

## Penyelenggaraan Pelayanan *Go Digital* pada Identitas Kependudukan Digital (IKD) dalam Perspektif *Dynamic Governance* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang

Vivi Charunia Wati<sup>1\*</sup>, Trisya Walza Rizkita<sup>2</sup>, Bagus Sajiwa<sup>3</sup>, Rifdah Silawarti<sup>4</sup>, Eko Prasetyo<sup>5</sup>

<sup>1-5</sup> Universitas Islam Syekh-Yusuf Tangerang

Email: [2101010041@students.unis.ac.id](mailto:2101010041@students.unis.ac.id)<sup>1\*</sup>, [2101010045@students.unis.ac.id](mailto:2101010045@students.unis.ac.id)<sup>2</sup>, [2101010047@students.unis.ac.id](mailto:2101010047@students.unis.ac.id)<sup>3</sup>, [2101010055@students.unis.ac.id](mailto:2101010055@students.unis.ac.id)<sup>4</sup>, [prasetyo@unis.ac.id](mailto:prasetyo@unis.ac.id)<sup>5</sup>

Jl. Maulana Yusuf No.10, RT.001/RW.003, Babakan, Kec. Tangerang, Kota Tangerang, Banten

\*Korespondensi penulis: [2101010041@students.unis.ac.id](mailto:2101010041@students.unis.ac.id)

**Abstract:** *Dynamic governance refers to government activities continuing in the process of public policy governance that can reach long-term interests. This research uses a qualitative approach with a descriptive method and the key informant is the Population and Civil Registration Office of Tangerang Regency. Data collection techniques were conducted through interviews, field observations, and documentation. The purpose of this research is to find out the implementation of Digital Population Identity through the perspective of Dynamic Governance at the Population and Civil Registration Office of Tangerang Regency. The results showed that dynamic capabilities in the implementation of Digital Population Identity services are able to produce various changes that have an impact on improving the quality of public services, but there are still obstacles such as low public understanding of using Digital Population Identity (IKD) and not all government agencies can accept the process of verifying population data with Digital Population Identity (IKD). Therefore, the dynamic capability process in the Digital Population Identity (IKD) service is influenced by three indicators, namely thinking ahead, thinking again, and thinking across as well as two driving factors, namely able people and agile process.*

**Keywords:** *Dynamic Governance, Thinking Ahead, Thinking Again, Thinking Across, Digital Population Identity*

**Abstrak:** Dynamic Governance merujuk pada aktivitas pemerintah secara berkelanjutan dalam proses penyelenggaraan kebijakan publik sehingga kepentingan jangka panjang dapat tercapai. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif dan informan kunci yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi lapangan, dan dokumentasi. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui implementasi penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital melalui perspektif Dynamic Governance pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kapabilitas dinamis dalam penyelenggaraan pelayanan Identitas Kependudukan Digital mampu menghasilkan berbagai perubahan yang berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan publik, namun masih terdapat hambatan seperti rendahnya pemahaman masyarakat untuk menggunakan Identitas Kependudukan Digital (IKD) dan belum semua instansi pemerintah dapat menerima proses verifikasi data kependudukan dengan Identitas Kependudukan Digital (IKD). Oleh karena itu, proses kapabilitas dinamis pada pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) dipengaruhi oleh tiga indikator yaitu thinking ahead, thinking again, dan thinking across serta dua faktor pendorong yaitu able people dan agile process.

**Kata kunci:** Dynamic Governance, Thinking Ahead, Thinking Again, Thinking Across, Identitas Kependudukan Digital

### PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi pada zaman ini telah mengalami peningkatan yang signifikan sehingga memudahkan berbagai kepentingan salah satunya pelayanan publik. Perkembangan teknologi yang pesat tersebut telah membawa dampak kepada kehidupan masyarakat misalnya pesatnya informasi yang didapat terkait hal apapun. Oleh sebab itu, masyarakat pun harus

mampu beradaptasi dan mengikuti perkembangan teknologi agar dapat memanfaatkan dampak dari adanya teknologi yang memudahkan kehidupan tersebut (Salsa Bella & Widodo, 2023).

Administrasi kependudukan merupakan bidang pelayanan publik yang banyak menarik perhatian masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan dijelaskan bahwa administrasi kependudukan merupakan rangkaian aktivitas yang bertujuan untuk mengelola dan mengatur penerbitan dokumen dan data penduduk, dengan melibatkan pendaftaran penduduk, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, dan pencatatan sipil, dan hasilnya dapat dimanfaatkan demi keperluan pelayanan publik atau untuk kepentingann sektor lain (Efi et al., 2024).

Adanya perkembangan teknologi mendorong pemerintah untuk beradaptasi dengan menyediakan pelayanan publik berbasis digital guna efisiensi pengelolaan data dan mempermudah masyarakat dalam mengakses pelayanan publik. Pemerintah menciptakan sebuah inovasi yang ditujukan untuk meningkatkan proses pengurusan dokumen setiap tahunnya dengan produknya berupa digitalisasi dokumen kependudukan yaitu melalui Identitas Kependudukan Digital atau disingkat sebagai IKD (Hidayat et al., 2024).

Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil meluncurkan Identitas Kependudukan Digital (IKD) sebagai bentuk inovasi identitas kependudukan digital bagi masyarakat yang telah memiliki Kartu Tanda Penduduk elektronik (Salsa Bella & Widodo, 2023). Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Pasal 13 ayat (1) Nomor 72 Tahun 2022 tentang standar dan spesifikasi perangkat keras, perangkat lunak, dan blanko KTP elektronik serta penyelenggaraan identitas kependudukan digital disebutkan bahwa KTP elektronik dan berbentuk fisik dan/atau digital. Digital dalam hal ini mengacu pada IKD (Sasongko, 2023).

Layanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) terhubung dengan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) yang terpusat. IKD memungkinkan pengguna untuk merasakan kepuasan dan kebebasan dalam mengakses layanan secara terbuka, sambil tetap menjaga keamanan identitas mereka (Salsa Bella & Widodo, 2023). Pada saat mengaktifkan IKD, masyarakat harus datang ke kantor kelurahan, kecamatan, atau instansi yang menangani layanan administrasi kependudukan lainnya untuk melakukan *scanning* barcode aktivasi yang terhubung dalam SIAK. Aplikasi IKD dapat diunduh pada setiap *handphone* baik melalui play store maupun app store (Salsa Bella & Widodo, 2023).

Layanan IKD diciptakan sebagai upaya adaptasi dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi melalui digitalisasi data kependudukan sehingga dapat mempersingkat waktu dalam hal pertukaran data baik layanan publik maupun privat namun tetap menjaga kerahasiaan dan keamanan data pengguna. Hal tersebut didukung oleh kerangka

kerja verifikasi IKD yang bertujuan untuk mengurangi tingkat kesalahan representasi dan kebocoran data (Widiyarta & Humaidah, 2023).

Tujuan dari adanya identitas kependudukan digital adalah untuk meningkatkan kualitas pengelolaan data kependudukan serta efisiensi birokrasi. Akan tetapi, masih terdapat perdebatan yang terjadi di masyarakat terkait keamanan data mereka. Di sisi lain, terdapat hambatan implementasi IKD bagi masyarakat yang tinggal di pelosok yaitu minimnya akses internet serta sosialisasi terkait aplikasi ini. Masyarakat pun masih ragu terkait keamanan data kaitannya dengan digitalisasi data kependudukan (Wahyuningsih & Hendry, 2023).

Dampak dari penggunaan IKD bagi masyarakat yaitu kemudahan untuk mengakses pelayanan publik seperti tidak perlu melakukan fotokopi data dan tidak perlu memverifikasi data melalui Disdukcapil karena sudah berbasis digital. Mereka hanya perlu menggunakan aplikasi IKD melalui handphone pribadi untuk melakukan pertukaran data berbentuk *soft file*. (Permadi & Rokhman, 2023). Masyarakat juga dapat mengajukan pencetakan ulang KTP elektronik karena sebab tertentu baik itu hilang, rusak, maupun perubahan data karena pindah domisili atau perubahan elemen biodata melalui layanan dalam aplikasi IKD (Trisna & Meirinawati, 2022).

Pada zaman yang terus berkembang ini, selalu ada perubahan dan ketidakpastian di masa yang akan datang sehingga diperlukan tata kelola pemerintahan yang dinamis agar dapat terus relevan dengan perkembangan zaman dan kebijakan yang dilaksanakan berlaku secara efektif (Sari & Rusli, 2023). Oleh karena itu, seiring dengan perkembangan IPTEK, pemerintah harus mampu menciptakan berbagai inovasi atau hal tersebut dikenal dengan istilah *dynamic governance*. *Dynamic governance* dapat diartikan sebagai tindakan pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang disesuaikan dengan analisis perkembangan eksternal dan internal organisasi (Pajri, 2018).

Konsep *dynamic governance* merujuk pada pemerintah yang memiliki kemampuan untuk menyesuaikan diri secara berkelanjutan, membuat formula, dan menyelenggarakan pelayanan atau program publiknya demi mencapai tujuan jangka panjang suatu negara (Neo & Chen, 2007). Konsep *dynamic governance* hadir untuk menjawab permasalahan terkait perkembangan masyarakat di era modern ini serta isu lingkungan sehingga organisasi akan terus beradaptasi untuk menjaga performa dan eksistensinya (Pajri, 2018).

Terdapat dua komponen yang ada di dalam *dynamic governance* yaitu kapabilitas dinamis (*dynamic capabilities*) dan budaya organisasi (*institutional cultures*). Dinamika proses dan sumber daya manusia dalam organisasi didorong oleh dua faktor ini, sehingga tercipta kebijakan yang berorientasi pada tata kelola yang dinamis, yang memungkinkan organisasi

untuk beradaptasi dan melakukan perubahan dengan baik. Kapabilitas dinamis terbagi atas dua komponen yaitu *able people* dan *agile process*. Pola pikir yang termasuk ke dalam *agile process* dibagi menjadi tiga yaitu *thinking ahead*, *thinking again*, dan *thinking across*. Ketiganya merupakan prasyarat organisasi yang mampu beradaptasi dengan perkembangan zaman sehingga dapat mewujudkan *dynamic governance* (Alim, 2022).

Dengan demikian, latar belakang tersebut menjelaskan bahwa terdapat urgensi bagi pemerintah untuk beradaptasi di era perkembangan teknologi yang pesat ini. Penerapan identitas kependudukan digital (IKD) di Disdukcapil Kabupaten Tangerang merupakan salah satu wujud nyata digitalisasi administrasi kependudukan. Tujuannya adalah untuk meningkatkan efisiensi proses *entry data* dan mempercepat sinkronisasi data. Kabupaten Tangerang sendiri berada di peringkat kesatu di Banten dan peringkat ketiga di Indonesia sebagai kabupaten yang banyak menerapkan Identitas Kependudukan Digital (IKD) karena pihak (Disdukcapil Kabupaten Tangerang) sudah melakukan strategi melalui promosi di media sosial, kunjungan ke sekolah, dan bekerja sama dengan semua kantor kecamatan yang ada di Kabupaten Tangerang.

Berkaitan dengan hal tersebut, ada beberapa permasalahan yang diidentifikasi oleh peneliti, yaitu: (1) masih rendahnya pemahaman masyarakat untuk menggunakan IKD. Hal ini ditunjukkan dari rendahnya tingkat partisipasi masyarakat pengguna IKD di Kabupaten Tangerang yaitu 120.532 orang sejak tahun 2022 hingga saat ini. Angka tersebut adalah hanya sebesar 2,8% dari jumlah penduduk Kabupaten Tangerang sebesar 3.362,61 orang. (2) masih belum semua instansi pemerintah dan pelayanan publik yang dapat menerima proses verifikasi data kependudukan dengan IKD. Kerja sama yang sudah dilakukan adalah dengan BPJS Tenaga Kerja, BPJS Kesehatan, dan Dinas Kesehatan. Hal ini menggambarkan bahwa masih banyak instansi pelayanan publik yang belum menggunakan IKD sebagai sarana verifikasi data kependudukan.

Merujuk pada latar belakang di atas, penulis akan meneliti tentang pelaksanaan layanan digitalisasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dengan tujuan untuk memahami dan menganalisis berbagai aspek yang terkait dengan penyelenggaraannya dalam perspektif *dynamic governance* di Disdukcapil Kabupaten Tangerang dengan tujuan untuk mengetahui implementasi penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital (IKD) melalui perspektif *dynamic governance*.

## **METODE**

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif untuk menggambarkan dan menjelaskan fenomena yang diteliti. Penelitian kualitatif atau *qualitative research* merupakan suatu metode yang landasannya filsafat *postpositivisme*. Metode ini digunakan untuk mempelajari kondisi objek dalam keadaan aslinya. (Sugiyono, 2010).

Penelitian ini berfokus pada analisis implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) sebagai bentuk pelayanan publik digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang dalam kerangka *dynamic governance* ditinjau dari tiga indikator yakni *Thinking Ahead*, *Thinking Again*, dan *Thinking Across* (Neo & Chen, 2007). Penelitian ini dilakukan di Disdukcapil Kabupaten Tangerang dengan informan yaitu Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi, Informasi dan Komunikasi (SDM-TIK).

Penelitian ini memperoleh data melalui beragam metode, termasuk observasi lapangan, dokumentasi, dan wawancara. Data yang dikumpulkan terbagi menjadi dua kategori, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer dalam penelitian ini didapat melalui wawancara dengan pihak dinas dan observasi lapangan, sedangkan untuk data sekunder diperoleh dengan studi dokumentasi, yaitu menggali informasi terkait permasalahan penelitian melalui berbagai sumber seperti jurnal ilmiah, undang-undang, buku, dokumen resmi, dan referensi lain yang relevan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Gambaran Umum Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Tangerang memiliki tugas dalam membantu Bupati Kabupaten Tangerang khususnya untuk menjalankan tugas-tugas pemerintahan terkait administrasi kependudukan, yaitu kewenangan dan tanggung jawab yang diberikan kepada pemerintah daerah, baik yang bersifat mandiri maupun yang dilimpahkan dari pemerintah pusat (Disdukcapil Kabupaten Tangerang, 2021).

Disdukcapil Kabupaten Tangerang dalam menjalankan tugasnya berlandaskan visi “Mewujudkan masyarakat Kabupaten Tangerang yang Religius, Cerdas, Sehat dan Sejahtera” dan misi meliputi: 1) Mewujudkan pengelolaan lingkungan hidup dan pemerataan pembangunan infrastruktur yang berkelanjutan yang berbasis Rencana Tata Ruang Wilayah; 2) Meningkatkan akses dan kualitas pelayanan kesehatan dan untuk mewujudkan masyarakat yang sehat dan cerdas; 3) Mengembangkan keunggulan kompetitif ekonomi daerah dan berpihak pada rakyat; 4) Mendorong tata kelola pemerintahan yang akuntabel, transparan, dan

profesional; 5) Mendorong inovasi daerah untuk meningkatkan daya saing daerah, masyarakat, dan para pelaku pembangunan lainnya; 6) Memperkuat nilai-nilai agama dalam kehidupan masyarakat untuk mewujudkan masyarakat yang religius.

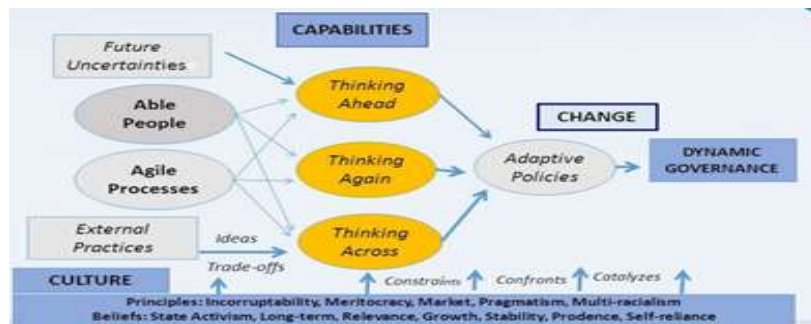
Disdukcapil Kabupaten Tangerang memiliki empat bidang utama yang bertanggung jawab atas berbagai layanan administrasi kependudukan. Bidang pertama adalah Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, yang menangani penerbitan dokumen penting seperti Kartu Keluarga, Kartu Identitas Anak, dan Kartu Tanda Penduduk. Bidang kedua adalah Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, yang bertugas melayani pembuatan akta kelahiran, kematian, perceraian, dan perkawinan bagi non-muslim. Bidang ketiga adalah Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, yang berfokus pada kerja sama administrasi kependudukan dengan berbagai instansi dan lembaga. Terakhir, Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) terdiri dari satu kepala bidang dan tiga seksi: seksi pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, seksi inovasi pelayanan, dan seksi kerja sama (Disdukcapil Kabupaten Tangerang, 2021). Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) bertanggung jawab atas pengelolaan data dan informasi kependudukan, serta memelihara sistem jaringan yang menunjang administrasi kependudukan.

### **Kapabilitas Dinamis Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD)**

Menurut Teece et al. (1997), kapabilitas dinamis dapat diartikan sebagai kecakapan organisasi yang adaptif dan cepat dalam menghadapi perubahan atau dapat menyesuaikan diri. Kemampuan ini terwujud melalui integrasi, pembangunan, dan penataan ulang kompetensi internal dan eksternal organisasi. (Darusman & Wijaya, 2020). Kapabilitas dinamis dapat dipahami sebagai kemampuan organisasi untuk mengelola sumber dayanya secara kreatif dan inovatif guna menciptakan perubahan dan mencapai keunggulan kompetitif. Kemampuan ini melibatkan integrasi, kombinasi, konfigurasi, dan transformasi sumber daya internal dan eksternal organisasi (Priyono et al., 2018).

Neo dan Chen (2007) dalam studinya tentang *dynamic governance* mendefinisikan kapasitas sebagai berfungsinya dan ketersediaan kemampuan seseorang (*able people*) dan ketangkasan proses (*agile process*) dengan *output* berupa kapabilitas dinamis sehingga mereka dapat beradaptasi untuk menghasilkan kebijakan yang lebih baik (Darusman & Wijaya, 2020). Institusi yang memiliki kapabilitas dinamis tinggi dapat dilihat dari pola pikir yang mereka terapkan. Neo dan Chen mengemukakan bahwa terdapat tiga pola pikir utama yang mendasari kapabilitas dinamis, yaitu: yaitu *thinking ahead*, *thinking again*, dan *thinking across* (Rahmatunnisa, 2019).

Kemampuan dinamis adalah serangkaian keahlian yang memungkinkan organisasi untuk beradaptasi dan berkembang dalam lingkungan yang dinamis. Kemampuan ini meliputi: berpikir ke depan (*think ahead*), meninjau kembali (*think again*), dan belajar dari pengalaman organisasi lain (*think across*). Ketiga hal tersebut tidak dapat dipisahkan oleh *able people* dan *agile processes* (kemampuan orang dalam melakukan proses dengan baik), serta terdapat pengaruh dari ketidakpastian yang ada di masa depan serta perilaku dari organisasi, institusi, bahkan negara lain (Rizki et al., 2023).



**Gambar 1. Kerangka Pemikiran *Dynamic Governance***

Sumber: (Neo & Chen, 2007)

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dan kerangka pemikiran *dynamic governance* di atas, berikut gambaran kemampuan dinamis dalam penyelenggaraan pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Disdukcapil Kabupaten Tangerang:

### 1. *Future Uncertainties*

Melihat dari perkembangan dunia digital yang semakin pesat, Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil di bawah naungan Kementerian Dalam Negeri telah melakukan inovasi program yaitu Identitas Kependudukan Digital (IKD). Dalam proses pelaksanaan IKD ini, Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) mengimplementasikan melalui Disdukcapil yang ada di seluruh Indonesia.

### 2. *External Practices*

Adanya praktik dalam penyelenggaraan pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) dilihat dari 3 aspek yaitu: (1) adanya perkembangan zaman. (2) meminimalisir anggaran untuk pengadaan blangko karena dalam satu tahun seseorang bisa mencetak sampai 3 kali. (3) adanya dukungan yang cukup dari para pemimpin organisasi.

### 3. *Able People*

Demi tujuan yang berkelanjutan dalam penyelenggaraan IKD, setiap triwulan pihak Disdukcapil mengadakan sosialisasi dan bimbingan teknis untuk para operator agar selalu *up to date* baik dalam aplikasi maupun regulasinya.

#### 4. Agile Process

Disdukcapil memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Oleh karena itu, Disdukcapil memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan (SP) yang jelas dan terstruktur karena Disdukcapil merupakan instansi pelayanan publik di mana jika terjadi perubahan dan transformasi maka SOP dan SP harus diubah. Di seluruh Indonesia khususnya Disdukcapil memiliki tata kerja dan SOP yang sama meskipun disesuaikan dengan kebijakan Pemerintah Daerah (Pemda).

Berdasarkan empat elemen kemampuan dinamis yang telah disebutkan sebelumnya, Disdukcapil Kabupaten Tangerang menunjukkan ketiga pola pikir dinamis dalam penyelenggaraan pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD). Pola pikir ini menghasilkan kebijakan adaptif (*adaptive policy*) berikut:

##### 1. *Thinking Ahead*

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) menyadari bahwa perkembangan dan tuntutan pelayanan publik yang semakin kompleks membutuhkan solusi yang inovatif. Oleh sebab itu, Disdukcapil memandang pemanfaatan teknologi dan penciptaan inovasi pelayanan sebagai jawaban untuk menjawab tantangan tersebut.



**Gambar 2. Inovasi Pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Tangerang**

Sumber: (Koerniawan, 2024)

Upaya Disdukcapil Kabupaten Tangerang dalam meningkatkan kualitas layanan publik terlihat jelas melalui pemanfaatan teknologi, informasi, dan komunikasi terkini. Hal tersebut terlihat pada penyelenggaraan pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang menunjukkan beberapa dampak positif yaitu meningkatnya kualitas pelayanan dan munculnya nilai tambah pelayanan dari perspektif masyarakat.

Organisasi pemerintah memiliki tugas dan fungsi yang terstruktur berdasarkan aturan dan dasar hukum, mulai dari tingkat pusat hingga daerah. Suatu organisasi dapat dikatakan '*thinking ahead*' atau berpikir ke depan jika mampu memahami dan memperhitungkan perubahan yang terjadi di lingkungan dan masyarakat (Neo & Chen, 2007). Pejabat di



organisasi pemerintah umumnya memiliki ide dan gagasan untuk membawa perubahan dan inovasi. Namun, dalam mewujudkannya, mereka perlu mempertimbangkan aturan birokrasi yang berlaku.

Pencetakan e-KTP di berbagai daerah terhambat oleh beberapa faktor, salah satunya adalah minimnya persediaan blanko e-KTP. Untuk mengatasi hal ini, instansi terkait telah melakukan mobilisasi ke pusat untuk memesan blanko e-KTP dengan jumlah besar, mengingat banyaknya daftar panjang KTP yang menanti pencetakan. Namun, distribusi blanko e-KTP diatur secara berjenjang di setiap daerah oleh instansi pusat. Konsekuensinya, proses pencetakan e-KTP di daerah-daerah berjalan lambat. Selain itu, anggaran untuk blanko e-KTP yang cukup besar sehingga menyebabkan target pencetakan e-KTP belum terpenuhi seperti yang diharapkan. IKD merupakan terobosan positif yang patut diapresiasi dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Tangerang yang sudah dilaksanakan sejak tahun 2022. Aplikasi tersebut diharapkan dapat meningkatkan pelayanan publik yang berjalan lebih cepat dan akurat. Sisi positif dari aplikasi ini tentu mempermudah pelayanan serta mendorong pelayanan yang lebih sistematis. Namun, terdapat permasalahan terkait akses internet, sehingga pemerintah perlu mengatasi kendala jaringan internet yang tidak optimal. Salah satu wujud berpikir ke depan (*think ahead*) dapat dilakukan dengan melakukan perbaikan dan meningkatkan kualitas jaringan agar tidak ada permasalahan akses dan pelayanan sehingga IKD dapat memberikan manfaat yang maksimal bagi seluruh penduduk Kabupaten Tangerang.

Disdukcapil Kabupaten Tangerang menerapkan beberapa strategi untuk memastikan layanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) tetap relevan dan bermanfaat di masa depan, antara lain: promosi melalui media sosial (instagram), selain itu pegawai di lembaga atau instansi di Kabupaten Tangerang harus sudah mengaktifkan Identitas Kependudukan Digital (IKD), serta dilakukannya promosi melalui *goes to school* dan *goes to campus*.

Melalui aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD), pihak Kementerian sudah merancang Sistem Manajemen Keamanan Informasi (SMKI) adminduk yang dilaksanakan dengan menerapkan SNI ISO/IEC 27001 yang sudah berstandar internasional dan penerapannya dimaksudkan untuk mengelola resiko terhadap keamanan data (Dukcapil Kemendagri, 2022). Maka dari itu, Disdukcapil akan mengutamakan KTP digital yang dapat diakses langsung melalui aplikasi IKD sehingga KTP fisik dapat berkurang, kecuali untuk penduduk lansia, penduduk yang tinggal di daerah pelosok, dan penduduk penyandang disabilitas. Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) menghadirkan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan pemerintah dan swasta. Tanpa perlu datang ke kantor

atau mengurus berbagai dokumen fisik, IKD memungkinkan proses pengiriman dokumen secara digital melalui email atau aplikasi IKD itu sendiri.

Inovasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) menandakan langkah awal instansi terkait dalam mewujudkan pelayanan berbasis teknologi di masa depan. Selain menghadirkan kemudahan akses layanan publik seperti penerbitan dokumen, IKD juga menjadi bukti peran penting Disdukcapil Kabupaten Tangerang dalam menumbuhkan kesadaran masyarakat akan pentingnya pembaruan data kependudukan. Disdukcapil Kabupaten Tangerang tidak hanya berfokus pada pelayanan penerbitan dokumen, tetapi juga aktif dalam mengedukasi masyarakat tentang pentingnya pembaruan data kependudukan. Upaya ini merupakan bentuk introspeksi diri instansi, memastikan arahan yang disampaikan kepada masyarakat mudah dipahami dan dimengerti.

Dalam elemen *thinking ahead, able people* dan *agile processes* di Disdukcapil sudah mulai memadai karena aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) ini berkelanjutan, setiap triwulan pihak Disdukcapil mengadakan sosialisasi dan bimbingan teknis untuk para operator agar selalu *up to date* baik dalam aplikasi maupun regulasinya.

## 2. *Thinking Again*

Upaya mencapai tata kelola yang dinamis (*dynamic governance*) membutuhkan usaha dan strategi karena banyak hambatan yang harus dilalui. Untuk mencapai tujuan ini, organisasi perlu memiliki komitmen yang kuat untuk perbaikan diri dan mampu mengidentifikasi kelemahan yang perlu diperbaiki. Langkah nyata menuju tata kelola dinamis adalah dengan memanfaatkan informasi dan umpan balik masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Organisasi harus mampu mengolah informasi dan data terkini kritik membangun terhadap kinerja yang terhambat. Proses meninjau ulang dan merumuskan solusi ini dikenal sebagai *'thinking again'* (Neo & Chen, 2007). Disdukcapil Kabupaten Tangerang menerima secara terbuka berbagai saran dan kritik dari masyarakat. Mereka meyakini bahwa masukan tersebut merupakan dorongan penting bagi pertumbuhan dan perkembangan organisasi.

Dalam proses *thinking again*, jika target kinerja tidak tercapai maka pihak Disdukcapil Kabupaten Tangerang akan melakukan evaluasi setiap triwulan terhadap berbagai kinerja pelayanan mereka, selain itu dari pihak Kementerian Dalam Negeri juga melakukan evaluasi terhadap instansi tersebut di bidang SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan). Hal demikian memberikan dampak pada pelayanan yang diberikan kepada masyarakat karena terus dilakukan perbaikan layanan khususnya dalam hal birokrasi sehingga pelayanan berjalan lebih cepat dan sederhana terutama dalam mengurus berbagai keperluan seperti akta kelahiran, KTP elektronik, dan akrtu keluarga yang semuanya dilakukan secara digital melalui IKD. Hasil

dari perubahan tersebut dinilai cukup baik oleh masyarakat dibandingkan sebelum *go digital* dengan IKD.

Keterbukaan Disdukcapil Kabupaten Tangerang terhadap masukan dan keluhan dari masyarakat merupakan bukti komitmen mereka untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Mereka memanfaatkan berbagai saluran seperti media sosial, SP4N LAPOR, dan layanan langsung di kantor untuk mendengar keluhan masyarakat. Upaya ini memungkinkan mereka untuk mendapatkan respon yang cepat dan tepat di era teknologi, serta mempermudah akses layanan bagi masyarakat luas.

Pada beberapa kasus, terdapat gangguan yang menyebabkan fitur dalam IKD tidak dapat diakses karena sedang ada pemeliharaan dan pengembangan aplikasi yang dilakukan oleh *developer* pada setiap bulannya. Oleh karena itu, instansi melakukan upaya untuk memberikan informasi terkait hal tersebut melalui kanal media sosial atau melalui SPAN LAPOR yang bisa diakses oleh seluruh masyarakat. Hal tersebut dilakukan guna memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi terkait pelayanan serta memberikan kesempatan bagi mereka untuk menyampaikan kritik dan saran melalui platform yang telah disediakan.

### 3. *Thinking Across*

Upaya untuk meningkatkan pelayanan dapat melalui inovasi dengan meniru institusi lain yang dapat dijadikan teladan. Upaya organisasi untuk mempelajari dan mengadopsi kebijakan atau program inovatif dari organisasi lain merupakan contoh dari '*thinking across*' (Neo & Chen, 2007). Dalam program Identitas Kependudukan Digital (IKD) ini, pihak Disdukcapil Kabupaten Tangerang telah mempelajari program IKD yang bersumber dari pusat yaitu Kementerian Dalam Negeri. Oleh karena itu, pihak Disdukcapil tidak mempelajari ataupun mengadopsi dari daerah lain. Begitupun sebaliknya, daerah lain tidak mempelajari ataupun mengadopsi dari Disdukcapil Kabupaten Tangerang. Akan tetapi, pihak Disdukcapil dapat berkoordinasi dengan daerah lain terkait program Identitas Kependudukan Digital.

Dalam menyinkronkan data KTP dan IKD, lembaga/instansi harus memiliki alat *scan QR Code* yang dilakukan melalui kerja sama dengan Kementerian Dalam Negeri. Agar data dapat terbaca, maka lembaga/instansi perlu melakukan update data otomatis yang dilakukan antara lembaga dan Disdukcapil. Pihak Disdukcapil Kabupaten Tangerang pun melakukan kerja sama dengan pihak kecamatan yang ada di Kabupaten Tangerang dikarenakan telah dilakukan sosialisasi dengan narasumber dari Disdukcapil yang bertujuan untuk aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD).

Di sisi lain, pihak Disdukcapil Kabupaten Tangerang bekerja sama dengan lembaga atau instansi seperti BPJS Tenaga Kerja, BPJS Kesehatan, dan Dinas Kesehatan yang telah

dipilih secara langsung oleh Kementerian Dalam Negeri. Dalam melakukan kerja sama pada program ini, pihak Disdukcapil memiliki Perjanjian Kerja Sama (PKS) dalam pemaparan data untuk mengakses data penduduk. Oleh karena itu, apabila terjadi penyalahgunaan akses ataupun data akan dilaporkan langsung kepada pihak yang terkait. Disdukcapil menjalin kerjasama dengan Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo) untuk memperkuat keamanan jaringan dan data mereka. Hal ini dilakukan untuk mencegah serangan hacker dan melindungi data pribadi masyarakat.

#### *4. Adaptive Policy*

Berdasarkan Pasal 13 ayat (1) Permendagri No 72 Tahun 2022 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blangko KTP-el serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital disebutkan bahwa KTP-el berbentuk fisik dan/atau digital. Transformasi layanan Adminduk dimulai sejak tahun 1995 yang menerapkan SIMDUK (Sistem Administrasi Kependudukan). Kemudian, pada tahun 2006 diterbitkan UU No 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, kemudian mulai terbit Permendagri No 7 Tahun 2019 yang mulai beralih ke Permendagri No 72 Tahun 2022 bahwa KTP-el itu berwujud fisik dan digital. Mulai tahun 2019, Disdukcapil telah memberikan kemudahan bagi masyarakat dengan layanan cetak mandiri untuk berbagai dokumen administrasi kependudukan, seperti Kartu Keluarga dan Akte Kelahiran. Hal ini tidak termasuk Kartu Identitas Anak dan KTP Elektronik yang masih harus dicetak di kantor Disdukcapil (Koerniawan, 2024).

Pada tahun 2020, terdapat inovasi berupa transformasi layanan administrasi kependudukan yaitu Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM). Kemudian, transformasi terakhir berupa Identitas Kependudukan Digital (IKD) dengan ditetapkannya Permendagri Nomor 72 Tahun 2022 yang dalam Pasal 1 dinyatakan bahwa KTP-el itu berbentuk fisik dan digital. IKD hanya diatur melalui Permendagri Nomor 72 Tahun 2022, jadi instansi lain hanya dianggap sebagai internal saja. Pada saat Rapat Koordinasi Nasional (Rakornas), IKD tersebut akan disahkan dalam Peraturan Presiden (Perpres) sehingga semua instansi akan terikat pada Perpres tersebut. Akan tetapi dalam penerapannya tidak dapat dilakukan secara masif dikarenakan jumlah penduduk yang banyak.

Adapun regulasi yang berkaitan dengan perkembangan peraturan Identitas Kependudukan Digital (IKD) seperti Permendagri Nomor 72 Tahun 2022, Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan. Pada saat SIAK didistribusikan, di kabupaten/kota masing-masing difasilitasi *server* dan *database*

sehingga semua SIAK menjadi terpusat yang bertujuan untuk mengefisienkan *entry data* dan mempercepat sinkronisasi data. Misalnya ketika ada instansi seperti perbankan BPJS yang membutuhkan data kependudukan dan melakukan perubahan data maka secara otomatis data tersebut akan berubah.

## **KESIMPULAN**

Pemerintahan yang dinamis adalah suatu konsep mengenai kebijakan, institusi, dan struktur yang fleksibel untuk mencapai tujuannya secara efektif dalam lingkungan yang dinamis. Disdukcapil Sipil Kabupaten Tangerang menunjukkan komitmennya melalui penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD). IKD diharapkan mampu memberikan kemudahan sehingga pelayanan lebih efektif dan efisien, serta meningkatkan akses informasi dan layanan bagi masyarakat. Dengan demikian, IKD menjadi solusi dinamis Disdukcapil Tangerang untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang berfokus pada kebutuhan masyarakat.

*Dynamic Governance* dengan komponen *able people* dan *agile process* menjadi kunci bagi Disdukcapil Kabupaten Tangerang untuk mewujudkan pelayanan publik yang optimal. Hal tersebut dicapai melalui tiga indikator, meliputi: *thinking ahead* untuk mengantisipasi tantangan masa depan, *thinking again* untuk mengevaluasi efektivitas program sehingga dapat menghasilkan pelayanan yang lebih baik lagi, dan *thinking across* untuk mengadopsi ide-ide baru serta wawasan baru yang didapat dari organisasi lain. Kemampuan ini diterapkan pada seluruh proses implementasi kebijakan, termasuk IKD, untuk mewujudkan pelayanan yang inovatif, adaptif, dan efektif di lingkup Disdukcapil Kabupaten Tangerang.

Meskipun Identitas Kependudukan Digital (IKD) menawarkan kemudahan, masih terdapat hambatan dalam penerapannya di Disdukcapil Kabupaten Tangerang. Hal ini meliputi kurangnya pemahaman masyarakat tentang IKD dan keterbatasan penerimaan IKD oleh instansi pemerintah dan layanan publik untuk melakukan verifikasi data kependudukan menggunakan IKD. Oleh sebab itu, diperlukan strategi peningkatan pelayanan publik yang terencana oleh pihak dinas. Hal ini penting untuk mencapai tujuan pelayanan publik dan memberikan kepuasan kepada masyarakat dan *stakeholder* lainnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alim, B. N. (2022). Upaya mewujudkan dynamic governance pada pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. *Dialogue: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 4(2), 343–361. <https://doi.org/10.14710/dialogue.v4i2.14645>
- Darusman, F., & Wijaya, C. (2020). Kapabilitas dinamis sektor publik: Sebuah tinjauan literatur. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 16(1), 1–12.
- Disdukcapil Kabupaten Tangerang. (2021). Profil dinas 2021.
- Dukcapil Kemendagri. (2022). Kemendagri terus perkuat sistem manajemen keamanan informasi. [Dukcapil.Kemendagri.Go.Id. https://dukcapil.kemendagri.go.id/phln/read/kemendagri-terus-perkuat-sistem-manajemen-keamanan-informasi](https://dukcapil.kemendagri.go.id/phln/read/kemendagri-terus-perkuat-sistem-manajemen-keamanan-informasi)
- Efi, M. S., Helan, Y. G. T., & Asnawi, N. (2024). Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terhadap kepemilikan kartu tanda penduduk, kartu keluarga dan akta kelahiran bagi warga masyarakat Kabupaten Timor Tengah Utara. *Jurnal Hukum Dan Sosial Politik*, 2(2), 402–421.
- Hidayat, R., Nur Rahman, R., Reifin Perdana, M., & Arbansyah. (2024). Analisis sentimen aplikasi identitas kependudukan digital (IKD) menggunakan metode Naïve Bayes. *Jurnal Sistem Informasi Dan Ilmu Komputer*, 2(1), 129–140. <https://doi.org/10.59581/jusiik-widyakarya.v2i1.2320>
- Koerniawan, D. P. (2024). Sosialisasi administrasi kependudukan bagi aparatur desa. Presentasi PowerPoint.
- Neo, B. S., & Chen, G. (2007). *Dynamic governance: Embedding culture, capabilities and change in Singapore*. World Scientific Publishing Co. <https://doi.org/10.1142/6458>
- Pajri, E. H. (2018). Analisa dampak pelayanan publik dalam perspektif dynamic governance (Studi tentang kapabilitas dinamika Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya dalam penyelenggaraan pelayanan paspor). *Jurnal Administrasi Negara, UNAIR*, 2(1), 22–30.
- 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>
- Rahmatunnisa, M. (2019). Dialektika konsep dynamic governance. *Academia Praja: Jurnal Ilmu Politik, Pemerintahan, Dan Administrasi Publik*, 2(2). <https://doi.org/10.36859/jap.v2i02.116>
- Rizki, M., Sujianto, S., & Asari, H. (2023). Kapabilitas dynamic governance dalam pembangunan zona integritas pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 8(2), 321–338. <https://doi.org/10.30996/jpap.v8i2.5745>

- Salsa Bella, V., & Widodo, D. (2023). Implementasi aplikasi identitas kependudukan digital (IKD) dalam menunjang pelayanan publik masyarakat di Kecamatan Tambaksari. *Saraq Opat: Jurnal Administrasi Publik*, 6(1), 14–31. <https://doi.org/10.55542/saraqopat.v6i1.833>
- Sari, A. I., & Rusli, Z. (2023). Tata kelola pemerintahan dinamis (dynamic governance) dalam penyelenggaraan kota layak anak di Kota Pekanbaru. *Saraq Opat: Jurnal Administrasi Publik*, 5(1), 022–032. <https://jurnal.ugp.ac.id/index.php/SaraqOpat/article/view/442>
- Sasongko, R. W. (2023). Implementasi identitas kependudukan digital di Kabupaten Bandung. *Jurnal Registratie*, 5(1), 69–86. <https://doi.org/10.33701/jurnalregistratie.v5i1.3148>
- Trisna, E., & Meirinawati, M. (2022). Analisis penerapan standar pelayanan publik pembuatan KTP-el (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) di Dinas Kependuduk dan Pencatatan Sipil (Dispenduk Capil) Kota Surabaya. *Publika*, 1461–1474. <https://doi.org/10.26740/publika.v11n1.p1461-1474>
- Wahyuningsih, N., & Hendry, H. (2023). Perbandingan metode klasifikasi dalam analisis sentimen masyarakat terhadap identitas kependudukan digital (IKD). *JIPI (Jurnal Ilmiah Penelitian Dan Pembelajaran Informatika)*, 8(4), 1218–1227. <https://doi.org/10.29100/jipi.v8i4.4155>
- Widiyarta, A., & Humaidah, I. (2023). Implementasi aktivasi identitas kependudukan digital (IKD) dalam mendorong digitalisasi di Kelurahan Jepara Kota Surabaya. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(18), 43–51. <https://doi.org/10.5281/zenodo.8310255>