

Inovasi Pelayanan E-Ktp Berbasis Aplikasi Identitas Kependudukan Digital Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang

¹Fikri Pramudya Putra, Agus Suherman, Fitri Firdayani

¹Universitas Islam Syekh Yusuf Tangerang, Indonesia; fikripramudya69@gmail.com

Received: March 31, 2023; In Revised: April 29, 2023; Accepted: May 31, 2023

Abstract

This study aims to find out the innovation of E-KTP services through digital population identity applications. And to find out what factors are driving and inhibiting the application of a digital identity identity. In this study, the authors used a qualitative descriptive approach. This study uses qualitative data types, which consist of primary and secondary data. The data collection used is observation/observation, interviews and documentation. As for the validity of the data according to qualitative research methods as follows, Credibility Test, Transferability Test, Dependability Test and Confirmability Test. Data collection techniques include data collection, data reduction, data display and conclusion drawing. The results of the research show that the innovation of E-KTP services through the IKD application, of the five variables, shows that the Relative Advantage indicator can be said to be good, because the community can feel the benefits. Meanwhile, the indicators of Compability, Complexity, Triability, Observability need to be improved again. And the driving and inhibiting factors of IKD applications. The driving factor is being able to provide services via mobile phones so as to provide convenience for the community. And the data is integrated with population data and data security is protected. While the inhibiting factors are, the IKD application has not been integrated by other agencies such as Banks and Immigration, not all people have cellphones that are compatible with the IKD application and the lack of outreach from the Department of Population and Civil Registration regarding the procedures and benefits of the IKD application.

Keywords: Public Service Innovation, Local Government, Identity Card, Application System.

Pendahuluan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan suatu instansi pemerintahan yang bergerak dalam bidang pelayanan publik. Pelayanan administrasi kependudukan ialah bentuk pelayanan yang diberikan pemerintah guna mencapai tertibnya administrasi kependudukan. Pelayanan administrasi ini mencakup pencatatan sipil untuk mencapai sistem data kependudukan yang akurat, valid dan aktual. Dalam hal ini pelayanan administrasi kependudukan merupakan pemberian hak secara administratif kepada penduduk dalam memberikan keabsahan mengenai identitas penduduk dan perlindungan atas status hak sipil seseorang.

Pelayanan publik merupakan bentuk pelayanan untuk masyarakat yang menghasilkan suatu jasa publik berupa administratif dan menjadi tanggung jawab bagi pemerintah. Hal ini sudah diatur dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan pasal 1 ayat (7) yang menyatakan bahwa instansi pelaksana pemerintah Kabupaten/Kota bertanggung jawab dan berwenang dalam melaksanakan pelayanan dan urusan administrasi kependudukan.

Sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Pasal (19) Tahun 2018 tentang Administrasi Kependudukan secara daring yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas terhadap pelayanan administrasi kependudukan. Dengan adanya Permendagri tersebut, diharapkan untuk pemerintah dan khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil membuat suatu inovasi atau terobosan baru. Inovasi sendiri memiliki arti proses pembaharuan terhadap sesuatu yang muncul karena ide-ide kreatif sebuah kelompok atau individu. Inovasi yang dimaksud dalam hal ini adalah inovasi yang berkenaan dengan pelayanan administrasi kependudukan, yang membawa suatu perubahan terhadap model pelayanan atau modifikasi terhadap pelayanan tersebut. Berbicara tentang inovasi sama dengan berbicara tentang pendayagunaan teknologi, dimana keduanya memiliki keterikatan yang sangat erat.

Istilah inovasi sudah tidak asing lagi dalam segala aspek kehidupan, merupakan salah satu faktor yang berperan penting dalam menghadapi dan mengatasi berbagai masalah yang melibatkan individu, masyarakat, organisasi, dan negara. Inovasi pelayanan publik merupakan suatu keharusan bagi pemerintah pusat maupun pemerintah daerah guna untuk mengimplementasikan pelaksanaan desentralisasi yaitu mengupayakan peningkatan kesejahteraan, kemakmuran dan kemandirian bagi masyarakat dan daerahnya (Yanuar, 2019).

Inovasi memiliki atribut inovasi dalam implementasinya, yaitu *relative advantage* atau keuntungan relatif. Dibandingkan dengan inovasi sebelumnya, inovasi harus memiliki keunggulan dan nilai lebih. Selalu ada nilai kebaruan dalam inovasi, yang menjadi ciri khas yang membedakannya dari yang lain, *compatibility* atau kesesuaian. Inovasi juga memiliki sifat kebalikan dari kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang diganti. Tujuannya agar tidak hanya membuang inovasi lama, selain karena biaya yang sedikit, tetapi juga memanfaatkan inovasi lama sebagai bagian dari proses transisi ke inovasi baru. Selain itu, dapat mendorong proses adaptasi dan pembelajaran inovatif dengan cara yang lebih cepat, *complexity* atau kerumitan. Dibandingkan dengan inovasi sebelumnya, inovasi memiliki sifat baru dan kompleksitas yang lebih tinggi. Namun, karena inovasi menyediakan metode yang lebih baru dan lebih baik, tingkat kerumitan ini biasanya bukan merupakan masalah penting, *triability* atau kemungkinan dicoba. Setelah diuji dan dibuktikan memiliki keunggulan atau nilai lebih dari inovasi lama barulah inovasi tersebut dapat diterima, selanjutnya ada *Observability* atau kemudahan diamati, sebuah inovasi harus juga dapat diamati, dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik, oleh karena itu produk inovasi harus lulus tahap pengujian publik, dan setiap orang atau masing-masing pihak memiliki kesempatan untuk menguji kualitas, ketelitian atau kemudahan pengamatan dari inovasi tersebut.

Pada era digitalisasi pemanfaatan teknologi menjadi hal yang sangat tepat untuk melakukan inovasi tentunya dalam hal pelayanan administrasi kependudukan. Hal ini sangat sesuai dengan mengingat perilaku masyarakat Indonesia yang tidak ingin mengantri lama untuk memperoleh sesuatu dan sifat masyarakat Indonesia yang lebih condong menginginkan sesuatu yang instan tujuannya untuk memenuhi kebutuhan konsumen tersebut. Pelayanan publik harus berkembang seiring berjalannya waktu, maka dari itu pelayanan publik membutuhkan suatu inovasi. Di zaman milenial seperti sekarang ini, perkembangan teknologi semakin merambat ke seluruh dunia, sehingga makin banyak masyarakat yang menggunakan teknologi untuk kehidupan sehari-harinya. Dengan adanya kemajuan teknologi, maka pelayanan publik juga harus memiliki inovasi baru yang berhubungan dengan teknologi (Nasikhah, 2019).

Keamanan data pengguna jadi salah satu tantangan utama di era yang serba digital seperti sekarang. Untuk mengatasi tantangan ini, identitas *digital* muncul sebagai salah satu solusi. Identitas *digital* sederhananya merupakan kumpulan informasi tentang individu atau organisasi yang tersedia secara daring. Berbeda dengan identitas konvensional seperti KTP dan

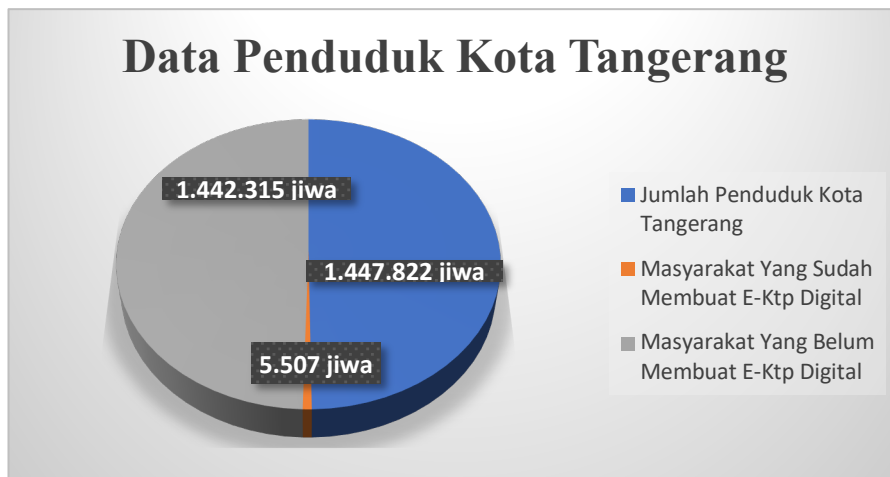
paspor, identitas digital bisa diautentikasi dari mana pun melalui kanal *digital*. Identitas *digital* ini telah diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) No. 72 tahun 2022 tentang standar dan spesifikasi perangkat keras, perangkat lunak, dan blanko KTP-El, serta penyelenggaraan identitas kependudukan *digital*. Permendagri tersebut menjelaskan identitas kependudukan digital adalah informasi elektronik yang digunakan untuk merepresentasikan dokumen kependudukan dan data balikan dalam aplikasi *digital* melalui gawai yang menampilkan data pribadi sebagai identitas yang bersangkutan. Permendagri 72 tahun 2022 tentang Spesifikasi Perangkat dan Blanko KTP Elektronik serta *ID Digital* merupakan peraturan yang mengatur standar dan spesifikasi perangkat keras, perangkat lunak, dan blanko KTP-el serta penyelenggaraan identitas kependudukan *digital*. Identitas kependudukan *digital* ini diharapkan dapat mempermudah proses administrasi dan pembuktian identitas.

Identitas warga akan mengalami perubahan data dari yang semula bentuk fisiknya berupa kartu kini menjadi *digital*. Dengan memiliki identitas kependudukan *digital* (IKD) tentunya mempermudah serta mempercepat segala bentuk transaksi yang berhubungan dengan identitas diri. Identitas kependudukan *digital* ini bisa mengamankan identitas diri serta mencegah terjadinya pemalsuan data, untuk identitas kependudukan *digital* ini bentuknya berupa gambar KTP serta adanya kode respons cepat atau *quick respons (QR) Code*. Pelayanan aplikasi identitas kependudukan *digital* (IKD) dapat diakses menggunakan *smartphone* berbasis *android* dengan cara mendownload di *google playstore*. Hingga kini aplikasi tersebut tetap digunakan dalam rangka memangkas birokrasi. Tidak hanya untuk masyarakat Kota Tangerang saja, aplikasi ini pun dapat diakses oleh masyarakat di luar Kota Tangerang.

Berikut adalah diagram data jumlah penduduk Di Kota Tangerang, yaitu masyarakat yang sudah membuat e-ktp *digital* dan yang belum membuat e-ktp *digital* :

Gambar 1

Data Penduduk Kota Tangerang



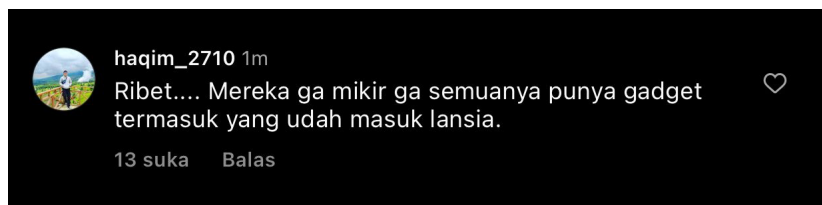
Sumber: Disdukcapil Kota Tangerang, 2023

Namun, masalah di dalam inovasi pelayanan e-ktp berbasis *digital* pada Disdukcapil Kota Tangerang adalah masalahnya dalam hal kesadaran di tengah tengah masyarakat untuk pembuatan e-ktp berbasis *digital* didasari oleh faktor alat yang kurang mendukung seperti tidak mempunyai *smartphone* tidak seluruhnya dimiliki oleh masyarakat, *smartphone* di perlukan untuk menampilkan atau menunjukkan kepemilikan e-ktp *digital* dan kesadaran yang kurang juga di dasari oleh faktor waktu luang yang tidak ada karena masyarakat cenderung mempunyai

waktu luang di hari sabtu atau minggu sedangkan pelayanan disdukcapil hanya melayani senin sampai jumat. Demikian juga e-ktp *digital* tidak seluruhnya di mengerti oleh masyarakat terutama bagi lansia karena kurang mengikuti transformasi dalam dunia teknologi dalam membuat e-ktp *digital* dan menampilkannya lewat teknologi *digital* yang ada. Hal ini dibuktikan dengan tanggapan masyarakat berikut:

Gambar 2

Tanggapan Masyarakat



Sumber: Instagram @abouttng, 2023

Program e-ktp *digital* yang di kembangkan atau di jalankan oleh disdukcapil perlu adanya sosialisasi yang lebih efektif dalam penerapannya sosialisasi tersebut tidak hanya di lakukan melalui sosial media saja, namun sosialisasi tersebut harus juga di laksanakan secara menyeluruh kepada tingkat kecamatan, kelurahan bahkan sampai rukun warga (rw) dan rukun tetangga (rt) upaya tersebut di harapkan dapat membantu secara cepat dan akurat dalam menyebarkan informasi kepada masyarakat tentang program e-ktp *digital* yang di bantu oleh tingkat kecamatan, kelurahan, rw dan rt seharusnya demikian namun hal tersebut belum di lakukan. Pelayanan pembuatan e-ktp *digital* seharusnya sudah mendukung pelayanan secara *online* yang dapat di pantau oleh disdukcapil langsung akan tetapi hal tersebut belum terlaksana, hanya secara tatap muka yang langsung dilakukan di kantor disdukcapil saja untuk melakukan aktivasi dalam verifikasi e-ktp digital.

Hal ini dibuktikan dengan tanggapan masyarakat berikut:

Gambar 3

Tanggapan Masyarakat



Sumber: Instagram @abouttng, 2023

Berdasarkan latar belakang ini maka penulis akan melakukan penelitian dengan tujuan untuk mengetahui inovasi pelayanan E-KTP melalui aplikasi identitas kependudukan *digital*. Dan untuk mengetahui faktor apa saja yang menjadi pendorong dan penghambat dari aplikasi identitas kependudukan *digital*. yang berjudul Inovasi Pelayanan E-KTP Berbasis Aplikasi Identitas Kependudukan *Digital* (IKD) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang.

Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Dinas kependudukan dan pencatatan sipil (DISDUKCAPIL) Kota Tangerang. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan paradigma konstruktivisme dalam paradigma penelitian. Paradigma konstruktivisme. Pendekatan penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian ini menggunakan jenis data kualitatif, yang terdiri dari data primer dan sekunder.

Pengumpulan data yang dilakukan menggunakan metode yang digunakan pada pendekatan kualitatif dimana peneliti sendiri sebagai instrumen dalam penelitian dengan menggunakan pengamatan/observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun keabsahan data menurut metode penelitian kualitatif sebagai berikut, Uji Kredibilitas, Uji Transferabilitas, Uji dependabilitas dan Uji konfirmabilitas. Dalam bidang ini penulis menggunakan model Miles dan Huberman mengungkapkan aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif yang dilakukan terus menerus sampai selesai. Adapun beberapa proses datanya mencakup, pengumpulan data (*data collection*), reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*) dan penarikan kesimpulan (*conclusion drawing*).

Hasil Dan Pembahasan

Inovasi Pelayanan E-KTP Berbasis Aplikasi Identitas Kependudukan *Digital* (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang

Penelitian ini menganalisa semua data, lalu mendeskripsikan hasil dilapangan serta pembahasan tentang Inovasi Pelayanan E-Ktp Berbasis Aplikasi Identitas Kependudukan *Digital* (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang. Untuk mengetahui Inovasi Pelayanan E-Ktp Berbasis Aplikasi Identitas Kependudukan *Digital* (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang ini menggunakan teori inovasi dari Rogers, dalam Suwarno (2008) yang memiliki *variable Relative Advantage* (keuntungan relatif), *Compability* (kesesuaian), *Complexity* (kerumitan), *Triability* (kemungkinan dicoba), *Observability* (kemudahan diamati). Berikut hasil wawancara yang berdasarkan teori Rogers dalam Suwarno (2008):

Relative Advatage (Keuntungan Relatif)

Aplikasi Identitas Kependudukan *Digital* (IKD) ini mempunyai inovasi sehingga yang tadinya masyarakat hanya menggunakan E-KTP fisik dengan adanya inovasi ini masyarakat cukup menggunakan *smartphone* untuk menampilkan atau menunjukkan kepemilikan E-KTP *digital*. Jadi berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan diatas maka dapat disimpulkan inovasi pelayanan E-KTP berbasis Aplikasi Identitas Kependudukan *Digital* (IKD) pada indikator *Relative Advatage* (Keuntungan Relatif) sudah dikatakan cukup baik, hal ini terlihat pada kemudahan dan manfaat IKD diantaranya yaitu dapat menghemat anggaran biaya, mempermudah dan mempercepat transaksi pelayanan publik atau privat dalam bentuk digital seperti memberikan kemudahan bagi masyarakat karena tidak perlu menggunakan KTP fisik lagi, KTP cukup disimpan di dalam handphone (HP) android atau *smartphone*, tidak perlu ada fotokopi KTP untuk mengakses layanan publik serta mengamankan kepemilikan Identitas Kependudukan Digital melalui sistem autentikasi guna mencegah pemalsuan dan kebocoran data.

Compability (Kesesuaian)

Inovasi juga mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang digantinya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, selain karena alasan faktor biaya yang tidak sedikit, namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi terbaru. Selain juga dapat pembelajaran terhadap inovasi itu secara lebih cepat. Jadi berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan diatas maka dapat disimpulkan inovasi pelayanan E-KTP berbasis Aplikasi Identitas Kependudukan *Digital* (IKD) pada indikator *Compability* (kesesuaian) dikatakan belum begitu baik, hal ini dikarenakan adanya ketimpangan masyarakat pada layanan digital seperti IKD yang menyebabkan pelayanan IKD dapat dikatakan sesuai dengan kebutuhan masyarakat bagi masyarakat yang memiliki sarana dan prasana yang baik, sedangkan bagi masyarakat lansia dan masyarakat yang memiliki keterbatasan teknologi seperti penggunaan handphone dan kuota internet yang tidak memadai ini menjadi persoalan penting. Karena pada dasarnya setiap warga negara memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan publik yang baik dan dapat dirasakan manfaatnya bagi seluruh masyarakat.

Complexity (Kerumitan)

Dengan sifatnya yang baru, maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Oleh karena itu, sebuah inovasi memberikan cara yang lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, sehingga tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah penting. Beberapa hasil wawancara menunjukkan bahwa dalam proses pendaftaran akun pada aplikasi IKD ini harus di akses melalui barqode yang diberikan di kantor Dukcapil Kota Tangerang, hal ini memberikan asumsi bagi masyarakat bahwa jika registrasi akun di lakukan di Kantor Dukcapil Kota Tangerang ini terkesan sama dengan pelayanan publik pada umumnya yang memerlukan datang ke kantor padahal jika dilihat dari tujuan penggunaan aplikasi ini digunakan untuk memberikan efesiensi pelayanan baik dari segi waktu, biaya dan tenaga. Seperti contoh dibawah ini, fitur menunjukkan perlu dilakukan verifikasi dengan petugas dukcapil.

Gambar 4

Kendala Registrasi



Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2023

Jadi berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan diatas maka dapat disimpulkan inovasi pelayanan E-KTP berbasis Aplikasi Identitas Kependudukan *Digital* (IKD) pada indikator *Complexity* (kerumitan) dapat dikatakan belum maksimal hal ini terlihat dari masih terdapat kendala seperti terjadi kesalahan email serta untuk melakukan verifikasi pendaftaran harus dilakukan di kantor Dukcapil Kota Tangerang, ini menjadi persoalan karena menginggat tujuan adanya inovasi adalah memberikan efektifitas serta efesiensi waktu.

Triability (Kemungkinan Dicoba)

Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan inovasi yang lama. Kementerian Dalam Negeri melakukan uji coba identitas kependudukan digital atau KTP Digital tersebut kepada pegawai di lingkungan Dinas Dukcapil kabupaten/kota se-Indonesia. Uji coba dilakukan untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan Digital ID yang sedang dikembangkan. Jadi berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan diatas maka dapat disimpulkan inovasi pelayanan E-KTP berbasis Aplikasi Identitas Kependudukan *Digital* (IKD) pada indikator *Triability* (kemungkinan dicoba) dikatakan belum maksimal hal ini terlihat dari adanya beberapa hambatan dalam pelaksanaan penggunaan aplikasi IKD seperti, belum terintegrasi dengan instansi lain, keterbatasan teknologi dan jaringan serta sering terjadi kesalahan koneksi pada saat penggunaan aplikasi IKD.

Observability (Kemudahan Diamati)

Sebuah inovasi dibedakan inovasi wajib juga dapat diamati, dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang baik. Kemudahan diamati juga merupakan derajat dimana hasil dari suatu inovasi dapat dilihat atau dirasakan oleh penerimanya. Dalam hal ini jika seseorang semakin mudah melihat hasil dari suatu inovasi maka semakin besar pula kemungkinan seseorang untuk dapat mengadopsinya. Aplikasi IKD yang belum mencapai target ini terlihat dari Kementerian Dalam Negeri menargetkan penggunaan aplikasi IKD mencapai 50 juta pada tahun ini. Saat ini, tercatat baru 2 juta pemegang KTP Elektronik menggunakan aplikasi tersebut, ini ditunjukkan dari laporan bulanan pelayanan pada kantor Dukcapil Kota Tangerang sebagai berikut:

Tabel 1

Laporan Bulanan Hasil Pelayanan Disdukcapil Bidang Dafduk

No	Kode	Jenis Pelayanan	Jumlah
1	JAN	DIGITAL ID	1.467
2	FEB	DIGITAL ID	2.862
3	MAR	DIGITAL ID	1.178

Sumber: Data Dukcapil, 2023

Aplikasi yang belum efektif terlihat dari belum banyak digunakan oleh masyarakat, hal ini mungkin terjadi karena sosialisasi yang kurang dari pemerintah sehingga masih banyak masyarakat yang belum mengetahui aplikasi IKD tersebut. Jadi berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan diatas maka dapat disimpulkan inovasi pelayanan E-KTP berbasis Aplikasi Identitas Kependudukan *Digital* (IKD) pada indikator *Observability* (kemudahan diamati) dikatakan belum efektif, hal ini terlihat pada capaian peggungan aplikasi IKD yang belum mencapai target serta belum meratanya informasi terkait dengan aplikasi IKD sendiri sehingga banyak masyarakat yang belum menggunakan aplikasi IKD.

Inovasi pelayanan E-KTP melalui aplikasi Identitas Kependudukan *Digital* di Kota Tangerang

Untuk mengetahui Inovasi Pelayanan E-KTP Berbasis Aplikasi Identitas Kependudukan *Digital* (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang ini menggunakan teori inovasi dari Rogers, dalam Suwarno (2008) yang memiliki *variable Relative Advantage* (keuntungan relatif), *Compability* (kesesuaian), *Complexity* (kerumitan), *Triability* (kemungkinan dicoba), *Observability* (kemudahan diamati).

Pertama, *Relative Advatage* (Keuntungan Relatif). Aplikasi Identitas Kependudukan *Digital* (IKD) ini mempunyai inovasi sehingga yang tadinya masyarakat hanya menggunakan E-KTP fisik dengan adanya inovasi ini masyarakat cukup menggunakan *smartphone* untuk menampilkan atau menunjukkan kepemilikan E-KTP *digital*. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan E-KTP berbasis Aplikasi Identitas Kependudukan *Digital* (IKD) pada indikator *Relative Advatage* (Keuntungan Relatif) sudah dikatakan cukup baik. hal ini terlihat pada kemudahan dan manfaat IKD diantaranya yaitu dapat menghemat anggaran biaya, mempermudah dan mempercepat transaksi pelayanan publik atau privat dalam bentuk digital seperti memberikan kemudahan bagi masyarakat karena tidak perlu menggunakan KTP fisik lagi, KTP cukup disimpan di dalam handphone (HP) android atau *smartphone*, tidak perlu ada fotokopi KTP untuk mengakses layanan publik serta mengamankan kepemilikan Identitas Kependudukan *Digital* melalui sistem autentikasi guna mencegah pemalsuan dan kebocoran data.

Pada indikator kedua, *Compability* (kesesuaian). Inovasi juga mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang digantinya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, selain karena alasan faktor biaya yang tidak sedikit, namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi terbaru. Jadi berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan inovasi pelayanan E-KTP berbasis Aplikasi Identitas Kependudukan *Digital* (IKD) pada indikator *Compability* (kesesuaian) dikatakan belum begitu baik, hal ini dikarenakan adanya ketimpangan masyarakat pada layanan digital seperti IKD yang menyebabkan pelayanan IKD dapat dikatakan sesuai dengan kebutuhan masyarakat bagi masyarakat yang memiliki sarana dan prasana yang baik, sedangkan bagi masyarakat lansia dan masyarakat yang memiliki keterbatasan teknologi seperti penggunaan handphone dan kuota internet yang tidak memadai ini menjadi persoalan penting.

Ketiga, pada indikator *Complexity* (kerumitan) menunjukkan hasil penelitian pada inovasi pelayanan E-KTP berbasis Aplikasi Identitas Kependudukan *Digital* (IKD) pada indikator *Complexity* (kerumitan) dapat dikatakan belum maksimal hal ini terlihat dari masih terdapat kendala seperti terjadi kesalahan email serta untuk melakukan verifikasi pendaftaran harus dilakukan di kantor Dukcapil Kota Tangerang, ini menjadi persoalan karena menginggat tujuan adanya inovasi adalah memberikan efektifitas serta efisiensi waktu.

