

Implementation of the Digital Population Identity (IKD) Program in Child Identity Card (KIA) Making Services [Implementasi Program Identitas Kependudukan Digital (IKD) Dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA)]

Fazatul Imro'atus Sholikhah.¹, Ahmad Riyadh²

¹)Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

²) Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

*Email Penulis Korespondensi: riyadh_ub@umsida.ac.id

Abstract. *This study aims to describe and analyze the implementation of the Digital Population Identity Application (IKD) in the Child Identity Card (KIA) service in Sidoarjo Regency. The research background is based on efforts to digitize population administration to improve the efficiency and convenience of public services. The method used is descriptive qualitative with observation, interview, and documentation techniques. The analysis refers to George C. Edward III's implementation theory which includes communication, resources, disposition, and bureaucratic structure. The results show that the proactive strategy is quite effective in increasing IKD activation even though socialization is not yet fully evenly distributed. The availability of officers and facilities such as ADM machines supports the acceleration of services. Implementers demonstrate commitment and good service attitudes, although strengthening in the delivery of information to the public is still needed. A structured SOP is available to support smooth service, although its implementation still requires alignment in the field. Overall, the implementation of IKD in KIA services has been running quite well and supports the digital transformation of population administration, with the need for strengthening in aspects of socialization, apparatus capacity, and optimization of procedures.*

Keywords - Digital Population Identity (IKD), Child Identity Card (KIA), Policy Implementation, Public Service

Abstrak. *Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan dan menganalisis implementasi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dalam pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Kabupaten Sidoarjo. Latar belakang penelitian didasari oleh upaya digitalisasi administrasi kependudukan guna meningkatkan efisiensi dan kemudahan layanan publik. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis mengacu pada teori implementasi George C. Edward III yang mencakup komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi jemput bola cukup efektif dalam meningkatkan aktivasi IKD meskipun sosialisasi belum sepenuhnya merata. Ketersediaan petugas dan sarana seperti mesin ADM mendukung percepatan pelayanan. Pelaksana menunjukkan komitmen dan sikap pelayanan yang baik, meskipun masih diperlukan penguatan dalam penyampaian informasi kepada masyarakat. Telah tersedia SOP yang terstruktur sehingga mendukung kelancaran pelayanan, walaupun pelaksanaannya masih memerlukan penyesuaian di lapangan. Secara keseluruhan, implementasi IKD dalam pelayanan KIA telah berjalan cukup baik dan mendukung transformasi digital administrasi kependudukan, dengan kebutuhan penguatan pada aspek sosialisasi, kapasitas aparatur, dan optimalisasi prosedur.*

Kata Kunci - Identitas Kependudukan Digital, Kartu Identitas Anak, Implementasi Kebijakan, Pelayanan Publik

I. PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah suatu hal yang dilakukan oleh pemerintahan untuk memenuhi kebutuhan Masyarakat. Pemerintah Indonesia memiliki tujuan untuk mewujudkan tata kelola yang baik atau good governance dalam menjalankan perannya. Konsep *good governance* ini memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung keberlanjutan negara. Hal itu dapat diwujudkan pelayanannya efektif, dengan penerapan prinsip-prinsip dasar responsivitas, transparansi, akuntabilitas dan mengikuti aturan hukum yang berlaku. Berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 3 Tahun 2003 “Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government” (2003), e-Government merupakan upaya pengembangan penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan mutu penyelenggaraan pemerintahan. Ditetapkan bahwa Menjalankan pelayanan publik secara efektif dan efisien [1]. Sejalan dengan perkembangan pesat teknologi informasi dan meningkatnya tuntutan reformasi birokrasi, kebijakan e-government semakin diperkuat melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). SPBE didefinisikan sebagai implementasi pemerintahan yang mengintegrasikan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam setiap proses tata kelola dan pelayanan, untuk memberikan pelayanan terpadu kepada pengguna SPBE serta bertujuan meningkatkan kualitas layanan melalui penyederhanaan

proses, percepatan pelayanan, dan peningkatan akses, sekaligus mendukung transparansi dan akuntabilitas. Pengertian pengguna SPBE sendiri dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 adalah instansi pusat, pemerintah daerah, pegawai Aparatur Sipil Negara, perorangan, masyarakat, pelaku usaha, dan pihak lain yang memanfaatkan Layanan SPBE[2].

Untuk meningkatkan pelayanan yang sejalan dengan perkembangan teknologi, pemerintah tidak hanya mengandalkan website saja, namun juga semakin aktif di media sosial maupun di aplikasi online. Kemajuan dari teknologi telah memungkinkan masyarakat untuk mengakses dokumen kependudukan secara digital dengan hanya dalam genggam tangan atau perangkat seluler. Pelayanan yang berbasis teknologi informasi menekankan pentingnya kepuasan pengguna. Salah satu inovasi pemerintah dalam mengimplementasikan e-government adalah melalui aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD).

Penerapan IKD diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blangko Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) serta penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital. IKD memungkinkan dokumen kependudukan ditampilkan secara digital melalui aplikasi di smartphone, sehingga memudahkan akses dan penggunaan data pribadi, penerapan IKD juga berperan penting misalnya pada pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA). KIA sendiri merupakan identitas resmi bagi anak di bawah 17 tahun yang belum menikah, sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016[3].

Identitas Kependudukan Digital (IKD) merupakan inovasi dalam administrasi kependudukan yang bertujuan meningkatkan efisiensi, akurasi, dan kemudahan akses terhadap data identitas penduduk[4]. Implementasi IKD mendukung digitalisasi layanan kependudukan, mengurangi ketergantungan pada dokumen fisik, serta mengoptimalkan anggaran, khususnya dalam pengadaan blangko KTP-el. IKD memiliki tiga fungsi utama. Pertama, sebagai dokumen identitas resmi yang dapat digunakan tanpa memerlukan kartu fisik. Kedua, sebagai alat autentikasi identitas dengan sistem keamanan digital seperti kode QR dan biometrik untuk memastikan validitas data. Ketiga, sebagai otorisasi identitas yang memberi kendali kepada pemiliknya dalam mengelola akses data kependudukan[5].

Implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan yang lebih modern, aman, dan terintegrasi dengan berbagai sistem informasi pemerintahan. Digitalisasi identitas kependudukan memungkinkan proses identifikasi dan verifikasi data penduduk berlangsung secara lebih efisien, sehingga mendukung optimalisasi pelayanan publik serta mengurangi potensi kesalahan dalam pencatatan administrasi. Selain itu, penerapan IKD sejalan dengan kebijakan pemerintah dalam memperkuat sistem pelayanan berbasis elektronik guna menciptakan tata kelola administrasi yang lebih efektif dan transparan. Integrasi IKD dengan sistem administrasi kependudukan lainnya berkontribusi terhadap efisiensi pengelolaan data, meningkatkan keamanan informasi kependudukan. Dengan demikian, IKD tidak hanya menjadi instrumen modernisasi layanan kependudukan, tetapi juga merupakan bagian dari strategi transformasi digital yang berkelanjutan dalam sistem pemerintahan di Indonesia.

Kementerian Dalam Negeri menargetkan kepemilikan Identitas Kependudukan Digital (IKD) mencapai 25% dari jumlah penduduk yang wajib memiliki KTP di setiap daerah pada tahun 2023[6]. Sidoarjo sebagai salah satu daerah yang mendukung digitalisasi dalam administrasi kependudukan, sudah mulai menerapkan IKD guna meningkatkan kemudahan layanan dan efisiensi bagi masyarakat.

Kabupaten Sidoarjo menerapkan IKD dengan diawali menggunakan diawali Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAD) terpusat yang telah diterapkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) sejak 24 Februari 2022. Dengan adanya sistem ini, pengelolaan data kependudukan menjadi lebih terintegrasi dan akurat, sehingga memudahkan berbagai layanan, termasuk pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA). Implementasi IKD tidak hanya berfokus pada KTP elektronik, Kartu Keluarga, tetapi juga menjadi instrumen penting dalam pelayanan administrasi kependudukan lainnya, termasuk pembuatan KIA. Digitalisasi identitas kependudukan melalui IKD diharapkan dapat meningkatkan efektivitas layanan, meminimalkan risiko kehilangan dokumen fisik, serta memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses berbagai layanan publik berbasis digital.

Di tahun 2022 Kabupaten Sidoarjo mengimplementasikan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) penerapannya sebagai bagian dari transformasi digital dari administrasi kependudukan. Berdasarkan data dari Sapanusa.id, jumlah pengguna yang telah melakukan aktivasi IKD pada tahun tersebut mencapai 17.362 orang. Perkembangan yang signifikan pada penerapannya di tahun berikutnya. Disebutkan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Sidoarjo bahwa jumlah aktivasi IKD sejak awal tahun 2023 mengalami lonjakan yang cukup besar, mencapai 82.657 pengguna[7]. Jumlah pengguna IKD menunjukkan peningkatan yang mencerminkan tingginya minat masyarakat terhadap digitalisasi layanan kependudukan serta keberhasilan strategi sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah daerah. Selain mempermudah akses dokumen kependudukan, IKD juga berperan dalam meningkatkan keamanan data serta efisiensi dalam pengelolaannya. Untuk data tahun 2024 masih belum tersedia secara luas, walaupun data aktivasi IKD di tiap tahunnya mengalami peningkatan.

Di Kabupaten Sidoarjo implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) tepatnya di Mall Pelayanan Publik (MPP) yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dengan

menempatkan petugas untuk melayani khusus pada loket pelayanan aktivasi IKD. Pengurusan Kartu Identitas Anak (KIA) yang terintegrasi dengan sistem digital, masyarakat terlebih dahulu mengunduh aplikasi IKD pada perangkat berbasis Android, selanjutnya melakukan proses aktivasi di MPP lalu memberikan Nomor Induk Kependudukan (NIK) serta Kartu Keluarga (KK) sebagai persyaratan administratif. Untuk menjamin adanya kesesuaian identitas, petugas juga melakukan verifikasi data dan autentikasi biometrik melalui pemindaian wajah. Setelah proses verifikasi dinyatakan valid, sistem akan mengeluarkan kode aktivasi, sehingga IKD dapat digunakan secara langsung menerbitkan kode aktivasi sehingga IKD dapat langsung digunakan sebagai representasi digital yang memungkinkan akses ke data KIA. Untuk alur pelayanannya, menurut Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku, dimulai dengan pengambilan nomor antrean, pemeriksaan kelengkapan berkas oleh petugas front office, alur pelayanan dimulai dari pengambilan nomor antrean, pemeriksaan kelengkapan berkas oleh petugas front office, proses aktivasi di loket khusus IKD, sampai konfirmasi keberhasilan aktivasi. Apabila seluruh persyaratan terpenuhi dan tidak terdapat kendala teknis, pelayanan dapat diselesaikan pada hari yang sama (one day service). Namun demikian, dalam kondisi tertentu seperti gangguan jaringan atau peningkatan volume antrean, durasi pelayanan dapat menyesuaikan situasi di lapangan[8]. Berikut terdapat tabel mengenai jumlah anak usia 0-17 tahun dan yang berKIA di Kabupaten Sidoarjo:

Tabel 1. Jumlah anak usia 0 – 17 Tahun dan Jumlah Yang ber-KIA

Tahun	Jumlah Anak Usia 0 – 17 Tahun (orang)	Jumlah Yang BerKIA (%)
2021	467.858	36.20%
2022	435.710	47.22%
2023	424.073	51.72%
2024	500.363	51.72%

Sumber : Satu Data Kabupaten Sidoarjo (Open Data Kabupaten Sidoarjo)/BPS Kabupaten Sidoarjo

Berdasarkan tabel diatas, persentase kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA) di Kabupaten Sidoarjo memperlihatkan kecenderungan peningkatan sepanjang periode 2021–2024. Pada tahun 2021, dari total 467.858 anak usia 0–17 tahun, sebanyak 36,20% tercatat telah memiliki KIA. Angka tersebut mengalami kenaikan pada tahun 2022 menjadi 47,22% dari 435.710 anak, dan kembali meningkat pada tahun 2023 hingga mencapai 51,72% dari 424.073 anak. Memasuki tahun 2024, meskipun jumlah anak usia 0–17 tahun bertambah menjadi 500.363 jiwa, persentase kepemilikan KIA tetap berada pada angka 51,72%[9]. Hal ini menunjukkan bahwa capaian program KIA mengalami peningkatan secara bertahap, namun masih diperlukan upaya lebih lanjut guna memperluas cakupan kepemilikan di kalangan anak usia 0–17 tahun.

Dalam proses pembuatan KIA, integrasi IKD mempercepat proses, dan juga meningkatkan ketepatan data, dan memungkinkan pengajuan layanan secara online. Digitalisasi membuat masyarakat lebih mudah mendapatkan layanan administrasi kependudukan. Penggunaan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dalam peningkatan layanan administrasi kependudukan juga mempercepat proses diverifikasi Identitas anak dalam pembuatan KIA ini secara otomatis dan dapat mengurangi kemungkinan kesalahan input data[10]. Implementasi sistem digital ini sejalan dengan upaya pemerintah dalam mendorong transformasi digital di sektor pelayanan publik guna meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam administrasi kependudukan.

Penelitian terdahulu digunakan sebagai referensi dalam menganalisis implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dalam pelayanan administrasi kependudukan, khususnya dalam proses pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA). Raveena(2024)[11] dalam penelitiannya membahas pengembangan e-government dalam layanan KIA di Kota Tangerang melalui aplikasi IKD. Di penelitiannya menyebutkan meskipun aplikasi IKD dapat memberikan kemudahan akses dan meningkatkan efisiensi layanan, tetapi masih terdapat kendala di Implementasinya, terutama pada peningkatan fitur layanan dan sosialisasi masyarakat masih perlu di tingkatkan untuk memaksimalkan kegunaannya. Rizke(2024)[12] mengevaluasi implementasi kebijakan IKD di pelayanan administrasi kependudukan. Penelitiannya menyebutkan bahwa penerapan IKD dapat menyederhanakan prosedur administrasi dan meningkatkan efisiensi layanan. Namun, masih ditemukan beberapa kendala dalam pelaksanaannya, seperti rendahnya tingkat pemahaman masyarakat terhadap sistem IKD serta keterbatasan infrastruktur teknologi yang belum merata di berbagai daerah. Ikhsan(2023)[13] dalam penelitiannya mengenai implementasi IKD dalam pelayanan publik di Kabupaten Banyumas menemukan bahwa sistem ini berkontribusi terhadap peningkatan efisiensi dan keamanan data dalam administrasi kependudukan. Meskipun demikian, rendahnya tingkat sosialisasi serta minimnya pemahaman masyarakat mengenai prosedur aktivasi dan manfaat IKD menjadi faktor penghambat utama dalam optimalisasi

penggunaannya. Fitriyani, Riyadh (2017)[14] meneliti penerapan inovasi pelayanan publik berbasis internet melalui program Berkas Mlaku Dhewe (BMW) di Kecamatan Sukodono, Kabupaten Sidoarjo. Temuan penelitian menunjukkan bahwa penggunaan sistem intranet dalam pelayanan administrasi mampu mempercepat proses layanan dan meningkatkan efisiensi karena terintegrasi secara online hingga tingkat desa. Meskipun seperti itu, implementasinya masih terdapat kendala, seperti adanya gangguan pada jaringan, lalu keterbatasan kemampuan teknologi pada pelaksana kebijakan, serta adanya hambatan teknis dari pemerintah pusatnya.

Dengan melihat hasil penelitian terdahulu diatas, dapat disimpulkan bahwa implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) itu ada potensi dalam peningkatan efektivitas dan efisiensi di pelayanan administrasi kependudukan. Namun demikian, masih terdapat masalah atau tantangan yang harus diselesaikan agar sistem dapat berfungsi dengan baik. Beberapa kendala utamanya yaitu kurangnya kesadaran publik atau masyarakat terhadap penggunaan aplikasi IKD, keterbatasan infrastruktur teknologi di beberapa wilayah, dan kebutuhan akan fitur yang lebih responsif dan terhadap kebutuhan pengguna itu lebih responsif lagi.

Hasil observasi di Kabupaten Sidoarjo, banyak orang yang belum mengetahui apa itu aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). Kondisi ini umumnya disebabkan oleh kurangnya sosialisasi yang menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Selain itu, sebagian masyarakat tidak mengetahui bahwa pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) dapat dilakukan melalui aplikasi IKD, karena pada umumnya proses pengurusan KIA sudah otomatis dilakukan bersamaan dengan pelayanan administrasi di rumah sakit setelah melahirkan. Namun, hal ini berbeda dengan masyarakat yang melakukan proses persalinan di bidan, karena tidak semua bidan memiliki kerja sama langsung dengan Dispendukcapil, sehingga pengurusan KIA tidak selalu termasuk dalam pelayanan tersebut. Yang mengakibatkan bagi masyarakat yang melahirkan di bidan harus mengurus KIA secara mandiri, dan banyak yang belum mengetahui kalau hal tersebut bisa dilakukan melalui aplikasi IKD.

Sementara itu, dari sudut pandang internal masih terlihat kurangnya pelatihan umum dan kurangnya pemahaman tentang kemampuan digital, beberapa staf dispendukcapil masih belum memahami sepenuhnya cara penggunaan IKD. Pihak terkait mengakui bahwa peningkatan kompetensi sumber daya manusia dan sosialisasi kepada masyarakat perlu terus diperkuat agar implementasi IKD dapat berjalan lebih optimal dan diterima luas oleh masyarakat. Tantangan ini menunjukkan perlunya dukungan yang lebih besar dalam hal edukasi masyarakat terkait pemahaman penggunaan aplikasi ini. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi aplikasi IKD dalam pelayanan pembuatan KIA. Diharapkan, hasil penelitian ini dapat memberikan rekomendasi yang relevan untuk memperkuat sistem administrasi kependudukan digital di Indonesia dan memaksimalkan manfaatnya bagi masyarakat. Untuk menjawab permasalahan tersebut penulis menggunakan teori implementasi dari Edward III, dengan 4 indikator yakni [15] : a) Komunikasi, yang efektif diperlukan agar pelaksana memahami tujuan dan langkah kebijakan secara jelas sehingga meminimalkan adanya penyimpangan, b) Sumber daya, ketersediaan sumberdaya manusia, finansial maupun sarana prasarana pendukung lainnya menjadi penentu pelaksanaan kebijakan, c) Disposisi, karakter pelaksana yang mencerminkan komitmen dan integritas berpengaruh terhadap kesesuaian hasil implementasi dengan tujuan kebijakan, d) Struktur birokrasi, yang didukung oleh Standart Operasional Prosedur (SOP) yang jelas akan membantu pelaksanaan kebijakan berjalan secara sistematis dan terarah.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, karena dalam penelitian ini peneliti berupaya memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai penerapan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dalam proses digitalisasi Kartu Identitas Anak (KIA) di Kabupaten Sidoarjo. Pendekatan ini dipilih karena dianggap paling tepat untuk menggambarkan kondisi dan fenomena yang terjadi di lapangan secara nyata dan sistematis. Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Sidoarjo dan berfokus pada pelayanan administrasi kependudukan yang menggunakan sistem digital berbasis aplikasi yaitu aplikasi IKD. Data primer diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi yang melibatkan administrator data base kependudukan dan masyarakat yang menggunakan aplikasi IKD. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari berbagai sumber seperti jurnal ilmiah, buku, serta dokumen resmi Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo yang relevan dengan pembahasan penelitian. Teknik penentuan informan menggunakan purposive sampling, yaitu pemilihan informan berdasarkan kriteria tertentu yang dianggap paling sesuai dengan kebutuhan penelitian. Penelitian ini melibatkan tiga orang yaitu, Ibu Hasti selaku administrator data base kependudukan, Ibu Fia selaku masyarakat pengguna layanan, dan ibu aza selaku masyarakat pengguna layanan juga.

Proses analisis data dilakukan dengan mengacu pada model Miles dan Huberman, yang meliputi tiga tahapan utama, yaitu reduksi data dilakukan dengan memfokuskan data yang relevan, penyajian data dilakukan dengan cara menyederhanakan, memfokuskan, dan memilih data yang sesuai dengan tujuan penelitian. Penyajian data dilakukan dengan menyusun dan menyajikan hasil secara sistematis dalam bentuk tabel atau narasi, dan penarikan kesimpulan dilakukan dengan menyusun narasi deskriptif yang menjelaskan temuan temuan yang telah disajikan berdasarkan observasi, wawancara, serta dokumentasi yang relevan. Tahapan tersebut dilakukan secara sistematis agar data yang diperoleh dapat diolah, disajikan secara akurat. Fokus penelitian ini mengacu pada teori Implementasi Kebijakan

George C. Edward III, yang digunakan untuk menilai keberhasilan pelaksanaan kebijakan berdasarkan empat indikator utama, yaitu a) komunikasi, b) sumber daya, c) disposisi, dan d) struktur birokrasi.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian serta temuan yang dilakukan dengan wawancara saat berada di lapangan, sesuai dengan judul Implementasi aplikasi identitas kependudukan (ikd) dalam pelayanan pembuatan kartu identitas anak (kia). Uraian data akan disajikan dalam bentuk deskriptif. Dalam Analisa peneliti menggunakan teori implementasi yang dikemukakan oleh George C. Edward III, yang dimana teori tersebut melengkapi 4 indikator di dalamnya yaitu 1) Komunikasi, 2) Sumber Daya, 3) Disposisi, 4) Struktur Birokrasi sebagai berikut :

A. Komunikasi

Agar implementor dapat mengetahui apa yang harus dilakukan maka perlu adanya komunikasi agar suatu kebijakan yang akan diimplementasikan dapat mencapai tujuan atau sasaran kebijakan[15]. Komunikasi yang efektif memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung kelancaran serta keberhasilan para pelaksana dalam mengimplementasikan kebijakan[16]. Dalam hal ini, komunikasi bukan hanya sekadar proses penyampaian informasi, tetapi juga menjadi sarana untuk menjembatani pemahaman antara pembuat kebijakan dan masyarakat sebagai pihak yang menerima dan melaksanakan kebijakan tersebut. Tanpa adanya komunikasi yang baik, terdapat kemungkinan besar kebijakan yang telah disusun dengan matang justru tidak berjalan sebagaimana mestinya, karena kurangnya pemahaman dari pihak pelaksana maupun penerima manfaat. Untuk memastikan bahwa penyampaian informasi atau intruksi yang ingin disampaikan dapat diterima, di pahami dan dijalankan dengan tepat oleh semua pihak yang terlibat akan proses implementasi kebijakan, maka penyampaiannya harus dilakukan secara terstruktur, jelas dan juga terarah.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Sidoarjo sudah berkomitmen untuk mengkomunikasikan dan mendorong pemanfaatan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di kalangan masyarakat. Pendekatan komunikasi yang digunakan pihak Disdukcapil kabupaten sidoarjo melakukan setiap desa di Kabupaten Sidoarjo diberi kesempatan untuk mengaktifkan aplikasi IKD ini secara langsung melalui metode jemput bola. Metode ini menyediakan layanan secara langsung di lingkungan masyarakat, meningkatkan keterjangkauan dan meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam proses aktivasi. Layanan administrasi kependudukan seperti pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) adalah salah satu layanan yang bisa diakses. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo bertanggung jawab untuk menerapkan program ini di bawah naungan Direktorat Jendral Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Untuk mendorong partisipasi masyarakat, disdukcapil meminta pihak pemerintahan kecamatan dan desa dalam pelaksanaannya. Sosialisasi dilakukan secara bertahap dan bergilir di 346 desa untuk mencapai target capaian aktivasi. Untuk mempercepat pencapaian target, kegiatan sosialisasi harus dilakukan lebih sering pada tahap awal dan terus dilakukan hingga akhir. Namun, pelaksanaannya disesuaikan dengan sumber daya dan kebutuhan wilayah. Secara umum, strategi ini cukup efektif dalam meningkatkan jumlah aktivasi dan pemahaman masyarakat, namun masih terdapat kendala seperti rendahnya literasi digital sebagian warga, keterbatasan kepemilikan telepon pintar yang mendukung aplikasi, serta belum meratanya penyebaran informasi tanpa pendampingan langsung dari petugas.

Dengan adanya pendekatan tersebut, hambatan yang sering dialami oleh masyarakat, seperti keterbatasan akses transportasi atau waktu untuk datang ke kantor Disdukcapil maupun Mal Pelayanan Publik (MPP), dapat diminimalkan. Hal ini turut mempercepat proses layanan serta memperluas jangkauan implementasi aplikasi IKD secara lebih merata dan inklusif di seluruh wilayah Kabupaten Sidoarjo. Sebagaimana diungkapkan oleh Ibu Hasti selaku administrator data base kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Sebagai berikut :

“Disdukcapil telah melaksanakan program aktivasi aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di tingkat desa sebagai salah satu upaya untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Program ini dijalankan dengan metode jemput bola, di mana sebanyak 346 desa yang ada di Kabupaten Sidoarjo dijadwalkan secara bergilir untuk pelaksanaan aktivasi IKD. Setiap desa diberikan waktu selama satu minggu untuk menyelenggarakan kegiatan aktivasi tersebut, dengan tujuan agar masyarakat tidak perlu datang langsung ke Kantor Disdukcapil maupun Mal Pelayanan Publik (MPP). Strategi ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam proses aktivasi IKD, sekaligus menginformasikan bahwa aplikasi IKD juga dapat digunakan dalam proses pengurusan Kartu Identitas Anak (KIA). Dengan pendekatan ini, diharapkan masyarakat semakin sadar dan terbantu dalam mengakses layanan administrasi kependudukan secara digital.”

Sementara hasil wawancara Bersama salah satu ibu muda di Mall Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Sidoarjo, sebagai berikut :

“Saat mengurus Kartu Identitas Anak (KIA), ya mengikuti prosedur manual seperti yang diarahkan oleh petugas, mulai dari mengantri, mengisi formulir, hingga menunggu prosesnya cukup lama. Namun setelah diberi informasi bahwa proses tersebut bisa dilakukan melalui aplikasi IKD, saya merasa lebih mudah karena tidak perlu lagi

mengantri ataupun mengisi berkas secara manual. Prosesnya juga jauh lebih cepat, lalu kenapa tidak di beri tahu dari tadi. Sepertinya memang masih banyak masyarakat yang belum mengetahui bahwa pengurusan KIA bisa dilakukan lewat aplikasi IKD ini.”

Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan program aktivasi aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Sidoarjo melalui pendekatan jemput bola di tingkat desa telah menjadi salah satu strategi yang dinilai cukup efektif dalam memperluas jangkauan pelayanan kepada masyarakat. Program ini tidak hanya bertujuan untuk membuat layanan lebih mudah diakses, tetapi juga sebagai cara untuk menyesuaikan atau adaptasi dengan kemajuan teknologi digital dalam administrasi kependudukan. Namun untuk hasil wawancara masih terdapat keterbatasan terkait, informasi tentang bagaimana masyarakat menggunakan aplikasi IKD ini masih terbatas. Karena beberapa masyarakat tidak mengetahui proses pengurusan KIA dapat dilakukan melalui aplikasi IKD, banyak masyarakat melakukan prosedur pengurusan secara manual. Hal ini menjadi hal penting bahwa, selain implementasi teknis program, aspek sosial dan edukasi terhadap masyarakat juga perlu ditingkatkan agar pemanfaatan layanan digital ini lebih merata dan efisien. Oleh karena itu, pelaksanaan aplikasi IKD sangat bergantung pada komunikasi yang lancar antara instansi pelaksana dan masyarakat yang menggunakan layanan.

Selanjutnya, penelitian ini sebagian besar sejalan dengan penelitian Ikhasan (2023) yang menyatakan bahwa penerapan Identitas Kependudukan digital (IKD) dalam layanan administrasi kependudukan dapat meningkatkan efisiensi dan keamanan layanan, tetapi belum berjalan dengan baik karena kurangnya sosialisasi dan pemahaman masyarakat tentang prosedur aktivasi dan manfaat aplikasi IKD ini. Kesesuaian ini terlihat di Kabupaten Sidoarjo, di mana meskipun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah menerapkan strategi jemput bola secara bergilir di 346 desa untuk memperluas aktivasi, masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui bahwa pengurusan KIA dapat dilakukan melalui IKD. Hal ini menunjukkan bahwa kendala utama lebih terletak pada aspek komunikasi dan penyebaran informasi dibandingkan pada sistem itu sendiri. Adapun perbedaannya, dalam penelitian ini strategi jemput bola terbukti cukup efektif dalam meningkatkan jumlah aktivasi dan partisipasi masyarakat, sedangkan pada penelitian Ikhsan hambatan sosialisasi menjadi faktor dominan yang menghambat optimalisasi implementasi. Perbedaan tersebut dipengaruhi oleh pendekatan pelayanan proaktif yang dilakukan secara langsung hingga tingkat desa, sehingga edukasi kepada masyarakat dapat berjalan lebih maksimal. Dengan demikian, keberhasilan implementasi IKD sangat ditentukan oleh konsistensi komunikasi, sosialisasi yang berkelanjutan, serta peningkatan literasi digital masyarakat. Rekomendasi penelitian ini berupa penguatan edukasi dan pendampingan di tingkat desa diharapkan dapat melengkapi temuan Ikhsan dalam konteks pengembangan pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital[13].

B. Sumber Daya

Keberhasilan implementasi suatu kebijakan sangat dipengaruhi oleh ketersediaan sumber daya yang memadai dan berkualitas. Sumber daya yang dimaksud di sini mencakup beberapa aspek penting, seperti sumber daya manusia yang memiliki kompetensi, sarana atau peralatan penunjang yang layak, serta keuangan[17]. Menurut Agus[4], Sumber daya ini menjadi mesin penggerak bagi bekerjanya sebuah program. Sumber daya menjadi energi bagi terlaksananya suatu program. Tanpa sumber daya yang mencukupi, mustahil program dapat dilaksanakan dengan baik. Oleh karena itu, dalam proses perencanaan dan pelaksanaan kebijakan, penting bagi pihak terkait untuk memastikan bahwa semua sumber daya telah disiapkan dengan optimal agar tujuan kebijakan dapat tercapai sesuai harapan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Sidoarjo, serta melalui wawancara langsung dengan pihak staf Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Sidoarjo, diketahui bahwa instansi terkait telah melakukan berbagai persiapan secara matang dalam rangka mendukung implementasi aktivasi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). Persiapan tersebut tidak hanya difokuskan pada pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA), tetapi juga mencakup pelayanan administrasi kependudukan lainnya yang terintegrasi melalui sistem IKD. Sebagaimana diungkapkan oleh Bu Hasti selaku selaku administrator data base kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Sebagai berikut :

“Disdukcapil Kabupaten Sidoarjo menugaskan sebanyak dua (2) orang petugas khusus yang memiliki tanggung jawab untuk melaksanakan aktivasi IKD. Penugasan tersebut bertujuan untuk memastikan bahwa proses aktivasi dapat berjalan secara optimal dan menjangkau berbagai jenis pelayanan, tidak terbatas hanya pada pembuatan KIA semata. Jadi tidak hanya di mall pelayanan publik sidoarjo saja, namun juga di mall pelayanan publik mini sukodono, dan juga di sedati juga di tugaskan 2 orang untuk pelayanan ini”

Sama halnya yang diungkapkan salah satu warga yang menggunakan layanan ini di Mall Pelayanan Publik Sidoarjo. Sebagai berikut :

“ Pertama kali masuk MPP cetak KIA, proses hanya 15 menit dan cukup mudah dengan banyak bertanya pada 2 petugas aktivasi IKD lalu aktivasi menggunakan PC pegawai aktivasi, selain itu juga udah ada alat yang canggih mirip atm buat cetak KIA. Akhirnya ga perlu ribet kayak dulu ”

Berikut dibawah ini merupakan gambar mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) yang saling terintegrasi dengan implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD), karena keduanya merupakan bagian dari sistem pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil[18]. Dalam pelaksanaannya, IKD membantu menyimpan dan menampilkan dokumen kependudukan secara digital, sedangkan mesin ADM membantu mencetak dokumen secara fisik jika diperlukan. Masyarakat dapat mengakses kode QR atau kode aktivasi melalui aplikasi IKD, yang kemudian dipindai pada mesin ADM untuk proses pencetakan, seperti KIA. Dengan demikian, keberadaan IKD dan ADM menunjukkan adanya keterkaitan atau integrasi antara layanan digital dan sarana fisik, sehingga proses pelayanan menjadi lebih efisien, praktis, dan sesuai dengan arah transformasi digital dalam perkembangan layanan publik.



Gambar 1. Mesin ADM

Sumber: Dokumen Pribadi Peneliti

Lain halnya yang diungkapkan dengan salah satu ibu muda yang menggunakan layanan IKD dalam pembuatan KIA di Mall Pelayanan Publik Sidoarjo. Sebagai berikut :

“ Memang melalui aplikasi IKD ini jadi lebih mudah untuk membuat KIA, namun disarankan untuk dapat meningkatkan pelayanan dengan menambah SDM, mengunformasikan alur pengambilan yang jelas dan sistemnya bagaimana.”

Berdasarkan uraian pada temuan wawancara dan pengamatan di lapangan, dapat disimpulkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo telah melakukan upaya yang cukup optimal dalam mengimplementasikan aktivasi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD), dengan menugaskan 2 (dua) orang petugas di beberapa titik layanan seperti MPP Sidoarjo, MPP Mini Sukodono, dan Sedati. Pelayanan yang diberikan dinilai cepat, mudah, dan didukung oleh fasilitas yang memadai seperti halnya mesin ADM (Anjungan Dukcapil Mandiri) dan juga PC/Komputer untuk aktivasi. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa masukan dari masyarakat terkait kebutuhan penambahan sumber daya manusia serta peningkatan informasi mengenai alur dan sistem pelayanan agar lebih jelas dan mudah dipahami.

Selanjutnya, hasil penelitian ini pada dasarnya sejalan dengan penelitian Fitriyani dan Riyadh (2017) yang mengkaji inovasi pelayanan publik berbasis internet melalui program BMW di Kecamatan Sukodono, Kabupaten Sidoarjo. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa penerapan sistem pelayanan berbasis digital dapat meningkatkan efisiensi dan mempercepat proses layanan karena terintegrasi secara online, namun dalam pelaksanaannya masih dihadapkan pada kendala teknis serta keterbatasan sumber daya aparatur. Kondisi tersebut relevan dengan implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Sidoarjo, di mana pelayanan di MPP telah didukung oleh petugas khusus dan sarana pendukung seperti mesin ADM serta komputer untuk aktivasi, sehingga proses pembuatan KIA menjadi lebih cepat dan praktis. Meskipun demikian, masih terdapat masukan dari masyarakat terkait kebutuhan penambahan sumber daya manusia dan kejelasan alur pelayanan. Dengan demikian, baik penelitian Fitriyani dan Riyadh(2017)[14] maupun penelitian ini sama-sama menegaskan bahwa efektivitas inovasi pelayanan digital sangat dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia dan infrastruktur yang memadai.

C. DISPOSISI

Dalam konteks implementasi kebijakan publik, disposisi merujuk pada sikap, nilai, dan kecenderungan perilaku dari para pelaksana kebijakan (implementor). Disposisi ini mencerminkan sejauh mana komitmen dan integritas pribadi mereka terlibat dalam menjalankan kebijakan yang telah ditetapkan. Dengan kata lain, keberhasilan implementasi kebijakan sangat dipengaruhi oleh sejauh mana pelaksana memiliki dedikasi, rasa tanggung jawab, serta konsistensi dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya sesuai dengan tujuan kebijakan tersebut. Hal ini ditunjukkan

oleh pemahaman atas langkah-langkah yang dikerjakan dan mempunyai kemampuan untuk mengerjakan serta kesamaan pemahaman dalam penerapan kebijakan publik.[19].

Menurut hasil penelitian yang sudah dilakukan, staf pelaksana telah menyelesaikan tugas dengan cukup baik. Namun demikian, banyak masyarakat masih mengalami kesulitan di lapangan, terutama terkait proses aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) sebagai salah satu syarat untuk mengurus Kartu Identitas anak (KIA). Beberapa masyarakat masih bingung tentang cara dan prosedur aktivasi IKD. Selain itu, dari pihak pelaksana juga terdapat hambatan, seperti kasus masyarakat yang lupa PIN setelah aktivasi atau memasukkan alamat email yang tidak valid saat proses aktivasi awal, yang pada akhirnya menghambat kelancaran pelayanan. Seperti halnya yang diungkapkan oleh Bu Hasti selaku selaku administrator data base kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Sebagai berikut :

“ Untuk pelaksana yang di lapangan dalam pelayanan pembuatan kia dan tidak hanya kia saja, sudah diberikan arahan untuk berusaha memberikan pelayanan sebaik mungkin, karena kami para pelaksana sadar bahwa pelayanan publik bukan hanya soal prosedur, tapi juga soal kepedulian terhadap kebutuhan masyarakat. Untuk pelaksanaannya alhamdulillah berjalan dengan baik, tapi yaitu mbak, terkadang ada kendala seperti masyarakat yang lupa pin atau yang baru aktivasi namun salah memasukkan Alamat email, kebanyakan itu kendalanya.”

Sementara itu hasil wawancara oleh salah satu masyarakat pengguna layanan aplikasi IKD dalam pembuatan KIA, sebagai berikut :

“Kalau untuk stafnya ramah-ramah dan mereka juga mengarahkan, tapi saya masih bingung, Mbak, karena saya ambil antrian secara manual dan pembuatan KIA-nya juga masih manual, harus isi-isi berkas dulu. Setelah nunggu antrian, saya dipanggil buat pengecekan berkas, tapi disuruh duduk lagi karena katanya foto anak saya belum lengkap. Nah, setelah saya tanya ke staf lain, katanya kalau anak masih di bawah satu tahun itu nggak perlu foto. Saya juga baru dikasih tahu kalau sebenarnya bisa langsung aktivasi IKD aja supaya nggak perlu antri. Jadi saya sempat mikir, kenapa nggak dari awal aja diarahkan ke IKD? Kan jadinya nggak buang-buang waktu nunggu.”

Seperti uraian diatas, pelayanan pembuatan KIA di Dispendukcapil (MPP Sidoarjo) berjalan dengan baik. Petugasnya ramah dan berdedikasi untuk memberikan layanan kepada Masyarakat. Namun, informasi yang lebih jelas diperlukan untuk meningkatkan efisiensi pelayanan karena kendala teknis seperti kebingungan Masyarakat tentang prosedur, kesalahan input data, dan kurangnya informasi tentang alternatif lain menggunakan aktivasi IKD untuk pembuatan KIA.

Berdasarkan temuan pada aspek disposisi, hasil penelitian ini pada dasarnya sejalan dengan penelitian Raveena (2024) yang menjelaskan bahwa implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dapat meningkatkan kemudahan dan efisiensi pelayanan, namun belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat kendala pada aspek sosialisasi dan pemahaman masyarakat. Dalam penelitian ini, para pelaksana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo telah menunjukkan sikap yang baik, ramah, serta memiliki komitmen dalam memberikan pelayanan. Meskipun demikian, di lapangan masih ditemukan kebingungan masyarakat terkait alur aktivasi IKD, kesalahan dalam pengisian data seperti email yang tidak valid, serta kurangnya informasi sejak awal mengenai alternatif penggunaan IKD dalam pembuatan KIA. Hal tersebut menunjukkan bahwa meskipun dari sisi sikap dan komitmen pelaksana sudah cukup baik, optimalisasi implementasi tetap memerlukan penguatan pada aspek penyampaian informasi dan pendampingan kepada masyarakat. Dengan demikian, baik penelitian ini maupun penelitian Raveena (2024)[11] sama-sama menegaskan bahwa keberhasilan implementasi IKD tidak hanya ditentukan oleh kesiapan sistem dan sikap pelaksana, tetapi juga oleh efektivitas sosialisasi dan kejelasan informasi yang diterima oleh masyarakat.

D. STRUKTUR BIROKRASI

Struktur birokrasi memiliki peran penting dalam proses implementasi kebijakan, karena dapat mempengaruhi kelancaran pelaksanaannya. Keberadaan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas dapat mendukung implementasi kebijakan agar berjalan lebih sistematis, terorganisir, dan tetap fleksibel sesuai dengan aturan yang berlaku. Pentingnya SOP ini tentunya perlu dipertimbangkan agar mudah dilaksanakan dan diterapkan oleh semua pihak secara efektif dan efisien[20].

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh temuan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) telah menyediakan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam penggunaan aplikasi IKD sebagai bagian dari pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA).

Tabel 2. Standard Operating Procedure Pembuatan KIA di aplikasi IKD

No.	Standard Operating Procedure Penggunaan IKD untuk Pembuatan KIA
1.	Install aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dari Playstore.
2.	Isi data berupa NIK, email aktif, nomor handphone, dan lakukan swafoto (selfie) tampak muka.

3. Scan QR Code ke petugas pelayanan di Dukcapil atau Kecamatan untuk verifikasi.
4. Buka email yang telah terdaftar dan klik link aktivasi yang dikirimkan ke email.
5. Masukkan kode aktivasi registrasi dan isi captcha yang tersedia.
6. Login menggunakan kode aktivasi yang telah diterima.
7. Ubah password login menjadi 6 (enam) digit angka yang mudah diingat.
8. Klik menu Data Keluarga, lalu pilih anggota keluarga yang akan dibuatkan KIA.
9. Setelah biodata tampil, ambil foto anak (usia >5 tahun s.d <17 tahun) dengan klik lingkaran di atas NIK.
10. Setelah foto terunggah, klik Tap Lainnya → pilih Lihat (untuk menampilkan KIA) atau Bagikan (untuk mencetak di ADM).
11. Jika ingin mencetak, klik Bagikan, lalu masukkan PIN yang telah dibuat.
12. Setelah muncul QR Code KIA, buka menu Identitas Kependudukan Digital pada mesin ADM.
13. Arahkan QR Code KIA ke QR Code scanner pada ADM, lalu KIA akan tampil di layar dan siap dicetak.

Sumber : Diolah dari Dispendukcapil (2025)

Berdasarkan tabel SOP yang telah dipaparkan, menunjukkan bahwa mekanisme pembuatan KIA melalui aplikasi IKD dirancang dengan alur yang jelas, terstruktur, dan terintegrasi secara digital, dimulai dari tahap pendaftaran akun hingga proses pencetakan melalui mesin ADM. Pelayanan diberikan secara berurutan dan bertahap untuk menjamin bahwa semuanya berjalan sesuai prosedur. Hasilnya menunjukkan bahwa SOP dibuat untuk mengendalikan / mengontrol administrasi dan memberi petugas petunjuk operasional. Dengan adanya SOP yang jelas ini, implementasi pelayanan KIA yang berbasis IKD dapat dilakukan dengan lebih efektif sesuai dengan prinsip tata kelola pelayanan publik yang baik.

Meskipun demikian, masih ditemukan kendala di lapangan, seperti adanya masyarakat yang merasa tidak puas terhadap alur prosedur karena petugas terlihat kurang memahami tahapan yang harus dilakukan. Di sisi lain, terdapat pula masyarakat yang merasa sangat terbantu dengan adanya aplikasi IKD karena dinilai praktis dan mudah digunakan, terutama dalam mempercepat proses pelayanan tanpa harus mengantri secara manual.

Sebagaimana diungkapkan oleh Bu Hasti selaku selaku administrator data base kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Sebagai berikut :

“Kalau untuk pembuatan KIA, langkah-langkahnya yang pertama harus punya IKD dulu. Setelah itu registrasi data diri seperti NIK, email, dan nomor ponsel, terus nanti dapat kode verifikasi lewat email buat aktivasi akun. Setelah aktif, masuk ke menu Data Keluarga, pilih anggota keluarga yang mau dibuatkan KIA. Kalau anaknya usia lebih dari 5 tahun, harus disertakan foto. Terus tinggal cetak aja di mesin ADM, tinggal scan langsung keluar KIA-nya”

Hal yang sama diungkapkan oleh ibu muda pengguna aplikasi IKD untuk pembuatan KIA di Kabupaten Sidoarjo. Sebagai berikut :

“ Kalau cara aktivasi sampai cetak KIA sudah jelas mbak, dan sangat mudah prosesnya juga cepat, tinggal isi data lalu swafoto, kemudian cetak di mesin langsung jadi”

Berbeda dengan salah satu masyarakat lainnya, sebagai berikut :

“Sebenarnya itu mudah mbak, tapi tadi terdapat sedikit kendala karena pegawai seperti bingung sendiri, pas tanya pegawai beda beda kebijakan nya bagaimana. Apa ga ada SOP yang jelas ya”

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa mekanisme pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) melalui aplikasi IKD di Kabupaten Sidoarjo pada dasarnya sudah cukup jelas dan dinilai mudah oleh sebagian masyarakat. Prosedur penggunaan aplikasi, mulai dari registrasi, aktivasi, hingga pencetakan KIA melalui mesin ADM, telah dijelaskan oleh pihak Disdukcapil dan terbukti dapat membantu mempercepat proses pelayanan. Namun, meskipun ada sistem yang tersedia, masih terdapat masalah mengenai ketidakonsistenan informasi di lapangan. Ini menunjukkan bahwa pemahaman dan kesiapan pelaksana di lapangan perlu ditingkatkan untuk memastikan pelayanan yang lebih merata dan efisien.

Hasil penelitian mengenai aspek struktur birokrasi, menunjukkan korelasi atau keterkaitan dengan penelitian Rizke (2024). Penelitian tersebut menemukan bahwa sistem digital (IKD) yang terintegrasi dapat membuat administrasi lebih mudah dan pelayanan publik lebih sederhana atau efisien. Dalam konteks penelitian ini, keberadaan Standar Operasional Prosedur (SOP) pembuatan KIA melalui aplikasi IKD menunjukkan bahwa mekanisme pelayanan telah disusun secara terstruktur, sistematis, dan mengikuti alur yang jelas mulai dari proses registrasi hingga pencetakan melalui mesin ADM. Hal ini mencerminkan bahwa struktur birokrasi telah dirancang untuk mendukung efektivitas implementasi kebijakan. Akan tetapi, sebagaimana diungkapkan dalam penelitian Rizke (2024)[12], pelaksanaan di lapangan masih menghadapi beberapa kendala. Selain itu, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada ketidaksesuaian informasi antarpetugas, yang menyebabkan masyarakat bingung. Kondisi ini menunjukkan bahwa

pemahaman dan kesiapan sumber daya manusia sebagai pelaksana kebijakan masih perlu ditingkatkan, meskipun SOP tersedia dan sistem digital telah diterapkan. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa struktur birokrasi yang didukung oleh Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas memiliki peran penting dalam meningkatkan efektivitas pelayanan. Namun, optimalisasi implementasi kebijakan tetap memerlukan penguatan kapasitas aparatur dan koordinasi yang lebih baik agar pelayanan publik dapat berjalan secara konsisten, efektif, dan efisien.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis empat indikator implementasi kebijakan menurut George C. Edward III, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi, dapat disimpulkan bahwa penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD) dalam pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Kabupaten Sidoarjo telah berjalan cukup baik. Pada indikator komunikasi, strategi jemput bola dinilai membantu memperluas jangkauan informasi dan meningkatkan partisipasi masyarakat, meskipun pemerataan sosialisasi masih perlu diperkuat. Indikator sumberdaya memberi kehadiran petugas dan sarana pendukung seperti komputer dan mesin ADM telah mempercepat pelayanan pada indikator sumber daya, tetapi masih diperlukan penguatan kapasitas dan optimalisasi sumber daya manusia. Menurut indikator disposisi, para pelaksana menunjukkan sikap dan komitmen yang baik terhadap pelayanan. Namun, masih ada upaya untuk meningkatkan keseragaman dan kejelasan informasi. Sementara itu, pada indikator struktur birokrasi, meskipun SOP yang jelas dan terstruktur telah tersedia untuk mendukung kelancaran proses pelayanan, sebagai bukti struktur birokrasi, implementasinya masih membutuhkan peningkatan koordinasi untuk membuatnya lebih seragam. Secara keseluruhan, penerapan IKD dalam pelayanan pembuatan KIA telah membantu mengubah administrasi kependudukan manual menjadi digital, yang memungkinkan perbaikan dalam hal sosialisasi, kapasitas aparatur, dan konsistensi pelayanan yang lebih optimal dan merata.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis memanjatkan puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan anugerah-Nya sehingga tugas akhir yang berjudul "Implementasi Program Identitas Kependudukan Digital (IKD) Dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA)" ini dapat diselesaikan dengan baik sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. Proses penyusunan karya ilmiah ini tidak terlepas dari berbagai tantangan, namun berkat dukungan, bimbingan dan kerja sama dari berbagai pihak, seluruh rangkaian penelitian dapat diselesaikan secara optimal. Oleh karena itu, penulis menyampaikan apresiasi dan terimakasih kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupate Sidoarjo, atas kesempatan, bantuan, serta penyediaan informasi yang diperlukan selama penelitian berlangsung. Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada para informan dan seluruh pihak yang telah berkontribusi melalui waktu, pemikiran, serta dukungan sehingga penelitian ini bisa diselesaikan dengan baik.

REFERENSI

- [1] A. Rosadi, A. Rahmawati, And I. Aziz Rosadi, "Penerapan E-Government Sebagai Upaya Peningkatan Layanan Publik Di Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Yogyakarta," *Jurnal Honai (Jurnal Pendidikan, Administrasi, Sains, Ekonomi, Dan Pemerintahan)*, Jun. 2024, Doi: 10.61578/Honai.Vol4.No1.Art5.
- [2] A. Septiani *Et Al.*, "Peranan E-Government Dalam Pelayanan Publik," *Jurnal Syntax Imperatif: Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan*, Vol. 3, No. 5, P. 302, Nov. 2022, Doi: 10.36418/Syntax-Imperatif.V3i5.183.
- [3] Nur Rohman, Endang Wirjatmi Tri Lestari, And Ely Sufianti, "Strategi Implementasi Kebijakan Kartu Identitas Anak Di Kabupaten Purwakarta," *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, Vol. Vol. 8 No.1, Apr. 2021.
- [4] Agus Widiyarta And Isni Humaidah, "Implementasi Aktivasi Identitas Kependudukan Digital (Ikd) Dalam Mendorong Digitalisasi Di Kelurahan Jepara Kota Surabaya Agus Widiyarta, Isni Humaidah," *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, Vol. 9, No. 18, Pp. 43–51, 2023, Doi: 10.5281/Zenodo.8310255.
- [5] Agnes A. Fransintia Tukan And Annisa Rahmadanita, "Implementasi Kebijakan Identitas Kependudukan Digital (Ikd) Di Kabupaten Lembata Provinsi Nusa Tenggara Timur," *Jurnal Registratie*, Vol. 5, No. 2, Pp. 162–180, Dec. 2023, Doi: 10.33701/Jurnalregistratie.V5i2.3717.
- [6] Y. Iqbal Irfansyah, A. Kabupaten Sidoarjo, P. Jawa Timur Program Studi Studi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil, P. Skripsi, And Y. Rusfiana, "Inovasi Pelayanan Jemput Bola Terpadu Sidoarjo Yang Gemilang (Jebete Sayang) Pada Kepemilikan Identitas Kependudukan Digital Di Kabupaten Sidoarjo Provinsi Jawa Timur."

- [7] S. Indrayana *Et Al.*, “Pendampingan Pelayanan Identitas Kependudukan Digital (Ikd) Di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo Guna Meningkatkan Pelayanan Adminduk Berbasis Digital,” *Communnity Development Journal*, Vol. 5, No. 4, 2024.
- [8] Hardito Bastian Munthe, “Efektivitas Penerapan Identitas Kependudukan Digital Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo,” 2024.
- [9] R. Aprilia, A. Suherman, And M. I. Rantau, “Pengembangan E-Government Dalam Layanan Kartu Identitas Anak (Kia) Kota Tangerang (Studi Kasus Pada Pengembangan Layanan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital),” *Jurnal Mimbar Administrasi*, Vol. 21, No. 2, Pp. 61–73, 2024, Doi: 10.56444/Mia.V21i2.2003.
- [10] R. H. Djano, E. I. Suryani, And P. Rahmaini, “Implementasi Kebijakan Identitas Kependudukan Digital (Ikd) Dalam Penerbitan Administrasi Kependudukan Digital Di Kecamatan Bumi Waras Kota Bandar Lampung,” *As-Siyasah : Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, Vol. 9, No. 2, P. 93, Nov. 2024, Doi: 10.31602/As.V9i2.14319.
- [11] I. B. Permadi And A. Rokhman, “Implementasi Identitas Kependudukan Digital Dalam Upaya Pengamanan Data Pribadi,” *Joppas: Journal Of Public Policy And Administration Silampari*, Vol. 4, No. 2, Pp. 80–88, Jun. 2023, Doi: 10.31539/Joppas.V4i2.6199.
- [12] F. Fitriyani, A. Arsiyah, And A. R. Ub, “Berkas Mlaku Dhewe (Bmw) Untuk Peningkatan Pelayanan Publik Di Kabupaten Sidoarjo,” *Jkmp (Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik)*, Vol. 5, No. 2, Pp. 201–216, Sep. 2017, Doi: 10.21070/Jkmp.V5i2.1316.
- [13] V. Salsa Bella And D. Widodo, “Implementasi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (Ikd) Dalam Menunjang Pelayanan Publik Masyarakat Di Kecamatan Tambaksari,” *Saraq Opat: Jurnal Administrasi Publik*, Vol. 6, No. 1, Pp. 14–31, Oct. 2023, Doi: 10.55542/Saraqopat.V6i1.833.
- [14] S. Hintalo, A. Aneta, And R. Tohopi, “Implementasi Kebijakan Program Badan Usaha Milik Desa (Bumdes) Di Desa Hulawa Kecamatan Paguyaman Kabupaten Boalemo,” *Publika : Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, Vol. 10, No. 1, Pp. 68–86, Apr. 2024, Doi: 10.25299/Jiap.2024.16316.
- [15] S. R. Loupatty, M. A. Rahawarin, And S. Laurens, “Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia Dan Sarana Prasarana Terhadap Kualitas Pelayanan Di Balai Pelestarian Kebudayaan Wilayah Xx Maluku,” *Jurnal Ilmiah Global Education*, Vol. 6, No. 3, Pp. 1618–1628, Aug. 2025, Doi: 10.55681/Jige.V6i3.4074.
- [16] I. Gede *Et Al.*, “Implementasi Insentif Pajak Menurut Model G Edward Iii.”
- [17] M. I. Rifqy Arifani Politeknik Keuangan Negara Stan Gede Komang Chahya Bayu Anta Kusuma Politeknik Keuangan Negara Stan Alamat Korespondensi, “Implementasi Insentif Pajak Di Kpp Pratama Pontianak Timur.” [Online]. Available: Www.Jurnal.Pknstan.Ac.Id/Index.Php/Jpi

Conflict of Interest Statement:

The author declares that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.