

Pelaksanaan *Digital Governance* Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kota Pekanbaru

Mutiara Nastasya¹, Febri Yuliani², Hasim As'ari³

^{1,2,3} Universitas Riau

Email: nastasyamutiara@gmail.com

Kata kunci

Digital Governance,
Aplikasi Identitas
Kependudukan
Digital, Pelayanan
Publik

Abstrak

Penerapan Digital Governance melalui aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Pekanbaru bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam pelayanan administrasi kependudukan. Penelitian ini mengidentifikasi pelaksanaan IKD dan kendala yang dihadapi. Metode yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Hasil menunjukkan bahwa meskipun ada kemajuan, sebagian masyarakat masih kurang memahami urgensi penggunaan IKD karena ketergantungan pada KTP fisik. Diperlukan sosialisasi yang lebih baik dan pengembangan regulasi untuk mendukung penerapan IKD.

Keywords

*Digital Governance,
Digital Population
Identity Application,
Public Service*

Abstract

The implementation of Digital Governance through the Digital Identity Application (IKD) in Pekanbaru aims to enhance efficiency and transparency in population administration services. This study identifies the implementation of IKD and the challenges faced. The method used is qualitative with a case study approach. Results indicate that despite progress, some citizens still lack understanding of the urgency of using IKD due to dependence on physical ID cards. Improved socialization and regulatory development are needed to support the implementation of IKD.

Pendahuluan

Era transformasi digital telah menghadirkan perubahan fundamental dalam tata kelola pemerintahan. Digital Governance, sebagai manifestasi teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pemerintahan, menjadi komponen krusial dalam menciptakan Good Governance. Digital Governance mempunyai ciri pada pemanfaatan teknologi informasi dalam operasi kebijakan pada sector publik untuk meningkatkan layanan kepada masyarakat dan pengguna layanan lainnya, individu dan organisasi (Twizeyimana & Andersson, 2019). Pemanfaatan teknologi digital tidak hanya menyederhanakan proses administrasi, tetapi juga menyediakan akses yang lebih luas bagi publik untuk mendapatkan informasi (Almeida et al., 2020). Model Digital Governance berbeda-beda di seluruh dunia. Perbedaan ini berdasarkan sistem

administrasi politik, situasi sosial-ekonomi dan latar belakang sejarah masing-masing negara (Zamora et al., 2016). Digital governance juga sejalan dengan konsep Smart City untuk menghasilkan pemerintahan yang lebih terbuka, transformatif, kolaboratif dan memaksimalkan penggunaan teknologi (Wahyuni & Fitriati, 2021). Di Indonesia, Digital Governance diimplementasikan melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang diatur dalam Perpres No. 95 Tahun 2018. Sistem ini memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk menyederhanakan birokrasi sehingga pelayanan publik menjadi lebih akurat, responsif, dan transparan dalam pelayanan publik. Sistem pemerintahan berbasis digital akan mempermudah masyarakat dalam mendapatkan suatu pelayanan (Buyannemekh & Chen, 2021). Meski demikian, kualitas pelayanan publik di Indonesia masih menuai kritik dari masyarakat. Menurut Surijadi dan Tamaela dalam Riska (2021), banyaknya pengaduan mengenai pelayanan publik mengindikasikan bahwa kualitas layanan masih belum optimal, dengan keluhan umum meliputi prosedur yang rumit, ketidakjelasan jangka waktu penyelesaian, biaya tinggi, persyaratan yang tidak jelas, dan pelayanan yang kurang efektif.

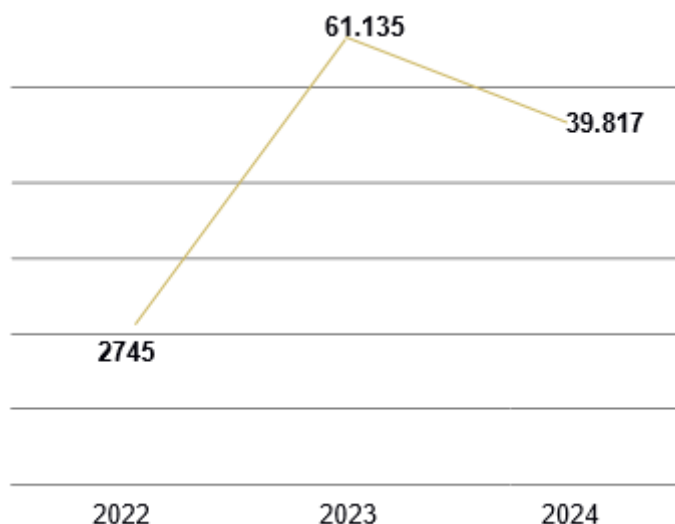
Salah satu inovasi strategis dalam memodernisasi pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan adalah Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang diluncurkan oleh Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri. IKD merupakan terobosan yang memungkinkan transformasi identitas kependudukan dari bentuk fisik KTP elektronik menjadi format digital yang dapat diakses melalui smartphone. Inovasi ini menjawab tantangan dalam pelayanan administrasi kependudukan, termasuk masalah pemalsuan KTP elektronik yang kerap terjadi. Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022, IKD didefinisikan sebagai informasi elektronik yang mewakili dokumen kependudukan dan memuat data pribadi dalam format digital. Aplikasi ini tidak hanya menyediakan akses ke KTP elektronik, tetapi juga dokumen Kartu Keluarga dan berbagai layanan online yang dapat diakses melalui perangkat mobile. Tujuan utama peluncuran IKD adalah untuk menyesuaikan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi saat ini, meningkatkan pemanfaatan digitalisasi kependudukan, mempermudah alur pertukaran dalam pelayanan publik, dan memperkuat keamanan identitas digital melalui sistem verifikasi.

Kota Pekanbaru, sebagai ibukota Provinsi Riau dengan populasi mencapai 1.020.308 jiwa pada tahun 2023 (BPS Provinsi Riau), menjadi salah satu kota yang mengimplementasikan IKD. Dengan kepadatan penduduk yang tinggi, kebutuhan akan identitas kependudukan dan layanan publik yang efisien menjadi semakin mendesak. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru telah melakukan sosialisasi intensif tentang aplikasi IKD sebagai bentuk digitalisasi dokumen kependudukan.



Gambar 1. Banner Layanan Identitas Kependudukan Digital
Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru 2024

Sejak diluncurkan pada Desember 2022, jumlah pengguna IKD di Kota Pekanbaru menunjukkan pertumbuhan yang signifikan. Data menunjukkan bahwa pada Desember 2022 terdapat 2.745 pengguna, meningkat drastis menjadi 61.135 pengguna pada tahun 2023, dan bertambah 39.817 pengguna hingga Agustus 2024, sehingga total pengguna mencapai 103.697 jiwa.



Gambar 2. Grafik Data Penduduk Teraktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD)
Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru 2025

Meskipun menunjukkan peningkatan, persentase aktivasi IKD di Kota Pekanbaru masih belum mencapai target yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Dukcapil Kementerian Dalam Negeri, yaitu 25% dari total progres perekaman. Berdasarkan data per 4 April 2024, dari 798.843 jiwa wajib KTP di Kota Pekanbaru, hanya 12,99% yang telah mengaktifkan IKD, sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 1.

Tabel 1. Persentase Aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD)

Keterangan	Jumlah
Wajib KTP	798.843 jiwa
Sudah Aktivasi IKD	103.697 jiwa
Persentase Aktivasi IKD (%)	12,99%

Sumber: Hasil Wawancara Penelitian

Implementasi IKD memiliki beberapa kelebihan dan kekurangan. Menurut Herfina Amalia (2024), kelebihan IKD meliputi: (1) reformasi birokrasi melalui penyederhanaan proses dan integrasi data; (2) peningkatan kenyamanan dan fleksibilitas akses; (3) minimalisasi risiko pemalsuan dokumen; (4) penyederhanaan dokumen melalui digitalisasi; dan (5) eliminasi kebutuhan fotokopi KTP untuk akses layanan publik. Namun, terdapat juga kekurangan dalam penerapannya, yaitu: (1) kekhawatiran akan keamanan data dan potensi pencurian identitas; dan (2) ketergantungan pada koneksi internet yang menjadi kendala di beberapa wilayah dengan akses terbatas. Pengalaman Estonia sebagai pionir dalam implementasi identitas digital menunjukkan bahwa sistem yang komprehensif dapat memberikan manfaat signifikan. Sejak 2014, Estonia telah mengadopsi sistem e-residency yang memungkinkan warga negara melakukan berbagai transaksi secara digital, dari pemungutan suara hingga pengajuan pajak, sehingga meningkatkan efisiensi dan transparansi pemerintahan. Sistem ini menyimpan informasi penting seperti nama lengkap, alamat domisili, tanda tangan digital, dan kontak dalam format digital yang aman.

Mengacu pada contoh sukses tersebut, sangat penting bagi masyarakat Indonesia, khususnya Kota Pekanbaru, untuk mengadopsi IKD guna memastikan akses yang lebih baik terhadap layanan publik dan beradaptasi dengan tuntutan era digital. Tanpa identitas digital, individu berpotensi mengalami kesulitan dalam mengakses layanan kesehatan, pendidikan, dan berbagai layanan pemerintah lainnya yang semakin terintegrasi dengan sistem digital. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan Digital Governance pada pelayanan administrasi kependudukan di Kota Pekanbaru melalui implementasi aplikasi Identitas Kependudukan Digital, serta mengidentifikasi kendala-kendala yang dihadapi dalam proses tersebut. Studi ini

diharapkan dapat berkontribusi pada pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya dalam konteks Digital Governance, dan memberikan rekomendasi praktis bagi pemerintah Kota Pekanbaru untuk meningkatkan efektivitas implementasi IKD.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Bogdan & Taylor dalam Moeloeng (2007) mendefinisikan metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Dengan rancangan studi kasus untuk menganalisis pelaksanaan digital governance melalui aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Pekanbaru. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi dan memahami fenomena secara mendalam dalam konteks yang spesifik. Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan informan kunci, termasuk pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru serta masyarakat pengguna aplikasi IKD. Sementara itu, data sekunder dikumpulkan dari dokumen resmi, laporan penelitian terdahulu, dan literatur yang relevan dengan topik digital governance dan administrasi kependudukan.

Metode purposive sampling adalah metode yang informannya dipilih karena memiliki informasi yang berkaitan dengan penelitian (Sugiyono, 2018). Teknik pengumpulan data dilakukan melalui tiga metode: wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur untuk mendapatkan informasi mendalam dari informan mengenai pengalaman mereka dalam menggunakan aplikasi IKD dan pandangan mereka tentang pelaksanaan digital governance. Observasi dilakukan langsung di lokasi penelitian, yaitu di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, untuk mengamati interaksi antara petugas dan masyarakat serta efektivitas pelaksanaan layanan. Selain itu, dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data dari sumber tertulis seperti peraturan pemerintah, dokumen kebijakan, dan materi sosialisasi yang berkaitan dengan aplikasi IKD.

Analisis data dilakukan dengan menggunakan model analisis data interaktif yang dikemukakan oleh Miles, Huberman, dan Saldana (2014). Proses analisis mencakup tiga langkah utama: kondensasi data, tampilan data, dan penarikan kesimpulan. Pada tahap kondensasi data, peneliti mengidentifikasi informasi yang relevan dengan fokus penelitian dan menyusun kategori berdasarkan temuan dari wawancara dan observasi. Selanjutnya, pada tahap tampilan data, hasil analisis disajikan dalam bentuk narasi yang jelas dan terstruktur untuk memudahkan pemahaman. Menurut Siyoto & Sodik (2015), data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan peneliti dari berbagai sumber yang telah ada, posisi peneliti sebagai tangan kedua. Akhirnya, penarikan kesimpulan dilakukan untuk merumuskan hasil penelitian dan memberikan rekomendasi berdasarkan analisis yang dilakukan. Dengan pendekatan ini, diharapkan penelitian ini

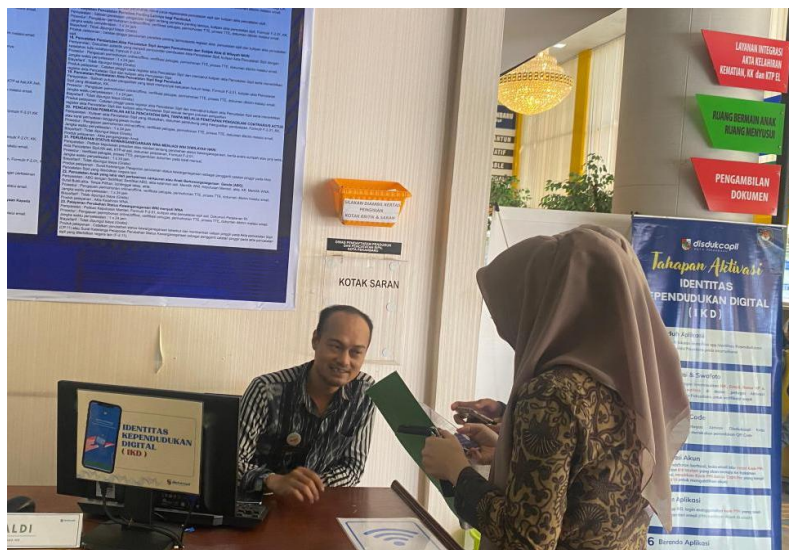
dapat menyajikan wawasan yang mendalam mengenai pelaksanaan digital governance dan tantangan yang dihadapi di Kota Pekanbaru.

Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan analisis data yang diperoleh dari wawancara dan observasi, ditemukan bahwa pelaksanaan IKD menunjukkan kemajuan yang signifikan dalam mempermudah akses masyarakat terhadap layanan administrasi. Sebanyak 103.697 jiwa telah mengaktifkan IKD sejak peluncurannya, yang mencerminkan minat masyarakat terhadap digitalisasi layanan kependudukan. Namun, hanya sekitar 12,99% dari total wajib KTP di Kota Pekanbaru yang telah beralih ke sistem digital ini, menunjukkan bahwa masih ada tantangan dalam adopsi teknologi.

Observasi juga mengidentifikasi adanya kesenjangan koordinasi antara Disdukcapil dengan institusi pemerintah lainnya dalam mengintegrasikan sistem IKD dengan berbagai layanan publik, sehingga mengurangi insentif bagi masyarakat untuk mengadopsi aplikasi tersebut. Perbaikan sistem sosialisasi, penguatan infrastruktur, dan peningkatan koordinasi antar lembaga menjadi kebutuhan mendesak untuk meningkatkan adopsi IKD di Kota Pekanbaru.

Selain itu, minimnya urgensi masyarakat untuk beralih dari KTP fisik ke identitas digital juga menjadi tantangan. Banyak individu merasa lebih nyaman menggunakan KTP fisik, yang dianggap lebih praktis dan mudah. Hal ini menunjukkan kurangnya pemahaman masyarakat tentang manfaat dan keuntungan penggunaan IKD. Sebagaimana diungkapkan oleh Ibu Della dalam wawancara, "Saya merasa KTP fisik lebih mudah digunakan, terutama untuk orang tua seperti saya." Observasi ini menegaskan perlunya strategi sosialisasi yang lebih efektif untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang teknologi baru ini.



Sumber: Hasil penelitian

Gambar 1. Masyarakat Melakukan Aktivasi Aplikasi IKD (Sumber: Hasil penelitian)

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan digital governance melalui aplikasi IKD di Kota Pekanbaru telah memberikan dampak positif dalam mempermudah akses layanan administrasi kependudukan. Namun, untuk mencapai tujuan yang lebih optimal, diperlukan langkah-langkah perbaikan yang terintegrasi dan kolaboratif antara pemerintah, masyarakat, dan stakeholder lainnya. Terdapat tiga indikator utama yang harus diperhatikan dalam pelaksanaan *Digital Governance*, diantaranya adalah *Digital Strategy*, *Digital Policy*, dan *Digital Standard* (Welchman dalam Setyawati dan Rahma F, 2023).

1. *Digital Strategy*

Digital Strategy adalah pendekatan yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru untuk memanfaatkan internet dan teknologi digital guna meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan publik. *Digital Strategy* yaitu pendekatan yang dilakukan organisasi pemerintahan dalam memanfaatkan kemampuan internet (Bakrie et al., 2018). Strategi ini mencakup inisiatif yang mempermudah akses masyarakat dan meningkatkan efektivitas operasional. Divisi Pengelola Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) berperan penting dalam menganalisis dan mengevaluasi kegiatan digital, sehingga langkah yang diambil sesuai dengan kebutuhan masyarakat. PIAK bertanggung jawab untuk mengembangkan strategi digital inovatif, termasuk platform ramah pengguna dan prosedur yang memudahkan akses layanan. Mereka juga mengumpulkan data melalui survei kepuasan masyarakat untuk mengevaluasi dan memperbaiki layanan. Dalam penelitian ini *digital strategy* dinilai dari tiga aspek:

1). Visi dan Misi dari Aplikasi Identitas Kependudukan Digital: *Digital strategy* seharusnya mencerminkan visi dan misi yang jelas untuk aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD), namun fakta di lapangan aplikasi ini tidak memiliki visi dan misi yang terpisah. Aplikasi ini dirancang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, visi dan misi yang diadopsi sebenarnya merupakan bagian dari visi dan misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Pekanbaru. Penjelasan ini menyoroti pentingnya pengembangan visi dan misi yang spesifik untuk aplikasi IKD agar dapat lebih efektif dalam mencapai tujuan strategis dan memberikan layanan yang lebih baik kepada masyarakat. Banyak masyarakat yang masih kurang memahami bahwa program Identitas Kependudukan Digital (IKD) tidak memiliki visi dan misi yang jelas. Meskipun mereka mendapatkan informasi melalui pamflet atau brosur yang hanya mencantumkan himbuan untuk aktivasi, banyak yang tidak mengetahui tujuan jangka panjang atau prinsip dasar di balik inisiatif ini. Hal ini mencerminkan perlunya upaya lebih lanjut dalam sosialisasi dan edukasi, agar

masyarakat tidak hanya mengetahui cara penggunaan aplikasi, tetapi juga menyadari bahwa program ini tidak memiliki kerangka visi dan misi yang terdefinisi.

2). Implementasi Teknologi: Saat ini temuan di lapangan, identitas kependudukan masih diwakili oleh KTP elektronik. Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) memang akan digunakan, tetapi belum sepenuhnya menggantikan KTP elektronik. Namun, secara bertahap, aplikasi ini diharapkan dapat berfungsi sebagai alternatif yang lebih modern dan efisien. Dengan perkembangan teknologi dan peningkatan kapasitas pengguna, IKD akan semakin diintegrasikan dalam sistem administrasi kependudukan. IKD sudah memberikan kemudahan yang lebih praktis, karena pengguna hanya perlu menggunakan ponsel mereka tanpa harus repot membawa berkas fotokopi. Fitur-fitur seperti Tanda Tangan Elektronik dan QR Barcode tidak hanya mempercepat proses verifikasi identitas, tetapi juga meningkatkan keamanan data pribadi. Selain itu, pemantauan pelayanan secara digital memungkinkan pengguna untuk melacak status permohonan dan layanan dengan mudah. Langkah-langkah ini menunjukkan komitmen Disdukcapil dalam mendigitalisasi administrasi kependudukan, menjadikan layanan lebih responsif dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat modern. Secara keseluruhan, teknologi cloud, aplikasi mobile, QR barcode, tanda tangan elektronik, dan integrasi sistem seperti SIAK adalah elemen teknologi utama yang digunakan untuk mempercepat proses administrasi, meningkatkan transparansi, dan memberikan kemudahan akses bagi masyarakat dalam mengelola identitas kependudukan mereka.

3). Keterlibatan Stakeholder: keterlibatan stakeholder termasuk pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta menjadi aspek kunci dalam strategi digital ini. Berdasarkan hasil analisis penulis, Identitas Kependudukan Digital (IKD) melibatkan berbagai stakeholder dengan peran yang berbeda. Pemerintah pusat, seperti Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri), Otoritas Jasa Keuangan (OJK), dan Bank Indonesia (BI), berperan sebagai regulator dan pembuat kebijakan. Sementara itu, pemerintah daerah, khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) serta pemerintah kota (Pemkot), bertanggung jawab sebagai pelaksana layanan. Sektor swasta dan perbankan berkontribusi sebagai mitra dalam integrasi teknologi, sedangkan masyarakat menjadi pengguna utama yang memanfaatkan layanan ini. Hasil wawancara menunjukkan bahwa keterlibatan stakeholder dalam implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) saat ini masih berada pada tahap pengembangan, terutama dalam konteks kolaborasi dengan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), yang saat ini sedang menjalani proses Memorandum of Understanding (MoU). Meskipun beberapa kemajuan telah dicapai, seperti integrasi dengan layanan perbankan melalui Bank BNI serta penerapannya di bandara. IKD juga

mulai digunakan dalam konteks tertentu, seperti Pemilu 2024. Namun, untuk memastikan penerapannya yang lebih luas, diperlukan kolaborasi lebih lanjut dengan berbagai pihak, termasuk Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) dan sektor perbankan lainnya. Keterlibatan aktif dari pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta menjadi faktor kunci agar IKD dapat berfungsi secara optimal dan memberikan manfaat yang maksimal bagi masyarakat.

