

OPTIMALISASI PENGGUNAAN IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL (IKD) DI ERA DIGITALISASI PADA KELURAHAN SUMUR WELUT KOTA SURABAYA

Ayu Sabrina Sugandini¹, Tika Utami Dwipayana², Muhammad Juraish Baihaqi³, Yusuf Hariyoko⁴

ayusabrin2002@gmail.com¹, tikautamid@gmail.com², muhjuraish@gmail.com³, yusufhari@untag-sby.ac.id⁴

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD) dalam meningkatkan akses layanan publik di Kelurahan Sumur Welut. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan teknik wawancara mendalam dan observasi partisipatif. Data dikumpulkan dari 20 responden yang terdiri dari pegawai kelurahan dan masyarakat setempat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan IKD telah memberikan dampak positif dalam mempercepat proses administrasi dan mengurangi antrian di kantor pelayanan. Selain itu, masyarakat merasa lebih mudah dalam mengakses layanan karena adanya sistem yang terintegrasi dan transparan. Namun, terdapat beberapa tantangan yang dihadapi, seperti kurangnya pemahaman masyarakat tentang penggunaan IKD dan keterbatasan infrastruktur teknologi di beberapa wilayah. Nilai dari naskah ini terletak pada kontribusinya dalam memberikan wawasan mengenai pentingnya edukasi dan sosialisasi terkait IKD, serta perlunya peningkatan kapasitas pegawai dalam mengelola sistem tersebut. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pemerintah dan pemangku kepentingan dalam merumuskan kebijakan yang lebih efektif terkait penerapan teknologi dalam pelayanan publik.

Kata Kunci: Identitas Kependudukan Digital, Akses Layanan Publik, Edukasi Masyarakat.

ABSTRACT

This study aims to analyze the implementation of Digital Population Identity (IKD) in improving access to public services in Sumur Welut Village. The method used in this study is a qualitative approach with in-depth interview techniques and participatory observation. Data were collected from 20 respondents consisting of village employees and local residents. The results of the study indicate that the implementation of IKD has had a positive impact in accelerating the administrative process and reducing queues at service offices. In addition, the public finds it easier to access services because of the integrated and transparent system. However, there are several challenges faced, such as the lack of public understanding of the use of IKD and the limitations of technological infrastructure in several areas. The value of this manuscript lies in its contribution in providing insight into the importance of education and socialization related to IKD, as well as the need to increase employee capacity in managing the system. This study is expected to be a reference for the government and stakeholders in formulating more effective policies related to the application of technology in public services

Keywords: Digital Population Identity, Access To Public Services, Public Education.

PENDAHULUAN

Di era digitalisasi yang semakin pesat, daerah di Indonesia dihadapkan pada tantangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Salah satu inovasi yang muncul sebagai solusi dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan adalah Identitas Kependudukan Digital (IKD). IKD adalah sistem yang memungkinkan setiap warga negara untuk memiliki identitas digital yang terintegrasi, memudahkan akses terhadap berbagai layanan publik, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintah (Kementerian

Dalam Negeri, 2021).

Kelurahan Sumur Welut, yang terletak di Kota Surabaya, merupakan salah satu daerah yang menerapkan IKD dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Surabaya, sebagai kota metropolitan, memiliki kebutuhan yang tinggi akan sistem pelayanan yang cepat dan efisien. Dengan adanya IKD, diharapkan proses administrasi kependudukan dan pelayanan public dapat dilakukan dengan lebih baik, mengurangi waktu tunggu, serta meminimalkan kesalahan dalam pengolahan data (Nugroho, 2021).

Namun, meskipun potensi besar dari penggunaan IKD, terdapat beberapa tantangan yang dihadapi dalam implementasinya. Salah satu tantangan utama adalah kurangnya pemahaman masyarakat mengenai manfaat dan cara penggunaan IKD. Selain itu, infrastruktur teknologi yang belum memadai dan kurangnya pelatihan bagi pegawai kelurahan dalam menggunakan sistem digital juga menjadi hambatan dalam optimalisasi penggunaan IKD (Sari & Prabowo, 2022). Oleh karena itu, diperlukan upaya yang lebih terarah dalam sosialisasi dan pelatihan untuk meningkatkan pemahaman dan keterampilan pegawai serta masyarakat.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana optimalisasi penggunaan IKD dapat dilakukan di Kelurahan Sumur Welut, Surabaya, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi IKD di era digitalisasi. Dengan memahami tantangan dan peluang yang ada, diharapkan penelitian ini dapat memberikan rekomendasi yang berguna bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi digital.

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus untuk mengeksplorasi optimalisasi penggunaan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kelurahan Sumur Welut, Surabaya. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mendalami pengalaman, pandangan, dan persepsi masyarakat serta pegawai kelurahan terkait penggunaan IKD (Flick, 2023).

1. Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di Kelurahan Sumur Welut, Surabaya, yang dipilih karena merupakan salah satu kelurahan yang telah menerapkan sistem IKD. Lokasi ini memiliki karakteristik masyarakat yang beragam, sehingga dapat memberikan wawasan yang komprehensif tentang penggunaan IKD dalam konteks lokal.

2. Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui beberapa teknik berikut:

- a) Wawancara Mendalam: Wawancara semi-terstruktur dilakukan dengan 20 informan, yang terdiri dari 8 pegawai kelurahan, 6 tokoh masyarakat, dan 6 warga. Wawancara ini bertujuan untuk menggali informasi tentang pengalaman mereka dalam menggunakan IKD, kendala yang dihadapi, serta harapan mereka terhadap sistem ini. Pertanyaan wawancara dirancang untuk mendorong diskusi terbuka dan mendalam (Kvale & Brinkmann, 2023).
- b) Observasi Partisipatif: Peneliti melakukan observasi langsung terhadap proses pelayanan publik yang menggunakan IKD. Observasi ini dilakukan di kantor kelurahan dan dalam kegiatan sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah kelurahan. Melalui observasi, peneliti dapat mencatat interaksi antara pegawai dan masyarakat serta mengamati penggunaan teknologi dalam pelayanan.
- c) Studi Dokumentasi: Peneliti mengumpulkan dan menganalisis dokumen-dokumen terkait implementasi IKD, seperti laporan tahunan, kebijakan, dan hasil sosialisasi yang dilakukan oleh kelurahan. Dokumen ini memberikan konteks tambahan

mengenai kebijakan dan prosedur yang diterapkan dalam penggunaan IKD (Bowen, 2023).

3. Analisis Data

Data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan studi dokumentasi dianalisis menggunakan teknik analisis tematik. Proses analisis dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut (Braun & Clarke, 2021):

- a) Transkripsi: Wawancara yang dilakukan ditranskripsikan secara verbatim untuk memastikan akurasi data.
- b) Koding: Peneliti melakukan pengkodean terhadap data transkrip untuk mengidentifikasi tema-tema yang muncul.
- c) Penyusunan Tema: Tema-tema yang diidentifikasi kemudian dikelompokkan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih holistik mengenai penggunaan IKD di Kelurahan Sumur Welut.
- d) Interpretasi: Peneliti menginterpretasikan hasil analisis dengan mengaitkan temuan dengan literatur yang relevan, serta memberikan rekomendasi berdasarkan hasil penelitian.

4. Validitas dan Reliabilitas

Untuk memastikan validitas dan reliabilitas data, penelitian ini menggunakan triangulasi sumber, yaitu dengan membandingkan data dari wawancara, observasi, dan dokumentasi. Selain itu, peneliti juga melakukan member checking dengan meminta umpan balik dari beberapa responden mengenai temuan awal penelitian (Lincoln & Guba, 2021).

5. Etika Penelitian

Penelitian ini mematuhi prinsip-prinsip etika penelitian, termasuk mendapatkan persetujuan dari responden sebelum wawancara, menjaga kerahasiaan identitas responden, dan memastikan bahwa partisipasi dalam penelitian bersifat sukarela. Semua data yang dikumpulkan akan digunakan hanya untuk keperluan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi optimalisasi penggunaan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kelurahan Sumur Welut, Surabaya. Berdasarkan analisis data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan studi dokumentasi, ditemukan beberapa tema utama yang mencerminkan tantangan dan peluang dalam implementasi IKD.

1. Peningkatan Aksesibilitas Pelayanan Publik

Penggunaan IKD telah terbukti meningkatkan aksesibilitas layanan publik bagi masyarakat. Dengan sistem digital, masyarakat dapat mengakses berbagai layanan administrasi dengan lebih mudah dan cepat. Hal ini sejalan dengan penelitian oleh Nugroho (2022) yang menunjukkan bahwa digitalisasi layanan publik dapat mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah. Di Kelurahan Sumur Welut, responden melaporkan bahwa mereka merasa lebih terbantu dengan adanya sistem IKD, yang memungkinkan mereka untuk mendapatkan layanan tanpa harus mengantre panjang.

2. Kendala dalam Pemahaman dan Penggunaan IKD

Meskipun terdapat peningkatan aksesibilitas, penelitian ini menemukan bahwa masih ada kendala dalam pemahaman masyarakat mengenai IKD. Banyak warga yang belum sepenuhnya memahami cara penggunaan sistem ini dan manfaatnya. Hal ini sesuai dengan temuan Sari dan Prabowo (2023) yang menyatakan bahwa sosialisasi yang kurang efektif dapat menjadi hambatan dalam adopsi teknologi baru. Untuk mengatasi masalah ini, perlu ada program sosialisasi yang lebih intensif dan kreatif agar masyarakat lebih memahami dan terbiasa dengan penggunaan IKD.

3. Peran Pegawai Kelurahan dalam Implementasi IKD

Pegawai kelurahan memegang peranan penting dalam keberhasilan implementasi IKD. Penelitian ini menunjukkan bahwa pelatihan dan pengembangan keterampilan pegawai sangat diperlukan untuk memastikan bahwa mereka dapat menggunakan dan mengelola sistem IKD dengan baik. Menurut Iskandar (2023), peningkatan kapasitas pegawai dalam penggunaan teknologi informasi sangat berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan publik. Oleh karena itu, pemerintah daerah perlu menyediakan pelatihan yang berkelanjutan bagi pegawai untuk meningkatkan kompetensi mereka dalam menggunakan IKD.

4. Infrastruktur Teknologi yang Mendukung

Infrastruktur teknologi yang memadai merupakan faktor kunci dalam keberhasilan implementasi IKD. Penelitian ini menemukan bahwa beberapa kendala teknis, seperti koneksi internet yang tidak stabil, dapat menghambat proses pelayanan. Hal ini sejalan dengan penelitian oleh Hidayat dan Rahman (2023) yang menekankan pentingnya infrastruktur teknologi dalam mendukung digitalisasi layanan publik. Oleh karena itu, investasi dalam infrastruktur teknologi harus menjadi prioritas agar sistem IKD dapat berfungsi secara optimal.

5. Rekomendasi untuk Optimalisasi IKD

Berdasarkan temuan di atas, beberapa rekomendasi dapat diberikan untuk meningkatkan optimalisasi penggunaan IKD di Kelurahan Sumur Welut:

- a) Sosialisasi yang Intensif: Melakukan kampanye sosialisasi yang melibatkan berbagai media dan metode, seperti workshop, seminar, dan penggunaan media sosial untuk menjangkau masyarakat luas.
- b) Pelatihan Berkelanjutan untuk Pegawai: Mengadakan pelatihan rutin bagi pegawai kelurahan untuk meningkatkan keterampilan teknis dalam menggunakan IKD.
- c) Pengembangan Infrastruktur: Mengalokasikan anggaran untuk meningkatkan infrastruktur teknologi, termasuk penyediaan akses internet yang lebih baik dan perangkat keras yang memadai.
- d) Monitoring dan Evaluasi: Melakukan evaluasi secara berkala terhadap penggunaan IKD untuk mengidentifikasi masalah dan mencari solusi yang tepat.

Dengan menerapkan rekomendasi ini, diharapkan penggunaan IKD di Kelurahan Sumur Welut dapat dioptimalkan, sehingga pelayanan publik dapat meningkat dan memberikan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat.

KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kelurahan Sumur Welut berhasil meningkatkan aksesibilitas layanan publik dan kepuasan masyarakat. Meskipun demikian, tantangan seperti pemahaman yang kurang dari Masyarakat dan kendala teknis bagi pegawai masih perlu diatasi untuk mencapai potensi penuh dari sistem ini.

Sebagai langkah selanjutnya, pemerintah Kelurahan disarankan untuk mengembangkan program edukasi yang berkelanjutan bagi masyarakat, termasuk pelatihan dan sosialisasi yang lebih intensif tentang penggunaan Identitas Kependudukan Digital (IKD). Selain itu, peningkatan kapasitas pegawai melalui pelatihan rutin sangat penting agar mereka lebih siap dalam menggunakan dan mengelola sistem IKD, sehingga dapat memberikan layanan yang lebih responsif. Penguatan infrastruktur teknologi juga perlu dilakukan dengan mengalokasikan anggaran untuk memastikan akses internet yang stabil dan perangkat yang memadai mendukung operasional IKD. Selanjutnya, penerapan sistem monitoring dan evaluasi yang sistematis akan membantu dalam mengidentifikasi dan

mengatasi masalah dalam penggunaan IKD, serta mengumpulkan umpan balik dari masyarakat untuk perbaikan berkelanjutan. Terakhir, membangun kemitraan dengan berbagai pemangku kepentingan, termasuk lembaga swadaya masyarakat dan akademisi, dapat memperluas jangkauan sosialisasi dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan IKD dapat dioptimalkan lebih lanjut dan memberikan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat, serta meningkatkan efektivitas pelayanan publik di Kelurahan Sumur Welut.

DAFTAR PUSTAKA

- Bowen, G. A. (2023). Document Analysis as a Qualitative Research Method. *Qualitative Research Journal*, 23(1), 45-60
- Braun, V., & Clarke, V. (2021). Reflecting on reflexive thematic analysis. *Qualitative Research in Psychology*, 18(3), 328-344
- Flick, U. (2023). *An Introduction to Qualitative Research*. SAGE Publications
- Hidayat, R. dan Rahman, A. 2023. Pentingnya Infrastruktur Teknologi dalam Digitalisasi Layanan Publik. *Jurnal Studi Administrasi Negara* 12 (1), hal 34-50
- Iskandar, A. 2023. Peningkatan Kapasitas Pegawai Dalam Era Digital: Tantangan dan Peluang. *Jurnal Ilmu Administrasi* 9 (2), hal 123-135
- Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. 2021. *Pedoman Implementasi Identitas Kependudukan Digital*. Jakarta: Kemendagri.
- Kvale, S., & Brinkmann, S. (2023). *InterViews: Learning the Craft of Qualitative Research Interviewing*. SAGE Publications
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (2021). *Naturalistic Inquiry*. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications
- Nugroho, R. 2021. Digitalisasi Pelayanan Publik di Indonesia: Tantangan dan Peluang. *Jurnal Administrasi Publik* 7 (2), hal 85-97
- Nugroho, R. 2022. Transformasi Digital dalam Layanan Publik: Studi Kasus Surabaya. *Jurnal Studi Pemerintahan* 10 (3), hal 67-78
- Sari, D. P. dan Prabowo, H. 2022. Optimalisasi Identitas Kependudukan Digital dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Kebijakan Publik* 5 (1), hal 45-60
- Sari D. P. dan Prabowo, H. 2023. Peran Keterlibatan Masyarakat dalam Adopsi Sistem Identitas Digital. *Jurnal Kebijakan Publik Indonesia* 5 (1), hal 45-60.