Journal of Innovative and Creativity
Journal Homepage: https://joecy.org/index.php/joecy
e-mail: journaljoecy@gmail.com

Faculty of Education
University of Pahlawan Tuanku Tambusai
ISSN 2775-771X (Online)
ISSN 2962-570X **(Printed)**
5 (2) 2025, Page: 1893-1905

Strategi Penerapan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dalam Mendukung Transformasi Pelayanan Berbasis Digital di Kota Kendari

Wa Ode Srijuna Ramayana[1], Wa Limuna[2]
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Halu Oleo, Indonesia
Corresponding Author: Wa Ode Srijuna Ramayan e-mail: srijunawaode@gmail.com

Published: May, 2025

ABSTRAK

Penelitian ini didasarkan pada fenomena yang menunjukkan bahwa jumlah penduduk yang beralih ke pelayanan berbasis digital melalui aplikasi Identitas Kependudukan Digital ternyata masih jauh dari target yang telah ditetapkan. Permasalahan tersebut dianalisis dengan menggunakan 5 tahapan strategi pemerintah yang dikemukakan oleh Geoff Mulgan yaitu Tujuan (*Purposes*), Lingkungan (*Environments*), Pengarahan (*Directions*), Tindakan (*Actions*), dan Pembelajaran (*Learning*). Dengan menggunakan metode penelitian kualitatif dan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dokumentasi, dan studi kepustakaan. Hasilnya bahwa strategi penerapan aplikasi ini ternyata belum maksimal. Pemahaman pegawai yang terbatas, sumber daya yang terbatas, pengarahan yang tidak terlalu tegas, tindakan yang terbatas, evaluasi sebagai bentuk pembelajaran juga belum dimaksimalkan. Untuk mengatasinya, memerlukan pemahaman yang komprehensif melalui pendidikan dan pelatihan yang ditunjang dengan sumber daya keuangan dan manusia yang cukup, sarana dan prasarana yang memadai, arahan yang tegas dari pimpinan, sosialisasi di seluruh wilayah dengan berbagai media serta evaluasi rutin guna mengetahui hambatan maupun tantangan dalam prosesnya.

Kata kunci: Strategi, Tranformasi, Pelayanan, Digital

ABSTRACT

This research based on the reality that shows that the number of residents who have switched to digital-based services through the Digital Population Identity application, is still far from the target has been set. The problem was analyzed using the five (5) stages of government strategy put forward by Geoff Mulgan which include Purposes, Environments, Directions, Actions, Learning. By using qualitative research methods and data collection techniques through interviews, observation, documentation, and literature studies. The result is that the strategy for implementing the Digital Population Identity application has not been maximized. Limited understanding of the Population and Civil Registry Services employees, limited resources, not too firm direction, limited actions, evaluation as a form of learning has also not been maximized. To overcome this the comprehensive understanding through education and training needs to be carried out which is supported by sufficient financial resources, adequate facilities and infrastructure, sufficient human resources, firm direction from the leadership, socialization in all regions with various media and routine evaluations to obtain information related to obstacles and challenges in the process.

Keywords: *Strategy, Transformation, Services, Digital*

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Atibution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit http://creativecommons.org/licenses/by/4.0

PENDAHULUAN

Tranformasi digital merupakan hal yang tidak bisa dihindari di era yang menuntut semua aktivitas manusia menggunakan teknologi informasi yang merupakan jawaban atas perkembangan peradaban manusia yang terus berubah dan mengalami perkembangan dari waktu ke waktu. Kecepatan, kemudahan, transparansi dan akuntabilitas merupakan tuntutan manusia yang harus dipenuhi dalam rangka menunjang aktivitasnya yang sangat aktif. Efektivitas dan efisiensi juga menjadi salah satu pemicu penggunaan teknologi informasi karena seperti diketahui penggunaan teknologi dapat dimaknai dengan pembatasan tenaga manusia dalam bekerja atau beraktivitas. Penggunaan teknologi informasi hampir menyentuh berbagai dimensi kehidupan termasuk di bidang pelayanan pemerintahan. Dalam rangka optimalisasi pelayanan sekaligus mendukung penerapan teknologi dalam membantu memudahkan, mempercepat dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, Pemerintah melalui Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kementerian Dalam Negeri melakukan inovasi pelayanan publik berbasis digital khususnya dalam menopang pelayanan kependudukan dengan membuat aplikasi Identitas Kependudukan Digital atau dikenal dengan istilah IKD.

Identitas kependudukan adalah menjadi data informasi yang dibutuhkan untuk pembangunan berkelanjutan yang dapat digunakan untuk berbagai keperluan seperti, penerbitan SIM,izin usaha, pelayanan pajak, keperluan perbankan, asuransi, jaminan kesehatan masyarakat, dan jaminan sosial tenaga kerja. Hal ini sejalan dengan amanat UU No.24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan pada pasal 1 ayat 9 disebutkan bahwa Data Kependudukan adalah data perseorangan dan/atau data agregat yang terstruktur sebagai hasil dari kegiatan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. Artinya data kependudukan yang diperoleh melalui kegiatan pendaftaran ataupun sensus yang dilakukan pemerintah, diharapkan dapat menjadi bank data kependudukan yang dapat digunakan untuk semua keperluan masyarakat dalam berbagai aktivitas. Untuk memudahkannya maka diperlukan suatu sistem terintegrasi dan berbasis digital agar semua data terkait kependudukan berada di dalam suatu aplikasi yang mampu terintegrasi dengan layanan lainnya.

Dalam pelaksanaannya, Disduk Capil Kota Kendari menargetkan penduduk yang wajib KTP yang beralih pada layanan IKD ini sebesar 25% dari total jumlah penduduk wajib KTP. Jumlah penduduk yang wajib KTP di Kota Kendari kurang lebih 247.979 jiwa. Akan tetapi realisasi yang terjadi jumlah penduduk yang beralih ke layanan IKD masih sangat jauh dari target realisasi pemerintah daerah yaitu sekitar kurang lebih 8,2%. Hal tersebut tersaji pada tabel di bawah ini :

Tabel 1.1 Target dan Realisasi Penerapan IKD di Kota Kendari

	Capaian	Persentase
Target	±61.995 Jiwa	25%
Realisasi	20.393 Jiwa	± 8,2%
Jumlah Wajib KTP Kota Kendari	247.979 Jiwa	100%

Dalam penerapan strategi salah satu aspek yang perlu di pertimbangkan adalah faktor tujuan. IKD ini merupakan sebuah bentuk transformasi digital di bidang pelayanan kependudukan yang tidak saja memudahkan masyarakat mendapatkan pelayanan akan tetapi juga membantu pemerintah mengefisiensikan penggunaan anggaran. Akan tetapi pada praktiknya pengenalan akan aplikasi tersebut belum berjalan optimal. Tidak sedikit masyarakat yang tidak mempunyai informasi yang cukup akan aplikasi ini. Selain itu pemahaman aparat di level pemerintah daerah akan tujuan penggunaan aplikasi ini ternyata juga tidak begitu mendalam.

Selain faktor tujuan, hal lain yang ikut mempengaruhi pelaksanaan sebuah strategi adalah faktor lingkungan. Dalam hal ini, terdapat dua jenis klasifikasi lingkungan yaitu lingkungan internal dan eksternal organisasi yang keduanya berpengaruh terhadap upaya atau tindakan yang dilakukan dalam pencapaian tujuan. Salah satu faktor eksternal dan internal yang mempengaruhi penerapan apliksi IKD ini adalah ketersedian infrastuktur berupa jaringan internet yang memadai. Ketersediaan jaringan internet di kota kendari khususnya belum ada pemerataan hal ini terjadi di beberapa wilayah terutama di wilayah perbatasan kota sehingga mempengaruhi keberhasilan penerapan aplikasi ini.

Strategi merupakan suatu langkah atau tindakan yang perlu diambil oleh seorang pemimpin organisasi (baik itu organisasi publik maupun swasta) dengan mengidentifikasi berbagai faktor baik itu faktor internal maupun eksternal organisasi dalam rangka operasionalisasi organisasi menuju pencapaian tujuan. Menurut Chandler dalam Khotijah (2004:6) menyebutkan bahwa strategi adalah sasaran dan tujuan jangka panjang sebuah perusahaan dan arah tindakan serta alokasi sumber daya yang diperlukan untuk mencapai sasaran dan tujuan. Di sisi lain Salusu mendeskripsikan strategi sebagai suatu seni menggunakan kecakapan dan sumber daya suatu organisasi untuk mencapai sasarannya melalui hubungannya yang efektif dengan lingkungan dalam kondisi yang paling menguntungkan (1996:71). Strategi juga berkaitan dengan rancangan kegiatan di masa depan yang harus dipersiapkan dalam mewujudkan tujuan seperti yang disampaikan oleh oleh Barry dalam Tripomo, strategi adalah rencana tentang apa yang ingin dicapai atau hendak menjadi apa suatu organisasi di masa depan (arah) dan bagaimana cara mencapai keadaan yang diinginkan tersebut (rute) (2005:17).

Istilah strategi sudah menjadi istilah yang sering digunakan oleh masyarakat untuk menggambarkan berbagai makna dalam menyusun suatu rencana , taktik atau cara untuk mencapai apa yang diinginkan. Tetapi untuk mencapai tujuan tersebut , strategi tidak berfungsi sebagai peta jalan

yang hanya menujukan arah saja, melainkan harus mampu menunjukan bagaimana taktik operasionalnya (Effendy, 2007:32). Geoff Mulgan menyatakan, "*Public strategy is the systematic use of public resources and powers, by public agencies, to achieves public goods*". Strategi yang diutarakan oleh Geoff Mulgan sendiri lebih berbicara mengenai strategi yang diperuntukan untuk organisasi pembuat kebijakan (pemerintah). Di mana strategi berguna sebagai sistem yang dapat mengatur kekuasaan dan sumber daya yang ada lewat organisasi publik (pemerintah) yang bertujuan untuk kepentingan publik (Mulgan, 2009:19). Berdasarkan Pengertian di atas, Geoff Mulgan, menguraikan strategi pemerintahan ke dalam lima (5) indikator, yaitu:

a. *Purposes* (Tujuan) : tujuan menentukan apa yang akan dicapai dalam sebuah pemerintahan;
b. *Environtment* (Lingkungan) : Salah satu faktor keberhasilan dari strategi yang telah ditentukan yaitu lingkungan. Strategi bergantung pada situasi yang dihadapi dan hal-hal yang mempengaruhinya;
c. *Direction* (Pengarahan): Pengarahan ini dilakukan agar kegiatan dan orang- orang yang melaksanakan kegiatan dapat berjalan dengan baik dengan arahan yang jelas sehingga tidak terjadi penyimpangan-penyimpangan yang membuat kemungkinan adanya kegagalan dalam mencapai sebuah tujuan yang telah ditetapkan;
d. *Action* (Tindakan): Tindakan merupakan pelaksanaan dari arahan strategi sebagai tindakan yang nyata serta manajemen yang baik untuk mencapai keberhasilan strategi;
e. *Learning* (Pembelajaran): Belajar atau pembelajaran sebagai sistem untuk mengetahui tolak ukur keberhasilan dari strategi pemerintahan.

Teknologi merupakan suatu hal yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Perkembangan teknologi bahkan mengikuti trend perkembangan peradaban manusia terutama dalam pemenuhan kebutuhannya dalam rangka menjaga eksistensinya di muka bumi. Kesuksesan TIK (Teknologi Informasi dan Komunikasi) dan Internet yang mampu merubah proses bisnis dalam konteks perdagangan (komersial) seperti e-commerce menjadi lebih efektif dan efisien, ternyata sudah meningkatkan ekspektasi masyarakat karena TIK juga dapat diadopsi oleh pemerintah untuk menyediakan layanan publik yang efektif dan efisien pula (Ebrahim and Irani, 2005). Hasil studi yang dilakukan oleh James menunjukkan bahwa 60% dari warga percaya bahwa penggunaan elektronik dalam pemerintahan atau yang dikenal dengan istilah *e-Government* akan mampu meningkatkan kualitas layanan. Hasil studi tersebut menyajikan bahwa warga masyarakat ingin segala bentuk layanan terutama pelayanan perpajakan, perizinan, pajak kendaraan bermotor, layanan kesehatan dan lainnya bisa disediakan atau dapat diakses melalui internet (James, 2000).

. Indrajit (2011) berpendapat bahwa pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa dunia memasuki era baru lebih cepat dari sebelumnya. Hal ini dimungkinkan mengingat berbagai pihak dewasa ini membutuhkan pelayanan yang jauh lebih cepat,

murah, dekat, mudah bahkan tanpa manusia tersebut melakukan mobilisasi atau perpindahan tempat. Salah satu layanan yang dilakukan oleh pemerintah yang menerapkan teknologi informasi adalah adanya aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). Identitas Kependudukan Digital adalah informasi elektronik yang digunakan untuk merepresentasikan dokumen kependudukan dan data balikan dalam aplikasi digital melalui *smartphone.* Penerapan IKD ini sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak dan Blangko Kartu Identitas Kependudukan Elektronik serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital. Pada pasal 13 ayat 1 disebutkan bahwa KTP-el berbentuk fisik dan/atau digital. Selanjutnya pada ayat 2 dikatakan KTP-el berbentuk digital sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dimuat dalam Identitas Kependudukan Digital yang merepresentasikan Penduduk dalam aplikasi digital yang melekat pada seseorang yang terdaftar sebagai Penduduk dan memastikan identitas tersebut merupakan orang yang bersangkutan.

Pada pasal 14 disebutkan bahwa salah satu tujuan dari IKD ini adalah mengikuti penerapan teknologi informasi dan komunikasi mengenai digitalisasi kependudukan. Dalam mengimplementasikan IKD untuk pelayanan publik yang inklusif, Kemendagri melibatkan sejumlah langkah strategis diantaranya:

1. Pertama, bersama kementerian/lembaga terkait, Kemendagri memiliki tanggung jawab untuk merumuskan kebijakan dan regulasi yang mendukung keamanan data, privasi, dan inklusivitas. Kebijakan ini mencakup standar penggunaan IKD, memastikan bahwa hak-hak pengguna dilindungi, dan memperkuat landasan hukum untuk pengembangan dan pengelolaan IKD;
2. Kedua, dalam ranah teknologi, Kemendagri proaktif dalam mengembangkan dan memelihara infrastruktur yang mendukung implementasi IKD. Investasi dalam jaringan internet yang luas, aman, dan handal menjadi kunci untuk memastikan aksesibilitas dan kecepatan dalam penggunaan IKD oleh masyarakat. Kolaborasi dengan sektor swasta juga menjadi esensial dalam membangun solusi IKD yang efektif dan terintegrasi dengan semua layanan public;
3. Ketiga, edukasi dan kesadaran masyarakat merupakan komponen penting dalam menerapkan IKD yang inklusif. Kemendagri terus melakukan sosialisasi melalui berbagai media untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang manfaat, keamanan, dan privasi yang terkait dengan penggunaan IKD. Selanjutnya, pemberdayaan kelompok rentan seperti lansia atau penyandang disabilitas perlu diutamakan, dengan menyediakan program pelatihan dan dukungan teknis untuk memastikan bahwa semua lapisan masyarakat dapat merasakan manfaatnya;

Keempat, berkolaborasi dengan kementerian/lembaga terkait, Kemendagri terus pro aktif dalam menjaga keamanan data dan privasi pengguna. Implementasi standar keamanan data yang tinggi, pengelolaan risiko yang cermat, dan penegakan regulasi yang ketat menjadi kunci untuk mencegah penyalahgunaan informasi pribadi pengguna. Dengan mengambil peran proaktif dalam seluruh tahapan ini, Kemendagri dapat memastikan bahwa IKD tidak hanya menjadi alat teknologi, tetapi juga sarana inklusif yang mendukung kepentingan seluruh Masyarakat.

METODE PENELITIAN

Tipe penelitian ini adalah deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor (dalam Moleong:2013), penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang di amati. Adapun jenis data yang digunakan adalah jenis data kualitatif. jenis data kualitatif yaitu data yang disajikan dalam bentuk kata verbal bukan dalam bentuk angka (Sugiyono,2013) Jenis data kualitatif adalah data yang merupakan penjelasan - penjelasan yang di peroleh melalui wawancara, observasi dan dokumentasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kota Kendari merupakan sebuah wilayah administratif di jazirah Sulawesi Tenggara sekaligus sebagai pusat pemerintahan propinsi tersebut. Jumlah penduduk Kota Kendari pada tahun 2024 tercatat 355.670 jiwa. Angka ini meningkat dibandingkan tahun 2023 dan 2021. Penduduk produktif (usia 15-59 tahun) di Kota Kendari mencapai 230.860 jiwa, atau sekitar 64,91% dari total penduduk. Dari total jumlah penduduk tersebut terdapat sekitar 247.979 jiwa penduduk yang wajib KTP. Namun dari data yang diperoleh, jumlah penduduk yang wajib KTP tersebut ternyata belum semua yang mengaktivasi aplikasi IKD. Berdasarkan data yang diperoleh, jumlah penduduk yang melakukan aktivasi IKD baru sekitar 8,2% dari target 25% yang telah ditetapkan oleh Disduk Capil Kota Kendari. Fakta ini menunjukkan bahwa capaian yang diperoleh Disduk Capil Kota Kendari masih sangat jauh dari target yang diharapkan terwujud. Setidaknya terdapat lima indikator yang digunakan untuk menilai strategi yang dilakukan oleh pemerintah daerah selama ini menggunakan teori Geoff Mulgan.

1. Tujuan (*purposes*)

Kondisi ideal menentukan tujuan dalam tahapan strategi pemerintah ini dijelaskan antara lain untuk dapat memahami mengapa tujuan tersebut menjadi sesuatu yang penting, kemudian apa yang membuat tujuan tersebut menjadi sebuah kebutuhan untuk dilaksanakan oleh organisasi tersebut dan harapan seperti apa yang ingin dimiliki dalam pelaksanaan tujuan tersebut. IKD sendiri merupakan terobosan pemerintah pusat dalam menyelenggarakan pelayanan bidang kependudukan yang berbasis

digital dan juga merupakan sebuah terobosan untuk melakukan transformasi pelayanan menggunakan teknologi informasi.

Pihak Disduk Capil sendiri pada dasarnya sangat mendukung upaya pemerintah melaksanakan transformasi layanan bidang kependudukan dalam bentuk IKD. Disduk Capil telah berupaya mendukung pemerintah untuk membantu masyarakat dalam pelayanan KTP berbasis online, sejalan dengan tujuanya adanya aplikasi ikd yaitu memungkinkan akses data kependudukan secara cepat dan mudah melalui perangkat elektronik seperti *smartphone.* Mengurangi kebutuhan untuk kunjungan fisik ke kantor pemerintahan, sehingga proses administratif dan pembaruan data pribadi menjadi lebih mudah dan efisien.

