

## Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Percepatan Aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Surabaya

Azka Kharisma P.<sup>1</sup>, Firli Imansa S.<sup>2</sup>, Kharimatun Nisa<sup>3</sup>, Lia Meylani W.<sup>4</sup>,  
Rheanda Abi A.<sup>5</sup>

<sup>1,2,3,4,5</sup> Departemen Administrasi Publik, Universitas Airlangga, Indonesia

<sup>1</sup>[azka.kharisma.putri-2021@fisip.unair.ac.id](mailto:azka.kharisma.putri-2021@fisip.unair.ac.id)

### Abstract

*City of Surabaya as the second largest metropolitan area in Indonesia has implemented e-Government to support government digitalization. One of the manifestations is the Digital Population Identity or Identitas Kependudukan Digital (IKD), which is regulated in Minister of Internal Affairs Regulation Republic of Indonesia Number 72 of 2022. The action to accelerate the activation of IKD in Surabaya continues to be intensified on the grounds that the availability of KTP blanks is running low, the readiness of service digitization must be improved, and increase community awareness of the usefulness of IKD. The purpose of this study is to identify and analyze Population and Civil Registration Agency or Disdukcapil's strategy in accelerating the activation of IKD in Surabaya and the obstacles in accelerating the current IKD activation. This research uses a descriptive qualitative method that presents data based on the results of interviews, observations, and also documentation. The results showed that the strategy carried out by Disdukcapil in encouraging the acceleration of IKD activation in the community is very good because the services provided are not only carried out 'in the office' but there are also active methods of going directly to the community which are considered more effective in attracting public interest in IKD activation. For the future, the functions and features of IKD must be expanded in order to increase the practicality of the community to get more efficient services in their respective fields of management.*

**Keywords:** *E-Government, Digital Population Identity, Strategy*

### Abstrak

Kota Surabaya sebagai kawasan metropolitan terbesar kedua di Indonesia telah menerapkan *e-Government* dalam mendukung digitalisasi pemerintahan. Salah satu perwujudannya adalah Identitas Kependudukan Digital (IKD), yang secara resmi peraturan mengenai IKD ini termaktub dalam Permendagri Republik Indonesia No 72 Tahun 2022. Aksi percepatan aktivasi IKD di Surabaya terus digencarkan dengan alasan ketersediaan blanko KTP yang semakin menipis, kesiapan digitalisasi pelayanan yang harus ditingkatkan, serta meningkatkan kesadaran masyarakat akan kegunaan IKD. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi dan menganalisis strategi Disdukcapil dalam percepatan aktivasi IKD di Kota Surabaya dan kendala dalam percepatan aktivasi IKD saat ini. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif yang menyajikan data berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan juga dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan strategi yang dilakukan oleh disdukcapil dalam mendorong percepatan aktivasi IKD di masyarakat sudah sangat baik karena pelayanan yang diberikan tidak hanya dilaksanakan 'di dalam kantor saja' akan tetapi juga terdapat metode jemput bola yang dinilai lebih efektif untuk menarik minat masyarakat dalam aktivasi IKD. Untuk kedepannya, fungsi dan fitur IKD harus diperluas supaya meningkatkan kepraktisan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang lebih efisien di dalam bidang kepengurusannya masing-masing.

**Kata kunci:** *E-Government, Identitas Kependudukan Digital, Strategi*

## Pendahuluan

Interaksi antara masyarakat dan pemerintah merupakan hubungan timbal balik yang saling mempengaruhi. Pemerintah, sebagai institusi yang mewakili kepentingan publik, berkewajiban untuk responsif terhadap kebutuhan dan tuntutan masyarakat. Kualitas pelayanan publik yang optimal salah satunya tercermin dari kinerja aparatur negara yang profesional dan efektif dalam menjalankan urusan administratif. Pelaksanaan tugas tersebut diharapkan menghasilkan kebijakan-kebijakan publik yang berkualitas dan berorientasi pada pemenuhan kebutuhan masyarakat. Dalam konteks era globalisasi yang ditandai dengan pesatnya perkembangan teknologi informasi, pemerintah dituntut untuk mampu memanfaatkan teknologi tersebut sebagai instrumen dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mempermudah akses masyarakat terhadap informasi serta layanan pemerintah. Salah satu wujud nyata dari pemanfaatan teknologi informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah melalui penerapan konsep *Smart governance*.

*Smart governance* atau tata kelola cerdas merupakan konsep yang muncul karena adanya pemanfaatan teknologi di ranah pemerintahan, dalam ini salah satu dimensinya adalah *e-Government*. *E-Government* merupakan sistem pemerintahan yang berbasis elektronik dengan memanfaatkan teknologi informasi masa kini

dengan tujuan untuk memudahkan segala kebutuhan masyarakat serta meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam penyampaian layanan publik (Sukarno et al, 2021). Dengan adanya *e-government*, sistem pemerintahan yang konvensional dan prosedur birokrasi yang berbelit-belit menjadi lebih sederhana dengan menyesuaikan berbagai perkembangan teknologi masa kini (Borsekova et al., 2018). Sebagai kawasan metropolitan terbesar kedua di Indonesia, Surabaya telah menjadi percontohan nasional yang menerapkan *e-Government* melalui berbagai inovasi layanan digital dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memudahkan masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya (Galih, 2024), diantaranya adalah kebutuhan administrasi kependudukan. Salah satu perwujudan dari *e-Government* di bidang administrasi kependudukan yang saat ini gencar dilakukan adalah percepatan aktivasi KTP digital atau Identitas Kependudukan Digital (IKD) (Disdukcapil Surabaya, 2024).

Secara umum, Identitas Kependudukan Digital (IKD) merupakan wujud inovasi dalam bidang administrasi kependudukan yang dicanangkan oleh Ditjen Dukcapil Kementerian Dalam Negeri pada tahun 2022. Dalam penerapannya, IKD atau KTP digital berlandaskan pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2022, yang didalamnya sekaligus menyebutkan bahwa tujuan adanya IKD adalah untuk

mengikuti perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dalam hal digitalisasi layanan, mempercepat transaksi pelayanan publik maupun privat dalam bentuk digital, hingga menciptakan fitur keamanan tinggi guna mencegah kebocoran data kependudukan. Keberadaan IKD yang dapat diakses melalui gawai ini diharapkan mampu mempercepat transformasi digital pelayanan publik serta menciptakan nilai kebermanfaatan yang tinggi bagi masyarakat dengan menyediakan data administrasi kependudukan yang mutakhir secara efisien dan mudah (Widiyarta & Humaidah, 2023). Sejak awal kemunculannya, Pemerintah Kota Surabaya khususnya Disdukcapil telah menunjukkan komitmen penuh dalam menerapkan IKD baik di kalangan pemerintah maupun masyarakat (Sholahuddin, 2022). Komitmen tersebut tentunya sejalan dengan adanya fakta terkait kelangkaan blangko belakangan ini, sedangkan jumlah penduduk Kota Surabaya mencapai 3.088.750 jiwa serta permohonan warga atas pelayanan cetak ulang KTP dengan alasan hilang, rusak, dan perubahan element masih cukup tinggi (Firmansyah & Anisykurlillah, 2023). Hingga saat ini, Disdukcapil Kota Surabaya secara konsisten masih berpartisipasi aktif dalam melakukan pelayanan aktivasi dan sosialisasi IKD pada tempat-tempat yang mudah dijangkau oleh warga, seperti Balai RW/Kelurahan, Mall Pelayanan Publik Siola, serta di rumah-rumah

warga melalui program jemput bola layanan adminduk (Intan, 2023).

Lebih lanjut, Disdukcapil Kota Surabaya menyatakan ada 273 ribu warga yang sudah aktivasi IKD per bulan Juni 2024 (Habib, 2024). Angka ini meningkat secara signifikan jika melihat angka aktivasi IKD pada bulan Oktober 2023 yang baru mencapai 139 ribu (Dinas Komunikasi dan Informatika, 2023). Namun, percepatan ini belum memenuhi target yang ingin dituju oleh Pemerintah Surabaya. Berdasarkan data Disdukcapil Kota Surabaya diketahui hanya sebanyak 24,5% dari total target IKD tahun 2023 yakni 570.216,2 jiwa (Dinas Komunikasi dan Informasi, 2024). Langkah ini bukan tanpa kendala, masih ada beberapa masyarakat yang tidak memiliki akses ke gawai dan beberapa orang belum mengerti tentang IKD ini (Permadi & Rokhman, 2023). Bagi orang-orang lanjut usia percepatan aktivasi IKD yang dilakukan menggunakan aplikasi ini masih cukup menyulitkan mereka.

Penelitian yang berkaitan dengan IKD sebelumnya pernah dilakukan oleh Wahyuni et al. (2024) yang menunjukkan bahwa pemanfaatan IKD di Kabupaten Kuningan telah berjalan dengan baik meskipun belum sepenuhnya optimal. Terdapat keterbatasan blangko KTP yang mendorong Disdukcapil Kabupaten Kuningan untuk mengoptimalkan implementasi aktivasi IKD ke masyarakat. Aktivasi IKD di Kabupaten Kuningan dapat

dilakukan tidak hanya di Kantor Disdukcapil, tetapi dapat juga dilakukan di kantor kecamatan dan kelurahan. Namun, aktivasi IKD di kecamatan dan kelurahan masih belum optimal dikarenakan operator Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) yang masih kurang merata di masing-masing kecamatan dan kelurahan. Akibatnya, masyarakat mengalami kebingungan dimana harus memindai barcode untuk aktivasi IKD meskipun sudah mengenal IKD. Kegiatan aktivasi IKD di Kantor Disdukcapil Kabupaten Kuningan juga cukup ramai, dengan perkiraan per hari terdapat sekitar 20-25 warga yang datang untuk melakukan aktivasi IKD. Kemudian penelitian dari Permadi & Rokhman (2023), banyak manfaat yang diberikan dari adanya IKD, namun kendala yang dihadapi dalam implementasinya adalah masih banyak masyarakat yang belum bisa mengakses IKD karena tidak memiliki gawai, koneksi internet, dan kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai IKD. Selanjutnya penelitian dari (Veronica et al, 2024) menyatakan bahwa masih ada kendala dalam proses inovasi IKD ini seperti rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap keamanan data, pengalaman negatif dalam menggunakan IKD, dan pengetahuan masyarakat yang terbatas mengenai teknologi dan IKD.

Berdasarkan argumentasi dan penjelasan di atas, dapat diketahui bahwasanya studi

terdahulu lebih berfokus untuk membahas tentang optimalisasi layanan aktivasi IKD, kendala dalam implementasi IKD, dan juga indeks kepercayaan masyarakat terhadap kebijakan IKD. Kemudian, merujuk data-data yang sudah dijabarkan di atas serta melihat fenomena yang terjadi saat ini maka penelitian ini berfokus untuk membahas bagaimana strategi disdukcapil Kota Surabaya dalam mendorong percepatan aktivasi IKD di Kota Surabaya? Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi dan menganalisis strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam percepatan aktivasi IKD di Kota Surabaya dan kendala dalam percepatan aktivasi IKD saat ini. Dengan demikian, kedepannya IKD dapat dimanfaatkan secara optimal oleh masyarakat.

## Metode

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang menyajikan data berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Lebih lanjut, penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan objek penelitiannya yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dan masyarakat. Pada metode kualitatif, menurut Creswell & Creswell (2018) pengumpulan data merupakan pengumpulan informasi non-numerik yang berfokus pada penangkapan wawasan yang rinci dan mendalam mengenai pengalaman, persepsi, dan perilaku individu. Data yang terkumpul

secara berkelanjutan akan diolah dan dianalisis dengan menggunakan model dari Miles & Huberman (1992) yang terbagi menjadi tiga tahapan yakni 1) Reduksi Data, 2) Penyajian Data, dan 3) Verifikasi Data/Penarikan Kesimpulan. Selanjutnya, wawancara semi-terstruktur dilakukan kepada dua informan yang dipilih secara *purposive*. Teknik *purposive* atau yang biasa dikenal dengan *Judgemental* merupakan pengambilan sampel non acak pada situasi khusus, biasanya informan yang dipilih merupakan seorang ahli dalam informasi yang dibutuhkan dalam penelitian (Neuman, 2014). Informan yang dipilih dalam penelitian ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya sebagai instansi yang memiliki kewenangan dan peran sentral dalam mendorong pelaksanaan aktivasi IKD dan masyarakat sebagai sasaran kebijakan IKD sebagaimana hal ini termaktub dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Republik Indonesia No 72 Tahun 2022. Informasi yang diperoleh dari wawancara digunakan untuk menguatkan data-data yang telah dikumpulkan dari tinjauan literatur. Data-data yang telah diperoleh ini kemudian digunakan untuk menyusun rekomendasi mengenai langkah-langkah yang dapat diambil oleh Pemerintah Kota Surabaya untuk percepatan aktivasi IKD.

### Hasil dan Diskusi

Menurut Grönlund & Horan (2004), *e-Government* mengacu pada pemanfaatan

teknologi yang dilakukan oleh pemerintah untuk mengubah cara berinteraksi dengan masyarakat, sektor privat, dan pihak lain. Pemanfaatan teknologi tersebut bertujuan untuk mewujudkan *service delivery* yang lebih baik kepada masyarakat, interaksi yang lebih baik dengan sektor privat dan industri, memberdayakan masyarakat melalui kemudahan akses terhadap informasi, dan meningkatkan efisiensi manajemen pemerintahan. Penerapan *e-Government* dapat memberikan dampak positif berupa meminimalisir tingkat korupsi, peningkatan transparansi, akses yang lebih mudah, peningkatan pendapatan atau efisiensi anggaran. Salah satu contoh penerapan *e-Government* adalah tersedianya layanan melalui sistem daring. Agar layanan secara daring tersebut dapat memberikan manfaat optimal bagi masyarakat, diperlukan integrasi layanan lintas sektor pemerintahan (Klischewski, 2008). Melalui integrasi berbagai layanan tersebut, masyarakat selaku pengguna dapat mengakses berbagai layanan publik dengan lebih mudah dan cepat.

Indonesia telah berkomitmen dalam penyelenggaraan *e-Government* melalui penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Pemerintah berupaya memperkuat penerapan SPBE melalui Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 82 Tahun 2023 tentang Percepatan Transformasi Digital dan Keterpaduan Layanan Digital Nasional. Salah

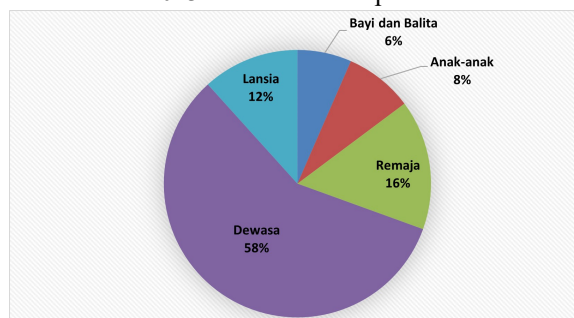


satu contoh transformasi digital tersebut adalah penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD) sebagai bentuk transformasi digital dalam layanan kependudukan. Menurut Luqman (2023), IKD memiliki fitur yang lebih lengkap dibandingkan e-KTP karena dapat menyimpan berbagai dokumen kependudukan seperti akta kelahiran dan kartu keluarga (KK). Keberadaan IKD memungkinkan masyarakat untuk menyimpan dan mengakses informasi kependudukan dengan lebih mudah melalui *smartphone*.

Salah satu pemerintah daerah yang melakukan percepatan aktivasi IKD adalah Kota Surabaya. Kota Surabaya sebagai ibukota provinsi Jawa Timur memiliki populasi penduduk sebesar 3 juta jiwa, serta menempati posisi sebagai metropolitan terbesar kedua di Indonesia. Gambar 1.1 menunjukkan data jumlah penduduk menurut kelompok umur tahun 2023 yang dirilis oleh Badan Pusat Statistik Kota Surabaya, jumlah penduduk di Kota Surabaya didominasi oleh kelompok usia dewasa dengan rentan usia 19-59 tahun sebesar 58 persen. Kelompok usia dengan populasi terbanyak kedua adalah remaja sebesar 16 persen, kemudian kelompok usia lansia sebesar 12 persen, kelompok usia anak-anak sebesar 8 persen, dan kelompok usia bayi dan balita sebesar 6 persen. Sedangkan menurut jenis pendidikannya, populasi penduduk di Kota Surabaya didominasi oleh penduduk yang

belum sekolah dan jenjang SLTA/Sederajat (BPS Kota Surabaya, 2024)

**Gambar 1.1** Jumlah Penduduk Kota Surabaya tahun 2023 menurut Kelompok Usia



Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Surabaya, 2023  
(Data diolah peneliti)

Berdasarkan data jumlah penduduk menurut kelompok usia dan jenis pendidikan diatas, Disdukcapil Kota Surabaya dapat melakukan manajemen strategis untuk percepatan aktivasi IKD di Kota Surabaya. Barad (2017) mendefinisikan strategi sebagai rencana tingkat tinggi untuk mencapai satu atau lebih tujuan dalam kondisi ketidakpastian. Strategi dapat direncanakan atau muncul sebagai pola aktivitas saat organisasi beradaptasi dengan lingkungannya.

Manajemen strategis menurut David & David (2015) adalah seni dan ilmu merumuskan, mengimplementasikan, dan mengevaluasi keputusan lintas sektor yang memungkinkan suatu organisasi mencapai tujuannya. Tujuan dari manajemen strategis adalah untuk mencari dan menciptakan peluang baru untuk masa depan, perencanaan jangka panjang, dan mengoptimalkan kondisi saat ini untuk masa depan.

David & David (2015) menjelaskan tiga tahapan manajemen strategis yang meliputi perumusan strategi, implementasi strategi, dan evaluasi strategi. Pertama, perumusan strategi meliputi mengembangkan visi dan misi; mengidentifikasi peluang dan ancaman dari eksternal serta kekuatan dan kelemahan internal; menetapkan tujuan jangka panjang; menghasilkan alternatif strategi; dan memilih strategi tertentu untuk diimplementasikan.

Langkah kedua adalah implementasi strategi yang meliputi proses merancang kebijakan; mengalokasikan sumber daya agar strategi yang dirumuskan dapat dieksekusi; menciptakan struktur organisasi yang efektif; mengarahkan upaya pemasaran, menyiapkan anggaran, mengembangkan dan menggunakan sistem informasi.

Tahap terakhir, yaitu evaluasi strategi dilakukan dengan meninjau faktor eksternal dan internal yang menjadi dasar strategi saat ini, mengukur capaian strategi dalam mencapai tujuan, dan pengambilan keputusan terkait keberlanjutan strategi yang telah diimplementasikan.

Untuk mengidentifikasi dan menganalisis strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam percepatan aktivasi IKD di Kota Surabaya, kendala dalam percepatan aktivasi IKD saat ini, dan mengetahui sudut pandang masyarakat terkait IKD, penulis akan menjelaskan dan menganalisis hasil temuan

penelitian di lapangan menggunakan model tahapan manajemen strategis yang dicetuskan oleh David & David (2015), yaitu perumusan strategi, implementasi strategi, dan evaluasi strategi.

#### **a. Perumusan Strategi**

Perumusan strategi merupakan tahap awal dalam proses manajemen strategis sekaligus menjadi dasar bagi organisasi untuk menentukan arah pertumbuhan dan keberlanjutannya (David & David, 2015). Perumusan strategi penting bagi organisasi karena adanya keterbatasan sumber daya organisasi. Keputusan strategis yang diambil harus dilakukan dengan berhati-hati dan memperhatikan tujuan dan dampak jangka panjangnya. Hal ini mengharuskan organisasi untuk membuat strategi yang efektif dan sesuai dengan visi dan misi organisasi (Rofpi & Tukiman, 2024).

Perumusan strategi oleh Disdukcapil Surabaya sesuai dengan misi keempat Kota Surabaya periode 2021-2026 yaitu “Memantapkan transformasi birokrasi yang bersih, dinamis dan tangkas berbasis digital untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik”. Disdukcapil berharap percepatan aktivasi IKD dapat mempermudah masyarakat dalam menggunakan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kota. Percepatan aktivasi IKD ini juga sebagai bentuk dukungan pemerintah dalam

implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Surabaya.

Percepatan IKD ini memberikan peluang yang bagus untuk memperluas cakupan pelayanan publik di era digital saat ini dan masa mendatang. Karena hal ini termasuk baru di masyarakat, tentunya dalam penerapannya banyak mengalami kendala. Seperti masih banyak masyarakat yang minim pengetahuan mengenai IKD, minim pengetahuan digital seperti lansia. Selain itu kondisi beberapa masyarakat yang kesulitan mengakses teknologi juga menjadi kendala dalam aktivasi IKD. Staf Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menyatakan

*“Pertama ya mbak, dari warganya sendiri khususnya mereka yang sudah lansia dan gaptek, kemudian juga hp mbak yang kadang kurang mendukung, sehingga hal tersebut menjadi kendala terbesar yang dialami dalam pelaksanaan aktivasi IKD di Surabaya ini.” (Hasil Wawancara 1 November 2024)*

Sebagian masyarakat juga merasa masih kurang percaya terhadap keamanan data yang ditawarkan. Kendala lainnya adalah masyarakat tidak merasa ada urgensi untuk melakukan aktivasi IKD secepatnya.

Disdukcapil Surabaya menargetkan 25% masyarakat Surabaya sudah aktivasi

IKD pada tahun 2024. Melihat target yang ingin dicapai dan kendala yang dialami Disdukcapil Surabaya mereka menerapkan beberapa strategi yang diantaranya telah dijalankan. Strategi jemput bola ke RT, RW, Kelurahan, Kecamatan dan fasilitas publik lainnya seperti taman, mall, dan lain sebagainya. Strategi ini bertujuan agar masyarakat yang ingin aktivasi IKD tidak perlu jauh-jauh ke Disdukcapil. Strategi jemput bola ini dibarengi dengan sosialisasi kepada masyarakat agar mereka yang belum tahu IKD menjadi lebih paham. Pemerintah Kota Surabaya juga terus meningkatkan sistem pelayanan digital termasuk IKD ini terutama untuk kemudahan dan keamanannya. Rencana kedepannya Pemerintah Kota Surabaya akan bekerja sama dengan lembaga pemerintahan dan non-pemerintahan untuk meningkatkan fungsi dan fitur IKD sehingga masyarakat akan terdorong untuk aktivasi IKD.

#### **b. Implementasi Strategi**

Implementasi Strategi merupakan tahapan kedua dalam manajemen strategis, yang berkaitan dengan proses penerjemahan ide strategi menuju tindakan strategi. Dimana didalamnya membutuhkan partisipasi aktif serta komitmen dari setiap individu yang terlibat (David & David, 2015). Dalam konteks percepatan aktivasi



IKD di Surabaya, tentunya implementasi strategi oleh Disdukcapil Surabaya menjadi hal yang tak terelakkan, guna bisa menarik minat masyarakat dalam melakukan aktivasi IKD. Terlebih IKD memegang peran krusial dalam mendukung adanya pemutakhiran data kependudukan secara akurat dan *up to date* (Wempie et al., 2024).

Selain itu, berdasarkan Permendagri No 72 Tahun 2022 dan Surat Dirjen Disdukcapil Kemendagri Nomor 470/0/17865/Dukcapil Tanggal 21 November Tahun 2022, dapat diketahui bahwa secara tertulis seluruh Disdukcapil Kabupaten/Kota diarahkan untuk memaksimalkan penerapan IKD kepada pegawainya yang kemudian dilanjutkan kepada masyarakat. Dengan demikian, maka Disdukcapil Kota Surabaya secara tidak langsung dituntut untuk mengimplementasikan strategi khusus dalam mendorong percepatan aktivasi IKD. Adapun sejauh ini terdapat beberapa strategi yang telah dilaksanakan oleh Disdukcapil Kota Surabaya, antara lain:

#### 1) Agenda Jemput Bola IKD

Strategi ini merujuk pada upaya Disdukcapil Kota Surabaya dalam mendekatkan pelayanan IKD kepada masyarakat dengan melakukan kunjungan ke tempat-tempat yang mudah dijangkau oleh warga. Berkaitan

dengan hal tersebut, staf Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya menjelaskan.

*“Untuk strategi percepatan aktivasi IKD dari Dispendukcapil, kami melakukan jemput bola di sekolah-sekolah, maksudnya ini adalah sekolah SMA ya atau bagi mereka yang sudah memiliki KTP yakni usia 17 tahun keatas. Kemudian pada hari sabtu dan minggu kami juga melaksanakan jemput bola di taman bungkul, selain itu kami juga memberikan kewenangan kepada Kecamatan dan Kelurahan untuk melakukan percepatan aktivasi IKD, untuk pelayanan di Kelurahan dilakukan setiap hari selasa, pada pukul 16.00 - 20.00 WIB di balai-balai RW”. (Hasil wawancara 1 November 2024)*

**Gambar 1.2** Jemput Bola IKD di Taman Bungkul



Sumber: Dokumentasi Peneliti

**Gambar 1.3** Jemput Bola IKD di  
Taman Bungkul



Sumber: Dokumentasi Peneliti

Layanan jemput bola IKD ini sejatinya ditujukan untuk meningkatkan jumlah aktivasi IKD serta memberikan kemudahan bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan mobilitas. Selain itu, strategi ini diharapkan mampu mempercepat kepemilikan masyarakat terhadap dokumen kependudukan mutakhir yang terdapat dalam IKD dengan waktu dan biaya yang hemat (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, 2024b).

## 2) Pelaksanaan Pelayanan Malam IKD

Pelayanan malam IKD biasanya dijalankan secara konsisten dan bergiliran oleh Kecamatan dan Kelurahan atas arahan dari Disdukcapil. Dimana tujuan utama dari pelayanan malam ini adalah untuk memfasilitasi warga yang tidak dapat melakukan aktivasi IKD pada jam operasional kerja

dikarenakan pekerjaan. Melalui strategi ini pula, pihak kecamatan dan kelurahan sebagai *street level bureaucrats*, dapat secara langsung mengetahui kendala masyarakat dalam melakukan aktivasi IKD, serta berupaya untuk menemukan solusi atas kendala tersebut.

## 3) Sosialisasi IKD Kepada Masyarakat

Dalam rangka meningkatkan minat seluruh elemen masyarakat dalam melakukan aktivasi IKD, Disdukcapil Surabaya telah memfasilitasi adanya strategi sosialisasi, baik secara tatap muka/langsung maupun melalui sosial media resmi Disdukcapil. Sosialisasi ini menyasar ke perkampungan warga, lingkungan sekolah, perbankan, instansi pemerintah, hingga perusahaan swasta (Radio Republik Indonesia, 2024).

Di samping itu, sosialisasi melalui sosial media juga turut digencarkan oleh disdukcapil Surabaya melalui publikasi di laman website resmi, Instagram, dan twitter. Sebagian besar konten sosialisasi tersebut berisi prosedur aktivasi IKD, kalimat persuasif dan edukatif bagi masyarakat untuk aktivasi IKD, hingga peringatan agar terhindar dari penipuan aktivasi IKD oleh oknum yang mengatasnamakan Disdukcapil Surabaya.

#### 4) Pemutakhiran Data IKD Pada Platform Kalimasada

Kalimasada merupakan sebuah program yang dicanangkan oleh Disdukcapil Surabaya untuk mempercepat pembaruan data kependudukan agar nantinya mampu mencapai tertib administrasi kependudukan (Aysah et al., 2023). Program yang dapat diakses melalui smartphone ini memiliki fitur database warga yang belum melakukan aktivasi IKD, sehingga dapat dimanfaatkan oleh petugas aktivasi IKD untuk mengetahui target yang harus diselesaikan.

Selain itu, aktivitas update data di Kalimasada juga secara otomatis dapat mempengaruhi persentase aktivasi IKD masing-masing Kelurahan. Oleh karena itu, Disdukcapil Surabaya seringkali mengingatkan setiap kelurahan dan kecamatan untuk proaktif dan rutin dalam melakukan update data warga yang sudah dan belum IKD di Kalimasada. Dengan demikian, Disdukcapil dapat memantau langsung bagaimana pelaksanaan IKD beserta kendala yang ada di masing-masing kelurahan dan kecamatan.