2. *Digital Policy*

Digital Policy adalah kerangka kebijakan fundamental bagi pengembangan dan penyediaan layanan digital dalam suatu organisasi. Menurut (Labib, 2022) *Digital Policy* merupakan kebijakan yang melandasi adanya pelayanan digital. Kebijakan ini menjadi pedoman untuk mengarahkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi, memastikan bahwa semua kegiatan digital dilakukan secara terencana dan sesuai dengan tujuan organisasi. Dalam konteks penelitian ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil diharuskan memiliki kerangka kerja tata kelola digital yang jelas, yang berfungsi sebagai panduan dalam implementasi berbagai inisiatif digital. Kerangka kerja ini mencakup penunjukan pengelola kebijakan yang bertanggung jawab merumuskan, menerapkan, dan mengawasi semua aspek terkait kebijakan digital. Dalam penelitian ini *Digital Policy* dinilai dari :

1). Regulasi: di lapangan regulasi mengacu pada Peraturan Kementerian Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022, yang mengatur standar dan spesifikasi perangkat keras, perangkat lunak, serta blangko KTP elektronik dan penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital (IKD), tujuan peluncuran Identitas Kependudukan Digital adalah untuk menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang saat ini digunakan. Kehadiran Identitas Kependudukan Digital diharapkan dapat meningkatkan digitalisasi dalam administrasi kependudukan bagi masyarakat, mempermudah alur pertukaran layanan publik, serta menjaga kerahasiaan identitas dalam bentuk digital. Peraturan daerah Kota Pekanbaru Nomor 4 Tahun 2023 juga terdapat tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan juga terdapat mengenai IKD pada bab V bagian pendaftaran penduduk pada pasal 16 yang secara keseluruhan, pembahasan mengenai IKD dalam peraturan ini bertujuan untuk mendukung digitalisasi administrasi kependudukan, meningkatkan kualitas pelayanan publik, dan melindungi data pribadi penduduk. Regulasi perlu diperbarui secara berkala untuk mengikuti perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang terus berubah. Berdasarkan hasil analisis penulis, regulasi perlu diperbarui secara berkala untuk mengikuti perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang terus berubah. Dengan melakukan penyesuaian terhadap kebijakan, Identitas Kependudukan Digital dapat tetap relevan dan dapat beradaptasi dengan inovasi baru yang dapat meningkatkan layanannya.

Dengan demikian, kebijakan regulasi dalam Identitas Kependudukan Digital bukan hanya penting, tetapi juga menjadi fondasi yang mendukung keberhasilan sistem administrasi kependudukan yang modern dan efektif.

2). Standar Operasional Prosedur: dokumen yang menjelaskan langkah-langkah yang harus diikuti dalam menjalankan suatu proses atau aktivitas. Berdasarkan temuan di lapangan saat ini tidak terdapat Standar Operasional Prosedur (SOP) yang resmi dan terperinci untuk penggunaan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil). Informasi yang tersedia bagi masyarakat hanya mencakup langkah-langkah dasar yang tercantum dalam pamflet. SOP langkah-langkah aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) adalah bahwa proses aktivasi cukup sederhana dan dapat dilakukan dalam waktu singkat. Syarat utama untuk aktivasi meliputi perekaman KTP, usia minimal 17 tahun, serta memiliki smartphone Android dan email. Langkah-langkah yang harus diikuti termasuk mengunduh aplikasi IKD, memasukkan data pribadi seperti NIK, nomor handphone, dan email, melakukan verifikasi wajah, serta pemindaian barcode oleh tim. Setelah itu, pengguna dapat menyelesaikan aktivasi melalui email. Meskipun langkah-langkah tersebut sudah jelas, perlunya adanya SOP yang lebih terperinci masih penting untuk memastikan konsistensi dan pemahaman yang lebih baik di kalangan pengguna.

3). Komitmen terhadap Inovasi: Narasumber menjelaskan bahwa saat ini, meskipun ada keinginan untuk menggunakan data digital sebagai pengganti KTP fisik saat membuka rekening tabungan, masih ada regulasi yang perlu diubah. Regulasi tersebut melibatkan otoritas seperti OJK (Otoritas Jasa Keuangan) dan Bank Indonesia. Seperti yang dijelaskan saat ini hanya BPD Jawa Timur yang melakukan uji coba penggunaan data digital untuk membuka rekening tanpa memerlukan KTP fisik. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun ada kemajuan, implementasi yang lebih luas belum terjadi di wilayah lain, termasuk BPD Jakarta. Regulasi perlu diperbarui secara berkala untuk mengikuti perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang terus berubah. Berdasarkan temuan wawancara yang penulis lakukan bahwa aplikasi Identitas Kependudukan Digital ini kedepannya diharapkan bisa digunakan oleh seluruh masyarakat Indonesia sehingga terwujudnya pelayanan publik yang fleksibel, efisien serta ekonomis.

3. *Digital Standard*

Digital Standard adalah kriteria dan pedoman yang harus dipenuhi untuk memastikan kualitas dan efektivitas kegiatan digital dalam suatu organisasi. *Digital Standard* adalah standar yang harus dipenuhi untuk memastikan kualitas dan efektivitas kegiatan digital yang optimal (Prakoso, 2020). Standar ini mencakup aspek keamanan data dan aksesibilitas 49 layanan. Dalam konteks Identitas Kependudukan Digital (IKD), penting untuk menetapkan standar yang

jas dan terukur. Elemen penting dari standar ini meliputi keandalan sistem untuk memastikan layanan digital berfungsi konsisten, serta keamanan data untuk melindungi informasi sensitif dengan kebijakan perlindungan yang ketat. Dalam penelitian ini Digital Standard dinilai dari:

1). Standar Kualitas Layanan: Berdasarkan wawancara dan analisis, standar kualitas layanan yang ditetapkan dalam sistem IKD sudah diterapkan dengan baik di lapangan. Kecepatan layanan terlihat melalui upaya pemerintah dalam mengurangi waktu tunggu dan memastikan proses pengurusan dokumen berjalan lancar dan cepat. Keamanan data juga menjadi prioritas utama, dengan penerapan teknologi untuk melindungi informasi pribadi pengguna. Masyarakat merasakan kemudahan dalam mengakses layanan tersebut, dan ada upaya yang jelas dari pihak Disdukcapil untuk meningkatkan transparansi dan meminta umpan balik guna menyempurnakan prosedur yang ada. Namun, meskipun sudah ada upaya signifikan untuk meningkatkan layanan, penerapan sistem digital juga bergantung pada infrastruktur yang memadai dan pemahaman masyarakat terhadap teknologi tersebut. Oleh karena itu, pengawasan dan evaluasi terus-menerus diperlukan untuk memastikan bahwa standar kualitas layanan ini dapat terus terjaga dan semakin ditingkatkan di masa mendatang.

2). Keamanan dan Privasi untuk melindungi informasi sensitif: dalam pelaksanaannya keamanan data pengguna menjadi fokus utama dalam pengelolaan sistem Identitas Kependudukan Digital (IKD) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Pekanbaru. Keamanan ini bukan hanya sekadar aspek teknis, tetapi juga bagian dari upaya untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan sistem yang digunakan. Penerapan Enkripsi dan Perlindungan Ketat: Teknologi enkripsi digunakan untuk mengubah data pribadi pengguna menjadi format yang tidak dapat dibaca oleh pihak yang tidak berwenang. Hal ini memberikan lapisan perlindungan yang kuat sehingga meskipun data berhasil diakses oleh pihak yang tidak bertanggung jawab, mereka tidak dapat menginterpretasikan informasi tersebut. Larangan Tangkap Layar (Screenshot): Salah satu fitur keamanan yang menonjol adalah larangan untuk melakukan tangkap layar di dalam aplikasi IKD. Fitur ini bertujuan untuk melindungi informasi sensitif pengguna dan mencegah potensi penyalahgunaan data pribadi. Dengan mencegah tangkap layar, data yang ditampilkan di aplikasi menjadi lebih sulit untuk disalin atau disebarluaskan tanpa izin, menjaga kerahasiaan informasi pengguna. Login dengan Kata Sandi: Proses login menggunakan kata sandi yang hanya diketahui oleh pengguna menambah lapisan perlindungan tambahan. Sistem ini memastikan bahwa hanya individu yang berhak yang dapat mengakses informasi pribadi mereka. Keamanan ini juga mengurangi kemungkinan akses tidak sah, sehingga pengguna merasa lebih aman saat menggunakan aplikasi. Kemudahan Akses: Meskipun keamanan menjadi

prioritas, pemerintah juga menekankan kemudahan akses bagi semua kalangan, termasuk mereka yang kurang familiar dengan teknologi. Desain aplikasi yang user-friendly memungkinkan pengguna dari berbagai latar belakang dapat mengakses dan memanfaatkan layanan tanpa kesulitan. Ini adalah bagian dari upaya pemerintah untuk menjangkau seluruh lapisan masyarakat dan menciptakan inklusivitas dalam penggunaan aplikasi.

