Department of Digital Business
Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)
Homepage: https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS
Vol. 5 No. 2 (2026) pp: 21007-21015
P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Analisis Penerapan Aplikasi IKD pada Masyarakat Kecamatan Tenggilis Mejoyo Surabaya

Anisa Septia Mahardiani[1], Burhan Starfrezar[2]
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardhika Surabaya
anisaseptia.m22@gmail.com[1] , burhan.stafrezar@stiemahardhika.ac.id[2]

Abstrak

Transformasi digital dalam pelayanan publik mendorong pemerintah mengembangkan Identitas Kependudukan Digital (IKD) sebagai alternatif akses dokumen kependudukan melalui perangkat seluler. Penelitian ini bertujuan menganalisis penerapan aplikasi IKD pada masyarakat Kecamatan Tenggilis Mejoyo, Surabaya, mengidentifikasi manfaat yang dirasakan pengguna, serta mengkaji kendala yang memengaruhi pemanfaatannya. Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan data primer dan sekunder. Data dikumpulkan melalui observasi terhadap proses pelayanan, wawancara semi-terstruktur dengan masyarakat dan petugas pelayanan administrasi kependudukan, serta dokumentasi yang berkaitan dengan pelaksanaan IKD. Informan dipilih secara purposive berdasarkan keterlibatan dan pengetahuannya terhadap layanan tersebut. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan, serta pemeriksaan keabsahan menggunakan triangulasi sumber dan metode. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan IKD memperoleh tanggapan positif karena memudahkan akses terhadap dokumen kependudukan, mempercepat proses administrasi, mengurangi ketergantungan pada dokumen fisik, dan mendukung pelayanan publik yang lebih efisien serta tanpa kertas. Meskipun demikian, penerapannya belum optimal akibat perbedaan tingkat literasi digital, keterbatasan perangkat yang kompatibel, kualitas koneksi internet, sosialisasi yang belum merata, kekhawatiran terhadap keamanan data pribadi, serta rendahnya intensitas penggunaan setelah aktivasi. Keberhasilan penerapan IKD memerlukan sosialisasi berkelanjutan, pendampingan khusus bagi masyarakat lanjut usia dan pengguna dengan kemampuan digital terbatas, peningkatan akses teknologi, serta penyampaian informasi keamanan data secara transparan. Dengan dukungan tersebut, IKD berpotensi meningkatkan kualitas dan inklusivitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Tenggilis Mejoyo.

Kata Kunci: *Identitas Kependudukan Digital, IKD, Transformasi Digital, Pelayanan Publik, Administrasi Kependudukan.*

1. Latar Belakang

Pertumbuhan teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah banyak aspek kehidupan, termasuk cara penyediaan layanan publik. Pemerintah Indonesia terus berupaya meningkatkan layanannya dengan memanfaatkan teknologi digital, yang dikenal sebagai e-Government. Penelitian Kementerian Dalam Negeri Indonesia menunjukkan bahwa memindahkan layanan publik ke ranah daring bertujuan untuk membuatnya lebih efisien, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat (Kemendagri, 2023).

Salah satu cara untuk mewujudkan transformasi digital dalam pengelolaan penduduk adalah dengan menggunakan Identitas Penduduk Digital (IKD). IKD merupakan gagasan baru yang diciptakan oleh Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk membantu mempermudah pengelolaan catatan kependudukan dengan menggunakan teknologi digital. Dengan menggunakan aplikasi IKD, masyarakat dapat melihat identitas penduduk mereka secara elektronik di ponsel pintar mereka, sehingga mereka tidak perlu lagi membawa dokumen fisik (Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022).

Penggunaan IKD merupakan langkah kunci untuk membantu melaksanakan rencana transformasi digital negara. Penggunaan IKD dapat mempermudah masyarakat, membantu melindungi dokumen penting agar tidak hilang, membuat data lebih aman, dan mempercepat proses verifikasi identitas seseorang saat menggunakan layanan publik. Studi yang dilakukan oleh Prasetyo dan Nugraha pada tahun 2023 menunjukkan bahwa penggunaan identitas digital dapat meningkatkan kinerja layanan administrasi hingga 40% dibandingkan dengan penggunaan dokumen kertas tradisional.

Tenggilis Mejoyo adalah sebuah distrik di Surabaya yang memiliki campuran penduduk dengan tingkat pendidikan, usia, dan kemampuan menggunakan teknologi yang berbeda. Kondisi ini dapat memengaruhi bagaimana masyarakat menerima dan menggunakan aplikasi IKD. Penting untuk mengetahui seberapa besar masyarakat setempat menerima dan menggunakan implementasi IKD.

Meskipun pemerintah telah berupaya menginformasikan masyarakat tentang aplikasi IKD, sebagian orang masih belum mengetahui keuntungannya atau cara menggunakannya dengan benar. Beberapa kelompok memiliki keterampilan digital yang rendah, sehingga menyulitkan pelaksanaan implementasinya. Sebagian orang masih khawatir tentang keamanan informasi pribadi mereka saat disimpan di perangkat digital.

Penelitian ini dilakukan untuk melihat bagaimana IKD (Integrated Kidney Development) dilaksanakan di wilayah Tenggilis Mejoyo, Surabaya, untuk memahami keuntungan yang telah dialami masyarakat, dan untuk menemukan berbagai tantangan yang mereka hadapi selama proses tersebut.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana penerapan aplikasi IKD pada masyarakat Kecamatan Tenggilis Mejoyo Surabaya?
2. Apa manfaat yang dirasakan masyarakat setelah menggunakan aplikasi IKD?
3. Apa saja kendala yang dihadapi masyarakat dalam penggunaan aplikasi IKD?

Tujuan Penelitian

1. Menganalisis penerapan aplikasi IKD pada masyarakat Kecamatan Tenggilis Mejoyo Surabaya.
2. Mengetahui manfaat penggunaan aplikasi IKD bagi masyarakat.
3. Mengidentifikasi kendala yang dihadapi masyarakat dalam penggunaan aplikasi IKD.

Selain sebagai salah satu bentuk peningkatan pelayanan publik, penerapan IKD juga merupakan bagian dari rencana pemerintah untuk membangun sistem pengelolaan penduduk yang lebih modern dan terpadu. Digitalisasi dokumen kependudukan diharapkan dapat membuat pengelolaan data kependudukan lebih efisien dan membantu menyelesaikan masalah umum yang terjadi pada dokumen fisik, seperti kehilangan, kerusakan, atau penggandaan secara ilegal. Sistem digital memungkinkan verifikasi identitas seseorang lebih cepat dan akurat, yang membantu memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

Penggunaan teknologi digital di Indonesia terus meningkat setiap tahunnya. Semakin banyak orang terbiasa menggunakan berbagai aplikasi digital dalam kehidupan sehari-hari, seperti untuk mengelola keuangan, belajar, menjaga kesehatan, dan menggunakan layanan publik. Hal ini memberi pemerintah kesempatan untuk menciptakan layanan publik yang lebih kreatif dan mudah diakses. Di bidang pengelolaan data penduduk, sistem IKD membantu menyediakan layanan yang cepat, bermanfaat, dan efektif yang memenuhi kebutuhan masyarakat.

Terkadang, ketika teknologi baru diterapkan, segala sesuatunya tidak berjalan sesuai rencana. Keberhasilan implementasi IKD sangat bergantung pada kesiapan masyarakat untuk beralih dari metode tradisional ke sistem digital. Tidak semua orang dapat menggunakan teknologi informasi dengan cara yang sama. Perbedaan tingkat pendidikan, usia, pengalaman dengan teknologi, dan akses terhadap perangkat digital dapat memengaruhi penerimaan publik terhadap aplikasi IKD.

Kecamatan Tenggilis Mejoyo, yang merupakan bagian dari kota Surabaya, memiliki potensi besar untuk membantu menciptakan dan mendukung layanan publik yang menggunakan teknologi digital. Sebagian besar penduduk di sana memiliki internet dan ponsel pintar, dan ini adalah cara utama mereka menggunakan aplikasi IKD. Terlebih lagi, posisi kecamatan di lingkungan perkotaan memudahkan pemerintah untuk melakukan upaya penyuluhan dan pendidikan. Sebagian warga masih belum sepenuhnya memahami keuntungan dan langkah-langkah yang diperlukan untuk menggunakan aplikasi IKD dengan benar (Alfarizi, 2023).

Masalah umum lain yang muncul saat menyiapkan layanan digital adalah seberapa besar kepercayaan masyarakat bahwa informasi pribadi mereka aman. Di dunia digital saat ini, melindungi data sangat penting karena terkait erat dengan menjaga keamanan informasi pribadi masyarakat. Sebagian orang masih khawatir bahwa data yang tersimpan dalam sistem digital dapat digunakan dengan cara yang berbahaya. Oleh karena itu, pemerintah harus memastikan data aman dan juga mengedukasi masyarakat tentang bagaimana informasi mereka dilindungi dalam

DOI: https://doi.org/10.31004/riggs.v5i2.11354
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

aplikasi IKD, yang akan membantu membangun kepercayaan publik yang lebih besar (Pemerintah Republik Indonesia, 2022b).

Mempelajari bagaimana menerapkan IKD di wilayah Tenggilis Mejoyo, Surabaya sangat penting karena kondisi-kondisi tersebut. Studi ini diharapkan dapat membantu memahami seberapa luas pengetahuan masyarakat tentang dan persetujuan mereka terhadap penerapan IKD, perubahan positif yang telah dirasakan masyarakat dari penggunaannya, serta masalah-masalah yang masih menghambat penerapannya secara maksimal. Hasil penelitian ini juga kemungkinan dapat digunakan oleh pemerintah untuk menilai dan meningkatkan efektivitas program-program digital di masa mendatang yang bertujuan untuk mengelola data penduduk.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami lebih dalam situasi di masyarakat terkait sosialisasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kecamatan Tenggilis Mejoyo, Surabaya. Deskripsi yang jelas mengenai situasi nyata tersebut dapat memperlihatkan sejauh mana pemahaman, penerimaan, serta manfaat yang dirasakan masyarakat, sekaligus tantangan yang mereka hadapi saat menggunakan aplikasi IKD. Menurut Sugiyono (2023), penelitian kualitatif merupakan cara untuk mendalami situasi sosial dengan memandangnya dari sudut pandang pihak-pihak yang terlibat, dalam lingkungan kehidupan mereka yang sebenarnya.

Penelitian ini dilakukan di Kecamatan Tenggilis Mejoyo, yang merupakan bagian dari Kota Surabaya di Provinsi Jawa Timur. Kecamatan Tenggilis Mejoyo dipilih sebagai lokasi penelitian karena merupakan kawasan perkotaan di mana masyarakatnya telah banyak mengadopsi teknologi serta melaksanakan program aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). Selain itu, karakteristik masyarakat setempat yang beragam dinilai dapat memberikan pemahaman yang lebih baik mengenai penerapan IKD dalam kehidupan sehari-hari.

Penelitian ini melibatkan warga yang berdomisili di Kecamatan Tenggilis Mejoyo—baik mereka yang sudah mulai menggunakan aplikasi IKD maupun yang belum menggunakannya. Studi ini juga melibatkan aparat kecamatan, staf layanan administrasi kependudukan, serta pihak-pihak yang terlibat dalam penyebarluasan dan penggunaan aplikasi IKD. Pemilihan informan dilakukan melalui metode purposive sampling, yaitu metode pemilihan subjek berdasarkan kriteria tertentu untuk mendapatkan individu yang dapat memberikan informasi penting bagi tujuan penelitian.

Penelitian ini menggunakan dua jenis data: data primer dan data sekunder. Data utama diperoleh secara langsung melalui observasi lapangan, wawancara dengan pihak-pihak yang memahami topik tersebut, serta pengamatan terhadap penggunaan aplikasi IKD oleh pengguna lain. Data sekunder dikumpulkan dari berbagai sumber seperti jurnal ilmiah, buku, dokumen pemerintah, laporan penelitian terdahulu, dan peraturan perundang-undangan, serta informasi rinci mengenai implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Indonesia. Penggunaan kedua jenis data ini membantu meningkatkan keandalan hasil penelitian dan akurasi informasi yang diperoleh.

Data dikumpulkan melalui pengamatan, interaksi dengan masyarakat, dan pencatatan. Metode observasi digunakan untuk meninjau secara langsung kondisi masyarakat serta pelaksanaan layanan administrasi kependudukan yang menggunakan IKD (Identitas Kependudukan Digital). Melalui pengamatan dan pencatatan, peneliti dapat memperoleh gambaran yang jelas mengenai frekuensi penggunaan aplikasi, tanggapan masyarakat, serta kendala yang dihadapi dalam situasi nyata. Observasi dilakukan secara langsung selama kegiatan layanan administrasi kependudukan dan aktivitas masyarakat yang melibatkan penggunaan aplikasi IKD.

Wawancara semi-terstruktur dilakukan dengan berbagai pihak, termasuk pengguna rutin IKD, staf layanan pencatatan sipil, dan pejabat tingkat kecamatan. Metode wawancara semi-terstruktur dipilih karena memungkinkan peneliti mengumpulkan informasi secara rinci serta memberikan kebebasan kepada partisipan untuk menyampaikan pandangan dan berbagi pengalaman mereka dalam menggunakan aplikasi IKD. Melalui interaksi langsung tersebut, peneliti dapat mengetahui pendapat masyarakat mengenai keunggulan aplikasi, kemudahan penggunaannya, serta kendala yang mereka hadapi saat menggunakan aplikasi tersebut.

Selain melakukan pengamatan dan interaksi langsung dengan orang-orang, penelitian ini juga melibatkan pencatatan informasi untuk mengumpulkan data tambahan. Proses ini mencakup pengumpulan berbagai dokumen terkait penerapan IKD (Identitas Kependudukan Digital), seperti data jumlah pengguna, informasi yang disampaikan kepada masyarakat, dokumentasi layanan yang ditawarkan, peraturan pemerintah, serta dokumen

DOI: https://doi.org/10.31004/riggs.v5i2.11354
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

penting lainnya yang mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut. Dokumentasi data ini berfungsi memperkuat hasil observasi dan wawancara, sehingga informasi yang terkumpul menjadi lebih lengkap dan dapat diandalkan.

Penelitian ini menggunakan metode analisis data berbasis pendekatan kualitatif yang dikembangkan oleh Miles, Huberman, dan Saldaña pada tahun 2020. Metode ini mencakup tiga langkah utama: mereduksi data, mengaturnya agar mudah dipahami, dan kemudian menarik kesimpulan darinya. Reduksi data dilakukan dengan memilih dan memusatkan perhatian pada data yang dikumpulkan dari lapangan; langkah ini membantu peneliti menemukan informasi yang penting bagi topik penelitian. Selanjutnya, data yang telah disederhanakan tersebut disajikan dalam bentuk narasi yang jelas untuk memudahkan pemahaman dan pemanfaatannya.

Langkah selanjutnya adalah merumuskan kesimpulan dan memeriksa keakuratan data. Pada tahap ini, peneliti mencermati data yang telah dipaparkan sebelumnya untuk memahami lebih dalam bagaimana Identitas Kependudukan Digital (IKD) digunakan oleh masyarakat di Kecamatan Tenggilis Mejoyo, Surabaya. Kesimpulan yang diperoleh tidak hanya menjelaskan situasi di tengah masyarakat, tetapi juga membantu kita memahami faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat penggunaan IKD di wilayah tersebut.

Untuk memastikan keandalan data penelitian, peneliti menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi metode. Triangulasi sumber melibatkan pemeriksaan informasi dari berbagai pihak, sedangkan triangulasi metode mencakup perbandingan hasil yang diperoleh melalui observasi lapangan, wawancara, dan penelaahan dokumen tertulis. Penerapan metode-metode ini memungkinkan verifikasi akurasi data, sehingga temuan penelitian menjadi lebih tepercaya dan dapat diandalkan. Studi ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas dan objektif mengenai penggunaan Identitas Kependudukan Digital (IKD) oleh masyarakat di Kecamatan Tenggilis Mejoyo, Surabaya.

2.1. Identitas Kependudukan Digital (IKD)

Identitas Penduduk Digital (IKD) adalah sistem baru yang dibuat oleh pemerintah, khususnya oleh Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil di bawah Kementerian Dalam Negeri, untuk membantu meningkatkan dan memodernisasi cara pengelolaan layanan terkait kependudukan secara digital. IKD adalah versi digital dari identitas seseorang yang dulunya ditampilkan dalam bentuk fisik seperti Kartu Identitas Penduduk Elektronik, atau KTP-el. Dengan aplikasi IKD, masyarakat dapat melihat catatan kependudukan secara daring menggunakan ponsel mereka, yang membuat prosesnya lebih mudah dan cepat.

Pemerintah sedang berupaya menerapkan IKD sebagai bagian dari rencana untuk meningkatkan layanan publik yang menggunakan teknologi informasi. Digitalisasi dokumen kependudukan diharapkan dapat mengurangi kebutuhan masyarakat untuk menggunakan dokumen fisik, yang rentan rusak atau hilang. Sistem digital membantu memverifikasi identitas masyarakat dengan lebih cepat, yang mendukung berbagai layanan publik yang membutuhkan pengecekan data kependudukan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022, IKD adalah versi digital dari dokumen kependudukan yang dapat digunakan untuk berbagai tugas administrasi publik. IKD bukanlah pengganti langsung e-KTP, tetapi berfungsi sebagai pilihan lain, sehingga memudahkan masyarakat untuk mendapatkan dokumen identitas kependudukan mereka kapan pun dan di mana pun mereka membutuhkannya. Hal ini memberikan lebih banyak pilihan kepada masyarakat dalam hal penggunaan dokumen kependudukan.

Dari sudut pandang pelayanan publik, IKD menawarkan keuntungan penting bagi pemerintah dan masyarakat. Pemerintah dapat mengurangi pengeluaran untuk mencetak dokumen kertas, mempermudah pengelolaan informasi tentang penduduk, dan mempercepat penyampaian layanan pemerintah. Sementara itu, masyarakat kini dapat mengakses catatan kependudukan dengan lebih mudah tanpa perlu membawa dokumen fisik saat melakukan aktivitas sehari-hari.

Identitas Kependudukan Digital (IKD) juga turut mendukung program Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang terus dikembangkan dan disempurnakan oleh pemerintah Indonesia. Melalui integrasi data digital, layanan publik dapat diselenggarakan dengan cara yang lebih baik dan lebih transparan. Data kependudukan yang tersimpan secara digital juga dapat mendukung berbagai program pemerintah yang memerlukan verifikasi informasi kependudukan secara seketika (real-time).

DOI: https://doi.org/10.31004/riggs.v5i2.11354
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

Meskipun IKD memiliki banyak kelebihan, masih terdapat sejumlah kendala dalam penerapannya. Tingkat pengetahuan masyarakat mengenai penggunaan perangkat digital sangat beragam, tidak semua orang memiliki perangkat yang memadai untuk mengakses layanan digital, dan banyak pula yang merasa khawatir akan keamanan informasi pribadi mereka. Oleh karena itu, upaya untuk meningkatkan kesadaran dan pemahaman masyarakat perlu terus dilakukan agar mereka dapat memahami manfaat IKD serta cara menggunakannya dengan tepat.

2.2. Pelayanan Publik Berbasis Digital

Layanan publik berbasis digital merupakan cara pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakat dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi sebagai bagian dari prosesnya. Penggunaan sarana digital dalam layanan publik bertujuan agar layanan pemerintah menjadi lebih cepat, lebih terbuka, dan lebih akuntabel bagi masyarakat yang dilayani. Pesatnya perkembangan teknologi mendorong pemerintah untuk menghadirkan inovasi baru guna mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan tersebut.

Pemerintah Indonesia memandang transformasi digital dalam layanan publik sebagai prioritas utama untuk menciptakan sistem tata kelola pemerintahan yang lebih modern dan efisien. Dengan memanfaatkan teknologi digital, masyarakat dapat memperoleh berbagai layanan tanpa harus mendatangi kantor pemerintah secara langsung. Hal ini tentu menghemat waktu, biaya, dan tenaga, baik bagi masyarakat maupun pemerintah, karena layanan tersebut disediakan melalui sistem penyedia layanan (Pemerintah Republik Indonesia, 2018; 2022a).

Layanan publik digital memungkinkan pemerintah meningkatkan kualitas layanan dengan menggunakan sistem yang lebih terhubung. Data yang disimpan secara digital dapat ditemukan lebih cepat, sehingga membantu memperlancar proses layanan. Penggunaan sistem digital dapat membantu mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan yang biasanya muncul dalam sistem layanan konvensional.

Setiawan (2023) menyatakan bahwa keberhasilan layanan publik digital bergantung pada beberapa faktor. Faktor-faktor tersebut meliputi kesiapan teknologi, kompetensi sumber daya manusia, dukungan pemerintah, serta tingkat kepercayaan dan penerimaan masyarakat terhadap teknologi yang digunakan. Jika seluruh faktor ini terpenuhi, layanan digital dapat memberikan manfaat yang besar bagi masyarakat.

Di bidang administrasi kependudukan, aplikasi IKD merupakan layanan publik digital yang memudahkan masyarakat dalam memperoleh dokumen kependudukan. Melalui aplikasi ini, masyarakat tidak perlu lagi membawa dokumen fisik untuk berbagai keperluan resmi, karena seluruh informasi dapat diakses melalui ponsel pintar.

Meskipun layanan publik digital semakin umum digunakan, masih banyak masalah yang perlu diatasi, seperti kurangnya akses yang memadai terhadap teknologi, minimnya pemahaman masyarakat mengenai penggunaan perangkat digital, serta kekhawatiran akan keamanan informasi pribadi. Oleh karena itu, pemerintah harus terus memantau dan menyempurnakan layanan digital guna memastikan seluruh lapisan masyarakat dapat mengakses dan memperoleh manfaat maksimal darinya.

2.3. Literasi Digital

Literasi digital berarti seseorang mampu memahami, menggunakan, berkomunikasi dengan orang lain, serta memanfaatkan perangkat digital secara cerdas dan bertanggung jawab. Hal ini lebih dari sekadar kemampuan menggunakan teknologi; literasi digital juga mencakup pemahaman terhadap informasi digital dan kemampuan memanfaatkannya secara cerdas dalam kehidupan sehari-hari.

Di dunia saat ini yang serba digital, kemampuan menggunakan teknologi secara efektif sangatlah penting karena sebagian besar aktivitas masyarakat kini bergantung pada teknologi informasi. Pemanfaatan teknologi yang baik memungkinkan masyarakat untuk mengakses berbagai layanan digital, baik dari pemerintah maupun perusahaan swasta.

Sejauh mana seseorang memahami hal-hal yang bersifat digital sangat memengaruhi efektivitas penggunaan aplikasi IKD. Mereka yang cakap teknologi biasanya lebih mudah memahami cara mengaktifkan IKD, menggunakan fitur-fiturnya, serta mengetahui berbagai keuntungan yang ditawarkannya. Sebaliknya, mereka yang kurang terampil menggunakan perangkat digital sering kali mengalami kesulitan dalam memanfaatkan layanan tersebut.

DOI: https://doi.org/10.31004/riggs.v5i2.11354
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

Kurniawan dan Sari (2022) menyatakan bahwa literasi digital mencakup empat hal utama: kemampuan menemukan informasi digital, memahami informasi tersebut, menggunakan perangkat digital untuk berkomunikasi dengan orang lain, serta menjaga keamanan data pribadi. Keempat aspek ini menjadi landasan bagi pemanfaatan teknologi secara optimal.

Peningkatan keterampilan digital dapat dicapai melalui berbagai upaya pembelajaran dan pengajaran yang melibatkan pemerintah, sekolah, dan masyarakat umum. Upaya untuk terus menjangkau masyarakat akan berkontribusi pada promosi manfaat teknologi digital serta pembangunan kepercayaan terhadap layanan digital pemerintah.

Agar Identitas Kependudukan Digital (IKD) dapat berjalan dengan baik, penguasaan keterampilan digital yang memadai sangatlah penting. Semakin paham masyarakat mengenai perangkat digital, semakin besar pula peluang keberhasilan program digital pemerintah dalam pengelolaan data kependudukan. Oleh karena itu, peningkatan keterampilan digital harus menjadi prioritas utama dalam upaya memodernisasi layanan publik di Indonesia.

3. **Hasil dan Pembahasan**

3.1. Gambaran Umum Kecamatan Tenggilis Mejoyo

Kecamatan Tenggilis Mejoyo terletak di bagian timur Surabaya. Wilayah ini telah mengalami pertumbuhan pesat di sektor ekonomi, pendidikan, dan teknologi. Sebagai kawasan perkotaan, sebagian besar penduduk di kecamatan ini menggunakan perangkat digital untuk aktivitas sehari-hari, seperti mengakses layanan pemerintah.

Pesatnya kemajuan teknologi informasi memberikan peluang bagi pemerintah untuk menciptakan berbagai layanan publik baru yang memanfaatkan perangkat digital. Salah satu inovasi yang sedang dikembangkan saat ini adalah aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). Melalui aplikasi ini, masyarakat dapat melihat dokumen administrasi kependudukan secara daring tanpa perlu membawa dokumen fisik.

Sebagian besar penduduk di Kecamatan Tenggilis Mejoyo memiliki ponsel pintar yang dapat menjalankan aplikasi digital. Kondisi ini turut mendukung diperkenalkannya Identitas Kependudukan Digital (IKD) di tengah masyarakat. Pemahaman warga mengenai pelaksanaan IKD dapat bervariasi, bergantung pada usia, tingkat pendidikan, serta tingkat kemahiran mereka dalam menggunakan teknologi.

Orang-orang pada usia produktif biasanya merasa lebih mudah untuk mulai menggunakan dan membiasakan diri dengan aplikasi IKD dibandingkan dengan kalangan lanjut usia. Hal ini dikarenakan kelompok usia produktif lebih sering menggunakan teknologi digital dalam kehidupan sehari-hari mereka. Di sisi lain, kalangan lanjut usia masih memerlukan bantuan untuk memulai dan menggunakan aplikasi tersebut..

Selain usia, tingkat pendidikan seseorang juga memengaruhi sejauh mana mereka memahami cara penggunaan IKD. Mereka yang berpendidikan lebih tinggi biasanya lebih memahami keunggulan serta cara menggunakan aplikasi tersebut dibandingkan mereka yang berpendidikan lebih rendah.

Situasi sosial di Kecamatan Tenggilis Mejoyo secara umum kondusif untuk melaksanakan peralihan ke layanan publik digital. Pemerintah masih perlu terus bekerja sama dengan masyarakat guna memastikan setiap orang dapat memanfaatkan layanan IKD secara optimal.

3.2. Hasil Wawancara Mengenai Penerapan IKD

Warga di Kecamatan Tenggilis Mejoyo mengetahui tentang aplikasi IKD dari berbagai sumber, termasuk media sosial, aparat setempat, dan kegiatan yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, sebagaimana disampaikan oleh sejumlah warga. Informasi tersebut menjadi sarana utama bagi masyarakat untuk mengetahui mengenai aplikasi IKD.

Narasumber pertama (I1) menyatakan bahwa aplikasi IKD sangat bermanfaat karena memungkinkan akses ke dokumen administrasi kependudukan kapan saja melalui ponsel. Ia menyebutkan bahwa aplikasi ini mempermudah pengurusan dokumen, sehingga pengguna tidak perlu lagi membawa dokumen fisik.

DOI: https://doi.org/10.31004/riggs.v5i2.11354
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

Menurut saya, hal ini lebih praktis karena kartu identitas digital dapat diakses dengan mudah melalui aplikasi. Jadi, untuk keperluan administrasi, tidak perlu lagi membawa salinan kartu identitas.(I1)

Informan kedua mengatakan bahwa memulai penggunaan aplikasi tersebut mudah jika ada staf yang membantu. Namun, informan tersebut menyebutkan bahwa sebagian orang masih belum tahu cara menggunakan aplikasi itu secara mandiri.

Aktivasi dibantu oleh staf kecamatan, sehingga prosesnya menjadi mudah. Lansia mungkin masih mengalami kesulitan menggunakan aplikasi tersebut secara mandiri. (I2)

Narasumber ketiga (I3) menyatakan bahwa penggunaan Identitas Kependudukan Digital (IKD) bermanfaat karena mengurangi risiko hilangnya dokumen fisik yang penting. Menurut narasumber tersebut, aplikasi ini berfungsi dengan baik sebagai sarana pendukung layanan publik yang dilakukan secara daring.

Mengurus penggantian kartu identitas yang hilang bisa sangat merepotkan. Dengan IKD, dokumen disimpan di dalam aplikasi sehingga lebih aman.(I3)

Sementara itu, para petugas layanan mengatakan bahwa kendala masih terjadi karena sebagian orang belum terlalu paham cara menggunakan perangkat digital. Ada pula yang masih ragu menggunakan aplikasi digital karena khawatir mengenai keamanan informasi pribadi mereka di dalam sistem tersebut.

Berdasarkan temuan wawancara, pengguna aplikasi IKD umumnya memiliki pandangan positif terhadap layanan tersebut. Pelatihan dan bantuan lebih lanjut masih diperlukan untuk memastikan lebih banyak orang menggunakan aplikasi ini.

3.3.Analisis Manfaat Penerapan IKD

Berbagai studi menunjukkan bahwa penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD) memberikan sejumlah keuntungan bagi warga Kecamatan Tenggilis Mejoyo. Keuntungan pertama adalah akses yang lebih mudah terhadap dokumen kependudukan; warga tidak perlu lagi membawa dokumen fisik karena seluruh informasi dapat dilihat melalui aplikasi ponsel pintar.

Keuntungan kedua adalah penghematan waktu dalam menangani tugas-tugas layanan administratif. Sebelum IKD diperkenalkan, masyarakat harus membawa dokumen fisik dan membuat salinannya untuk berbagai keperluan resmi. Dengan menggunakan IKD, proses ini menjadi lebih cepat dan mudah.

Keuntungan ketiga adalah keamanan yang lebih baik bagi dokumen resmi yang digunakan dalam pencatatan sipil. Dokumen-dokumen yang tersimpan dalam aplikasi dilindungi oleh fitur keamanan tertentu, yang membantu mencegah dokumen fisik hilang atau rusak.

Manfaat keempat adalah membantu upaya transformasi digital pemerintah. Pemerintah memanfaatkan Identitas Kependudukan Digital (IKD) untuk membantu membangun layanan publik yang lebih modern, berkinerja lebih baik, dan menghemat waktu.

Keuntungan kelima adalah penggunaan lebih sedikit kertas dalam tugas-tugas kantor. Hal ini sejalan dengan konsep paperless (tanpa kertas) yang sedang diupayakan oleh banyak instansi pemerintah saat ini.

Keuntungan terakhir adalah kualitas layanan publik yang lebih baik. Masyarakat dapat memperoleh layanan yang lebih cepat, sehingga mereka lebih puas dengan layanan pemerintah.

3.4.Kendala Penerapan IKD

Meskipun Identitas Kependudukan Digital (IKD) memiliki banyak kelebihan, masih ada beberapa hambatan yang harus diatasi agar sistem ini dapat berjalan secara efektif. Salah satu masalah utamanya adalah sebagian masyarakat, khususnya kalangan lanjut usia, tidak memiliki banyak pengetahuan mengenai penggunaan teknologi digital.

DOI: https://doi.org/10.31004/riggs.v5i2.11354
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

Masalah lainnya adalah tidak semua ponsel pintar dapat menggunakan aplikasi IKD; sebagian orang tidak memiliki ponsel yang mendukung aplikasi tersebut.

Tantangan ketiga adalah masalah terkait ketersediaan koneksi internet yang baik. Penggunaan aplikasi digital memerlukan koneksi internet yang kuat, yang bisa menjadi kendala bagi sebagian orang.

Tantangan keempat adalah memastikan bahwa informasi dibagikan secara merata kepada seluruh lapisan masyarakat. Sebagian orang mengatakan bahwa mereka tidak mendapatkan informasi yang memadai mengenai manfaat aplikasi IKD ataupun cara penggunaannya.

Masalah kelima adalah kekhawatiran masyarakat mengenai keamanan informasi pribadi mereka. Sebagian orang masih merasa khawatir menyimpan dokumen penting dalam bentuk digital karena takut informasi mereka dicuri.

Tantangan keenam adalah pengguna tidak banyak memanfaatkan produk tersebut setelah diaktifkan. Sebagian orang telah mengaktifkan aplikasi tetapi belum menggunakan seluruh fitur yang ditawarkan.

3.5.Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian, penggunaan Identitas Kependudukan Digital (IKD) oleh masyarakat di Kecamatan Tenggilis Mejoyo dinilai cukup baik. Semakin banyak warga yang mulai menggunakan layanan identitas digital untuk keperluan administrasi pemerintahan sehari-hari (Suprojo et al., 2025).

Penelitian menunjukkan bahwa efektivitas IKD bergantung pada tingkat literasi digital masyarakat. Semakin terampil masyarakat dalam menggunakan teknologi digital, semakin besar kemungkinan mereka untuk menerima aplikasi IKD. Temuan ini sejalan dengan studi yang dilakukan oleh Kurniawan dan Sari pada tahun 2022, yang menyatakan bahwa literasi digital sangat penting agar layanan publik berbasis teknologi dapat berjalan dengan baik.

Selain itu, kemudahan penggunaan aplikasi turut memengaruhi minat masyarakat untuk menggunakan IKD. Aplikasi yang mudah digunakan membuat orang merasa lebih percaya diri dan nyaman saat memanfaatkan layanan digital.

Studi ini juga menunjukkan bahwa keunggulan utama IKD adalah layanan yang lebih cepat dan akses yang lebih mudah terhadap dokumen kependudukan. Masyarakat dapat memperoleh layanan lebih cepat dibandingkan melalui kantor pemerintah pada umumnya.

Di sisi lain, pemerintah masih harus mengatasi sejumlah persoalan yang perlu diselesaikan, khususnya di bidang pendidikan masyarakat dan upaya memastikan masyarakat memiliki keterampilan yang lebih baik dalam menggunakan teknologi digital. Upaya sosialisasi yang berkelanjutan penting dilakukan untuk membantu masyarakat lebih memahami manfaat serta cara penggunaan IKD.

Penerapan IKD di Kecamatan Tenggilis Mejoyo menunjukkan bahwa transformasi layanan publik ke arah digital dapat berjalan dengan baik jika didukung oleh teknologi yang memadai, sumber daya manusia yang terlatih, serta partisipasi aktif masyarakat. Dengan penyempurnaan yang berkelanjutan, IKD berpotensi berkembang menjadi inovasi layanan publik yang mampu meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan di Indonesia.

4. Kesimpulan

Berbagai studi menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kecamatan Tenggilis Mejoyo, Surabaya, telah membantu meningkatkan layanan digital untuk pengelolaan data kependudukan. Aplikasi IKD ini memudahkan masyarakat dalam mengakses dokumen kependudukan, menjadikan layanan lebih efisien, serta mengurangi ketergantungan pada dokumen fisik. Sebagian besar masyarakat menganggap aplikasi ini bermanfaat karena membantu mempercepat dan menyederhanakan proses administrasi. Meskipun pengembangan IKD (Identitas Kependudukan Digital) sedang berjalan, masih ada sejumlah kendala yang perlu diatasi. Sebagai contoh, sebagian masyarakat belum terlalu paham mengenai penggunaan perangkat digital, tidak semua orang memiliki perangkat yang memadai untuk menggunakannya, dan banyak yang belum sepenuhnya mengerti cara menggunakan aplikasi tersebut dengan benar. Oleh karena itu, pemerintah perlu melakukan upaya lebih lanjut dalam hal sosialisasi, penyediaan informasi, dan pemberian

DOI: https://doi.org/10.31004/riggs.v5i2.11354
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

bantuan guna memastikan pemanfaatan aplikasi IKD secara optimal serta meningkatkan kualitas layanan publik secara berkelanjutan.

Referensi

1. Agustina, R., & Putra, D. (2023). Implementasi Digital Government dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Negara*, 12(2), 45–58.
2. Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. (2022). *Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blangko KTP Elektronik serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital*.
3. Kurniawan, A., & Sari, N. (2022). Literasi Digital Masyarakat dalam Mendukung Pelayanan Publik Digital. *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 8(1), 55–67.
4. Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2020). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (4th ed.). Sage Publications.
5. Prasetyo, H., & Nugraha, A. (2023). Digital Identity and Public Service Efficiency. *Journal of Public Administration*, 15(3), 120–135.
6. Putri, F., & Wibowo, T. (2024). Analisis Implementasi Identitas Kependudukan Digital di Indonesia. *Jurnal Kebijakan Publik*, 10(1), 25–40.
7. Setiawan, B. (2023). Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik Indonesia. *Jurnal Administrasi Publik*, 11(2), 88–102.
8. Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
9. Wahyuni, S., & Rahman, M. (2024). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Adopsi Teknologi Digital oleh Masyarakat. *Jurnal Sistem Informasi*, 14(2), 75–89.
10. Yuliana, D., & Prakoso, F. (2025). Evaluasi Penerapan Identitas Kependudukan Digital dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Governance Indonesia*, 7(1), 15–30.
11. Pemerintah Republik Indonesia. (2018). *Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.*
12. Pemerintah Republik Indonesia. (2022a). *Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Nasional*.
13. Pemerintah Republik Indonesia. (2022b). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi.*
14. Alfarizi, M. (2023). Digitalization of Indonesian Identity Card and Millennial Participation: Investigation of Receiving Digital Transformation in Indonesian Civil Registry Policy. *Jurnal Studi Kebijakan Publik*, 2(1), 41–54. https://doi.org/10.21787/jskp.2.2023.41-54
15. Suprojo, A., Rena, M. F., & Rohman, A. (2025). Efektivitas Pelayanan Program Identitas Kependudukan Digital (IKD) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. *Anterior Jurnal*, 24(1), 96–102. https://doi.org/10.33084/anterior.v24i1.8533

DOI: https://doi.org/10.31004/riggs.v5i2.11354
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)