



## Orasi: Jurnal Ilmu Politik dan Sosial

| ISSN (Online) [3063-9719](https://doi.org/10.63217/orasi.v1i2.61) |  
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>  
DOI: <https://doi.org/10.63217/orasi.v1i2.61>



### Analisis Implementasi Governansi Digital dalam Penggunaan Aplikasi IKD (Identitas Kependudukan Digital) di Disdukcapil Kota Padang

Asmaniah Asmaniah<sup>(1)</sup>, Nanda Aulia Pratama<sup>(2)</sup>, Vira Cahayani Karmila<sup>(3)</sup>, Wulan Oktaviani<sup>(4)</sup>, Rahmadhona Fitri Helmi<sup>(5)</sup>

<sup>1</sup> Universitas Negeri Padang, [miaasmaniahniah@gmail.com](mailto:miaasmaniahniah@gmail.com)

<sup>2</sup> Universitas Negeri Padang, [pratamanandaap@gmail.com](mailto:pratamanandaap@gmail.com)

<sup>3</sup> Universitas Negeri Padang, [viracahayani09@gmail.com](mailto:viracahayani09@gmail.com)

<sup>4</sup> Universitas Negeri Padang, [wulanoktaviani2003@gmail.com](mailto:wulanoktaviani2003@gmail.com)

<sup>5</sup> Universitas Negeri Padang, [rahmadhonafh@fis.unp.ac.id](mailto:rahmadhonafh@fis.unp.ac.id)

Corresponding Author: [miaasmaniahniah@gmail.com](mailto:miaasmaniahniah@gmail.com)<sup>1</sup>

**Abstract:** *This study aims to analyze the implementation of digital governance in the use of the Digital Population Identity (IKD) application at the Population and Civil Registration Office (Disdukcapil) of Padang City. This study uses a descriptive qualitative approach with data collection techniques through interviews, observation, and documentation. The results showed that the implementation of the IKD application since early 2023 has improved the efficiency and effectiveness of population services. IKD facilitates community access to administrative documents through digitization, reducing the need for manual interaction with the Disdukcapil office. However, the application faces internal constraints such as network problems and external constraints such as limited access to technology and low public understanding. The level of community acceptance of IKD is influenced by age, education, and availability of digital devices. To overcome these challenges, Disdukcapil Padang City coordinates with the central government, conducts field socialization, and provides manual services as an alternative. The implementation of the IKD application supports digital governance principles, such as transparency, accountability and efficiency, in line with the vision of excellent service. This study concludes that despite challenges in its implementation, IKD is a significant innovation in improving the quality of digital-based public services in Padang City.*

**Keyword:** *Digital Government, Digital Population Identity Application, Disdukcapil*

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi governansi digital dalam penggunaan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Padang. Studi ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan aplikasi IKD sejak awal 2023 telah meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan kependudukan. IKD mempermudah akses masyarakat terhadap dokumen administratif melalui digitalisasi, mengurangi kebutuhan interaksi manual dengan kantor

Disdukcapil. Namun, penerapan ini menghadapi kendala internal seperti masalah jaringan serta kendala eksternal berupa keterbatasan akses teknologi dan rendahnya pemahaman masyarakat. Tingkat penerimaan masyarakat terhadap IKD dipengaruhi oleh faktor usia, pendidikan, dan ketersediaan perangkat digital. Untuk mengatasi tantangan ini, Disdukcapil Kota Padang melakukan koordinasi dengan pusat, sosialisasi lapangan, dan penyediaan layanan manual sebagai alternatif. Implementasi aplikasi IKD mendukung prinsip governansi digital, seperti transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi, sejalan dengan visi pelayanan prima. Penelitian ini menyimpulkan bahwa meskipun terdapat tantangan dalam penerapannya, IKD merupakan inovasi yang signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis digital di Kota Padang.

**Kata Kunci:** Governansi Digital, Aplikasi Identitas Kependudukan Digital, Disdukcapil

---

## PENDAHULUAN

Dalam kehidupan pelayanan cukup sering kita jumpai, pemerintah mempunyai peran untuk menyediakan instansi pelayanan. Pada hakikatnya sebuah pelayanan telah disediakan oleh pemerintah itu sendiri. Sesuai dengan fungsi pemerintahan salah satunya yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah memberikan pelayanan yang bertujuan untuk memenuhi apapun jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat, salah satunya adalah pelayanan administratif. Pelayanan ini disebut dengan pelayanan publik. Menurut Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 1 dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam kebutuhan pemenuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 bahwa pelayanan administratif adalah pelayanan yang berupa pencatatan, penelitian, dokumentasi atau dokumen, misalnya pembuatan Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Kartu Tanda Penduduk dan Sebagainya.

Menurut Robert dalam (Maryam, 2016), yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintahan pusat, di daerah dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau daerah dalam bentuk barang atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan-pelaksanaan ketertiban. Berarti dalam hal ini pemerintahan pusat dan daerah memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan publik sebagaimana tercantum dalam pembukaan UUD 1945, terdapat tujuan negara yaitu memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Oleh karena itu pemerintah banyak membentuk lembaga maupun instansi penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam studi lapangan ini salah satunya Instansi atau lembaga pemerintah pelayanan publik di Kota Padang Yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Padang. Disdukcapil adalah bagian penting dari adminisrasi pemerintahan yang bertanggungjawab atas urusan terkait penduduk. Dalam hal ini berarti disdukcapil merupakan perangkat daerah yang bertugas mengurus urusan administrasi kependudukan di tingkat provinsi, kabupaten atau kota. Disdukcapil Kota Padang telah melakukan inovasi pelayanan dalam bentuk digital untuk meningkatkan keefisienan pelayanan seperti salah satunya adalah Kartu Tanda Penduduk Digital. Tujuan pelayanan berbasis digital atau online ini tentu saja untuk memudahkan masyarakat. Dengan adanya kemajuan teknologi dapat menerapkan sistem good governance dalam suatu negara.

Konsep good governance dalam kehidupan pemerintahan, bermasyarakat dan bernegara yaitu menjunjung tinggi nilai-nilai demokrasi, sikap transparansi, kejujuran dan keadilan yang berorientasi kepada rakyat dan memberikan pelayanan publik yang diharapkan oleh rakyat dengan baik (Lalolo Krina P, 2003). Dalam pelayanan publik, untuk meningkatkan pelayanan haruslah memanfaatkan teknologi informasi dalam usaha inovasi kualitas pelayanan publik, hal ini juga dapat

mendorong pemerintahan melakukan percepatan dalam e-government yaitu upaya dalam menciptakan pemerintahan yang berbasis elektronik. Untuk meningkatkan pelayanan seiring berjalannya waktu, instansi pemerintah tidak hanya menggunakan website tetapi sudah mulai menggunakan media sosial atau aplikasi yang mana dapat menjadi sarana yang lebih efisien dalam membangun relasi antara instansi pemerintah dengan masyarakat dalam pelayanan publik (Ombudsman Republik Indonesia, 2020).

Adanya kemajuan teknologi maka negara akan menggabungkannya sistem tersebut dalam bentuk sistem e-government. Masyarakat Kota Padang melakukan terobosan dalam penerapan e-government tujuannya untuk efisiensi dan transparansi dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi melalui aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). Masyarakat tidak perlu lagi menggunakan KTP secara fisik, melainkan telah bisa diakses melalui aplikasi IKD ini. Namun dalam penerapan ini tentu masih adanya kendala dari yang menerima aplikasi ini yaitu masyarakat. Masih sedikitnya masyarakat mendownload atau menggunakan aplikasi ini, mungkin juga dikarenakan masih belum maksimalnya penerapan aplikasi ini diberlakukan, tetapi telah direncanakan diterapkan secara maksimal untuk masa mendatang. Untuk itu dalam studi lapangan ini, kelompok penulis melakukan penelitian tentang bagaimana penerapan aplikasi IKD Disdukcapil Kota Padang terhadap masyarakat yang ada di Kota Padang (Salsabila Shelly, et.al, 2021).

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka ditentukan rumusan masalah sebagai berikut: 1) Bagaimana aplikasi IKD ini mempengaruhi proses birokrasi di Disdukcapil? Apakah aplikasi ini mempercepat atau justru menambah kompleksitas?; 2) Bagaimana tingkat penerimaan masyarakat terhadap penggunaan IKD di Kota Padang? Apa ada kendala internal maupun eksternal yang dihadapi dalam penerapan aplikasi IKD?; dan 3) Bagaimana upaya Disdukcapil mengatasi masalah tersebut?

## METODE

Jenis penelitian ini adalah kualitatif dengan metode deskriptif, karena menggambarkan, menuturkan, manafsirkan suatu keadaan atau peristiwa sebagaimana adanya. Penelitian kualitatif dengan metode deskriptif fokusnya adalah menemukan informasi yang mendalam, bermakna, asli atau nyata untuk menjelaskan fenomena (Sari & Mardhiah, 2022). Dalam memperoleh data sebagai penunjang penelitian ini, teknik pengumpulan data yang dilakukan yaitu wawancara, observasi langsung ke lapangan dan dokumentasi. Penelitian ini juga menggunakan metode studi literatur. Metode studi literatur adalah serangkaian kegiatan yang berkenaan dengan metode pengumpulan data Pustaka, membaca dan mencatat serta mengelola bahan penulisan (Zed, 2008 dalam Nursalam, 2016).

Berdasarkan judul penelitian ini, maka lokasi dan tempat penelitian adalah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang. Informan (narasumber) penelitian adalah seorang yang memiliki informasi mengenai objek penelitian, informan dalam penelitian ini yaitu berdasarkan dari wawancara langsung dan disebut dengan narasumber. Narasumber penelitian ini adalah Bapak Irvi Efendi (199410252020121010) selaku Administrator Database Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang.

Menurut Sugiyono (2014:224) mengatakan bahwa teknik pengumpulan data merupakan Langkah yang strategis dalam penelitian, karena tujuan utamanya adalah untuk memperoleh data. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode pengumpul data sebagai berikut:

### a) Observasi

Teknik informasi yang dimaksud adalah Teknik pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian melalui pengamatan dan penginderaan. Bugin B.,2007:115). Metode observasi digunakan untuk mengumpulkan data tentang situasi dan kondisi mengenai Implementasi Governansi Digital Dalam Penggunaan Aplikasi IKD (Identitas Kependudukan Digital) di Disdukcapil Kota Padang. Pedoman observasi berbentuk pertanyaan- pertanyaan

dengan jawaban tidak terstruktur yang akan dijawab oleh informan sebagai sumber data yang berhubungan dengan judul penelitian.

**b) Wawancara**

Wawancara merupakan teknik utama untuk pengumpulan data tentang Implementasi Governansi Digital Dalam Penggunaan Aplikasi IKD (Identitas Kependudukan Digital) di Disdukcapil Kota Padang. Jenis wawancara yang digunakan dalam pelaksanaan studi lapangan ini adalah wawancara tidak terstruktur, maksudnya adalah mempersiapkan daftar pertanyaan tertulis yang akan dijawab oleh informan sebagai sumber data. Teknik wawancara merupakan teknik pokok dalam desain dan pendekatan metode kualitatif. Teknik wawancara digunakan untuk mengetahui secara mendalam tentang pandangan pendapat seseorang yang berkaitan dengan tema dan permasalahan studi lapangan.

**c) Dokumentasi**

Dokumentasi merupakan cara mengumpulkan data yang dilakukan dengan klasifikasi bahan-bahan tertulis yang berhubungan dengan masalah baik dari sumber dokumen, maupun peraturan, buku, internet dan lain sebagainya kemudian data tersebut dikumpulkan, diteliti ulang dan dianalisa keterkaitannya dengan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan.

**d) Studi literatur**

Teknik ini disebut juga studi pustaka, yaitu cara menelusuri kepastakaan yang berisi tentang teori-teori dan karya ilmiah baik yang sudah diterbitkan atau belum diterbitkan berupa hardcopy atau softcopy yang ada pada buku-buku, artikel, maupun jurnal. Pentingnya studi literatur karena datanya bersifat tetap, autentik, mudah ditemukan dan dapat dipertanggungjawabkan karena data literatur tersebut memiliki keabsahan dan telah melalui prosedur penelitian yang standar.

Studi Literatur sebagai teknik dalam studi lapangan untuk memperoleh data digunakan karena data yang diperoleh berbentuk teori-teori yang mendukung kegiatan studi lapangan, data yang diperoleh nanti digunakan untuk melakukan verifikasi kualitas teori yang ditemukan dari hasil studi lapangan, autentik data dari studi literatur dapat dipertanggungjawabkan. Teknik studi literatur ini bersumber pada buku, laporan penelitian, jurnal ilmiah dan catatan lain, berusaha mencari sumber-sumber teori yang relevan sesuai dengan tema dan permasalahan studi lapangan yang telah ditetapkan sehingga studi lapangan yang dihasilkan sesuai dengan yang diharapkan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Implementasi**

Menurut Webster's Dictionary (1979:914), kata "to implementasi" berasal dari bahasa Latin "implementum" dari asal kata "impere" dan "plere", kata "implere" dimaksudkan "to fill up", "to fill in", yang artinya mengisi penuh, melengkapi, sedangkan "plere" maksudnya "to fill" yaitu mengisi. Sedangkan kata "to implement" dimaksudkan membawa ke suatu hasil atau akibat, melengkapi dan menyelesaikan. Kata "to implement" dimaksudkan menyediakan sarana atau alat untuk melaksanakan sesuatu, memberikan hasil yang bersifat praktis terhadap sesuatu. Berarti "to implement" diartikan sebagai menyediakan atau melengkapi dengan alat.

Sehubungan dengan kata implementasi di atas, Presman dan Wildavsky (1978: xxi) mengemukakan bahwa implementasi adalah membawa, menyelesaikan, mengisi, menghasilkan dan melengkapi. Jadi secara etimologis implementasi diatas dirangkaikan dengan kebijakan publik, maka kata implementasi kebijakan publik dapat diartikan sebagai aktivitas penyelesaian atau pelaksanaan suatu kebijakan publik yang telah di tetapkan atau disetujui dengan penggunaan sarana atau alat untuk mencapai tujuan kebijakan.

Dari uraian diatas, diperoleh suatu gambaran bahwa, implementasi kebijakan publik merupakan proses kegiatan administratif yang dilakukan setelah kebijakan ditetapkan atau disetujui. Kegiatan ini terletak di antara perumusan kebijakan dan evaluasi kebijakan. Implementasi kebijakan mengandung logika "top-down" maksudnya menurunkan atau menafsirkan alternatif-alternatif yang masih abstrak atau makro menjadi alternatif yang bersifat konkrit. Sedangkan formulasi kebijakan

mengandung logika “bottom-up” dalam arti proses ini diawali dengan pemetaan kebutuhan publik atau pengakomodasian tuntutan lingkungan lalu diikuti dengan pencarian dan pemilihan alternatif cara pemecahannya, kemudian diusulkan untuk ditetapkan. Maka itu dapat dikemukakan bahwa fungsi atau tujuan implementasi ialah untuk membentuk suatu hubungan yang memungkinkan tujuan-tujuan ataupun sasaran-sasaran kebijakan publik dapat diwujudkan sebagai hasil akhir dari kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah. Maksudnya sebagai suatu sistem penyampaian atau penerusan kebijakan. Maka sebagai suatu sistem, implementasi terdiri dari unsur-unsur dan kegiatan-kegiatan yang terarah menuju tercapainya tujuan-tujuan dan sasaran-sasaran yang dikehendaki.

