

---

## Penerapan *New Public Service* (NPS) dalam Pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang

Trisya Walza Rizkita<sup>1</sup>, Rifdah Silawarti<sup>2</sup>, Bagus Sajiwa<sup>3</sup>, Muhamad Rizqi Priatna<sup>4</sup>,  
Irvan Arif Kurniawan<sup>5</sup>

<sup>1,2,3,4,5</sup> Universitas Islam Syekh-Yusuf Tangerang

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

Email : [2101010022@students.unis.ac.id](mailto:2101010022@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>, [iankurniawan@unis.ac.id](mailto:iankurniawan@unis.ac.id)<sup>5</sup>

**Abstract :** *In response to the major impact of rapid developments in the era of globalization on the public service paradigm, many government institutions have implemented the New Public Service (NPS) concept. This concept is community-oriented and prioritizes the principle of innovation to create more efficient and responsive public services. To understand and analyze the implementation of the New Public Service (NPS) in Digital Population Identity (IKD) services at the Tangerang Regency Dukcapil Office, this research uses a qualitative approach with descriptive methods and is based on the seven NPS principles initiated by Denhardt J.V & Denhardt R.B (2003). The research informants came from the Population Administration Information Systems Section. Data collection techniques are carried out through interviews, observation and documentation. The implementation of the New Public Service (NPS) in the Tangerang Regency Dukcapil Disdukcapil in IKD services has generally illustrated an effort to create a better public service environment, sensitive to community needs, and respecting the rights of citizens. However, the research results show that there is still one principle that has not been implemented, namely "Value people, not just productivity." Therefore, to maximize results, continuous efforts are needed to increase public awareness, provide adequate resources, and utilize the latest information technology in public services.*

**Keywords :** *Public Service, New Public Service, Digital Population Identity*

**Abstrak :** Sebagai tanggapan terhadap dampak besar perkembangan pesat di era globalisasi terhadap paradigma pelayanan publik, banyak lembaga pemerintah yang telah mengimplementasikan konsep New Public Service (NPS). Konsep ini berorientasi pada masyarakat dan mengedepankan prinsip inovasi guna mewujudkan pelayanan publik yang lebih efisien dan responsif. Untuk memahami dan menganalisis penerapan New Public Service (NPS) dalam pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Disdukcapil Kabupaten Tangerang, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif dan berlandaskan tujuh prinsip NPS yang digagas oleh Denhardt J.V & Denhardt R.B (2003). Informan penelitian berasal dari Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penerapan New Public Service (NPS) di Disdukcapil Kabupaten Tangerang dalam pelayanan IKD secara umum telah menggambarkan usaha untuk menciptakan lingkungan pelayanan publik yang lebih baik, peka terhadap kebutuhan masyarakat, serta menghormati hak-hak warga negara. Meskipun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa masih ada satu prinsip yang belum diterapkan, yaitu "Value people, not just productivity" (menghargai orang, bukan hanya produktivitas). Oleh karena itu, untuk memaksimalkan hasilnya, diperlukan usaha berkelanjutan dalam meningkatkan kesadaran masyarakat, penyediaan sumber daya yang memadai, dan pemanfaatan teknologi informasi terkini dalam pelayanan publik.

**Kata kunci:** Pelayanan Publik, New Public Service, Identitas Kependudukan Digital

### 1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi masa kini sangat memengaruhi pelayanan publik. Di era digital ini, pemerintah serta lembaga publik menghadapi tantangan dan kesempatan baru untuk memberikan layanan yang lebih baik kepada masyarakat. (Mokobombang et al., 2023). 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).

Perkembangan teknologi yang semakin canggih mendorong pemerintah untuk beradaptasi dengan menyediakan pelayanan publik berbasis digital. Inovasi yang hadir di tiap instansi pemerintah berdampak pada aksesibilitas layanan publik dan memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengakses layanan tersebut (Hendriyaldi, Erida, 2022). 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).

Identitas Kependudukan Digital (IKD) diluncurkan oleh Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai representasi digital dari Kartu Tanda Penduduk elektronik bagi masyarakat yang telah memilikinya (Salsa Bella & Widodo, 2023). Hal ini sesuai dengan 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, yang menyebutkan bahwa KTP elektronik dapat berbentuk fisik dan digital, di mana bentuk digital tersebut adalah IKD (Sasongko, 2023).

Tujuan dari adanya identitas kependudukan digital adalah untuk meningkatkan kualitas pengelolaan data kependudukan dan efisiensi birokrasi, serta memungkinkan pelayanan publik yang lebih cepat dan responsif (Nurdiana & Ayumi, 2024). 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).

Perkembangan teknologi informasi yang pesat di era globalisasi mendorong transformasi fundamental dalam sektor pelayanan publik pemerintah. Guna mewujudkan layanan publik yang lebih efisien dan responsif, beragam instansi pemerintah mengimplementasikan konsep *New Public Service (NPS)* yang menekankan inovasi dan orientasi kepada masyarakat (Maypiyani et al., 2024). Sebagai paradigma yang berlandaskan pada konsep-konsep yang sejalan dengan nilai-nilai masyarakat, *New Public Service (NPS)* menekankan pentingnya pelayanan prima dari pemerintah, mengingat dinamika nilai-nilai tersebut (Rini Kusumawati et al., 2022).

Penerapan *New Public Service (NPS)* dalam pelayanan, misalnya, tercermin melalui kepastian waktu dan peningkatan kualitas dalam layanan administrasi kependudukan.

Sebelumnya, prosedur dalam sistem pelayanan administrasi kependudukan dianggap rumit dan menyulitkan masyarakat, namun dengan paradigma *New Public Service* (NPS), layanan tersebut dapat diubah untuk menciptakan pelayanan publik yang berkualitas. Sebagai bagian dari proses demokratisasi reformasi pelayanan publik, *New Public Service* (NPS) menekankan pentingnya keterlibatan publik bersama pemerintah (Soselisa & Puturuhu, 2021). Penekanan ini didasari oleh pandangan bahwa warga negara dalam sistem pemerintahan demokratis adalah bagian dari pemerintah yang memiliki legitimasi dan kapasitas, dan bukan hanya individu (Maypiyani et al., 2024).

Di Kabupaten Tangerang khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) sudah menerapkan pelayanan dengan memanfaatkan teknologi informasi melalui pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD). Pada layanan IKD tersebut, Disdukcapil berusaha untuk mengimplementasikan konsep paradigma *New Public Service* (NPS) 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 (Widiyarta & Humaidah, 2023).

Pendekatan *New Public Service* (NPS) menekankan fokus utama pada pemenuhan penyediaan pelayanan publik yang selaras dengan nilai demokrasi, keadilan sosial (*social equity*), dan nilai publik. Pemenuhan ini didasarkan pada dialog yang melibatkan partisipasi masyarakat (Azka et al., 2019). Perspektif *New Public Service* (NPS) menghendaki administrator publik untuk berkolaborasi secara demokratis dengan masyarakat dan unsur-unsur terkait dalam pemerintahan, dengan tujuan utama melayani masyarakat (Alamsyah, 2016).

Berkaitan dengan hal tersebut, ada beberapa permasalahan yang diidentifikasi oleh peneliti, yaitu: (1) tingginya jumlah pengunjung di Disdukcapil seringkali mengakibatkan antrian panjang dan waktu tunggu yang tidak efektif. Hal ini diperburuk oleh kurangnya jumlah loket pelayanan dan pegawai yang tersedia untuk menangani permohonan masyarakat. (2) fasilitas fisik di kantor Disdukcapil sering kali tidak memadai untuk menampung jumlah pengunjung yang tinggi. Ruang tunggu yang sempit dan kurangnya tempat duduk membuat situasi menjadi tidak nyaman, terutama bagi penyandang disabilitas dan lansia.

Berdasarkan gagasan Denhardt J.V. & Denhardt R.B. (2003), analisis Pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) berbasis teknologi digital akan menggunakan tujuh prinsip *New Public Service* (NPS). Ketujuh prinsip tersebut meliputi: menghargai manusia, bukan sekadar produktivitas (*value people, not just productivity*); berpikir strategis dan bertindak demokratis

(think strategically, act democratically); melayani masyarakat, bukan pelanggan (serve citizens, not customers); mengutamakan kewarganegaraan di atas kewirausahaan (value citizenship over entrepreneurship); melayani, bukan mengendalikan (serve rather than steer); menyadari kompleksitas akuntabilitas (recognize that accountability isn't simple); dan memprioritaskan kepentingan publik (seek the public interest) (Denhardt J.V & Denhardt R.B dalam Meyriyani et al., 2024).

Penelitian ini bertujuan memahami dan menganalisis penerapan NPS dalam pelayanan IKD di Disdukcapil Kabupaten Tangerang, dengan menggunakan teori NPS dari Denhardt J.V & Denhardt R.B (2003). Mengacu pada latar belakang masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, penelitian ini diberi judul “Penerapan *New Public Service* (NPS) dalam Pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Disdukcapil Kabupaten Tangerang.”

## **2. METODE**

Penelitian ini menganalisis penerapan New Public Service (NPS) dalam pelayanan IKD di Disdukcapil Kabupaten Tangerang melalui tujuh indikator: memahami kompleksitas akuntabilitas (recognize that accountability isn't simple); melayani warga, bukan pelanggan (serve citizens, not customers); berpikir strategis dan bertindak secara demokratis (think strategically, act democratically); melayani, bukan mengendalikan (serve rather than steer); menghargai kewarganegaraan lebih dari kewirausahaan (value citizenship over entrepreneurship); mengutamakan kepentingan publik (seek the public interest); serta menghargai manusia, bukan hanya produktivitas (value people, not just productivity). Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, yang menurut Sugiyono (2010) berfokus pada pengkajian kondisi objek alamiah dengan peneliti sebagai instrumen, analisis induktif, dan penekanan pada makna (Sugiyono, 2010).

Penelitian ini memanfaatkan dua jenis data, yakni data primer dan sekunder, yang diperoleh dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang. Data primer diperoleh melalui observasi dan wawancara dengan informan Bapak Dicky Purnama K, ST dari Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan. Data sekunder didapatkan melalui penelusuran literatur yang relevan, mencakup peraturan perundang-undangan, dokumen resmi, buku, jurnal, dan referensi tertulis lainnya. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi lapangan dan dokumentasi.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### **Penerapan *New Public Service* (NPS) Dalam Pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) Di Disdukcapil Kabupaten Tangerang**

Warga negara, dalam paradigma *New Public Service* (NPS), dipandang sebagai bagian aktif dari masyarakat, bukan sekadar pelanggan layanan publik (Marom, 2015). Konsep ini menekankan peran warga negara dalam mengedepankan nilai-nilai, kepercayaan, kepedulian, serta kontribusi bagi pencapaian tujuan bersama demi kepentingan negara. Aparatur pelayanan publik kemudian memberikan layanan terbaik berdasarkan prinsip-prinsip NPS.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji penerapan *New Public Service* (NPS) dalam Pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Disdukcapil Kabupaten Tangerang. Kajian ini mengacu pada teori NPS yang dikemukakan oleh Denhardt J.V. & Denhardt R.B. (dalam Meyriyani et al., 2024), yang mencakup tujuh prinsip utama, yaitu: menghargai manusia, bukan sekadar produktivitas (*value people, not just productivity*); berpikir strategis dan bertindak demokratis (*think strategically, act democratically*); melayani masyarakat, bukan pelanggan (*serve citizens, not customers*); mengutamakan kewarganegaraan di atas kewirausahaan (*value citizenship over entrepreneurship*); melayani, bukan mengendalikan (*serve rather than steer*); menyadari kompleksitas akuntabilitas (*recognize that accountability isn't simple*); dan memprioritaskan kepentingan publik (*seek the public interest*). Pembahasan mengenai ketujuh prinsip ini akan disajikan dalam analisis, dengan hasil penelitian sebagai berikut:

#### 1. *Serve Citizens, Not Customers* (Melayani Masyarakat Bukan Pelanggan)

Kesetaraan hak dan kewajiban pengguna layanan dengan masyarakat pada umumnya merupakan inti dari prinsip *New Public Service* yang memandang mereka sebagai "warga negara," bukan sekadar pelanggan. Implikasinya, pemerintah atau penyedia layanan publik berkewajiban untuk tidak memperlakukan mereka semata-mata sebagai pembayar, dan petugas serta operator berperan aktif menciptakan lingkungan yang mendukung pemanfaatan layanan dan kesejahteraan warga, di luar penyediaan layanan dasar.

Sebagai instansi pelayanan publik, Disdukcapil Kabupaten Tangerang bertanggung jawab menyediakan layanan langsung kepada warga. Berbeda dengan produk komersial yang berorientasi keuntungan, pengurusan dan penerbitan dokumen administrasi kependudukan (Admuduk), termasuk layanan Identitas Kependudukan Digital (IKD), tidak dipungut biaya atau gratis, sesuai dengan Pasal 79 Ayat 1 UU Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (UU RI, 2013). IKD diatur lebih rinci dalam Permendagri Nomor 72 Tahun 2022, khususnya Pasal 7, yang menjelaskan

bahwa identitas penduduk (KTP) tersedia dalam bentuk fisik dan digital. Sebagai pelayan masyarakat, Disdukcapil berkewajiban memberikan layanan gratis kepada warga tanpa motif mencari keuntungan.

Untuk layanan IKD secara nasional, masyarakat dapat mengakses helpdesk laporan. Sementara itu, di Kabupaten Tangerang, layanan dapat diakses melalui email atau Instagram resmi Disdukcapil Kabupaten Tangerang. Mengenai IKD, aturan yang berlaku sudah jelas karena bersifat top-down. Namun, masyarakat tetap dapat memberikan masukan selama tidak melanggar peraturan yang ada.

Berbeda dengan produk komersial yang berorientasi pada keuntungan, pelayanan administrasi kependudukan, khususnya layanan IKD di Disdukcapil Kabupaten Tangerang, berlandaskan prinsip pertama *New Public Service (NPS)*, yaitu melayani masyarakat, bukan pelanggan. Komitmen ini diwujudkan dengan memberikan layanan publik yang responsif dan gratis, sebagaimana diatur dalam UU Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, yang menjamin pemenuhan hak warga negara tanpa biaya.

## 2. *Seek The Public Interest* (Mengutamakan Kepentingan Publik)

Prinsip ini menekankan bahwa pemerintah sebagai penyelenggara layanan publik harus mengutamakan kepentingan publik dengan memberikan layanan yang cepat dan mudah, tanpa penundaan atau penguluran waktu, serta memastikan proses administrasi yang tepat waktu dan menumbuhkan kepercayaan masyarakat. Disdukcapil Kabupaten Tangerang mempermudah akses layanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) bagi penggunanya. Keuntungan IKD, selain berfungsi seperti KTP fisik, adalah kemudahan penggunaannya di berbagai layanan seperti perbankan (BCA dan Mandiri) serta di bandara. Pengguna hanya perlu menunjukkan identitas digital melalui aplikasi di smartphone tanpa perlu membawa KTP fisik, membuatnya lebih efisien.

Disdukcapil Kabupaten Tangerang memastikan bahwa seluruh masyarakat dapat mengakses dan memanfaatkan IKD dengan melakukan sosialisasi kepada petugas kecamatan, keluarga yang datang, serta melalui Instagram dan website untuk mengimbau masyarakat menginstal aplikasi IKD. Berdasarkan penjelasan di atas, dilihat dari prinsip kedua *New Public Service (NPS)* tentang mengutamakan kepentingan publik, dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan, terutama dalam layanan IKD di Disdukcapil Kabupaten Tangerang, mencerminkan upaya pemerintah dalam mengutamakan kepentingan publik melalui inovasi yang mempermudah akses layanan administrasi bagi seluruh masyarakat.

Hal ini terlihat dari hadirnya IKD, yang memungkinkan masyarakat mengakses data kependudukan dengan cepat dan mudah melalui smartphone tanpa perlu membawa KTP fisik, sehingga meningkatkan kenyamanan dan efisiensi dalam berurusan dengan layanan publik. Disdukcapil Kabupaten Tangerang juga aktif melakukan sosialisasi mengenai manfaat dan cara penggunaan IKD melalui berbagai saluran, termasuk media sosial dan langsung kepada pengguna layanan, yang menunjukkan komitmen pemerintah untuk memastikan seluruh masyarakat dapat memanfaatkan teknologi ini.

### 3. *Value Citizenship Over Entrepreneurship* (Lebih Menghargai Warga Negara/Masyarakat Daripada Kewirausahaan)

Prinsip ini menekankan pentingnya partisipasi masyarakat dalam proses administrasi dan pemerintahan, yang lebih utama dibandingkan dengan pendekatan yang berfokus pada semangat kewirausahaan, yang sering kali menghasilkan ketidaksetaraan dalam pelayanan yang diterima oleh individu. *New Public Service* lebih lanjut menekankan peran krusial administrasi negara dalam mewujudkan suasana demokratis dalam proses perumusan kebijakan publik. Hal ini dicapai melalui pertimbangan yang seksama terhadap kepentingan dan nilai-nilai yang dianut oleh masyarakat.

Saat ini, dalam pembuatan KTP fisik dan dokumen administrasi kependudukan lainnya, masyarakat dianjurkan untuk menginstal IKD. Disdukcapil Kabupaten Tangerang merencanakan untuk melanjutkan sosialisasi yang telah dimulai pada tahun 2023, seperti kunjungan ke kampus dan sekolah pada tahun 2025. Namun, kegiatan ini tidak dilaksanakan pada tahun 2024 karena keterbatasan anggaran, dengan kode rekening yang masih terkait dengan bidang lain. Aktivitas yang dilakukan pada 2023 meliputi perekaman data, di mana apabila KTP sudah siap cetak namun blanko belum tersedia, Identitas Kependudukan Digital (IKD) langsung diaktifkan. Untuk meningkatkan pemahaman warga mengenai hak dan kewajiban kependudukan mereka melalui IKD, Disdukcapil Kabupaten Tangerang melakukan sosialisasi dengan membuat video pendek di Instagram sebagai sarana edukasi, seperti tutorial instalasi IKD.

Berdasarkan paparan diatas, dilihat dari prinsip ketiga *New Public Service* (NPS) yaitu lebih menghargai warga negara/masyarakat daripada kewirausahaan, Dapat disimpulkan bahwa layanan administrasi kependudukan, terutama dalam hal pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Disdukcapil Kabupaten Tangerang mencerminkan bahwa terdapat upaya untuk mengutamakan pelayanan kepada masyarakat dan memastikan bahwa suara serta kebutuhan mereka didengar dalam proses pemerintahan.

Hal ini dapat dilihat dari Disdukcapil Kabupaten Tangerang telah melaksanakan sosialisasi mengenai IKD untuk meningkatkan pemahaman warga tentang hak dan kewajiban kependudukan mereka. Meskipun ada tantangan dalam penganggaran yang menghambat kegiatan sosialisasi pada tahun 2024, upaya ini menunjukkan komitmen untuk melibatkan masyarakat dalam proses administrasi. Untuk menjangkau lebih banyak warga, Disdukcapil Kabupaten Tangerang juga memanfaatkan platform media sosial seperti Instagram untuk memberikan edukasi tentang instalasi IKD. Ini adalah langkah positif dalam meningkatkan kesadaran dan partisipasi masyarakat terhadap administrasi kependudukan.

#### *4. Think Strategically, Act Democratically (Berpikir Strategis, Bertindak Demokratis)*

Partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan, sebagai wujud tindakan demokratis, dan pemikiran strategis yang berorientasi pada tujuan jangka panjang dan pemilihan langkah-langkah yang tepat, merupakan dua elemen penting yang digabungkan dalam prinsip ini demi tercapainya pengambilan keputusan yang efektif dan berkualitas. Disdukcapil, dalam konteks ini, dapat mengumpulkan informasi relevan dari masyarakat untuk memastikan keputusan yang diambil sesuai dengan kebutuhan dan harapan mereka.

Dalam hal kewenangan, pengembangan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) berada di bawah Kementerian Dalam Negeri, sesuai dengan amanat UU Nomor 23 Tahun 2006 dan perubahan dalam UU Nomor 24 Tahun 2013. Kewenangan tersebut dimiliki oleh Direktorat Jenderal Pencatatan Sipil, sehingga hanya mereka yang dapat memperbarui aplikasi tersebut. Meskipun demikian, masyarakat tetap dapat memberikan masukan melalui Disdukcapil (Disdukcapil) Kemendagri. Terkait dengan perencanaan IKD, Disdukcapil telah bekerja sama dengan kecamatan dan berbagai perangkat daerah lainnya, seperti pengadilan agama, kejaksaan, Komandan Distrik Militer (Dandim)/Komando Distrik Militer (Kodim), serta pemangku kepentingan lainnya. Selain itu, kerjasama juga telah dilakukan dengan BUMN, seperti BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. Namun, hingga saat ini belum ada keterlibatan dengan sektor swasta.

Hal ini terlihat dari proses pengambilan keputusan dalam pengembangan IKD yang melibatkan partisipasi masyarakat. Disdukcapil Kabupaten Tangerang berusaha mengumpulkan informasi dan masukan dari warga untuk memastikan kebijakan yang diambil sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi mereka. Selain itu, Disdukcapil telah menjalin kerja sama dengan berbagai pihak, termasuk kecamatan, pengadilan agama, kejaksaan, dan BUMN seperti BPJS Kesehatan. Namun, belum ada kolaborasi dengan pihak swasta, yang menandakan adanya potensi untuk memperluas keterlibatan lebih lanjut.



5. *Recognize That Accountability Isn't Simple* (Menyadari Bahwa Akuntabilitas Bukan Sesuatu Yang Mudah)

Akuntabilitas pejabat publik dalam pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Tangerang diwajibkan untuk memenuhi standar pelayanan yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Dalam hal perlindungan data dan keamanan, hal ini dijamin melalui proses aktivasi yang mewajibkan penduduk hadir secara langsung, serta adanya fitur pada IKD yang mencegah pengambilan tangkapan layar (screenshot). UU Administrasi Kependudukan telah menetapkan bahwa Disdukcapil Kabupaten Tangerang bertanggung jawab untuk melindungi data penduduk. Selain itu, layanan IKD juga bersifat transparan dan akuntabel karena disediakan secara gratis. Ketika penduduk mengaktifkan IKD, tidak hanya akuntabilitas yang dijaga, tetapi juga keamanan. IKD bersifat pribadi dan hanya dapat diakses oleh pemiliknya karena PIN yang hanya diketahui oleh individu tersebut.

Transparansi juga terlihat karena seluruh data tersedia secara terbuka dan hanya bisa diakses oleh pemiliknya, sehingga setiap individu dapat memeriksa data administrasi kependudukan (Adminduk) mereka sendiri. Sebelumnya, IKD mencakup informasi seperti NPWP, BPJS Kesehatan dan Ketenagakerjaan, kartu vaksin, serta kartu pegawai. Namun, saat ini, belum semua data tersebut dapat ditampilkan karena masih dalam proses perpanjangan kerja sama dengan instansi terkait.

Berdasarkan penjelasan sebelumnya dan mengacu pada prinsip kelima *New Public Service* (NPS) yang menyatakan bahwa akuntabilitas bukanlah hal sederhana, dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan IKD di Disdukcapil Kabupaten Tangerang menunjukkan upaya peningkatan akuntabilitas dan transparansi dalam administrasi kependudukan.

Hal ini terlihat dari pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Tangerang, di mana setiap pejabat publik diharuskan memenuhi standar pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. Proses aktivasi IKD yang mengharuskan kehadiran fisik penduduk dan fitur keamanan yang mencegah pengambilan tangkapan layar menunjukkan perhatian terhadap perlindungan data dan privasi. Ini sejalan dengan ketentuan dalam UU Administrasi Kependudukan yang mewajibkan perlindungan data penduduk.

6. *Serve Rather Than Steer* (Melayani Daripada Mengendalikan)

Prinsip ini menekankan bahwa pemimpin atau pelayan publik hendaknya lebih mengutamakan pemberian pelayanan dan bantuan kepada orang lain, alih-alih sekadar memberi perintah tanpa kontribusi yang nyata. Aspek penting yang disoroti adalah mendengarkan kebutuhan orang lain, bekerja sama, dan memberikan dukungan demi

tercapainya tujuan bersama. Dengan demikian, administrator berperan dalam menyediakan pelayanan terbaik bagi masyarakat.

Dalam layanan Identitas Kependudukan Digital (IKD), secara nasional sudah tersedia 9 fitur terkait administrasi kependudukan (Admuduk), yang memungkinkan masyarakat tidak perlu datang ke dinas. Namun, di Disdukcapil Kabupaten Tangerang saat ini baru ada 6 fitur, seperti pembuatan Kartu Keluarga (KK), pembuatan akta kelahiran dengan NIK, pembuatan akta kelahiran tanpa NIK, dan pembaruan elemen data yang diperkenankan. Ke depan, warga akan dapat mengajukan data Admuduk melalui IKD. Semua fitur tersebut dapat diakses langsung oleh warga, di mana mereka mengajukan permohonan, petugas memverifikasi, dan apabila sudah sesuai dengan peraturan, dokumen Admuduk akan diterbitkan tanpa perlu datang ke kantor dinas. Terdapat juga fitur pelacakan status permohonan, sehingga warga dapat melihat status permohonannya apakah sedang diproses, diverifikasi, validasi, atau sudah Tanda Tangan Elektronik (TTE). Jika sudah TTE, dokumen berarti sudah terbit.

Prinsip keenam *New Public Service* (NPS), yaitu melayani daripada mengendalikan, menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan, khususnya layanan IKD di Disdukcapil Kabupaten Tangerang, berupaya menciptakan lingkungan yang lebih responsif dan kolaboratif. Upaya ini didasari komitmen untuk mendengarkan dan memenuhi kebutuhan warga, sebagaimana diuraikan sebelumnya.

Hal ini terlihat dari upaya Disdukcapil Kabupaten Tangerang untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, melalui fitur-fitur IKD yang memudahkan warga mengakses layanan administrasi kependudukan tanpa perlu mendatangi kantor. Ini menunjukkan bahwa pemerintah lebih memilih untuk melayani kebutuhan warga daripada sekadar mengendalikan proses administrasi. Dengan adanya enam fitur dalam IKD, seperti pembuatan Kartu Keluarga dan akta kelahiran, masyarakat dapat mengajukan permohonan langsung dan melacak statusnya. Langkah ini mencerminkan upaya untuk meningkatkan efisiensi layanan publik.

#### *7. Value People, Not Just Productivity (Menghargai Orang, Bukan Produktivitas Semata)*

Disdukcapil Kabupaten Tangerang memberikan pelayanan kepada publik dengan sikap ramah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Administrator memegang peranan penting dalam kesuksesan suatu program pelayanan.

Terkait dengan beban kerja pegawai dalam pelayanan IKD, meskipun penambahan fitur dapat menambah pekerjaan, dampaknya tidak terlalu besar karena setiap operator sudah memahami tugas mereka dalam memberikan pelayanan melalui aplikasi. Namun, terkait kualitas kerja, teknologi canggih yang digunakan dalam IKD membuat tidak semua operator dapat melakukan aktivasi. Proses seleksi petugas yang dapat melakukan aktivasi IKD

dilakukan dengan ketat. Selain itu, setiap triwulan, pelatihan untuk operator diadakan baik di tingkat dinas maupun kecamatan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia (SDM) dan memastikan mereka memahami regulasi serta kebijakan terkait IKD. Kabupaten Tangerang menjadi contoh bagi kabupaten/kota lain yang rutin mengadakan pelatihan terkait pengembangan ini.

Pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Disdukcapil Kabupaten Tangerang merupakan wujud penerapan prinsip ketujuh *New Public Service* (NPS), yaitu menghargai orang, bukan hanya produktivitas, dalam pelayanan administrasi kependudukan. Prioritas pada nilai manusia di atas sekadar produktivitas dalam layanan IKD menciptakan lingkungan pelayanan yang lebih inklusif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Disdukcapil Kabupaten Tangerang memberikan layanan publik dengan pendekatan ramah yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan, menunjukkan bahwa perhatian terhadap pengguna layanan menjadi prioritas utama. Administrator memiliki peran kunci dalam keberhasilan program pelayanan. Dengan pemahaman yang mendalam tentang tugas mereka, para operator dapat memberikan pelayanan berkualitas meskipun ada penambahan fitur dalam aplikasi. Selain itu, Disdukcapil Kabupaten Tangerang rutin mengadakan pelatihan triwulanan untuk operator, baik di dinas maupun kecamatan, guna meningkatkan SDM dan memastikan mereka selalu memahami regulasi serta kebijakan terkait IKD. Proses seleksi petugas untuk aktivasi IKD dilakukan dengan ketat untuk memastikan hanya operator yang kompeten yang terlibat dalam pelayanan. Hal ini menunjukkan komitmen terhadap kualitas layanan. Meskipun tantangan seperti beban kerja yang meningkat dan keterbatasan SDM masih ada, berbagai langkah yang diambil telah membantu menjaga kualitas pelayanan publik tetap optimal.

#### **4. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan bahwa penerapan *New Public Service* (NPS) dalam Pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Disdukcapil Kabupaten Tangerang, yang menggunakan teori Prinsip *New Public Service* (NPS) menurut Denhardt J.V & Denhardt R.B (2003), belum sepenuhnya mengikuti prinsip-prinsip NPS, terutama pada prinsip *value people, not just productivity* (menghargai orang, bukan hanya produktivitas). Dalam perspektif NPS, menghargai orang dalam pelayanan publik, khususnya di Disdukcapil Kabupaten Tangerang, merupakan prinsip yang sangat penting meskipun sering kali diabaikan. Penambahan fitur dalam aplikasi pelayanan dapat menambah beban kerja pegawai. Walaupun setiap operator paham tugas mereka, tanggung

jawab tambahan ini berpotensi menambah stres dan menurunkan kepuasan kerja. Jumlah pegawai yang terbatas di bagian aktivasi IKD menjadi masalah serius, yang dapat mengganggu kualitas pelayanan, karena tidak semua pegawai memiliki kemampuan untuk mengelola teknologi terbaru. Walaupun ada usaha untuk menghargai pegawai melalui pelatihan dan peningkatan fasilitas, tantangan seperti meningkatnya beban kerja dan keterbatasan sumber daya manusia tetap ada. Oleh karena itu, sangat penting bagi Disdukcapil Kabupaten Tangerang untuk terus mencari cara agar menghargai orang, bukan hanya fokus pada produktivitas, guna meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

Penerapan prinsip *New Public Service (NPS)* di Disdukcapil Kabupaten Tangerang melalui layanan Identitas Kependudukan Digital (IKD), yang didasarkan pada teori Denhardt J.V & Denhardt R.B (2003) dan enam prinsip lainnya, telah menunjukkan kemajuan dalam menciptakan pelayanan publik yang lebih baik, responsif, dan berorientasi pada hak warga negara. Untuk pengembangan lebih lanjut, diperlukan upaya maksimal melalui peningkatan kesadaran masyarakat, pengadaan sumber daya yang optimal, dan kemampuan beradaptasi dengan perkembangan teknologi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alamsyah, A. (2016). *Perkembangan Paradigma Administrasi Publik (New Public Administration, New Public Management dan New Public Service)*. *Jurnal Politik Profetik*, 4(2), 172–199.
- Azka, A., Katili, P., Kirana, P. C., & Nufus, H. T. (2019). *Penerapan Dimensi New Public Service dalam Inovasi dan Pemberdayaan Masyarakat pada SiBakul Jogja*. *Ummat Scientific Journals*, 1(1), 1–26. <https://journal.ummat.ac.id/journals/15/articles/8660/submission/original/8660-28051-1-SM.pdf>
- Hendriyaldi, Erida, O. Y. (2022). *Transformasi pelayanan publik digital di masa pandemi covid-19 untuk mewujudkan e-government di Lingkungan Pemerintah Daerah Kota Jambi*. *Jurnal Paradigma Ekonomika*, 17(3), 669–682.
- 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>
- Marom. (2015). *Inovasi Birokrasi Pelayanan Publik Bidang Sosial Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Di Kabupaten Kudus*. *GEMA PUBLICA: Jurnal Manajemen Dan Kebijakan Publik*, 1(1), 45–63.
- Maypiyani, C., Kurniawan, I. A., & Mazya, T. M. (2024). *Penerapan New Public Service (NPS) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang*. *Jurnal Ilmiah*

- Wahana Pendidikan, Februari, 10(4), 179–191.  
<https://doi.org/10.5281/zenodo.10505546>.
- Meyriyani, S. F., Sujana, N., & Utami, P. (2024). Penerapan Prinsip New Public Service (NPS) Dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Indonesia Sehat (KIS) Melalui Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Kota Tangerang. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(2), 819–828. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10499283>.
- Mokobombang, W., Syafaruddin, S., Syafaruddin, A. R. A., Khaeriyah, K., & Natsir, N. (2023). Dampak Perubahan Layanan Publik Yang Disebabkan Oleh Teknologi Dan Media Sosial. *Journal of Business, Finance, and Economics (JBFE)*, 4(1), 348–359. <https://doi.org/10.32585/jbfe.v4i1.4180>
- Nurdiana, I., & Ayumi, K. (2024). Implementasi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Di Disdukcapil Kota Tanjungpinang Implementation Of The Digital Population Identity (IKD) Application At Disdukcapil Tanjungpinang City. *Jurnal Pengabdian Dan Solidaritas Masyarakat*, 1(2), 50–58. <https://doi.org/10.62383/harmoni.v1i2.141>
- Rini Kusumawati, Dida Rahmadanik, & Yusuf Hariyoko. (2022). Optimization of Population Administration Services with the Use of Klampid New Generation in Pacarkembang Village. *Formosa Journal of Social Sciences (FJSS)*, 1(4), 485–494. <https://doi.org/10.55927/fjss.v1i4.2273>
- 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>
- 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>
- Soselisa, H. C., & Puturu, D. (2021). Penerapan Prinsip New Publik Service dalam Pelayanan STNK pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap. *PUBLIC POLICY (Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik & Bisnis)*, 2(2), 315–330. <https://doi.org/10.51135/publicpolicy.v2.i2.p315-330>
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Penerbit Alfabeta.
- UU RI. (2013). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan*.
- Wahyuningsih, N., & Hendry, H. (2023). Perbandingan Metode Klasifikasi Dalam Analisis Sentimen Masyarakat Terhadap Identitas Kependudukan Digital (Ikd). *JUPI (Jurnal Ilmiah Penelitian Dan Pembelajaran Informatika)*, 8(4), 1218–1227. <https://doi.org/10.29100/jupi.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>