#### 5) Kerjasama dan Koordinasi dengan Berbagai Stakeholder

Dalam rangka mempercepat dan mencapai target aktivasi IKD, Disdukcapil Kota Surabaya telah berupaya untuk membangun Kerjasama dengan berbagai stakeholder seperti kepolisian, Perusahaan BUMN, perbankan, hingga sejumlah perguruan tinggi di Surabaya. Disamping itu, dalam mengoptimalkan aktivasi IKD yang sedang berjalan, Disdukcapil Surabaya juga telah berkomunikasi secara intens dengan masing-masing kecamatan dan kelurahan untuk bisa mengarahkan RT/RW di wilayahnya agar bersinergi dalam membantu percepatan aktivasi IKD (Radio Republik Indonesia, 2024). Penjelasan tersebut selaras dengan penyampaian Staf Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.

*“Dalam upaya meningkatkan aktivasi IKD, paling tidak sebelum turun lapangan kita WA RT, RW, terus kita mengarahkan petugas yang ada di balai RW untuk segera memberitahu warga yang kebetulan di situ dan bisa aktivasi IKD. Kalau tidak kita melakukan di jam-jam tertentu, katakan kemarin kita melakukan di jam setelah kegiatan jam kerja, sekitar jam 4-7 atau 4-8 kita melakukan IKD di balai RW” (Hasil Wawancara 1 November 2024)*

Meskipun Disdukcapil Surabaya telah menerapkan beberapa strategi

diatas untuk meningkatkan percepatan IKD, namun realitanya masih belum bisa memenuhi target 25% yang telah ditetapkan Ditjen Dukcapil sebagaimana tabel berikut.

Jumlah Penduduk Wajib KTP Kota Surabaya	Target Identitas Kependudukan Digital (IKD)	Realisasi IKD	
2.280.865 jiwa	25% x Jumlah Penduduk Wajib KTP	Tahun 2023	Tahun 2024
	570.216,25 jiwa	139.970 jiwa/per oktober 2023	393.410 jiwa/per oktober 2024

*Sumber: Data diolah peneliti*

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa per 20 Oktober 2024, data pengguna IKD mencapai 393.410 jiwa atau sebesar 17.57% dari target. Realisasi tersebut dapat dikatakan sudah baik namun belum mencapai target 25%. Ada beberapa penyebab target IKD belum tercapai dalam hal ini, yaitu. 1) Kurangnya pemahaman masyarakat terkait fungsi IKD. 2) Banyak masyarakat yang belum memiliki HP dalam mengakses IKD. 3) Jaringan internet yang kurang memadai. 4) Kekhawatiran masyarakat terkait keamanan data pribadinya di IKD.

### c. Evaluasi Strategi

Evaluasi strategi merupakan tahap terakhir dalam manajemen strategis. Evaluasi merupakan tahap yang esensial dalam menentukan keberhasilan suatu strategi. Melalui evaluasi dapat diketahui apakah strategi yang telah diterapkan sudah berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam rencana strategis (David & David, 2015). Dalam hal strategi percepatan aktivasi IKD yang dilakukan oleh Disdukcapil Surabaya, terdapat dua hal yang perlu dievaluasi, yakni dari aspek strategi percepatan yang dilakukan oleh Disdukcapil dan aspek fungsi IKD.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surabaya terus melakukan upaya sosialisasi kepada masyarakat mengenai aktivasi IKD (Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur, 2024). Namun, masih banyak masyarakat yang belum memiliki pemahaman dan informasi yang cukup mengenai IKD. Selain itu, masyarakat masih sering merasa urgensi aktivasi IKD masih kurang karena KTP-el secara fisik masih dapat digunakan. Dalam mengatasi hal tersebut, yang dapat dilakukan adalah membuat aktivasi IKD menjadi hal yang memiliki urgensi untuk dilakukan oleh masyarakat. Seperti halnya IKD yang telah diterapkan dalam

perbankan yakni Bank Jatim (Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur, 2024), penerapan IKD dapat diperluas melalui kerjasama dengan dinas atau instansi lain. Dengan begitu, akan semakin banyak masyarakat yang memerlukan IKD dan merasa terdapat urgensi untuk aktivasi IKD.

Hal tersebut dijelaskan oleh salah satu informan selaku staf Disdukcapil Surabaya sebagai berikut:

*Iya, jadi seperti itu kalau IKD terintegrasi dengan yang lainnya insyaallah mereka akan lebih suka, mau gak mau akan pakai. Jadi kalau kita, hanya memberikan semangat untuk memberikan IKD dengan cara memberikan pengertian bahwa nanti seandainya ditanya oleh kelurahan atau oleh guru maka mereka bisa melihat kalau seandainya kehilangan dsb, bisa melihat bahwa nomor NIK dia seperti ini, KK dia seperti ini, hanya itu saja. Jadi kegunaannya masih sangat sangat minim (Hasil wawancara 1 November 2024).*

Urgensi aktivasi IKD juga dapat ditingkatkan apabila fungsi dan fitur IKD lebih dari sekedar KTP dan Kartu Keluarga. Peningkatan dan perluasan fungsi dan fitur IKD termasuk jaminan keamanan data menjadi hal yang krusial dilakukan agar

masyarakat semakin terdorong mengaktivasi IKD dan berdampak terhadap keberhasilan percepatan aktivasi IKD.

## Kesimpulan dan Rekomendasi

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya terus berupaya untuk mensinergikan inovasi kebijakan supaya selaras dengan program pemerintah pusat, salah satunya adalah dengan memanfaatkan teknologi untuk menerapkan *e-Government* di Kota Surabaya. Pemerintah melalui Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri menciptakan inovasi untuk digitalisasi kependudukan atau IKD. Namun, di Surabaya sendiri saat ini IKD masih kurang dikenal dan diakses masyarakat secara luas karena berbagai macam faktor tantangan dan hambatan.

Meskipun strategi yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Surabaya dalam mendorong aktivasi IKD sudah sangat baik karena pelayanan yang diberikan ‘tidak hanya di dalam kantor saja’ akan tetapi juga melalui metode jemput bola. Namun, kenyataannya dengan strategi tersebut dirasa masing kurang optimal untuk mendorong daya tarik masyarakat dalam melakukan aktivasi IKD. Oleh karena itu, untuk mengoptimalkan dan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam aktivasi IKD, penulis menjabarkan empat rekomendasi kebijakan yang dapat digunakan sebagai bahan evaluasi kebijakan dan selanjutnya dapat menjadi bahan



pertimbangan dalam mengimplementasikan kebijakan terkait dengan IKD:

- 1) Instansi pemerintah mengharuskan kepemilikan IKD melalui keberadaan peraturan turunan di tingkat Kota Surabaya dan menjadikan IKD sebagai persyaratan administratif dalam kepengurusan berbagai kebutuhan masyarakat di berbagai bidangnya masing-masing. Hal ini bertujuan supaya mendorong digitalisasi dan mengurangi penggunaan kertas yang berlebihan, karena saat ini masih beberapa instansi atau lembaga pemerintah yang mensyaratkan IKD sebagai bagian dari pengurusan berbagai kebutuhan dan kepentingan masyarakat.
- 2) Sosialisasi terkait pengertian, manfaat, dan cara aktivasi IKD secara menyeluruh dan berkesinambungan dari level nasional hingga level kelompok masyarakat terkecil. Disdukcapil Surabaya dapat melaksanakan sosialisasi melalui berbagai macam media seperti situs web resmi Disdukcapil Surabaya, media sosial, televisi, radio, hingga media cetak. Selain itu, Disdukcapil Surabaya juga dapat melaksanakan sosialisasi secara langsung melalui acara seminar dan berkolaborasi dengan instansi lain seperti perbankan, Dinas Pendidikan, Perguruan Tinggi hingga komunitas atau organisasi kemasyarakatan, agar memperbesar cakupan sosialisasi dan meningkatkan ketertarikan masyarakat dalam melakukan aktivasi IKD.
- 3) Integrasi IKD dengan pelayanan dasar lain dari lintas instansi seperti paspor, BPJS Kesehatan, Surat Izin Mengemudi, dan lain lain untuk memperluas fungsi dan fitur aplikasi IKD. Integrasi tersebut dapat berupa penggabungan berbagai layanan dalam satu aplikasi yakni IKD. Dengan strategi ini, diharapkan minat masyarakat terhadap aplikasi IKD semakin meningkat, serta mampu menjadi wadah bagi berbagai instansi untuk berkoordinasi dalam memberikan pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien.
- 4) Optimalisasi aplikasi IKD secara berkala oleh Ditjen Dukcapil Kementerian Dalam Negeri. Optimalisasi dapat dilakukan pada fitur yang telah tersedia di aplikasi saat ini, sehingga semua fitur yang ada bisa digunakan sebagaimana mestinya. Selain itu, diharapkan aplikasi IKD juga memiliki berbagai macam fitur keamanan berlapis untuk menjamin keamanan data pengguna dan meminimalisir kebocoran data pribadi seperti verifikasi biometrik dan autentikasi dua faktor. Terakhir, optimalisasi diharapkan dapat meningkatkan kompatibilitas aplikasi IKD di berbagai macam jenis perangkat termasuk perangkat kelas *entry level* yang memiliki keterbatasan penyimpanan dan kecepatan



profesor.

## Referensi

### Books

Anderson, B. (1983). *Imagined communities*. London: Verso.

BPS Kota Surabaya. (2024). Kota Surabaya dalam Angka 2024. BPS Kota Surabaya. <https://surabayakota.bps.go.id/id/publication/2024/02/28/38c76de6074beea6951be69e/kota-surabaya-dalam-angka-2024.html>

Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. In *SAGE Publications, Inc.* (5th ed.). Sage Publication.

David, F. R., & David, F. R. (2015). *Strategic Management: Concepts and Cases, Global Edition, 15/E*. Pearson Education Limited. <http://www.pearsonmylabandmastering.com>

Neuman, W. L. (2014). *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches*. Pearson Education Limited. <https://www.jstor.org/stable/10.2307/26536803>

### Book chapter

Barad, M. (2017). Definitions of Strategies. In *Strategies and Techniques for Quality and Flexibility*. Springer International Publishing. [https://doi.org/10.1007/978-3-319-68400-0\\_1](https://doi.org/10.1007/978-3-319-68400-0_1)

Smith, F. M., & Jones, W. (2004). The college student. In C. Wood & M. Meyer (Eds.), *Cross-cultural education* (pp. 75-105). London, Canada: MacMillan.

### Journal article

Klischewski, R. (2008). *Information quality as capstone in negotiating e-government integration, interoperation and information sharing*. *Electronic Government, An International Journal*, 5(2), 203-225.

Lee, K. (2004). *Reading and learning strategies: recommendations for the 21st century*. *Journal of Developmental Education*, 28(2), 2-15.

Sukarno, B., Ginting, N.F., Ichwanusafa, R., Qamara, S.K., & Rochmani, S. A. (2021). Kegagapan Implementasi E-Government Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi di Era Pandemi. *Jurnal Identitas*. 1(2): 1-13.

Wempie, M. A. R., Susanti, E., & Indriani, S. (2024). Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dalam Penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD) Di Kabupaten Ogan Komering Ulu. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 3(1), 40-49.

### Journal article with DOI

Aysah, I. N., Hendrati, I. M., & Wardaya, W. (2023). Optimalisasi Pemutakhiran Data Kependudukan Melalui Program Kalimasada Di Kelurahan Gunung Anyar Tambak. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 6(3), 604-613. <https://doi.org/10.24198/kumawula.v6i3.48259>

Borsekova, K., Koróny, S., Vanova, A., & Vitálsiova, K. (2018). Functionality between the size and indicators of smart cities : A research challenge with policy implications. March. <https://doi.org/10.1016/j.cities.2018.03.010>

Firmansyah, M. A., & Anisykurlillah, R. (2023). Efektivitas Program Pelayanan Identitas Kependudukan Digital Di. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*,

- Oktober, 9(19), 510–517.  
<https://doi.org/10.5281/zenodo.8412238>
- Grönlund, Å., & Horan, T. A. (2004). Introducing e-Government: History, Definitions, and Issues. *Communications of the Association for Information Systems*, 15, 713-729. <https://doi.org/10.17705/1CAIS.01539>
- Kusumaningrum, D. (2016). Interdependence versus truth and justice: lessons from reconciliation processes in Maluku. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 20(1), 15. doi: 10.22146/jsp.17998
- Smith, G. (2012). Barthes on Jamie: Myth and the TV revolutionary. *Journal of Media Practice*, 13, 3-17. doi: 10.1386/jmpr.13.1.3\_1
- Veronica, P., Oktaviana, P., Warsono, H., Astuti, R. S., & Soedarto, J. (2024). Proses Difusi Inovasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Boyolali. *Journal of Public Policy and Management Review*, 13(2). <https://doi.org/10.14710/jppmr.v13i2.43532>
- Widiyarta, A., & Humaidah, I. (2023). Implementasi Aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Dalam Mendorong Digitalisasi Di Kelurahan Jepara Kota Surabaya. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(18), 43–51. <https://doi.org/10.5281/zenodo.8310255>
- Website**
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. (2023, April 18). *Transformasi KTP Fisik menjadi KTP Digital*. Disdukcapil Kota Surabaya. <https://disdukcapil.surabaya.go.id/2023/04/18/transformasi-ktp-fisik-menjadi-ktp-digital-atau-identitas-kependudukan-digital-ikd/>
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surabaya. (2024, March 3). *Rakornas Dukcapil se-Indonesia Tekankan Percepatan Aktivasi IKD di tahun 2024*. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. website: <https://disdukcapil.surabaya.go.id/2024/03/04/rakornas-dukcapi-se-indonesia-tekanan-percepatan-aktivasi-ikd-di-tahun-2024/>
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. (2024b, June 7). *Jebol Anduk Awal Juni Disdukcapil Surabaya*. Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. <https://disdukcapil.surabaya.go.id/2024/06/07/jebol-anduk-awal-juni-disdukcapil-surabaya/>
- Dinas Komunikasi dan Informatika. (2023, October 17). Aktivasi IKD Surabaya Capai 139.970. Retrieved November 2, 2024, from [kominfo.jatimprov.go.id](https://kominfo.jatimprov.go.id/berita/aktivasi-ikd-surabaya-capai-139-970) website: <https://kominfo.jatimprov.go.id/berita/aktivasi-ikd-surabaya-capai-139-970>
- Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur. (2024, January 3). *Disdukcapil Kota Surabaya Terus Sosialisasikan Aktivasi IKD*. [kominfo.jatimprov.go.id](https://kominfo.jatimprov.go.id/berita/diskapil-kota-surabaya-terus-sosialisasikan-aktivasi-ikd). <https://kominfo.jatimprov.go.id/berita/diskapil-kota-surabaya-terus-sosialisasikan-aktivasi-ikd>
- Dinas Komunikasi dan Informasi. (2024, May 1). Pemkot Surabaya Lakukan Percepatan Aktivasi IKD dengan Jemput Bola di Balai RW. Retrieved

November 5, 2024, from  
kominfo.jatimprov.go.id website:  
[https://kominfo.jatimprov.go.id/berita/  
pemkot-surabaya-lakukan-percepatan-  
aktivasi-ikd-dengan-jemput-bola-di-  
balai-](https://kominfo.jatimprov.go.id/berita/pemkot-surabaya-lakukan-percepatan-aktivasi-ikd-dengan-jemput-bola-di-balai-)

rw#:~:text=Jatim%20Newsroom%20-%20Pemerintah%20Kota%20%28Pemkot%29%20Surabaya%20melalui,Sistem%20Pemerintahan%20Berbasis%20Elektronik%20%28SPBE%29%20di%20Kota%20Surabaya.

Galih. (2024, August 29). *Menuju Indonesia Digital 2045: Kota Surabaya Menggunakan Surabaya Single Window Alfa (SSW Alfa) sebagai Inovasi Layanan Perizinan Berbasis E-Government untuk Mewujudkan Smart City di Kota Surabaya*. Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur Biro Administrasi Pembangunan <https://roadmpembangunan.jatimprov.go.id/index.php/post/menuju-indonesia-digital-2045->

Habib, H. (2024, June 22). 273 Ribu Warga

Surabaya Sudah Aktivasi Identitas Kependudukan Digital. Retrieved November 2, 2024, from [ketik.co.id website: https://ketik.co.id/berita/273-ribu-warga-surabaya-sudah-aktivasi-identitas-kependudukan-digital](https://ketik.co.id/berita/273-ribu-warga-surabaya-sudah-aktivasi-identitas-kependudukan-digital)

Luqman, K. (2023, December 12). Pemerintah Beberkan Alasan Terapkan IKD Meski Sudah Ada E-KTP. Kompas.tv. Retrieved November 6, 2024, from <https://www.kompas.tv/nasional/468211/pemerintah-beberkan-alasan-terapkan-ikd-meski-sudah-ada-e-ktp?page=2>

Radio Republik Indonesia. (2024, January 3).  
*Aktivasi IKD, Dispendukcapil  
Surabaya Gandeng Pihak Lain*. Radio  
Republik Indonesia.  
<https://www.rri.co.id/daerah/502445/aktivasi-ikd-dispendukcapil-surabaya-gandeng-pihak-lain>

Sholahuddin, M. (2022, August 22). *Surabaya Siap Jadi Kota Pertama Penerapan KTP Digital*. JawaPos. <https://www.jawapos.com/surabaya-raya/01403485/surabaya-siap-jadi-kota-pertama-penerapan-ktp-digital>