Selain itu, pihak Disduk Capil sendiri juga telah menyampaikan atau melakukan sosialisasi kepada masyarakat tentang aplikasi IKD pada saat mereka melakukan perbaikan atau pembuatan *e-KTP*. Di samping itu, pemerintah daerah juga sudah melakukan upaya "jemput bola" di tempat-tempat keramaian seperti pada kegiatan *Car Free Day* (CFD) untuk mendekatkan pelayanan sekaligus bagian dari upaya sosialisasi kepada masyarakat terkait penerapan aplikasi IKD ini. Sayangnya dalam penyampaian kepada masyarakat baik mereka yang berurusan di kantor Disduk Capil maupun masyarakat yang berada pada kegiatan CFD, belum ada penekanan tertentu kepada masyarakat untuk melakukan aktivasi IKD dan beralih kepada layanan berbasis digital. IKD masih berupa *second opinion* sebagai bentuk antisipasi ketika *e-KTP* berbentuk fisik mempunyai masalah seperti hilang, rusak atau hambatan lainnya.

Dilihat dari aspek tujuan *(purpose)* pemahaman aparat Disduk Capil Kota Kendari terkait upaya transformasi digital dalam bidang layanan kependudukan belum sesuai harapan pemerintah pusat sebagai pencetus aplikasi ini. Pemerintah daerah masih beranggapan bahwa IKD ini bertujuan sebagai tindakan antisipasi ketika *e-KTP* tidak bisa dilaksanakan karena kendala keterbatasan sarana berupa blangko atau kartu. Pemerintah pusat berharap dengan adanya aplikasi ini pembiayaan penyelenggaraan *e-KTP* terkait pembiayaan blangko atau kartu dapat diminimalisir. Adanya sebuah tujuan dalam kelembagaan merupakan hal yang penting yang harus di lakukan oleh instansi/lembaga/organisasi demi mencapai keberhasilan untuk mewujudkan efektivitas dan efisiensi jalannya aktivitas penyelenggaraan pemerintahan. Tujuan bisa di tercapai apabila para eksekutor di lapangan memahami secara komprehensif maksud dari suatu program atau kegiatan sehingga arah strategi atau tindakan yang diambil eksekutor akan dititikberatkan pada upaya pencapaian tujuan. Namun jika eksekutor hanya memahami secara parsial maka organisasi akan menghadapi hambatan dalam implementasi suatu kebijakan. Akibatnya, organisasi akan berjalan lamban dan pencapaian tujuan pun akan mengalami perlambatan.

2. Lingkungan (*Environment*)

Lingkungan adalah salah satu faktor untuk mengukur keberhasilan pelaksanaan sebuah strategi atau tindakan. Strategi bergantung pada situasi yang di hadapi dan hal-hal yang mempengaruhi. Lingkungan dapat di ukur dari perubahan yang terjadi pada kondisi sekitar sehingga lingkungan kerja yang kondusif menjadi faktor utama dalam mencapai keberhasilan dari strategi itu sendiri. Bahwasanya dalam strategi pemerintah Kota Kendari dalam penerapan KTP berbasis online melalui aplikasi IKD di Kota Kendari dilihat dari aspek lingkungan *(environments)* yakni dirasa belum maksimal. Hal ini didasari pada fakta bahwa masih ada beberapa faktor penghalang baik itu yang bersumber dari internal organisasi maupun yang bersumber dari eksternal organisasi yang sangat berpengaruh bagi penerapan aplikasi ini.

Pada indikator lingkungan, terbagi menjadi dua bagian yaitu lingkungan internal organisasi maupun lingkungan eksternal organisasi. Penerapan IKD terkait dengan faktor lingkungan internal organisasi ditemukan fakta bahwa sumber daya manusia yang terkait dengan penerapan IKD ini khususnya internal Disduk Capil secara kuantitas cukup terbatas sehingga pada masa tertentu pelayanan IKD ini mengalami kendala bahkan sampai menimbulkan antrian karena minimnya jumlah pegawai yang mampu memberikan pelayanan. Untuk mengatasi hal tersebut salah satu langkah yang diambil oleh Disduk Capil Kota Kendari adalah dengan melibatkan unsur pemerintahan di level kecamatan dan kelurahan agar masyarakat tidak perlu lagi datang ke kantor Disduk Capil.

Pada level kecamatan dan kelurahan, Disduk Capil melibatkan beberapa SDM kecamatan untuk diberi pelatihan agar memudahkan dan mendekatkan pelayanan. Pelatihan yang diberikan berkaitan dengan cara mengaktivasi aplikasi IKD. Langkah ini diambil bertujuan agar masyarakat tidak perlu datang atau hadir secara fisik di Disduk Capil dan urusan layanan kependudukan dapat terdesentralisasi secara struktural yang pada gilirannya mempermudah dan mendekatkan layanan kepada masyarakat. Untuk optimalisasi penerapannya, pihak pemerintah kecamatan diminta untuk mendata penduduk yang sudah mengaktivasi IKD dan dilaporkan secara berkala ke pihak Disduk Capil sebagai bentuk tindakan pertanggungjawaban sekaligus evaluasi dari pihak Disduk Capil Kota Kendari. Pada indikator ini terlihat keseriusan pemerintah untuk mendukung program pemerintah pusat terkait transformasi digital bidang layanan kependudukan dengan mengoptimalkan SDM penunjang yang terkait dengan layanan tersebut. Keikutsertaan berbagai elemen penunjang aktivitas pemerintahan sangat membantu pemerintah daerah yang mempunyai keterbatasan SDM dari aspek kuantitas. Kolaborasi dan koordinasi antar level pemerintahan perlu dijaga dan ditingkatkan karena akan membantu terlaksananya berbagai program maupun kegiatan yang akan sangat membantu menyelesaikan permasalahan-permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat. Namun, tidak dapat dipungkiri bahwa langkah tersebut juga belum memperlihatkan hasil yang maksimal dikarenakan minimnya sosialisasi

kepada masyarakat terkait aplikasi ini sehingga tidak sedikit masyarakat yang tidak memahami atau mengetahui terkait aplikasi IKD ini.

Selain aspek SDM hal lain yang mempengaruhi dari faktor internal organisasi yaitu ketersediaan sumber daya keuangan. Keuangan merupakan salah satu instrument yang sangat penting dalam penerapan suatu kegiatan. Tanpa ketersediaan keuangan yang memadai maka berjalannya kegiatan tentu akan menghadapi berbagai kendala termasuk dalam penerapan IKD ini. Tidak dapat dipungkiri bahwa pihak Disduk Capil belum menyediakan atau mengusul anggaran yang khusus digunakan dalam penerapan IKD ini. Anggaran yang selama ini digunakan masih dibebankan pada pos pengeluaran belanja yang berkaitan dengan layanan kependudukan. Akibatnya, kegiatan sosialisasi IKD mengalami beberapa kendala bahkan tidak dapat dilaksanakan secara maksimal karena ketiadaan anggaran. Pada akhirnya Disduk Capil menyiasati kondisi ini dengan melakukan sosialisasi hanya kepada masyarakat yang melakukan perbaikan *e-KTP* di kantor Disduk Capil. Selain itu, Disduk Capil juga melibatkan aparat pemerintah level kecamatan untuk membantu menyebarluaskan kepada masyarakat agar program ini semakin dikenal luas yang pada akhirnya akan membantu pencapaian transformasi layanan berbasis digital.

Selain itu, ketersediaan sarana dan prasarana seperti jaringan internet yang memadai yang terdapat pada Disduk Capil itu sendiri sangat mempengaruhi penerapan IKD ini. Selama penerapan aplikasi IKD ini, ketersediaan jaringan internet pada dasarnya tidak mempunyai masalah atau hambatan yang berarti. Namun demikian, pada waktu tertentu, jaringan internet sedikit lebih lambat sehingga tentu berpengaruh terhadap penerapan aplikasi ini. Sejauh ini, belum ada tindakan maksimal yang dilakukan oleh pemerintah daerah karena permasalahan tersebut hanya berlangsung sewaktu-waktu atau bersifat insidental sehingga belum menjadi hal yang perlu menjadi prioritas untuk diselesaikan.

Selain faktor internal organisasi terdapat juga faktor eksternal yang juga memberikan pengaruh bagi lancarnya penerapan aplikasi ini. Permasalahan yang masih ditemui terkait pelayanan berbasis digital adalah ketersediaan jaringan internet yang belum merata di setiap wilayah. Kota Kendari sebagai sebuah ibukota propinsi atau pusat pemerintahan level propinsi, masih diperoleh fenomena bahwa ada beberapa wilayah yang tidak terjangkau dengan fasilitas internet yang memadai terutama di wilayah-wilayah yang berada di perbatasan dengan kabupaten lain. Fenomena ini tentu sangat bertentangan dengan penerapan pelayanan berbasis digital yang membutuhkan ketersediaan jaringan internet sampai pada wilayah pelosok. Tanpa jaringan internet yang memadai, tentu masyakat akan mengalami kesulitan dalam mengakses layanan publik.

Selain itu, seperti halnya penggunaan *e-KTP* dan pelayanan berbasis online lainnya, pelayanan IKD ini membutuhkan sarana berupa *smartphone* dan kualitas jaringan yang memadai. Namun, fakta yang ditemukan bahwa masih terdapat masyarakat yang tidak mempunyai *smartphone* ,yang memiliki

kendala jaringan, serta masyarakat yang lansia yang kurang memahami cara menggunakan teknologi secara tepat, yang tentunya akan menjadi kendala dalam sistem pelayanan. Fakta ini tentu menjadi tantangan tersendiri bagi Disduk Capil Kota Kendari dalam penerapan aplikasi IKD ini. Tantangan ini tentu tidak mudah dan memerlukan kolaborasi dengan berbagai sektor serta elemen pemerintahan untuk mengatasinya karena terkait dengan kemampuan ekonomi masyarakat serta pengadaan layanan internet yang merata.

3. Pengarahan (*Direction*)

Pengarahan dilakukan agar kegiatan, SDM dan sumber daya lainnya yang terkait dengan pelaksanaan kegiatan dapat berjalan dengan baik dengan arahan yang jelas sehingga tidak terjadi penyimpangan-penyimpangan yang membuat kemungkinan adanya kegagalan dalam mencapai sebuah tujuan yang telah ditetapkan. Pengarahan biasanya di berikan oleh pimpinan organisasi agar tujuan dapat dicapai dengan baik. Unsur pimpinan Disduk Capil Kota Kendari sendiri sudah memberi arahan kepada bawahannya agar menyampaikan kepada masyarakat untuk beralih kepada layanan digital sehingga pelayanan akan jauh lebih cepat, mudah dan efisien. Sayangnya, pengarahan yang disampaikan khususnya arahan kepada masyarakat dalam bentuk sosialisasi, belum ada penekanan khusus terkait kewajiban beralih pada layanan IKD ini sehingga tentu ini akan mempengaruhi suksesnya penerapan aplikasi ini karena bagi masyarakat hal tersebut bukanlah suatu kewajiban.

Pada internal organisasi, pengarahan juga perlu dilakukan dalam rangka pencapaian tujuan melalui penetapan target yang perlu dicapai sehingga semua pegawai termotivasi dalam bekerja menuju pencapaian target yang telah ditentukan. Terkait aplikasi IKD, pemerintah Kota Kendari telah menetapkan bahwa target yang harus dicapai adalah sebesar 25% dari total jumlah penduduk yang wajib ber-KTP. Artinya harapan pemerintah kota, jumlah penduduk yang beralih pada aplikasi ini setidaknya mencapai ±61.000 jiwa. Namun, realisasi yang baru bisa dicapai hanya sekitar ±20.000 jiwa. Hal ini menunjukkan bahwa Disduk Capil Kota Kendari membutuhkan kerja ekstra agar target yang telah ditetapkan bisa tercapai bahkan mungkin bisa melampaui target yang diharapkan. Tentu dibutuhkan langkah-langkah strategis agar berbagai hambatan maupun tantangan yang dihadapi bisa diselesaikan sehingga tujuan dapat tercapai.

4. Tindakan (*Action*)

Tindakan merujuk pada suatu langkah konkret yang di ambil untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan dengan mengimplementasikan strategi. Strategi pemerintah Kota Kendari dalam peningkatan kinerja melalui aplikasi identitas kependudukan digital sudah selaras dengan kondisi ideal dalam aspek tindakan *(actions)* walau masih terdapat kekurangan. Pemerintah Kota Kendari mempunyai strategi sendiri dalam pengoperasian aplikasi IKD seperti melakukan sosialisasi walaupun sosialisasi yang dilakukan terbatas, melibatkan pemerintahan level kecamatan bahkan sampai kelurahan untuk

ikut menyebarluaskan informasi terkait aplikasi IKD ini sekaligus memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga mereka tidak perlu lagi hadir secara fisik ke kantor Disduk Capil. Pelibatan pemerintah kecamatan dan kelurahan ini dilakukan dengan memberi pelatihan kepada operator teknis yang telah ditunjuk serta melakukan evaluasi secara rutin baik secara offline maupun secara online kepada pemerintah kecamatan dan kelurahan dengan membuat rekapan jumlah penduduk yang telah melakukan aktivasi di wilayah kerjanya masing-masing. Dengan cara ini pemerintah kota akan lebih terbantu dan lebih efisien terlebih mengingat anggaran yang tersedia memang belum ada sehingga mempengaruhi upaya transformasi pelayanan yang berbasis digital.

5. Pembelajaran (*Learning*)

Pembelajaran merupakan evaluasi terhadap keadaan untuk mengetahui ukuran keberhasilan dari strategi. Dari proses ini lah dapat dilihat apakah terdapat kekurangan atau kesalahan dalam pelaksanaannya sehingga dapat diperbaiki untuk ke depannya dan menjadi acuan untuk menjalankan strategi yang lebih baik lagi. Namun, sejauh ini bentuk evaluasi yang dilakukan oleh Disduk Capil Kota Kendari adalah dengan membandingkan capaian pemerintah Kota Kendari dengan pemerintah kabupaten/kota lain yang lebih dulu telah menggunakan aplikasi IKD. Perbandingan yang dilakukan pun sifatnya terbatas hanya dalam lingkup Propinsi Sulawesi Tenggara saja.

Selain itu, evaluasi yang dilakukan terhadap kinerja pemerintahan level kecamatan dan kelurahan pun, seperti yang telah disebutkan di atas, belum mengeksplorasi berbagai hal yang menjadi hambatan maupun tantangan dalam penerapan aplikasi ini. Hal ini tentu akan berpengaruh terhadap langkah atau strategi ke depan karena organisasi memiliki informasi yang sangat minim terkait hal yang menjadi kendala dalam penerapan aplikasi ini. Evaluasi yang bersifat internal pun tidak cukup rutin dilakukan sebagai bentuk pembelajaran bagi organisasi. Padahal pembelajaran sangat penting bagi organisasi untuk mendapatkan informasi yang cukup bagi pembenahan baik yang sifatnya internal maupun eksternal organisasi agar perbaikan dapat dilakukan menuju pencapaian tujuan. Hambatan maupun tantangan merupakan dinamika dalam kehidupan sosial terlebih dalam perjalanan suatu organisasi. Akan tetapi hambatan maupun tantangan tersebut tidak bisa menjadi alasan bagi organisasi untuk berjalana stagnan. Hambatan maupun tantangan tadi seharusnya mampu ditransformasi menjadi peluang maupun kekuatan organisasi yang bisa menopang kelancaran tugas dan jalannya organisasi sehingga memudahkan pencapaian tujuan.

KESIMPULAN

Strategi yang dilakukan oleh pemerintah Kota Kendari dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Kendari dalam penerapan aplikasi IKD ini masih sangat kurang baik. Hal ini tercermin dari realisasi capaian jumlah penduduk yang melakukan aktivasi IKD ini masih sangat jauh dari target yang dibuat oleh pemerintah daerah. Hal tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor minimnya pemahaman aparat, sarana dan parasarana pendukung kurang memadai, ketiadaan sumber daya keuangan, tidak adanya penekanan akan kewajiban peralihan dari pelayanan manual menuju pelayanan berbasis digital kepada masyarakat, kegiatan sosialisasi yang dilakukan belum maksimal, minimnya pembelajaran yang dilakukan.

Sebagai sebuah organisasi, Disduk Capil sebaiknya melakukan pembenahan diri dimulai dari internal organisasi melalui pemberian pelatihan teknis dan juga bisa memberi pengetahuan secara komprehensif, mengajukan usulan anggaran terkait penerapan aplikasi ini, mengoptimalkan peran pemerintah kecamatan dan kelurahan sebagai garda terdepan dalam pelayanan kepada masyarakat, menyiasati keterbatasan anggaran melalui pemanfaatan media sosial yang dimiliki oleh pegawai Disduk Capil dan media sosial yang dimiliki oleh Disduk Capil maupun Pemerintah Kota Kendari agar informasi lebih cepat disebarluaskan dengan anggaran yang minim. Penekanan akan pentingnya transformasi digital kepada masyarakat, evaluasi harus lebih rutin dilakukan agar organisasi mendapatkan informasi yang cukup mengenai berbagai kendala maupun peluang yang dimiliki dalam penerapan aplikasi ini. Kolaborasi dan koordinasi lintas sektoral juga perlu dibangun demi pencapaian tujuan kegiatan.

DAFTAR PUSTAKA

Ebrahim and Irani. (2005). E-government adoption: Architecture and barriers. *Business Process Management Journal*, 11(5), 589–611.

Effendy. (2007). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya

https://dukcapil.kemendagri.go.id/blog/read/identitas-kependudukan-digital-wujudkan-layanan-publik-yang-inklusif (diakses tanggal 27 April 2025)

Indrajit, Richardus Eko. (2011). *Peranan Teknologi Informasi dan Internet*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.

James, G. (2000). Empowering bureaucrats. *MC Technology Marketing Intelligence*. 20(12) p. 62

Khotijah, Siti. (2004). *Smart Strategi Pemasaran Pasar Global*. Bandung: Alfabeta.

Moleong, Lexy J. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.

Mulgan, Geoff. (2009). *The Art of Public Strategy: Mobilizing Power and Knowledge for the Common Good*. New York: OUP Oxford.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak dan Blangko Kartu Identitas Kependudukan Elektronik serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital

Salusu, Jonathan. (1996). *Pengambilan Keputusan Stratejik Untuk Organisasi Publik dan Organisasi Non Profit*. Jakarta: Grasindo.

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung:* Alfabeta.CV

Tripomo, Tedjo. (2005). *Manajemen Strategi*. Bandung: Rekayasa Sains.

UU No.24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan