

## INOVASI PELAYANAN KTP DIGITAL MELALUI APLIKASI IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL DI KABUPATEN BOJONEGORO

Laila Oktaviani<sup>1</sup>, Esa Septian<sup>2</sup>, Junadi<sup>3</sup>

Universitas Bojonegoro

[lailaoktaviani133@gmail.com](mailto:lailaoktaviani133@gmail.com)<sup>1</sup>, [esaseptian28@gmail.com](mailto:esaseptian28@gmail.com)<sup>2</sup>,

[junadiunigoro2017@gmail.com](mailto:junadiunigoro2017@gmail.com)<sup>3</sup>

### ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana pelaksanaan inovasi pelayanan publik melalui aplikasi IKD yang diberikan oleh Pemerintah bersama Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan jenis pendekatan studi kasus. Pengumpulan data primer dan sekunder dari hasil wawancara, observasi, dokumentasi kemudian dianalisis dan ditarik kesimpulan dari masalah penelitian. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan inovasi KTP Digital sejauh ini telah dilaksanakan sesuai arahan, dengan adanya aplikasi pada pembuatan identitas kependudukan yaitu mudah, cepat tidak perlu menunggu lama, praktis, data lebih aman dan dapat menghemat anggaran blanko KTP-el, namun dalam pelaksanaannya masih terdapat berbagai permasalahan yaitu pada jaringan internet, aplikasinya sering error, *device* tidak mendukung dan rendahnya kesadaran masyarakat.

Kata Kunci: **Inovasi Pelayanan, IKD, KTP Digital**

### ABSTRACT

*The purpose of this study is to determine the extent of the implementation of public service innovation through the IKD application provided by the government together with the Population and Civil Registration Office. The research method used is qualitative descriptive with a case study type approach. Primary and secondary data collection from interviews, observations, documentation are then analyzed and conclusions are drawn from the research problem. The results of this study show that the implementation of Digital KTP innovation has so far been carried out as directed, with the application in making population identity, which is easy, fast does not need to wait long, practical, data is safer and can save the budget for the KTP-el stamp, but in its implementation there are still various problems, namely on the internet network, the application often errors, the device does not support and low public awareness.*

*Keywords: Service Innovation, IKD, KTP Digital*

---

### PENDAHULUAN

Upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik menjadi kepentingan nasional untuk memberikan berbagai jenis pelayanan bagi masyarakat. Pada dasarnya, pelayanan publik mencakup aspek kegiatan yang luas. Menurut (Abraham, 2020), *Public service is a collection of tasks that the general public needs but cannot obtain on the open market without the government's resource allocation.* Sesuai dengan itu, pelayanan publik merupakan sesuatu yang dibutuhkan masyarakat dimana dalam pemberian pelayanan ditunjang oleh alokasi sumber daya dari pemerintah. Pemerintah

juga berperan penting dalam memberi pelayanan publik kepada masyarakat, mulai dari regulasi pelayanan pendidikan, kesehatan, utilitas, dan lainnya (Dilla & Hany, 2022). Dalam praktiknya, ada banyak masalah dalam penyelenggaraan pelayanan publik, yang menghasilkan rasa ketidakpuasan masyarakat terhadap pemerintah. Di sisi lain, keberhasilan pelayanan publik yang diberikan pemerintah dapat diukur dengan melihat seberapa puas masyarakat dengan layanan tersebut (Rauf et al., 2023). Seberapa baik pelayanan publik, jika masyarakat tidak puas, pelayanan publik dapat dianggap tidak efektif.

Sebagaimana diatur dalam Pasal 35 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Ombudsman RI telah melakukan penilaian terhadap penyelenggaraan pemerintahan di tingkat kementerian, lembaga, provinsi, dan kabupaten/kota di seluruh Indonesia.

**Tabel 1. Perbandingan Nilai Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2021 dan 2022**

Jumlah Hasil Kepatuhan	2021		2022	
	Total	%	Total	%
Hijau	179	30.49	272	46.42
Kuning	316	53.83	250	42.66
Merah	92	15.67	64	10.92
Grand Total	587	100.00	586	100.00

Sumber : Ombudsman.go.id 2023

Dari hasil penilaian tahun 2021 dan 2022 menunjukkan bahwa lebih banyak kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah di tahun 2022 masuk ke dalam zona hijau dengan konsep lebih disempurnakan, akan tetapi hasil penilaian pada tahun 2021 dan 2022 yang dilakukan oleh Ombudsman RI menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik belum menyentuh pelayanan dasar yang masyarakat harapkan. Bersumber dari penilaian Ombudsman terkait kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik menempatkan Kabupaten Bojonegoro di dalam zona kuning, baik di tahun 2021 maupun 2022. Di tahun 2021 Kabupaten Bojonegoro berada di urutan 248 dengan nilai kepatuhan 62,80 dan mengalami peningkatan sebesar 8,41 menjadi 71,21 pada tahun 2022. Dengan adanya penilaian kepatuhan tersebut membuat pemerintah beserta organisasi penyelenggaraan pelayanan publik berusaha berkomitmen dengan membenahi pelayanan yang disesuaikan dengan standar pelayanan yang lebih baik. (ombudsman.go.id, 2023)

E-government adalah cara utama bagi pemerintah untuk memberikan pelayanan terbaik yang berasal dari kombinasi teknologi informasi dan komunikasi. (Nadila et al., 2021). Teknologi informasi sangat membantu proses pelayanan publik dalam

perkembangan elektronik pemerintah atau *e-Government* (Septian, 2021). Pemanfaatan teknologi informasi pada pelayanan publik dapat memberikan pelayanan prima bagi masyarakat (Tui et al., 2022). Melalui *e-government*, dapat menghilangkan birokrasi dan pelayanan yang kaku, sehingga layanan publik menjadi lebih fleksibel dan berfokus pada pengguna. Layanan publik yang melalui *e-government* bisa diakses kapan saja dan di mana saja, meningkatkan efisiensi (Syaputra, 2021). Selain itu, menurut (Nookhao & Kiattisin, 2023) *However, e-government is more advanced than NPM because it can lead to better governance through ICT and government applications, which are important tools to support government administration. E-government* dapat dijadikan alat dalam mendukung administrasi pemerintahan guna menunjang penerapan pemerintahan yang baik (*good governance*) demi meningkatkan kelancaran kualitas pelayanan publik untuk masyarakat.

KTP digital merupakan hasil transformasi dari KTP-el (KTP Elektronik) melalui pelayanan digital dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. KTP digital merupakan bukti identitas seseorang yang sudah dipadukan dengan *hand phone* baik dalam bentuk foto maupun *QR (Quick Response) code* (Putri & Reviandani, 2023). Diberlakukannya transformasi KTP-el ke KTP digital salah satu bentuk upaya pemerintah dalam menjawab permasalahan yang timbul di tengah masyarakat. Berdasarkan data Ombudsman RI terkait pelayanan KTP-el ditemukannya ada sejumlah masalah yang dihadapi, beberapa di antaranya adalah pengadaan blangko yang tertunda, ketersediaan mesin cetak untuk KTP-el, ketersediaan sumber daya manusia, prioritas penduduk yang diberikan KTP-el, dan bukti gratifikasi selama proses pembuatan, perekaman, dan pencetakan.

Berdasarkan pernyataan Direktur Jendral Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) Zudan Arif Fakrulloh adapun manfaat yang diberikan KTP digital yaitu lebih simpel untuk digunakan, tidak memerlukan blangko, KTP tersedia didalam *HandPhone*, mengurangi *foto copy* KTP sebagai, menghindari pemalsuan data dan meminimalisir kehilangan KTP. Adapun kelebihan menggunakan KTP digital adalah lebih praktis dan cepat, dan menghemat APBN karena proses pembuatan KTP digital tidak lagi memerlukan pengadaan blangko e-KTP, *ribbon*, *film*, dan *cleaning kit*, serta printer pencetakan e-KTP. Selain itu, KTP digital dalam sistem pengelolaan administrasi dapat mengurangi atau menghilangkan penggunaan kertas dan beralih ke teknologi tanpa kertas. Namun, karena data penduduk menjadi digital, pengamanan data harus terus diperkuat untuk menghindari pencurian dan penyalahgunaan. (Kompas, 2023)

Inovasi merupakan upaya organisasi penyelenggara pelayanan publik dalam meningkatkan pelayanan dari segi kualitas dan memberikan pelayanan prima serta mengoptimalkan sumber daya yang dimiliki untuk menciptakan suatu kebaruan dalam pelayanan publik (Apriliana & Fanida, 2018). Inovasi pelayanan publik adalah gagasan

inovatif untuk mengubah layanan sebelumnya dan memilih strategi yang tepat untuk menyediakan layanan dengan cepat (Sari & Mardhiah, 2022). Selain itu, adapula kriteria yang menunjang keberhasilan inovasi pelayanan publik juga dapat berhasil jika memenuhi syarat-syarat berikut: inovatif, efektif, bermanfaat, dapat ditransfer, dan berkelanjutan. (Pramesti et al., 2022). Pada penelitian (Syaputra, 2021) penerapan *e-government* mampu mengoptimalkan pelayanan administrasi kelurahan yang prima berdasarkan pengembangan sistem secara bertahap (*System Development Life Cycle* (SDLC), seperti analisa kebutuhan penelitian, desain sistem, pembuatan kode program, dan pengujian. Pelayanan administrasi kependudukan adalah salah satu jenis pelayanan publik yang membutuhkan inovasi layanan dari penerapan *e-government* dimana membantu masyarakat dalam mengurus dan membuat identitas. Pelayanan administrasi kependudukan adalah bidang pelayanan publik yang berfokus pada pembuatan, penerbitan, pencatatan dokumen identitas dan mengelola informasi yang hasilnya nanti dipergunakan untuk urusan pribadi dengan pemerintahan. (Dukcapil.kalbarprov.go.id, 2023)

Adanya inovasi pelayanan di bidang pelayanan administrasi kependudukan, Pemerintah bersama Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil meluncurkan aplikasi digital bernama Identitas Kependudukan Digital. Penelitian (Sasongko, 2023) bahwasanya Identitas Kependudukan Digital menjadi sebuah inovasi pelayanan yang dipersiapkan dengan matang oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dari struktur organisasi dan struktur kerja yang jelas dan didukung oleh sumber daya manusia, finansial, dan sarana kerja yang mencukupi. Data identitas kependudukan diperlukan dalam pembangunan berkelanjutan. (Aulia & Rahmadanik, 2023). Pada penelitian (Hasan et al., 2022) penerapan inovasi pelayanan di bidang pelayanan administrasi kependudukan dapat dilihat dari sisi efisiensi, efektivitas, transparansi, akuntabilitas, dan pemberdayaan. Pelayanan administrasi kependudukan yang dikombinasikan dengan basis teknologi akan menciptakan pandangan atau citra yang berasal dari kepuasan masyarakat dalam semakin mudah mendapatkan pelayanan dimana dapat diakses dimanapun dan kapanpun tanpa harus meluangkan waktu untuk mengurus secara langsung di tempat.

Berdasarkan Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022, Identitas Kependudukan Digital (IKD) adalah informasi elektronik yang digunakan untuk menggambarkan data balikan dan dokumen kependudukan dalam aplikasi digital melalui *HandPhone* yang menampilkan data pribadi sebagai identitas yang relevan. Dengan adanya digitalisasi, data kependudukan dapat diintegrasikan sesuai kebutuhan di berbagai sektor baik pendidikan, kesehatan, pariwisata, transportasi, dan logistik. (Alfarizi, 2023). Adapun tujuan dari adanya inovasi pelayanan berupa Identitas Kependudukan Digital, meliputi: mengikuti perkembangan digitalisasi kependudukan dan teknologi informasi

dan komunikasi, meningkatnya manfaat digitalisasi kependudukan bagi masyarakat, mudah dan cepat dalam transaksi digital dengan pelayanan publik atau privat, dan menjaga keamanan data kependudukan melalui sistem (Widiyarya & Humaidah, 2023).

Aplikasi Identitas Kependudukan Digital menjadi jawaban atas inovasi pelayanan publik di era digitalisasi pelayanan yang memiliki variasi fitur didalamnya, diantaranya: (1) Menu Data Keluarga terdapat informasi anggota keluarga pada Kartu Keluarga(KK), (2) Menu Dokumen ada dua yaitu Kependudukan dan Lainnya, di menu Kependudukan tersedia file KTP-el dan Kartu Keluarga digital, sedangkan di menu Lainnya memiliki informasi berupa rekaman vaksin Covid-19, NPWP, SIM, daftar pemilih tetap tahun 2024, dan informasi Badan Kepegawaian Nasional (BKN). (3) Menu KTP Digital, akan muncul kode QR jika mau memberikan data diri kepada orang lain. (4) Menu Pindai, digunakan jika ingin melihat data diri orang lain dengan memindai kode QR. (5) Dan menu Kunci untuk mengunci aplikasi. Untuk keamanan, IKD telah dilengkapi sistem pencegahan *screenshot* yang dapat mengurangi penyalahgunaan biodata diri (Aulia & Rahmadanik, 2023).

Identitas Kependudukan Digital dalam penerapannya memiliki persyaratan utama, seperti: memiliki *smartphone*, memiliki KTP-el atau belum memilikinya, tapi sudah perekaman data dan mempunyai email (Sasongko, 2023). Dalam penerapannya, seperti aplikasi Identitas Kependudukan Digital ini memiliki kendala diantaranya: tidak semua masyarakat mempunyai ponsel yang dapat digunakan untuk aplikasi IKD, masyarakat banyak yang belum tau mengenai aplikasi IKD, tidak semua wilayah terkoneksi ke internet, dan kurangnya sosialisasi. (Permadi & Rokhman, 2023).

Penelitian yang dilakukan untuk melihat sejauh mana inovasi pelayanan KTP digital melalui aplikasi Identitas Kependudukan Digital berdasarkan teori inovasi Rogers (2003) dalam (Made, 2023) dimana memiliki atribut inovasi, yaitu 1) *Relative advantages* (keunggulan relative) merujuk sejauh mana sebuah inovasi yang diterapkan dapat menguntungkan penerimanya. 2) *Compatibility* (kesesuaian) menggambarkan bagaimana inovasi diterima berdasarkan kesesuaian dengan nilai-nilai, pengalaman, dan kebutuhan saat ini 3) *Complexity* (kerumitan) mengacu pada tingkat kesulitan dalam memahami dan menggunakan inovasi baik pengguna maupun pembuatnya 4) *Trialability* (kemungkinan untuk dicoba) merujuk pada pengujian terhadap inovasi pelayanan tersebut, dimana penerima dapat mencoba atau tidak suatu inovasi. 5) *Observability* (dapat diamati) merujuk pada seberapa mudah inovasi tersebut dapat diamati yang dimana hasilnya lebih cepat diterima oleh masyarakat, sedangkan inovasi yang hasilnya sulit diamati akan lebih lama untuk diterima.

Berdasarkan pemaparan diatas dalam penelitian ini memiliki kebaruan (*novelty*) dari beberapa penelitian terdahulu yang telah dicantumkan, yaitu lebih menekankan dengan penggunaan teori inovasi terhadap pengaplikasian Identitas Kependudukan

Digital dalam pelayanan KTP digital bagi masyarakat. Selain itu, pada umumnya penelitian terhadap pelayanan administrasi kependudukan pada penggunaan, penerapan, pengimplementasian, evaluasi KTP-el (KTP Elektronik). Dengan itu penelitian ini dilakukan bertujuan untuk melihat sejauh mana inovasi pelayanan KTP digital melalui aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Bojonegoro.

### **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan jenis pendekatan studi kasus. Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian di mana fokusnya adalah menemukan informasi yang mendalam, bermakna, asli atau nyata untuk menjelaskan fenomena (Sari & Mardiah, 2022)

Menurut Bungin (2013) dalam (Septian, 2021) sumber data adalah salah satu hal terpenting dalam penelitian, yaitu 1). Data primer, kontak secara langsung antara pengumpul data dan responden melalui metode seperti wawancara dan observasi . 2). Data sekunder, data ini berasal dari sumber kedua, yang didapat secara tidak langsung oleh peneliti melalui media perantara, digunakan untuk mendukung data primer, yang diperoleh melalui dokumentasi, yakni data data jumlah masyarakat yang menggunakan aplikasi dan data sekunder yang diperoleh melalui ulasan masyarakat pengguna aplikasi Identitas Kependudukan Digital.

Dalam memperoleh data sebagai penunjang penelitian teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu wawancara, observasi langsung ke lapangan. Wawancara yang dilakukan dalam pengumpulan data menggunakan wawancara terstruktur dimana Pengambilan Informan pada penelitian ini dilakukan dengan teknik purposive sampling yaitu sesuai kriteria kriteria tertentu yang diterapkan untuk tujuan penelitian. yang menjadi subyek pada penelitian ini adalah , Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bojonegoro, Masyarakat yang menggunakan pelayanan melalui aplikasi Identitas Kependudukan Digital. Kemudian peneliti melakukan analisis data dengan teknik analisis data kualitatif dimana dalam tahap ini diperlukannya reduksi data, display atau penyajian data dan penarikan kesimpulan.

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pelaksanaan inovasi pelayanan KTP melalui aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) oleh Pemerintah bersama Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil salah satunya yaitu di Kabupaten Bojonegoro, yang ditinjau berdasarkan teori inovasi Rogers (2003) dalam (Made, 2023) dimana memiliki atribut inovasi antara lain Relative advantages (keunggulan relative), Compatibility (kesesuaian), Complexity (kerumitan), Triability (kemungkinan untuk dicoba) Observability (dapat diamati).

#### ***Relative Advantages (Keunggulan Relative)***

Keunggulan relatif adalah atribut inovasi pelayanan publik mengarah pada sifat yang memungkinkan untuk menjelaskan bagaimana inovasi baru memiliki keuntungan

dan nilai kegunaan yang berbeda daripada inovasi lama. Oleh karena itu keuntungan relatif digunakan untuk menunjukkan nilai dan keuntungan dari inovasi. pada atribut inovasi *relative advantages* (keuntungan relative ) peneliti akan melihat keunggulan atau nilai lebih dari sebuah inovasi yang diterapkan pada pelayanan KTP melalui aplikasi IKD di Kabupaten Bojonegoro, Dalam hal ini keunggulan atau nilai lebih penerapan inovasi pelayanan KTP melalui aplikasi IKD yaitu melihat sejauh mana inovasi yang diterapkan dapat memberikan keuntungan dan nilai lebih bagi penerimanya.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan informan Ibu Tutik Agustin selaku Kasi Identitas Kependudukan Dukcapil Kab. Bojonegoro “*Adanya perubahan dari KTP fisik ke KTP Digital ini merujuk pada efisiensi waktu dan biaya ,pembuatan jadi cepat tidak perlu menunggu berhari hari dan penghematan anggaran karena tidak perlu pengadaan blangko KTP*” ini juga sejalan dengan pernyataan informan Mas Widodo selaku pengguna layanan “ *pelayanan KTP Digital melalui aplikasi IKD ini menurut saya lebih cepat,tidak perlu menunggu lama dalam pembuatannya*” Peralihan ke digital ini semua data yang berkaitan dengan dokumen kependudukan, salah satunya adalah KTP dapat terintegrasi kedalam satu aplikasi ,dengan begitu masyarakat juga semakin dimudahkan datanya update, tidak lagi ada masalah KTP hilang,ketinggalan,rusak.

### **Compatibility (Kesesuaian)**

Kesesuaian menjadi atribut inovasi pelayanan publik yaitu kesesuaian inovasi yang sudah ada sebelumnya dengan inovasi yang baru. pada atribut inovasi *compatibility* (kesesuaian) peneliti akan melihat kesesuaian antara inovasi pelayanan dalam pembuatan KTP dengan sebelum adanya inovasi aplikasi IKD dan kesesuaian dengan nilai masyarakat.

Pelayanan pembuatan KTP digital melalui aplikasi IKD ini mulai diterapkan untuk masyarakat umum awal tahun 2023. Inovasi ini disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat sesuai dengan kemajuan teknologi. Diharapkan bahwa inovasi teknologi ini akan memudahkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan yang lebih bermanfaat ,salah satunya lebih efisien dan efektif.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan informan Ibu Tutik Agustin selaku Kasi Identitas Kependudukan Dukcapil Kab. Bojonegoro “*Pelayanan pembuatan KTP Digital melalui Aplikasi IKD persyaratannya adalah sudah perekaman KTP-el atau memiliki KTP-el fisik,memiliki handphone,email,dan internet*” Dari hal tersebut persyaratan pembuatan KTP Digital masih sama dengan KTP-el yang dimana masih memerlukan data dari orang yang bersangkutan, masih memerlukan perekaman sidik jari dan iris mata. dalam aktivasi KTP Digital ini harus pemindahan (scan) kode QR bertujuan untuk menghindari adanya kebocoran data. Informan Mas Bima selaku Tim IT Dinas Dukcapil Bojonegoro “*aktivasi melalui IKD yang awalnya*

*harus datang ke Dinas Dukcapil, sekarang di Kabupaten Bojonegoro sudah bisa melakukan aktivasi di setiap Kantor Kecamatan''*. hal ini tentunya memudahkan masyarakat dalam pengurusan KTP Digital, masyarakat tidak perlu datang ke Kantor Dinas Dukcapil.

Pengurusan KTP sebelum ada inovasi melalui aplikasi IKD yaitu terjadi beberapa hambatan yaitu seperti blangko KTP habis, Server Dukcapil Error dan alat pencetak KTP rusak sehingga KTP tidak bisa langsung jadi dan harus menunggu berhari-hari. dengan adanya inovasi IKD ini memberikan kesesuaian dengan kebutuhan masyarakat ketika masyarakat ingin membutuhkan KTP tersebut dengan cepat atau dalam kondisi *urgent* bisa langsung mengurus KTP Digital melalui aplikasi IKD dengan bisa akses aplikasi ini jadi lebih praktis dan mudah tanpa membawa KTP fisik.

Inovasi yang diterapkan ini sebenarnya sudah cukup memenuhi kebutuhan masyarakat berdasarkan fitur yang diberikan, namun sejauh ini pada penggunaan aplikasinya belum memenuhi kebutuhan masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan Mas Ahmad selaku pengguna *“Fitur yang disediakan di dalam IKD ini sudah lengkap dengan akses administrasi kependudukan, akan tetapi masih ada kendala error yang sering terjadi atau sedang maintenance ketika ingin membuka fitur dokumen”* ini juga sejalan dengan pernyataan informan Mas Widodo selaku pengguna *“KTP Digital ini menurut saya lebih praktis daripada KTP fisik, tetapi pada saat saya membuka menu dokumen itu lama sekali sering error”*. Hal ini tentunya masyarakat menjadi bingung dan kesusahan pada saat mereka membutuhkan dokumen tersebut dan saat ini belum semua Lembaga melakukan kerja sama dengan layanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) sebagai pengganti KTP-el, masyarakat masih perlu membawa KTP fisik, foto copy KTP untuk melakukan pemenuhan persyaratan pelayanan publik. Dari informasi yang didapat oleh peneliti lembaga yang sudah menggunakan aplikasi IKD sebagai syarat utama untuk membuat rekening baru maupun mengurus persoalan keuangan di Bank yaitu Bank Jatim dan Bank BNI. Tetapi untuk Kabupaten Bojonegoro Perbankan yang bekerjasama dengan IKD saat ini adalah Bank Jatim.

### **Complexity (Kerumitan)**

Kompleksitas atau kerumitan merujuk pada tingkat kesulitan memahami dan menggunakan suatu inovasi, baik bagi pengguna maupun pembuatnya. Dengan sistem baru cenderung biasanya akan lebih sulit dipahami dibandingkan inovasi sebelumnya. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan informan Ibu Tutik Agustin selaku Kasi Identitas Kependudukan Dukcapil Kab. Bojonegoro *“Tidak terdapat kerumitan pada pelayanan pembuatan KTP Digital melalui aplikasi IKD fitur mudah dipahami tetapi masih ada kendala, kendala yang dialami dari sisi pemohon yaitu Handphone android versinya 6, sedangkan yang dibutuhkan untuk aplikasi IKD ini versi androidnya diatas 6 selain itu kendala yang sering dihadapi adalah jaringan”*. Berikut

langkah-langkah dalam pembuatan Identitas Kependudukan Digital.

**Gambar 1. Validasi dalam pembuatan Identitas Kependudukan Digital**



**Gambar 2. Verifikasi dalam pembuatan Identitas Kependudukan Digital**



Sumber: <https://disdukcapil.baritoutarakab.go.id> (2023)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan Mbak Najwa selaku pengguna “*proses aktivasi KTP Digital ini menurut saya mudah dipahami dan tidak rumit*” ini juga sejalan dengan pernyataan informan Mbak Alin selaku pengguna, “*saya tidak mengalami kesulitan, langkah-langkah pembuatannya mudah dimengerti*”

Peralihan KTP-el ke KTP digital melalui aplikasi IKD, pemerintah tidak mewajibkan seluruh masyarakat terutama masyarakat lansia. hal tersebut dikarenakan membutuhkan handphone sebagai alat utama dalam membuat dan mengakses KTP digital di aplikasi IKD. faktanya, dimana kebanyakan masyarakat lansia tidak memiliki handphone dan kebanyakan tergolong tidak mengenal teknologi. apabila masyarakat lansia sudah memenuhi syarat utama untuk pembuatan KTP digital akan mengalami kesulitan maupun kerumitan ketika mengaksesnya karena berhubungan langsung dengan teknologi.

#### **Triability (Kemungkinan Untuk Dicoba)**

Kemungkinan untuk diuji coba menunjukkan bahwa sebuah inovasi dapat diterapkan dan diterima masyarakat. Sebuah inovasi harus melewati uji publik untuk

memastikan kualitasnya dapat dipertanggung jawabkan dan sesuai tujuan awal inovasi tersebut. Dalam peluncuran inovasi, aspek keberlanjutan menjadi aspek yang sangat penting agar inovasi yang diterapkan dapat berfungsi dengan optimal dan akan terus berkelanjutan.

Uji coba penerapan IKD di seluruh Indonesia dan khususnya di Jawa Timur pada tahap awal dilaksanakan oleh internal yang terbatas dari Ditjen Dukcapil dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dinas Dukcapil) Kabupaten/Kota yang telah menerapkan SIAK Terpusat, dan berkerja sama dengan Tim IKD Provinsi dan Tim IKD Kabupaten/Kota setempat. Ujicoba tersebut akan dilakukan secara bertahap serta terjadwal melalui Himbauan Surat Sekda Provinsi Jawa Timur Nomor 470/1280/109.6/2022 tanggal 5 Oktober 2022 mengenai Ujicoba Penerapan IKD, ASN,PNS maupun non PNS.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan informan Ibu Tutik Agustin selaku Kasi Identitas Kependudukan Dukcapil Kab. Bojonegoro terkait uji coba penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD) *“Dinas Dukcapil Kabupaten Bojonegoro sudah melaksanakan uji coba Inovasi ini sesuai dengan arahan pemerintah,yang diwajibkan pertama kali adalah pegawai dari Dinas Dukcapil, Kepala Instansi, keluarga dari pegawai itu, dan yang diprioritaskan awal adalah pegawai ,jadi pihak Dinas Dukcapil mendatangi instansi instansi tersebut”*.

#### **Observability (Dapat Diamati)**

Observability atau yang mudah diamati adalah tentang kemampuan untuk mengamati hasil dari suatu inovasi. Suatu inovasi harus dapat diamati dengan jelas dalam hal cara kerjanya dan kemampuannya untuk memberikan hasil yang lebih baik. Dalam penerapannya inovasi harus mudah diamati dalam proses penggunaan layanan. Untuk mencapai hal tersebut pentingnya memperkenalkan dan menyosialisasikan cara penggunaan inovasi kepada masyarakat sehingga para pengguna layanan dapat merasakan manfaat dan kemudahan yang ditawarkan oleh inovasi tersebut. Inovasi yang hasilnya dapat diamati akan lebih cepat diterima masyarakat, sementara inovasi yang hasilnya sulit diamati akan lebih lama diterima.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan informan Ibu Tutik Agustin selaku Kasi Identitas Kependudukan Dukcapil Kab. Bojonegoro Dinas Dukcapil Kabupaten Bojonegoro memberikan sosialisasi baik itu langsung ataupun lewat media sosial kepada masyarakat tentang bagaimana cara proses pembuatannya, bagaimana cara penggunaannya, bagaimana manfaat dan keuntungannya *“kami melakukan sosialisasi dengan mendatangi instansi instansi, sosialisasi dimasing-masing kecamatan, media sosial dan sekolah-sekolah SMA/SMK, di sekolah Dinas Dukcapil sudah melakukan perekaman pencetakan KTP dan proses pembuatan,jadi sistemnya jemput bola anak usia 17 dilakukan perekaman kemudian dicetak,dibagikan dan di proses melalui aplikasi*

*IKD*” Adanya sosialiasi ini dapat memberikan informasi tentang Identitas Kependudukan Digital sesuai dengan pernyataan informan Mas Ahmad selaku pengguna “*saya mengetahui tentang IKD ini dari media sosial, menurut saya IKD memudahkan pengurusan KTP, fiturnya mudah dipahami*”.

**Tabel 1.2 Aktivasi Identitas Kependudukan Digital  
di Kabupaten Bojonegoro Tahun 2023**

<b>NO</b>	<b>Bulan</b>	<b>Jumlah aktivasi IKD</b>
1	Januari	709
2	Februari	2.372
3	Maret	2.701
4	April	1.496
5	Mei	1.869
6	Juni	1.485
7	Juli	2.172
8	Agustus	1.691
9	September	2.616
10	Oktober	3.434
11	November	3.329
12	Desember	2.553
<b>Jumlah</b>		<b>26.427</b>

**Sumber: Data Laporan Bulanan aktivasi IKD**

Berdasarkan Tabel 1.2 Data dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro Tahun 2023 pendudukan yang melakukan aktivasi IKD ini sejumlah 26.427 Jiwa sedangkan jumlah penduduk Kabupaten Bojonegoro yang sudah memiliki dokumen KTP tahun 2023 sejumlah 1.053.986 Jiwa. Dari jumlah data tersebut presentase aktivasi IKD baru mencapai 2,5%. Presentase tersebut masih sangat jauh dengan target pemerintah yaitu 25%. ini disebabkan oleh tingkat kesadaran masyarakat masih rendah, masih banyak lembaga yang belum menggunakan aplikasi IKD, Device tidak mendukung dan seringkali aplikasinya eror.

#### **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah dipaparkan dapat disimpulkan bahwasanya inovasi pelayanan KTP digital yang diberikan oleh pemerintah pusat dan bekerja sama langsung dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DisDukcapil) menjadi sebuah terobosan terkait pengurusan maupun pembuatan administrasi kependudukan. Inovasi pelayanan KTP digital yang dimana memiliki paradigma baru dengan memaksimalkan adanya kemajuan dan kebaruan dunia teknologi dalam sektor pelayanan e-government. Pemanfaatan teknologi yang digunakan pemerintah bersama

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DisDukcapil) dengan membuat aplikasi bernama IKD (Identitas Kependudukan Digital) untuk memfasilitasi transformasi pelayanan KTP-el menjadi KTP digital.

Adanya inovasi pelayanan KTP digital melalui aplikasi IKD memberikan kemudahan dan kecepatan dalam pembuatan KTP digital serta memberikan keamanan privasi data masyarakat. Dengan kelebihan yang dimiliki menjadikan masyarakat tidak perlu takut, bingung, ketika hendak membutuhkan pelayanan lain dimana perlu digunakannya administrasi kependudukan didalamnya terutama KTP digital. Akan tetapi, pada kenyataannya masih juga ditemukan beberapa kekurangan seperti, 1) Masih sering terjadinya error dalam pengoperasian aplikasinya, dimana lebih mengarah kepada masalah jaringan operator provider yang digunakan masyarakat dan juga maintenance pada aplikasi IKD. 2) Masih kurangnya kesadaran masyarakat, dimana kebanyakan sering sekali menyepelkan atau menggampangkan inovasi pelayanan KTP digital ini serta kurang melihat adanya sisi efektif dan efisien. 3) Tidak semua masyarakat mempunyai HandPhone yang kompatibel dengan aplikasi IKD, dimana fitur didalamnya juga harus menyesuaikan dengan sistem yang memadai. 4) Kurang bisa dipahami dan dimengerti masyarakat lansia, dimana dengan inovasi pelayanan KTP digital berbasis teknologi yang digunakan menjadikan munculnya kesulitan untuk dipahami, dimengerti serta dioperasionalkan oleh masyarakat lansia dikarenakan adanya ketertinggalan zaman yang cukup jauh.

Inovasi pelayanan KTP digital melalui aplikasi IKD sangat membantu dan semakin memudahkan masyarakat untuk mendorong pencapaian target yang telah ditetapkan oleh pemerintah Provinsi Jawa Timur sebesar 25% untuk tahun 2023 dalam penggunaan KTP digital. Selain itu, pemerintah Kabupaten Bojonegoro bersama Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DisDukcapil) harus terus mengupayakan keberhasilan inovasi pelayanan KTP digital ini sesuai target capaian dikarenakan masih banyak kekurangan yang ditemukan apabila dibandingkan dengan kelebihan yang dimiliki. Dari permasalahan yang ada, peneliti memberi masukan berupa mengatasi permasalahan yaitu dengan cara 1) Perlu dilakukannya sosialisasi secara terus menerus agar masyarakat mengetahui manfaat dalam menggunakan IKD salah satunya KTP Digital, tidak hanya ke masyarakat saja tetapi ke lembaga, instansi-instansi, semua bank, perusahaan dapat menggunakan Identitas Kependudukan Digital (IKD) jadi ketika masyarakat melakukan proses pelayanan ,pada pelayanan tersebut dibutuhkan adanya persyaratan KTP dan masyarakat bisa menggunakan KTP Digital tidak perlu KTP-el/ KTP fisik untuk di fotokopi. 2) Perbaiki sistem pada aplikasi IKD agar tidak sering error ketika menu dokumen dibuka. Bagi peneliti selanjutnya ,saran yang dapat diberikan yang berkaitan dengan penelitian ini agar dapat memperluas penelitian pada pelayanan yang ada pada Identitas Kependudukan Digital (IKD) menggunakan teori yang berbeda yaitu

Efektivitas agar dapat dianalisis dengan luas dan mendalam sehingga dapat melengkapi kekurangan pada penelitian ini, serta bisa memperbanyak informan agar mendapat data yang lebih relevan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Abraham. (2020). *Importance of the Public Service in Achieving the UN SDGS*. 101806, 1–11. [https://doi.org/10.1007/978-3-319-71058-7\\_20-2](https://doi.org/10.1007/978-3-319-71058-7_20-2)
- Alfarizi, M. (2023). *Digitalisasi Kartu Tanda Penduduk dan Partisipasi Millennial-Gen Z: Investigasi Penerimaan Transformasi Digital dalam Kebijakan Kependudukan Indonesia Digitalization of Indonesian Identity Card and Millennial Participation: Investigation of Receiving*. 2(February), 41–54. <https://doi.org/https://doi.org/10.21787/jskp.2.2023.41-54>
- Apriliana, A., & Fanida, H. (2018). *Inovasi Pelayanan “ Joss Banget Mas ” ( Jemput Online Single Submission Bersama Instansi Terkait Dan Malam Hari Bisa ) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar*. <https://doi.org/https://dx.doi.org/10.26740/publika.v9n1.p63-76>
- Aulia, N. N., & Rahmadanik, D. (2023). *Pelayanan Identitas Kependudukan Digital Kelurahan Kalirungkut Kota Surabaya Jawa Timur*. 3(4), 137–143. <https://aksiologi.org/index.php/praja/article/view/1008/692>
- Dilla, & Hany. (2022). *Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan (ADMINDUK) Melalui Aplikasi Kependudukan Cepat Akurat Terintegrasi (PANDU CAKTI) Di Kantor Dispendukcapil Kabupaten Tulungagung*. 487–498. <https://doi.org/https://doi.org/10.26740/publika.v10n2.p487-498>
- Dukcapil Kalimantan Barat. (2023) Tentang Administrasi Kependudukan Oktober 2023. <https://dukcapil.kalbarprov.go.id/post/tentang-administrasi-kependudukan>. Diakses pada tanggal 23 Oktober 2023
- Hasan, W. S., Kumalasari, A., & Taufiq, A. (n.d.). Evaluasi Aplikasi (SI N'DUK) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro Di Masa Pandemi COVID 19. 2022, 44–50.
- Kompas.(2023). Manfaat KTP Digital Oktober 2023  
<https://nasional.kompas.com/read/2023/02/21/05420091/manfaat-ktp-digital>.  
Diakses pada tanggal 23 Oktober 2023
- Made, J. I. (2023). *Sistem Pelayanan Kepolisian Melalui Aplikasi Polri SUPER APP Di Polda Lampung Sebagai Inovasi Pelayanan Publik*. 3(1), 1–12. <https://doi.org/https://doi.org/10.572349/socialogica.v3i1.338>
- Nadila, Eliyusnadi, & Septiani, E. (2021). *Implementasi Electronic Government Dalam Mewujudkan Good Governance Dan Smart City*. 3(3), 72–83. <https://lppmstianusa.com/ejurnal/index.php/janmaha/article/download/429/215>
- Nookhao, S., & Kiattisin, S. (2023). Heliyon Achieving a successful e-government : Determinants of behavioral intention from Thai citizens ' perspective. *Heliyon*, 9(8), e18944. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e18944>
- Ombudsman RI. (2023). Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik [https://ombudsman.go.id/produk/lihat/751/LP\\_file\\_20221223\\_090605.pdf](https://ombudsman.go.id/produk/lihat/751/LP_file_20221223_090605.pdf). Diakses pada tanggal 24 Oktober 2023

- Permadi, I. B., & Rokhman, A. (2023). *Implementasi Identitas Kependudukan Digital Dalam Upaya Pengamanan Data pribadi*. 4, 80–88. <https://doi.org/10.31539/joppas.v4i2.6199>
- Pramesti, S. J., Handoko, R., & Widodo, J. (2022). *Inovasi Pelayanan Publik Melalui SI WHAPIK Pada Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo*. <https://conference.untag-sby.ac.id/index.php/snhs/article/view/994>
- Putri, B., & Reviandani, O. (2023). *Penerepan E-government Melalui Pelaksanaan Program KTP Digital Di Kelurahan Dr. Soetomo Kota Surabaya*. 09, 78–96. <https://doi.org/https://doi.org/10.52447/ijpa.v9i1.6829>
- Rauf, R., Saputra, M. R., & Maulidiah, S. (2023). *Inovasi Pelayanan Publik pada Pemerintah Daerah Provinsi Riau*. 5(2), 178–186. <https://doi.org/https://doi.org/10.15575/jbpd.v5i2.26442.g9090>
- Sari, J., & Mardhiah, N. (2022). *Inovasi Pelayanan Publik Izin Mendirikan Bangunan di Kota Bukittinggi*. IX, 754–765.
- Sasongko, R. W. (2023). *Impementasi Identitas Kependudukan Digital Di Kabupaten Bandung*. 5(April), 69–86. <https://doi.org/https://doi.org/10.33701/jurnalregistratie.v5i1.3148>
- Septian, E. (2021). *Penerapan Sistem Pelayanan Aplikasi Pendaftaran Online di Rumah Sakit Umum Pusat Dr . Sardjito Yogyakarta*. 5, 53–64. <https://doi.org/https://doi.org/10.21787/mp.5.2021.53-64>
- Syaputra, A. (2021). *Aplikasi E-Kelurahan untuk Peningkatan Pelayanan Administrasi dalam Mendukung Penerapan E-Government E-Kelurahan Application for Administrative Service Improvement in Supporting E-Government Implementation*. 20(2), 379–388. <https://doi.org/10.30812/matrik>
- Tui, F. P., Ilato, R., & Katili, A. Y. (2022). *Inovasi Pelayanan Publik Melalui E-Government Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Gorontalo*. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 9(2), 254–263. <https://doi.org/10.37606/publik.v9i2.338>
- Widiyarya, A., & Humaidah, I. (2023). *Implementasi Aktivasi Identitas Kependudukan Digital (Ikd) Dalam Mendorong Digitalisasi Di Kelurahan Jepara Kota Surabaya*. 9(September), 43–51. <https://doi.org/https://doi.org/10.21787/jskp.2.2023.41-54>