### **Governansi Digital**

Digitalisasi dapat diartikan sebagai sebuah proses menyimpan seluruh sifat dan informasi dari teks, suara, gambar, atau multimedia dalam sebuah string elektronik dari nol dan satu bit, (Lailiyah, 2022). Aktivitas digital berkaitan dengan penyimpanan elektronik dan transmisi informasi melalui pembawa data, terlepas dari batasan waktu dan lokasi. Semua data dapat disimpan dan ditransfer ke berbagai belahan dunia dengan relatif mudah dan cepat, (Kusuma, et al., 2022).

Governansi digital secara umum dapat dimaknai sebagai pemanfaatan teknologi, terutama teknologi informasi untuk penyelenggaraan pemerintahan. Informasi teknologi telah menyebar dalam pemerintahan dan birokrasi professional dalam penggunaan IT (Dunleavy et al, 2006; Calista & Melitski, 2007). Governansi digital (e-government) didefinisikan sebagai penggunaan pemerintahan terhadap teknologi informasi dan komunikasi dalam proses produksi dalam penyampaian informasi dan jasa (Fountain, 2001; Brown, 2007). Governance digital melibatkan penggunaan teknologi digital dalam menentukan akuntabilitas, tugas, kekuatan pembuat keputusan dan manajemen perubahan terhadap hadirnya digital dalam suatu organisasi (Tiwari, 2022; Welchman, 2015). Digital dalam governance bertujuan untuk melakukan pengukuran yang objektif dan penting dalam organisasi. Proses komunikasi dalam digital governance berpengaruh secara positif terhadap kondisi ini, (Fajrillah et al., 2022).

### **E-Government**

E-government terdiri dari dua elemen penting yaitu “government” sebagai istilah utama dan “elektronik” atau ICTs (Information and Communication Technologies) sebagai alat untuk memperbaiki proses administrasi (Rahadian, 2019). E-government mencakup serangkaian Langkah yang diperlukan bagi lembaga pemerintah untuk memastikan keberhasilan implementasi layanan e-government kepada masyarakat luas. E-government adalah pendekatan procedural untuk hubungan administrasi kooperatif, yaitu meliputi prosedur dasar dan standar dalam batas-batas administrasi publik untuk memastikan keberhasilan penyampaian layanan elektronik (Heeks, 1999), (Heeks, 2001), (khan, 2002) dalam (Fajrillah et.al, 2022).

Paradigma pengelolaan pemerintahan yang sebelumnya berkembang adalah government sebagai satu-satunya penyelenggara pemerintahan. Seiring dengan perkembangannya terdapat beberapa pilar yang dapat memainkan perannya yang baik agar tercipta suatu lingkungan digital yang aman, andal, dan terpercaya (Fajrillah et al., 2022) salah satunya yaitu pemerintah yang memainkan peran dalam mengayomi dan mengedukasi pelaku usaha dan masyarakat, mendorong ketersediaan infrastruktur dan masyarakat berperan dalam keadilan dan kejujuran dalam menggunakan layanan digital. Adapun cakupan tatakelola governansi digital yang mencakup layanan dan proses dalam interaksi meliputi Government to citizen (Pemerintah ke masyarakat/G2C) hubungan ini bertujuan untuk dapat memperbaiki hubungan interaksi antara pemerintah dengan masyarakat dan memudahkan masyarakat untuk mencari berbagai informasi tentang pemerintah. Government to government (Pemerintah ke pemerintah/G2G) hubungan ini bertujuan untuk mengisi berbagai informasi yang dibutuhkan antara pemerintah dan mempercepat serta memfasilitasi kerjasama antara pemerintah terkait. Kemudian Government to employee (Pemerintah ke pegawai/G2E)

hubungan ini bertujuan untuk dapat memasukkan berbagai informasi yang diperlukan antara pemerintah dan mempercepat serta memfasilitasi Kerjasama antara pemerintah terkait.

Adapun prinsip dari e-governance Nag dalam (Fajrillah et al., 2022) adalah: 1) Partisipasi: semua pemangku kepentingan aktif dalam proses pembangunan dalam suatu masyarakat. Setiap orang memiliki hak berpartisipasi dalam keputusan yang mempengaruhi mereka serta mendapatkan ganti rugi jika hak-hak tersebut ditolak; 2) Pemerataan dan inklusif: inklusifitas mensyaratkan bahwa kepentingan, aspirasi, dan pendapat semua individu dan kelompok yang hidup dalam suatu masyarakat harus dipertimbangkan Ketika merumuskan suatu kebijakan atau program tertentu yang ditunjukkan ntuk masyarakat; 3) Transparansi: didasarkan pada pergerakan informasi yang bebas. Dengan katalain, proses, kelembagaan, dan informasi dapat diakses langsung oleh seluruh anggota masyarakat. Hal ini mempromosikan keterbukaan tindakan pemerintah, proses pengambilan keputusan, dan proses konsultatif di antara sektor publik dan semua pemangku kepentingan; 4) Akuntabilitas: berarti bahwa pengambilan keputusan di pemerintahan, sektor swasta dan organisasi masyarakat sipil harus bertanggungjawab kepada publik dan pemangku kepentingan, kelembagaan dan kelambanan atau penyimpangan yang di sengajakan; dan 5) Efisien dan efektivitas : aspek teknis tata kelola yang baik berfokus pada efektivitas dan efisiensi kebijakan, program dan sumber daya yang akan digunakan untuk melaksanakannya. Tatakelola yang baik berarti proses dan program yang ditetapkan oleh pemerintah untuk menghasilkan hasil yang bermanfaat yang memenuhi kebutuhan pemangku kepentingan mereka, sambil memanfaatkan sumbe daya dengan sebaik-baiknya.

Adapun kelebihan dan kekurangan governansi digital adalah sebagai berikut:

**a) Kelebihan dari penggunaan governansi digital yaitu:**

- 1) Untuk memperbaiki kualitas layanan dari pemerintah kepada semua pihak yang membutuhkan hubungan dengan pemerintahan. Dengan adanya e-government pelayanan diharapkan bisa lebih efektif dann efisien.
- 2) Meningkatkan transparansi, control dan akuntabilitas para penyelenggara negara dalam rangka menerapkan pemerintahan yang bersih, bebas dari tindak pidana korupsi dan tindakan sejenisnya.
- 3) Mengurangi biaya administrasi, relasi dan interaksi yang dikeluarkan untuk pengurusan berbagai hal yang ada kaitannya dengan pemerintahan.
- 4) Pelayanan service kepada masyarakat bisa online tanpa harus menunggu buka jamkantor.
- 5) Hubungan pemerintahan dengan masyarakat, pekerja dan pelaku bisnis lainnya bisa lebih baik dengan adanya transparansi.
- 6) Pelayanan pemerintahan bisa lebih efisien.
- 7) Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik.

**b) Kekurangan dari penggunaan governansi digital yaitu:**

- 1) Budaya berbagi informasi dalam pemerintahan masih jarang. Banyak para oknum yang memanfaatkan kesempatan dengan mempersulit dalam mendapatkan informasi.
- 2) Kurangnya SDM yang handal dalam pemerintahan sehingga penggunaan teknologi informasi kurang maksi
- 3) mal.
- 4) Minimnya edukasi penggunaan teknologi kepada masyarakat dari pemerintahan.
- 5) Tempat akses informasi yang terbatas sehingga masyarakat tidak tahu denganadanya e-government.
- 6) Masih mahalnya biaya untuk membangun infrastruktur online.
- 7) Budaya berbagi informasi dalam pemerintahan masih jarang. Banyak para oknum yang memanfaatkan kesempatan dengan mempersulit dalam mendapatkan informasi.
- 8) Kurangnya SDM yang handal dalam pemerintahan sehingga penggunaan teknologi informasi kurang maksi
- 9) mal.
- 10) Minimnya edukasi penggunaan teknologi kepada masyarakat dari pemerintahan.

- 11) Tempat akses informasi yang terbatas sehingga masyarakat tidak tahu dengan adanya e-government.
- 12) Masih mahal biaya untuk membangun infrastruktur online.

## **Pembahasan**

### **Bagaimana Aplikasi IKD ini Mempengaruhi Proses Birokrasi di Disdukcapil, Apakah Aplikasi ini Mempercepat atau Justru Menambah Kompleksitas?**

Identitas Kependudukan Digital adalah aplikasi yang berbasis digital dalam penerbitan dokumen kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Surat Keterangan Kependudukan dan dokumen lainnya (NPWP, NIP, dll). Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri No.72 Tahun 2022 Pasal 13 ayat 2 menyatakan bahwa IKD bertujuan untuk mengikuti penerapan teknologi informasi dan komunikasi mengenai digitalisasi kependudukan, meningkatkan pemanfaatan digitalisasi kependudukan bagi penduduk, mempermudah dan mempercepat transaksi pelayanan publik atau privat dalam bentuk digital dan mengamankan kepemilikan IKD melalui sistem autentikasi guna mencegah pemalsuan dan kebocoran data.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Irvi Efendi selaku administrator database kependudukan mengatakan bahwa aplikasi IKD mulai diterapkan sejak awal tahun 2023 lalu. Awalnya sekitar pertengahan tahun 2022 lalu, terlebih dahulu IKD ini diujicobakan kepada pegawai di lingkungan Disdukcapil Kabupaten atau Kota untuk mengetahui kekurangan dan kelebihan IKD yang sedang dikembangkan. Seperti yang diketahui IKD ini masih pengenalan kepada masyarakat, jadi jika ada masyarakat yang ingin mengurus sesuatu tentang administrasi kependudukan disarankan memakai aplikasi IKD. Aplikasi digital ini mempermudah proses birokrasi, yang mana awalnya pelayanan masyarakat yang dilakukan secara manual dengan adanya IKD pelayanan kependudukan semakin mudah, efektif dan efisien. Misalnya perubahan alamat rumah, data kita sudah tersimpan di dalam aplikasi Identitas Kependudukan Digital tersebut. Maka masyarakat yang pindah tersebut tidak perlu lagi mendatangi kantor Disdukcapil untuk mengurus dokumen pindah alamat.

Sesuai dengan pendapat ahli Rahardjo (2001) yang menyatakan bahwa manfaat dari penerapan governansi digital di dalam instansi pemerintah ini adalah untuk menciptakan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Dengan adanya IKD yang dapat menyediakan informasi 24 jam tanpa harus menunggu dibukanya kantor. Informasi dapat dicari dari kantor, rumah, tanpa harus secara fisik datang langsung ke kantor untuk memperoleh layanan dan tanpa bertemu secara face to face. Kemudian dengan adanya IKD bahkan dapat membuat kompleksitas proses kinerja birokrasi di Disdukcapil Kota Padang ini karena adanya juga peningkatan hubungan antara pemerintah dengan masyarakat sehingga adanya keterbukaan (transparansi) informasi yang diperoleh mengenai administrasi kependudukan. Aplikasi IKD sebagai salah satu penerapan governansi digital ini juga menciptakan pemberdayaan masyarakat melalui informasi yang mudah diperoleh. Dengan adanya informasi yang mencukupi, masyarakat akan belajar untuk mengakses secara online. Kemudian pelaksanaan tugas pemerintahan atau birokrasi dapat lebih efisien.

Seperti yang dikutip oleh teori Presman dan Wildavsky (1978 : xxi) yang menyatakan bahwa implementasi kebijakan publik merupakan aktivitas dari pemerintah sebagai suatu kebijakan dengan menyediakan sarana atau alat untuk menyelesaikan suatu permasalahan. Sama dengan halnya dalam penerapan aplikasi IKD ini sebagai sebuah sarana kebijakan publik yang disediakan oleh pemerintah yang diterapkan pada birokrasi pemerintah untuk mempermudah proses kinerja birokrasi agar lebih efektif dan efisien.

Terbitnya Aplikasi IKD ini merupakan salah satu bentuk penerapan Governance digital melibatkan penggunaan teknologi digital dalam menentukan akuntabilitas, tugas, kekuatan pembuat keputusan dan manajemen perubahan terhadap hadirnya digital dalam suatu organisasi (Tiwari, 2022; Welchman, 2015). Governansi digital berarti proses pemerintahan yang dilakukan secara digital atau menggunakan teknologi informasi dan komunikasi atau bisa juga disebut government (pemerintahan berbasis digital). Dengan adanya IKD ini membantu dalam mewujudkan prinsip good

governance atau istilah dari pemerintahan yang baik karena pemerintahan atau birokrasi dapat lebih mempertanggungjawabkan tugasnya (akuntabilitas) dan lebih terbuka terhadap informasi (transparan) dan lebih efisien dan efektif.

### **Tingkat Penerimaan Masyarakat Kota Padang Terhadap Penggunaan IKD? Serta Apa Saja Kendala Internal dan Eksternal Dalam penerapan IKD di Kota Padang**

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Irvi Efendi mengatakan tingkat penerimaan itu berbeda-beda, tergantung faktor-faktor yang ada dan mempengaruhi, misalnya seperti:

- a) Pendidikan: tingkat pendidikan yang lebih tinggi umumnya membuat seseorang lebih mudah memahami dan menerima teknologi baru seperti IKD ini. Namun jika
- b) Tingkat pendidikan rendah maka sulitnya seseorang dalam memahami dan menerima teknologi baru.
- c) Usia: generasi yang lebih muda cenderung lebih terbuka terhadap teknologi digital dibandingkan dengan generasi yang lebih tua. Biasanya generasi yang lebih tua masih gaptek dengan teknologi sehingga mereka merasa kesulitan dalam penerimaan penggunaan IKD ini. Generasi yang lebih tua lebih cenderung menggunakan layanan manual dengan mendatangi langsung Disdukcapil Kota Padang.
- d) Akses teknologi : Ketersediaan perangkat seperti smartphone dan akses internet sangat mempengaruhi dalam penggunaan IKD. Seperti yang dijelaskan oleh Bapak Irvi Efendi, masih ada beberapa akun yang masih belum bisa mengakses atau belum terjangkau seperti penggunaan android yang masih pengeluaran terlama. Aplikasi IKD hanya bisa di gunakan pada versi android 6-8 keatas yang baru bisa mengaksesnya. Dilihat dari beberapa faktor, maka aplikasi ini masih dalam tahap pengembangan. Jadi belum semua akun atau perangkat dapat menggunakan Identitas Kependudukan Digital ini.

