

IMPLEMENTASI PROGRAM IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BOGOR

Salopah¹, Irma Purnamasari², Faisal Tri Ramdani³

¹²³ Program Studi Administrasi Publik, salopah83@gmail.com,
irma.purnamasari@unida.ac.id, faisaltr@unida.ac.id

ABSTRAK

Permasalahan utama dari penyelenggaraan pelayanan E-KTP yaitu adanya kelangkaan blangko dan keterlambatan pendistribusian dokumen kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Perubahan pelayanan dari konvensional menjadi digital adalah jawaban dari hal tersebut yang dapat dilakukan melalui aplikasi Identitas Kependudukan Digital. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana implementasi program IKD (Identitas Kependudukan Digital) di Disdukcapil Kab. Bogor. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif deskriptif. Teknik sampel yang digunakan adalah Sensus Sampling dalam hasil penentuan sampling sebanyak 32 responden yang berasal dari pegawai Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor. Sedangkan teknik Accidental Sampling digunakan untuk menentukan sampling sebanyak 50 responden yang berasal dari masyarakat sebagai pengguna layanan IKD di Disdukcapil Kab. Bogor. Hasil penelitian ditentukan dengan penggunaan rumus Taro Yamane dan dihitung menggunakan rumus Weight Mean Score (WMS). Dari hasil rekapitulasi penghitungan angket dengan operasionalisasi variabel berdasarkan teori Implementasi Kebijakan Menurut Kaporu dalam (Sutanto et al., 2022), maka diperoleh hasil penghitungan untuk responden pegawai 4,41 dengan kategori SANGAT BAIK. Berbeda dengan hasil perhitungan untuk responden masyarakat 4,31 dengan kategori SANGAT BAIK. Dengan demikian, implementasi program Identitas Kependudukan Digital telah terlaksana dengan sangat baik.

Kata Kunci: Implementasi, Program, Identitas Kependudukan Digital, Pelayanan Publik.

PENDAHULUAN

KTP-Elektronik adalah dokumen yang sangat rawan disalahgunakan dan sering ditemukan dalam bentuk pemalsuan. Pemalsuan dan penyalahgunaan terhadap data kependudukan banyak terjadi di lingkungan masyarakat, seperti

penjualan data diri seseorang, bocornya data rekening bank, dan banyaknya penipuan dengan data diri orang lain yang salah satunya dilakukan dalam bentuk pinjaman *online* (pinjol), serta peretasan akun pribadi seseorang yang disebut *hacker* melalui jejaring internet. Ditambah lagi dengan adanya keterbatasan blangko KTP-el sehingga pencetakan KTP-el menjadi lambat. Masyarakat harus menunggu KTP nya hingga berbulan-bulan dan hanya dibekali dengan Biodata Penduduk sebagai bukti penduduk Warga Negara Indonesia.

Salah satu kebijakan e-government yaitu adanya perubahan dari KTP-El menjadi KTP Digital yang mulai diperkenalkan kepada masyarakat. Hal ini merupakan bagian dari perubahan pelayanan administrasi kependudukan yang menjadi solusi akhir permasalahan pencetakan KTP-El yang merupakan keluhan terbesar dari masyarakat.

Kemendagri mengeluarkan sebuah kebijakan guna menjawab masalah tersebut yang termuat dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 Tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blangko Kartu Tanda Penduduk Elektronik serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital. Aplikasi Identitas Kependudukan Digital juga disebut IKD adalah KTP Elektronik yang berisi informasi elektronik yang digunakan untuk mewakili Dokumen Kependudukan dan data balikan dalam aplikasi yang dapat diakses melalui perangkat seluler yang menampilkan Data Pribadi sebagai identitas yang relevan. Dengan digitalisasi ini dapat mengintegrasikan data kependudukan dengan kebutuhan dalam berbagai sektor, seperti pendidikan, perawatan kesehatan, pariwisata, transportasi, dan logistik.

Tujuan penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital tercantum dalam Pasal 14 Permendagri Nomor 72 Tahun 2022, yaitu sebagai berikut:

1. Mengikuti penerapan TIK terkait digitalisasi kependudukan;
2. Meningkatkan penggunaan digitalisasi kependudukan oleh masyarakat;

3. Mempermudah dan mempercepat transaksi digital dengan layanan publik atau privat; dan
4. Mengamankan kepemilikan Identitas Kependudukan Digital melalui sistem.

Berdasarkan 4 tujuan yang telah disebutkan sebelumnya, maka fungsi dari Identitas Kependudukan Digital adalah verifikasi identitas, otentikasi identitas, dan otorisasi identitas warga negara. Identitas Kependudukan Digital yang kemudian disingkat menjadi IKD ini merupakan bentuk non fisik dari KTP-el yang kemudian dokumen identitas tersebut dapat diakses secara online melalui aplikasi IKD itu sendiri. Selain KTP-el, terdapat data lain didalamnya yaitu berupa data diri penduduk, Kartu keluarga (KK), Surat Keterangan Kependudukan, dan Akta Pencatatan Sipil sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Melalui Identitas Kependudukan Digital (IKD) ini, masyarakat dapat merasakan beberapa manfaatnya, antara lain:

1. Memberi kemudahan dalam melakukan verifikasi diri sehingga tidak perlu membawa KTP fisik.
2. Memberi kemudahan dalam mengakses ke pelayanan publik.
3. Memberi kemudahan dalam mengakses data anggota keluarga.
4. Berkurangnya resiko rusak dan kehilangan E-KTP.

Kemendagri melalui Dirjen Dukcapil menyatakan bahwa target yang ingin dicapai agar masyarakat dapat menggunakan IKD (Identitas Kependudukan Digital) yaitu sebesar 25% dari 275.361.267 jiwa masyarakat Indonesia. Tanggung jawab seluruh Dinas Dukcapil Kabupaten atau Kota adalah mendorong masyarakat untuk beralih ke KTP Digital (Alfarizi, 2023). Jika dilihat dari banyaknya jumlah penduduk Kabupaten Bogor, yakni mencapai 3,910,416 jiwa wajib KTP maka 25% untuk aktivasi IKD yaitu sekitar 977,604 jiwa. Akan tetapi, jumlah pemilik IKD di Kabupaten Bogor masih belum mencapai 25% yang menjadi target dari Ditjen Dukcapil itu sendiri. Berdasarkan data Disdukcapil Kabupaten Bogor, pemilik IKD berjumlah sekitar

35.656 jiwa (Desember, 2023). Maka Disdukcapil Kabupaten Bogor baru mencapai angka 3,64% dari 977,604 jiwa yang merupakan 25% dari target yang diharapkan.

Harapan utama dari adanya program Identitas Kependudukan Digital ini yaitu agar terciptanya administrasi kependudukan yang tertintegrasikan secara menyeluruh. Sehingga masyarakat tidak perlu menerima pelayanan secara konvensional melainkan dilayani secara digital *by system*. Selain itu, yang terpenting adalah kasus kehilangan dan kerusakan fisik KTP pun tidak akan terjadi lagi karena KTP sudah terekam secara digital dan dapat memudahkan masyarakat untuk mendapatkan akses ke pelayanan publik hanya dengan cara menunjukkan KTP digital tersebut maka seluruh pelayanan publik dapat diakses secara cepat.

Untuk dapat mengetahui implementasi program berhasil atau tidaknya yaitu dengan cara menghubungkan tujuan kebijakan dengan hasil tindakan pemerintah (Hernawan & Pratidina, 2015). Implementasi adalah cara menjalankan sesuatu yang dapat menimbulkan dampak atau akibat terhadap sesuatu, sehingga menghasilkan akibat berupa undang-undang, peraturan pemerintah, keputusan pengadilan dan kebijakan lembaga negara dalam kehidupan berbangsa (Novan Mamoto, 2018). Berbeda dengan Asna dalam (Tri Ramdani et al., 2023) yang menyebutkan bahwa implementasi kebijakan merupakan salah satu kegiatan dalam proses kebijakan publik yang menentukan apakah suatu kebijakan memenuhi kepentingan publik dan dapat diterima oleh masyarakat.

Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan Aplikasi IKD ini belum maksimal. Pada penerapannya terdapat beberapa kendala yaitu partisipasi masyarakat dalam mensukseskan program, keterbatasan daya dukung seperti *smarthphone* yang dimiliki oleh masyarakat, jaringan internet yang tidak stabil, pegawai kesulitan memberikan pelayanan apabila SIAK Terpusat mengalami *error* atau *trouble*, dan pemberlakuan IKD belum terintegrasikan secara menyeluruh. Walaupun pihak Disdukcapil telah melakukan berbagai upaya guna mencapai keberhasilan dari program tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi, hambatan dan upaya dalam peningkatan pelayanan program IKD (Identitas Kependudukan Digital) di Disdukcapil Kab. Bogor.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif deskriptif. Menurut (Sugiyono, 2019) metode penelitian kuantitatif yaitu metode penelitian yang mengacu pada filsafat positivisme dan digunakan untuk mempelajari populasi atau sampel tertentu. Metode ini menarik kesimpulan dengan mengacu pada data konkrit yaitu data penelitian yang berupa angka-angka yang akan diukur dengan menggunakan statistik untuk menghasilkan suatu kesimpulan.

Populasi dalam penelitian ini adalah dari unsur pegawai Disdukcapil Kabupaten Bogor khususnya pada Bidang Pendaftaran Penduduk yang berjumlah 32 orang dan masyarakat sebagai pemohon atau pendaftar IKD sesuai dengan penentuan jumlah layanan yaitu 100 nomor antrian per hari. Teknik yang digunakan dalam hal ini, untuk menentukan sampel dari masyarakat menggunakan teknik *Sampling Incidental/Accidental Sampling*, yaitu teknik penentuan sampel didasarkan pada faktor kebetulan yang peneliti temui selama penelitian dan dirasa cocok untuk dijadikan sebagai sumber data dalam penelitian. Selanjutnya, untuk jumlah sampel pegawai menggunakan Teknik Sensus Sampling (sampling jenuh) yang mana seluruh populasi dijadikan sebagai sampel. Jadi jumlah sampel pada pegawai yaitu sebanyak 32 orang.

Data penelitian dikumpulkan melalui studi kepustakaan (buku, jurnal, dan artikel ilmiah) dan studi lapangan (observasi, wawancara, kuesioner dan dokumentasi). Untuk mengukur bagaimana jawaban responden mengenai Implementasi program IKD di Disdukcapil Kab. Bogor yaitu menggunakan Skala Likert. Kriteria jawaban mempunyai rentang nilai dari Sangat Baik hingga Sangat Tidak Baik; ini dapat ditunjukkan dengan skala likert. Untuk mendapatkan skor rata-rata, hasil kuesioner dianalisis menggunakan rumus WMS.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian Implementasi Program Identitas Kependudukan Digital Dalam Peningkatan Pelayanan Data Kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Bogor menunjukkan hasil akhir sebagai berikut:

Tabel 1

Rekapitulasi jawaban responden terhadap variabel Implementasi program IKD di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor

Variabel	Dimensi	Pegawai		Masyarakat	
		Rata-rata	Kategori	Rata-rata	Kategori
Implementas Program	Kondisi Lingkungan	4,41	Sangat Baik	4,34	Sangat Baik
	Hubungan Antar Organisasi	4,54	Sangat Baik	4,36	Sangat Baik
	Sumber Daya	4,26	Sangat Baik	4,20	Baik
	Karakter Institusi Implementor	4,44	Sangat Baik	4,36	Sangat Baik
Rata-rata		4,41	Sangat Baik	4,31	Sangat Baik

- Implementasi Program Identitas Kependudukan Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor

Implementasi kebijakan terdiri dari 4 dimensi yaitu diantaranya dimensi kondisi lingkungan, hubungan antar organisasi, sumber daya, dan karakter institusi implementor yang telah dibagi dalam beberapa indikator menunjukkan bahwa Implementasi Program Identitas Kependudukan Digital

di Disdukcapil Kabupaten Bogor memperoleh hasil yang optimal. Hal tersebut sesuai dengan hasil rekapitulasi jawaban responden pegawai yang mendapat nilai rata-rata sebesar 4,41 dengan kategori "Sangat Baik". Sedangkan hasil rekapitulasi jawaban responden masyarakat memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,31 dengan kategori "Sangat Baik".

Jumlah nilai tertinggi dari hasil olahan data keempat dimensi untuk jawaban responden pegawai yaitu berada pada dimensi hubungan antar organisasi yang memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,54 dengan kategori "Sangat Baik". Untuk jawaban responden masyarakat, dimensi dengan nilai tertinggi berada pada dimensi hubungan antar organisasi dan karakter institusi implementor yang dimana kedua dimensi tersebut memperoleh nilai rata-rata yang sama yaitu 4,36 dengan kategori "Sangat Baik".

Dalam dimensi hubungan antar organisasi ini terdapat 3 indikator yang mana hasil dari ketiga indikator tersebut dibuktikan dengan hasil wawancara kepada responden yang mengafirmasi apabila hasil dari jawaban responden di setiap indikator nya telah sesuai dengan apa yang terjadi dilapangan. Sama halnya dengan dimensi karakter institusi implementor yang memiliki 3 indikator pun mendapati hasil jawaban yang diperkuat oleh hasil wawancara kepada responden yang menyatakan bahwa responden memilih jawaban sesuai dengan yang terjadi di lapangan, jika memang baik maka akan menjawab baik dan begitupun sebaliknya. Meskipun dalam pelaksanaannya belum optimal, pegawai sebagai pemberi layanan telah berupaya semaksimal mungkin untuk tetap menjaga hubungan baik bersama pengguna layanan IKD yaitu masyarakat, dalam hal ini berkaitan dengan komunikasi dan informasi. Hal ini menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat sebagai kelompok sasaran dapat menjadi salah satu karakteristik dari penyelenggaraan pemerintahan yang baik atau *good governance* (Salbiah et al., 2020)

Berdasarkan hasil rata-rata perhitungan variabel Implementasi Program IKD di Disdukcapil Kab. Bogor diperoleh angka kriteria penafsiran terendah

yaitu berada pada dimensi sumber daya. Pada dimensi sumber daya terdapat 7 indikator yaitu kualitas SDM, kuantitas SDM (jumlah dan jenis kompetensi pegawai), informasi, wewenang, ruang tunggu/informasi center, kecukupan meja pelayanan, dan aplikasi. Dimana untuk responden pegawai memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,26 dengan kategori "Sangat Baik". Sedangkan untuk responden masyarakat memperoleh nilai sebesar 4,20 dengan kategori "Baik". Penilaian masyarakat terhadap pegawai bergantung pada bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Menurut (Riani, 2021) mengungkapkan bahwa acuan dalam menentukan hasil kinerja layanan publik di suatu lembaga yaitu bergantung pada kualitas dari pelayanan itu sendiri. Berdasarkan nilai dan kategori penilaian dan juga hasil wawancara, maka proses implementasi Program IKD sudah baik namun belum optimal.

Hal tersebut di buktikan dengan hasil wawancara dengan beberapa responden baik pegawai maupun masyarakat yang menyatakan bahwa indikator ruang tunggu/informasi center dan indikator aplikasi memperoleh nilai terendah dari dimensi tersebut. Masyarakat menilai bahwa perlu adanya perbaikan dari ruang tunggu pelayanan agar dapat memberikan kenyamanan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Selanjutnya, pada aplikasi IKD nya itu sendiri, masyarakat dan pegawai menilai bahwa perlu adanya peningkatan sistem agar dapat meminimalisir terjadinya *server down* jika aplikasi sedang banyak digunakan oleh masyarakat. Diharapkan dapat dengan mudah dan cepat dalam mengakses aplikasi tersebut. Sehingga peningkatan pelayanan data kependudukan dapat terlaksana secara maksimal.

- **Hambatan Yang Dihadapi Dalam Implementasi Program IKD di Disdukcapil Kabupaten Bogor**

1. Jumlah pegawai yang bertugas di bagian loket pelayanan. Jumlah pemohon IKD di setiap hari nya tidak menentu, sekitar 15-30 orang perhari nya atau bahkan bisa melebihi itu. Jika pada hari tersebut masyarakat sebagai pengguna layanan datang di waktu yang bersamaan, maka pegawai akan

mengalami kesulitan pada saat memberikan pelayanan. Sehingga dengan jumlah 2 orang pegawai di loket IKD masih kurang untuk dapat memberikan pelayanan yang maksimal. Terkadang ada masyarakat yang ingin didahulukan padahal pelayanan menggunakan nomor antrian, maka pegawai yang bertugas di bagian loket IKD akan meminta bantuan pegawai yang lain untuk memberikan pengertian kepada orang tersebut untuk sabar menunggu giliran. Dengan ini, pekerjaan pegawai tersebut akan terhambat karena membantu petugas loket IKD untuk melayani IKD.

2. Jenis kompetensi yang dimiliki pegawai. Pelayanan IKD ini memerlukan ketelitian dari pegawai karena berhubungan dengan data kependudukan, sehingga jenis kompetensi yang dimiliki oleh pegawai harus sesuai dengan kebutuhan yang dibutuhkan di lapangan. Beberapa kali terjadi kesalahan data pemohon IKD yang disebabkan oleh kurangnya ketelitian dari pegawai dalam melakukan pengiputan data. Sehingga pelayanan akan memakan waktu lebih lama karena masyarakat perlu melakukan pendaftaran ulang. Selain itu, jika pegawai tidak mampu menyelesaikan permasalahan yang dihadapinya, maka pegawai tersebut akan melibatkan pegawai yang lain untuk menyelesaikan permasalahan yang ada. Biasanya, pegawai Dafduk akan meminta bantuan dari pegawai di bidang PIAK yang lebih ahli pada bagian informasi administrasi kependudukan.
3. Informasi terkait program IKD belum tersalurkan secara merata dan menyeluruh. Sehingga banyak dari masyarakat yang hanya mengetahui program IKD dari pegawai yang menyarankan untuk menggunakan KTP Digital pada saat melakukan pelayanan di Kantor Disdukcapil Kab. Bogor saja. Selebihnya mereka tidak mendapat informasi mengenai program tersebut.
4. Pemahaman dan kesadaran sasaran terhadap program. Pegawai sering kali dihadapkan dengan masyarakat yang enggan menggunakan aplikasi IKD walaupun sudah disampaikan terkait tujuan dan manfaat dari penggunaan

aplikasi tersebut. Masyarakat menganggap bahwa penggunaan IKD belum berjalan secara optimal karena saat ini masih terdapat beberapa pelayanan yang tetap menggunakan KTP fisik sebagai persyaratannya. Sehingga KTP Digital belum ramai digunakan oleh banyak orang karena minimnya pemahaman dan kesadaran dari masyarakat sebagai kelompok sasaran untuk ikut serta dalam mensukseskan program.

5. Waktu pelayanan program. Beberapa kali ditemukan masyarakat selalu menganggap bahwa pendaftaran IKD ini sulit sehingga membutuhkan bantuan secara langsung dari pegawai. Padahal, pihak Disdukcapil telah menyediakan informasi berupa pamflet dan banner mengenai persyaratan dan tata cara penggunaan aplikasi IKD ini. Jika terlalu banyak masyarakat yang meminta bantuan kepada pegawai pada saat melakukan pendaftaran IKD, maka proses pelayanan yang seharusnya selesai sekitar 5-10 menit perorang, kini melebihi waktu tersebut. Hal ini menjadi penghambat dalam terciptanya pelayanan yang efektif dan efisien.
6. Ketersediaan fasilitas penunjang pelayanan yang belum memadai. Terdapat beberapa sarana prasarana yang sudah dalam kondisi yang kurang baik, seperti bangku-bangku yang tersedia di ruang tunggu sudah dalam kondisi yang berkarat, kipas angin yang sudah tidak menyala, dan alat pengeras suara yang beberapa kali mengalami *trouble*.
7. Ketersediaan daya dukung yang dimiliki oleh masyarakat sebagai kelompok sasaran. Terdapat beberapa masyarakat yang tidak memiliki *handphone* sama sekali sehingga tidak dapat ikut serta dalam menggunakan aplikasi IKD. Selain itu, *smarthphone* yang dimiliki oleh beberapa orang tidak *support* untuk dapat mengakses aplikasi IKD. Hal tersebut menjadikan aplikasi tidak dapat diinstall pada HP pemohon IKD.
8. Faktor penghambat dalam keberhasilan implementasi program IKD di Disdukcapil Kab. Bogor terdapat pada aplikasi IKD nya itu sendiri. Beberapa kali aplikasi tersebut tidak dapat diakses, karena sedang dalam

masa perbaikan. Terkadang ditemukan beberapa fitur aplikasi yang tidak dapat dibuka aplikasi sedang *error* atau *trouble* Kondisi jaringan internet yang lemah menjadikan faktor penghambat lainnya muncul. Aplikasi hanya bisa digunakan jika jaringan internet dalam kondisi stabil. Hal ini menyulitkan bagi masyarakat yang tinggal di tempat yang minim signal tetapi ingin melakukan permohonan pelayanan pada aplikasi tersebut.

- **Upaya Yang Dilakukan Untuk Mengatasi Hambatan Dalam Implementasi Program Identitas Kependudukan Digital Di Disdukcapil Kabupaten Bogor**

- 1) Untuk mengatasi masalah sumber daya yaitu pada kualitas dan kuantitas sdm telah dilakukannya penambahan pegawai yang bertugas di bagian loket IKD. Jika hanya mengandalkan 2 orang pegawai saja maka pelayanan tidak akan tersalurkan secara maksimal. Apalagi jika meminta bantuan dari pegawai lain maka pekerjaan lainnya akan terhambat. Maka dari itu, upaya yang dilakukan oleh Disdukcapil adalah dengan melakukan penambahan pegawai yang bertugas di bagian loket IKD. Serta dibantu oleh 2-3 orang siswa PKL/Magang. Penambahan pegawai ini akan menghasilkan pelayanan yang lebih berkualitas karena pelayanan dapat terselenggara secara efektif dan efisien.
- 2) Untuk mengatasi ketidaksesuaian jenis kompetensi yang dimiliki oleh pegawai, upaya yang dilakukan adalah dengan cara adanya pemberian pelatihan atau workshop kepada pegawai khususnya di bagian Pendaftaran Penduduk (Dafduk) agar pemahaman terkait program IKD menjadi lebih luas. Pegawai yang bertugas di loket pelayanan IKD akan mampu memberikan pelayanan terbaiknya bagi masyarakat sebagai sasaran program apabila mengalami peningkatan terhadap pengetahuan, kompetensi dan keterampilan mengenai program tersebut. Sehingga dalam penyelenggaraan program IKD dibutuhkan pegawai yang lebih kompeten dan memahami pengelolaan terhadap aplikasi tersebut.

- 3) Memperbanyak informasi dan sosialisasi kepada masyarakat terkait program IKD agar proses penyelenggaraan program digitalisasi kependudukan dapat tercapai secara cepat, tepat dan akurat. Hal ini merupakan upaya dari hambatan mengenai pemahaman dan kesadaran sasaran terhadap program IKD serta kesesuaian informasi mengenai program IKD. Jika informasi tentang IKD diberikan secara terus menerus dan disampaikan sesuai dengan yang telah ditrusikan oleh Kemendagri, maka masyarakat akan memahami dan sadar akan pentingnya ikut serta dalam menyukseskan program tersebut.
- 4) Untuk mengatasi fasilitas atau sarana prasana yang dianggap belum memadai, pihak Disdukcapil sedang dalam proses menuju kantor dinas yang bersih, aman dan nyaman. Saat ini sedang dilakukannya perbaikan untuk beberapa fasilitas yang telah sediakan agar masyarakat yang datang merasa terfasilitasi dengan baik. Karena Disdukcapil Kab. Bogor tidak hanya melayani terkait IKD saja melainkan terdapat pelayanan lain yang diberika sehingga perbaikan fasilitas pelayanan dilakukan secara bertahap. Untuk kondisi kecukupan meja pelayanan, pegawai menganggap bahwa meja tersebut masih layak untuk digunakan dan disesuaikan dengan jumlah pegawai yang bertugas. Adapun tingkat kenyamanan ruang tunggu pelayanan cukup baik walaupun dalam kondisi ruangan yang terbuka akan tetapi bisa membantu melindungi pengguna layanan dari hujan dan sinar matahari, Selain itu, petugas dibagian kebersihan dan keamanan selalu mencoba untuk menjaga kebersihan dan keamanan di wilayah dinas dengan baik.
- 5) Untuk mengatasi jaringan internet pengguna layanan yang tidak stabil, pegawai mencoba membantu menyambungkan dengan saluran internet pribadi atau WiFi Disdukcapil. Namun, sebelum itu dilakukan, pegawai akan meminta yang bersangkutan untuk berusaha memperoleh jaringan tersebut secara mandiri sebelum diberikannya bantuan wifi dari pihak

Disdukcapil. Karena hingga saat ini, pihak Disdukcapil belum menyediakan wifi gratis untuk digunakan oleh seluruh pengguna layanan. Wifi tersebut tidak disediakan untuk umum melainkan untuk orang-orang yang kesulitan dalam mengakses internet pada saat proses pendaftaran IKD saja. Pemberian bantuan wifi ini dapat mengurangi keterlambatan pelayanan dan waktu pelayanan yang digunakan pun menjadi lebih maksimal. Pendaftaran IKD menjadi lebih lancar tanpa terhambat oleh jaringan yang tidak stabil.

Adapun untuk mengatasi aplikasi yang sulit di akses, error atau sedang *trouble*, walaupun jaringan sudah stabil, hal yang dilakukan oleh pegawai adalah menanyakan hal tersebut ke bagian PIAK (Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan). Biasanya hal itu disebabkan karena adanya pembaharuan sistem dari pusat sehingga aplikasi IKD tidak dapat diakses untuk sementara waktu. Awalnya, aplikasi IKD hanya bisa digunakan oleh pengguna android saja. Namun, saat ini sudah ada peningkatan sistem yang mana pengguna IOS pun dapat menggunakan aplikasi tersebut. Akan tetapi, aplikasi tersebut masih harus diakses dengan jaringan internet yang stabil. Dengan ini, Kemendagri harus menciptakan aplikasi IKD yang ramah jaringan. Sehingga aplikasi dapat digunakan dimanapun dan kapanpun tanpa terkendala oleh kondisi jaringan.

KESIMPULAN

- Implementasi Program Identitas Kependudukan Digital di Disdukcapil Kabupaten Bogor

Berdasarkan hasil rekapitulasi jawaban responden pegawai memperoleh nilai rata-rata 4,41 dengan kategori SANGAT BAIK. Sedangkan hasil rekapitulasi jawaban responden masyarakat memperoleh nilai rata-rata 4,31 dengan kategori SANGAT BAIK. Jumlah nilai tertinggi dari hasil olahan data keempat dimensi untuk jawaban responden pegawai yaitu berada pada dimensi

hubungan antar organisasi yang memperoleh nilai rata-rata 4,54 dengan kategori SANGAT BAIK. Sedangkan pada jawaban responden masyarakat, dimensi dengan nilai tertinggi berada pada dimensi hubungan antar organisasi dan karakter institusi implementor yang dimana kedua dimensi tersebut memperoleh nilai rata-rata yang sama yaitu 4,36 dengan kategori SANGAT BAIK.

Selanjutnya nilai terkecil yaitu terdapat pada dimensi sumber daya. Pada dimensi sumber daya terdapat 7 indikator yaitu kualitas SDM, kuantitas SDM (jumlah dan jenis kompetensi pegawai), informasi, wewenang, ruang tunggu/informasi center, kecukupan meja pelayanan, dan aplikasi. Dimana untuk responden pegawai memperoleh nilai rata-rata 4,26 dengan kategori "Sangat Baik". Sedangkan untuk responden masyarakat memperoleh skor rata-rata sebesar 4,20 dengan kategori "Baik". Berdasarkan hasil rata-rata, kriteria penilaian dan hasil wawancara, maka proses pelaksanaan Program Identitas Kependudukan Digital di Disdukcapil Kabupaten Bogor sudah optimal.

- Hambatan yang dihadapi dalam implementasi Program Identitas Kependudukan Digital Di Disdukcapil Kab. Bogor yaitu mengenai kualitas dan kuantitas sdm yang belum sesuai dengan harapan dan kondisi lapangan. Selain itu, adanya keterbatasan informasi yang didapatkan oleh masyarakat mengenai program IKD sehingga mengakibatkan kurangnya pemahaman dan kesadaran masyarakat sebagai sasaran program. Selanjutnya ketersediaan fasilitas, sarana dan prasarana yang disediakan belum cukup memadai. Hambatan terakhir yakni terdapat pada aplikasi IKD nya itu sendiri. Terkadang aplikasi sulit untuk di akses dan jaringan internet yang tidak stabil menjadi faktor penghambat lainnya yang muncul.
- Upaya yang dilakukan pihak Disdukcapil dalam mengatasi hambatan yang dihadapi dalam implementasi Program Identitas Kependudukan Digital Di Disdukcapil Kabupaten Bogor yaitu menambah jumlah pegawai yang bertugas di loket pelayanan IKD, memberikan pelatihan atau workshop bagi pegawai

mengenai program IKD, menyampaikan informasi terkait IKD yang sesuai dengan arahan Kemendagri, meningkatkan fasilitas pelayanan agar masyarakat sebagai pengguna layanan merasa bersih, aman dan nyaman. Selain itu, untuk mengatasi kendala server, upaya yang dilakukan Kemendagri adalah dengan meningkatkan sistem pada aplikasi tersebut sehingga aplikasi dapat digunakan dengan baik dan optimal. Untuk masalah jaringan internet, pegawai memberikan bantuan wifi bagi pengguna layanan yang mengalami kesulitan dalam proses pendaftaran akun IKD.

REFERENSI

Jurnal

- Alfarizi, M. (2023). *Digitalisasi Kartu Tanda Penduduk dan Partisipasi Milenial-Gen Z: Investigasi Penerimaan Transformasi Digital dalam Kebijakan Kependudukan Indonesia*. *Jurnal Studi Kebijakan Publik*, 2(1), 41–54. <https://doi.org/10.21787/jskp.2.2023.41-54>
- Hernawan, D., & Pratidina, G. (2015). *Model Implementasi Kebijakan Pengembangan Pariwisata Dalam Meningkatkan Destinasi Pariwisata Di Kabupaten Bogor*. *Jurnal Sosial Humaniora*, 6(2), 94–103.
- Novan Mamoto, I. S. dan G. U. (2018). *Implementasi Pembangunan Infrastruktur Desa Dalam Penggunaan Dana Desa Tahun 2017 (Studi) Desa Ongkaw Ii Kecamatan Sinonsayang Kabupaten Minahasa Selatan*. *Jurusan Ilmu Pemerintahan*, 1(1), 1–11.
- Riani, N. K. (2021). *Strategi Peningkatan Pelayanan Publik*. 1(11), 6.
- Salbiah, E., Purnamasari, I., Fitriah, M., & Agustini, A. (2020). *Partisipasi Masyarakat Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pertanahan*. *Jurnal Governansi*, 6(1), 36–42. <https://doi.org/10.30997/jgs.v6i1.2227>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Tri Ramdani, F., Apriliani, A., Yuniar Anisa Ilyanawati, R., Virly Apriliyani, N., Putri Ramadanti, N., & Pratami, M. (2023). *Implementasi Kebijakan Peraturan Wali Kota Bogor Nomor 55 Tahun 2020 Tentang Pelestarian Budaya Sunda*. *Jurnal GOVERNANSI*, 9(April), 1–6.

Buku

- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Peraturan

- Peraturan Menteri Dalam Negeri No 72 Tahun 2022 Tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blangko Kartu Tanda Penduduk Elektronik serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital.