Jurnal Multidisiplin Indonesia (JOUMI)
Volume 4 Nomor 3 September 2026
E-ISSN .: 2986-7541; P-ISSN .: 2986-7533, Hal 593-608
DOI: https://doi.org/10.62007/joumi.v4i2.959
Tersedia : https://ejournal.alhafiindonesia.co.id/index.php/JOUMI

ANALISIS IMPLEMENTASI IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL (IKD) DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KELURAHAN JAGIR

Sari Apta Dwi Cahyati[1]
Universitas Negeri Surabaya
Triesninda Pahlevi[2]
Universitas Negeri Surabaya
Riska Talwiylah[3]
Kelurahan Jagir Surabaya
Email: sari.23103@mhs.unesa.ac.id[1], triesnindapahlevi@unesa.ac.id[2], talwiylah@gmail.com[3].
Korespondensi penulis: sari.23103@mhs.unesa.ac.id

Abstract. *Digital Population Identity (IKD) represents a government innovation designed to support the digital transformation of population administration services, thereby enhancing the effectiveness and efficiency of public service delivery. However, its implementation at the urban village level continues to face various challenges. This study aims to analyze the implementation of IKD within population administration services in Jagir Urban Village, Surabaya City. A qualitative approach utilizing a descriptive method was employed. Data were gathered through interviews, observations, and document analysis involving informants selected via purposive sampling. Data analysis followed the Miles and Huberman model, with validity verified through source triangulation. The findings indicate that IKD implementation in Jagir Urban Village has proceeded reasonably well across the dimensions of communication, resources, disposition, and bureaucratic structure. Success has been driven by the commitment of officials, the availability of infrastructure, and a positive public response. Nevertheless, obstacles remain, including uneven adoption of IKD, technical system disruptions, and the limited authority of the urban village administration to resolve technical issues. The novelty of this research lies in its analysis of IKD implementation at the urban village level, grounded in George C. Edward III's policy implementation theory, serving as a basis for evaluating the enhancement of digital-based population administration services.*

Keywords: *Digital Population Identity (IKD); Policy Implementation; Public Service*

Abstrak. Identitas Kependudukan Digital (IKD) merupakan inovasi pemerintah dalam mendukung transformasi digital pelayanan administrasi kependudukan guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Namun, implementasinya di tingkat kelurahan masih menghadapi berbagai kendala. Penelitian ini bertujuan menganalisis implementasi IKD dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Jagir, Kota Surabaya. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap informan yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Analisis data dilakukan menggunakan model Miles dan Huberman dengan uji keabsahan melalui triangulasi sumber. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi IKD di Kelurahan Jagir telah berjalan cukup baik berdasarkan aspek komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Keberhasilan implementasi didukung oleh komitmen aparatur, ketersediaan sarana prasarana, dan respons positif masyarakat. Namun, masih terdapat kendala berupa belum meratanya penerimaan IKD, gangguan teknis sistem, serta keterbatasan kewenangan kelurahan dalam menangani permasalahan teknis. Kebaruan penelitian ini terletak pada analisis implementasi IKD di tingkat kelurahan berdasarkan teori implementasi kebijakan George C. Edward III sebagai dasar evaluasi peningkatan pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital.
Kata kunci: Identitas Kependudukan Digital (IKD); Implementasi Kebijakan; Pelayanan Publik

Received Agustus 07, 2026; Revised Agustus 18, 2026; September 29, 2026
*Corresponding author, sari.23103@mhs.unesa.ac.id

1. LATAR BELAKANG

Strategi mewujudkan tata kelola pemerintahan yang akuntabel, transparan, efektif, dan efisien saat ini diupayakan melalui kebijakan digitalisasi pada sektor pelayanan publik. Langkah sistematis ini dipicu oleh pesatnya inovasi teknologi informasi dan komunikasi yang secara simultan menggerakkan gelombang transformasi digital pada seluruh lini birokrasi pemerintahan kontemporer (Basto & Anirwan, 2023). Tuntutan terhadap efisiensi birokrasi yang bercirikan kecepatan, kemudahan akses, dan integrasi data, ditambah dengan dinamika pergerakan penduduk yang masif, memosisikan digitalisasi sebagai instrumen vital dalam tata kelola administrasi kependudukan saat ini. Melalui pembaruan berbasis teknologi ini, hambatan geografis dan prosedural yang kerap menunda pemenuhan hak sipil masyarakat dapat diminimalisasi secara signifikan. Modernisasi sistem ini memberikan kemudahan bagi lini birokrasi dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang responsif, terintegrasi, dan berorientasi pada kebutuhan masyaraka (Rasyidin & Pahlevi, 2021).

Perkembangan teknologi informasi yang dinamis mendorong aparatur pemerintah untuk terus memodernisasi sarana pelayanan administrasi kependudukan, salah satunya melalui implementasi kebijakan Identitas Kependudukan Digital (IKD). Inovasi ini hadir sebagai wujud digitalisasi berkas kependudukan guna mendongkrak efisiensi birokrasi, mempermudah warga dalam mengakses dokumen resmi, serta mendorong percepatan transformasi digital pelayanan publik (Bella & Widodo, 2024). Merujuk pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 yang diinisiasi oleh Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil, sistem IKD ini memiliki kekuatan hukum yang sah sebagai bukti autentik, sehingga berkedudukan sebagai arsip elektronik yang diakui secara legal. Melalui integrasi teknologi tersebut, restrukturisasi aksesibilitas diwujudkan dengan memberikan otoritas kepada warga negara untuk mengelola dan menampilkan kartu identitas mereka secara instan melalui gawai seluler masing-masing (Sasongko, 2023).

Menurut (Adam et al., 2024) selain memberikan kemudahan akses, IKD juga dirancang untuk meningkatkan keamanan data melalui sistem autentikasi dan verifikasi digital yang diharapkan menjadi solusi atas berbagai tantangan. Lebih lanjut (Tukan & Rahmadanita, 2023) Penguatan keamanan data kependudukan, sinkronisasi sistem

informasi antar-lembaga, dan percepatan birokrasi digital menjadi pilar tujuan utama dalam implementasi IKD, di samping aspek efisiensi operasional itu sendiri. Kendati demikian, realisasi program IKD di tingkat daerah belum berjalan secara homogen akibat berbagai kendala operasional. Temuan dari beberapa studi terdahulu mengindikasikan bahwa keterbatasan pemahaman publik terkait keunggulan dan tata cara penggunaan aplikasi menjadi salah satu pemicu utama rendahnya angka adopsi teknologi ini. Penelitian yang dilakukan (Sasongko, 2023) menjelaskan bahwa implementasi IKD telah berjalan cukup baik, namun masih ditemukan kendala berupa rendahnya pemahaman masyarakat terhadap penggunaan IKD, keterbatasan sarana pendukung, serta belum optimalnya pemanfaatan identitas digital dalam berbagai layanan publik. Penelitian lain oleh (Tukan & Rahmadanita, 2023) hambatan terhadap performa pelayanan digital yang belum berjalan optimal bermuara pada tiga aspek utama, yakni defisit sosialisasi makro, keterbatasan kualifikasi sumber daya manusia, dan belum siapnya infrastruktur teknologi nirkabel di daerah.

Selanjutnya, penelitian (Alexander et al., 2025) pembaruan tata kelola dokumen sipil di Kota Palangka Raya mengindikasikan grafik perkembangan yang relatif positif, kendati masih terbentur oleh aneka determinan penghambat. Beberapa di antaranya meliputi minimnya kecakapan digital di tingkat akar rumput, keterbatasan fasilitas penunjang, serta belum padunya integrasi sistem IKD pada berbagai klaster penyedia layanan umum. Ditinjau dari teori kebijakan publik, determinasi keberhasilan suatu program secara fundamental ditentukan oleh interaksi resiprokal dari variabel-variabel tersebut. Menurut teori Geoge C. Edwards III Efektivitas penyampaian informasi kepada warga negara, kecukupan aspek pendukung, loyalitas komitmen para agen pelaksana, serta keluwesan rantai komando birokrasi merupakan variabel-variabel kunci yang mengondisikan keberhasilan tata laksana suatu kebijakan. Oleh karena itu, pendekatan teoretis yang mengintegrasikan aspek komunikasi, pemetaan sumber daya, karakter disposisi, dan desain kelembagaan ini dinilai sangat representatif untuk mengupas dinamika di lapangan. Oleh karena itu, kajian terhadap penerapan IKD tidak semata-mata menyoroti aspek pemanfaatan teknologinya saja. Evaluasi ini juga perlu menitikberatkan pada proses eksekusi kebijakan oleh jajaran birokrasi, serta mengukur tingkat penerimaannya di kalangan warga.

Berdasarkan uraian penelitian terdahulu, implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di berbagai daerah masih menghadapi tantangan dalam berbagai aspek. Di Kelurahan Jagir, implementasi IKD telah menjadi bagian dari upaya digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan. Meskipun demikian, masih terdapat tantangan dalam pelaksanaannya, seperti belum meratanya pemanfaatan IKD oleh masyarakat dan perlunya penguatan koordinasi dalam penyelenggaraan layanan. Kondisi ini menunjukkan pentingnya kajian mengenai implementasi IKD pada tingkat kelurahan guna mendukung peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Sejauh ini, penelitian terkait penerapan IKD cenderung terpusat di lingkup pemerintah daerah, sedangkan investigasi pada level kelurahan sebagai garda terdepan pelayanan publik masih sangat minim. Berangkat dari kesenjangan tersebut, riset ini difokuskan untuk mengkaji pelaksanaan IKD di Kelurahan Jagir serta memetakan berbagai elemen pendukung dan penghambat operasionalnya. Luaran dari studi ini diharapkan mampu berfungsi sebagai instrumen evaluasi guna mendongkrak mutu layanan administrasi kependudukan berbasis elektronik.

2. KAJIAN TEORITIS

Pelaksanaan suatu kebijakan memegang peranan yang sangat menentukan dalam siklus kebijakan publik, sebab tahapan ini menjadi penentu utama tercapai atau tidaknya target yang telah direncanakan sebelumnya. Mengacu pada (Nugroho, 2021), pelaksanaan kebijakan adalah langkah menerjemahkan keputusan yang diambil pemerintah menjadi aksi nyata agar dampak kebijakan dapat dirasakan oleh masyarakat. Dalam model ini, efektivitas capaian tersebut dikondisikan oleh konfigurasi empat elemen fundamental: transmisi komunikasi, kapasitas sumber daya, karakteristik disposisional atau sikap aparat, serta desain kelembagaan birokrasi.

a. Menurut (Hidayat, 2021) komunikasi menuntut agar setiap keputusan strategis beserta regulasi turunannya ditransmisikan secara konsisten kepada seluruh jajaran staf terkait. Alur diseminasi informasi yang komprehensif ini menjadi satu-satunya instrumen vital yang menjamin aparatur pelaksana memiliki pemahaman yang jelas mengenai deskripsi kerja dan tanggung jawab operasional yang harus dieksekusi di lapangan. Dalam implementasi IKD, komunikasi dapat

diwujudkan melalui kegiatan sosialisasi, edukasi, pendampingan penggunaan aplikasi, komunikasi yang efektif memastikan bahwa informasi terkait pengendalian tersebar secara menyeluruh di seluruh lini organisasi (Wardah & Purnamasari, 2026)

b. Sumber daya mencakup sumber daya manusia, anggaran, teknologi, informasi, dan sarana prasarana yang diperlukan untuk melaksanakan kebijakan. Menurut (George C. Edwards, 1980) ketersediaan sumber daya yang memadai menjadi syarat utama keberhasilan implementasi kebijakan. Pada implementasi IKD, sumber daya meliputi kompetensi petugas Dukcapil dan kelurahan, perangkat teknologi pendukung, jaringan internet, serta ketersediaan sistem informasi yang terintegrasi.

c. Disposisi adalah sebuah sikap, komitmen, dan kesediaan pelaksana dalam menjalankan kebijakan. Menurut (Tiwa et al., 2023) sikap tersebut menyoroti ciri-ciri yang sangat terkait dengan para pelaksana yang mengelola kebijakan dan program. Dalam konteks IKD, disposisi dapat dilihat dari kesungguhan aparatur pemerintah dalam melakukan sosialisasi, memberikan pelayanan aktivasi, dan membantu masyarakat yang mengalami kesulitan dalam penggunaan aplikasi.

d. Struktur birokrasi berkaitan dengan pembagian tugas, prosedur kerja, koordinasi antar instansi, dan standar operasional pelayanan. Struktur birokrasi yang jelas dapat meningkatkan efektivitas implementasi kebijakan. Menurut (Ramadhan et al., 2024) sebagai organisasi yang menerapkan kebijakan, birokrasi memiliki kewajiban untuk mendukung kebijakan yang dipilih secara politis dengan memastikan bahwa kebijakan tersebut dikoordinasikan dengan baik. Jika implementasi kebijakan terhambat dan sumber daya digunakan secara tidak efisien maka akan menyebabkan sistem birokrasi tidak beroperasi secara efektif.

Keberhasilan implementasi IKD tercermin dari kemampuan aparatur dalam menyampaikan informasi secara jelas, menyediakan sumber daya yang memadai, menunjukkan komitmen pelayanan, serta melaksanakan prosedur sesuai ketentuan yang berlaku. Hal tersebut sejalan dengan konsep pelayanan prima yang menekankan pelayanan yang cepat, tepat, mudah, dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan (Barata, 2014)

Berdasarkan ketentuan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 mengenai Administrasi Kependudukan, tata kelola kependudukan dijalankan melalui serangkaian proses penataan dan penertiban data serta dokumen. Ruang lingkupnya meliputi pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, manajemen informasi, dan optimalisasi data demi mendukung sektor pelayanan publik maupun pembangunan. Dalam perkembangannya, arus modernisasi teknologi menuntut adanya transformasi dari sistem konvensional menuju sistem digital. Transformasi ini bertujuan agar layanan kependudukan menjadi lebih efektif, efisien, dan mudah dijangkau oleh masyarakat sebagai bagian dari strategi pemerintah mengoptimalkan kualitas layanan berbasis teknologi (Rintaka et al., 2026). Menurut (Fauziah et al., 2026) pengintegrasian teknologi informasi ke dalam sektor administrasi kependudukan mampu mendongkrak efektivitas, mengoptimalkan efisiensi, serta mempermudah jangkauan layanan bagi warga, sehingga mutu penyelenggaraan pelayanan publik mengalami peningkatan yang signifikan.

Berdasarkan ketentuan Permendagri Nomor 72 Tahun 2022, IKD merupakan wujud digital dari dokumen kependudukan berupa aplikasi berbasis elektronik yang dioperasikan langsung melalui perangkat genggam atau gawai yang dimiliki oleh masyarakat. Inovasi tersebut memberikan nilai tambah karena memungkinkan masyarakat memperoleh pelayanan secara lebih cepat tanpa harus selalu membawa dokumen fisik. Menurut (Komariah & Rahmadinata, 2025) menjelaskan bahwa implementasi IKD memberikan manfaat berupa peningkatan efisiensi pelayanan administrasi kependudukan, kemudahan akses dokumen, serta mendukung percepatan digitalisasi pelayanan publik.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif dengan spesifikasi deskriptif analitis. Orientasi metodologis tersebut diinternalisasikan guna memotret, mengonseptualisasikan, dan menguraikan secara komprehensif dinamika implementasi IKD dalam lanskap pelayanan administrasi sipil di Kelurahan Jagir. Melalui paradigma kualitatif, investigasi mendalam dapat dilakukan terhadap sirkulasi eksistensi kebijakan, pola interaksi resiprokal antar-aktor birokrasi, serta pemetaan variabel pendukung maupun determinan penghambat yang berkelindan di lapangan (Creswell & Creswell,

2018). Penelitian lapangan diselenggarakan pada lokus Kelurahan Jagir yang berada di bawah yurisdiksi administratif Kota Surabaya.

Dalam penentuan elemen subjek, strategi purposive sampling dioperasikan guna menjaring para informan kunci yang memiliki kompetensi pengetahuan serta keterlibatan langsung dalam pusaran eksekusi sistem IKD. Klaster informan tersebut dikategorisasikan ke dalam dua lini utama, yaitu jajaran aparatur kelurahan selaku fasilitator teknis administrasi sipil, serta warga negara yang bertindak sebagai pemanfaat akhir layanan digital tersebut. Selanjutnya, guna mengeskalasi kredibilitas dan kedalaman data yang selaras dengan konteks makro penelitian, data diaplikasikan melalui teknik wawancara mendalam, pengamatan terlibat (observasi), serta penelusuran rekam jejak dokumentasi yang relevan. (Sugiyono, 2023).

Alur pengolahan data dalam penelitian ini merujuk pada model analisis kualitatif interaktif yang digagas oleh Miles dan Huberman. Kerangka kerja metodologis tersebut membagi mekanisme interpretasi menjadi tiga siklus utama, yakni penyaringan atau reduksi data, penyajian data, serta tahap penarikan kesimpulan berikut pembuktiannya. Pada fase awal reduksi, peneliti melakukan penyaringan secara ketat, pengkodian, dan abstraksi terhadap transkrip hasil wawancara mendalam guna mengekstrak substansi informasi yang relevan dengan fokus kajian. Narasi deskriptif dengan struktur metodis kemudian digunakan untuk menyajikan data. Menurut (Miles & Huberman, 1994) pada tahap akhir, adalah penarikan kesimpulan, dengan menafsirkan data dan memverifikasi temuan dalam penelitian agar kesimpulan mendapatkan hasil yang memuaskan.

Hasil penelitian ini ditingkatkan melalui pemanfaatan teknik pemeriksaan keabsahan data yang dikenal sebagai triangulasi sumber. Keabsahan data dijaga melalui member checking kepada informan kunci (Widyawati & Rohim, 2026) peneliti melakukan penyeimbangan perspektif antara data yang disuplai oleh birokrat Kelurahan Jagir dalam kapasitasnya sebagai eksekutor pelayanan administrasi kependudukan digital dengan data dari warga negara selaku konsumen layanan. Tidak berhenti di situ, keabsahan data verbal hasil wawancara mendalam tersebut dikalibrasi kembali melalui pencocokan fakta empiris berbasis observasi visual langsung pada situasi pelayanan aktual.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan IKD di Kelurahan Jagir merepresentasikan langkah strategis pemerintah untuk mengakselerasi digitalisasi layanan administrasi kependudukan di wilayah Kota Surabaya. Eksekusi program modernisasi tata kelola sipil ini dikaji secara mendalam menggunakan pisau analisis model implementasi kebijakan publik yang digagas oleh George C. Edwards III. Kerangka teoretis ini memfokuskan eksplanasi temuan riset ke dalam empat determinan struktural sebagai berikut:

1. Komunikasi

Berdasarkan hasil wawancara, Kelurahan Jagir telah melakukan sosialisasi. Salah satu informan mengungkapkan :

"Kami melakukan sosialisasi kepada masyarakat melalui RT/RW dan waktu masyarakat datang ke kantor kelurahan untuk mengurus administrasi kependudukan."

Selain itu sosialisasi dilakukan melalui media sosial Kelurahan Jagir dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Lebih lanjut, petugas juga memberikan pendampingan kepada masyarakat selama proses aktivasi aplikasi IKD. Hal tersebut didukung oleh hasil observasi bahwa petugas secara aktif memberikan penjelasan mengenai manfaat, fungsi, dan cara penggunaan aplikasi IKD kepada masyarakat selama proses pelayanan.

Sementara itu, masyarakat menyatakan bahwa informasi mengenai Identitas Kependudukan Digital (IKD) diperoleh melalui petugas Kelurahan Jagir ketika mengurus administrasi kependudukan, serta penyampaian informasi dari RT/RW. Meskipun demikian, sebagian masyarakat mengakui masih menggunakan KTP elektronik ketika mengakses layanan publik maupun layanan perbankan karena belum semua instansi menerima IKD sebagai dokumen identitas utama. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi tersebut menunjukkan komunikasi dalam implementasi IKD telah berjalan dengan baik dan mampu meningkatkan pemahaman masyarakat

Namun, efektivitas komunikasi masih dipengaruhi oleh belum meratanya penerimaan IKD pada berbagai layanan sehingga masyarakat masih memilih menggunakan KTP elektronik. Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian (Sasongko, 2023) yaitu pelaksanaan edukasi dan pendampingan yang berkesinambungan

dapat memperkuat literasi masyarakat mengenai IKD, meskipun pemanfaatannya masih menemui berbagai kendala teknis saat diimplementasikan.

Berdasarkan uraian tersebut, petugas telah melakukan sosialisasi melalui berbagai saluran komunikasi, sedangkan masyarakat juga mengonfirmasi bahwa informasi mengenai IKD diterima melalui saluran tersebut. Dengan demikian, indikator komunikasi menurut George C. Edward III telah terpenuhi karena informasi dapat diterima oleh kelompok sasaran secara jelas dan konsisten. Namun demikian, upaya sosialisasi masih perlu ditingkatkan agar pemanfaatan IKD dapat dilakukan secara lebih optimal oleh masyarakat.

2. Sumber Daya

Menilik pada lokus Kelurahan Jagir, aspek manajerial sumber daya manusia yang diplot untuk mengawal program IKD telah berada pada level yang representatif. Kompetensi kognitif para petugas administrasi sipil dalam mengasimilasikan alur kerja aktivasi menjadi modal utama. Hal tersebut berdampak linear pada kualitas pendampingan masyarakat, di mana aparatur mampu mengurai kendala teknis warga secara langsung selama proses pendaftaran hingga pemanfaatan fitur-fitur dokumen digital tersebut secara mandiri.

Kelurahan telah memiliki perangkat komputer, jaringan internet, serta fasilitas pelayanan yang dapat digunakan untuk mendukung proses aktivasi. Menurut (George C. Edwards, 1980) Kematangan aspek sarana prasarana serta kualifikasi sumber daya manusia bertindak sebagai variabel determinan yang memengaruhi capaian keberhasilan implementasi sebuah kebijakan. Menilik pada realitas objektif di Kelurahan Jagir, pemenuhan kedua prasyarat sumber daya tersebut telah terakomodasi secara memadai untuk menjamin kelancaran operasionalisasi sistem IKD. Keadaan riil terkait dukungan infrastruktur dan kapabilitas SDM di lapangan ini senada dengan elaborasi verbal yang disampaikan oleh informan sebagai berikut:

"Petugas membantu saya saat proses aktivasi melalui scan barcode dikomputer dan menjelaskan isi didalam aplikasi IKD."

Dengan penyataan tersebut, masyarakat menilai bahwa petugas telah memberikan pendampingan dan melaksanakan tugas sebagai pelaksana kebijakan melalui proses aktivasi IKD sehingga masyarakat dapat memahami penggunaan aplikasi.

Meskipun demikian, berdasarkan hasil wawancara dan observasi bahwa implementasi IKD masih menghadapi kendala pada aspek teknologi. Beberapa informan mengalami saat proses aktivasi terkadang terhambat akibat gangguan jaringan atau sistem aplikasi yang dikelola secara terpusat oleh Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Kondisi tersebut menyebabkan pelayanan harus menunggu hingga sistem kembali normal, sehingga memengaruhi efektivitas pelayanan kepada masyarakat. Dengan demikian, kesiapan sumber daya di tingkat pelaksana perlu diimbangi dengan sistem teknologi yang stabil agar implementasi IKD dapat berjalan lebih optimal.

Temuan ini sejalan dengan penelitian (Sasongko, 2023) keterlibatan institusional dari lembaga penyedia layanan menjadi variabel yang tidak kalah krusial di samping aspek kesiapan teknologi dalam menentukan keberhasilan implementasi IKD. Melalui pendekatan komparatif terhadap hasil pengamatan visual, narasi masyarakat, serta penjelasan dari pihak birokrat, diperoleh kesimpulan yang saling memvalidasi terkait pemenuhan elemen sumber daya. Jajaran petugas mengonfirmasikan secara eksplisit bahwa operasionalisasi sistem di meja pelayanan telah didukung penuh oleh kompetensi aparatur yang kapabel dan kelengkapan infrastruktur yang representatif. Masyarakat juga mengungkapkan bahwa petugas mampu memberikan pelayanan dan pendampingan selama proses aktivasi. Temuan tersebut didukung oleh hasil observasi yang menunjukkan tersedianya perangkat komputer, jaringan internet, dan fasilitas pelayanan lainnya. Meskipun demikian, baik petugas maupun masyarakat mengakui bahwa gangguan sistem yang berasal dari pusat masih menjadi kendala yang memengaruhi kelancaran proses pelayanan. Oleh karena itu, implementasi kebijakan tidak hanya ditentukan oleh kesiapan sumber daya pada tingkat pelaksana, tetapi juga oleh dukungan sistem secara nasional.

3. Disposisi

Berdasarkan hasil wawancara, petugas pelayanan menunjukkan komitmen dalam melaksanakan program IKD dengan memberikan pelayanan sesuai prosedur serta membantu masyarakat yang mengalami kesulitan selama proses aktivasi aplikasi. Petugas juga menjelaskan penggunaan fitur-fitur IKD agar masyarakat dapat memanfaatkan aplikasi secara mandiri. Salah satu informan menyampaikan:

"Selama proses pelayanan, petugas membantu dalam pelayanan dengan baik, ramah, dan menjelaskan caranya bagaimana untuk membuat IKD."

Hal tersebut dilakukan saat petugas membantu proses aktivasi IKD. Tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemanfaatan sistem digital dalam administrasi kependudukan sangat dipengaruhi oleh bentuk tanggung jawab serta ketanggapsegeraan aparatur negara dalam memberikan pelayanan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Alexander et al., 2025) menyatakan bahwa sikap positif pelaksana dan masyarakat berpengaruh terhadap keberhasilan implementasi layanan digital.

Berdasarkan hasil observasi, petugas tetap memberikan pendampingan kepada masyarakat hingga proses aktivasi berhasil dilakukan meskipun jumlah masyarakat yang datang cukup banyak. Sebagian besar informan memberikan tanggapan positif terhadap keberadaan IKD selaku kreasi digital. Terdapat kesesuaian informasi mengenai sikap aparatur dalam memberikan pelayanan IKD. Petugas menyatakan berkomitmen memberikan pelayanan terbaik selama proses aktivasi. Hal tersebut sejalan dengan pendapat masyarakat yang menilai bahwa petugas bersedia memberikan pendampingan ketika mengalami kesulitan. Kesesuaian informasi tersebut menunjukkan bahwa disposisi aparatur telah mendukung implementasi IKD di Kelurahan Jagir.

4. Struktur Birokrasi

Berdasarkan hasil penelitian, implementasi IKD di Kelurahan Jagir telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Petugas menjelaskan bahwa seluruh proses aktivasi IKD telah mengikuti SOP yang ditetapkan. Masyarakat juga menyampaikan bahwa proses pelayanan dilakukan secara berurutan mulai dari verifikasi identitas, pemindaian QR Code, hingga aktivasi aplikasi. Berdasarkan hasil observasi, seluruh tahapan pelayanan dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang berlaku sehingga proses pelayanan berjalan secara tertib.

Meskipun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan sistem IKD masih terpusat pada Direktorat Jenderal Dukcapil. Salah satu informan menjelaskan:

"Pelaksanaan pelayanan IKD di Kelurahan mengikuti ketentuan dan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Kalau terjadi gangguan sistem, penyelesaiannya juga menjadi kewenangan dari pihak pusat."

Kondisi ini menyebabkan ruang gerak kelurahan dalam menangani kendala teknis menjadi terbatas. Ketika terjadi gangguan sistem, petugas hanya dapat melaporkan kepada instansi terkait dan menunggu tindak lanjut dari pihak yang berwenang. Temuan tersebut menunjukkan bahwa struktur birokrasi implementasi IKD telah memiliki mekanisme pelayanan yang jelas melalui SOP yang ditetapkan.

Akan tetapi, kewenangan kelurahan masih terbatas pada pelaksanaan pelayanan sehingga penyelesaian kendala teknis tetap bergantung pada instansi pengelola sistem di tingkat pusat. Hal ini sejalan dengan penelitian (Sasongko, 2023) yang menjelaskan bahwa pengelolaan sistem yang terpusat dapat memengaruhi kecepatan penyelesaian kendala dalam implementasi IKD di daerah. Berdasarkan uraian tersebut, informasi yang diperoleh dari petugas, masyarakat, dan hasil observasi menunjukkan bahwa pelaksanaan struktur birokrasi dalam implementasi IKD telah berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Petugas menjalankan pelayanan berdasarkan SOP yang telah ditetapkan, sedangkan masyarakat menyampaikan proses pelayanan berlangsung sesuai dengan alur yang berlaku. Namun, petugas maupun masyarakat menyampaikan bahwa masih mengalami gangguan sistem pusat. Hal ini menunjukkan bahwa prosedur pelayanan telah berjalan dengan baik, meskipun penyelesaian kendala teknis masih bergantung pada instansi yang memiliki kewenangan lebih tinggi.

Faktor Pendukung

Dalam konteks operasionalisasi platform IKD di Kelurahan Jagir, akselerasi keberhasilan program didorong oleh penetrasi saluran komunikasi yang variatif. Penetrasi informasi tersebut diorkestrasi secara integratif melalui pemanfaatan jejaring sosial kemasyarakatan di tingkat RT/RW, perluasan jangkauan via media digital, serta asistensi edukatif secara langsung di meja pelayanan. Pola sosialisasi yang multipintu ini berkontribusi signifikan dalam mereduksi asimetri informasi dan mempermudah warga dalam memahami urgensi serta mekanisme sistem dokumen sipil tersebut. Pernyataann ini sejalan dengan penelitian (Oktaviani et al., 2024) yang menyatakan bahwa komunikasi yang efektif dan dukungan aparatur pelayanan dapat meningkatkan penerimaan masyarakat terhadap implementasi IKD.

Faktor pendukung lainnya adalah kompetensi aparatur dalam memberikan pendampingan selama proses aktivasi membantu masyarakat memahami penggunaan

aplikasi. Kelurahan Jagir juga menyediakan perangkat komputer, jaringan internet, serta fasilitas pelayanan yang mendukung proses aktivasi IKD yang juga berkontribusi terhadap keberhasilan implementasi kebijakan. Selain itu adanya penerimaan masyarakat terhadap inovasi pelayanan digital menjadi faktor pendukung implementasi IKD serta penggunaan IKD dalam pelayanan administrasi kependudukan salah satunya sebagai identitas saat sidang waris atau pencetakan ulang KTP yang hilang. Melalui wawancara, informan menyampaikan:

"Menurut saya, setelah memiliki IKD pengurusan administrasi menjadi lebih mudah karena data kependudukan sudah ada di aplikasi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan (Sasongko, 2023) yang menjelaskan bahwa keberhasilan implementasi IKD dipengaruhi oleh kompetensi aparatur, kesiapan infrastruktur digital, serta penerimaan masyarakat terhadap pelayanan berbasis digital. Serta adanya SOP memberikan pedoman bagi aparatur dalam melaksanakan pelayanan sehingga proses aktivasi IKD dapat berjalan secara terstruktur. Berdasarkan penjelasan tersebut, memberikan informasi yang saling menguatkan mengenai faktor-faktor pendukung. Hasil observasi juga menunjukkan bahwa seluruh aspek tersebut telah diterapkan dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Jagir. Oleh karena itu, faktor-faktor tersebut menjadi pendukung dalam pelaksanaan implementasi IKD.

Faktor Penghambat

Di samping berbagai faktor pendukung, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa implementasi IKD di Kelurahan Jagir masih menghadapi beberapa kendala yang memengaruhi efektivitas pelaksanaan program. Hambatan tersebut berasal dari aspek teknis, kelembagaan, maupun karakteristik masyarakat sebagai pengguna layanan. Menurut (George C. Edwards, 1980). Kegagalan implementasi kebijakan umumnya terjadi ketika salah satu unsur implementasi belum berjalan secara optimal. Hambatan utama yang ditemukan dalam penelitian ini adalah ketergantungan sistem IKD terhadap server pusat Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Berdasarkan hasil wawancara, petugas pelayanan menjelaskan bahwa ketika terjadi gangguan sistem atau pemeliharaan server, proses aktivasi IKD tidak dapat dilaksanakan secara optimal serta belum meratanya penerimaan IKD pada berbagai layanan sehingga

sebagian masyarakat masih menggunakan KTP elektronik sebagai identitas utama. Salah satu informan menyampaikan:

"Saya masih harus menggunakan KTP fisik karena masih ada instansi, seperti perbankan, yang meminta dokumen fisik dan belum menerima IKD sebagai identitas."

Dalam teori implementasi keijakan keterbatasan sumber daya berupa teknologi dan kewenangan akan menghambat efektivitas implementasi kebijakan. Hambatan berikutnya adalah belum optimalnya integrasi IKD dengan berbagai lembaga pelayanan publik maupun swasta. Berdasarkan hasil wawancara, petugas, masyarakat, dan hasil observasi menunjukkan informasi yang konsisten mengenai kendala tersebut. Meskipun demikian, hambatan yang ditemukan tidak berasal dari pelaksanaan pelayanan di Kelurahan Jagir, melainkan lebih dipengaruhi oleh faktor teknis sistem dan kesiapan implementasi IKD secara lebih luas. Oleh karena itu, diperlukan penguatan koordinasi antarinstansi serta peningkatan integrasi layanan agar pemanfaatan IKD dapat berlangsung secara lebih optimal.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, program IKD pada ranah pelayanan publik di Kelurahan Jagir telah berada pada level pencapaian yang optimal, meskipun ruang-ruang perbaikan konstruktif masih perlu diakomodasi demi penyempurnaan sistem. Peninjauan komprehensif melalui lensa teoretis George C. Edwards III yang mengolaborasikan pilar disposisi pelaksana, komunikasi kebijakan, pemetaan sumber daya, hingga keteraturan tata laksana birokrasi membuktikan bahwa komitmen birokrasi tingkat kelurahan berada dalam koridor yang selaras dengan tujuan kebijakan. Keberhasilan tersebut diwujudkan lewat konsistensi aparatur dalam mengawasi proses sosialisasi, memberikan bantuan langsung kepada pengguna, dan menegakkan aturan hukum selama registrasi berkas digital berlangsung. Walau demikian, operasionalisasi IKD masih tersendat oleh sejumlah tantangan, seperti kendala teknis sistem, minimnya akseptasi IKD di berbagai fasilitas layanan, dan sempitnya ruang gerak kewenangan kelurahan dalam menyelesaikan masalah teknis. Maka dari itu, strategi yang mendesak untuk dilakukan meliputi penggencaran sosialisasi, modernisasi perangkat teknologi, dan peningkatan koordinasi antarlembaga demi menjamin efektivitas serta kebermanfaatan program bagi publik.

