



PELAYANAN JEMPUT BOLA DALAM PEMERATAAN IDENTITAS

KEPENDUDUKAN DIGITAL KOTA MALANG

(Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang)

SKRIPSI

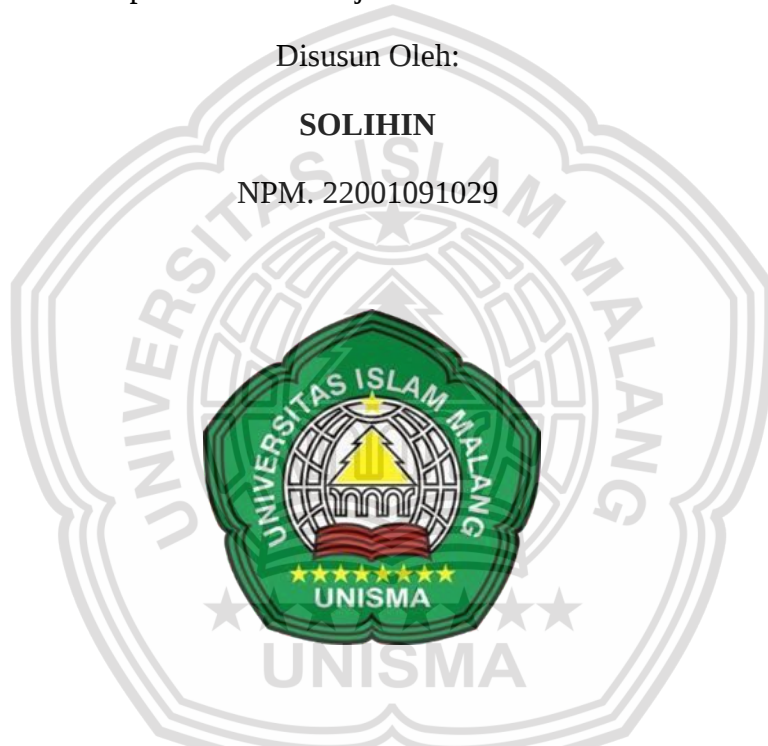
Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik

Disusun Oleh:

SOLIHIN

NPM. 22001091029



UNIVERSITAS ISLAM MALANG

FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

MALANG

2025

RINGKASAN

Solihin, NPM 22001091029, Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang, Pelayanan Jemput Bola Dalam Pemerataan Identitas Kependudukan Digital Kota Malang, Dosen Pembimbing I Dr. Sunariyanto, S.Sos.,MM, Dosen Pembimbing II Hirshi Anadza, S.Hub. Int., M.Hub.Int

Karya tulis ilmiah ini mengkaji implementasi program layanan mobile untuk pemerataan akses identitas kependudukan digital di wilayah Kota Malang. Inisiatif tersebut menjadi bagian dari strategi pemerintah dalam mengakselerasi distribusi identitas digital bagi seluruh warga. Mengacu pada regulasi Permendagri Nomor 72 Tahun 2022, framework identitas digital telah diatur mencakup komponen teknologi berupa hardware, software, formulir e-KTP, dan mekanisme operasional IKD.

Program jemput bola ini dikembangkan oleh Disdukcapil Kota Malang sebagai terobosan dalam mempercepat dan pemeratakan kepemilikan IKD di tengah masyarakat. Fokus kajian ini adalah mengevaluasi tingkat keberhasilan serta hambatan dalam implementasi layanan jemput bola tersebut untuk pemerataan IKD di Kota Malang, sekaligus mengidentifikasi elemen-elemen yang mendukung dan menghambat pelaksanaannya.

Pendekatan riset yang diterapkan ialah metode kualitatif deskriptif dengan menggunakan teknik pengumpulan data berupa interview, pengamatan langsung, dan studi dokumenter. Temuan riset memperlihatkan bahwa inisiatif mobile service berhasil mengekspansi jangkauan layanan administrasi kependudukan, khususnya untuk segmen vulnerable seperti lanjut usia, difabel, dan komunitas di area terpencil.

Meski demikian, implementasi di lapangan masih menemui berbagai hambatan antara lain terbatasnya infrastruktur pendukung, instabilitas koneksi internet, dan belum maksimalnya edukasi serta kemampuan digital literacy masyarakat. Walaupun menghadapi kendala tersebut, respons positif masyarakat terhadap program ini cukup signifikan dan berkontribusi pada peningkatan angka aktivasi IKD, meskipun capaian target nasional masih belum tuntas. Ke depannya, dibutuhkan komitmen berkelanjutan dalam pengembangan infrastruktur, augmentasi SDM, serta formulasi strategi komunikasi yang lebih inklusif supaya pemerataan IKD di Kota Malang dapat direalisasikan dengan maksimal.

Kata kunci: pelayanan jemput bola, identitas kependudukan digital, pemerataan, Kota Malang, administrasi kependudukan.

SUMMARY

Solihin, Student ID 22001091029, Public Administration Study Program, Faculty of Administrative Sciences, Islamic University of Malang. "Mobile Service in the Equalization of Digital Population Identity in Malang City." Supervisor I: Dr. Sunariyanto, S.Sos., MM; Supervisor II: Hirshi Anadza, S.Hub. Int., M.Hub.Int.

This scientific work explores the implementation of a mobile service program intended to broaden access to digital population identity throughout Malang City. This initiative represents a component of the government's broader effort to accelerate digital identity distribution for all citizens. In alignment with Minister of Home Affairs Regulation No. 72 of 2022, the digital identity framework encompasses technological elements such as hardware, software, electronic ID forms, and the operational procedures of IKD.

The mobile outreach service is an innovation by the Malang City Population and Civil Registration Office, introduced to expedite and equalize IKD ownership within the community. The main objective of this study is to assess both the effectiveness and the obstacles encountered in executing mobile services for equitable IKD distribution in Malang City, while also identifying supporting and inhibiting factors impacting its implementation.

This research utilizes a descriptive qualitative approach, employing data collection methods such as interviews, direct observation, and document review. The findings reveal that the mobile service initiative has succeeded in expanding administrative services, particularly reaching out to vulnerable groups including the elderly, persons with disabilities, and residents in remote locations.

However, practical challenges persist, such as inadequate supporting infrastructure, unstable internet connectivity, and insufficient public education along with digital literacy. Despite these issues, the community has shown a notably positive response to the initiative, which has contributed to increased IKD activation, although national targets have not yet been fully achieved. Looking ahead, sustained commitment is required in infrastructure development, human resource strengthening, and the design of more inclusive communication strategies to ensure effective and widespread IKD implementation in Malang City.

Keywords: mobile service, digital population identity, equalization, Malang City, population administration.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik menjadi indikator utama dalam menilai efektivitas kinerja pemerintahan yang perlu diperbaiki secara berkelanjutan demi memberikan layanan optimal kepada masyarakat. Kemampuan pemerintah dalam membangun sistem pelayanan publik yang kompeten, efisien, dan bertanggung jawab akan membentuk persepsi positif masyarakat terhadap institusi pemerintahan.

Mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik merupakan kegiatan atau serangkaian kegiatan yang ditujukan untuk memberikan layanan kepada setiap warga negara dan penduduk, sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Layanan tersebut meliputi penyediaan barang, jasa, dan pelayanan administratif yang dilaksanakan oleh lembaga penyelenggara pelayanan publik.

Dalam implementasinya, setiap bentuk pelayanan publik wajib memiliki standar layanan yang terbuka untuk umum guna memberikan jaminan kepastian bagi pengguna layanan. Standar ini memiliki kekuatan mengikat dan wajib diimplementasikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, baik oleh penyedia maupun penerima layanan.

Salah satu peran fundamental negara adalah menjalankan proses pembangunan dan menyediakan pelayanan sebagai manifestasi dari tanggung jawab

pemerintahan secara menyeluruh yang berorientasi pada pencapaian kesejahteraan kolektif. Sistem birokrasi berperan dalam suatu instrumen pemerintah dalam mewujudkan suatu pelayanan publik yang efisien, efektif, berkeadilan, transparan, dan akuntabel.

Dengan demikian, struktur organisasi birokrasi harus mampu menjalankan fungsinya secara optimal melalui pendekatan yang profesional, berkomitmen tinggi, dan juga memiliki daya tanggap yang baik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat yang dilayaninya, sehingga pengguna layanan dapat merasakan kepuasan atas pelayanan yang (Sari & Muchsin, 2019)

Optimalisasi kecepatan pelayanan menjadi fokus utama Dispendukcapil dalam menyebarluaskan identitas kependudukan digital kepada masyarakat Kota Malang. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang telah mengembangkan terobosan layanan mobile service untuk meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai urgensi identitas kependudukan digital.

Terobosan ini merupakan inisiatif yang dikembangkan oleh Disdukcapil Kota Malang sebagai upaya mempermudah akses masyarakat terhadap informasi kependudukan yang dapat diakses secara praktis melalui perangkat mobile. Kelebihan dari inovasi layanan mobile service yang diimplementasikan oleh Disdukcapil terletak pada sistem pelayanan yang menjangkau langsung ke tingkat kecamatan, desa/kelurahan, serta lembaga pendidikan di wilayah Kota Malang.

Adapun jumlah pada penduduk di kota malang yang sangat banyak dan juga luasnya wilayah pada Kota Malang yang menjadi penghambat dalam pemerataan

Identitas Kependudukan Digital di Kota Malang sehingga masyarakat masih asing dengan apa itu IKD dan manfaatnya bagi masyarakat. Sehingga Disdukcapil memberikan inovasi pelayanan jemput bola ke setiap wilayah/kota untuk memberikan dedikasi ataupun pemahaman kepada masyarakat mengenai IKD dan manfaat yang didapatkan dalam melakukan pendaftaran IKD.

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 72 Tahun 2022, telah diberlakukan aturan mengenai identitas digital yang mencakup perangkat keras, perangkat lunak, blangko e-KTP, serta tata cara pelaksanaan Identitas Kependudukan Digital.

Dalam ketentuan tersebut, Identitas Kependudukan Digital didefinisikan sebagai data elektronik yang menjadi representasi dokumen kependudukan serta menyimpan informasi dalam aplikasi digital. Melalui sistem ini, data pribadi pengguna ditampilkan sebagai bukti identitas individu. Saat ini, penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD) sudah berlangsung di berbagai daerah dan kota di Indonesia, tak terkecuali di Kota Malang.

Kota Malang merupakan salah satu bagian dari Provinsi di Jawa Timur yang memiliki struktur administratif terdiri dari 5 kecamatan dan 57 kelurahan. Sebagai kota yang memiliki peran strategis di Jawa Timur, Kota Malang berfungsi sebagai pusat administrasi pemerintahan dan aktivitas ekonomi dengan tingkat kepadatan penduduk yang cukup tinggi. Berdasarkan data survei yang dilakukan oleh Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur, populasi Kota Malang pada tahun 2024 diproyeksikan mencapai 880.878 jiwa. Kondisi ini menyebabkan kebutuhan akan

identitas kependudukan menjadi sangat krusial, yang secara otomatis meningkatkan permintaan layanan publik untuk pengurusan dokumen kependudukan, khususnya dalam proses pembuatan dokumen identitas kependudukan atau Kartu Tanda Penduduk (KTP).

Penerjemahan ini sejalan dengan data demografi resmi yang mencatat Malang sebagai pusat pemerintahan dan perekonomian yang padat penduduk di Jawa Timur, yang jumlah penduduknya mendorong peningkatan permintaan akan layanan identitas kependudukan.

Dari Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada Kementerian Dalam Negeri telah menetapkan target dalam menyediakan Identitas Kependudukan Digital (IKD) kepada 25% penduduk di setiap wilayah atau kota pada tahun 2023. Namun, pada kenyataannya, pelaksanaan inovasi aplikasi IKD yang ditawarkan oleh Direktorat Jenderal sebagai bentuk transisi dari KTP elektronik konvensional (e-KTP) ke KTP digital belum memenuhi harapan. Secara khusus, di Kota Malang, persentase warga yang telah mengaktifkan IKD masih jauh di bawah target. Dalam hal ini telah disampaikan oleh Kepala Disdukcapil Kota Malang, Ibu Ir. Dahliana Lusi Ratnasari, M.Si, sebagaimana dikutip oleh MalangPariwara.com, yang menyatakan bahwa aktivasi IKD di Kota Malang baru mencapai sekitar 64 ribu orang. Akan tetapi pada hasil dari penelitian yang telah dilakukan menurut pernyataan dari salah satu pegawai dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota malang menyatakan bahwa aktivasi IKD pada saat ini mencapai 95.227. Yang mana target yang harus dicapai adalah 160.000 penduduk yang harus telah mengaktifkan IKD.

Angka 160.000 tersebut setara dengan 25 persen dari total pemegang KTP di Kota Malang, yang merupakan target yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Dukcapil untuk dicapai di setiap wilayah.

Kegiatan pelayanan jemput bola dalam pemerataan Identitas Kependudukan Digital di Kota Malang merupakan upaya strategis yang dilakukan oleh Dispendukcapil untuk mendekatkan layanan administrasi kependudukan secara langsung kepada masyarakat di berbagai lokasi seperti kelurahan, sekolah, puskesmas, dan tempat umum lainnya. Program ini bertujuan memudahkan akses untuk berbagai kelompok seperti kelompok rentan, lansia, penyandang disabilitas, pelajar, dan warga yang mempunyai kesulitan datang ke kantor pelayanan, sehingga mereka dapat mengurus dokumen kependudukan seperti KTP elektronik, KK, akta kelahiran, dan aktivasi IKD dengan lebih efisien. Pelayanan jemput bola ini telah menunjukkan hasil yang positif dengan tingginya antusiasme masyarakat, terbukti dari jumlah permohonan yang melebihi target pada event-event seperti Gerakan Indonesia Sadar Adminduk (GISA), di mana ribuan formulir permohonan berhasil dilayani dalam waktu singkat. Selain itu, kegiatan jemput bola juga diintegrasikan dengan layanan publik lain sehingga memberikan kemudahan administrasi secara terpadu dan meningkatkan pemerataan kepemilikan dokumen digital di berbagai lapisan masyarakat.

Implementasi program layanan jemput bola memerlukan kerjasama yang erat antara Dispendukcapil dengan aparat kelurahan dan kelompok masyarakat lokal dalam menentukan jadwal dan tempat pelayanan, serta menjamin kesiapan

infrastruktur dan fasilitas yang dibutuhkan seperti perangkat teknologi dan koneksi internet yang stabil. Walaupun masih menghadapi hambatan teknis dan keterbatasan fasilitas penunjang di lapangan, berbagai upaya penyempurnaan terus dijalankan untuk meningkatkan mutu dan kenyamanan dalam pemberian layanan.

Peraturan yang menaungi atau menjadi dasar pelaksanaan pelayanan jemput bola di Kota Malang terutama berkaitan dengan pelayanan administrasi kependudukan yang diadakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Malang. Program jemput bola ini bertujuan memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan seperti pembuatan e-KTP, akta kelahiran, kartu keluarga, dan administrasi kependudukan lainnya dengan mendatangi langsung lokasi masyarakat atau institusi tertentu.

Adapun dasar hukum dan peraturan ini biasanya terkait dengan:

1. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, yang mewajibkan pemerintah aktif mendata dan melayani administrasi kependudukan warga, termasuk melalui program jemput bola untuk menjangkau masyarakat yang sulit mengakses kantor pelayanan.
2. Surat Keputusan Bupati/Kepala Daerah yang menginstruksikan seluruh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) untuk membuat program kerja inovatif seperti jemput bola guna meningkatkan akses dan kualitas pelayanan publik, termasuk di Kabupaten Malang yang diterapkan juga di Kota Malang.
3. Kebijakan lokal Dispendukcapil Kota Malang yang mengatur operasional layanan jemput bola, seperti jadwal, sasaran layanan, dan mekanisme

pelaksanaan yang mendukung percepatan dan pemerataan pelayanan administrasi kependudukan.

Dalam praktiknya, Dispendukcapil Kota Malang mengadakan layanan jemput bola di berbagai titik dan lembaga, termasuk sekolah, kelurahan, dan ruang pelayanan publik agar masyarakat dapat mengurus dokumen penting tanpa harus datang ke kantor Dispendukcapil.

Layanan administrasi kependudukan, khususnya melalui program jemput bola, masih menghadapi berbagai tantangan yang menghambat pemerataan identitas kependudukan digital (IKD) di masyarakat. Meskipun program jemput bola telah diterapkan untuk mendekatkan layanan kepada kelompok rentan seperti lansia, penyandang disabilitas, dan warga yang kesulitan mengakses kantor Dispendukcapil, tingkat aktivasi IKD yang masih belum tercapainya target yang telah ditetapkan oleh pemerintah pusat, yaitu sekurang-kurangnya 25-30 persen dari total penduduk yang memiliki KTP elektronik.

Permasalahan utama yang ditemukan yaitu keterbatasan sarana dan prasarana pendukung, seperti fasilitas pelayanan yang belum memadai di lokasi jemput bola, gangguan jaringan internet yang menghambat proses perekaman dan aktivasi data digital, serta jumlah petugas yang masih terbatas sehingga pelayanan belum dapat menjangkau seluruh wilayah secara optimal. Selain itu, masih terdapat sebagian masyarakat yang kurang memahami atau merasa ragu terhadap keamanan data digital, sehingga mempengaruhi tingkat partisipasi mereka dalam aktivasi IKD.

Lebih lanjut, koordinasi antara Dispendukcapil dengan perangkat kelurahan dan komunitas setempat belum sepenuhnya optimal, sehingga penjadwalan dan sosialisasi layanan jemput bola belum sesuai keinginan dan belum mampu untuk menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara efektif. Hal ini menyebabkan kesenjangan dalam pemerataan akses administrasi kependudukan digital, khususnya bagi masyarakat di daerah terpencil dan kelompok rentan.

Akan tetapi, dalam implementasi layanan mobile service untuk pengurusan e-KTP, hal ini memberikan pengaruh yang substansial terhadap pelayanan e-KTP. Berdasarkan hasil kajian penelitian, tingkat keefektifan layanan yang diselenggarakan oleh Dinas Disdukcapil Kota Malang dalam program KTP Elektronik menunjukkan hasil yang memuaskan dan sesuai dengan ekspektasi pemerintah. Secara menyeluruh, kualitas layanan yang diberikan, ketersediaan infrastruktur pendukung, dan kapasitas SDM yang mencukupi berhasil memberikan kepuasan bagi masyarakat.

Hingga proses perekaman pada akhir Juli 2013, Dispsendukcapil Kota Malang telah mencapai 93,6% penyelesaian, dengan 545.803 penduduk yang telah terekam dari total penduduk wajib KTP sebanyak 565.604 di Kota Malang. Selain itu, instansi ini tidak hanya menunggu kedatangan warga; mereka juga melaksanakan layanan jemput bola dengan mendatangi masyarakat. Layanan ini tidak hanya diberikan di dalam instansi tetapi juga mengimplementasikan layanan KTP mobile dengan menyediakan pelayanan perekaman data melalui unit bergerak

bagi warga yang tidak dapat datang karena kondisi khusus yang ditetapkan oleh instansi.

Penerapan efektivitas layanan e-KTP di Kota Malang, baik dari segi layanan yang diberikan aparat pemerintah kepada masyarakat maupun sarana dan prasarana pendukungnya, telah terpenuhi. Sumber daya manusia yang terlibat dalam proses implementasi telah memenuhi harapan pemerintah dalam menjalankan program e-KTP, namun masyarakat masih belum merasa puas dengan kinerja pemerintah dan layanan publik yang diberikan.

IKD merupakan suatu inovasi teknologi dalam pelayanan yang di berikan oleh Dispendukcapil. Inovasi ini merupakan upaya baru yang di buat pemerintah, khususnya Disdukcapil di Indonesia. Inovasi tersebut diperkenalkan sebagai bagian dari upaya pemerintah selama pandemi Covid-19 untuk menyediakan layanan publik secara digital dalam administrasi kependudukan agar memudahkan akses masyarakat selama pandemi. Saat pandemi membaik, pemerintah memberikan layanan tidak hanya secara langsung (tatap muka) akan tetapi juga secara tidak langsung. Pada inovasi ini bertujuan untuk beradaptasi pada era digital dan dapat memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat.

Berdasarkan pandangan Mutimukwe (2020), sistem layanan elektronik pada institusi pemerintahan mengandung data komprehensif mengenai utilisasi layanan yang bertujuan untuk mengelola dan mengoptimalkan penyediaan layanan. Layanan digital tidak hanya tersedia dalam sektor pelayanan publik, namun juga diterapkan pada lembaga pemerintahan, sektor industri, bidang pendidikan, dan keamanan

nasional melalui dukungan teknologi komputer, yang menandakan bahwa seluruh proses dapat dijalankan secara digital. Penggunaan teknologi yang optimal dapat meningkatkan produktivitas dan efisiensi, sedangkan teknologi yang tidak efisien akan mengakibatkan tingginya biaya produktivitas. (Ditasman & Amrullah, 2024)

Pendaftaran kependudukan, sebagai salah satu output dari administrasi kependudukan ditinjau dari sudut pandang warga negara atau masyarakat, merupakan bagian dari pencapaian administrasi kependudukan. Pendaftaran kependudukan merupakan dokumen resmi yang dikeluarkan oleh lembaga penyelenggara yang memiliki kewenangan sebagai suatu bukti sah dari pelaksanaan pendaftaran kependudukan dan registrasi umum (Sasongko, 2023). Dengan demikian, penyelenggara pelayanan publik memiliki tanggung jawab pemerintah dalam penyelenggaraan layanan tersebut, mengingat masyarakat sebagai pengguna layanan dapat secara langsung mengevaluasi kualitas layanan yang diberikan (Trisna & Meirinawati, 2023).

IKD merupakan suatu inovasi yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Kependudukan dan Catatan Sipil Kementerian Dalam Negeri yang bertujuan untuk mendigitalisasi dokumen kependudukan yang saat ini digunakan oleh seluruh masyarakat Indonesia dalam bentuk foto dan kode QR melalui telepon seluler, yang dimaksudkan untuk mempercepat, mempermudah, dan meningkatkan efisiensi pelayanan administrasi.

Pemanfaatan identitas digital turut berkontribusi pada penghematan biaya yang sebelumnya dialokasikan untuk pencetakan e-KTP fisik. Pengelolaan data

pemilik identitas digital di Dispendukcapil Kota Malang yang dilakukan dengan mengikuti prosedur dan aturan yang berlaku. Pemerintah melalui Kementerian Dalam Negeri terus mendorong peningkatan jumlah masyarakat yang memiliki Identitas Kependudukan Digital. Untuk mendukung hal tersebut, Dispendukcapil pada kabupaten/kota mempercepat pelaksanaan program IKD, baik melalui pelayanan rutin di kantor maupun melalui layanan jemput bola yang secara proaktif mendatangi masyarakat.

Akselerasi program IKD ini merupakan langkah nyata Kementerian Dalam Negeri dalam merespons arahan Presiden Joko Widodo. Presiden mengimbau seluruh kementerian dan lembaga terkait untuk mempercepat proses transformasi digital serta integrasi layanan digital nasional, antara lain melalui penerapan Kartu Identitas Digital (IKD), pemanfaatan sistem pembayaran digital, dan pertukaran data antarlembaga guna menciptakan layanan publik yang terintegrasi dan berfokus pada kebutuhan masyarakat.

Pada data kependudukan masyarakat dapat dimanfaatkan dalam perencanaan pembangunan yang berkelanjutan. Scoot mendefinisikan pemanfaatan teknologi informasi oleh instansi pemerintah sebagai transformasi hubungan dengan masyarakat, sektor swasta, dan pemangku kepentingan terkait lainnya yang memungkinkan terciptanya hubungan partisipatif. Inisiatif ini menuntut inovasi dalam mendukung kebutuhan masyarakat dengan memberikan layanan semaksimal mungkin sesuai dengan harapan publik. Salah satu komitmen pemerintah ialah

selalu memberikan pelayanan yang terbaik dan maksimal yang sesuai dalam ketentuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Dalam memaksimalkan pemanfaatan teknologi dalam pelayanan publik, pemerintah pusat dan daerah harus berupaya keras menghimpun data kependudukan yang dibutuhkan masyarakat dan memastikan ketersediaannya agar pihak berwenang menerima informasi kependudukan yang baik dalam merumuskan kebijakan di Indonesia.

Dalam rangka implementasi Identitas Kependudukan (KTP) digital untuk pelayanan publik yang inklusif, Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) mengambil beberapa langkah strategis.

1. Kementerian Dalam Negeri bersama kementerian lain memiliki peran penting dalam merancang kebijakan serta peraturan yang menjamin keamanan data, perlindungan privasi, dan keterjangkauan kependudukan. Upaya yang dilakukan mencakup penetapan standar penggunaan Identitas Kependudukan Digital (IKD) untuk memastikan hak pengguna tetap aman dan memperkuat dasar hukum bagi pengembangan serta penerapan IKD ke depannya.
2. Di samping itu, Kementerian Dalam Negeri secara aktif membangun dan memperkuat infrastruktur teknologi yang diperlukan untuk menyelesaikan implementasi IKD. Penguatan jaringan internet yang luas, stabil, dan aman menjadi elemen utama agar masyarakat dapat mengakses serta memanfaatkan IKD dengan mudah dan cepat. Kemitraan dengan sektor swasta juga didorong

agar solusi IKD yang dibangun dapat terintegrasi secara efektif ke seluruh layanan publik.

3. Sosialisasi dan peningkatan literasi masyarakat menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari penerapan IKD yang inklusif. Kementerian terus melaksanakan berbagai kampanye edukasi dengan memanfaatkan berbagai saluran informasi untuk memperluas pemahaman masyarakat terhadap manfaat, sistem keamanan, serta perlindungan data digital. Diperlukan program khusus berupa pelatihan dan dukungan teknis bagi setiap kelompok rentan seperti lansia/orang tua dan penyandang disabilitas/kebutuhan khusus, sehingga manfaat IKD benar-benar dapat dirasakan oleh semua golongan masyarakat.
4. Dalam aspek perlindungan data, Kementerian Dalam Negeri bekerja sama dengan berbagai instansi dan otoritas terkait guna memastikan keamanan dan kerahasiaan informasi pengguna. Pemberlakuan standar keamanan data yang tinggi, pengelolaan risiko secara teliti, serta penegakan regulasi yang disiplin menjadi langkah utama untuk mencegah potensi penyalahgunaan data pribadi. Melalui keterlibatan aktif pada setiap tahapan, pemerintah memastikan IKD dapat berfungsi tidak hanya sebagai perangkat digital, tetapi juga sebagai instrumen integrasi yang bermanfaat bagi seluruh masyarakat. Ke depannya, penggunaan IKD akan memperluas akses layanan bagi warga, memungkinkan mereka memperoleh berbagai pelayanan pemerintah maupun swasta tanpa harus datang langsung ke kantor atau membawa dokumen fisik.

Keuntungan ini sangat terasa terutama untuk masyarakat di wilayah terpencil atau yang memiliki tantangan mobilitas.

Selanjutnya, Identitas Kependudukan Digital (IKD) meningkatkan efektivitas administrasi dengan memudahkan akses dan verifikasi dokumen kependudukan seperti e-KTP, kartu keluarga, akta kelahiran, dan dokumen lainnya melalui platform digital. Hal ini tentu dapat memangkas waktu serta biaya yang biasanya dibutuhkan dalam proses pelayanan.

IKD juga mengedepankan prinsip inklusivitas dengan menghadirkan akses layanan yang setara bagi seluruh lapisan masyarakat. Kelompok dengan kebutuhan khusus atau latar belakang ekonomi yang berbeda dapat menikmati manfaat layanan ini. Sistem IKD dirancang dengan antarmuka yang mudah digunakan oleh berbagai kalangan tanpa melanggar hak-hak individu. Pemerintah memberikan perhatian khusus melalui fitur dan kebijakan pendukung bagi kelompok rentan seperti lansia, penyandang disabilitas, maupun komunitas etnis tertentu. Dengan demikian, IKD bukan hanya sekadar teknologi modern, melainkan solusi menyeluruh untuk mewujudkan pelayanan publik yang adil dan merata.

Penerapan IKD juga membuka peluang baru bagi pengembangan ekosistem ekonomi digital, memfasilitasi masyarakat agar dapat melakukan transaksi secara daring, membuka rekening bank, serta mengakses layanan keuangan secara lebih mudah tanpa hambatan.

Keamanan aplikasi IKD juga menjadi fokus utama dengan fitur canggih yang melindungi privasi penggunaanya, seperti pencegahan tangkapan layar (screenshot)

agar informasi di smartphone tidak mudah disalahgunakan. Selain itu, kode QR yang digunakan bersifat dinamis, berganti setiap 90 detik dan hanya bisa dipindai satu kali (Ikhsan, 2021).

Untuk menjaga keamanan pada pemilik Identitas Kependudukan Digital, diterapkan sistem autentikasi yang efektif guna mencegah penyalahgunaan dan pemalsuan data. Jika perangkat pengguna hilang, identitas digital dapat dinonaktifkan dengan cara menghubungi Dispendukcapik di daerah domisili masing-masing. Hal ini memungkinkan transaksi digital antara sektor publik maupun swasta dapat berjalan lebih cepat dan efisien.

Dengan hadirnya Identitas Kependudukan Digital, masyarakat tidak perlu lagi membuat fotokopi dokumen atau verifikasi ulang ke Dispendukcapil. Menurut Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri, implementasi KTP Digital ini berpotensi menghemat anggaran negara antara 50 hingga 100 miliar rupiah per tahun, karena kebutuhan pencetakan KTP fisik dapat diminimalisir (Hanjani & Bedasari, 2025)

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan dalam latar belakang peneliti yang berjudul Pelayanan Jemput Bola Dalam Pemerataan Identitas Kependudukan Digital, maka permasalahan pada penelitian ini adalah bagaimana Pelayanan Jemput Bola Dalam Pemerataan Identitas Kependudukan Digital (IKD)?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dalam latar belakang yang penulis uraikan Tantang Pelayanan Jemput Bola Dalam Pemerataan Identitas Kependudukan Digital, maka dalam tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui bagaimana Pelayanan Jemput Bola Dalam Pemerataan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Malang.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan suatu kontribusi yang positif bagi peneliti maupun pihak-pihak terkait lainnya yang terlibat, khususnya dalam hal manfaat yang ingin dicapai melalui pelaksanaan penelitian ini, yaitu:

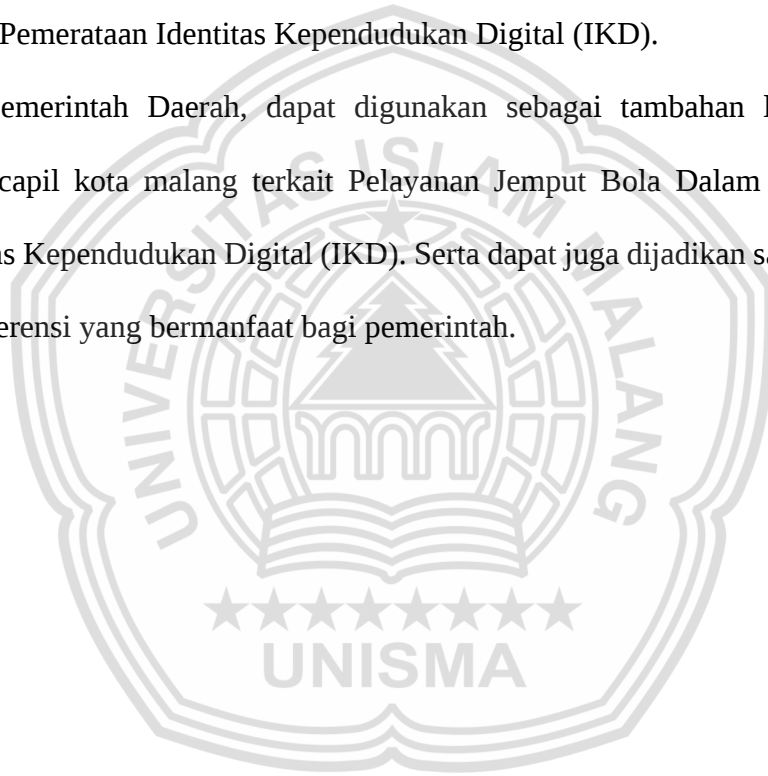
1. *Manfaat Teoritis*

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan suatu kontribusi yang besar dalam memperluas wawasan dan pengetahuan terkait Pelayanan Jemput Bola dalam Pemerataan Identitas Kependudukan Digital (IKD). Selain itu, hasil penelitian ini juga berperan sebagai pengembangan ilmu pengetahuan secara teoretis yang diperoleh selama masa perkuliahan, serta dapat dijadikan sebagai landasan teori yang bermanfaat untuk penelitian-penelitian selanjutnya dengan variabel yang sejenis.

2. *Manfaat Peraktis*

- a. Untuk penulis diharapkan bisa menambah wawasan maupun pengetahuan yang manfaat terutama dalam mengetahui peran pemerintah mengenai Pelayanan Jemput Bola Dalam Pemerataan Identitas Kependudukan Digital (IKD).
- b. Bagi peneliti seterusnya, pada penelitian ini juga diharapkan bisa memberikan suatu kontribusi dalam pengembangan teori mengenai Pelayanan Jemput Bola Dalam Pemerataan Identitas Kependudukan Digital (IKD).

Bagi Pemerintah Daerah, dapat digunakan sebagai tambahan literasi oleh Disdukcapil kota malang terkait Pelayanan Jemput Bola Dalam Pemerataan Identitas Kependudukan Digital (IKD). Serta dapat juga dijadikan sarana positif dan referensi yang bermanfaat bagi pemerintah.



BAB V

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Pelayanan jemput bola yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang terbukti sangat berhasil dalam memperluas akses masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan, terutama untuk kelompok rentan seperti lansia, penyandang disabilitas, pelajar, dan warga yang mengalami kesulitan mengunjungi kantor Dispendukcapil secara langsung. Melalui sinergi dengan kelurahan, sekolah, rumah sakit, dan puskesmas, serta dengan mengintegrasikan layanan publik lainnya, program ini dapat menjangkau masyarakat secara lebih luas dan efektif, terbukti pada pelaksanaan event GISA yang berhasil melayani ribuan permohonan dalam waktu singkat. Keberhasilan ini didukung oleh koordinasi intensif, kesiapan sarana prasarana digital, dan upaya perbaikan berkelanjutan meski masih menghadapi tantangan fasilitas pendukung dan kendala teknis di lapangan. Pelayanan jemput bola yang dilakukan Dispendukcapil dalam aktivasi IKD sudah dianggap berhasil, Meskipun target aktivasi sebesar 25% tersebut telah ditetapkan pada setiap kota, Kota Malang masih belum mencapai dengan target yang sudah ada, pelayanan jemput bola yang dilakukan Dispendukcapil merupakan solusi inklusif yang menjawab tantangan aksesibilitas dan pemerataan identitas kependudukan digital, sejalan dengan prinsip

keandalan, ketanggapan, keyakinan, empati, dan berwujud dalam kualitas pelayanan publik.

B. Saran

Dikarenakan adanya beberapa masyarakat yang kurangnya pengetahuan tentang teknologi dan kurang mengerti dengan manfaat ikd maka penulis berharap kepada dinas kependudukan dan pencatata sipil untuk melakukan sosialisasi yang lebih intensif dan berkelanjutan mengenai manfaat dan cara penggunaan IKD, khususnya kepada kelompok masyarakat yang kurang melek teknologi seperti lansia dan masyarakat di daerah terpencil. Gunakan media yang mudah dipahami dan pendekatan yang komunikatif agar informasi tersampaikan secara efektif.

Dan juga penulis berharap kepada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota malang dapat menyusun jadwal jemput bola yang lebih fleksibel dengan mempertimbangkan waktu luang masyarakat, seperti sore hari setelah jam kerja, akhir pekan, atau hari libur nasional. Hal ini akan memudahkan masyarakat yang bekerja untuk mengakses layanan tanpa harus mengorbankan waktu kerjanya.

DAFTAR PUSTRAKA

Jurnal

- Akbar, M. F. (2016). *Evaluasi Kebijakan Program Pemberian Dana Bantuan Operasional Sekolah*. 2.
- Ayuningsih, S. I. (2023). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JEMPUT BOLA TERHADAP KEPUASAN NASABAH MENABUNG PADA BMT AL-HIDAYAH UMMAT SEJAHTERA KOTARAJA*.
- Ditasman, D., & Amrullah, A. (2024). KAJIAN LITERATUR: REFORMASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS DIGITALISASI. *Journal of Governance and Public Administration*, 1(3), 525–533.
<https://doi.org/10.59407/jogapa.v1i3.1075>
- Fadli, M. R. (2021). *Memahami desain metode penelitian kualitatif*. 21(1).
- Hanjani, N. A., & Bedasari, H. (2025). *Pelayanan Pendaftaran Dan Penerbitan Identitas Kependudukan Digital (IKD) Di Kota Pekanbaru*. 18(1).
- Kharisma, T., & Passelle, E. (2023). *eJournal Administrasi Publik Volume 11, Nomor 3, 2023*.
- Madjid, U., & Umar, A. U. (2023). EFEKTIVITAS PROGRAM PELATIHAN KERJA PADA DINAS PENANAMAN MODAL, PTSP DAN TENAGA KERJA DALAM RANGKA MENURUNKAN TINGKAT PENGANGGURAN DI KABUPATEN BULUKUMBA PROVINSI SULAWESI SELATAN. *Jurnal Academia Praja*, 6(2), 340–352. <https://doi.org/10.36859/jap.v6i2.1738>

Maulina, I. (t.t.). *KONSENTRASI MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1 FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL UNIVERSITAS ISLAM NEGERISULTAN SYARIF KASIM RIAU PEKANBARU*.

Mekarisce, A. A. (2020). Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data pada Penelitian Kualitatif di Bidang Kesehatan Masyarakat. *JURNAL ILMIAH KESEHATAN MASYARAKAT : Media Komunikasi Komunitas Kesehatan Masyarakat*, 12(3), 145–151. <https://doi.org/10.52022/jikm.v12i3.102>

Pitoy, C. D., Tampi, J. R. E., & Punuindoong, A. Y. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Best Western The Lagoon Manado*. 2(1).

Putri, N. A., & Rahmadanik, D. (2023). *KUALITAS PELAYANAN JEMPUT BOLA ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KELURAHAN PENJARINGANSARI SURABAYA*. 3(2).

Rahmad Wijaya, Nasriah Akil, & Fauziah Fauziah. (2023). Pengaruh Pelayanan Karyawan Dan Program Maskapai Penerbangan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Sriwijaya Air Makassar. *Lokawati : Jurnal Penelitian Manajemen dan Inovasi Riset*, 1(6), 273–289. <https://doi.org/10.61132/lokawati.v1i6.366>

Rahmawati, L., Arlan, A. S., & Urahmah, N. (t.t.). *IMPLEMENTASI IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL (IKD) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA*.

- Sari, N. H. F., & Muchsin, S. (2019). *EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN PASIEN BPJS (BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL) DI PUSKESMAS (STUDI KASUS DI PUSKESMAS DINOYO KOTA MALANG)*. 13(3).
- Sihombing, S., Panjaitan, M., Pasaribu, J., & Rajagukguk, J. (2025). *ANALISIS PENERAPAN IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL (IKD) BERDASARKAN PERMENDAGRI NO 72 TAHUN 2022 DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (STUDI KASUS: DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN DAIRI)*. 11.
- Sjafii, A., Wullur, M., & Karuntu, M. (2023). Analisis Efektivitas dan Efisiensi Information Sharing Pada Pelayanan Publik Badan Pendapatan Daerah Kota Manado. *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 11(1), 521–527. <https://doi.org/10.35794/emba.v11i1.45997>
- Sulistiyowati, S., Ruru, J. M., & Londa, V. Y. (2022). *ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI DINAS PENCATATAN SIPIL KOTA MANADO*.
- Umar, M., & Arfan, H. H. (t.t.). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN TARUNA POLITEKNIK PELAYARAN BAROMBONG MAKASSAR*. 2.
- Uta, S. (2017). *JOURNAL OF BUSINESS STUDIES*.
- Widiastuti, I., Ip, S., & Ap, M. (t.t.). *MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK*.

Zahro', S. L., & Firmansyah, F. (2019). Implementasi Bauran Promosi Dalam Upaya Meningkatkan Volume Penjualan Pada Toko Bangunan Tunggal Tata di Tuban Jawa Timur. *JAMIN : Jurnal Aplikasi Manajemen dan Inovasi Bisnis*, 2(1), 77. <https://doi.org/10.47201/jamin.v2i1.34>

Buku

Fiantika., dkk. (2022). Metodologi Penelitian Kualitatif. Padang : PT. Global Eksekutif Teknologi.

Mahmudi. (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. UPP AMP YKPN.

Samsu. (2017). Metode Penelitian : (Teori dan Aplikasi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Mixed Methods, Serta Ressearch dan Development). Jambi : Pusaka Jambi.

Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kulaitatif untuk penelitian yang bersifat : eksploratif, enterpretif, interaktif dan konstruktif. Bandung : Alfabeta.

Internet

Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.

<http://dispendukcapil.kotamalang.go.id/>

Mukarom dan Laksana. 2016. Membangun Kinerja Pelayanan Publik. Bandung:

Pustaka Setia. <https://dukcapil.oganilirkab.go.id/mengenal-ikd-identitas-kependudukan-digital>