Keempat, pada indikator *Triability* (kemungkinan dicoba). Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan inovasi yang lama. Kementerian Dalam Negeri melakukan uji coba identitas kependudukan digital atau KTP Digital tersebut kepada pegawai di lingkungan Dinas Dukcapil kabupaten/kota se-Indonesia. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan E-KTP berbasis Aplikasi Identitas Kependudukan *Digital* (IKD) pada indikator *Triability* (kemungkinan dicoba) dikatakan belum maksimal hal ini terlihat dari adanya beberapa hambatan dalam pelaksanaan penggunaan aplikasi IKD seperti, belum terintegrasi dengan instansi lain, keterbatasan tekonologi dan jaringan serta sering terjadi kesalahan koneksi pada saat penggunaan aplikasi IKD.

Pada indikator yang terakhir *Observability* (kemudahan diamati). Kemudahan diamati juga merupakan derajat dimana hasil dari suatu inovasi dapat dilihat atau dirasakan oleh penerimanya. Jadi berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan diatas maka dapat disimpulkan inovasi pelayanan E-KTP berbasis Aplikasi Identitas Kependudukan *Digital* (IKD) pada indikator *Observability* (kemudahan diamati) dikatakan belum efektif, hal ini terlihat pada capaian penggunaan aplikasi IKD yang belum mencapai target serta belum meratanya informasi terkait dengan aplikasi IKD sendiri sehingga banyak masyarakat yang belum menggunakan aplikasi IKD.

Dari lima *variable* tersebut menunjukkan bahwa pada indikator *Relative Advatage* (Keuntungan Relatif) dapat dikatakan sudah baik, karena dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat. Sedangkan pada indikator *Compability* (kesesuaian), *Complexity* (kerumitan), *Triability* (kemungkinan dicoba), *Observability* (kemudahan diamati) harus perlu ditingkatkan lagi. Hal ini dilihat dari efesiensi waktu, tenaga dan biaya serta sarana prasana yang dibutuhkan masyarakat dalam mengakses aplikasi IKD.

Faktor pendorong dan penghambat dari aplikasi Identitas Kependudukan *Digital* di Kota Tangerang

Dalam Inovasi pelayanan E-KTP melalui aplikasi Identitas Kependudukan *Digital* di Kota Tangerang ini ditemukan beberapa faktor pendorong dan faktor pendukung sesuai dengan hasil penelitian peneliti menemukan beberapa faktor pendorong dan faktor pendukung yang mempengaruhi sebuah keberhasilan sebuah inovasi layanan publik pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang diantaranya, sebagai berikut. Pertama, yaitu dapat melakukan pelayanan melalui telpon genggam sehingga memberikan kemudahan bagi masyarakat. Kedua, yaitu data terintegrasi dengan data kependudukan dan terlindungi keamanan data. Adapun faktor penghambat terdiri dari aplikasi IKD belum terintegrasi oleh instansi lain seperti Bank dan Imigrasi; tidak semua masyarakat memiliki handphone yang kompatibel dengan aplikasi IKD, aktivasi IKD baru bisa di instal di handphone android belum bisa di aktivasi di iPhone; kurangnya sosialisasi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tentang tata cara dan manfaat aplikasi IKD.

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa dalam Inovasi pelayanan E-KTP melalui aplikasi Identitas Kependudukan *Digital* di Kota Tangerang sesuai dengan indikator teori yang peneliti gunakan sebagai acuan untuk penelitian, menghasilkan beberapa kesimpulan sebagai berikut. Dari lima *variable* tersebut menunjukkan bahwa pada indikator *Relative Advatage* (Keuntungan Relatif) dapat dikatakan sudah baik, karena dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat. Sedangkan pada indikator *Compability* (kesesuaian), *Complexity* (kerumitan), *Triability* (kemungkinan dicoba), *Observability* (kemudahan diamati) harus perlu ditingkatkan lagi. Hal ini dilihat dari efesiensi waktu, tenaga dan biaya serta sarana prasana yang dibutuhkan masyarakat dalam mengakses aplikasi IKD ini. Adapun faktor Pendorong yaitu, dapat melakukan pelayanan melalui telpon genggam sehingga memberikan kemudahan bagi masyarakat. Dan data terintegrasi dengan data kependudukan dan terlindungi keamanan data. Sedangkan faktor penghambat yaitu, aplikasi IKD belum terintegrasi oleh instansi lain seperti Bank dan Imigrasi, tidak semua masyarakat memiliki handphone yang kompatibel dengan aplikasi IKD dan kurangnya sosialisasi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tentang tata cara dan manfaat aplikasi IKD.

Referensi

- Afifah, N. A. (2022). Analisis Parasosial Dan Loyalitas Fans Exo Di Masa Wajib Militer.
- Ariska, S. A. (2018). Responsivitas Srikandi Baruna Dalam Menangani Pemadaman Kebakaran Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Di Kantor Wilayah Surabaya Pusat Dinas Pemadam Kebakaran Kota Surabaya) (Doctoral Dissertation, Universitas Airlangga).
- Batubara, J. (2017). Paradigma Penelitian Kualitatif Dan Filsafat Ilmu Pengetahuan Dalam Konseling. *Jurnal Fokus Konseling*, 3(2), 95-107.
- Darmawan, M. R. (2022). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Layanan Online D'lacak Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara Provinsi Kalimantan Timur (Doctoral Dissertation, Ipdn).
- Dewi, C., Bendriyanti, R. P., & Gusman, L. B. Manajemen Ekstrakurikuler Futsal Sma Negeri 09 Bengkulu Selatan. *Pascasarjana Universitas Sebelas Maret*, 64.
- Erdyansyah, M. D. Y. (2017). Stratifikasi Sosial Dalam Komunitas Gay Di Kelurahan Gubeng Kecamatan Gubeng Kota Surabaya (Doctoral Dissertation, Uin Sunan Ampel Surabaya).
- Finda, A. (2022). Kewaspadaan Masyarakat Terhadap Bencana Banjir Akibat Potensi Cuaca Yang Ekstrem Di Dusun Nilas Desa Sebatih Kecamatan Sengah Temila Kabupaten Landak (Doctoral Dissertation, Ikip Pgri Pontianak)
- Hidayati, U. (2019). Inovasi Madrasah Melalui Penyelenggaraan Madrasah. *Ilmu Sosial Dan Politik* 2(2): 169.
- Kusuma, A. (2022). Pengembangan Kemampuan Teknologi Dengan Prodistik Melalui Manajemen Madrasah. *Educare: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 1(2), 116-127.
- Mardiana, H., Mulyana, E. H., Leo, S. (2013). Pengembangan Desain Pembelajaran Ipa Berbasis Konstruktivisme Tentang Gaya Magnet Di Sekolah Dasar. *Pedadidaktika: Jurnal Ilmiah Pendidikan Guru Sekolah Dasar*, 1(1).
- Muhaeni, T. A. (2022). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi Sarana Online Bantu Administrasi Tuntas (Sobat Dukcapil) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang (Doctoral Dissertation, Universitas Nasional).
- Nasikhah, M. A. (2019). Inovasi Pelayanan Transportasi Publik Berbasis Teknologi Informasi. *Jurnal Inovasi Ilmu Sosial Dan Politik (Jisop)*, 1(1), 26-37.
- Parura, S. (2022). Studi Kasus Pembelajaran Daring Mata Pelajaran Bahasa Indonesia Pada Siswa Tingkat Smp Di Desa Karang Sempu (Doctoral Dissertation, Universitas Jenderal Soedirman).
- Prakoso, C. T. (2020). Inovasi Layanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara Dalam Perspektif Digital Government. *Jurnal Paradigma*, 9(2), 131-146.
- Pratama, M. R. (2020). Trajektori Studi Administrasi Publik. *JISOP: Jurnal Inovasi Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 2(2).
- Rafendi, T. P., Pridana, R. E., & Maula, L. H. (2020). Analisis Kesulitan Belajar Berbasis Komunikasi Dalam Jaringan (Daring) Siswa Kelas Iv Selama Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Perseda: Jurnal Pendidikan Guru Sekolah Dasar*, 3(3), 115-120.

- Rahmawati, M. P., & Fatchuriza, M. (2021). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Genggaman (Pak Dalman) Berbasis Aplikasi Di Kabupaten Kendal. *As-Siyasah: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 6(2), 28-39.
- