



## Transformasi Digital Dalam Birokrasi: Analisis Implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Berdasarkan Prinsip Tata Kelola Yang Baik (*Good Governance*) Di Kelurahan Airlangga, Kota Surabaya

**Belinda Muflihaniardi<sup>1</sup>, Anggi Okta Arisma<sup>2</sup>, Femine Anggun S.F<sup>3</sup>, Deby Amalia<sup>4</sup>, Faiqotul Khusna<sup>5</sup>**

Program Studi Administrasi Publik, Universitas Airlangga, Indonesia

Email : [belinda.muflihaniardi-2022@fisip.unair.ac.id](mailto:belinda.muflihaniardi-2022@fisip.unair.ac.id)

### Abstract

*This study is motivated by the acceleration of digital transformation in Indonesian bureaucracy through the Digital Population Identity (IKD) program, aimed at improving efficiency, transparency, and public service quality. The implementation of IKD at the village level is crucial to examine because it directly reflects community readiness and local governance capacity. This research aims to analyze the implementation process of IKD in Airlangga Village based on good governance principles, identify existing challenges, and evaluate its impact on public service performance. The study adopts a qualitative approach using in-depth interviews, documentation, and literature review as data sources. Data were analyzed through interactive stages of reduction, display, and conclusion drawing. The findings indicate that IKD implementation has enhanced administrative efficiency and service transparency, yet obstacles remain in digital literacy gaps, unequal technological access, and community resistance to change. Accountability, transparency, and public participation emerge as key determinants of successful implementation. The study highlights the necessity of adaptive and inclusive governance strategies to ensure that digital public services are accessible, effective, and sustainable.*

**Keywords:** Digital Transformation, IKD, Good governance, Public Service, Digital Bureaucracy,

### Abstrak

*Penelitian ini dilatarbelakangi oleh percepatan transformasi digital birokrasi di Indonesia melalui program Identitas Kependudukan Digital (IKD) sebagai upaya meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas pelayanan publik. Implementasi IKD di tingkat kelurahan menjadi penting untuk dikaji karena berhubungan langsung dengan kesiapan masyarakat dan tata kelola lokal. Penelitian ini bertujuan menganalisis proses implementasi IKD di Kelurahan Airlangga berdasarkan prinsip good governance, mengidentifikasi hambatan yang dihadapi, serta menilai dampaknya terhadap kualitas pelayanan publik. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode wawancara mendalam, dokumentasi, dan studi pustaka. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan secara interaktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi IKD telah meningkatkan efisiensi administrasi dan transparansi layanan, namun masih menghadapi kendala literasi digital, kesenjangan akses teknologi, serta resistensi masyarakat. Prinsip akuntabilitas, transparansi, dan partisipasi masyarakat terbukti menjadi faktor kunci keberhasilan program. Penelitian ini menegaskan pentingnya strategi tata kelola yang adaptif dan inklusif untuk memastikan digitalisasi pelayanan publik berjalan optimal dan merata.*

**Kata kunci:** Transformasi Digital, IKD, Good governance, Pelayanan Publik, Birokrasi Digital.

## PENDAHULUAN

Transformasi teknologi informasi yang berkembang sangat cepat mendorong banyak negara untuk mendigitalisasi sistem pelayanan publik guna meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kualitas tata kelola pemerintahan. Indonesia turut merespons perubahan ini melalui program Identitas Kependudukan Digital (IKD), yang dirancang sebagai bagian dari strategi transformasi birokrasi berbasis teknologi (Anggusti & Anggusti, 2020). IKD memungkinkan dokumen kependudukan diakses secara elektronik melalui perangkat seluler, sehingga proses administrasi menjadi lebih cepat sekaligus mengurangi potensi pemalsuan identitas. Program ini mulai diperkenalkan pada pertengahan 2022, dengan Kota Surabaya termasuk Kelurahan Airlangga menjadi wilayah perintis pelaksanaan proyek percontohan. Berdasarkan PERMENDAGRI No. 72 Tahun 2022, IKD diposisikan sebagai bentuk informasi elektronik resmi yang menggantikan dokumen fisik. Dengan jumlah penduduk Indonesia yang sangat besar dan ratusan juta warga telah melakukan perekaman KTP-el, digitalisasi identitas diharapkan meningkatkan akurasi data sekaligus memperluas akses layanan publik, sejalan dengan target kepemilikan KTP digital oleh seperempat populasi pengguna.

Implementasi transformasi digital di Indonesia menghadapi tantangan struktural dan sosial. Sebagai negara kepulauan dengan distribusi penduduk yang tidak merata, kesenjangan akses terhadap infrastruktur digital masih terasa antara wilayah perkotaan dan daerah terpencil. Ketimpangan ini diperparah oleh faktor budaya dan literasi digital masyarakat yang belum sepenuhnya siap menerima perubahan (Indriani & Fitria, 2020). Sebagian warga masih lebih percaya pada sistem konvensional dan memiliki kekhawatiran terkait keamanan data serta privasi. Kondisi tersebut memperlambat adopsi kebijakan digital meskipun manfaatnya signifikan bagi pelayanan publik. Oleh karena itu, diperlukan pemahaman mendalam mengenai tata kelola implementasi IKD, khususnya di Kecamatan Gubeng dan Kelurahan Airlangga yang memiliki tingkat aktivasi tinggi (Hamid et al., 2022). Kajian ini menempatkan transformasi digital birokrasi dalam kerangka *good governance* untuk mengevaluasi proses pelaksanaan, mengidentifikasi hambatan, serta merumuskan strategi perbaikan agar digitalisasi administrasi kependudukan dapat berjalan lebih optimal dan inklusif.



**Gambar 1.** 10 Kecamatan di Surabaya dengan jumlah aktivasi IKD paling tinggi

Sumber: Laman Resmi Pemerintah Kota Surabaya (2024)

Berdasarkan data pada Gambar 1 yang dirilis melalui laman resmi Pemerintah Kota Surabaya (2024), terlihat bahwa Kecamatan Gubeng termasuk dalam sepuluh besar wilayah dengan jumlah aktivasi IKD tertinggi selama periode 2023–2024. Posisi ini menunjukkan bahwa tingkat penerimaan masyarakat terhadap layanan administrasi berbasis digital di wilayah tersebut relatif kuat dibandingkan kecamatan lain. Tingginya angka aktivasi tidak hanya mencerminkan kesiapan infrastruktur, tetapi juga menunjukkan adanya peran aktif aparat kelurahan dan kecamatan dalam mendorong literasi digital serta sosialisasi kebijakan pemerintah. Data ini memperkuat urgensi penelitian di Kecamatan Gubeng, khususnya Kelurahan Airlangga, sebagai lokasi yang relevan untuk mengkaji praktik tata kelola transformasi digital dalam pelayanan publik. Dengan capaian aktivasi yang tinggi, wilayah ini dapat menjadi contoh empiris untuk memahami faktor keberhasilan sekaligus tantangan implementasi IKD di tingkat lokal.

Sejumlah penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa transformasi digital birokrasi membawa dampak positif terhadap kualitas pelayanan publik, namun masih menyisakan persoalan implementatif. Studi (Noviyanti & Agustina, 2021) menemukan bahwa digitalisasi layanan administrasi mampu meningkatkan kecepatan pelayanan, tetapi efektivitasnya sangat bergantung pada kesiapan sumber daya manusia dan literasi digital masyarakat. Penelitian (Hilyas Hibatullah Abdul Kudus, 2022) menegaskan bahwa program identitas digital di Indonesia menghadapi hambatan utama pada aspek kepercayaan publik terhadap keamanan data, sehingga adopsinya berjalan tidak merata. (Wuriasih, 2021) menunjukkan bahwa keberhasilan kebijakan e-government di tingkat lokal sangat dipengaruhi oleh tata kelola kelembagaan dan konsistensi sosialisasi kebijakan. Dari ketiga temuan tersebut terlihat adanya gap penelitian pada aspek tata kelola implementasi IKD di level kelurahan yang secara spesifik mengkaji hubungan antara prinsip *good governance*, tingkat adopsi masyarakat, dan hambatan operasional di lapangan. Sebagian besar studi masih berfokus pada evaluasi kebijakan secara makro, sehingga kajian mendalam pada konteks lokal dengan data empiris langsung masih relatif terbatas.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses tata kelola implementasi Identitas Kependudukan Digital di Kecamatan Gubeng, khususnya Kelurahan Airlangga, dalam kerangka prinsip *good governance*. Penelitian ini juga bertujuan mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat adopsi IKD di tingkat masyarakat serta merumuskan rekomendasi strategis untuk optimalisasi transformasi digital pelayanan kependudukan. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan mampu memberikan kontribusi praktis bagi pemerintah daerah dalam menyempurnakan kebijakan digital serta kontribusi akademik dalam memperkaya kajian transformasi digital birokrasi di Indonesia.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **1. Transformasi Digital**

Transformasi digital merupakan perubahan menyeluruh dalam cara organisasi beroperasi akibat percepatan perkembangan teknologi sejak era revolusi industri hingga masyarakat digital modern. Sistem administrasi publik yang sebelumnya bersifat manual kini bergeser menuju ekosistem berbasis teknologi yang lebih terintegrasi dan adaptif. (Mubarak,

Sari, Wibowo, 2025) menjelaskan bahwa transformasi digital adalah perubahan fundamental yang didorong oleh pemanfaatan teknologi digital inovatif dan strategi pengelolaan sumber daya untuk menciptakan nilai baru bagi pemangku kepentingan. Transformasi ini mencakup penggunaan teknologi seperti media sosial, perangkat seluler, big data, cloud computing, Internet of Things, hingga kecerdasan buatan. Lebih dari sekadar digitalisasi, transformasi digital merupakan strategi organisasi untuk membentuk model layanan baru yang meningkatkan pengalaman pengguna, efisiensi operasional, dan kualitas pelayanan publik. Keberhasilannya ditentukan oleh kemampuan digital organisasi, tata kelola teknologi, kepemimpinan, kemitraan, dukungan anggaran, serta transparansi yang membangun kepercayaan masyarakat.

## **2. Tata Kelola yang Baik (Good Governance)**

*Good governance* adalah konsep tata kelola pemerintahan yang menekankan efektivitas, akuntabilitas, dan partisipasi dalam pengelolaan publik. Prinsip ini mengatur hubungan antara pemerintah, sektor usaha, dan masyarakat dengan menempatkan pemerintah sebagai pelayan kepentingan umum. Transparansi menjadi fondasi penting dalam membangun kepercayaan publik, sementara supremasi hukum memastikan setiap kebijakan berjalan sesuai aturan (Tan, 2021). *Good governance* juga menuntut keterlibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan agar pembangunan bersifat inklusif. Konsep ini mulai menguat di Indonesia sejak 1990-an dan menjadi indikator penting dalam menilai kualitas pembangunan negara. Pencapaian tujuan nasional sangat bergantung pada tata kelola yang profesional dan bersih, karena negara yang menerapkan prinsip *good governance* cenderung lebih kredibel, kompetitif, dan mampu menciptakan nilai tambah melalui manajemen sumber daya yang bertanggung jawab (Mittal et al., 2008).

## **3. Identitas Kependudukan Digital (IKD)**

Identitas Kependudukan Digital adalah inovasi pemerintah yang menghadirkan dokumen kependudukan dalam format digital yang dapat diakses melalui smartphone. Seluruh data identitas individu disimpan secara elektronik sesuai regulasi Permendagri Nomor 72 Tahun 2022 (Lukita, 2022). Program ini bertujuan mengoptimalkan digitalisasi administrasi kependudukan, menyediakan layanan publik berbasis transaksi digital, serta melindungi identitas melalui sistem autentikasi yang aman. Data IKD berbentuk QR code yang memungkinkan verifikasi cepat dan praktis. Sebagai bagian dari sistem *e-government* nasional, IKD dikelola oleh Direktorat Jenderal Dukcapil dengan server pusat yang terintegrasi dengan server daerah untuk memastikan sinkronisasi data real-time. Implementasi IKD diharapkan mempercepat akses layanan, meningkatkan akurasi data, serta menjadikan pengelolaan identitas penduduk lebih efisien dan modern sesuai tuntutan era digital (Zafar, 2025).

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk memahami secara mendalam proses tata kelola implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kelurahan Airlangga. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti menggali fenomena sosial secara deskriptif berdasarkan pengalaman dan perilaku informan, sehingga menghasilkan pemahaman kontekstual, bukan sekadar pengujian teori (Sugiyono, 2019). Fokus penelitian diarahkan pada identifikasi praktik *good governance* dalam implementasi IKD, analisis

hambatan teknis dan sosial, serta dampaknya terhadap transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat di tingkat kelurahan. Lokasi penelitian berada di Kelurahan Airlangga, Surabaya, yang memiliki karakter urban padat dan heterogen sehingga relevan sebagai representasi dinamika pelayanan publik digital. Penelitian dilaksanakan selama lima bulan pada Agustus–Desember 2024. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam sebagai sumber primer dan diperkuat dengan dokumentasi serta data sekunder dari literatur, media daring, dan dokumen pendukung (Sugiyono, 2021). Validitas data dijaga melalui prinsip kredibilitas, transferabilitas, dependabilitas, dan konfirmabilitas, dengan teknik triangulasi untuk memastikan konsistensi informasi dari berbagai sumber.

Analisis data dilakukan secara kualitatif dengan pendekatan interaktif yang berulang hingga diperoleh kesimpulan yang kuat. Penelitian mengadopsi model Miles et al. (2014) yang mencakup tiga tahap utama: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan menyederhanakan dan mengklasifikasi informasi lapangan agar fokus pada temuan yang relevan (J. W. Creswell & Creswell, 2023). Data kemudian disajikan dalam bentuk yang sistematis seperti matriks atau skema agar memudahkan interpretasi. Tahap akhir berupa penarikan kesimpulan dilakukan melalui interpretasi teoritik terhadap seluruh temuan untuk menjawab rumusan masalah penelitian (J. Creswell, 2016). Melalui proses analisis yang sistematis ini, penelitian mampu menghasilkan gambaran konkret mengenai praktik tata kelola digital di tingkat kelurahan serta memberikan dasar evaluasi terhadap implementasi IKD.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Kelurahan Airlangga berlokasi di wilayah strategis Kecamatan Gubeng dan memiliki struktur administratif yang terdiri dari 8 RW dan 72 RT dengan wilayah yang cukup padat. Karakteristik wilayah ini mencerminkan kawasan urban dengan mobilitas penduduk tinggi serta komposisi masyarakat yang beragam, sehingga menjadi lokasi yang relevan untuk mengkaji penerapan layanan publik berbasis digital. Data kependudukan yang tercatat pada laman resmi Pemerintah Kota Surabaya menunjukkan distribusi penduduk berdasarkan jenis kelamin yang menggambarkan dinamika sosial wilayah tersebut. Kondisi geografis, kepadatan penduduk, serta aktivitas masyarakat yang intens menjadikan Kelurahan Airlangga sebagai representasi penting dalam memahami bagaimana tata kelola transformasi digital, khususnya implementasi IKD, dijalankan di tingkat pemerintahan paling dekat dengan warga.

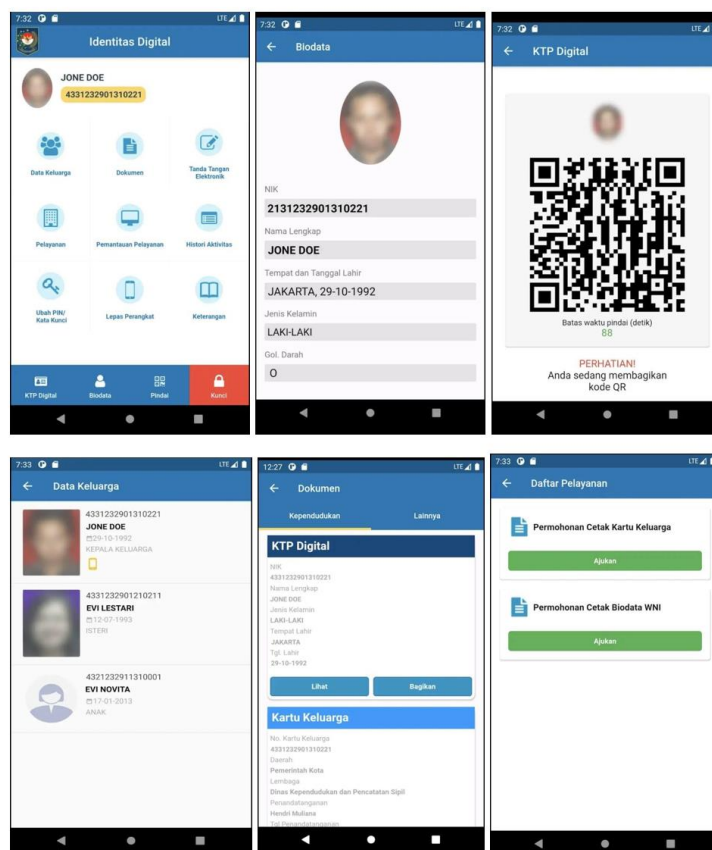


## **Gambar 2.** Demografi Penduduk Kelurahan Airlangga

Sumber: Laman Resmi Pemerintah Kota Surabaya (2024)

Kelurahan Airlangga memiliki peran strategis dalam menjalankan fungsi pemerintahan di tingkat paling dekat dengan masyarakat melalui struktur organisasi yang jelas dan pembagian tugas yang spesifik. Aparatur kelurahan terdiri dari lurah, sekretaris kelurahan, serta tiga seksi utama yang menangani bidang pemerintahan dan pelayanan publik, kesejahteraan rakyat dan perekonomian, serta ketentraman, ketertiban, dan pembangunan. Lurah sebagai pimpinan wilayah bertanggung jawab atas pengelolaan administrasi, pembangunan, dan peningkatan kesejahteraan masyarakat berdasarkan kewenangan yang didelegasikan oleh camat. Sekretaris kelurahan mendukung fungsi administratif melalui pengelolaan surat-menyurat, arsip, keuangan, dan urusan kepegawaian. Sementara itu, masing-masing seksi menjalankan pembinaan program sesuai bidangnya, mulai dari pelayanan publik, penguatan ekonomi masyarakat, hingga koordinasi pembangunan dan ketertiban wilayah. Struktur ini menunjukkan bahwa tata kelola kelurahan dirancang untuk memastikan pelayanan berjalan terkoordinasi, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan warga.

Identitas Kependudukan Digital (IKD) merupakan inovasi pemerintah yang menghadirkan dokumen kependudukan dalam bentuk elektronik melalui aplikasi resmi, sebagaimana diatur dalam Permendagri Nomor 72 Tahun 2022. IKD berfungsi sebagai bukti, otorisasi, dan autentikasi identitas yang dapat diakses melalui smartphone, sehingga menggantikan ketergantungan pada dokumen fisik. Program ini bertujuan meningkatkan efisiensi pelayanan publik, memperkuat keamanan data melalui sistem autentikasi, serta memperluas akses transaksi digital bagi masyarakat. Aktivasi IKD dapat dilakukan di berbagai titik layanan seperti kelurahan, kecamatan, Mal Pelayanan Publik, maupun kantor Dispendukcapil dengan proses verifikasi digital yang terintegrasi dengan sistem SIAK nasional. Aplikasi IKD menyediakan berbagai fitur layanan seperti KTP digital, data keluarga, dokumen pelayanan, dan histori aktivitas, serta dilengkapi perlindungan keamanan seperti pembatasan tangkapan layar untuk menjaga privasi pengguna. Implementasi IKD menunjukkan langkah konkret pemerintah dalam membangun sistem administrasi kependudukan yang modern, aman, dan mudah diakses masyarakat.



**Gambar 3.** Tampilan Aplikasi IKD

Sumber: Google Play Store (2024)

Tampilan antarmuka aplikasi IKD pada Gambar 3 memperlihatkan bahwa sistem dirancang dengan pendekatan yang menekankan kemudahan penggunaan sekaligus perlindungan data pribadi pengguna. Dashboard utama menampilkan berbagai fitur inti seperti KTP digital, data keluarga, dokumen kependudukan, histori pelayanan, serta tanda tangan elektronik yang terintegrasi dalam satu aplikasi. Struktur menu yang rapi dan navigasi yang intuitif memungkinkan masyarakat dari berbagai latar belakang pendidikan untuk mengakses identitas digital secara cepat tanpa harus membawa dokumen fisik. Kehadiran QR code sebagai mekanisme verifikasi memperkuat fungsi autentikasi dan meminimalkan potensi penyalahgunaan identitas. Selain itu, fitur keamanan seperti pembatasan tangkapan layar pada dokumen pribadi menunjukkan adanya perhatian serius terhadap aspek privasi dan perlindungan data. Secara keseluruhan, desain visual dan fungsional aplikasi IKD mencerminkan komitmen pemerintah dalam menghadirkan layanan administrasi kependudukan yang modern, praktis, dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat di era digital.

### **1. Implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Berdasarkan Prinsip Tata Kelola yang Baik (Good Governance) di Kelurahan Airlangga, Kota Surabaya**

Implementasi IKD di Kelurahan Airlangga, Kota Surabaya merupakan upaya untuk memodernisasi administrasi kependudukan dengan memanfaatkan teknologi digital untuk memberikan kemudahan akses dan efisiensi pelayanan kepada masyarakat. Langkah ini selaras

dengan prinsip-prinsip tata kelola yang baik (*good governance*), yang meliputi transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan efisiensi. Namun, dalam implementasinya di Kelurahan Airlangga terdapat beberapa tantangan yang menghambat proses implementasi IKD. Diantaranya adalah (Budi gautama Siregar, 2021):

1. Informasi sosialisasi tentang implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) masih kurang merata

Dari hasil wawancara yang telah kami lakukan, beberapa responden mengatakan jika tidak mengetahui adanya sosialisasi yang dilakukan oleh Pemerintah Kelurahan Airlangga. Jadi banyak dari kalangan masyarakat yang kurang mengetahui adanya kehadiran dari Identitas Kependudukan Digital (IKD). Selain itu informasi tentang sosialisasi yang kurang merata ini, salah satunya diakibatkan oleh kurangnya koordinasi pada setiap perwakilan wilayah. Dalam hal ini ketua RT/RW yang bertindak.

2. Kurangnya koordinasi antar *stakeholder* di Kelurahan Airlangga

Kurangnya koordinasi antara pihak Kelurahan Airlangga dengan RT/RW dalam merancang dan melaksanakan rencana sosialisasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) telah menyebabkan kegiatan sosialisasi berjalan kurang efektif. Hal ini terbukti, terdapat beberapa warga yang tidak mendapat informasi tentang apa itu IKD, artinya informasi tentang IKD tidak tersampaikan secara merata dan tidak mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat, termasuk kelompok-kelompok yang memiliki akses terbatas terhadap teknologi atau informasi. Hal ini berdampak pada rendahnya pemahaman masyarakat tentang manfaat dan mekanisme penggunaan IKD, yang pada akhirnya menghambat tujuan pemerintah untuk meningkatkan efisiensi administrasi publik melalui transformasi digital.

3. Kurangnya pemahaman pada masyarakat akan pentingnya Identitas Kependudukan Digital (IKD)

Banyak dari masyarakat yang tidak mendapatkan informasi yang cukup mengenai implementasi dari identitas digital ini. Hal tersebut disebabkan oleh sosialisasi yang kurang memadai dari pemerintah setempat. Selain itu, juga keterbatasan teknologi seperti kepemilikan gadget atau perangkat digital juga menjadi penyebab dari kurangnya pemahaman masyarakat pada program IKD. Kemudian juga terdapat beberapa individu yang merasa bahwa mereka sudah cukup dengan KTP fisik saja dan tidak merasa memiliki urgensi untuk beralih ke identitas digital. Adanya ketidapahaman ini juga disertai dengan ketakutan mereka akan potensi penyalahgunaan data. Selain itu, juga terdapat masyarakat lanjut usia yang memiliki tingkat literasi rendah sehingga mereka kurang memahami cara kerja aplikasi dan manfaat dari IKD tersebut. Hal tersebut menjadi faktor dari kurangnya pemahaman masyarakat mengenai pentingnya implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) khususnya di wilayah Kelurahan Airlangga.

4. Kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah akan keamanan data pada aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD)

Terdapat beberapa responden yang masih belum mengimplementasikan IKD karena merasa takut akan sistem keamanan datanya yang belum terjamin aman. Ketakutan masyarakat akan hal ini juga disebabkan oleh maraknya berita kebocoran data yang akhir-akhir ini terjadi. Masyarakat merasa khawatir apabila menggunakan

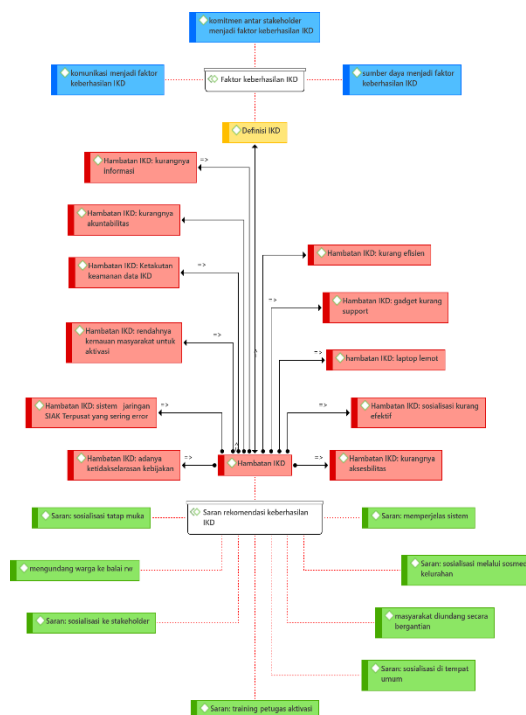
IKD, data identitas mereka akan tersebar dan dimanfaatkan oleh oknum yang tidak bertanggung jawab. Selain itu, ada responden yang juga mengatakan bahwa pemerintah masih kurang peduli akan keamanan data warganya. Hal ini dapat diketahui dari adanya kasus 6 juta data NPWP masyarakat yang tersebar secara tiba-tiba tanpa ada persetujuan dari masyarakat. Dari masalah-masalah tersebut dapat dikatakan bahwa belum semua masyarakat mengimplementasikan IKD karena masyarakat belum sepenuhnya percaya kepada pemerintah. Maka dari itu, kepercayaan masyarakat kepada pemerintah semakin menurun serta dapat menyebabkan menurunnya partisipasi masyarakat untuk mengimplementasikan IKD.

5. Perangkat yang digunakan untuk mengakses Identitas Kependudukan Digital (IKD) masih kurang memadai

Implementasi IKD di Kelurahan Airlangga, Kota Surabaya juga terhambat karena adanya keterbatasan perangkat (ponsel) yang dimiliki oleh masyarakat. Meskipun saat ini hampir setiap individu telah memiliki ponsel masing-masing, namun masih terdapat individu yang belum memiliki ponsel, terutama bagi individu di kalangan ekonomi bawah dan para lanjut usia yang memang sulit untuk mengoperasikan ponsel berbasis android. Sehingga tidak semua warga memiliki ponsel yang mendukung aplikasi IKD. Bahkan, bagi sebagian masyarakat yang sudah memiliki ponsel, spesifikasi ponsel mereka sering kali tidak memadai untuk menjalankan aplikasi tersebut. Masalah ini menunjukkan adanya kesenjangan digital (digital divide) yang menjadi tantangan besar dalam memastikan inklusivitas pelayanan berbasis teknologi. Aplikasi IKD saat ini hanya tersedia untuk sistem operasi android, sehingga pengguna iPhone belum dapat mengakses layanan ini. Hal ini mencerminkan belum optimalnya prinsip inklusivitas dan keadilan dalam tata kelola pelayanan publik berbasis digital, karena terdapat segmen masyarakat yang terpinggirkan akibat keterbatasan teknis tersebut. Namun, berdasarkan wawancara dengan petugas di Kelurahan Airlangga, untuk mengatasi keterbatasan perangkat tersebut, Kelurahan Airlangga telah berupaya untuk membantu masyarakat seperti lansia dengan menyarankan agar para lansia tersebut dibantu oleh kerabat terdekatnya untuk mengoperasikan ponselnya sehingga tetap dapat menggunakan IKD.

Berdasarkan analisis hasil penelitian menggunakan software Atlas.ti, dapat diketahui bahwa terdapat 3 faktor pendukung keberhasilan implementasi IKD, yaitu sumber daya manusia, komitmen antar stakeholder, dan komunikasi antar stakeholder. Ketiga faktor tersebut saling mempengaruhi dimana apabila kualitas sumber daya manusia bagus, maka komitmen dan komunikasi antar stakeholder juga dalam kondisi yang bagus, begitu juga sebaliknya.

Terdapat beberapa hambatan yang mempengaruhi keberhasilan implementasi IKD, diantaranya adalah kurangnya informasi terkait IKD, perangkat yang digunakan kurang memadai (ponsel dan laptop), kurangnya aksesibilitas yang berarti hanya masyarakat yang memiliki smartphone dan melek teknologi yang dapat menggunakan IKD, jaringan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan/SIAK terpusat yang sering mengalami error, kurangnya efisien dalam sosialisasi yang telah dilakukan, terdapat ketidakselarasan kebijakan dimana masih terdapat beberapa tempat yang belum menerima layanan menggunakan IKD, rendahnya kesadaran serta minat masyarakat untuk aktivasi, ketakutan masyarakat akan keamanan data pada IKD, dan sosialisasi IKD yang kurang efektif.



Gambar 4. Hasil Analisis [Atlas.ti](#)

Sumber: Data Diolah oleh Penulis (2024)

Untuk mengatasi beberapa hambatan dalam pengimplementasian IKD, terdapat beberapa rekomendasi kegiatan yang bisa dilakukan agar implementasi IKD dapat berjalan secara optimal. Kegiatan sosialisasi di tempat umum dapat meningkatkan kesadaran masyarakat secara luas, *training* petugas aktivasi yang harus dioptimalkan yang bertujuan kesiapan teknis dan keterampilan pelayanan (Rahmatullah et al., 2023). Selain itu, memperbaiki sistem operasional IKD agar lebih transparan dan mudah digunakan agar membantu membangun kepercayaan masyarakat terhadap program ini. Strategi lain seperti mengundang masyarakat secara bergantian untuk melakukan aktivasi IKD, dan memperluas sosialisasi dengan memanfaatkan sosial media kelurahan, atau dengan mengundang langsung masyarakat agar mendapat sosialisasi secara maksimal dengan waktu yang intens agar termotivasi untuk melakukan aktivasi IKD. Selain itu sosialisasi kepada para *stakeholder* juga menjadi langkah penting untuk mendukung keberhasilan Implementasi IKD.

## 2. Interpretasi Teoritik

Teori *good governance* memberikan kerangka normatif mengenai bagaimana pengelolaan publik seharusnya dijalankan agar mampu memaksimalkan kepentingan masyarakat dan mendorong pembangunan berkelanjutan. Kerangka ini tidak hanya menjadi gambaran negara ideal, tetapi juga berfungsi sebagai panduan reformasi birokrasi dan operasional aparatur negara. (Rahmatullah et al., 2023) menekankan bahwa *good governance* lahir dari kerja sama aktif antara negara dan warga, di mana partisipasi politik menjadi kunci utama. Demokrasi dipandang sebagai mekanisme yang memungkinkan warga memiliki kekuatan politik yang relatif setara untuk terlibat dalam pembuatan kebijakan, pengawasan,

dan administrasi publik. Dengan demikian, kualitas tata kelola sangat bergantung pada sejauh mana masyarakat dapat terlibat secara bermakna dalam proses pemerintahan.

*Good governance* identik dengan penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dari korupsi, kolusi, dan nepotisme serta berorientasi pada kepentingan publik. Pemerintahan dinilai baik ketika mampu menjamin transparansi, akuntabilitas, dan penegakan hukum melalui partisipasi warga dalam perencanaan dan penganggaran. Pendekatan ini menuntut kolaborasi antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat sipil agar kebijakan dapat dirancang dan diterapkan secara efektif (Sigfrids et al., 2022). Dalam konteks modern, prinsip-prinsip *good governance* menjadi fondasi penting pengembangan birokrasi masa depan. Implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Indonesia dapat dipahami sebagai wujud konkret penerapan prinsip tersebut karena mendorong efisiensi, integrasi data, dan keterbukaan layanan administrasi berbasis teknologi.

*Good governance* memiliki enam elemen utama yaitu legitimasi, akuntabilitas, transparansi, rule of law, responsivitas, dan efektivitas. Legitimasi berkaitan dengan penerimaan sosial terhadap otoritas, akuntabilitas menuntut tanggung jawab pejabat publik, sementara transparansi menjamin keterbukaan informasi. Rule of law memastikan semua pihak tunduk pada hukum, responsivitas menekankan kemampuan pemerintah menjawab kebutuhan warga, dan efektivitas berkaitan dengan efisiensi pengelolaan sumber daya. Keenam prinsip ini menjadi tolok ukur kualitas pemerintahan sekaligus dasar membangun kepercayaan publik. Dalam konteks demokrasi, kepercayaan masyarakat merupakan syarat utama keberhasilan implementasi kebijakan, termasuk kebijakan digital seperti IKD yang sangat bergantung pada penerimaan sosial.

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan *good governance* dipengaruhi oleh kompetensi sumber daya manusia, tingkat korupsi, kualitas birokrasi, partisipasi masyarakat, serta kondisi sosial ekonomi (Chaerunisyah, 2021; Golebie et al., 2022). Aparatur yang kompeten cenderung mampu menjalankan prinsip akuntabilitas dan transparansi secara lebih baik, sedangkan korupsi justru merusak integritas institusi dan menurunkan kepercayaan publik. Reformasi birokrasi yang menyederhanakan prosedur dapat meningkatkan efisiensi pelayanan, sementara partisipasi masyarakat memperkuat legitimasi kebijakan. Faktor pendidikan dan kesejahteraan sosial juga berperan penting karena masyarakat yang lebih sejahtera dan terdidik lebih mampu mengawasi pemerintah. Seluruh faktor tersebut saling berkaitan dan menjadi prasyarat utama terciptanya tata kelola pemerintahan yang efektif, inklusif, dan berorientasi pada pelayanan publik.

## **PENUTUP**

Penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kelurahan Airlangga merupakan bagian penting dari upaya transformasi digital birokrasi yang bertujuan meningkatkan efisiensi pelayanan dan akurasi data kependudukan. Program ini mempercepat proses administrasi dan memperluas akses layanan publik berbasis teknologi, namun pelaksanaannya masih menghadapi hambatan struktural dan sosial. Kesenjangan akses teknologi, keterbatasan infrastruktur digital, serta resistensi sebagian masyarakat terhadap perubahan dari sistem konvensional menjadi tantangan utama. Dalam perspektif *good governance*, keberhasilan implementasi IKD sangat ditentukan oleh penerapan

prinsip akuntabilitas, transparansi, dan partisipasi publik. Keterlibatan aktif masyarakat dan pemangku kepentingan menjadi faktor kunci untuk memastikan layanan digital dapat diakses secara merata, sehingga tata kelola yang adaptif diperlukan agar manfaat program benar-benar dirasakan oleh seluruh warga.

Berdasarkan temuan tersebut, penelitian ini merekomendasikan penguatan strategi sosialisasi dan peningkatan kapasitas aparatur kelurahan agar implementasi IKD berjalan lebih optimal. Sosialisasi perlu dilakukan secara intensif melalui media massa maupun pendekatan tatap muka yang komunikatif agar masyarakat memahami manfaat IKD dan merasa aman dalam penggunaannya. Pelatihan bagi pegawai kelurahan penting untuk meningkatkan kemampuan komunikasi dan literasi digital sehingga informasi dapat disampaikan dengan bahasa yang sederhana dan mudah diterima. Secara teoritis, penelitian ini memperkaya kajian administrasi publik dengan menunjukkan bahwa transformasi digital dapat memperkuat prinsip *good governance* melalui peningkatan transparansi, efisiensi, dan kepercayaan publik. Selain itu, temuan ini menegaskan pentingnya koordinasi antar-stakeholder, pendekatan inklusif, serta perhatian terhadap kelompok rentan agar modernisasi birokrasi tidak menciptakan kesenjangan baru, melainkan mendorong pemerintahan yang lebih responsif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

## REFERENSI

- Anggusti, M., & Anggusti, Y. (2020). Penegakan Hukum Di Indonesia Dalam Rangka Tata Kelola Pemerintahan Yang Lebih Baik Menuju 100 Tahun Kemerdekaan Indonesia (2045). *Nommensen Journal of Legal Opinion*, 1(01), 38–51. <https://doi.org/10.51622/njlo.v1i01.37>
- Budi Gautama Siregar. (2021). Analisis Penerapan *Good Corporate Governance* Dalam Meningkatkan Kinerja Keuangan Perusahaan. *Jurnal Penelitian Ekonomi Akuntansi (JENSI)*, 5(1), 31–41. <https://doi.org/10.33059/jensi.v5i1.3799>
- Chaerunisyah, A. (2021). Implementasi Kebijakan Good Governance Pemerintah DKI Jakarta Dalam Menangani Pandemi Covid-19. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Sosial (Embiss)*, 2 (1)(November), 117–125. <https://embiss.com/index.php/embiss/article/view/68>
- Creswell, J. (2016). Research design. *Research in Social Science: Interdisciplinary Perspectives*, September, 68–84. [https://www.researchgate.net/publication/308915548%0Afile:///E:/Documents/dosen/buku Metodologi/\[John\\_W.\\_Creswell\]\\_Research\\_Design\\_Qualitative,\\_Q\(Bookos.org\).pdf](https://www.researchgate.net/publication/308915548%0Afile:///E:/Documents/dosen/buku%20Metodologi/[John_W._Creswell]_Research_Design_Qualitative,_Q(Bookos.org).pdf)
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2023). Research Design : Qualitative, Quantitative, and A Mixed-Method Approach. In *SAGE Publication*. <https://doi.org/10.4324/9780429469237-3>
- Golebie, E. J., Aczel, M., Bukoski, J. J., Chau, S., Ramirez-Bullon, N., Gong, M., & Teller, N. (2022). A Qualitative Systematic Review of Governance Principles for Mangrove Conservation. *Conservation Biology*, 36(1), 1–15. <https://doi.org/10.1111/cobi.13850>
- Hamid, F. T., Sunarto, & Rahmiaji, L. R. (2022). Representasi Objektivikasi Perempuan Dalam Film Selesai (Analisis Semiotika Roland Barthes). *Interaksi Online*, 11(1), 1–20. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/interaksi-online/article/view/36607>

- Hilyas Hibatullah Abdul Kudus. (2022). Kepatuhan Hukum tentang Izin Poligami Implikasinya terhadap Kehidupan Berumah Tangga Legal Compliance on Polygamy Permits Implications for Household Life. *Science*, 7(1), 1–8. <http://link.springer.com/10.1007/s00232-014-9701-9><http://link.springer.com/10.1007/s00232-014-9700-x><http://dx.doi.org/10.1016/j.jmr.2008.11.017><http://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S1090780708003674><http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/1191>
- Indriani, A., & Fitria, S. (2020). Penilaian Tingkat Kesehatan Koperasi Jasa Keuangan Syariah Wanita. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan*, 9(1), 41–52. <https://doi.org/10.32639/jiak.v9i1.341>
- Lukita, E. (2022). Politik Elektoral: Pemenangan Calon Legislatif Perempuan pada Pemilu (Studi Pemilu Legislatif Jawa Timur 2019). *Jurnal Politique*, 2(1), 27. <https://jatim.antaranews.com/amp/berita/266587/potret-desa-jambu-kediri-kembangkan-wisata-dengan-dana->
- Mittal, R. K., Sinha, N., & Singh, A. (2008). An Analysis of linkage between economic value added and corporate social responsibility. *Management Decision*, 46(9), 1437–1443. <https://doi.org/10.1108/00251740810912037>
- Mubarok, Sari, Wibowo, M. (2025). Comparative Study of Artificial Intelligence (AI) Utilization in Digital Marketing Strategies Between Developed and Developing Countries: A Systematic Literature Review. *Ilomata International Journal of Management*, 6(1), 156–173. <https://doi.org/10.61194/ijjm.v6i1.1534>
- Noviyanti, A., & Agustina, L. (2021). Factors Affecting Accounting Conservatism in Indonesia. *Accounting Analysis Journal*, 10(2), 116–123. <https://doi.org/10.15294/aaj.v10i2.48752>
- Rahmatullah, A., Qamar, N., & Abbas, I. (2023). Reconstruction of Principles of Good Governance Based on Local Wisdom in North Maluku Province. *Journal for ReAttach Therapy* 6(1), 345–365. <https://www.jrtdd.com/index.php/journal/article/view/1815><https://www.jrtdd.com/index.php/journal/article/download/1815/1289>
- Sigfrids, A., Nieminen, M., Leikas, J., & Pikkuaho, P. (2022). How Should Public Administrations Foster the Ethical Development and Use of Artificial Intelligence? A Review of Proposals for Developing Governance of AI. *Frontiers in Human Dynamics*, 4(May), 1–19. <https://doi.org/10.3389/fhumd.2022.858108>
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono, P. D. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif. In *Revista Brasileira de Linguística Aplicada* (Vol 5, Number 1).
- Tan, W. (2021). Tantangan Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang Efektif Pada Pandemi Covid 19. *Veritas et Justitia*, 7(2), 459–480. <https://doi.org/10.25123/vej.v7i2.4300>
- Wuriasih, A. (2021). Akuntabilitas Finansial, Transparansi dan Partisipasi Masyarakat dalam Pengelolaan Dana Desa. *JFRES: Journal of Fiscal and Regional Economy Studies*, 4(2), 8–14. <https://doi.org/10.36883/jfres.v4i2.59>

*Belinda Muflihaniardi, Anggi Okta Arisma, Femine Anggun S.F, Deby Amalia, Faiqotul Khusna : Transformasi Digital Dalam Birokrasi: Analisis Implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Berdasarkan Prinsip Tata Kelola Yang Baik (Good Governance) Di Kelurahan Airlangga, Kota Surabaya*

Zafar, A. (2025). Protectionism, Power, and the Erosion of WTO Discipline: Legal and Economic Lessons from the Trade Wars. *Social Sciences and Humanities Open*, 12(February), 101983. <https://doi.org/10.1016/j.ssaho.2025.101983>