



## STRATEGI PELAYANAN PENERBITAN IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA CIMAHI

**Elsa Situmorang<sup>1)</sup>**

1) Ilmu Pemerintahan, Universitas Jenderal Achmad Yani  
Email: [elsasitumorang50@gmail.com](mailto:elsasitumorang50@gmail.com)

### **Abstrak**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih rendahnya tingkat aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Cimahi, meskipun capaian perekaman KTP-el telah berada pada kategori tinggi. Kondisi ini adanya kesenjangan antara kesiapan administrasi kependudukan dengan pelaksanaan pelayanan berbasis digital. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis strategi pelayanan yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi dalam proses penerbitan IKD. Landasan teori yang digunakan mencakup teori strategi, pelayanan digital. Metode yang digunakan dalam penelitian ini metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi pelayanan penerbitan IKD di Kota Cimahi belum terlaksana secara optimal. Hambatan utama yang dihadapi meliputi keterbatasan infrastruktur pendukung, belum meratanya kesiapan serta kompetensi aparatur dalam memberikan pelayanan berbasis digital, dan rendahnya tingkat literasi serta kepercayaan masyarakat terhadap keamanan data pribadi. Selain itu, pelaksanaan sosialisasi yang belum merata dan keterbatasan jumlah operator pelayanan turut berpengaruh terhadap rendahnya capaian aktivasi IKD. Kesimpulan penelitian ini menegaskan bahwa strategi pelayanan yang dijalankan masih bersifat administratif dan belum sepenuhnya responsif terhadap kebutuhan masyarakat digital. Oleh karena itu, Disdukcapil Kota Cimahi disarankan untuk meningkatkan kapasitas sumber daya manusia, memperkuat infrastruktur digital, serta melaksanakan sosialisasi dan edukasi publik secara berkelanjutan guna meningkatkan partisipasi dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan IKD.

**Kata kunci:** Strategi Pelayanan, Identitas Kependudukan Digital (IKD), Pelayanan Publik, Digitalisasi Administrasi Kependudukan.

### **Abstract**

*The background to this study is the low level of activation of Digital Identity (IKD) in Cimahi City, even though the achievement of electronic ID card (KTP-el) recording is already at a high level. This condition reflects a gap between the readiness of the population administration and the implementation of digital-based services. This study aims to describe and analyze the service strategies implemented by the Population and Civil Registration Office of Cimahi City in the process of issuing IKD. The theoretical basis used includes strategy theory and digital services. The method used in this study*

is a qualitative method with a descriptive approach. The results of the study show that the IKD issuance service strategy in Cimahi City has not been optimally implemented. The main obstacles encountered include limited supporting infrastructure, uneven readiness and competence of officials in providing digital-based services, and low levels of literacy and public trust in personal data security. In addition, uneven implementation of socialization and limited number of service operators also contribute to the low IKD activation rate. The conclusion of this study confirms that the service strategy implemented is still administrative in nature and not yet fully responsive to the needs of the digital community. Therefore, the Cimahi City Disdukcapil is advised to increase human resource capacity, strengthen digital infrastructure, and carry out continuous public outreach and education to increase public participation and trust in IKD services.

**Keywords:** Service Strategy, Digital Identity (IKD), Public Services, Digitalization of Population Administration.

## **PENDAHULUAN**

Digitalisasi administrasi kependudukan merupakan salah satu langkah strategis yang ditempuh pemerintah dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan warga negara. Inovasi ini tidak hanya berfungsi sebagai instrumen administratif, tetapi juga sebagai representasi dari agenda besar *smart governance* yang menekankan pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas layanan publik di era disrupsi digital yang semakin dinamis.

Transformasi ini sejalan dengan *Digital Government Transformation* yang menekankan pentingnya pemanfaatan teknologi informasi dalam setiap lini pelayanan publik. Transformasi ini membutuhkan kolaborasi sinergis antara pemerintah pusat, pemerintah daerah, serta partisipasi aktif masyarakat agar implementasi layanan digital dapat berjalan efektif dan berkelanjutan.

Kementerian Dalam Negeri meluncurkan IKD sebagai bentuk digitalisasi dari Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el). Hal tersebut bertujuan untuk meningkatkan efisiensi administrasi, memudahkan akses layanan publik, serta memperkuat keamanan data kependudukan. IKD juga menjadi bagian dari strategi *digital governance* nasional, dimana pelayanan publik dituntut lebih cepat, transparan, dan akuntabel. Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa penerapan IKD berpotensi besar dalam mendukung

integrasi layanan publik lintas sektor, mulai dari kesehatan, pendidikan, hingga perbankan.

IKD merupakan bentuk digital dari Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el) yang diakses melalui aplikasi pada telepon pintar. Layanan IKD dikembangkan oleh Kementerian Dalam Negeri melalui Ditjen Dukcapil sebagai langkah transformasi administrasi kependudukan menuju era digital. IKD memiliki fungsi yang sama dengan KTP-el fisik, namun berbasis digital sehingga dapat digunakan untuk mengakses berbagai layanan publik maupun swasta, termasuk perbankan, kesehatan, pendidikan, dan perpajakan. Pemerintah mendorong adopsi IKD untuk meningkatkan efisiensi pelayanan publik, integrasi data kependudukan, dan keamanan data pribadi. Dengan adanya IKD, masyarakat tidak perlu selalu membawa dokumen fisik, karena identitas digital sudah terintegrasi dalam sistem layanan elektronik (Nuraeni & Syahrudin, 2024).

Di Kota Cimahi, pelayanan penerbitan IKD dilaksanakan Disdukcapil sebagai leading sektor pengaturan administrasi kependudukan. Program ini tidak hanya sekadar memudahkan masyarakat, tetapi juga menjadi bagian dari upaya pemerintah untuk menciptakan sistem administrasi kependudukan yang terintegrasi dengan layanan publik lainnya, seperti pendidikan, kesehatan, perbankan, hingga program bantuan sosial (Nugraha, 2022). Dengan IKD, data penduduk dapat digunakan secara lintas sektor dengan validitas yang lebih tinggi dan keamanan yang lebih terjamin berkat penggunaan autentikasi digital.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif untuk menelusuri strategi pelayanan yang diterapkan oleh Disdukcapil Kota Cimahi dalam penerbitan Identitas Kependudukan Digital (IKD). Melalui pendekatan ini, peneliti berupaya menyajikan gambaran yang komprehensif mengenai objek penelitian. Proses penelitian meliputi pengumpulan data secara langsung di lapangan, pengolahan dan penafsiran informasi yang diperoleh, serta analisis data yang dilakukan secara mendalam guna menghasilkan temuan yang akurat dan bermakna.

Unit analisis dalam penelitian ini ialah menetapkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi sebagai unit analisis. Pemilihan unit analisis tersebut didasarkan pada ketersediaan informan serta data yang relevan dengan permasalahan yang sedang diteliti, sehingga dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam dan akurat dalam proses analisis.

Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan melalui beberapa metode yaitu observasi, wawancara, dan studi dokumentasi yang melibatkan informan yang memiliki keterkaitan langsung dengan fokus penelitian (Sugiyono, 2019). Dalam pelaksanaannya, peneliti menerapkan tiga pendekatan utama yang saling melengkapi, sehingga hasil penelitian dapat menggambarkan realitas secara lebih komprehensif dan objektif.

Analisis data dilakukan secara kualitatif dengan mengikuti tahapan reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi sebagaimana dikemukakan oleh Sugiyono. Validitas data dijaga melalui teknik triangulasi sumber dan metode, member checking, serta penyusunan deskripsi yang kaya dan kontekstual. Melalui tahapan analisis tersebut, penelitian ini berupaya menghasilkan temuan yang mendalam, sistematis, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah mengenai strategi pelayanan penerbitan IKD di Disdukcapil Kota Cimahi.

## **PEMBAHASAN**

Dalam penelitian yang berjudul “*Strategi Pelayanan Penerbitan Identitas Kependudukan Digital (IKD) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi*”, analisis data diarahkan untuk menggambarkan strategi pelayanan yang diterapkan oleh Disdukcapil Kota Cimahi dalam proses penerbitan IKD. Melalui kegiatan observasi langsung di lapangan serta wawancara dengan aparatur Disdukcapil Kota Cimahi dan masyarakat sebagai penerima layanan IKD, peneliti berusaha memperoleh pemahaman terkait tingkat pelayanan IKD, bentuk-bentuk inovasi yang dilakukan, serta berbagai upaya peningkatan kualitas pelayanan IKD yang sedang dikembangkan.

## **1. Dimensi Organisasi**

Struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi terdiri atas tiga bidang utama, yaitu Bidang Pendaftaran Penduduk, Bidang Pencatatan Sipil, serta Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK). Berdasarkan keterangan Kepala Dinas, secara pelaksanaan penerbitan Identitas Kependudukan Digital (IKD) berada di bawah kewenangan Bidang Pendaftaran Penduduk. Namun, mengingat keterbatasan jumlah sumber daya manusia yang tersedia, seluruh bidang turut dilibatkan dalam penyelenggaraan pelayanan IKD. Kondisi ini menunjukkan adanya penerapan prinsip kolaborasi lintas bidang, di mana setiap bidang organisasi yang ada di Disdukcapil Kota Cimahi berperan aktif dan saling mendukung agar pelayanan penerbitan IKD tetap berjalan optimal meskipun dihadapkan pada kendala yang ada.

Disdukcapil Kota Cimahi menerapkan sistem kerja yang adaptif dan berkelanjutan. Setiap pegawai, baik yang bertugas di pelayanan maupun pada bagian teknis, memiliki peran dan tanggung jawab yang terdefinisi dengan jelas. Petugas pelayanan berfokus pada pemberian informasi serta pendampingan awal kepada masyarakat, sedangkan petugas teknis menjalankan proses verifikasi data hingga aktivasi IKD. Selain itu, pelaksanaan pelayanan juga diperluas melalui koordinasi dengan perangkat di tingkat kecamatan dan kelurahan guna memastikan jangkauan pelayanan IKD mencakup seluruh lapisan masyarakat. Pola kerja ini mencerminkan struktur organisasi Disdukcapil Kota Cimahi yang partisipatif dengan melibatkan berbagai tingkatan organisasi secara sinergis.

## **2. Dimensi Program**

Dalam dimensi program pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) dirancang sebagai wujud komitmen pemerintah daerah dalam mendukung digitalisasi layanan publik. Perencanaan ini difokuskan pada upaya percepatan proses pelayanan sekaligus perluasan akses masyarakat terhadap layanan berbasis digital. Disdukcapil Kota Cimahi menyadari bahwa pengantian pelayanan dari sistem konvensional menuju sistem digital tidak bertumpu pada ketersediaan teknologi, melainkan juga menuntut keterlibatan aktif masyarakat. Oleh sebab itu, perencanaan program tidak

hanya menitikberatkan pada pencapaian target aktivasi IKD, tetapi juga pada perumusan strategi sosialisasi agar memiliki pemahaman yang memadai mengenai manfaat serta tata cara penggunaan identitas digital.

Pada pelaksanaan program pelayanan IKD di Kota Cimahi diwujudkan melalui berbagai langkah yang inovatif dan partisipatif. Salah satu upaya yang dilakukan ialah penerapan program jemput bola, yakni kegiatan di mana petugas Disdukcapil mendatangi langsung lokasi-lokasi strategis seperti sekolah, kelurahan, dan pusat keramaian untuk memfasilitasi aktivasi IKD bagi masyarakat. Program ini terbukti mampu memperluas pelayanan, khususnya bagi masyarakat yang mengalami keterbatasan dalam mengakses layanan digital.

### **3. Dimensi Sumber Daya**

Sumber daya menjadi elemen paling krusial dalam pelaksanaan pelayanan IKD di Cimahi. Disdukcapil Kota Cimahi masih menghadapi keterbatasan jumlah pegawai dibandingkan dengan beban kerja yang harus ditangani. Idealnya, jumlah pegawai yang dibutuhkan mencapai sekitar 80 orang, namun yang tersedia hanya sekitar 55 pegawai aktif. Kondisi ini menyebabkan beban kerja menjadi lebih berat, terlebih ketika dilakukan kegiatan pelayanan jemput bola ke masyarakat yang sering kali harus dilakukan tanpa adanya dukungan anggaran lembur.

Selain jumlah pegawai, kompetensi dan kemampuan sumber daya manusia juga menjadi perhatian utama. Tidak semua aparatur memiliki kemampuan digital yang merata. Sebagian pegawai masih menghadapi kesulitan dalam mengoperasikan sistem atau mengatasi gangguan teknis yang muncul, seperti error sistem dan jaringan internet yang tidak stabil. Untuk menjawab persoalan tersebut, pemerintah daerah melalui Disdukcapil berupaya meningkatkan kapasitas pegawainya dengan mengikuti pelatihan dan bimbingan teknis (bimtek). Upaya ini dilakukan agar aparatur Disdukcapil Kota Cimahi dapat beradaptasi dengan perkembangan teknologi dan memahami cara kerja aplikasi IKD. Beberapa pegawai juga mendapatkan pelatihan bahasa isyarat, sebagai bentuk inovasi pelayanan inklusif agar masyarakat penyandang disabilitas juga dapat mengakses layanan dengan mudah.

Dari sisi sarana dan prasarana, Disdukcapil Kota Cimahi telah berusaha menyediakan fasilitas pendukung untuk memperlancar proses digitalisasi pelayanan. Salah satunya adalah penyediaan akses Wi-Fi publik di lingkungan kantor agar masyarakat yang tidak memiliki kuota internet dapat melakukan aktivasi IKD. Namun, masih terdapat ketimpangan dalam ketersediaan infrastruktur, baik dari sisi perangkat maupun jaringan.

#### **4. Dimensi Kelembagaan**

Disdukcapil Kota Cimahi menunjukkan konsistensi dalam membangun pola kerja yang kolaboratif antarbidang, khususnya antara pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dan pengelolaan informasi administrasi kependudukan (PIAK). Koordinasi internal dilaksanakan secara berkelanjutan melalui rapat kerja, kegiatan monitoring, serta evaluasi rutin dengan tujuan menyamakan persepsi setiap unit kerja terhadap arah kebijakan, tujuan program, dan standar operasional pelayanan IKD. Pola koordinasi ini merefleksikan penerapan prinsip tata kelola pemerintahan yang di mana unsur transparansi, akuntabilitas, dan efektivitas dijaga agar penyelenggaraan pelayanan publik dapat berlangsung secara optimal.

Disdukcapil Kota Cimahi juga mengembangkan kerja sama lintas lembaga sebagai bagian dari penguatan dimensi kelembagaan. Bentuk kolaborasi yang dibangun tidak hanya melibatkan perangkat daerah, melalui kerja sama anatar sektor swasta, institusi pendidikan, serta komunitas masyarakat. Pola sinergi tersebut mengadopsi pendekatan pentahelix yang menekankan keterlibatan pemerintah, dunia usaha, media, dan masyarakat dalam mendukung percepatan digitalisasi layanan kependudukan. Melalui pendekatan ini, Disdukcapil mampu memperluas kegiatan sosialisasi, meningkatkan pemahaman dan literasi digital masyarakat, serta mendorong percepatan aktivasi IKD di berbagai wilayah Kota Cimahi, termasuk melalui layanan jemput bola di sekolah, perguruan tinggi.

Pendekatan ini digunakan peneliti untuk mengkaji secara menyeluruh bagaimana struktur organisasi dan tata kelola kelembagaan di Disdukcapil Kota Cimahi berkontribusi dalam mendukung strategi pelayanan IKD. Pada dimensi kelembagaan, fokus analisis diarahkan pada tingkat koordinasi antarunit kerja, kejelasan tugas dan kewenangan, sistem dan mekanisme

kerja. Keseluruhan aspek tersebut dipandang sebagai faktor penting dalam membangun kelembagaan yang mampu memperkuat pelaksanaan pelayanan IKD secara optimal.

## **KESIMPULAN**

Strategi pelayanan penerbitan Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi merefleksikan kebijakan yang bergerak maju dalam upaya membangun tata kelola pemerintahan yang modern, efektif, dan responsif terhadap dinamika perkembangan teknologi digital. Implementasi program IKD menjadi wujud konkret komitmen pemerintah daerah dalam menghadirkan pelayanan publik yang semakin berkualitas melalui pemanfaatan sistem digital. Dukungan sinergi antarbidang, pengembangan inovasi pelayanan seperti pendekatan jemput bola, optimalisasi media sosial, serta penguatan kolaborasi lintas sektor menjadi elemen kunci yang berkontribusi terhadap keberhasilan pelaksanaan IKD.

Di tengah berbagai tantangan berupa keterbatasan sumber daya manusia, sarana dan prasarana teknologi, serta tingkat literasi digital masyarakat yang belum merata, strategi yang dijalankan tetap menunjukkan arah yang konstruktif. Langkah-langkah tersebut mengindikasikan proses transformasi pelayanan administrasi kependudukan yang terus bergerak menuju sistem yang lebih inklusif, berkelanjutan, dan berfokus pada peningkatan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Katharina, R. (2020). *PELAYANAN PUBLIK pemerintahan Digital Indonesia*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Kenneth C. Laudon, J. P. (2021). *Management Information Systems: Managing the Digital Firm, Global Edition*. Pearson Higher.
- Rohayatin. (2022). *DESAIN DAN INOVASI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BERBASIS PELANGGAN*. DEEPUBLISH publisher.

- Sinambela. (2011). *Reformasi pelayanan publik : teori, kebijakan, dan implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta Bandung.
- Syafiie, I. K. (2013). *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Kota Bandung: Refika Aditama.
- Fitriani, N. I., Sunariyanto, & Abidin, A. Z. (2025). EFEKTIVITAS IMPLEMENTASI PROGRAM APLIKASI IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL ( IKD ) DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN ( Studi Kasus di Desa Kebonwaris Kecamatan Pandaan Kabupaten Pasuruan Provinsi Jawa Timur ) Program Studi Administrasi Publik , Faku. *Jurnal Respon Publik*, 19(1), 83–91.
- Guno Wibowo, M. I. A., & Pratama, I. (2024). Analisis Sentimen Ulasan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital Menggunakan Metode Support Vector Machine. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis*, 6(4), 715–722. <https://doi.org/10.47233/jteksis.v6i4.1552>
- Haloho, O., Siburian, A. Y. K., Sianturi, S. M., & Butarbutar, J. (2024). Mengenal Identitas dan Integrasi Nasional Indonesia. *MESIR: Journal of Management Education Social Sciences Information and Religion*, 1(2), 475–483. <https://doi.org/10.57235/mesir.v1i2.3026>
- Nugraha, D. (2022). Literasi Digital dan Pembelajaran Sastra Berpaut Literasi Digital di Tingkat Sekolah Dasar. *Jurnal Basicedu*, 6(6), 9230–9244. <https://doi.org/10.31004/basicedu.v6i6.3318>
- Nuraeni, N., & Syahrudin, D. (2024). Efektivitas Pelayanan Pembuatan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur. *Karimah Tauhid*, 3(11), 12653–12661. <https://doi.org/10.30997/karimahtauhid.v3i11.15345>
- Permadi, I. B., & Rokhman, A. (2023). Implementasi Identitas Kependudukan Digital Dalam Upaya Pengamanan Data pribadi. *JOPPAS: Journal of Public Policy and Administration Silampari*, 4(2), 80–88. <https://doi.org/10.31539/joppas.v4i2.6199>

Pradipto, D. G., Maharani, D. P., & Wibowo, A. M. (2025). Analisis Yuridis Ketentuan-Ketentuan Pemrosesan Data Pribadi Berdasarkan Persetujuan Pada Aplikasi Identitas Kependudukan Digital. *RechtJiva*, 2(1), 123–143. <https://doi.org/10.21776/rechtjiva.v2n1.8>

Publik, P., & Kependudukan, A. (2025). *STRATEGI PENINGKATAN LAYANAN IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL ( IKD ) MELALUI APLIKASI KLAMPID NEW GENERATION ( KNG ) DI KECAMATAN SAMBIKEREP KOTA SURABAYA* Hendro Atim Supono S1 Ilmu Administrasi Negara , Universitas Negeri Surabaya , [hendro.23327@mhs.unesa](mailto:hendro.23327@mhs.unesa). 6, 37–46.