Kendala Internal Maupun Eksternal Yang Di Hadapi Dalam Penerapan Aplikasi IKD ini di Kota Padang diungkapkan oleh Bapak Irvi Efendi jika dilihat dari kendala internalnya yaitu kendala pada jaringan saat petugas Disdukcapil mengaksesnya. Terkendala jaringan yang down dapat membuat akun eror. Biasanya petugas Disdukcapil menunggu koordinasi dari Disdukcapil Pusat Kota Padang untuk memberikan informasi apakah sudah bisa diakses atau belum bisa diakses. Jika dilihat dari kejelasan peran dan tanggung jawab, Disdukcapil Kota Padang telah melaksanakan peran dan tanggung jawab yang kondusif seperti adanya koordinasi tadi membuktikan bahwa lingkup Disdukcapil yang ada di Kota Padang cepat respon terhadap kendala yang terjadi sehingga dengan adanya koordinasi dari Disdukcapil Pusat dapat mengatasi kendala internal yang terjadi.

Kendala eksternal yang terjadi adalah keterbatasan penggunaan teknologi gadget, masih banyak masyarakat yang belum memiliki android seperti generasi yang lebih tua, kemudian masih gaptek dalam menggunakan teknologi sehingga penerapan IKD ini masih dalam proses tahap pengembangan. Kemudian kendala eksternal masih banyak masyarakat yang belum memahami dan mengerti tentang IKD sehingga mereka kurang tertarik untuk memakai aplikasi IKD. Kemudian keterbatasan perangkat dan aksesibilitas, masih banyak masyarakat yang tidak memiliki perangkat digital seperti smartphone android yang diperlukan untuk mengakses IKD. Terakhir kendala jaringan terutama pada masyarakat pelosok yang ada di Kota Padang. Masih ada beberapa daerah di Kota Padang terdapat kendala jaringan yang kurang bagus seperti daerah Bungus Teluk Kabung.

### **Upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Dalam Mengatasi Permasalahan Yang di Hadapi**

Disdukcapil Kota Padang berperan sebagai pengguna layanan semua server diungkapkan oleh Bapak Irvi Efendi kendala jaringan tergantung pada pusat, jika terjadi kendala jaringan Disdukcapil Kota Padang melaporkan ke pusat, paling lama menunggu prosesnya 5 menit udah bisa di akses lagi atau dari pusat melaporkan ke Disdukcapil Kota Padang bahwa lagi ada kendala jaringan. Upaya lain yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Padang dalam mengatasi permasalahan



penerapan IKD ini adalah membantu dan mengarahkan masyarakat bagaimana cara mendownload aplikasi IKD. Masyarakat bisa datang langsung ke Disdukcapil untuk dibantu mendownload aplikasi IKD. Tetapi pada saat sekarang ini sudah bisa juga datang ke kantor lurah dan kantor kecamatan untuk mengaktivasi IKD.

Kecamatan selain mengurus juga bisa melakukan aktivasi IKD, namun terbatas hanya bisa di aktivasi oleh masyarakat di bagian kecamatan itu saja, misalnya seseorang yang tinggal di daerah Kuranji yang ada di Kota Padang, maka tidak bisa mengaktivasi IKD di kecamatan yang lain walaupun masih dalam lingkup Kota Padang. Kemudian, jika dilihat dari kendala yang terjadi dari beberapa faktor tadi seperti pendidikan, usia dan keterbatasan akses teknologi, maka Disdukcapil melakukan upaya sosialisasi dengan cara langsung turun ke lapangan seperti sekolah, kemasyarakatan kelurahan langsung. Disdukcapil juga masih menerima layanan secara manual langsung datang ke kantor Disdukcapil Kota Padang. Seseorang yang berasal dari wilayah lain selain Kota Padang bisa mengaktivasi langsung aplikasi IKD ini di Disdukcapil Kota Padang.

Disdukcapil juga menempelkan tutorial untuk mendownload dan mengaktivasi IKD. Dilihat seperti berikut ini:



**Gambar 1. Langkah Mengaktifkan Identitas Kependudukan Digital**

Seberapa mudah aplikasi IKD ini digunakan oleh masyarakat umum, terutama bagi yang tidak terlalu mahir dalam menggunakan teknologi? Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang merupakan versi digital dari KTP elektronik (E-KTP) memiliki beberapa keunggulan dalam penggunaannya, tetapi tingkat kemudahannya bagi masyarakat umum terutama bagi yang kurang mahir menggunakan teknologi bisa bervariasi. Dapat dilihat sebagai berikut:

- a) Aplikasi ini dirancang relatif sederhana, sehingga pengguna dapat lebih mudah memahami navigasinya. Namun, bagi yang kurang terbiasa dengan aplikasi smartphone, penggunaan beberapa fitur mungkin memerlukan pembiasaan
- b) Bagi yang tidak terlalu mahir menggunakan teknologi, tahap pendaftaran bisa sedikit rumit karena harus melakukan verifikasi data dan menggunakan NIK (Nomor Induk Kependudukan), email, dan nomor ponsel yang valid. Selain itu pengguna perlu mengakses kamera ponsel untuk selfie yang akan digunakan untuk verifikasi wajah.
- c) Aplikasi internet membutuhkan koneksi internet yang stabil untuk memuat data dan melakukan sinkronisasi informasi dengan server Disdukcapil. Bagi masyarakat di daerah dengan akses internet terbatas, maka hal ini akan menjadi kendala.
- d) Disdukcapil dan pemerintah di Kota Padang telah berupaya mensosialisasikan penggunaan aplikasi ini melalui panduan, tutorial, dan penyuluhan. Meski demikian, bagi masyarakat yang tidak terbiasa dengan teknologi, bantuan dari keluarga atau orang yang lebih mahir mungkin diperlukan untuk pertama kali mengunduh dan menggunakan aplikasi ini.
- e) Setelah berhasil terdaftar, pengguna aplikasi cukup mudah untuk menampilkan identitas digital, sehingga pengguna tidak perlu membawa e-KTP fisik. Namun, fitur-fitur lain seperti akses dokumen tambahan atau integrasi layanan masih membutuhkan pemahaman lebih lanjut.
- f) Aplikasi IKD dirancang agar mudah digunakan oleh masyarakat umum, termasuk bagi mereka yang tidak terlalu mahir dalam teknologi. Banyak aplikasi juga menyediakan tutorial atau

panduan Langkah-langkah untuk membantu pengguna baru. Namun, tingkat kemudahan penggunaan bisa bervariasi tergantung pada pengalaman individu dengan teknologi. Pelatihan atau pendampingan juga bisa membantu meningkatkan kepercayaan diri pengguna.

## KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) mulai diterapkan di Kota Padang sejak awaltahun 2023, setelah melalui uji coba pada pertengahan 2022. IKD bertujuan untuk digitalisasi dokumen kependudukan seperti KTP, KK, dan dokumen lainnya, sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 72 Tahun 2022. Aplikasi ini mempermudah proses birokrasi di Disdukcapil Kota Padang, membuat pelayanan kependudukan lebih efektif dan efisien dibandingkan sistem manual. Tingkat penerimaan masyarakat terhadap IKD bervariasi, dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti pendidikan, usia, dan akses teknologi.

Kendala internal dalam penerapan IKD meliputi masalah jaringan yang kadang down, sementara kendala eksternal mencakup keterbatasan penggunaan teknologi oleh sebagian masyarakat, kurangnya pemahaman tentang IKD, dan keterbatasan perangkat serta aksesibilitas terutama di daerah pelosok. Upaya Disdukcapil Kota Padang dalam mengatasi kendala meliputi koordinasi dengan pusat untuk masalah jaringan, membantu masyarakat mengunduh aplikasi IKD, melakukan sosialisasi langsung ke lapangan, dan tetap menyediakan layanan manual. Kemudahan penggunaan IKD bervariasi tergantung pada kemahiran teknologi pengguna. Meskipun dirancang sederhana, beberapa aspek seperti pendaftaran dan verifikasi mungkin memerlukan bantuan bagi yang kurang mahir teknologi. Disdukcapil Kota Padang menyediakan panduan, tutorial, dan penyuluhan untuk membantu masyarakat menggunakan aplikasi IKD. Meskipun ada tantangan dalam implementasi, IKD dianggap sebagai langkah maju dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kota Padang, sejalan dengan visi pelayanan prima untuk membahagiakan masyarakat.

Adapun saran yang di usulkan adalah alangkah baiknya Disdukcapil Kota Padang melakukan peningkatan Infrastruktur jaringan, edukasi dan sosialisasi tentang penerapan governansi digital dalam bentuk pemakaian aplikasi IKD ini kepada masyarakat.

## REFERENSI

- Heriyanto. (2022). Urgensi Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik. *Musamus Journal Of Public Administration*, 66-75.
- Marfu'ah, S., Kumalasari, A., & Swasanti, I. (2024). Digitalisasi Pelayanan Publik Ketidaksiapan Masyarakat Dalam Penggunaan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital di Bojonegoro. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 15(2), 271-283.
- Muliawaty, L. (2020). Peranan E-Government Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Mal Pelayanan Publik di Sumedang). *Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(2), 101-112.
- Ode Amane, A. P. (2023). *Digitalisasi Governansi*. Makassar, Sulawesi Selatan: CV. Ayrada Mandiri.
- Oktaviani, L., Septian, E., & Junadi. (2024). Inovasi Pelayanan KTP Digital Melalui Aplikasi Identitas Kependudukan Digital di Kabupaten Bojonegoro. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*, 11(2), 512-525.
- Putri, B., & Reviandani, O. (2023). Penerapan E-Government Melalui Pelaksanaan Program KTP Digital di Kelurahan Dr. Soetomo Kota Surabaya. *Journal Of Public Administration*, 09(01), 78-96.
- Salsabila, S., Zetra, A., & Putera, R. E. (2021). Penerapan E-Government Dalam Pelayanan KTP Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 9(2), 314-324.
- Tachjan. (2006). *Implementasi Kebijakan Publik*. Bandung: AIPI Bandung.