

**ANALISIS PENERAPAN IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL (IKD)
BERDASARKAN PERMENDAGRI NO 72 TAHUN 2022 DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (STUDI KASUS: DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN DAIRI)**

Sriulina Sihombing¹, Maringan Panjaitan², Jhonson Pasaribu³, Jonson Rajagukguk⁴

Universitas HKBP Nommensen Medan

Email Korespondensi: sriulina.sihombing@student.uhn.ac.id

Email: maringan.panjaitan@uhn.ac.id; jonson.rajagukguk@uhn.ac.id; jhonsonpasaribu@uhn.ac.id

ABSTRACT

This study discusses the Analysis of the Implementation of Digital Population Identity (IKD) Based on Permendagri No. 72 of 2022 in Improving the Quality of Public Services at the Population and Civil Registration Service of Dairi Regency. The research method used is Descriptive Qualitative by collecting data through interviews and documentation. The results of the study indicate that the implementation of Digital Population Identity faces various challenges, including limited technological infrastructure, lack of community readiness and technical problems such as forgetting PINs or passwords. Although the Population and Civil Registration Service of Dairi Regency has made various socialization efforts through the Jempol Siturang program and population administration policies, the activation rate of Digital Population Identity is still low compared to the number of residents who own e-KTP. However, the implementation of Digital Population Identity has a positive impact on increasing the efficiency of population administration services. This study recommends the addition of human resources, improvement of technological infrastructure and guarantee of data security to encourage the widespread implementation of Digital Population Identity.

Keywords: Digital Population Identity, Public Services, Permendagri No. 72 of 2022, Dairi Regency

ABSTRAK

Penelitian ini membahas Analisis Penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD) Berdasarkan Permendagri No 72 Tahun 2022 Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi. Metode Penelitian yang digunakan adalah Deskriptif Kualitatif dengan mengumpulkan data melalui wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan Identitas Kependudukan Digital menghadapi berbagai tantangan, termasuk keterbatasan infrastruktur teknologi, kurangnya kesiapan masyarakat serta masalah teknis seperti lupa PIN atau password. Meskipun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi telah melakukan berbagai upaya sosialisasi melalui program Jempol Siturang dan kebijakan administrasi kependudukan, tingkat aktivasi Identitas Kependudukan Digital masih rendah dibandingkan dengan yang jumlah penduduk pemilik e- KTP. Namun penerapan Identitas Kependudukan Digital memberikan dampak positif dalam meningkatkan efisiensi pelayanan administrasi kependudukan. Penelitian ini merekomendasikan penambahan sumber daya manusia, peningkatan infrastruktur teknologi serta jaminan keamanan data untuk mendorong penerapan Identitas Kependudukan Digital secara luas.

Kata kunci: Identitas kependudukan digital, Pelayanan publik, Permendagri No. 72 Tahun 2022, Kabupaten Dairi

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)

redaksigovernance@gmail.com/admin@lkispol.or.id

PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) di era modern sangat mempengaruhi banyak aspek kehidupan masyarakat, baik aspek sosial, politik, ekonomi, pendidikan, pelayanan publik, dan lainnya. Jika kita melihat keadaan dunia saat ini, masyarakat menghadapi tantangan yang timbul akibat globalisasi sebagai akibat dari kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi yang begitu pesat. Hal ini terkait dengan tren era globalisasi yang menjadikan teknologi informasi dan komunikasi sangat bermanfaat dalam membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya secara lebih efektif dan efisien. Titik balik era globalisasi tersebut juga memberikan tantangan bagi pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat melalui bantuan publik.

Pelayanan publik termasuk suatu usaha yang dipercayakan oleh suatu instansi atau birokrat dalam upaya memberikan bantuan kepada masyarakat umum guna mencapai tujuan tertentu sesuai dengan kebutuhan masyarakat umum. Namun berdasarkan pernyataan yang disampaikan, pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah hanya sebagian saja yang dibahas pada beberapa permasalahan pelayanan publik. Inovasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi langsung dapat meningkatkan kecepatan dan transparansi pelayanan publik sehingga lebih efektif dan efisien. Selain itu, penjangkauan masyarakat berbasis teknologi informasi perlu diperkuat untuk mengurangi risiko diskriminasi dalam memberikan layanan, meningkatkan kesadaran akan waktu atau biaya dalam memberikan layanan, mengurangi kemungkinan terjadinya pemalsuan data.

Di era modern ini, transformasi digital telah menjadi penting dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan publik. Salah satu inovasi yang baru dilakukan oleh Ditjen Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kementerian Dalam Negeri berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 72 tahun 2022 tentang standar dan spesifikasi perangkat keras, perangkat lunak, dan blangko kartu tanda penduduk elektronik untuk pengelolaan Identitas Kependudukan Digital (Kementerian Dalam Negeri RI, 2022). Identitas Kependudukan Digital merupakan upaya pemerintah untuk mendigitalisasi dokumen kependudukan, yang sebelumnya berbentuk fisik menjadi format digital. Inovasi ini diharapkan dapat memberikan kemudahan akses bagi masyarakat, meningkatkan keamanan data, serta meminimalisir praktik percaloan dan penyalahgunaan dokumen kependudukan. Selain itu, penerapan IKD juga diharapkan mampu mengatasi masalah terkait keterbatasan sumber daya manusia dan infrastruktur yang selama ini sering menjadi kendala dalam pelayanan administrasi kependudukan di banyak daerah. Identitas Kependudukan Digital (IKD) adalah salah satu program nasional yang harus dilaksanakan oleh semua negara. Pasalnya, penerapan e-KTP secara digital sangat sejalan dengan upaya pemerintah dalam mengembangkan pelayanan publik yang berkualitas berbasis teknologi guna memperoleh data penduduk yang lebih akurat dan konsisten. Identitas Kependudukan Digital merupakan informasi elektronik yang digunakan untuk menampilkan melalui *smart phone* berbasis android. Tidak hanya KTP (Kartu Tanda Penduduk) elektronik dan KK (Kartu Keluarga) elektronik namun Identitas Kependudukan Digital juga dapat mengakses kartu vaksin covid-19, NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak), informasi kepemilikan kendaraan, informasi BKN (Badan Kepegawaian Nasional), BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial), DTKS (Data Terpadu Kesejahteraan Sosial), dan daftar pemilih tetap tahun 2024.

Salah satu Kabupaten yang telah menerapkan Identitas Kependudukan Digital yaitu Kabupaten Dairi. Pelaksanaan pelayanan pembuatan Identitas Kependudukan Digital bagi masyarakat Kabupaten Dairi dilaksanakan pada awal tahun 2023. Kabupaten Dairi sebagai salah satu kabupaten di Provinsi Sumatera Utara, memiliki tantangan tersendiri dalam memberikan pelayanan kependudukan yang optimal. Sebagai wilayah dengan karakteristik geografis yang beragam, mulai dari daerah pegunungan hingga wilayah pedesaan yang cukup terpencil, akses terhadap layanan publik, khususnya yang terkait dengan administrasi kependudukan, seringkali menjadi sulit. Keterbatasan infrastruktur fisik dan teknologi, serta jarak yang jauh antara tempat tinggal warga dengan kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, menjadikan pelayanan publik di bidang ini terkadang kurang optimal. Penerapan Identitas Kependudukan Digital ini

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)

redaksigovernance@gmail.com/admin@lkispol.or.id

Indexed:



SINTA 5

PKP|INDEX



juga perlu dikaji dari sisi kesiapan sumber daya manusia, infrastruktur teknologi, serta regulasi yang mendukung. Analisis ini akan berfokus pada efektivitas implementasi, integrasi teknologi, adaptasi masyarakat, dan manfaat yang diperoleh dari penerapan Identitas Kependudukan Digital dalam meningkatkan dan mengoptimalkan untuk kualitas layanan administrasi kependudukan di Kabupaten Dairi.

Gambar 1: Aplikasi Identitas Kependudukan Digital



Sumber: <https://disdukcapil.dairikab.go.id/>

Dari gambaran latarbelakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut, adapun judul dari penelitian ini adalah “Analisis Penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD) Berdasarkan PERMENDAGRI NO 72 TAHUN 2022 dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Studi Kasus: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi.

METODE

Metode penelitian yang diterapkan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, karena peneliti bertujuan untuk mendeskripsikan, menguraikan, mencatat, menganalisis, serta menginterpretasikan fenomena sosial yang ada dan berlangsung. Menurut Creswell (2016), penelitian kualitatif merupakan “jenis penelitian yang mengeksplorasi dan memahami makna yang diberikan oleh sejumlah individu atau kelompok terhadap suatu permasalahan sosial. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi, dengan periode pelaksanaan yang direncanakan mulai dari bulan Desember 2024 hingga Februari 2025. Adapun informan dalam penelitian ini adalah individu yang memiliki informasi penting, mendalam, pengalaman, atau akses terhadap data relevan dengan topik penelitian

PEMBAHASAN

Pelayanan Publik

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dinyatakan dengan jelas tentang pengertian dari pelayanan, yakni "Pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus)apa yang diperlukan oleh orang lain. Pelayanan sebagai fungsi utama pemerintah hingga kini masih menjadi topik diskusi yang sangat mendesak, terutama karena banyaknya keluhan dari masyarakat terkait penyelenggaraan pelayanan publik. Hal ini wajar mengingat hampir seluruh masyarakat pasti berinteraksi dengan layanan publik yang disediakan oleh lembaga pemerintah untuk memenuhi berbagai kebutuhan hidup mereka. Menurut Hayat

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)
redaksi@governance@gmail.com/admin@lkispol.or.id

Indexed:



SINTA 5

PKP|INDEX



(Hasibah et al., 2022). Pelayanan publik adalah layanan yang diberikan oleh Negara atau pemerintah kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan mereka, seperti dalam bidang kesehatan, pendidikan, pengajaran, usaha, perbankan, transportasi, dan lain sebagainya.

Pelayanan publik adalah penyediaan layanan oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, atau pihak swasta kepada masyarakat, baik berbayar maupun gratis, untuk memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat. Pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan hukum bagi setiap warga negara dan penduduk, mencakup barang, jasa, dan/atau layanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara ini mencakup institusi pemerintahan, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk pelayanan publik, serta badan hukum lain yang dikhususkan untuk tujuan tersebut. Kegiatan ini dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas menjalankan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

Menurut Dwiyanto (2006:56), yang dikutip oleh La Ode Muhammad Elwan (2019), pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat mencerminkan peran dan fungsi aparatur negara sebagai pelayan masyarakat, di samping peran mereka sebagai abdi negara. Dalam hal ini, masyarakat berperan sebagai pelaku utama dalam pembangunan, sementara pemerintah berkewajiban untuk mengarahkan, membimbing, dan menciptakan kondisi yang mendukung kegiatan masyarakat tersebut. Aparatur negara dituntut untuk meningkatkan kinerja mereka (memberikan pelayanan prima) serta diharapkan dapat merumuskan konsep atau menciptakan suasana yang kondusif, sehingga sumber daya pembangunan dapat mendorong percepatan terciptanya masyarakat yang mandiri dan sejahtera (Hasibah et al., 2022)

Prinsip Pelayanan Publik

Secara esensial, perbaikan sistem dan prosedur pelayanan publik yang bertujuan mencapai pelayanan prima oleh aparatur atau birokrat kepada masyarakat sebaiknya dilakukan dengan penuh perhatian, sehingga diharapkan dapat menumbuhkan pandangan positif baik dari pelanggan maupun aparatur yang memberikan pelayanan. Oleh karena itu, pelaksanaan pelayanan publik harus dijalankan sesuai prinsip-prinsip pelayanan berdasarkan peraturan yang berlaku. Prinsip-prinsip pelayanan publik tersebut adalah sebagai berikut:

1. Kesederhanaan

Pelayanan publik disebut pelayanan prima apabila pelaksanaannya tidak menyulitkan, dengan prosedur atau tata cara yang dibuat sederhana, lancar, cepat, tidak rumit, mudah dipahami, dan mudah dilakukan oleh masyarakat yang memerlukan pelayanan.

2. Kejelasan dalam pelaksanaan pelayanan publik meliputi:

- Persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk layanan publik.
- Prosedur dan tata cara dalam pemberian layanan publik.
- Unit kerja atau pejabat yang memiliki wewenang dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan serta menangani keluhan, permasalahan, atau sengketa terkait layanan publik
- Rincian biaya atau tarif layanan publik serta prosedur pembayarannya.
- Waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan layanan publik.
- Pejabat yang dapat menerima keluhan masyarakat apabila terdapat ketidakjelasan atau ketidakpuasan terhadap layanan yang diberikan.

3. Kepastian Waktu

Penyelenggaraan pelayanan publik harus diselesaikan dalam jangka waktu yang telah ditetapkan.

4. Akurasi

Hasil dari pelaksanaan pelayanan publik harus diterima dengan benar, tepat, dan sah sesuai dengan prinsip

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)

redaksigovernance@gmail.com / admin@lkispol.or.id

efektivitas dan efisiensi.

5. Keamanan

Kriteria ini berarti bahwa proses dan hasil pelayanan publik harus memberikan rasa aman, kenyamanan, serta kepastian hukum bagi masyarakat.

6. Tanggung Jawab

Pimpinan atau pejabat yang ditunjuk dalam penyelenggaraan pelayanan publik bertanggung jawab atas pelaksanaan pelayanan serta penanganan keluhan atau permasalahan yang timbul.

7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Pelaksanaan pelayanan publik harus didukung oleh sarana dan prasarana kerja, peralatan, serta fasilitas pendukung lainnya, termasuk teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

8. Kemudahan Akses

Lokasi dan sarana pelayanan harus memadai serta mudah dijangkau oleh masyarakat, termasuk akses informasi terkait pelayanan publik melalui teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

9. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan

Dalam memberikan pelayanan publik, petugas harus bersikap disiplin, sopan, santun, ramah, dan melayani dengan ikhlas.

10. Kenyamanan

Lingkungan tempat pelayanan publik harus tertib, bersih, rapi, nyaman, indah, sehat, serta dilengkapi fasilitas pendukung seperti area parkir, toilet, sarana ibadah, dan lain-lain.

Asas Pelayanan Publik

Asas pelayanan publik merupakan prinsip-prinsip mendasar yang wajib ditaati dalam pelaksanaan layanan kepada masyarakat. Berdasarkan (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, n.d.), asas pelayanan publik mencakup:

- Transparansi: Bersifat terbuka, mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan, disediakan secara memadai, dan mudah dipahami
- Akuntabilitas: Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- Kondisional: Disesuaikan dengan kondisi dan kemampuan pemberi serta penerima layanan dengan tetap memegang prinsip efisiensi dan efektivitas.
- Partisipatif: Mendorong keterlibatan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan mereka.
- Kesamaan Hak: Tidak diskriminatif, yakni tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, maupun status ekonomi.
- Keseimbangan Hak dan Kewajiban: Pemberi dan penerima layanan publik wajib memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Dimensi Kualitas Pelayanan Publik

Pengertian kualitas menurut Tjiptono (1997) mencakup: (1) Kepatuhan terhadap persyaratan; (2) Kelayakan untuk digunakan; (3) Perbaikan secara terus-menerus; (4) Bebas dari cacat atau kerusakan; (5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan secara konsisten; (6) Pelaksanaan segala sesuatu dengan benar; (7) Sesuatu yang mampu memberikan kebahagiaan kepada pelanggan. Konsep kualitas pelayanan dapat dipahami melalui perilaku konsumen, yakni tindakan yang dilakukan konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, dan mengevaluasi produk atau layanan yang diharapkan dapat memenuhi kebutuhan mereka. Kualitas pelayanan publik merupakan kondisi dinamis terkait produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan, di mana penilaian kualitas dilakukan pada saat pelayanan publik diberikan (Ibrahim, 2008).

Untuk menilai kualitas pelayanan publik oleh aparat pemerintah, diperlukan kriteria yang

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)

redaksigovernance@gmail.com / admin@lkispol.or.id

menunjukkan apakah pelayanan publik tersebut baik atau buruk, berkualitas atau tidak. Lembaga Administrasi Negara (LAN, 2003) menetapkan beberapa kriteria pelayanan publik yang baik melalui indikator berikut:

1. Kesederhanaan, prosedur pelayanan harus mudah, cepat, tepat, tidak berbelit, mudah dipahami, dan dilaksanakan oleh masyarakat.
2. Kejelasan dan kepastian, mencakup kejelasan prosedur, persyaratan teknis dan administratif, unit kerja atau pejabat berwenang, rincian biaya dan cara pembayarannya, serta jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
3. Keamanan, proses dan hasil pelayanan harus memberikan rasa aman, nyaman, dan kepastian hukum bagi masyarakat.
4. Keterbukaan, seluruh proses pelayanan harus diinformasikan secara terbuka agar mudah diakses dan dipahami masyarakat.
5. Efisiensi, persyaratan pelayanan hanya mencakup hal-hal esensial, menghindari pengulangan pemenuhan persyaratan dari instansi lain.
6. Ekonomis, biaya pelayanan harus wajar dengan mempertimbangkan nilai barang/jasa, kemampuan masyarakat, dan ketentuan hukum.
7. Keadilan yang merata, cakupan pelayanan harus luas dan didistribusikan secara adil ke seluruh lapisan masyarakat.
8. Ketepatan waktu, pelayanan harus diselesaikan dalam waktu yang telah ditetapkan.
9. Kriteria kuantitatif, termasuk jumlah masyarakat yang dilayani, waktu pelayanan rata-rata, penggunaan teknologi modern, serta frekuensi keluhan dan pujian dari masyarakat.

Menurut Tjiptono (1977) dalam Hardiyansyah (2018:72-73), dimensi kualitas pelayanan mencakup:

1. Bukti Langsung (tangibles), seperti fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (reliability), yakni kemampuan memberikan pelayanan secara cepat, akurat, dan memuaskan.
3. Daya tanggap (responsiveness), keinginan staf untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan secara tanggap.
4. Jaminan (assurance), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan kepercayaan dari staf, serta bebas dari bahaya, risiko, atau keraguan.
5. Empati, meliputi kemudahan berkomunikasi, perhatian personal, dan pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan.

Pengertian E-government

E-government merupakan sebuah upaya dalam mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik melalui penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintahan dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Selain itu, E-government juga diartikan sebagai pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintah untuk menyampaikan informasi dan layanan kepada masyarakat, dunia usaha, serta berbagai aspek lain yang berkaitan dengan pemerintahan. Penerapan E-government mencakup lembaga legislatif, yudikatif, maupun administrasi publik dengan tujuan meningkatkan efisiensi internal, menyediakan layanan publik, serta mendukung proses pemerintahan yang demokratis (Junaedi 2024: 16).

Menurut Hartono, dkk (2010:16), E-Government merupakan suatu sistem pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (ICT) sebagai sarana untuk mempermudah proses komunikasi dan transaksi antara pemerintah dengan masyarakat, organisasi bisnis, serta antar lembaga pemerintah dan stafnya, sehingga dapat mewujudkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas pemerintah kepada masyarakat (Hasibah et al., 2022).

Sejarah membuktikan bahwa penerapan E-Government di beberapa negara memberikan manfaat

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)

redaksigovernance@gmail.com / admin@lkispol.or.id

nyata dalam mendukung efektivitas dan efisiensi layanan publik. Manfaat tersebut dapat dinilai melalui tiga dimensi utama, yaitu:

1. Dimensi Ekonomi: E-Government membantu mengurangi biaya transaksi, meningkatkan kapasitas layanan, memperluas jangkauan, meningkatkan kualitas layanan, memperkuat respons terhadap isu kemiskinan, serta meningkatkan pendapatan.
2. Dimensi Sosial: E-Government menciptakan lapangan kerja di sektor ketiga, meningkatkan sistem pendidikan dan kesehatan, memperbaiki penargetan layanan pemerintah, serta meningkatkan kapasitas dalam menjaga keselamatan dan keamanan, yang manfaatnya dapat diukur secara politik maupun finansial.
3. Dimensi Pemerintahan: E-Government mendukung terwujudnya Good Governance melalui peningkatan transparansi, akuntabilitas, dan keterbukaan yang lebih baik dibandingkan pemerintahan konvensional, serta mendorong partisipasi masyarakat dan memperkuat sistem demokrasi.

Tujuan E-Government meliputi:

1. Membangun jaringan informasi dan transaksi layanan publik yang dapat diakses tanpa batasan waktu dan tempat dengan biaya terjangkau.
2. Mewujudkan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien, serta memfasilitasi transaksi antar lembaga pemerintah.
3. Membangun hubungan interaktif dengan dunia bisnis.
4. Membentuk saluran komunikasi dan mekanisme antar lembaga pemerintah serta menyediakan fasilitas dialog dengan publik.
5. Menunjukkan bahwa penerapan E-Government bukan tujuan akhir, melainkan sarana untuk mencapai kesejahteraan rakyat.

Kependudukan

Kependudukan atau demografi merupakan ilmu yang mengkaji dinamika penduduk manusia, mencakup ukuran, struktur, dan distribusi penduduk, serta perubahan jumlah penduduk dari waktu ke waktu akibat kelahiran, kematian, migrasi, dan penuaan. Analisis kependudukan dapat mencakup keseluruhan masyarakat atau kelompok tertentu berdasarkan kriteria seperti pendidikan, kewarganegaraan, agama, atau etnisitas. Berdasarkan Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 26 ayat 2, penduduk terdiri dari warga negara Indonesia dan orang asing yang menetap di Indonesia. Penduduk suatu negara atau wilayah dapat dibedakan menjadi dua, yaitu mereka yang tinggal di wilayah tersebut dan mereka yang secara hukum berhak tinggal di wilayah tersebut. Kependudukan mencakup segala hal terkait jumlah, struktur, usia, jenis kelamin, agama, kelahiran, perkawinan, kehamilan, kematian, persebaran, mobilitas, kualitas, serta ketahanan yang mencakup aspek politik, ekonomi, sosial, dan budaya.

Identitas Kependudukan Digital

Identitas Kependudukan Digital (IKD) merupakan informasi elektronik yang merepresentasikan Dokumen Kependudukan dan data balikan dalam aplikasi digital melalui gawai, menampilkan Data Pribadi sebagai identitas pemiliknya. Landasan hukum IKD adalah Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blangko KTP Elektronik serta Penyelenggaraan IKD, di mana Pasal 13 ayat (1) menyebutkan KTP-el dapat berbentuk fisik dan/atau digital. IKD merupakan inovasi dari Dirjen Dukcapil Kementerian Dalam Negeri. Tujuan Identitas Kependudukan Digital adalah:

- a. Mengikuti perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dalam digitalisasi kependudukan;
- b. Meningkatkan pemanfaatan digitalisasi kependudukan bagi masyarakat;
- c. Mempermudah dan mempercepat transaksi layanan publik atau privat secara digital; dan

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)

redaksi@governance@gmail.com/admin@lkispol.or.id

- d. Mengamankan kepemilikan IKD melalui sistem autentikasi untuk mencegah pemalsuan dan kebocoran data.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah unsur pelaksana dalam pemerintahan yang bertugas di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang menjadi kewenangan daerah. Dinas ini memiliki tugas melaksanakan kewenangan daerah dalam pengelolaan administrasi kependudukan serta menjalankan tugas pembantuan dari pemerintah, yang dalam setiap aktivitasnya selalu terkait dengan pelayanan administrasi kependudukan. Pengelolaan informasi dan administrasi kependudukan ini mencakup berbagai kegiatan yang terbagi ke dalam 4 bidang dan 1 sekretariat di bawah koordinasi Kepala Bidang.

Tujuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah untuk menyelenggarakan pendaftaran, pencatatan, serta pembukuan secara lengkap dan jelas, serta memberikan kepastian hukum setinggi-tingginya terhadap peristiwa kelahiran, pengakuan, perkawinan, dan kematian. Dengan demikian, pencatatan sipil diartikan sebagai lembaga yang bertugas memelihara daftar atau catatan guna membuktikan status dan peristiwa penting warga, seperti kelahiran, perkawinan, dan kematian.

Upaya yang Dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Penerapan Identitas Kependudukan Digital

1. Melaksanakan Sosialisasi kepada Masyarakat

Salah satu tugas utama Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi adalah menyelenggarakan kegiatan sosialisasi bagi masyarakat, memberikan informasi, serta mengajak masyarakat untuk beralih ke Identitas Kependudukan Digital. Kegiatan sosialisasi ini bertujuan untuk menyampaikan pemahaman kepada masyarakat mengenai perubahan sistem administrasi kependudukan dari bentuk fisik menjadi digital, yang diharapkan dapat meningkatkan efisiensi, kemudahan akses, dan keamanan data kependudukan. Sosialisasi tidak hanya dilakukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi., tetapi juga diperluas melalui program Jempol Siturang (Jemput Bola Adminduk Siap Turun Langsung). Program ini merupakan inovasi layanan untuk menjangkau masyarakat secara lebih luas, terutama di daerah-daerah yang terpencil dari pusat pelayanan administrasi kependudukan. Program ini memungkinkan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi turun langsung ke lapangan guna memberikan informasi tentang prosedur serta manfaat penggunaan Identitas Kependudukan Digital. Saat melaksanakan sosialisasi, Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi juga memberikan informasi secara langsung kepada masyarakat yang telah melakukan perekaman KTP mengenai perubahan ini.. Aplikasi ini memungkinkan masyarakat mengakses dokumen kependudukan secara digital, sehingga tidak perlu membawa dokumen fisik yang rentan hilang atau rusak. Selain meningkatkan efisiensi dalam pelayanan administrasi kependudukan, seperti pengurusan dokumen, layanan kesehatan, pendidikan, dan lainnya, Identitas Kependudukan Digital memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengakses data seperti KTP, KK, atau Akta Kelahiran secara digital dengan cara yang aman. Ini adalah langkah signifikan dalam memperbarui sistem administrasi kependudukan yang sejalan dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat di era digital. Keberhasilan sosialisasi ini juga sangat bergantung pada partisipasi aktif masyarakat. Sosialisasi yang terus menerus dilakukan, baik secara tatap muka di lapangan maupun melalui platform digital., akan semakin meningkatkan kesadaran dan pemahaman masyarakat terhadap manfaat Identitas Kependudukan Digital.

2. Penanganan Administrasi Kependudukan Masyarakat

Menurut hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk beserta staf di

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)

redaksigovernance@gmail.com//admin@lkispol.or.id

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi., sosialisasi yang dilakukan belum sepenuhnya berhasil, namun langkah tersebut merupakan upaya utama yang telah dilakukan. Saat masyarakat datang ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi untuk mengurus administrasi kependudukan, petugas loket pelayanan akan terlebih dahulu menanyakan apakah mereka sudah memanfaatkan aplikasi Identitas Kependudukan Digital. Jika belum, petugas loket administrasi kependudukan tidak akan menyerahkan dokumen yang diurus dan akan mengarahkan masyarakat ke loket aktivasi Identitas Kependudukan Digital. Setelah aplikasi tersebut diaktifkan, barulah dokumen kependudukan diberikan kepada masyarakat. Hal yang sama juga berlaku dalam pelaksanaan program Jempol Siturang, di mana dokumen administrasi kependudukan tidak akan diserahkan jika masyarakat belum mengaktifkan aplikasi Identitas Kependudukan Digital.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan adapun kesimpulan dari Analisis Penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD) Berdasarkan Permendagri No 72 Tahun 2022 Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi) adalah sebagai berikut:

1. Penerapan Identitas Kependudukan Digital di Kabupaten Dairi masih menghadapi berbagai tantangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Walaupun IKD bertujuan untuk mendigitalisasi administrasi kependudukan agar lebih efisien dan aman, namun angka aktivasi masih tergolong rendah dibandingkan jumlah penduduk yang telah memiliki e-KTP.
2. Kendala utama dalam penerapan Identitas Kependudukan Digital di Kabupaten Dairi yaitu Keterbatasan infrastruktur teknologi, kurangnya kesiapan masyarakat, dan lupa pin atau password IKD.
3. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi telah melakukan berbagai upaya seperti Sosialisasi melalui program Jempol Siturang dan kebijakan menahaan administrasi kependudukan bagi masyarakat yang belum mengaktifkan IKD, namun hasilnya belum optimal.
4. Penerapan Identitas Kependudukan Digital telah meningkatkan efisiensi dalam pelayanan administrasi tetapi masih terdapat tantangan dalam hal daya tanggap keandalan, serta aksesibilitas teknologi di beberapa daerah

REFERENSI

- Aseng Yulanda, A. F. (2023). Inovasi Program Identitas Kependudukan Digital dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Kependudukan di Indonesia . *Jurnal Ilmu Humaniora* .Bidari, A. (2020). *Teori Kependudukan* . Bogor: Penerbit LINDAN BESTARI.
- Creswell, J. W. (2016). *Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Hardiyansyah, M. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik* . Yogyakarta: Gava Media.
- Hasibah, I., Hayat, & Anadza, H. (2022). Efektivitas Program Pelayanan Online Kependudukan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik). *Journal Publicuho*, 5(4), 1027–1040. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v5i4.47>
- Junaedi Karso, H. M. (2024). *Buku Ajar E-Government*. Bojongsari, Purbalingga: Cv.Eureka Media Aksara.
- Lisna Rahmawati, A. S. (2024). Implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Jurnal Kebijakan Publik*
- Majid, P. (2021). *Dasar Kependudukan* . Jawa Tengah: PT.Nasya Expanding Management.

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)
redaksigovernance@gmail.com / admin@lkispol.or.id

GOVERNANCE: Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal dan Pembangunan

ISSN: 2406-8721 (Media Cetak) dan ISSN: 2406-8985 (Media Online)

Volume 11 Nomor 3 Maret 2025

Maulidiah, S. S. (2014). *Pelayanan Publik (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan)*. Bandung : CV.Indra Prahasta.

Muhammad Yusuf, A. A. (2023). *E-Government*. Malang : Media Nusa Creative.

Munthe, H. B. (2023). Efektivitas Penerapan Identitas Kependudukan Digital Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan.

Natasya Nur Aulia, D. R. (2023). Analisis Pelayanan Identitas Kependudukan Digital Kelurahan Kalirungkut Pada Perspektif E-Government. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*.

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)

redaksi@governance@gmail.com/admin@lkispol.or.id

Indexed:



SINTA 5

PKP|INDEX