Simpulan

Pelaksanaan Digital Governance melalui implementasi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Pekanbaru menunjukkan perkembangan yang signifikan namun masih menghadapi berbagai tantangan substansial. Sejak diluncurkan pada Desember 2022, jumlah pengguna IKD telah mencapai 103.697 jiwa atau 12,99% dari total wajib KTP, masih di bawah target nasional sebesar 25%. Penelitian mengungkapkan bahwa efektivitas implementasi IKD terhambat oleh keterbatasan sosialisasi komprehensif, kesenjangan infrastruktur teknologi, rendahnya literasi digital masyarakat, dan kekhawatiran terhadap keamanan data pribadi. Meskipun sistem telah menerapkan enkripsi lanjutan dan autentikasi berbasis QR Code dinamis, kepercayaan publik terhadap keamanan data masih rendah. Integrasi dengan layanan lain masih dalam tahap awal, dengan Bank BNI sebagai pionir yang telah mengadopsi IKD untuk verifikasi identitas nasabah. Strategi peningkatan implementasi memerlukan pendekatan komprehensif yang meliputi penguatan sosialisasi di seluruh kelurahan, peningkatan infrastruktur teknologi khususnya di wilayah dengan penetrasi internet rendah, memperluas integrasi dengan berbagai layanan publik dan swasta, serta memperkuat keamanan dan privasi data melalui regulasi yang lebih ketat dan teknologi mutakhir. Keberhasilan IKD di Kota Pekanbaru bergantung pada sinergi antara pemerintah, sektor swasta, dan partisipasi aktif masyarakat dalam mengadopsi transformasi digital pada layanan administrasi kependudukan, yang pada akhirnya akan mendukung terwujudnya digital governance yang modern, inklusif, dan berkelanjutan.

Referensi

- Almeida, V., Filgueiras, F., & Gaetani, F. (2020). Digital Governance and the Tragedy of the Commons. *IEEE Internet Computing*, *24*(4), 41–46.
- Amalia, Herfina. *Difusi Inovasi Penggunaan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru*. 2024. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Bakrie, W., Rasuna, J. H., & Kav. B-, S. (2018). *Pengembangan Digital Government*. Kementerian PPN/Bappenas.
- Buyannemekh, B., & Chen, T. (2021). Digital governance in Mongolia and Taiwan: A gender perspective. *Information Polity*, *26*(2), 193–210. <https://doi.org/10.3233/IP-219005>

- Labib, M. M. (2022). Inovasi Layanan Publik Melalui Program CETTAR Berbasis Digital Dalam Mewujudkan Tata Pemerintahan Jawa Timur Yang Baik. *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 7(2), 95–103. <https://doi.org/10.22225/pi.7.2.2022.95-103>
- Moleong, L.J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Penerbit PT Remaja Rosdakarya. Offset, Bandung.
- Miles, M.B, Huberman, A.M, & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis. A Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press*.
- Prakoso, C. T. (2020). Inovasi Layanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara Dalam Perspektif Digital Government. *Jurnal Paradigma*, 9(2).
- Riska Firdaus. (2021). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas Iii Kota Palopo. *Jurnal I La Galigo | Public Administration Journal*, 4(1).
- Setyawati, D. N., & Fitriati, R. (2023). Digital Governance Dalam Keterbukaan Informasi. *Jurnal Kebijakan Publik*. <https://kp.ejournal.unr.ac.id/>
- Siyoto, S., & Sodik, A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian (Ayup (ed.)). Literasi Media Publishing*
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Twizeyimana, J. D., & Andersson, A. (2019). The public value of E Government– A literature review. *Government Information Quarterly*, 36(2), 167–178. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.01.001>
- Wahyuni, F., & Fitriati, R. (2021). Why is the Application Programming Interface the backbone of a Smart City? *Journal of Physics: Conference Series*, 1783(1), 012029. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1783/1/012029>
- Zamora, D., Barahona, J. C., & Palaco, I. (2016). Case: Digital Governance Office. *Journal of Business Research*, <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2016.03.013>