

Inovasi Pelayanan Publik Melalui Identitas Kependudukan Digital Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen

Dita Ayu Puspitasari¹, S. Agus Santoso²

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Sebelas Maret

email: ditaaypsr02@student.uns.ac.id , saguss@staff.uns.ac.id

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dari proses penerapan Inovasi Pelayanan Publik Melalui Identitas Kependudukan Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Sragen. Direktur Jenderal Dukcapil Kementerian Dalam Negeri telah menginovasi pelayanan IKD, yang memungkinkan masyarakat Indonesia yang sudah memiliki KTP-el untuk menggunakan versi digital dari dokumentasi penduduk mereka. Kabupaten Sragen adalah salah satu dari 33 kabupaten/kota di Jawa Tengah yang masuk kategori rendah dalam jumlah aktivasi dan capaian IKD. Teori yang digunakan dalam penelitian adalah teori Rogers (2003) dan empat dimensi tujuan IKD yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 Pasal 14. Penelitian ini penting dilakukan untuk mengetahui penerapan Inovasi Aplikasi IKD yang masih tergolong rendah di Kabupaten/Kota Jawa Tengah untuk jumlah aktivasi dan capaian, hal ini dikarenakan setiap kecamatan wilayah Kabupaten Sragen masih belum merata dan optimal untuk jumlah aktivasi dan capaian sehingga perlu upaya peningkatan partisipasi setiap Kecamatan di Kabupaten Sragen untuk memperluas manfaat dari layanan digital ini. Penelitian ini menerapkan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data yang meliputi observasi langsung, wawancara, dan juga studi dokumentasi. Uji validitas data yang digunakan adalah dengan triangulasi sumber. Teknik analisis data pada penelitian ini adalah data collection (pengumpulan data), data reduction (reduksi data), data display (penyajian data), serta conclusion (kesimpulan). Hasil penelitian ini akan mengkaji proses penerapan inovasi layanan publik melalui Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Sragen.

Kata Kunci: *Inovasi; Pelayanan Publik; Identitas Kependudukan Digital*

Abstract

The purpose of this research is to determine the process of implementing Public Service Innovation thru Digital Population Identity at the Department of Population and Civil Registration in Sragen Regency. The Director General of Civil Registration and Population of the Ministry of Home Affairs has innovated the Digital Population Identity (IKD) service, which allows Indonesian citizens who already have an electronic ID card to use a digital version of their population documentation. Sragen Regency is one of the 33 regencies/cities in Central Java that falls into the low category in terms of IKD activation and achievement. The theory used in this research is Rogers' theory (2003) and the four dimensions of IKD goals set out in Article 14 of Minister of Home Affairs Regulation Number 72 of 2022. This research is important to conduct in order to determine the application of the IKD Innovation, which is still considered low in Central Java regencies/cities in terms of activation and achievement numbers. This is because the activation and achievement numbers are still uneven and not optimal in every sub-district in Sragen Regency. Therefore, efforts are needed to increase participation in every sub-district in Sragen Regency to broaden the benefits of this digital service. This research employs a qualitative method with data collection techniques including direct observation, interviews, and document study.

The data validity test used is source triangulation. The data analysis techniques in this study are data collection, data reduction, data display, and conclusion. The results of this research will examine the process of implementing public service innovation thru Digital Population Identity (IKD) in Sragen Regency.

Keywords: *Innovation; Public Service; Digital Population Identity*

Pendahuluan

Penduduk adalah elemen fundamental dalam suatu negara yang berkontribusi pada pertumbuhan dan juga memiliki peran penting dalam mencapai tujuan pembangunan. Sumber daya manusia sangat berpengaruh terhadap kesejahteraan dan kemakmuran suatu negara. Oleh karena itu, investasi dalam pendidikan dan juga pelatihan menjadi krusial untuk meningkatkan potensi individu, yang pada gilirannya akan berdampak positif pada pembangunan nasional.

Sebuah bangsa dengan sumber daya manusia yang baik akan lebih mampu menghadapi tantangan dan juga memanfaatkan peluang untuk mencapai kemajuan yang berkelanjutan. Berdasar laporan yang ada dari World Population Review, berisi perkiraan bahwa pada 4 Maret 2024, Indonesia mempunyai 277 juta orang penduduk, dengan peningkatan lebih dari 2 juta dari tahun 2023. Dengan jumlah tersebut, Indonesia mempunyai 279.072.446 juta penduduk. Pada tahun 2024, Indonesia akan menjadi penduduk dengan mempunyai populasi terbesar keempat. Pengelolaan populasi yang besar bukanlah hal yang mudah, mengingat hal ini membutuhkan pengaturan yang kompleks dan juga data kependudukan yang valid.

Data yang sah ini mempunyai peran yang sangat penting bagi pemerintah agar dapat melakukan perancangan kebijakan dengan cara yang tepat dan juga relevan. Oleh karena itu, dibuatlah suatu sistem administrasi kependudukan yang bertujuan mengatur serta memvalidasi data kependudukan, guna mendukung pengambilan keputusan strategis dalam berbagai aspek pembangunan. Sesuai dengan Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan, dijelaskan dalam Pasal 1 Ayat (1) sebagai "serangkaian kegiatan yang berfokus pada pengaturan dan juga penataan dokumen serta data kependudukan melalui proses pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, serta pemanfaatan hasil tersebut untuk pelayanan publik dan juga sektor lainnya." Definisi ini menegaskan pentingnya sistem administrasi yang efisien untuk mendukung berbagai layanan yang diperlukan oleh masyarakat.

Dengan adanya sistem yang terintegrasi ini, maka masyarakat diharapkan bisa mendapatkan atau mempunyai akses yang lebih mudah dan juga aman terhadap layanan administrasi kependudukan, sekaligus juga memberikan dukungan pemerintah dalam melakukan perancangan kebijakan berbasis data yang akurat dan juga relevan untuk berbagai sektor pembangunan. Layanan Administrasi Kependudukan yang diatur dalam Peraturan No. 23 Tahun 2006 menjadi salah satu bentuk pelayanan publik yang kita temui secara rutin dalam kehidupan sehari-hari. Melalui peraturan ini, negara memiliki tanggung jawab untuk memberikan sertifikasi dan juga pengakuan terhadap setiap peristiwa penting serta kejadian yang berkaitan dengan kependudukan yang dialami oleh setiap warga negara Indonesia (RI, 2006). Ini mencakup pengelolaan dokumen seperti akta kelahiran, akta kematian, dan juga

pendaftaran pernikahan, yang sangat krusial bagi identitas dan juga hak-hak setiap individu di negara ini.

Pelayanan publik di Indonesia saat ini berkembang jauh lebih cepat dibandingkan beberapa tahun lalu, seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi. Kemajuan teknologi dan juga tren globalisasi membawa perubahan besar yang memengaruhi kehidupan sehari-hari. Mendapatkan informasi dari mana saja dan kapan saja menjadi lebih mudah bagi masyarakat. Hal ini secara bertahap membuat masyarakat terdorong untuk mengikuti perkembangan teknologi agar dapat memanfaatkan berbagai kemudahan yang dihadirkan. Di samping itu, kemajuan dalam pelayanan publik berbasis teknologi juga berpotensi meningkatkan efisiensi, transparansi, serta kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, menjadikan administrasi publik semakin responsif terhadap kebutuhan zaman.

Seiring dengan dinamika pertumbuhan penduduk, tuntutan akan keteraturan administrasi dalam pelayanan publik, serta peran pemerintah dalam mengembangkan teknologi, pelayanan publik berbasis teknologi semakin penting untuk memastikan pelayanan yang lebih cepat dan juga akurat. Pemerintah, melalui aparat negaranya, memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat sesuai dengan aturan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Tujuan dari peraturan ini adalah untuk memberikan keamanan hukum dalam interaksi antara masyarakat dan penyelenggara layanan publik (JDIH BPK, 2009).

Hal ini penting untuk memastikan bahwa semua warga negara memiliki hak yang sama dalam layanan yang diberikan dan juga mendukung terciptanya transparansi serta akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Salah satu kendala yang sering menghambat penyediaan layanan publik dalam administrasi kependudukan adalah terjadinya kelangkaan blanko KTP-el, yang telah terjadi cukup lama yang ada di beberapa wilayah Indonesia. Kelangkaan ini menjadi tantangan serius bagi pemerintah dalam upaya memberikan layanan yang cepat dan juga memadai, terutama karena banyaknya keluhan publik mengenai keterlambatan proses pencetakan e-KTP. Dengan banyaknya kebutuhan masyarakat akan dokumen ini, sangat penting bagi pemerintah untuk mempertimbangkan solusi agar layanan administrasi kependudukan dapat berjalan dengan lebih baik dan juga responsif terhadap kebutuhan warga.

Permasalahan dalam layanan publik, khususnya dalam administrasi kependudukan, ditandai dengan berbagai keluhan dari masyarakat. Pemerintah menyadari adanya keluhan tersebut, sebagaimana yang dinyatakan oleh Direktur Jenderal Kependudukan dan juga Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri, Zudan Arif Fakrulloh. Berdasarkan pengawasan melalui media online, terdapat lima keluhan utama dari masyarakat terkait manajemen kependudukan, yaitu: (1) adanya calo dan juga pungutan liar yang telah melakukan pelanggaran hukum; (2) adanya berbagai macam persyaratan tambahan dalam pengurusan dokumen kependudukan; (3) lambatnya proses dalam pencetakan KTP elektronik; (4) kendala dalam kesulitan menyatukan atau mengintegrasikan informasi data kependudukan; dan (5) adanya keterbatasan nomor antrian yang ada di loket administrasi (Kompas.com, 2020).

Sebagai respons terhadap keluhan-keluhan ini, Dirjen Dukcapil Kementerian Dalam Negeri menciptakan inovasi berupa Identitas Kependudukan Digital (IKD), yang diharapkan mampu mengatasi berbagai permasalahan administrasi kependudukan. Melalui inovasi ini,

pelayanan diharapkan menjadi lebih cepat, transparan, dan juga mudahnya dalam hal akses, sehingga dapat memenuhi kebutuhan administrasi masyarakat secara lebih efisien. Namun, dari diluncurkannya inovasi tersebut perlu dilakukan analisis mengenai kebermanfaatan, keuntungan, kesesuaian, kebutuhan masyarakat serta keamanan sistem dari proses penerapan Aplikasi IKD ini apakah sudah berjalan secara optimal atau belum.

Berikut ditemukan data per Kabupaten melalui Dispermadesdukcapil di Jawa tengah terkait capaian pelaksanaan program IKD :

Tabel I. 1 Capaian IKD (Identitas Kependudukan Digital) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk Kabupaten/Kota di Seluruh Jawa Tengah

NO	KABUPATEN/KOTA	JUMLAH PEREKAMAN	JUMLAH IKD	CAPAIAN
1	CILACAP	1.543.247	62.700	4.06%
2	BANYUMAS	1.397.917	77.239	5.53%
3	PURBALINGGA	779.549	28.738	3.69%
4	BANJARNEGARA	805.914	31.105	3.86%
5	KEBUMEN	1.080.699	80.180	7.42%
6	PURWOREJO	623.595	45.279	7.26%
7	WONOSOBO	701.189	28.285	4.03%
8	MAGELANG	1.012.493	40.411	3.99%
9	BOYOLALI	826.042	31.940	3.87%
10	KLATEN	1.003.289	37.237	3.71%
11	SUKOHARJO	690.797	29.626	4.29%
12	WONOGIRI	836.856	78.812	9.42%
13	KARANGANYAR	714.592	17.348	2.43%
14	Sragen	768.722	14.804	1.93%
15	GROBOGAN	1.136.620	37.909	3.34%
16	BLORA	712.356	15.045	2.11%
17	REMBANG	498.397	6.516	1.31%
18	PATI	1.055.228	55.600	5.27%
19	KUDUS	646.433	22.591	3.49%
20	JEPARA	938.633	45.967	4.90%
21	SEMARANG	814.398	46.773	57.43%
22	TEMANGGUNG	619.305	158.188	25.54%
23	KENDAL	822.819	56.810	6.90%
24	PEKALONGAN	745.228	12.521	1.68%
25	PEMALANG	1.165.386	47.075	4.04%
26	TEGAL	1.262.759	25.762	2.04%
27	BREBES	1.493.411	24.311	1.63%
28	KOTA MAGELANG	99.857	26.653	26.69%
29	KOTA SURAKARTA	452.226	67.227	14.87%
30	KOTA SALATIGA	148.365	4.403	2.97%
31	KOTA SEMARANG	1.256.794	45.863	3.65%
32	KOTA PEKALONGAN	227.597	5.437	2.39%
33	KOTA TEGAL	209.373	5.759	2.75%
TOTAL		27.090.086	1.314.114	4.85%

Sumber: Dispermadesdukcapil.jatengprov.go.id

Menurut data Dispermadesdukcapil Jawa Tengah, seluruh 33 kabupaten di provinsi tersebut telah melaksanakan program Identitas Kependudukan Digital (IKD). Hingga saat ini, sebanyak 1.314.114 penduduk telah melakukan aktivasi IKD dengan capaian sebesar 4,85%. Dari 33 kabupaten/kota tersebut, terdapat 7 daerah yang dikategorikan memiliki jumlah dan juga capaian aktivasi IKD yang masih rendah. Salah satu kabupaten yang masuk dalam kategori rendah dalam hal jumlah aktivasi dan juga capaian IKD adalah Kabupaten Sragen. Antara lain data jumlah aktivasi IKD setiap kecamatan di Kabupaten Sragen disajikan dalam bentuk tabel berikut:

Tabel I. 2 Capaian IKD di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk Seluruh Kecamatan di Sragen Tahun 2025

AGREGAT WILAYAH AKTIVASI IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL					
NO	WILAYAH	KODE	REKAM DINAMIS	JUMLAH IKD	Persen IKD
	SRAGEN	33.14	771.612	18.455	2,39
1	KALIJAMBE	33.14.01	41.574	1.066	2,56
2	PLUPUH	33.14.02	40.269	652	1,62
3	MASARAN	33.14.03	60.775	1.151	1,89
4	KEDAWUNG	33.14.04	51.944	1.150	2,21
5	SAMBIREJO	33.14.05	32.134	553	1,72
6	GONDANG	33.14.06	37.123	799	2,15
7	SAMBUNGMACAN	33.14.07	38.746	809	2,09
8	NGRAMPAL	33.14.08	33.703	956	2,84
9	KARANGMALANG	33.14.09	56.215	2.538	4,51
10	SRAGEN	33.14.10	55.199	2.890	5,24
11	SIDOHARJO	33.14.11	45.734	1.215	2,66
12	TANON	33.14.12	46.202	758	1,64
13	GEMOLONG	33.14.13	40.737	1.025	2,52
14	MIRI	33.14.14	29.037	626	2,16
15	SUMBERLAWANG	33.14.15	39.231	534	1,36
16	MONDOKAN	33.14.16	31.020	350	1,13
17	SUKODONO	33.14.17	26.929	397	1,47
18	GESI	33.14.18	18.338	468	2,55
19	TANGEN	33.14.19	23.072	273	1,18
20	JENAR	33.14.20	23.630	245	1,04

Sumber: Disdukcapil Kabupaten Sragen (2025)

Berdasarkan data dari Disdukcapil Kabupaten Sragen, terdapat 20 kecamatan di Kabupaten Sragen telah melaksanakan program Identitas Kependudukan Digital (IKD). Namun, dari 20 kecamatan di Sragen terdapat 7 kecamatan hanya memiliki jumlah capaian IKD yang tinggi. Antara lain data jumlah aktivasi IKD tertinggi di 7 kecamatan Kabupaten Sragen disajikan dalam bentuk tabel berikut:

Tabel I. 3 Jumlah Aktivasi dan Capaian Identitas Kependudukan Digital Pada Kabupaten Urutan Tertinggi

No	Kecamatan	Jumlah Aktivasi IKD	Jumlah Capaian
1	Kecamatan Sragen	2.890 orang	5,24%
2	Kecamatan Karangmalang	2.538 orang	4,51%
3	Kecamatan Sidoharjo	1.215 orang	2,66%
4	Kecamatan Masaran	1.151 orang	1,89%
5	Kecamatan Kedawung	1.150 orang	2,21%
6	Kecamatan Kalijambe	1.066 orang	2,56%
7	Kecamatan Gemolong	1.025 orang	2,52%
8	Kecamatan Ngrampal	956 orang	2,84%
9	Kecamatan Sambungmacan	809 orang	2,09%
10	Kecamatan Gondang	799 orang	2,15%

Tabel I. 4 Jumlah Aktivasi dan Capaian Identitas Kependudukan Digital Pada Kabupaten Urutan Terendah

No	Kecamatan	Jumlah Aktivasi IKD	Jumlah Capaian
1	Kecamatan Jenar	245 orang	1,04%
2	Kecamatan Tangen	273 orang	1,18%
3	Kecamatan Mondokan	350 orang	1,13%
4	Kecamatan Sukodono	397 orang	1,47%
5	Kecamatan Gesi	468 orang	2,55%
6	Kecamatan Sumberlawang	534 orang	1,36%
7	Kecamatan Sambirejo	553 orang	1,72%
8	Kecamatan Miri	626 orang	2,16%
9	Kecamatan Plupuh	652 orang	1,62%
10	Kecamatan Tanon	758 orang	1,64%

Berdasarkan hasil data dari dua tabel diatas, terdapat 10 kecamatan yang dikategorikan tertinggi dan 10 kecamatan dikategorikan rendah. Sehingga data ini menunjukkan bahwa upaya peningkatan partisipasi setiap Kecamatan di Kabupaten Sragen masih perlu dioptimalkan untuk memperluas manfaat dari layanan digital ini.

Direktur Jenderal Dukcapil Kementerian Dalam Negeri telah menghadirkan inovasi dalam layanan kependudukan melalui IKD, memungkinkan warga Indonesia yang sudah memiliki KTP-el untuk mengakses versi digital dari dokumen kependudukan mereka. Penduduk yang mengaktifkan IKD akan menerima informasi elektronik yang merepresentasikan data pribadi serta dokumentasi kependudukan mereka dalam format digital. Layanan IKD ini terintegrasi atau terkoordinasi dengan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAD), yang memberikan keamanan dan juga otoritas terbuka bagi pengguna IKD dalam mengakses data pribadi mereka. Kebijakan tentang identitas kependudukan digital ini telah ditetapkan secara resmi oleh Kementerian Dalam Negeri melalui Permendagri Nomor 72 Tahun 2022 yang membahas tentang Standar dan juga Spesifikasi untuk Perangkat Keras, Perangkat Lunak, serta Blanko KTP Elektronik dan Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital. Tujuan implementasi IKD yaitu memantau penggunaan teknologi informasi untuk digitalisasi kependudukan, meningkatkan partisipasi publik dalam penggunaan data kependudukan digital, mempercepat akses ke layanan berbasis digital baik publik maupun privat, dan memastikan keamanan kepemilikan IKD dengan verifikasi untuk mencegah penipuan dan kebocoran data. Dengan demikian, IKD diharapkan memiliki kemampuan untuk memberikan perkuatan keamanan dan juga efisiensi dalam pelayanan publik di era digital.

IKD telah diterapkan di banyak kota dan juga wilayah yang ada di Indonesia, termasuk di Kabupaten Sragen. Adi Siswanto, Kepala Disdukcapil Kabupaten Sragen, menyampaikan bahwa pendaftaran IKD di wilayahnya dilakukan secara bertahap, dimulai dari ASN dan NON-

ASN di seluruh Kabupaten Sragen dan juga terus berlanjut hingga kini. Pada tahun 2023, Disdukcapil Kabupaten Sragen juga berupaya meningkatkan kesadaran penggunaan IKD dengan menyediakan layanan keliling untuk perekaman KTP-el dan juga aktivasi Identitas Kependudukan Digital (jateng.kemenag.go.id). Kehadiran IKD bertujuan untuk mempermudah pengelolaan data identitas kependudukan bagi masyarakat, terutama warga Sragen. Di Kabupaten Sragen, inovasi ini telah diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk melayani masyarakat umum. Meski demikian, penerapan e-KTP Digital melalui aplikasi IKD masih menghadapi beberapa kendala teknis. Salah satunya adalah aplikasi yang hanya berbasis Android, sehingga tidak bisa diakses oleh pengguna perangkat iOS, yang menyebabkan sebagian masyarakat tidak dapat memanfaatkannya sepenuhnya (Solopos.com). Kendala ini menunjukkan bahwa diperlukan penyesuaian agar layanan IKD lebih inklusif bagi seluruh lapisan masyarakat.

Pada November 2022, Identitas Kependudukan Digital (IKD) diperkenalkan kepada pegawai di Dinas Dukcapil Kabupaten/Kota mempunyai tujuan untuk mempelajari berbagai kelebihan dan juga kekurangan yang ada dari program tersebut. Memasuki tahun 2023, IKD mulai diterapkan kepada masyarakat umum di seluruh Indonesia, termasuk di Kabupaten Sragen. Dinas Dukcapil Kabupaten Sragen bertanggung jawab untuk mengaktifkan IKD bagi warga yang pengajuan cetak ulang KTP elektronik yang rusak atau hilang, sebagai langkah untuk mengenalkan program IKD kepada masyarakat luas. Kewajiban aktivasi IKD ini berlaku bagi semua pemohon KTP di kelurahan atau kecamatan, kecuali bagi mereka yang tidak mempunyai perangkat Android atau perangkat lain yang tidak didukung.

Dengan populasi yang cukup besar, masyarakat Kabupaten Sragen kini diwajibkan untuk melakukan aktivasi IKD setiap kali mereka datang untuk meminta cetak ulang KTP yang hilang atau rusak. Langkah ini diharapkan dapat mempermudah proses administrasi dan juga melakukan peningkatan kesadaran masyarakat akan pentingnya digitalisasi identitas kependudukan di era modern. Beberapa warga yang ada di Kabupaten Sragen mungkin akan mempertanyakan tentang kewajiban aktivasi IKD pada saat melakukan pengajuan permohonan KTP, karena mereka beranggapan bahwa IKD setara dengan KTP elektronik dan juga tidak perlu memerlukan proses aktivasi.

Berdasarkan data yang ditunjukkan dalam tabel sebelumnya, jumlah penggunaan dan juga capaian IKD di Sragen masih dalam golongan yang rendah dibandingkan Kabupaten/kota lain di wilayah Jawa Tengah, Kabupaten Sragen berada di urutan keenam dari tujuh kabupaten dengan capaian terendah. Selain itu, jumlah capaian Aplikasi IKD di setiap kecamatan wilayah Kabupaten Sragen masih belum merata dan optimal sehingga perlu upaya peningkatan partisipasi setiap Kecamatan di Kabupaten Sragen untuk memperluas manfaat dari layanan digital ini.

Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui masalah dari rendahnya jumlah penggunaan dan juga capaian IKD yang ada di Kabupaten Sragen serta juga melihat kebermanfaatan inovasi sistem IKD yang diterapkan. Dengan memahami tantangan dan juga hambatan yang dihadapi, diharapkan menemukan solusi yang efektif agar dapat meningkatkan pemanfaatan IKD dan juga bisa menghasilkan keuntungan yang lebih besar bagi masyarakat. Penelitian ini menggunakan teori Rogers (2003) dan empat dimensi tujuan IKD yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 Pasal 14. Penelitian

ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang relevan dan juga bermanfaat untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam upaya untuk meningkatkan layanan yang diberikan.

Metode

Pendekatan yang digunakan penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Sebab penelitian ini mempunyai tujuan untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam fenomena yang berkaitan dengan perilaku, persepsi, motivasi, dan tindakan para subjek secara deskriptif dan menyeluruh sesuai dengan pendekatan ilmiah yang diuraikan oleh (Moleong, 2009). Penelitian ini melakukan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pengambilan sumber data menggunakan dua jenis, antara lain data primer dan sekunder. Uji validitas data dengan menggunakan triangulasi sumber. Pada penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan adalah data collection (pengumpulan data), data reduction (reduksi data), data display (penyajian data), serta conclusion (kesimpulan).

Hasil dan Pembahasan

A. Hasil Penelitian

a. Gambaran Umum Stakeholder

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen yang berlokasi di Jl. Diponegoro No.8, Magero, Sragen Tengah, Kec. Sragen, Kabupaten Sragen, Jawa Tengah 57211 merupakan salah satu dinas yang memiliki tugas pokok melaksanakan urusan pemerintahan bidang kependudukan dan pencatatan sipil di Kabupaten Sragen. Menurut Peraturan Bupati Sragen Nomor 64 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Perangkat Daerah dan Staf Ahli Bupati Kabupaten Sragen adalah melaksanakan urusan pemerintahan terkait kependudukan dan pencatatan sipil adalah tanggung jawab daerah dan tugas pembantuan yang diberikan kepadanya.

2. Masyarakat

Masyarakat diambil dari selaku pemanfaat atau pengguna Aplikasi IKD. Adapun terdapat tiga informan masyarakat, antara lain:

1. Ibu Dedes Fitriasih berusia 56 tahun yang mempunyai dan pendaftar Aplikasi Identitas Kependudukan Digital.
2. Bapak Saiful Yazid berusia 37 tahun yang mempunyai dan pendaftar Aplikasi Identitas Kependudukan Digital
3. Mbak Naya Paramita berusia 18 tahun yang mempunyai dan pendaftar Aplikasi Identitas Kependudukan Digital.

B. Pembahasan

Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Identitas Kependudukan Digital

Pembahasan selanjutnya adalah mengenai analisis inovasi pelayanan Aplikasi IKD di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen dengan lima atribut inovasi menurut Rogers (2003) dikaitkan dengan empat Tujuan IKD pada Peraturan Menteri Dalam Negeri No 72 Tahun 2022 Pasal 14, yaitu:

1. Keunggulan Relatif

Adapun dalam dimensi keunggulan relatif akan dikaitkan dengan tujuan IKD yang pertama, yaitu Penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi Mengenai Digitalisasi Kependudukan.

a. Nilai Ekonomis

Dari nilai ekonomi, adanya inovasi Aplikasi IKD tidak membawa dampak yang signifikan terhadap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen. Dampak dari segi nilai ekonomis justru bisa dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna inovasi. Dengan inovasi aplikasi IKD, masyarakat dapat menghindari calo yang biasanya mengenakan biaya untuk pengurusan KTP fisik, KK, dan biaya lainnya. Masyarakat juga dapat lebih menghemat biaya, karena cukup datang sekali ke Dinas atau MPP (Mal Pelayanan Publik) pada saat mau cetak dokumen kependudukan yang telah diupdate melalui Aplikasi IKD.

b. Kepuasan Masyarakat

Inovasi pelayanan Aplikasi IKD bagi sebagian masyarakat yang paham teknologi cukup mudah dalam melakukan pendaftaran aplikasi serta memudahkan dalam pengurusan KTP Digital, pelayanan update data diri biodata, KK, pengajuan cetak, maupun pengajuan surat pindah-datang secara online. Kepuasan masyarakat ini tidak bersifat secara maksimal karena masih terdapat beberapa kendala. Kendala yang mungkin muncul ketika pendaftaran adalah mengenai jaringan internet, verifikasi wajah diri serta bagi pemohon yang tidak menguasai teknologi terutama masyarakat lanjut usia. Rating Aplikasi IKD di Play Store menunjukkan bintang 3,0, serta ulasan yang diberikan pengguna setengah menyatakan puas dan setengah lagi menyatakan kurang puas dengan aplikasi tersebut. Dari hal ini menunjukkan bahwa meskipun memudahkan masyarakat sebagai pengguna ketika mengurus dokumen kependudukan seperti KTP digital, tetap banyak masyarakat masih belum merasakan keuntungan dari adanya inovasi Aplikasi IKD online ini.

Adapun dalam dimensi keunggulan relatif akan dikaitkan dengan tujuan IKD yang kedua, yaitu Pemanfaatan Digitalisasi Kependudukan bagi Penduduk. Dari hasil pemanfaatan digitalisasi kependudukan, inovasi Aplikasi IKD memberikan beberapa manfaat untuk masyarakat. Adanya Aplikasi IKD memudahkan masyarakat apabila ada data yang kurang valid pada dokumen fisik, pengguna bisa melakukan update data diri dari rumah dan kemudian dari Dinas akan mengirimkan

lewat email dokumen tersebut. Selain itu, Aplikasi juga bisa menggantikan KTP fisik, apabila ke tempat yang seperti bandara hanya dengan menunjukkan IKD sudah bisa masuk.

Adapun dalam dimensi keunggulan relatif akan dikaitkan dengan tujuan IKD yang ketiga, yaitu Mempermudah dan Mempercepat Transaksi Pelayanan Publik atau Privat dalam Bentuk Digital.

a. Kecepatan Bekerja

Inovasi pelayanan Aplikasi IKD dapat mempercepat pelayanan perubahan biodata diri KTP digital atau KK, pengajuan cetak KK, pengajuan surat pindah-datang secara online dibandingkan dengan pelayanan secara tatap muka. Pelaksanaan inovasi pelayanan pendaftaran Aplikasi IKD sejauh ini selama tidak ada kendala jaringan internet dan HP lemot, masyarakat hanya memerlukan waktu paling cepet 5-10 menit.

b. Kemudahan Bekerja

Inovasi pelayanan Aplikasi IKD memberikan kemudahan bagi petugas dan juga sebagian masyarakat sebagai pengguna. Pendaftaran Aplikasi IKD pun bisa dilakukan secara online apabila ada permintaan masyarakat di DM sosial media dengan syarat harus standby 2 device dan tidak di sambil-sambil karna ada batas waktu dari sistem. Petugas akan mengirimkan scan barcode lewat DM akun instagram Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kanupaten Sragen, kemudian pengguna bisa melakukan scan barcode untuk verifikasi agar bisa dilakukan aktivasi. Bagi petugas hal tersebut dapat memudahkan karna karna jumlah masyarakat yang datang ke Dinas menjadi berkurang antriannya, sehingga petugas tidak kewalahan.

Adapun dalam dimensi keunggulan relatif akan dikaitkan dengan tujuan IKD yang keempat, yaitu Mengamankan Kepemilikan Identitas Kependudukan Digital Melalui Sistem Autentikasi Guna Mencegah Pemalsuan dan Kebocoran Data. Dari segi keamanan sistem pengguna, inovasi pelayanan Aplikasi IKD memberikan kemanan yang cukup ketat dalam dokumen kependudukan tersebut. Fitur keamanan sistem autentikasi Aplikasi IKD yang digunakan membutuhkan banyak verifikasi dan menggunakan pin. Selain itu, perekaman layar ataupun screenshot tidak bisa dilakukan, sehingga Aplikasi IKD dibandingkan dengan dokumen fisik cukup aman dari hal seperti pemalsuan atau tersebarnya data ke sembarang orang, terkecuali apabila sistem database dari pusat tersebut terkena bobol atau hacker.

2. Kesesuaian

Adapun dalam dimensi kesesuaian akan dikaitkan dengan tujuan IKD yang pertama, yaitu Penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi Mengenai Digitalisasi Kependudukan.

a. Kesesuaian dilihat dari nilai

Inovasi pelayanan Aplikasi IKD telah sesuai dengan peraturan yang berlaku oleh Menteri Dalam Negeri.

Adapun dalam dimensi kesesuaian akan dikaitkan dengan tujuan IKD yang kedua, yaitu Pemanfaatan Digitalisasi Kependudukan bagi Penduduk.

- a. Kesesuaian dilihat dari pengalaman inovasi sebelumnya

Dapat dilihat bahwa Inovasi Pelayanan Aplikasi IKD hanya memiliki kesesuaian dengan inovasi pelayanan sebelumnya Aplikasi Pandu Online yaitu pada upload foto. Perbedaanya terletak pada macam jenis pelayanannya.

Adapun dalam dimensi kesesuaian akan dikaitkan dengan tujuan IKD yang ketiga, yaitu Mempermudah dan Mempercepat Transaksi Pelayanan Publik atau Privat dalam Bentuk Digital.

- a. Kesesuaian dilihat dari kebutuhan penerima

Inovasi Aplikasi IKD untuk sebagian masyarakat belum merasakan akan manfaat atas kehadiran inovasi Aplikasi IKD ini dikarenakan masih banyak tempat seperti Kantor Dinas, rumah sakit, ataupun kecamatan belum menerima inovasi dokumen dalam bentuk digital ini dan hanya mau menggunakan dokumen secara fisik.

Adapun dalam dimensi kesesuaian akan dikaitkan dengan tujuan IKD yang keempat, yaitu Mengamankan Kepemilikan Identitas Kependudukan Digital Melalui Sistem Autentikasi Guna Mencegah Pemalsuan dan Kebocoran Data. Kesesuaian sistem keamanan autentikasi pada Aplikasi IKD sesuai dengan permasalahan yang ada di masyarakat seperti banyaknya calo-calo dan data yang tersebar secara sembarangan yang bisa digunakan untuk pinjol, sehingga aplikasi IKD memberikan fitur verifikasi yang ketat agar data tidak dapat mudah tersebar.

3. Kerumitan

Adapun dalam dimensi kerumitan akan dikaitkan dengan tujuan IKD yang pertama, yaitu Penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi Mengenai Digitalisasi Kependudukan. Inovasi pelayanan Aplikasi IKD masih memiliki kerumitan yaitu pada tingkat antusias keinginan masyarakat terhadap aplikasi berbasis digital ini dan kendala pada HP.

Adapun dalam dimensi kerumitan akan dikaitkan dengan tujuan IKD yang kedua, yaitu Pemanfaatan Digitalisasi Kependudukan bagi Penduduk. Pemanfaatan Aplikasi IKD telah dilakukan sosialisasi, namun hanya mencakup sosial media, brosur, MMT, serta jemput bola hanya ke daerah-daerah tertentu.

Adapun dalam dimensi kerumitan akan dikaitkan dengan tujuan IKD yang ketiga, yaitu Mempermudah dan Mempercepat Transaksi Pelayanan Publik atau Privat dalam Bentuk Digital. Dapat dilihat bahwa dari tujuan Aplikasi IKD untuk memudahkan dan mempercepat proses transaksi pelayanan cukup membantu menurut petugas, karena dari adanya aplikasi IKD masyarakat tidak perlu menggunakan KTP dan KK fisik, serta jika ingin pengajuan cukup lewat IKD bisa dari rumah tidak harus ngantri ke kantor Disdukcapil.

Adapun dalam dimensi kerumitan akan dikaitkan dengan tujuan IKD yang keempat, yaitu Mengamankan Kepemilikan Identitas Kependudukan Digital Melalui Sistem Autentikasi Guna Mencegah Pemalsuan dan Kebocoran Data.

Sistem keamanan yang autentikasi dari Aplikasi IKD cukup memberikan kesulitan untuk yang lanjut usia seperti kendala trouble jaringan, susah masuk emailnya lama dan kendala error untuk verifikasi wajah karena tidak sinkron HP dengan sistem.

4. Kemampuan Diujicobakan

Adapun dalam dimensi kemampuan diujicobakan akan dikaitkan dengan tujuan IKD yang pertama, yaitu Penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi Mengenai Digitalisasi Kependudukan.

a. Proses Fase Uji Coba

Inovasi pelayanan Aplikasi IKD sudah dilakukan uji coba hanya di lingkungan kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen melalui pegawai dan masyarakat yang sedang datang ke capil langsung. Namun uji coba ini tidak diketahui semua masyarakat wilayah Kabupaten Sragen karena uji coba dilakukan secara acak pada masyarakat yang melakukan pengurusan KTP kemudian diarahkan untuk pendaftaran Aplikasi IKD.

b. Respon Masyarakat

Respon masyarakat terhadap adanya inovasi aplikasi IKD ini cukup antusias, namun setelah mempunyai kepemilikan aplikasi IKD masih sedikit yang menerapkan dan tidak digunakan atau tidak pernah dibuka lagi, kemana-mana masih menggunakan KTP fisik.

Adapun dalam dimensi kemampuan diujicobakan akan dikaitkan dengan tujuan IKD yang kedua, yaitu Pemanfaatan Digitalisasi Kependudukan bagi Penduduk. Uji coba pemanfaatan dari aplikasi IKD dengan inovasi sebelumnya cukup memberikan keunggulan yaitu sebagai pengganti KTP fisik dan dokumen kependudukan seperti KK. Namun, aplikasi IKD dalam hal pelayanan adminduk masih kurang unggul dan terbatas dibanding pelayanan adminduk inovasi Aplikasi Pandu Online milik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen.

Adapun dalam dimensi kemampuan diujicobakan akan dikaitkan dengan tujuan IKD yang ketiga, yaitu Mempermudah dan Mempercepat Transaksi Pelayanan Publik atau Privat dalam Bentuk Digital. Tujuan Aplikasi IKD untuk memudahkan dan mempercepat transaksi yang berkaitan dengan layanan publik dan privat, masih memiliki kekurangan yaitu masalah pada pendaftaran pemohon seperti HP yang tidak support. Selain itu, kekurangan dari aplikasi IKD ini sendiri terletak pada berkas atau file tidak dapat di download disimpan sehingga harus dibantu dari pegawai melalui kirim email.

Adapun dalam dimensi kemampuan diujicobakan akan dikaitkan dengan tujuan IKD yang keempat, yaitu Mengamankan Kepemilikan Identitas Kependudukan Digital Melalui Sistem Autentikasi Guna Mencegah Pemalsuan dan Kebocoran Data. Uji coba sistem keamanan autentikasi aplikasi IKD dalam prosesnya dilakukan oleh pusat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen tidak mempunyai wewenang untuk melakukan uji coba pada sistem keamanan autentikasi, sehingga dinas awal penerapan langsung melakukan

pelaksanaan aplikasi IKD pada lingkungan dinas dan masyarakat yang sedang mengurus KTP ke kantor disdukcapil langsung.

5. Kemampuan untuk Diamati

Adapun dalam dimensi kemampuan diamati akan dikaitkan dengan tujuan IKD yang pertama, yaitu Penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi Mengenai Digitalisasi Kependudukan. Inovasi pelayanan Aplikasi IKD dapat dilihat pengaruh positifnya yaitu mempermudah masyarakat untuk mengakses layanan administrasi kependudukan, mempermudah masyarakat untuk ibaratnya validasi data fisik, apabila mempunyai Aplikasi IKD validasi data fisik bisa dilakukan dari rumah dengan membuka Aplikasi IKD. Selain itu, bisa mengurangi waktu untuk menyediakan data secara fisik waktu keadaan darurat ketika tidak membawa berkas fisik. Aspek kemudahan diamati juga dapat dilihat dari kemudahan baik petugas maupun masyarakat dengan pelayanan secara online tidak perlu ke kantor dinas jika rumahnya jauh.

Adapun dalam dimensi kemampuan diamati akan dikaitkan dengan tujuan IKD yang kedua, yaitu Pemanfaatan Digitalisasi Kependudukan bagi Penduduk. Aspek kemudahan diamati dari adanya upaya pemanfaatan Aplikasi IKD dapat dilihat dari kemudahan petugas dan masyarakat dalam mensosialisasikan kepada masyarakat melalui sosial media Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen, berbagai pertemuan yang melibatkan masyarakat seperti woro-woro, brosur, MMT, serta jemput bola ke daerah-daerah wilayah Kabupaten Sragen. Namun, sosialisasi tersebut pada kenyataannya belum menjangkau masyarakat Kabupaten Sragen secara luas dan merata. Masyarakat wilayah Kabupaten Sragen masih banyak yang belum mengetahui dan mendapatkan sosialisasi dari Dinas itu sendiri mengenai adanya Inovasi Aplikasi IKD. Tidak sedikit masyarakat yang baru mengetahui adanya inovasi tersebut ketika akan mengurus KTP di Kantor Disdukcapil Sragen.

Adapun dalam dimensi kemampuan diamati akan dikaitkan dengan tujuan IKD yang ketiga, yaitu Mempermudah dan Mempercepat Transaksi Pelayanan Publik atau Privat dalam Bentuk Digital. Fitur inovasi pelayanan Aplikasi IKD untuk mempermudah dan mempercepat dapat dilihat manfaatnya yaitu dari tersedianya beberapa pelayanan didalamnya, seperti perubahan biodata, data keluarga, dan pindah-datang sehingga pelayanan tersebut bisa dilakukan secara online dari rumah.

Adapun dalam dimensi kemampuan diamati akan dikaitkan dengan tujuan IKD yang keempat, yaitu Mengamankan Kepemilikan Identitas Kependudukan Digital Melalui Sistem Autentikasi Guna Mencegah Pemalsuan dan Kebocoran Data. Inovasi pelayanan Aplikasi IKD dapat dilihat manfaat pada pengaruh positifnya yaitu memudahkan masyarakat saat mengakses layanan administrasi kependudukan, mempermudah masyarakat untuk ibaratnya validasi data fisik, apabila mempunyai Aplikasi IKD validasi data fisik bisa dilakukan dari rumah dengan membuka Aplikasi IKD. Selain itu, bisa mengurangi waktu untuk

menyediakan data secara fisik waktu keadaan darurat ketika tidak membawa berkas fisik. Aspek kemudahan diamati dari adanya sistem keamanan autentikasi Aplikasi IKD dapat dilihat dari kemudahan baik petugas maupun masyarakat dalam mengakses kepemilikan data kependudukan tanpa takut data bocor.

Penutup

A. Kesimpulan

Hasil temuan penelitian menunjukkan bahwa Inovasi Pelayanan Aplikasi IKD di Kabupaten Sragen sebagian masih belum cukup diterima dan sebagian sudah cukup diterima oleh para pengguna layanan maupun penyedia layanan. Hal tersebut dapat dilihat dari cakupan lima atribut inovasi menurut Rogers dikaitkan dengan Tujuan Inovasi Aplikasi IKD pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 Pasal 14.

Pertama, inovasi pelayanan Aplikasi IKD memiliki beberapa keuntungan relatif yaitu nilai ekonomi, kepuasan masyarakat, kecepatan bekerja, kemudahan bekerja, dan keamanan sistem. Keuntungan ini dapat dirasakan baik oleh petugas dari Disdukcapil Kabupaten Sragen maupun oleh masyarakat sebagai pengguna. Keuntungan dari segi petugas yaitu dapat mempercepat pelayanan perubahan biodata KTP atau KK, pengajuan cetak, pengajuan surat pindah-datang. Keuntungan dari segi masyarakat sebagai pengguna yaitu masyarakat dapat menghindari calo yang biasanya mengenakan biaya untuk pengurusan KTP fisik, KK, dan biaya lainnya. Namun, sebagian masyarakat seperti yang sepuh-sepuh terdapat kendala dalam menggunakan aplikasi seperti jaringan internet, HP lemot, serta masih kesulitan verifikasi wajah dan email untuk tersambung.

Kedua, aplikasi IKD memiliki kesesuaian dengan peraturan menteri dalam negeri yang berlaku, memiliki kesesuaian dengan pelayanan sebelumnya yaitu pada upload berkas foto, namun kesesuaian dari kebutuhan penerima pada sebagian masyarakat belum merasakan manfaat dengan optimal, serta kesesuaian sistem keamanan pada aplikasi IKD yaitu pada verifikasi, tidak bisa menangkap layar dan penggunaan pin yang sangat ketat.

Ketiga, inovasi pelayanan Aplikasi IKD memiliki beberapa kerumitan yang dihadapi yaitu masih rendahnya tingkat antusias keinginan masyarakat terhadap aplikasi berbasis digital ini karena kurangnya pemahaman tentang manfaatnya dan kebiasaan menggunakan metode manual. Literasi digital yang rendah, terutama di kalangan generasi tua, menjadi hambatan utama, membuat warga ragu atau enggan mencoba aplikasi meskipun dirancang untuk mempermudah administrasi, serta kendala HP pada masyarakat lanjut usia karena sistem keamanan autentikasi dari Aplikasi IKD masih cukup memberikan kesulitan seperti kendala trouble jaringan, email lama susah masuk dan kendala error untuk verifikasi wajah karena tidak sinkron HP dengan sistem.

Keempat, inovasi pelayanan aplikasi IKD sudah dilakukan uji coba hanya di lingkungan kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen melalui pegawai dan masyarakat yang sedang datang ke capil langsung. Namun uji coba ini tidak diketahui semua masyarakat wilayah Kabupaten Sragen karena uji coba dilakukan secara

acak pada masyarakat yang melakukan pengurusan KTP kemudian diarahkan untuk pendaftaran Aplikasi IKD. Adapun setelah diuji cobakan yaitu respon masyarakat terhadap adanya inovasi aplikasi IKD ini cukup antusias, namun setelah mempunyai kepemilikan aplikasi IKD masih sedikit yang menerapkan dan tidak digunakan atau tidak pernah dibuka lagi, kemana-mana masih menggunakan KTP fisik. Pemanfaatan dari aplikasi IKD dengan inovasi sebelumnya cukup memberikan keunggulan sebagai pengganti KTP fisik dan dokumen kependudukan seperti KK. Namun, aplikasi IKD dalam hal pelayanan adminduk masih kurang unggul dan terbatas dibanding pelayanan adminduk inovasi Aplikasi Pandu Online milik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen. Selain itu, masih memiliki kekurangan yaitu masalah pada pendaftaran pemohon seperti HP yang tidak support dan kekurangan dari aplikasi IKD ini sendiri terletak pada berkas atau file tidak dapat di download disimpan sehingga harus dibantu dari pegawai melalui kirim email.

Kelima, Inovasi pelayanan Aplikasi IKD menghasilkan pengaruh positif mempermudah masyarakat untuk mengakses layanan administrasi kependudukan, mempermudah masyarakat untuk ibaratnya validasi data fisik, apabila mempunyai Aplikasi IKD validasi data fisik bisa dilakukan dari rumah dengan membuka Aplikasi IKD. Selain itu, bisa mengurangi waktu untuk menyediakan data secara fisik waktu keadaan darurat ketika tidak membawa berkas fisik. Adapun fitur Inovasi pelayanan Aplikasi IKD untuk mempermudah dan mempercepat dapat dilihat manfaatnya pada beberapa pelayanan didalamnya, seperti perubahan biodata, data keluarga, dan pindah-datang sehingga pelayanan tersebut bisa dilakukan secara online dari rumah, serta sistem keamanan yang aman. Adanya sistem keamanan autentikasi Aplikasi IKD dapat dilihat dari kemudahan baik petugas maupun masyarakat dalam mengakses kepemilikan data kependudukan tanpa takut data bocor.

Inovasi tersebut juga telah dikomunikasikan dengan masyarakat melalui sosial media Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen, berbagai pertemuan yang melibatkan masyarakat seperti woro-woro, brosur, MMT, serta jemput bola ke daerah-daerah wilayah Kabupaten Sragen. Namun, masyarakat wilayah Kabupaten Sragen masih banyak yang belum mengetahui dan mendapatkan sosialisasi dari Dinas itu sendiri mengenai adanya Inovasi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital. Sosialisasi tersebut masih perlu ditingkatkan agar lebih banyak masyarakat Wilayah Kabupaten Sragen yang mengetahui.

B. Saran

Berdasarkan hasil temuan peneliti, penulis memberikan beberapa masukan sebagai sumbangan pemikiran terhadap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen, yaitu:

1. Terkait dengan tingkat antusias keinginan masyarakat terhadap aplikasi berbasis digital yang masih cukup rendah serta masyarakat yang masih banyak belum mengetahui inovasi Aplikasi IKD itu sendiri, sebaiknya Disdukcapil Kabupaten Sragen lebih menggencarkan sosialisasi interaktif, seperti pelatihan atau penyuluhan mengenai tata cara atau mekanisme dari inovasi pelayanan Aplikasi

- IKD hingga pada tingkat RT/RW, diperlukan untuk meningkatkan antusiasme masyarakat terhadap aplikasi IKD, terutama bagi warga yang kurang familiar dengan teknologi digital.
2. Memberikan petugas pelayanan pencatatan sipil kepada pemohon di Front Office untuk pemohon yang tidak menguasai teknologi untuk mengurus pendaftaran Aplikasi IKD terutama bagi orang tua.

Referensi

- Aprilia, M., Siswidiyanto., & Endah, S. (2012). Perencanaan Program Akta Online dalam Meningkatkan Pelayanan Akta Kelahiran (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*. Vol. 1. No. 5.
- Bungin, M. Burhan. 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana
- Dwiyanto, Agus. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif dan Kolaborasi*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Fatima, A. I., & Wibawani, S. (2024). STRATEGI PENCAPAIAN TARGET AKTIVASI KEPENDUDUKAN DIGITAL. *Jurnal Kebijakan Publik*, 15(1), 84-91.
- Jayasinga, I. P. A., & Triono, A. (2023). Digitalization of Population Administration to Facilitate Public Services in the Era of Regional Autonomy. *International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding*, 10(5), 484-490.
- JDIH BPK. (2009). UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK. 5(3): 1-8. <http://eprints.uanl.mx/5481/1/1020149995.PDF>
- Kemenag Jateng. (2023). Disdukcapil Sosialisasi Implementasi Identitas Kependudukan Digital di MAN 1 Sragen. Diakses dari Kemenag. [jateng.go.id](https://jateng.kemenag.go.id/berita/disdukcapil-sosialisasi-implementasi-identitas-kependudukan-digital-di-man-1-sragen/). <https://jateng.kemenag.go.id/berita/disdukcapil-sosialisasi-implementasi-identitas-kependudukan-digital-di-man-1-sragen/>
- Kompas.com. (2020). Lima Keluhan Masyarakat soal Layanan Administrasi Kependudukan, dari Pungli hingga Lambatnya Pencetakan e-KTP. <https://nasional.kompas.com/read/2020/09/09/21165101/lima-keluhan-masyarakat-soal-layanan-administrasi-kependudukan-dari-pungli>.
- Lenaini, I., & Artikel, R. (2021). Teknik Pengambilan Sampel Purposive Dan Snowball Sampling Info Artikel Abstrak. 6(1), 33-39. <https://doi.org/10.31764/historis.vXiY.4075>
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook*. sage.
- Moleong, L. (2009). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya
- Munariz., Sholahuddin, A., Jatmikowati, S. H. (2023). Services for Population Administration through the “Go Digital Application”. *East African Scholars Journal of Education, Humanities and Literature*, Vol-6: Iss-2, 27-33.
- Nadya Chrismonita, V. (2020). EFEKTIVITAS PERMENDAGRI NOMOR 7 TAHUN 2019 TENTANG PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN SECARA DARING (Studi Di Disdukcapil Kota Magelang Dalam Rangka Mewujudkan Good Governance) (Doctoral dissertation, Skripsi, Universitas Muhammadiyah Magelang).
- Nibroos, M. Z., Wulandari, S. A., Anzelina, I., & Arbansyah, A. (2023). Analisis Sistem Informasi Identitas Kependudukan Digital Disdukcapil Kota Samarinda Oleh

- Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur. Kegiatan Positif: Jurnal Hasil Karya Pengabdian Masyarakat, 1(4), 231-239.
- Nugroho, Riant. (2014). Public Policy. Elexmedia Komputindo.
- Oktaviana, P. V. P., Warsono, H., & Astuti, R. S. (2024). Proses Difusi Inovasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Di Kabupaten Boyolali. *Journal of Public Policy and Management Review*, 13(2), 1-19.
- Putri, B., & Reviandani, O. (2023). Penerapan E-Government Melalui Pelaksanaan Program KTP Digital di Kelurahan Dr. Soetomo Kota Surabaya. *The Indonesian Journal of Public Administration (IJPA)*, 9(1).
- Ratminto dan Winarsih, A. S. (2006). Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- RI, DPR. (2006). UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 23 TAHUN 2006 TENTANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN.
- Setijaningrum, E. (2017). Inovasi Kebijakan Pelayanan Publik: Best Practice di Indonesia. Surabaya: Airlangga University Press.
- Solopos.com. (2022). E-KTP Digital Mulai Diterapkan di Sragen, Anak Sekolah Jadi Sasaran Awal. <https://solopos.espos.id/e-ktp-digital-mulai-diterapkan-di-sragen-anak-sekolah-jadi-sasaran-awal-1431914#:~:text=E%2DKTP%20Digital%20Mulai%20Diterapkan,Jadi%20Sasaran%20Awal%20%2D%20Espos.id>
- Suwarno, Y. (2008). Inovasi di sektor publik. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Yonatan, A. Z. (2024). 10 Negara dengan Jumlah Penduduk Terbanyak 2024, Indonesia Nomor Berapa?. GoodStats.id.
- Yusriadi. (2018). Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik. Yogyakarta: Deepublish.