INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL (IKD) DI KELURAHAN WARAKAS, JAKARTA UTARA

Izzah Atirah[1], Tulus Santoso[2*]
Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi
Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Indonesia
Email : izzaatira7@gmail.com[1] , mrtulussantoso@gmail.com[2]

*Corresponding Author

ARTICLE INFO

Keywords
Identitas Kependudukan Digital (IKD), Inovasi Pelayanan Publik, Pelayanan Administrasi Kependudukan.

ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan menganalisis inovasi pelayanan publik melalui implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kelurahan Warakas, Jakarta Utara, serta mengidentifikasi hambatan dan upaya yang dilakukan dalam penerapannya. Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan terdiri atas aparatur Kelurahan Warakas, petugas Dukcapil, akademisi, dan masyarakat pengguna IKD. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi IKD memberikan kemudahan akses layanan administrasi kependudukan, meningkatkan efisiensi pelayanan, serta mendukung transformasi pelayanan publik berbasis digital. Berdasarkan lima dimensi inovasi Rippetoe & Rogers, empat dimensi telah terpenuhi, sedangkan dimensi complexity masih menjadi kendala akibat rendahnya literasi digital, keterbatasan perangkat, jaringan internet, serta masih adanya kebutuhan penggunaan dokumen fisik. Upaya yang dilakukan meliputi sosialisasi, pendampingan aktivasi, dan peningkatan koordinasi antarinstansi. Disimpulkan bahwa inovasi IKD telah berjalan cukup baik, namun memerlukan optimalisasi agar pemanfaatannya lebih efektif dan merata.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi mendorong pemerintah untuk melakukan transformasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik berbasis digital. Pemanfaatan teknologi dalam berbagai sektor kehidupan terus mengalami peningkatan, seperti e-commerce dalam bidang bisnis, e-banking pada sektor perbankan, e-government dalam pemerintahan, serta e-KTP dalam administrasi kependudukan (Lisna Rahmawati, Agus Sya'bani Arlan, 2024). Hal ini menunjukkan bahwa transformasi digital menjadi langkah penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik agar lebih cepat, efisien, dan mudah diakses oleh masyarakat. Dalam konteks pemerintahan, penerapan konsep e-government turut mendorong terciptanya pelayanan publik yang lebih transparan, akuntabel, serta responsif terhadap kebutuhan masyarakat di era digital. Sebagai bentuk implementasi transformasi tersebut, pelayanan publik berbasis digital memungkinkan proses administrasi dilakukan secara online sehingga lebih efisien dan akuntabel.

Pemanfaatan teknologi informasi tidak hanya meningkatkan kinerja aparatur pemerintah, tetapi juga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap institusi publik. Salah satu bentuk inovasi dalam pelayanan administrasi kependudukan adalah penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang didukung oleh Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 dan mulai

diimplementasikan secara bertahap sejak tahun 2023 di berbagai daerah di Indonesia, termasuk DKI Jakarta. Identitas Kependudukan Digital (IKD) merupakan sistem digital yang mengintegrasikan data kependudukan untuk mempermudah pengelolaan informasi serta pelayanan administrasi bagi masyarakat. Penerapan IKD bertujuan untuk mendukung transformasi digital dalam pelayanan publik serta meningkatkan efisiensi administrasi kependudukan. Bagi pemerintah, IKD memberikan manfaat dalam integrasi data lintas sektor, peningkatan kualitas pelayanan, serta penguatan keamanan dan akuntabilitas data.

Selain itu, IKD juga berkontribusi dalam penghematan anggaran operasional serta mendukung terwujudnya sistem pemerintahan berbasis elektronik yang modern dan transparan. Melalui implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD), masyarakat di Kelurahan Warakas diharapkan dapat merasakan kemudahan dalam mengakses layanan administrasi kependudukan, serta memperoleh manfaat dalam hal kecepatan dan keamanan pelayanan. Program ini juga berpotensi membantu aparat kelurahan dalam memvalidasi dan memperbarui data kependudukan secara lebih akurat dan transparan. Namun demikian, masih terdapat potensi tantangan, seperti keterbatasan literasi digital masyarakat serta belum meratanya akses terhadap jaringan internet, sehingga penerapan IKD perlu terus dioptimalkan agar dapat berjalan secara maksimal.

No	Keterangan	Jumlah
1	Jumlah Wajib KTP	39,074
2	Sudah Aktivasi	10,110
Total Belum Aktivasi		**28,964**

Sumber: Dukcapil Kelurahan Warakas, 2025

Sementara itu, berdasarkan data memberikan informasi mengenai jumlah penduduk yang wajib memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kelurahan Warakas. Dari total 39,074 orang yang wajib KTP, hanya 10,110 orang yang telah melakukan aktivasi, sedangkan 28,964 orang masih belum mengaktifkan KTP mereka. Data tersebut menunjukkan bahwa tingkat aktivasi IKD di Kelurahan Warakas baru mencapai sekitar 25,9%, sedangkan sekitar 74,1% penduduk wajib KTP belum melakukan aktivasi. Kondisi ini menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik melalui IKD belum dimanfaatkan secara optimal oleh masyarakat. Rendahnya tingkat aktivasi tersebut mengindikasikan masih adanya kesenjangan antara tujuan pemerintah dalam mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital dengan tingkat penerimaan dan pemanfaatan layanan oleh masyarakat. Meskipun Identitas Kependudukan Digital membawa banyak manfaat, implementasinya di masyarakat tidak lepas dari berbagai tantangan. Salah satu permasalahan utama adalah stabilitas aplikasi Identitas Kependudukan Digital itu sendiri yang kerap mengalami gangguan atau "down" (Bella & Widodo, 2024).

Akses internet yang terbatas, terutama di wilayah padat penduduk atau daerah dengan infrastruktur jaringan yang belum stabil, juga menjadi penghambat utama yang sejalan dengan hasil penelitian (Sugandini et al., 2024). Ditambah lagi, tingkat literasi digital masyarakat yang masih rendah menyebabkan banyak warga merasa kebingungan atau enggan menggunakan layanan digital karena kurangnya pemahaman terhadap teknologi. Berbagai kendala tersebut tidak hanya menghambat proses aktivasi IKD, tetapi juga berpotensi mengurangi efektivitas inovasi pelayanan publik yang telah dikembangkan pemerintah. Apabila masyarakat belum mampu memanfaatkan layanan digital secara optimal, maka tujuan transformasi digital untuk menciptakan pelayanan yang cepat, mudah, efisien, dan transparan akan sulit tercapai. Akibatnya, masyarakat tetap bergantung pada pelayanan administrasi secara tatap muka sehingga efisiensi pelayanan belum dapat

diwujudkan secara maksimal. Oleh karena itu, diperlukan langkah strategis seperti peningkatan edukasi masyarakat, penyediaan fasilitas pendukung, serta keterlibatan aktif aparat kelurahan dalam mendorong proses aktivasi. Namun demikian, penelitian yang secara khusus mengkaji IKD sebagai inovasi pelayanan publik di tingkat kelurahan, terutama pada wilayah yang memiliki tingkat aktivasi rendah seperti Kelurahan Warakas, masih relatif terbatas.

KAJIAN PUSTAKA

1. **Administrasi :** Istilah administrasi secara etimologi berasal dari bahasa latin (Yunani) yang terdiri atas dua kata yaitu “ad” dan “ministrate” yang berarti “to serve” yang dalam bahasa indonesia berarti melayani atau memenuhi. Selanjutnya, Menurut Herbert A. Simon (dalam Syafie, 2026) administrasi dapat dirumuskan sebagai kegiatan-kegiatan kelompok kerja sama untuk mencapai tujuan-tujuan bersama. Menurut The Liang Gie (dalam Umulia Hermanses & Aminah, 2023) administrasi merupakan segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerja sama mencapai tujuan tertentu.
2. **Administrasi Publik :** Menurut Amelia (2021) administrasi publik yaitu serangka ian kegiatan yang terlambangkan dilakukan oleh publik untuk berbagai kepentingan dan manfaat yang dikemas dalam tujuan bersama.Menurut Nissya Amelia & Meida Nur Azizah (2023) administrasi Publik adalah administrasi dari negara sebagai oragnisasi, dan administrasi yang mengejar tercapainya tujuan- tujuan yang bersifat kenegaraan. Menurut Pri Utami (2023) administrasi publik merupakan berada di persimpangan penting. Dalam menghadapi perubahan yang cepat dan kompleks, transformasi administrasi publik menjadi kunci untuk memastikan pelayanan yang efisien dan berkualitas kepada masyarakat.
3. **Administrasi Kependudukan:** Menurut Ade Risna Sari (2021) admininstrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi admininstrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Menurut Jayasinga & Triono (2025) administrasi kependudukan memiliki tujuan dalam menata dan menertibkan dokumen serta data kependudukan melalui mekanisme pendataran, pencatatan, dan pengelolaan informasi kependudukan secara berkelanjutan untuk memudahkan layanan secara efektif dan efisien. Administrasi kependudukan berperan penting dalam mencatat, mengelola, dan menyediakan informasi mengenai penduduk sebagai dasar dalam pengambilan kebijakan oleh pemerintah.
4. **Pelayanan Publik:** Menurut Ni Ketut Riani (2021) pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut I Dewa Gede Sony Aryawan (2021) pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang di laksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan yang berlaku.
5. **Inovasi:** Menurut Aseng Yulanda (2023) inovasi merupakan pemanfaatan sumber daya baru yang memiliki perbedaan dengan yang telah ada sebelumnya. Inovasi salah satu alternatif penting yang dapat digunakan pemerintah untuk menghadapi berbagai tantangan dalam birokrasi serta permasalahan dalam pelayanan publik. Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat telah mendorong terjadinya pergeseran dari sistem kerja tradisional menuju

sistem berbasis digital. Perubahan ini tercermin dalam penerapan e-government serta berkurangnya penggunaan sistem layanan konvensional yang masih bergantung pada administrasi berbasis kertas. Digitalisasi dalam administrasi kependudukan bertujuan untuk mempermudah akses layanan publik, meningkatkan efisiensi anggaran, menghemat waktu kerja aparatur, serta meminimalkan praktik pungutan liar.

6. **Identitas Kependudukan:** Identitas Kependudukan Digital (IKD) merupakan bentuk informasi elektronik yang dapat di akses melalui aplikasi pada smartphone. Inovasi ini diperkenalkan oleh dirjen kependudukan dan catatan sipil kementrian dalam negeri untuk memanfaatkan proses digitalisasi serta mengatasi kendala pencetakan ulang ktp elektronik fisik yang memakan waktu lama. Sebagai solusi, masyarakat dapat menggunakan IKD sebagai alternatif pengganti KTP elektronik (Farhan & Rahman, 2025).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan ini dipilih untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai penerapan inovasi pelayanan publik melalui Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kelurahan Warakas, Jakarta Utara, termasuk proses implementasi, manfaat, kendala, dan pengalaman informan. Penelitian kualitatif deskriptif sesuai digunakan untuk menggambarkan fenomena berdasarkan informasi yang diperoleh secara langsung dari informan dan kondisi nyata di lapangan. Fokus penelitian dianalisis berdasarkan lima dimensi inovasi pelayanan publik Rippetoe dan Rogers, yaitu relative advantage (keuntungan relatif), compatibility (kesesuaian), complexity (kerumitan), triability (kemungkinan untuk dicoba), dan observability (kemudahan diamati). Informan penelitian ditentukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan bahwa mereka memiliki pengetahuan, kewenangan, dan pengalaman yang relevan dengan penerapan IKD.

Observasi dilakukan secara langsung terhadap proses pelayanan, interaksi petugas dengan masyarakat, proses aktivasi, serta penggunaan IKD di lokasi penelitian. Sementara itu, dokumentasi digunakan untuk memperoleh data pendukung berupa arsip, laporan kegiatan, peraturan, foto, catatan pelayanan, dan dokumen lain yang relevan. Penggunaan wawancara, observasi, dan dokumentasi merupakan teknik yang umum diterapkan dalam penelitian kualitatif deskriptif. Analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang meliputi tiga tahap, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Reduksi data dilakukan dengan memilah dan memusatkan informasi yang relevan dengan fokus penelitian. Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi dari pejabat atau petugas pelayanan, pihak akademisi, pegawai RT, dan masyarakat. Sementara itu, triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk memastikan konsistensi serta kredibilitas data penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kelurahan Warakas telah memberikan manfaat dalam meningkatkan kepraktisan dan efisiensi pelayanan administrasi kependudukan. IKD memungkinkan masyarakat mengakses data kependudukan melalui telepon seluler tanpa harus selalu membawa KTP fisik. Selain itu, proses verifikasi data dan pengajuan layanan tertentu dapat dilakukan secara digital sehingga berpotensi mengurangi waktu, antrean, serta penggunaan dokumen fisik. Namun, manfaat tersebut belum dirasakan secara optimal karena beberapa instansi masih mensyaratkan dokumen fisik dan sebagian

proses pelayanan di Kelurahan Warakas masih dilakukan secara manual. Berdasarkan dimensi relative advantage, IKD dinilai lebih praktis, cepat, dan efisien dibandingkan pelayanan konvensional. Masyarakat dapat mengakses KTP digital, Kartu Keluarga, dan data kependudukan lainnya melalui aplikasi. Meskipun demikian, IKD belum sepenuhnya dapat menggantikan KTP fisik karena masih diperlukan untuk keperluan arsip, verifikasi, dan pelayanan pada instansi yang belum terintegrasi dengan IKD. Dengan demikian, keunggulan relatif IKD sudah terlihat, tetapi penerapannya masih bersifat bertahap.

Pada dimensi compatibility, aplikasi IKD dinilai cukup sesuai dengan kebutuhan masyarakat, terutama bagi kelompok usia muda dan masyarakat yang terbiasa menggunakan telepon pintar. Fitur aplikasi, seperti akses dokumen kependudukan, pengajuan layanan, kode QR, PIN, dan autentikasi biometrik, dianggap membantu serta memberikan keamanan tambahan. Namun, kesesuaian tersebut belum merata karena lansia, ibu rumah tangga, dan masyarakat dengan literasi digital rendah masih mengalami kesulitan. Selain itu, belum seluruh instansi dapat menerima atau mengakses data IKD sehingga penggunaan dokumen fisik masih tetap diperlukan. Pada dimensi complexity, IKD secara umum dianggap cukup mudah digunakan setelah masyarakat memahami tahapan pengoperasiannya. Akan tetapi, pengguna baru masih mengalami kesulitan ketika melakukan registrasi, aktivasi akun, pemindaian kode batang, pengisian data, dan verifikasi wajah. Kendala tersebut lebih banyak dialami oleh lansia dan masyarakat yang belum terbiasa menggunakan layanan digital. Hambatan lain yang ditemukan adalah keterbatasan spesifikasi telepon pintar, jaringan internet yang tidak stabil, gangguan aplikasi atau server, ketidaksesuaian data, serta lupa kata sandi. Oleh karena itu, penggunaan IKD masih memerlukan pendampingan dari petugas pelayanan maupun keluarga.

Pada dimensi triability, masyarakat telah memperoleh kesempatan untuk mencoba dan mempraktikkan penggunaan IKD melalui proses aktivasi serta pendampingan petugas di Kelurahan Warakas. Sosialisasi juga dilakukan melalui RT dan RW serta media komunikasi masyarakat. Pendampingan tersebut membantu masyarakat memahami cara mengunduh aplikasi, melakukan registrasi, aktivasi, serta mengakses dokumen kependudukan. Namun, pelaksanaan sosialisasi dan praktik penggunaan IKD masih perlu ditingkatkan agar menjangkau masyarakat yang belum memahami manfaat dan prosedur penggunaan aplikasi. Pada dimensi observability, manfaat IKD dapat diamati melalui kemudahan akses data kependudukan, pengurangan kebutuhan membawa dokumen fisik, serta percepatan verifikasi dan pengajuan layanan tertentu. Masyarakat yang telah memahami aplikasi merasakan bahwa IKD dapat menghemat waktu dan memudahkan pengurusan administrasi dari rumah. Namun, dampak tersebut belum sepenuhnya terlihat karena pelayanan masih berlangsung secara hibrida, yaitu menggabungkan sistem digital dan manual. Masyarakat masih perlu datang ke kelurahan untuk melakukan konfirmasi, verifikasi, atau menyerahkan dokumen pendukung.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik melalui IKD di Kelurahan Warakas telah berjalan dan memberikan kemudahan bagi masyarakat, tetapi belum terlaksana secara optimal. Hambatan utama yang ditemukan meliputi rendahnya literasi digital, keterbatasan perangkat dan jaringan internet, gangguan teknis, kebutuhan pendampingan petugas, penggunaan dokumen fisik yang masih berlangsung, serta belum optimalnya integrasi IKD dengan instansi lain. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan sosialisasi, penyediaan panduan yang lebih sederhana, penguatan pendampingan bagi kelompok rentan, peningkatan kualitas jaringan dan sarana pelayanan, serta perluasan integrasi IKD agar inovasi tersebut dapat meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan secara lebih efektif dan merata.

PEMBAHASAN

1. Inovasi pelayanan melalui Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kelurahan Warakas memberikan sejumlah manfaat bagi masyarakat dan petugas pelayanan. IKD memudahkan akses terhadap data kependudukan, mempercepat proses verifikasi, mengurangi penggunaan dokumen fisik, serta memungkinkan sebagian pengajuan layanan dilakukan secara daring. Dengan demikian, IKD memiliki keunggulan dibandingkan pelayanan konvensional karena dapat meningkatkan kepraktisan dan efisiensi administrasi kependudukan. Dari aspek kesesuaian dan kemudahan penggunaan, aplikasi IKD dinilai telah memiliki fitur yang mendukung kebutuhan masyarakat, seperti akses KTP digital, Kartu Keluarga, dokumen kependudukan, PIN, autentikasi biometrik, dan pengajuan layanan. Namun, tingkat penerimaan dan pemahaman masyarakat masih beragam. Masyarakat yang terbiasa menggunakan telepon pintar cenderung lebih mudah menerima IKD, sedangkan lansia, ibu rumah tangga, dan masyarakat dengan literasi digital rendah masih mengalami kesulitan dalam registrasi, aktivasi, pemindaian kode QR, serta penggunaan fitur aplikasi.
   Penerapan IKD di Kelurahan Warakas juga masih menghadapi berbagai hambatan teknis dan administratif. Hambatan tersebut meliputi jaringan internet yang tidak stabil, keterbatasan perangkat, gangguan aplikasi atau server, ketidaksesuaian data, serta kebutuhan pendampingan petugas. Selain itu, sebagian pelayanan masih dilakukan secara manual dan beberapa instansi belum menerima atau terintegrasi dengan IKD. Kondisi tersebut menyebabkan masyarakat masih harus membawa KTP, Kartu Keluarga, atau fotokopi dokumen tertentu sehingga manfaat IKD belum dapat dirasakan secara maksimal. Untuk mengoptimalkan penerapan IKD, Kelurahan Warakas perlu meningkatkan sosialisasi secara rutin melalui RT/RW, media sosial, sekolah, serta kegiatan jemput bola. Pendampingan aktivasi juga perlu diperkuat, terutama bagi kelompok masyarakat yang belum terbiasa menggunakan teknologi, disertai penyediaan panduan sederhana, peningkatan kapasitas petugas, dan perbaikan sarana prasarana pelayanan. Selain itu, diperlukan koordinasi yang lebih kuat dengan Dukcapil dan instansi terkait, penerapan IKD secara bertahap dalam layanan administrasi, serta evaluasi berkala agar manfaat IKD dapat dirasakan secara lebih luas dan mampu meningkatkan efektivitas pelayanan publik di Kelurahan Warakas.

2. KENDALA DAN UPAYA MENGATASI KENDALA PELAYANAN PUBLIK MELALUI IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL (IKD)

   Implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) masih menghadapi berbagai kendala yang menyebabkan manfaatnya belum dirasakan secara maksimal oleh seluruh masyarakat. Oleh karena itu, setiap kendala perlu disertai dengan upaya penyelesaian yang tepat sebagai berikut.

   1) Keterbatasan perangkat dan akses internet
      Sebagian masyarakat belum memiliki telepon pintar yang mendukung penggunaan aplikasi IKD. Selain itu, masih terdapat masyarakat yang tinggal di wilayah dengan jaringan internet lemah atau tidak stabil. Kondisi ini menyulitkan masyarakat ketika mengunduh aplikasi, melakukan aktivasi, memindai kode QR, melakukan verifikasi data, maupun mengakses dokumen digital. Akibatnya, penggunaan IKD belum merata dan lebih mudah dilakukan oleh masyarakat yang tinggal di wilayah perkotaan dengan akses teknologi yang lebih baik. Upaya yang dapat dilakukan adalah menyediakan fasilitas pendukung di kantor Disdukcapil, kecamatan, dan kelurahan, seperti jaringan internet gratis serta perangkat pendukung untuk proses aktivasi. Pemerintah juga perlu melakukan pelayanan jemput bola ke wilayah yang memiliki keterbatasan jaringan dan bekerja sama dengan penyedia layanan telekomunikasi

untuk meningkatkan kualitas jaringan internet. Selain itu, masyarakat perlu diberikan informasi mengenai persyaratan perangkat yang diperlukan untuk menggunakan IKD.

Rendahnya literasi digital masyarakat Sebagian masyarakat belum terbiasa menggunakan aplikasi digital. Mereka masih mengalami kesulitan dalam mengunduh aplikasi IKD, memasukkan data, melakukan swafoto, memindai kode QR, membuat PIN, dan menampilkan dokumen kependudukan secara digital. Keterbatasan pemahaman ini menyebabkan sebagian masyarakat merasa bahwa penggunaan IKD rumit dan lebih memilih menggunakan dokumen fisik yang sudah biasa mereka gunakan.

3. Upaya yang dapat dilakukan adalah memberikan pendampingan secara langsung kepada masyarakat pada saat aktivasi maupun setelah aktivasi. Disdukcapil dapat menyediakan loket atau petugas khusus yang membantu masyarakat mempraktikkan penggunaan IKD. Pendampingan perlu dilakukan dengan bahasa yang sederhana dan disesuaikan dengan kemampuan pengguna, terutama bagi lansia, masyarakat berpendidikan rendah, penyandang disabilitas, dan kelompok yang belum terbiasa menggunakan teknologi. Kurangnya sosialisasi dan pemahaman masyarakat

   Masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui tujuan, manfaat, prosedur, dan tata cara penggunaan IKD. Sosialisasi yang belum menjangkau seluruh lapisan masyarakat menyebabkan sebagian penduduk belum tertarik melakukan aktivasi. Selain itu, informasi yang diterima masyarakat terkadang hanya berkaitan dengan ajakan aktivasi, tetapi belum menjelaskan secara rinci layanan yang dapat diakses melalui IKD serta langkah yang harus dilakukan apabila terjadi kendala. Upaya yang dapat dilakukan adalah meningkatkan sosialisasi secara berkelanjutan melalui media sosial, situs resmi pemerintah, kelurahan, kecamatan, sekolah, perguruan tinggi, tempat kerja, serta kegiatan masyarakat. Materi sosialisasi perlu menjelaskan manfaat IKD, langkah aktivasi, cara menggunakan dokumen digital, prosedur pemulihan akun, dan keamanan data. Ditjen Dukcapil juga terus mendorong perluasan cakupan kepemilikan IKD serta pemanfaatannya untuk mendukung pelayanan publik yang inklusif.

   Pelayanan masih mengharuskan dokumen fisik

   Salah satu kendala utama implementasi IKD adalah masih banyak pelayanan yang mengharuskan masyarakat membawa KTP, Kartu Keluarga, atau dokumen fisik lainnya. Kondisi ini membuat masyarakat yang telah memiliki IKD tetap harus membawa dokumen fisik sebagai cadangan. Akibatnya, manfaat IKD dalam mengurangi penggunaan dokumen fisik, mempercepat verifikasi, dan mempermudah pelayanan belum dapat dirasakan secara maksimal. Upaya yang perlu dilakukan adalah meningkatkan integrasi IKD dengan berbagai layanan publik, baik layanan pemerintah maupun layanan swasta. Instansi terkait perlu menyusun standar yang jelas mengenai jenis pelayanan yang dapat menggunakan IKD dan tata cara verifikasi dokumen digital. Dengan adanya integrasi tersebut, masyarakat dapat mengakses layanan publik tanpa selalu membawa dokumen fisik. IKD memang diarahkan untuk membantu masyarakat mengakses layanan pemerintah dan swasta secara lebih mudah melalui identitas digital.

   Keterbatasan pendampingan dan pelayanan jemput bola

   Tidak semua masyarakat dapat datang ke kantor Disdukcapil untuk melakukan aktivasi atau memperoleh bantuan penggunaan IKD. Hal ini terutama dialami oleh masyarakat lanjut usia, penyandang disabilitas, masyarakat yang tinggal jauh dari pusat pelayanan, dan penduduk yang memiliki keterbatasan mobilitas. Apabila pelayanan hanya tersedia di kantor, kelompok-kelompok tersebut berpotensi tertinggal dalam proses digitalisasi administrasi kependudukan. Upaya yang dapat dilakukan adalah memperluas pelayanan jemput bola ke

desa, kelurahan, sekolah, perguruan tinggi, perkantoran, pusat keramaian, dan wilayah terpencil. Petugas tidak hanya membantu aktivasi, tetapi juga memberikan edukasi mengenai cara membuka dan menggunakan dokumen digital. Pelayanan jemput bola telah digunakan sebagai salah satu cara untuk meningkatkan jangkauan aktivasi IKD di berbagai kelompok masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kelurahan Warakas, Jakarta Utara, telah menunjukkan adanya inovasi dalam pelayanan administrasi kependudukan. IKD memberikan keunggulan relatif dibandingkan pelayanan konvensional karena masyarakat dapat mengakses dokumen kependudukan secara lebih praktis, membantu mempercepat proses verifikasi, mengurangi ketergantungan terhadap dokumen fisik, serta mendukung pelayanan publik berbasis digital. Berdasarkan lima dimensi inovasi Rippetoe dan Rogers, yaitu relative advantage, compatibility, complexity, trialability, dan observability, sebagian besar dimensi telah terpenuhi. Masyarakat yang telah melakukan aktivasi dan memahami penggunaan aplikasi merasakan manfaat berupa kemudahan akses, efisiensi waktu, dan kepraktisan dalam mengelola dokumen kependudukan.

Namun, implementasi IKD di Kelurahan Warakas belum berjalan secara optimal dan belum memberikan manfaat secara merata kepada seluruh masyarakat. Hal tersebut terlihat dari data jumlah wajib KTP sebanyak 39.074 orang, dengan jumlah masyarakat yang telah melakukan aktivasi IKD sebanyak 10.110 orang atau sekitar 25,9%, sedangkan 28.964 orang atau sekitar 74,1% belum melakukan aktivasi. Rendahnya tingkat aktivasi tersebut menunjukkan bahwa penerimaan dan pemanfaatan IKD masih menghadapi berbagai hambatan. Dimensi complexity menjadi kendala yang paling menonjol karena sebagian masyarakat masih mengalami kesulitan dalam melakukan registrasi, aktivasi, pemindaian kode QR, verifikasi wajah, penggunaan fitur aplikasi, serta pemulihan akun. Kendala tersebut semakin besar pada kelompok lansia, ibu rumah tangga, dan masyarakat yang memiliki literasi digital rendah.

Selain faktor literasi digital, hambatan implementasi IKD juga meliputi keterbatasan telepon pintar, jaringan internet yang tidak stabil, gangguan aplikasi atau server, ketidaksesuaian data, serta masih adanya pelayanan yang mengharuskan masyarakat membawa dokumen fisik. Belum optimalnya integrasi IKD dengan berbagai instansi menyebabkan manfaat IKD dalam mengurangi penggunaan dokumen fisik dan mempercepat pelayanan belum dapat dirasakan secara maksimal. Dengan demikian, dimensi observability juga belum sepenuhnya terpenuhi karena hasil dan manfaat IKD belum dapat diamati secara menyeluruh oleh masyarakat. Upaya yang telah dilakukan untuk mengatasi kendala tersebut meliputi sosialisasi melalui kelurahan, RT/RW, media komunikasi masyarakat, pendampingan aktivasi oleh petugas, serta koordinasi dengan pihak Dukcapil dan instansi terkait. Meskipun demikian, upaya tersebut perlu ditingkatkan melalui sosialisasi yang lebih rutin dan mudah dipahami, pelayanan jemput bola, penyediaan panduan penggunaan yang sederhana, pendampingan khusus bagi kelompok rentan, peningkatan kapasitas petugas, penyediaan sarana dan jaringan pendukung, serta penguatan integrasi IKD dengan layanan publik lainnya.

Dengan demikian, inovasi pelayanan publik melalui IKD di Kelurahan Warakas dapat dinilai telah berjalan cukup baik dan memberikan manfaat bagi masyarakat yang telah menggunakannya, tetapi belum sepenuhnya efektif dan merata. Keberhasilan implementasi IKD tidak hanya ditentukan oleh jumlah masyarakat yang melakukan aktivasi, tetapi juga oleh kemampuan masyarakat dalam menggunakan aplikasi, kesiapan petugas, ketersediaan infrastruktur digital, serta penerimaan IKD oleh berbagai instansi pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan penguatan secara

berkelanjutan agar IKD mampu mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan yang lebih cepat, mudah, efisien, aman, inklusif, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU:

Ade Risna Sari. (2021). Efektivitas Peran Kelurahan Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan.

Agus Hendrayady. (2022). MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK. PT GLOBAL EKSEKUTIF TEKNOLOGI.

Hadi Prabowo. (2022). Inovasi Pelayanan Pada Organisasi Publik. PT. Remaja Rosdakarya.

I Dewa Gede Sony Aryawan. (2021). Mal Pelayanan Publik dan Standar Pelayanan Publik. Media Nusa Creative.

Jaba Ahsan. (2024). Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik. PT. Sonpedia Punlishing Indonesia. Jayasinga, I. P. A., & Triono, A. (2025). Kupas Tuntas Layanan Administrasi Kependudukan. In CV. Eureka

Media Aksara.

Muhammad Arief Hamdi. (2024). Pemanfaatan Teknologi Dalam Pelayanan Publik E-GOVERMENT. Widina Media Utama.

Nadjib, A., & Khairunnas. (2024). Teori Administrasi Publik. In PT Media Penerbit Indonesia.

Revida, E., Hidayatulloh, A. N., Simarmata, H. M. P. S., Silalahi, M., Nurjaya, M., & Purba, S. (2021).

Pengantar Ilmu Adminstrasi Publik. In Yayasan Kita Menulis.

Rukin. (2021). Metodologi Penelitian Kualitatif. CV. Jakad Media Publishing. Syamsir. (2022). Administrasi Kepegawaian. EUREKA MEDIA AKSARA.

Taufiqurokhman, Wekke, I. S., Saleh, A. M., & Andriansyah. (2021). Pendidikan dalam Tinjauan Administrasi Publik: Teori & Praktik. In Penerbit Samudra Biru (Anggota IKAPI).

JURNAL DAN ARTIKEL:

Ahdiat, R., & Fuadi, M. N. (2021). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Kecamatan Jatibarang Kabupaten Indramayu. Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara, 8(2), 365–370. https://doi.org/10.36658/datu.v1.i2.898

Alfarizi, M. (2023). ARTIKEL Digitalisasi Kartu Tanda Penduduk dan Partisipasi Millenial-Gen Z : Investigasi Penerimaan Tranzsformasi Digital dalam Kebijakan Kependudukan Indonesia.Jurnal Studi Kebijakan Publik. 2(February), 41–54.

Handrisal, Nazaki, M. H. (2021). Inovasi Pelayanan Berbasis Electronic Government Melalui Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (Apapo) Di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang Tahun 2019. Jurnal Ilmu Pemerintahan. Volume 05 Nomor 02 Februari 2021. 05, 179–198.

Hariawan, R., Rohiyatun, B., Najwa, L., Suhardi, M., & English, A. (2025). Peningkatan Kompetensi Metodologi Kualitatif: Pelatihan Terpadu Manajemen Penelitian, Analisis Data, dan Triangulasi. Jurnal Hasil Pengabdian Kepada Masyarakat Desember. 2025. Vol.4. No.2 E-ISSN: 2964-1519. 4(2), 93–103.

Muhamad Wigrha Idwar. (2022). INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI DESA MOJOMALANG KECAMATAN

PARENGAN KABUPATEN TUBAN Studi kasus Pelayanan Administrasi dan Kependudukan. Jurnal Penelitian Administrasi Publik, Vol. 2 No. 01, Januari (2022) e-ISSN: 2797-04692. 2(01), 133–143.

Sugandini, A. S., Dwipayana, T. U., Baihaqi, M. J., & Hariyoko, Y. (2024). Optimalisasi Penggunaan Identitas kependudukan Digital (IKD) di Era Digitalisasi Kelurahan Sumur Welut Kota Surabaya. Jurnal Multidisiplin Inovatif, 8(11), 96–100.

Tirono, R., Sutisna, A., & Nurfirdaus, N. (2024). Analisis Projek Penguatan Profil Pelajar Pancasila Tentang DImensi Kreatif pada Kurikulum Merdeka Kelas V A di SDN Kertaungaran. Jurnal Ilmiah Pendidikan Dasar, 09(4), 536–546.