DAFTAR REFERENSI

Adam, Y., Tobirin, Rokhman, A., & Kurniasih, D. (2024). *Pemanfaatan Identitas Kependudukan Digital (IKD)*. *6*(1), 1551–1561.

Alexander, Rhama, B., & Sahay, M. F. A. (2025). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PEMERINTAH DALAM DIGITALISASI DOKUMEN KEPENDUDUKAN (Studi Layanan Identitas Kependudukan Digital Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, *11*(1), 1–11.

Barata, A. A. (2014). *Dasar Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : PT Elex Media Komputind.

Basto, I., & Anirwan. (2023). *Pelayanan Publik Era Digital : Studi Literatur*. *4*(1), 23–31.

Bella, V. S., & Widodo, D. (2024). Implementasi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Dalam Menunjang Pelayanan Publik Masyarakat Di Kecamatan Tambaksari. *Jurnal SARAQ OPAT*, *6*(1), 14–31.

Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. SAGE Publications.

Fauziah, R., Kusnandar, I., & Miati, I. (2026). Efektivitas Implementasi Inovasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) pada Layanan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tasikmalaya. *MATRA PEMBARUAN Jurnal Inovasi Kebijakan*, *10*, 15–28.

George C. Edwards. (1980). *Implementing Public Policy*. Congressional Quarterly Press.

Hidayat, E. (2021). Implementasi kebijakan dana desa untuk penanggulangan pandemi covid-19 di sampang. *SOETOMO COMMUNICATION AND HUMANITIES*, *1*, 126–136.

Indonesia. (2013). *Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013*.

Kementerian Dalam Negeri. (2022). Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2022 Tentang Standar Dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, Dan Blangko Kartu Tanda Penduduk Elektronik Serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital. *Direktur Jenderal Peraturan Perundang-Undangan Kementerian Hukum Dan HAM Republik Indonesia, 397*.

Komariah, I., & Rahmadinata, A. (2025). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL DI KOTA JAMBI. *Jurnal Registrate*, *7*(1), 50–68.

Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook*. SAGE Publications. https://doi.org/https://doi.org/10.1016/0149-7189(96)88232-2

Nugroho, R. (2021). *Kebijakan publik: implementasi dan pengendalian kebijakan*. Elex Media Komputindo.

Oktaviani, P. V. P., Warsono, P., & Astuti, R. S. (2024). PROSES DIFUSI INOVASI IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL (IKD) DI KABUPATEN BOYOLALI. *Journal Management & Public Policy*, *13*(2), 1–19.

Ramadhan, Ghaisal Nurcahyanto, H., & Yuniningsih, T. (2024). Implementasi Kebijakan Pengelolaan Sampah Di Kota Bekasi. *Journal of Public Policy and Management Review*, *13*(3), 205-218.

Rasyidin, R. A., & Pahlevi, T. (2021). Efektivitas Penerapan E-Performance di Kelurahan Gunung Anyar Tambak Kota Surabaya. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*, *9*(1), 169–185.

Rintaka, M. I. N. I., Taufik, Musawir, L. O. A., Sarinah, & Rasmin. (2026). IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DAN IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL DALAM PELAYANAN PUBLIK. *Trajectories of Public Administration*, *3*(1), 1–11.

Sasongko, R. W. (2023). Implementasi Identitas Kependudukan Digital Di Kabupaten Bandung. *Jurnal Registratie*, *5*(April), 69–86.

Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Tiwa, R. C., Posumah, J. H., & Londa, V. Y. (2023). Impelementasi Kebijakan Dalam Menangani Kekacauan Antar Desa Di Kecamatan Tompaso Baru Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Administrasi Publik*, *IX*(3), 339–350.

Tukan, A. A. F., & Rahmadanita, A. (2023). Implementasi Kebijakan Identitas Kependudukan Digital (IKD) Di Kabupaten Lembata Provinsi Nusa Tenggara Timur. *Jurnal Registratie*, *5*(72), 162–180.

Wardah, A. A. M., & Purnamasari, P. (2026). Efek Penerapan Good Corporate Governance terhadap Keberhasilan Sistem Pengendalian Internal dalam Mencegah

Fraud. *Jurnal Multidisiplin Indonesia(JOUMI)*, *4*(2), 196–212. https://doi.org/https://doi.org/10.62007/joumi.v4i2.717

Widyawati, & Rohim. (2026). Pembiayaan Swadaya dan Kepemimpinan Informal dalam Pemberdayaan Masyarakat Desa Wisata Bukit Tawap , Kabupaten Sumenep. *Jurnal Multidisiplin Indonesia (JOUMI)*, *4*(April), 84–93. https://doi.org/https://doi.org/10.62007/joumi.v4i2.718