

IMPLEMENTASI PERATURAN MENTERI DALAM NEGERI NO. 72 TAHUN 2022 TENTANG KARTU TANDA PENDUDUK DIGITAL DI DINAS KEPENDUDUKAN PENCATATAN SIPIL KOTA PALEMBANG

M. FAUZAN UBADILLAH AKBAR

Nim : 21.11.097

Program Studi : Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Satya Negara Palembang

ABSTRACT

M. Fauzan Ubaidillah Akbar, 2025, Implementation of Minister of Home Affairs Regulation No. 72 of 2022 concerning Digital Identity Cards at the Palembang City Population and Civil Registration Office, Department of Public Administration, Satya Negara College of Administrative Sciences (STIA). Primary Supervisor (I) Dr. Supardi, S.Sos., M.S.I., and Secondary Supervisor (II) Sunarto, S.H., M.Si.

The purpose of this study is to determine and analyze the implementation of Minister of Home Affairs Regulation No. 72 of 2022 concerning Digital Identity Cards at the Palembang City Population and Civil Registration Office. This study also aims to identify obstacles and efforts made to support the successful implementation of Digital Identity Cards as a form of innovative population administration services.

The method used is a qualitative research method with a descriptive approach. Data collection techniques were carried out through in-depth interviews, participatory observation, documentation, and literature review. Informants in this study consisted of structural officials, implementing employees, and members of the public who use digital ID card services.

The research results show that the implementation of Minister of Home Affairs Regulation No. 72 of 2022 concerning Digital Identity Cards in Palembang City has been successful, as evidenced by the availability of infrastructure, standard operating procedures (SOPs), and active service through counters and outreach. However, obstacles remain, such as unequal digital literacy and technical challenges in the verification process.

Keywords: *Implementation, Digital ID Card, Public Services, Population Administration*

A. PENDAHULUAN

Latar Belakang

Administrasi kependudukan (adminduk) merupakan salah satu pilar utama dalam pembangunan suatu negara. Melalui sistem adminduk yang baik, pemerintah dapat mengelola data penduduk secara efektif dan efisien, yang berfungsi sebagai dasar dalam perencanaan sosial, ekonomi, dan pembangunan infrastruktur. Di Indonesia, pengelolaan data kependudukan sangat penting mengingat jumlah penduduk yang besar dan beragam, termasuk di Kota Palembang yang merupakan salah satu kota terbesar di Indonesia.

Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 pada Pasal 7 ayat (1) menyebutkan bahwa "Pemerintah kabupaten/kota berkewajiban dan bertanggung jawab menyelenggarakan urusan administrasi kependudukan dengan kewenangan meliputi salah satunya pelaksanaan kegiatan pelayanan masyarakat di bidang administrasi kependudukan."

Di era digital saat ini, pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik, termasuk administrasi kependudukan, menjadi kunci

peningkatan efisiensi dan transparansi. Salah satu inovasi yang diterapkan adalah KTP digital, yang menawarkan kemudahan dibandingkan KTP fisik. Kota Palembang menghadapi tantangan besar dalam pengelolaan data kependudukan seiring pertumbuhan penduduk yang pesat dan kebutuhan masyarakat yang beragam. Penerapan KTP digital diharapkan menjadi solusi efektif dalam memperbaiki proses pelayanan administrasi. Sebelumnya, data kependudukan dikelola melalui sistem SIAK, namun kendala seperti margin of error dan data ganda masih sering terjadi, sehingga konsolidasi data ke sistem pusat menjadi langkah penting untuk memastikan akurasi.

Proses adminduk yang masih bergantung pada dokumen fisik sering kali dihadapkan pada berbagai masalah, seperti kehilangan dokumen, kesulitan dalam akses layanan, serta lamanya waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan berbagai urusan administrasi. Hal ini tidak hanya mengurangi kepuasan masyarakat, tetapi juga dapat mengganggu kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Bertitik tolak dari permasalahan data ganda dan semerawutnya data kependudukan di Indonesia,

sehingga pada tahun 2009 melalui kebijakan yang dikeluarkan oleh Menteri Dalam Negeri dimulailah program KTP elektronik (KTP-el). Sistem administrasi kependudukan pun mengadopsi teknologi informasi dan komunikasi untuk mencegah berbagai hal yang tidak diinginkan sebagai identitas ganda yang dimiliki oleh seseorang. KTP-el menggunakan teknologi yang mampu menyimpan *microchip* sebagai penyimpan data yang berlaku secara nasional. Peraturan Presiden Nomor 39/2019 dapat dipakai dasar oleh pemerintah untuk terus memperbaharui data kependudukan sebagai bagian dari usaha menjadikan KTP-el sebagai data tunggal/*Single Identity Number* (SIN). Sejalan dengan penerapan SIAK terpusat, permasalahan data pada KTP-el diharapkan bisa teratasi.

KTP digital memiliki sejumlah keuntungan, antara lain kemudahan dalam verifikasi data, pengurangan penggunaan kertas, dan akses yang lebih cepat dan mudah bagi masyarakat. Dengan KTP digital, masyarakat dapat melakukan berbagai urusan administrasi secara dalam jaringan atau *online*, mengurangi kebutuhan untuk datang langsung ke kantor Disdukcapil, dan meminimalisir antrean yang panjang.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) memiliki tanggung jawab utama dalam pengelolaan data kependudukan dan penerbitan dokumen identitas. Implementasi KTP digital merupakan bagian dari upaya Disdukcapil untuk meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Namun, keberhasilan implementasi ini sangat bergantung pada kesiapan sumber daya manusia, infrastruktur teknologi informasi, serta regulasi yang mendukung. Meskipun KTP digital menjanjikan banyak manfaat, terdapat beberapa kendala yang mungkin dihadapi dalam proses implementasinya.

Berdasarkan hasil observasi penulis tanggal 18 bulan November tahun 2024, maka penulis menemukan beberapa indikasi masalah, yaitu :

1. Komunikasi
 - a Komunikasi yang tidak memadai dapat mengakibatkan ketidakpahaman masyarakat mengenai KTP digital dan bagaimana cara mengaksesnya.
 - b Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat tentang manfaat dan pengenalan dari penggunaan KTP digital yang dapat mendorong minat masyarakat untuk menggunakan KTP digital.
 - c Beberapa kelompok masyarakat, terutama yang tinggal di daerah terpencil, mungkin kesulitan

atau bahkan tidak memiliki akses yang memadai terhadap informasi karena keterbatasan infrastruktur teknologi.

- d Masyarakat lanjut usia dan masyarakat yang dengan latar belakang pendidikan yang kurang juga mengalami kesulitan dalam mendapatkan informasi terkait KTP digital.

2. Sumber Daya

- a Seperti yang dikatakan pada beberapa paragraf sebelumnya yaitu perlu adanya infrastruktur yang memadai agar dapat mendorong kesuksesan implementasi KTP digital di disdukcapil kota Palembang ini.

- b Anggaran yang terbatas untuk pelatihan dan pengembangan kapasitas sumber daya manusia di bidang administrasi kependudukan juga menghambat efisiensi operasional.

- c Kurangnya jumlah tenaga kerja yang terlatih seringkali mengakibatkan pelayanan yang lambat.

- d Infrastruktur teknologi yang kurang memadai juga menyebabkan pemrosesan data yang lambat.

3. Birokrasi

- a Proses birokrasi yang panjang dan rumit seringkali menjadi penyebab dalam turunnya minat masyarakat dalam peralihan KTP elektronik ke KTP digital.

- b Banyak masyarakat yang merasa frustrasi karena harus melalui berbagai tahapan dan juga prosedur yang tidak efisien seperti harus melakukan pendaftaran KTP digital dengan datang ke Disdukcapil Kota Palembang secara langsung untuk swafoto dan verifikasi.

Seperti yang tertera pada Undang-Undang yang sudah mengatur pengimplementasian KTP digital, yakni terdapat pada Aturan implementasi KTP digital di Indonesia diatur oleh Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan. KTP digital atau Identitas Kependudukan Digital (IKD) dirancang untuk menggantikan KTP elektronik, Implementasi ini juga diperkuat melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 72 Tahun 2022 sebagai dasar hukum teknis dalam pelaksanaan di lapangan. IKD diharapkan mampu memberikan efisiensi, keamanan, dan kemudahan dalam pelayanan administrasi kependudukan secara digital.

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat dirumuskan rekomendasi yang relevan dan konstruktif untuk meningkatkan kualitas

pelayanan, serta memberikan arahan bagi pemerintah daerah dalam pengelolaan adminduk yang lebih baik melalui pemanfaatan teknologi digital. Dengan latar belakang ini, diharapkan penelitian dapat memberikan kontribusi yang berarti bagi pengembangan sistem administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang dan menjadi acuan bagi daerah lain dalam implementasi KTP digital. Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi dasar evaluasi kebijakan yang telah diterapkan, khususnya terkait kesiapan infrastruktur dan sumber daya manusia. kedepannya, pemanfaatan teknologi digital di bidang administrasi kependudukan harus terus dikembangkan secara adaptif agar dapat menjawab tantangan pelayanan publik di era digital. Kolaborasi antara pemerintah dan masyarakat sangat diperlukan agar implementasi berjalan optimal. Dengan demikian, pelayanan administrasi kependudukan dapat lebih inklusif, responsif, dan berkelanjutan.

Rumusan Masalah

Rumusan masalah berdasarkan latar belakang masalah yang ditemukan oleh peneliti yaitu bagaimana implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 tentang Identitas Kependudukan Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang?

Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, peneliti bertujuan untuk menganalisis implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 tentang Identitas Kependudukan Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang.

B. LANDASAN TEORI

Dasar Hukum

Implementasi KTP Digital didasari oleh perundang-undangan yang berlaku, yaitu terdapat pada peraturan menteri dalam negeri (permendagri) no 72 tahun 2022 pasal 13, pasal 15, dan pasal 18. Peraturan ini mengacu pada ketentuan teknis dan prosedural dalam implementasi identitas kependudukan digital (IKD) yang merupakan pelengkap atau pengganti KTP-elektronik (e-KTP) konvensional menjadi KTP digital. Dasar hukum ini menjadi acuan dalam kebijakan IKD/KTP digital oleh pemerintah, terkhusus dalam mendukung pada transformasi digital layanan administrasi kependudukan.

a) Pasal 13

Pasal ini mengatur tentang bentuk dan spesifikasi teknis dari IKD, termasuk data didalamnya dan media penyimpanannya.

b) Pasal 15

Pasal ini disebutkan bahwa pendudukan dapat mengakses IKD dari aplikasi yang disediakan oleh direktorat jenderal kependudukan dan pencatatan sipil, yang terhubung dengan data kependudukan nasional.

c) Pasal 18

Pasal ini mempertegas bahwa implementasi dan pemanfaatan IKD merupakan tanggung jawab pemerintah daerah bersama dengan pemerintah pusat dalam mendukung pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital.

Dengan ini Permendagri Nomor 72 Tahun 2022 menjadi landasan hukum utama dalam implementasi program KTP digital di Indonesia. Aturan ini bukan hanya menjadi pijakan teknis, melainkan juga menegaskan komitmen pemerintah dalam mendukung transformasi digital pada sektor administrasi kependudukan.

Implementasi

Menurut George E. Edwards III (1980), implementasi tidak hanya mencakup tindakan nyata, tetapi juga mencakup konteks yang mempengaruhi keberhasilan suatu kebijakan. Dalam konteks penelitian ini, implementasi Kartu Tanda Penduduk (KTP) Digital sebagai bagian dari administrasi kependudukan diharapkan dapat memberikan dampak positif bagi masyarakat. Pentingnya pemahaman tentang implementasi dalam administrasi kependudukan terletak pada bagaimana kebijakan tersebut diterapkan secara efektif. Implementasi yang baik akan memastikan bahwa kebijakan yang telah dirumuskan dapat memberikan manfaat yang diharapkan. Dalam hal ini, keberhasilan implementasi KTP Digital sangat bergantung pada beberapa faktor seperti sumberdaya manusia, infrastruktur, dan dukungan regulasi.

Implementasi Kartu Tanda Penduduk Digital dalam proses administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang, merupakan bagian dari strategi modernisasi layanan publik yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi birokrasi, menjamin keamanan data kependudukan, serta memperluas aksesibilitas pelayanan secara digital kepada seluruh lapisan masyarakat. berdasarkan teori George C. Edward III (dalam Agustino 2016 :136-141), ada 4 (empat) variabel yang menentukan keberhasilan suatu kebijakan, yaitu : Komunikasi

(1), sumber daya (2), disposisi (3), struktur birokrasi (4). (Rahmani 2021)

Komunikasi

Komunikasi merujuk pada proses penyampaian informasi antara pihak-pihak yang terlibat dalam implementasi kebijakan. Menurut Edwards III (1980:17) terdapat beberapa variabel dalam komunikasi. Pertama untuk implementasi kebijakan yang efektif adalah bahwa mereka yang menerapkan kebijakan harus tahu apa yang seharusnya mereka lakukan. Keputusan ataupun kebijakan dalam pelaksanaannya harus di kirim (transmisi) ke personil yang tepat sebelum mereka dapat melaksanakannya. Tentu, hal tersebut memerlukan komunikasi yang akurat, dan semuanya harus dipahami secara sadar oleh setiap yang melaksanakan kebijakan tersebut. Kedua, jika transmisi informasi telah dilaksanakan hal kedua yang harus diterapkan dengan benar adalah petunjuk implementasi tidak hanya harus diterima, tetapi harus jelas. Jika tidak maka para pelaksana kebijakan akan mengalami kebingungan tentang apa yang harus mereka lakukan, dan mereka akan memiliki kebijaksanaan untuk menerapkan pandangan mereka sendiri pada penerapan kebijakan, pandangan yang barangkali berbeda dengan pandangan atasannya. Ketiga, berkaitan dengan kedua hal di atas menurut Edwards III (1980:17) menyebutkan bahwa konsistensi kebijakan sangat diperlukan.

Sumber Daya

Sumber daya mencakup semua elemen yang diperlukan untuk melaksanakan kebijakan dengan efektif. Edwards III (1980) memberikan uraian di pendahuluan pada bagian sumber daya menjelaskan bagian penting lainnya dari variabel komunikasi sebelumnya. Sumber daya menjadi faktor penting dalam mengimplementasikan kebijakan publik, sumber daya yang termasuk di dalamnya adalah staf dengan kompetensi dan keterampilan yang memadai dapat melaksanakan tugas dengan baik, selain itu juga selain staf, informasi, dan wewenang yang diemban oleh pelaksana kebijakan, terdapat juga permasalahan fasilitas yang dapat mempengaruhi atau justru menghambat implementasi kebijakan.

Disposisi

Disposisi atau sikap merujuk pada kecenderungan atau sikap yang dimiliki oleh pelaksana kebijakan terhadap kebijakan yang diimplementasikan. Disposisi ini dapat mempengaruhi bagaimana kebijakan dilaksanakan Disposisi

menurut Edwards III (1980:89) merupakan variabel penting dan berhubungan dengan dua variabel sebelumnya. Karena dalam disposisi jika pelaksana kebijakan berkecenderungan terhadap kebijakan tertentu, maka mereka lebih cenderung melaksanakannya seperti yang dimaksudkan oleh kebijakan yang telah diambil sebelumnya.

Namun ketika sikap atau prespektif pelaksana berbeda dari pembuat kebijakan, proses implementasi kebijakan akan menjadi lebih rumit. Disposisi berkaitan dengan, efek disposisi dimana sikap para pelaksana akan menimbulkan hambatan-hambatan yang nyata terhadap implementasi kebijakan bila personil/staf yang ada tidak melaksanakan kebijakan-kebijakan yang diinginkan oleh pejabat-pejabat tinggi.

Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi mencakup pengaturan organisasi yang mempengaruhi bagaimana kebijakan dilaksanakan. Menurut Edwards III (1980:125) menyebutkan bahwa pelaksana kebijakan mungkin tahu apa yang harus dilakukan dan memiliki keinginan untuk melakukannya, serta memiliki sumber daya yang cukup untuk melakukannya, namun mereka mungkin masih terhambat dalam implementasi oleh struktur organisasi tempat mereka melayani. Menurutnya terdapat dua karakteristik dalam struktur organisasi (Rahmani 2021)

Tujuan Implementasi

Seperti yang telah disebutkan sebelumnya, Implementasi administrasi kependudukan merujuk pada proses penerapan kebijakan dan program terkait pengelolaan data penduduk. Tujuan utama dari implementasi ini adalah untuk memastikan bahwa data kependudukan yang akurat, lengkap, dan terkini tersedia untuk mendukung perencanaan, pengambilan keputusan, serta pelaksanaan kebijakan publik. Sedangkan berdasarkan referensi dari penulis (Siti Badriyah n.d.) implementasi adalah suatu kegiatan yang dilakukan secara sistematis dan dihubungkan oleh mekanisme untuk mencapai tujuan tertentu.

Pelaksanaan KTP Digital Sejak Tahun 2022

Seiringan perkembangan teknologi informasi dan untuk memenuhi kebutuhan layanan kepada masyarakat, Kemendagri menerapkan identitas kependudukan digital (IKD) secara bertahap sejak tahun 2022 diawali dengan program percontohan yang dilakukan di beberapa daerah termasuk kota Palembang. Langkah ini sebagai tindak lanjut dari Permendagri No. 72 Tahun 2022 yang menjadi

dasar hukum pelaksanaan KTP digital. Realisasi IKD dilakukan sejak awal bulan desember 2022.

Implementasi Dalam Administrasi Kependudukan

Implementasi dalam konteks administrasi kependudukan (adminduk) adalah langkah krusial yang menghubungkan perumusan kebijakan dengan realisasi di lapangan, serta menjadi indikator keberhasilan sistem pelayanan publik berbasis data yang akurat dan terintegrasi. Menurut George E. Edwards III (1980), keberhasilan implementasi sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor kunci, yang dapat diaplikasikan dalam administrasi kependudukan sebagai berikut:

- a) Kesederhanaan (*Simplicity*): Proses implementasi harus mudah dipahami oleh masyarakat dan pegawai. Semakin sederhana, semakin tinggi partisipasi masyarakat.
- b) Kejelasan (*Clarity*): Tujuan dan prosedur penggunaan harus jelas.
- c) Sumber Daya (*Resources*): Tersedianya sumber daya yang memadai, seperti teknologi dan pelatihan untuk petugas, sangat penting untuk mendukung implementasi yang efektif.
- d) Komunikasi (*Communication*): Kerja sama antar lembaga dan komunikasi yang efektif dengan masyarakat sangat penting.
- e) Dukungan (*Support*): Dukungan dari pemerintah dan pemangku kepentingan lainnya, termasuk masyarakat, sangat penting untuk keberhasilan implementasi.

Administrasi Kependudukan

Administrasi kependudukan adalah suatu proses pengelolaan data dan informasi terkait penduduk yang mencakup pengumpulan, pengolahan, penyimpanan, dan penyebaran data kependudukan. Tujuan dari administrasi kependudukan adalah untuk menyediakan informasi yang akurat dan tepat waktu untuk perencanaan, pengambilan keputusan, dan implementasi kebijakan publik yang berkaitan dengan penduduk.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan instansi yang mana bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam membuat sebuah identitas seseorang atau masyarakat. (Amri 2018)

Teori administrasi kependudukan mencakup beberapa hal, seperti:

- a. Penetapan tujuan : Administrasi kependudukan bertujuan untuk memberikan keabsahan identitas dan kepastian hukum atas dokumen penduduk.

- b. Pengumpulan data : Administrasi kependudukan mengumpulkan data mengenai penduduk suatu negara atau wilayah
- c. Pengolahan data : Administrasi kependudukan mengolah data yang telah dikumpulkan untuk keperluan statistik dan perencanaan pembangunan
- d. Penerbitan dokumen : Administrasi kependudukan menerbitkan dokumen kependudukan, seperti kartu identitas penduduk.
- e. Pencatatan sipil : Administrasi kependudukan mencatat peristiwa penting, seperti kelahiran, kematian, pernikahan, dan perceraian.
- f. Pemanfaatan hasil : Hasil dari administrasi kependudukan dimanfaatkan untuk pelayanan publik, pemerintahan, dan pembangunan.
- g. Penggunaan teknologi informasi : Administrasi kependudukan menggunakan teknologi informasi untuk mempermudah akses dan pengolahan informasi.

Administrasi kependudukan merupakan aspek penting dalam pengelolaan data dan pelayanan publik. Teori ini mencakup konsep dan praktik untuk mengelola data penduduk secara efektif, meliputi pengumpulan, pengolahan, penyimpanan, dan penyajian data..

Kartu Tanda Penduduk Digital

Kartu Tanda Penduduk (KTP) Digital tertuang dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2022 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blangko Kartu Tanda Penduduk Elektronik serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital. Peraturan ini menjadi landasan hukum dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan secara digital yang efisien, aman, dan terintegrasi.

Kartu Tanda Penduduk (KTP) digital adalah versi elektronik dari KTP fisik yang menyimpan informasi identitas penduduk dalam format digital dan aman. Dengan menggunakan aplikasi atau sistem tertentu, masyarakat dapat mengakses data identitas mereka tanpa harus membawa dokumen fisik.

KTP-EI atau E-KTP berisikan informasi mengenai data diri seperti foto, tanda tangan, nama, alamat dan juga Nomor Induk Kependudukan (NIK). “NIK sangat penting, karena bisa dan dapat digunakan untuk mengakses berbagai layanan publik, seperti mendaftar asuransi, membuka rekening bank, dan lain sebagainya,” kata Direktorat Jenderal Dukcapil Kementerian dalam negeri, Zudan Arif Fakrulloh.

Adapun penjelasan masing-masing indikator yang telah disebutkan sebelumnya ialah :

a. Keamanan

Keamanan dalam konteks KTP Digital mencakup perlindungan terhadap data pribadi dan informasi sensitif masyarakat. Hal ini meliputi penerapan teknologi enkripsi, autentikasi biometrik, dan mekanisme lain yang memastikan bahwa hanya pihak yang berwenang yang dapat mengakses data tersebut.

b. Aksesibilitas

Aksesibilitas mengacu pada kemudahan masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan melalui KTP Digital, termasuk ketersediaan aplikasi yang ramah pengguna dan fasilitas pendukung seperti jaringan internet.

c. Interoperabilitas

Interoperabilitas merupakan kemampuan sistem informasi untuk berkomunikasi dan bertukar data antarinstansi pemerintah. Dalam konteks KTP Digital, hal ini memungkinkan integrasi data kependudukan dengan sistem di sektor lain.

Manfaat KTP Digital dalam Pelayanan Publik

KTP digital juga menawarkan sejumlah manfaat signifikan dalam konteks pelayanan publik, antara lain:

- a. Kemudahan Akses: Masyarakat dapat mengakses layanan administrasi kapan saja dan di mana saja, mengurangi kebutuhan untuk mengunjungi kantor secara fisik dan mengurangi antrean.
- b. Efisiensi Proses: Proses verifikasi data menjadi lebih cepat dan otomatis, sehingga meningkatkan efisiensi dalam pelayanan.
- c. Pengurangan Penggunaan Kertas: Dengan beralih ke KTP digital, penggunaan dokumen fisik dapat diminimalkan, berkontribusi pada pelestarian lingkungan.
- d. Keamanan Data: KTP Digital dilengkapi dengan teknologi keamanan yang lebih canggih, seperti enkripsi untuk melindungi data pribadi dari akses yang tidak sah.

Implementasi KTP Digital di Indonesia

Implementasi KTP digital di Indonesia merupakan upaya pemerintah dalam meningkatkan pelayanan publik. Beberapa daerah yang telah menerapkannya menunjukkan hasil positif dalam efektivitas pelayanan administrasi. Hal ini mencerminkan komitmen pemerintah dalam mendorong transformasi digital, khususnya dalam sektor administrasi kependudukan yang lebih efisien dan akuntabel.

Identitas Kependudukan Digital (IKD) menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2022 adalah informasi elektronik yang digunakan untuk merepresentasikan Dokumen Kependudukan dan data balik dalam aplikasi digital melalui gawai yang menampilkan Data Pribadi sebagai identitas yang bersangkutan.

Berikut adalah indikator keberhasilan implementasi KTP Digital dalam proses administrasi kependudukan (adminduk) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Palembang berdasarkan teori George E. Edwards III (1980):

a. Kesederhanaan (*Simplicity*)

Proses pendaftaran dan penggunaan KTP Digital harus sederhana dan tidak rumit, sehingga mudah diakses dan dipahami oleh masyarakat.

b. Kejelasan (*Clarity*)

Tujuan dan prosedur penggunaan KTP Digital harus jelas. Indikator ini dapat dinilai melalui survei untuk mengukur sejauh mana masyarakat memahami manfaat dan cara menggunakan KTP Digital.

c. Sumber Daya (*Resources*)

Ketersediaan infrastruktur teknologi, perangkat yang memadai, dan pelatihan bagi petugas Disdukcapil.

d. Komunikasi (*Communication*)

Efektivitas komunikasi antara Disdukcapil dan masyarakat mengenai informasi dan prosedur KTP Digital.

e. Dukungan (*Support*)

Tingkat dukungan dari pemerintah dan pemangku kepentingan lainnya, termasuk masyarakat, dalam implementasi KTP Digital.

f. Umpan Balik (*Feedback*)

Adanya mekanisme untuk menerima umpan balik dari masyarakat mengenai pengalaman mereka dengan KTP Digital.

g. Partisipasi (*Participation*)

Tingkat keterlibatan masyarakat dalam proses sosialisasi dan pelatihan penggunaan KTP Digital.

Tantangan Dalam Implementasi KTP Digital

Implementasi Kartu Tanda Penduduk (KTP) Digital dalam proses administrasi kependudukan juga mempunyai tantangan dalam pelaksanaannya, hal ini dapat kita lihat dari belum semua penduduk atau wilayah bisa menggunakan KTP Digital. Digitalisasi KTP-el baru dilakukan secara bertahap yang dimulai dari 58 kabupaten dan kota di

Indonesia. Pengembangan layanan KTP digital didasarkan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 Tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blangko Kartu Tanda Penduduk Elektronik Serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital

Meskipun KTP digital membawa banyak manfaat, terdapat beberapa tantangan dalam implementasinya:

- Minimnya tim khusus digitalisasi di kota Palembang belum optimal, tanpa tim khusus, edukasi digital, *troubleshooting* aplikasi, hingga pencatatan statistik IKD berjalan tidak sistematis dan lambat.
- Sosialisasi dan Edukasi Masyarakat: Kurangnya pemahaman masyarakat mengenai KTP digital dan cara penggunaannya dapat menghambat adopsi layanan ini secara luas.
- Regulasi yang Mendukung: Diperlukan regulasi yang jelas untuk melindungi data pribadi dan memastikan keamanan informasi dalam penggunaan KTP digital. Ini juga terhambat karena sumber daya manusia (SDM) yang tidak proporsional (petugas yang terbatas yang dibekali pelatihan khusus).

Variabel Kesuksesan Implementasi KTP Digital

Variabel adalah konsep atau karakteristik yang dapat diukur, dihitung, atau diamati dan dapat bervariasi dalam suatu penelitian. Dalam konteks penelitian ilmiah, variabel digunakan untuk menggambarkan fenomena yang sedang diteliti. Edward III mengusulkan 4 (empat) variabel yang sangat mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

Komunikasi (*Communication*)

Komunikasi merupakan sarana untuk menyebarluaskan informasi, baik dari atas ke bawah maupun dari bawah ke atas. Untuk menghindari terjadinya distorsi informasi yang disampaikan atasan ke bawahan, perlu adanya ketetapan waktu dalam penyampaian informasi, harus jelas informasi yang disampaikan, serta memerlukan ketelitian dan konsistensi dalam menyampaikan informasi.

Sumber Daya (*Resourcess*)

Sumber-sumber dalam implementasi kebijakan memegang peranan penting, karena implementasi kebijakan tidak akan efektif bilamana sumber-sumber pendukungnya tidak tersedia. Yang termasuk sumber-sumber dimaksud adalah:

- Staf yang relatif cukup jumlahnya dan

mempunyai keahlian dan keterampilan untuk melaksanakan kebijakan

- Informasi yang memadai atau relevan untuk keperluan implementasi
- Wewenang yang dimiliki implementor untuk melaksanakan kebijakan. (Implementasi et al. 2007)

Keberhasilan implementasi KTP Digital sangat bergantung pada ketersediaan sumber daya yang memadai, baik dari segi teknologi maupun manusia. Disdukcapil harus memastikan bahwa infrastruktur teknologi informasi yang diperlukan seperti perangkat keras, perangkat lunak, dan jaringan internet tersedia dan dapat diakses dengan baik. Selain itu, pelatihan yang komprehensif bagi pegawai Disdukcapil juga menjadi krusial.

Disposisi Atau Sikap (*Dispotition or attitude*)

Disposisi atau sikap pegawai terhadap implementasi KTP Digital memainkan peran penting dalam kesuksesan program ini. Sikap positif dan komitmen dari pegawai Disdukcapil akan sangat memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Jika pegawai merasa yakin dan mendukung inisiatif ini, mereka cenderung lebih proaktif dalam melayani masyarakat dan mengedukasi mereka tentang penggunaan KTP Digital.

Struktur Birokrasi (*Bureaucratic Structure*)

Struktur birokrasi di Disdukcapil berperan penting dalam mendukung keberhasilan implementasi KTP Digital. Struktur yang jelas dan terorganisir memudahkan pengambilan keputusan serta memastikan setiap tahapan mulai dari pengumpulan data, verifikasi identitas, hingga penerbitan dokumen dilaksanakan secara efektif.

Selain itu, koordinasi antarinstansi dalam pemerintah daerah juga menjadi faktor penentu. Kerjasama yang baik antara Disdukcapil dan instansi lain, seperti Dinas Komunikasi dan Informatika, akan memastikan bahwa semua sumber daya dan informasi dapat dimanfaatkan secara optimal.

Kerangka Fikir

Menurut Uma Sekaran dalam Sugiyono (2011:60) mengemukakan bahwa “kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang teori yang berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai hal yang penting. Jadi dengan demikian kerangka berfikir adalah sebuah pemahaman yang melandasi pemahaman-pemahaman yang lainnya.

Penelitian ini menggunakan kerangka pikir yang disusun berdasarkan teori implementasi kebijakan dan indikator pelaksanaan KTP Digital. Implementasi kebijakan dianalisis menggunakan empat indikator yang dikemukakan oleh George C. Edwards III, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

C. PROSEDUR PENELITIAN

Metode Penelitian

Metode penelitian adalah serangkaian langkah atau prosedur sistematis yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan, menganalisis, dan menginterpretasi data guna memperoleh informasi yang valid dan dapat diandalkan. Metode ini merupakan bagian integral dari proses penelitian, karena menentukan bagaimana suatu masalah akan diteliti dan bagaimana hasilnya akan dievaluasi.

Data yang diperoleh akan dianalisis menggunakan analisis tematik, di mana penulis akan mengidentifikasi tema-tema utama yang muncul dari data untuk memahami tantangan, manfaat, dan efektivitas implementasi KTP digital. Menurut para ahli metode penelitian kualitatif, yakni :

- a. Pendapat Moleong (2007: 6) yang memaknai penelitian kualitatif sebagai penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian.
- b. Menurut Bogdan dan Taylor (1975), dimana mereka mengartikan bahwasanya penelitian kualitatif juga termasuk metodologi yang dimanfaatkan untuk prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif.

Definisi Konsep

Definisi konsep adalah penjelasan yang jelas dan sistematis mengenai suatu ide atau pemikiran, yang bertujuan untuk memberikan pemahaman mendalam tentang karakteristik, komponen, dan konteksnya. Dalam definisi ini, biasanya terdapat pengertian umum yang memberikan gambaran dasar, diikuti oleh sifat-sifat penting yang membedakan konsep tersebut dari yang lain, serta contoh konkret untuk memperjelas maknanya.

Selain itu, konteks di mana konsep itu relevan juga sering disebutkan, sehingga definisi ini menjadi penting dalam berbagai disiplin ilmu untuk memastikan komunikasi yang efektif dan pemahaman yang konsisten tentang ide-ide yang kompleks. Penelitian ini terdiri dari dua konsep yaitu Kartu Tanda Implementasi dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Digital :

- c. Implementasi

Implementasi dalam konteks penelitian ini merujuk pada pelaksanaan kebijakan pemerintah berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 72 Tahun 2022, khususnya terkait dengan penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD) sebagai bagian dari reformasi administrasi kependudukan. Analisis implementasi kebijakan mengacu pada teori George C. Edward III yang mencakup empat indikator utama, yaitu:

1. Komunikasi : Menjelaskan bagaimana informasi mengenai kebijakan disampaikan dari pemerintah kepada pelaksana dan masyarakat.
 2. Sumber Daya : Menilai kecukupan tenaga, sarana prasarana, teknologi, dan anggaran yang tersedia untuk melaksanakan kebijakan.
 3. Disposisi : Menggambarkan sikap dan komitmen pelaksana kebijakan terhadap keberhasilan implementasi.
 4. Struktur Birokrasi : Mencerminkan sistem kerja, SOP, dan koordinasi internal yang mendukung pelaksanaan kebijakan secara efisien.
- d. Kartu Tanda Penduduk (KTP) Digital
KTP Digital atau Identitas Kependudukan Digital (IKD) merupakan bentuk inovasi layanan administrasi kependudukan yang memungkinkan masyarakat mengakses identitasnya secara elektronik melalui aplikasi digital. Berdasarkan Permendagri No. 72 Tahun 2022, KTP Digital memiliki tiga prinsip utama yang menjadi indikator dalam penelitian ini, yaitu:
1. Keamanan : Menyangkut sistem perlindungan data pribadi melalui pengamanan sistem, enkripsi, dan kontrol akses.
 2. Aksesibilitas : Menilai sejauh mana masyarakat dapat dengan mudah mengakses dan menggunakan layanan IKD, termasuk ketersediaan perangkat dan jaringan.
 3. Interoperabilitas : Menggambarkan kemampuan sistem IKD untuk terintegrasi dengan sistem layanan publik lainnya seperti kesehatan, perbankan, dan pendidikan.

Definisi Operasional

Menurut Wiratno Sujarweni (2014:87), Definisi Operasional adalah variabel penelitian yang dimaksudkan untuk memahami arti setiap variabel sebelum dilakukan analisis. Dalam penulisan proposal ini dengan judul: "Implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri No.72 Tahun



2022 Tentang Kartu Tanda Penduduk Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang”.

Operasional konsep dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

No.	Konsep	Indikator
1.	Implementasi (Edward III dalam Agustino,2016)	1. Komunikasi 2. Sumber Daya 3. Disposisi 4. Struktur Birokrasi
2.	Kartu Tanda Penduduk Digital (Permendagri 72:2022 Pasal 13, 15, dan 18)	1. Keamanan 2. Aksesibilitas 3. Interoperabilitas

Informan Penelitian

Informan penelitian adalah sumber-sumber yang dijadikan informasi dalam penelitian yang dilakukan tentang “Implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri No.72 Tahun 2022 Tentang Kartu Tanda Penduduk Digital di Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kota Palembang”.

Berikut adalah daftar informan penelitian skripsi ini, bisa kita simak pada tabel dibawah ini :

Tabel Informan Penelitian

No	Informan	Jumlah
1	Kabid Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan	1 Orang
2	Kabid Pengelola Informasi Admindak	1 orang
3	Petugas Administrasi	2 orang
4	Masyarakat	2 orang
Jumlah		6 orang

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti disini adalah teknik pengumpulan data kualitatif terdapat 3 (tiga) macam yaitu :

1. Observasi (*Observation*)
Observasi adalah teknik pengumpulan data yang melibatkan pengamatan langsung terhadap perilaku, interaksi, dan kejadian dalam konteks alami. Metode ini memungkinkan peneliti untuk mencatat dan menganalisis perilaku dan situasi tanpa mengubah atau memengaruhi kondisi yang diamati.
2. Wawancara (*Interview*)
Wawancara adalah metode pengumpulan data yang melibatkan interaksi langsung antara peneliti dan informan. Dalam wawancara, peneliti mengajukan pertanyaan untuk menggali informasi mendalam tentang pengalaman, pandangan, dan perasaan informan.
3. Dokumentasi (*Documentation*)
Dokumentasi merujuk pada pengumpulan dan

analisis dokumen-dokumen resmi yang terkait dengan penelitian. Dokumen ini dapat berupa laporan, kebijakan, data statistik, dan arsip lainnya yang relevan dengan topik yang diteliti.

Teknik Analisis Data

Teknik analisa data merupakan data yang digunakan untuk mengumpulkan data, setelah dikumpulkan data diklasifikasi sesuai dengan tujuan penelitian. Bagan analisis data menurut Miles dan Huberman dalam Wiratna Suwarjeni (2014:36)

Analisa data dalam penelitian ini akan dilakukan langkah-langkah sebagai berikut :

- a. Reduksi Data
Reduksi data adalah tahap awal analisis yang dilakukan dengan menyaring, merangkum, dan memilah data mentah.
- b. Penyajian Data
Penyajian data merupakan tahap menyusun data yang telah direduksi ke dalam bentuk yang terstruktur dan mudah dipahami. Bentuk penyajiannya bisa berupa tabel, grafik, atau narasi deskriptif untuk menggambarkan temuan secara jelas.
- c. Kesimpulan
Kesimpulan adalah tahap akhir analisis data untuk merangkum temuan dan mengaitkannya dengan tujuan penelitian. Peneliti menyoroti poin penting dan memberikan interpretasi yang relevan. Bagian ini juga memuat implikasi temuan, baik secara teoritis maupun praktis.

D. HASIL PENLITIAN DAN PEMBAHASAN.

Hasil Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis tentang bagaimana implementasi Permendagri No.72 tahun 2022 tentang Kartu Tanda Penduduk (KTP) digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang. Dengan berfokus kepada dua aspek penting yaitu komunikasi kebijakan dan ketersediaan serta pemanfaatan sumber daya.

Penelitian ini dilakukan dengan observasi di Disdukcapil kota Palembang dan mewawancarai terhadap 4 (empat) kelompok informan yang sudah penulis atau peneliti wawancarai (dua pejabat struktural, pegawai pelaksana, dan masyarakat). Penelitian ini diawali dengan mewawancarai dua pejabat struktural di lingkungan Disdukcapil kota Palembang, yaitu kepala bidang (Kabid) pemanfaatan data dan inovasi pelayanan. serta Kabid pengelolaan informasi administrasi kependudukan. Berikut ini adalah hasil temuan

berdasarkan wawancara kedua informan tersebut :

Implementasi Kartu Tanda Penduduk Digital

Pelaksanaan kebijakan KTP Digital oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang merupakan bagian dari implementasi Permendagri No. 72 Tahun 2022 tentang penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital (IKD). Dalam konteks ini, implementasi diartikan sebagai proses penerapan kebijakan yang melibatkan berbagai unsur, mulai dari penyampaian informasi kepada masyarakat hingga kesiapan struktur birokrasi dalam menyediakan layanan digital. Penelitian ini menganalisis implementasi kebijakan menggunakan pendekatan teori George C. Edward III, yang meliputi empat indikator: komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

Kehadiran SOP pelayanan turut mendukung konsistensi implementasi kebijakan. Meski belum ada SOP khusus IKD, alur layanan KTP Digital sudah terintegrasi dalam SOP administrasi kependudukan umum, menunjukkan pelaksanaannya sistematis meski masih perlu penyempurnaan bertahap.

A. Komunikasi

Salah satu indikator penting dalam implementasi kebijakan publik menurut George C. Edward III adalah komunikasi. Dalam konteks pelayanan KTP Digital, komunikasi kebijakan di Disdukcapil Kota Palembang dilakukan melalui berbagai saluran, baik secara langsung di loket pelayanan maupun secara digital melalui media sosial.

Hal ini menunjukkan bahwa upaya komunikasi kebijakan telah berjalan baik, meski masih perlu diperluas agar mencakup wilayah yang lebih luas dan menjangkau masyarakat dengan keterbatasan akses digital.

B. Sumber Daya

Sumber daya mencakup kesiapan tenaga kerja, infrastruktur, dan sistem yang digunakan untuk mendukung pelaksanaan kebijakan. Berdasarkan hasil wawancara dengan dua Kabid di Disdukcapil, diketahui bahwa petugas tidak mendapat pelatihan teknis khusus mengenai IKD, tetapi telah dibekali secara umum melalui modul pelatihan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK). Artinya, meskipun tidak secara spesifik tentang IKD, pegawai tetap memiliki kompetensi dasar dalam pengoperasian sistem.

Peralatan yang digunakan dinilai sederhana dan memadai, yaitu komputer/laptop dan jaringan internet untuk mengakses sistem pelayanan. Selain

itu, kesiapan sistem informasi juga cukup tinggi, dengan keberadaan empat server utama, modul keamanan seperti firewall dan proxy, serta jaringan internal JARKOMDAT yang tertutup, sehingga keamanan data dapat dijamin.

C. Disposisi

Berdasarkan hasil wawancara, sikap dan komitmen pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Palembang dalam melaksanakan pelayanan IKD tercermin dalam penerapan program *Dukcapil Prima*. Program ini menekankan pelayanan yang cepat, tepat, ramah, dan transparan kepada masyarakat. Pegawai menunjukkan kesediaan membantu warga yang mengalami kesulitan teknis dalam proses aktivasi IKD, termasuk memberikan panduan langsung di loket pelayanan maupun melalui kegiatan jemput bola.

Petugas di lapangan memiliki disposisi atau sikap kerja yang positif dalam pelaksanaan kebijakan ini. Berdasarkan observasi peneliti dan pengalaman langsung saat mendaftar IKD, petugas terlihat sabar dan aktif membantu masyarakat.

D. Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi yang mendukung sangat penting dalam pelaksanaan kebijakan. Berdasarkan wawancara, diketahui bahwa meskipun belum ada SOP tertulis yang secara spesifik hanya mengatur pelayanan IKD, namun alur pelayanan IKD telah terintegrasi dalam SOP pelayanan adminduk secara umum.

Berdasarkan hasil analisis terhadap indikator komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi, dapat disimpulkan bahwa implementasi KTP Digital oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang telah berjalan cukup optimal.

Kartu Tanda Penduduk Digital

A. Keamanan

Keamanan dalam implementasi KTP Digital menjadi aspek penting yang menjamin perlindungan data pribadi masyarakat. Sistem identitas kependudukan digital telah menggunakan teknologi enkripsi dan autentikasi biometrik sebagai langkah preventif terhadap kebocoran dan penyalahgunaan data.

Dengan sistem tertutup ini, akses terhadap data hanya dapat dilakukan oleh pihak yang berwenang, sehingga risiko penyalahgunaan informasi sangat minim. Keamanan sistem ini menjadi kunci penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital pemerintah.

B. Aksesibilitas

Aksesibilitas layanan KTP Digital dirancang untuk menjangkau seluruh lapisan masyarakat, termasuk mereka yang tinggal di daerah terpencil. Disdukcapil Kota Palembang telah melakukan berbagai upaya jemput bola, seperti layanan keliling ke kecamatan, pelayanan di pusat perbelanjaan, dan membuka sembilan UPTD yang tersebar di kota Palembang.

Langkah-langkah ini mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan KTP Digital tanpa harus datang ke kantor pusat. Namun, masih terdapat tantangan terutama dalam aktivasi mandiri, di mana masyarakat mengalami kendala teknis seperti kesalahan input data dan verifikasi wajah yang gagal. Masyarakat merasa lebih mudah jika ada pendampingan langsung dari petugas.

C. Interoperabilitas

Interoperabilitas adalah kemampuan sistem untuk terhubung dan bertukar data antarinstansi. Dalam konteks KTP Digital, data dari Disdukcapil dapat diakses oleh lembaga lain seperti kepolisian, layanan kesehatan, pendidikan, dan lainnya. Sistem SIAK yang digunakan terintegrasi dengan pusat (Dirjen Dukcapil Kemendagri), dan semua data otomatis tersimpan di server pusat. Hal ini membuat layanan publik lebih efisien karena instansi tidak perlu input data berulang dan dapat mengakses informasi penduduk secara real-time sesuai kebutuhan.

Berdasarkan uraian mengenai keamanan, aksesibilitas, dan interoperabilitas, dapat disimpulkan bahwa KTP Digital merupakan inovasi yang memiliki potensi besar dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Ketiga indikator tersebut saling melengkapi dan menjadi kunci dalam menjamin efektivitas pelaksanaan identitas kependudukan digital.

Pembahasan

Implementasi

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang, implementasi KTP Digital telah berjalan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan, meskipun masih terdapat beberapa kendala teknis dan sosial. Dari segi komunikasi, informasi mengenai KTP Digital telah disampaikan melalui berbagai media, seperti media sosial, loket pelayanan, dan program jemput bola ke masyarakat.

a. Komunikasi

Berdasarkan hasil wawancara, komunikasi dalam implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Palembang telah dilakukan melalui berbagai saluran, baik secara langsung maupun tidak langsung. Petugas UPTD Disdukcapil menyampaikan informasi kepada masyarakat melalui sosialisasi tatap muka di kelurahan, media sosial resmi, dan kegiatan pelayanan langsung di zona pelayanan. Penyampaian informasi dilakukan dengan bahasa yang sederhana agar mudah dipahami oleh berbagai lapisan masyarakat.

Dari hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa komunikasi yang dilakukan oleh UPTD Disdukcapil Kota Palembang sudah cukup bervariasi dan berupaya menjangkau masyarakat luas. Namun, efektivitasnya masih terkendala oleh faktor eksternal seperti kesenjangan literasi digital dan keterbatasan jangkauan sosialisasi. Peneliti menilai bahwa strategi komunikasi perlu diperkuat dengan pendekatan personal yang lebih intensif di wilayah dengan tingkat literasi digital rendah, serta optimalisasi pemanfaatan media lokal untuk memperluas sebaran informasi.

b. Sumber Daya

Hasil temuan menunjukkan bahwa sumber daya manusia di Disdukcapil Kota Palembang sudah memadai, terutama di pusat pelayanan. Petugas telah dilatih untuk menggunakan sistem digital dan melakukan pendampingan kepada masyarakat. Namun, pelatihan khusus terkait aplikasi IKD (Identitas Kependudukan Digital) belum dilakukan secara merata ke seluruh UPTD.

Peneliti menilai bahwa Disdukcapil Kota Palembang telah melakukan langkah strategis dengan memanfaatkan struktur layanannya melalui penempatan pegawai dan penyediaan fasilitas teknologi di seluruh zona dan pojok layanan. Strategi ini mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan IKD tanpa harus datang ke kantor pusat.

c. Disposisi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sikap dan komitmen pegawai Disdukcapil Kota Palembang dalam melaksanakan pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) sangat dipengaruhi oleh penerapan prinsip *Dukcapil Prima*. Berdasarkan wawancara dengan Savana Salsabilla, S.Kom selaku Petugas Pelayanan Administrasi, prinsip ini tidak hanya menjadi slogan, melainkan menjadi pedoman kerja sehari-hari yang menuntun pegawai

untuk selalu bersikap profesional, cepat, ramah, dan akuntabel.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Savana Salsabilla, S.Kom., diketahui bahwa pegawai Disdukcapil Kota Palembang menerapkan prinsip Dukcapil Prima dalam memberikan pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD). Prinsip ini mencerminkan sikap proaktif, ramah, responsif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Jika dibandingkan dengan konsep disposisi menurut Edward III (1980), terlihat bahwa komitmen pegawai sejalan dengan teori tersebut, di mana sikap positif dan dedikasi menjadi faktor kunci keberhasilan implementasi kebijakan.

d. Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi Disdukcapil Kota Palembang dinilai cukup adaptif. Prosedur pelayanan sudah didukung oleh Standar Operasional Prosedur (SOP) yang memuat alur pelayanan KTP Digital. Struktur birokrasi Disdukcapil Kota Palembang dalam implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) ditunjang oleh pembagian wilayah kerja ke dalam 9 Zona UPTD yang tersebar di berbagai kecamatan, serta penyediaan 5 Pojok Dengan memperhatikan hasil penelitian yang telah diuraikan, bahwa implementasi KTP Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang telah selaras dengan indikator komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi sebagaimana dirumuskan dalam tabel operasional konsep (Tabel 3.1). Ketercapaian indikator-indikator tersebut menunjukkan adanya konsistensi antara pelaksanaan di lapangan dengan kerangka pikir penelitian.

Kartu Tanda Penduduk Digital

Dari hasil observasi dan wawancara dengan pengguna layanan, diketahui bahwa KTP Digital memberikan kemudahan dalam akses data kependudukan, terutama melalui aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). Namun demikian, masih terdapat beberapa tantangan dalam penerapannya.

Berdasarkan analisis terhadap temuan di lapangan dan teori yang relevan, implementasi KTP Digital telah mencerminkan sebagian besar indikator yang ditetapkan dalam kebijakan. Namun optimalisasi masih diperlukan, khususnya pada aspek sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat mengenai manfaat dan cara penggunaan KTP Digital.

a. Keamanan

KTP Digital dirancang dengan fitur keamanan

seperti enkripsi dan autentikasi biometrik yang melindungi data pribadi masyarakat. Data yang diinput melalui aplikasi IKD disimpan langsung pada server pusat Kementerian Dalam Negeri, dan hanya dapat diakses melalui jaringan internal JARKOMDAT yang bersifat tertutup. Sistem informasi ini telah memenuhi standar keamanan informasi nasional (SMKI). Penerapan ISO SMKI 270001, pembatasan akses hanya kepada pemilik akun IKD, serta prosedur verifikasi langsung di kantor menunjukkan bahwa Disdukcapil Kota Palembang memiliki komitmen tinggi terhadap keamanan data. Strategi ini tidak hanya meminimalkan risiko kebocoran atau penyalahgunaan, tetapi juga meningkatkan rasa aman masyarakat untuk beralih dari KTP fisik ke IKD. Keamanan yang terjamin menjadi fondasi penting agar kebijakan IKD dapat diterima dan diimplementasikan secara luas.

b. Aksesibilitas

Aksesibilitas layanan IKD di Disdukcapil Kota Palembang dirancang untuk menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Layanan ini dapat diakses melalui kantor Disdukcapil pusat, 9 zona UPTD (Unit Pelaksana Teknis Daerah), dan 5 Pojok Layanan Disdukcapil yang tersebar di beberapa kecamatan strategis, yaitu Alang Lebar, Kertapati, Gandus, Plaju, dan Sematang Borang.

Strategi Disdukcapil Kota Palembang dalam menyediakan akses melalui 9 zona UPTD dan 5 Pojok Layanan terbukti efektif memperluas jangkauan layanan IKD. Mekanisme ini tidak hanya mempersingkat jarak tempuh warga, tetapi juga meningkatkan efisiensi layanan publik. Dengan aksesibilitas yang tinggi, diharapkan masyarakat lebih terdorong untuk beralih ke KTP Digital, sehingga target implementasi IKD dapat tercapai secara merata di seluruh wilayah kota.

c. Interoperabilitas

IKD yang diterapkan oleh Disdukcapil Kota Palembang sudah dapat digunakan lintas layanan publik dan swasta, termasuk untuk imigrasi, bandara, transportasi umum seperti KAI, serta potensi integrasi dengan sektor perbankan dan BPJS. Integrasi ini didukung melalui perjanjian kerja sama antara Dukcapil dan berbagai instansi, baik pemerintah maupun swasta, yang memungkinkan pemanfaatan data kependudukan digital seperti NIK dan KTP-el secara terintegrasi.

Langkah Disdukcapil Kota Palembang dalam mengembangkan IKD lintas sektor menunjukkan kesiapan menuju smart governance. Kerja sama dengan instansi publik dan swasta memperluas

pemanfaatan data kependudukan tanpa mengorbankan keamanan, sehingga memudahkan administrasi dan memberi manfaat di sektor transportasi, perbankan, dan layanan kesehatan.

E. SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri No.72 Tahun 2022 Tentang Kartu Tanda Penduduk (KTP) digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Palembang, sudah dilaksanakan secara efektif berkat dukungan faktor disposisi, keamanan, aksesibilitas, dan interoperabilitas. Pada aspek disposisi, pegawai menunjukkan sikap profesional dan komitmen tinggi melalui penerapan Dukcapil Prima, yang mendorong pelayanan publik lebih cepat, ramah, dan sesuai prosedur. Dari sisi keamanan, penerapan KTP digital telah memenuhi standar ISO SMKI 270001 sehingga menjamin perlindungan data pribadi masyarakat, dengan akses terbatas hanya pada pengguna dan aktivasi yang dilakukan secara langsung di kantor Disdukcapil atau layanan resmi lainnya.

Aspek aksesibilitas menunjukkan kemudahan bagi masyarakat dalam mengaktifkan KTP digital melalui berbagai titik layanan, termasuk Disdukcapil Kota Palembang, sembilan zona UPTD, dan lima pojok layanan. Sementara itu, pada aspek interoperabilitas, KTP digital sudah dapat digunakan lintas sektor publik maupun swasta seperti imigrasi, transportasi, dan perbankan, berkat perjanjian kerja sama dengan berbagai pihak. Dengan demikian, Implementasi KTP digital di Kota Palembang bukan hanya meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, tetapi juga mendukung terwujudnya smart governance yang terintegrasi dan aman.

Saran

Agar implementasi P No.72 Tahun 2022 Tentang Kartu Tanda Penduduk Digital di Disdukcapil Kota Palembang dapat semakin optimal, terdapat beberapa saran yang dapat dipertimbangkan. Pertama, perlunya peningkatan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat, khususnya di wilayah yang tingkat literasi digitalnya masih rendah, agar pemahaman dan partisipasi masyarakat terhadap penggunaan KTP digital semakin luas. Kedua, penguatan infrastruktur teknologi informasi perlu terus dilakukan untuk memastikan sistem tetap stabil

dan aman, termasuk peningkatan kapasitas server dan backup data secara berkala. Selain itu, perlu diadakan pelatihan teknis khusus KTP digital bagi pegawai, terutama terkait prosedur aktivasi, keamanan, dan penanganan kendala teknis. Peningkatan kapasitas ini akan memastikan bahwa pelayanan KTP digital dapat berjalan lebih efektif dan efisien di semua lini. Disdukcapil juga dapat mempertimbangkan pemberian akses terbatas bagi UPTD kecamatan untuk menangani permasalahan teknis sederhana seperti reset PIN, sehingga masyarakat tidak selalu harus ke kantor pusat.

Ketiga, kerja sama lintas sektor perlu diperluas, tidak hanya pada instansi publik dan perbankan, tetapi juga mencakup layanan kesehatan, pendidikan, dan sektor lain yang relevan. Keempat, evaluasi berkala terhadap implementasi KTP digital perlu dilakukan untuk mengidentifikasi kendala dan menemukan solusi secara cepat. Terakhir, pelatihan berkelanjutan bagi pegawai Disdukcapil penting untuk menjaga responsivitas terhadap perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat, sehingga KTP Digital dapat memberi manfaat maksimal dan menjadi model layanan kependudukan yang modern, efisien, dan terpercaya.

DAFTAR PUSTAKA

- Amri, Fazli. 2018. "Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar." *Repository Uin Suska.Ac.Id* 13–33. Anon. n.d. "291313047-Edward-III."
- Azzahra, Viona, and Rudiana. 2024. "Strategi Pemerintah Dalam Penerapan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon." *Unes Law Review* 6(4):10146–57.
- Baiduri, Ahmad Rafli. 2023. "Wakil Wali Kota Palembang Imbau Masyarakat Gunakan KTP Digital." *Antara*. Retrieved (<https://www.antaraneews.com/berita/3348261/wakil-wali-kota-palembang-imbau-masyarakat-gunakan-ktp-digital>).
- Disdukcapil. 2022. "Implementasi Ktp-El Digital." Retrieved (<https://disdukcapil.palembang.go.id/berita/implementasi-ktp-el-digital>).
- Haerana, Haerana, and Riskasari Riskasari. 2022. "Literasi Digital Dalam Pelayanan Publik." *Wikrama Parahita : Jurnal Pengabdian Masyarakat* 6(2):131–37. doi:

- 10.30656/jpmwp.v6i2.4052.
- Implementasi, Komunikasi Sumber-, Kecenderungan, and Struktur Birokrasi. 2007. "Implementasi Kebijakan Publik Model George Edward III." (1980). Palembang, Walikota. 2021. "Peraturan Wali Kota Palembang Nomor 37 Tahun 2022." 2019 (April) :18–20.
- Rahmani, Muhammad Rizqi. 2021. "Implementasi Kebijakan Keterbukaan Informasi Publik Pada Badan Publik Sektor Sumber Daya Alam Di Provinsi Kalimantan Timur." *Jurnal Administrative Reform* 8(2):85. doi: 10.52239/jar.v8i2.5052.
- Rahmat, Irfan Rifandi, and Rostiena Pasciana. 2020. "Online Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil." 25–44.
- Redaksi bidiksumsel. 2024. "Hebat! 99% Warga Palembang Sudah Punya KTP, Tapi Kenapa IKD Masih Rendah?" *Bidik Sumsel*. Retrieved (<https://bidiksumsel.com/archives/33105>).
- Sasongko, Restu Widyo. 2023. "Implementasi Identitas Kependudukan Digital Di Kabupaten Bandung." *Jurnal Registratie* 5(1):69–86. doi: 10.33701/jurnalregistratie.v5i1.3148.
- Siti Badriyah. n.d. "Implementasi: Pengertian, Tujuan, Dan Jenis-Jenisnya." Retrieved (<https://www.gramedia.com/literasi/implementasi/?srsltid=AfmBOoq1rYFY1g4KCuXggeKA7C-BSpF3TBnuVr8uLT6S9l28Fo6Rsft7>).
- Tempo.co. 2022. "Setelah KTP Elektronik Atau E-KTP, Mengapa Kini Ada KTP Digital?" Retrieved (<https://www.tempo.co/digital/setelah-ktp-elektronik-atau-e-ktp-mengapa-kini-ada-ktp-digital--238564>).
- Widianis, Ketut, and Nyoman Sukraaliawan. 2024. "Implementasi Kebijakan Kartu Tanda Penduduk (Ktp) Digital Dalam Mewujudkan Identitas Tunggal Kependudukan : Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng." *Locus* 16(1):1–17. doi: 10.37637/locus.v16i1.1710.LAMPIRAN

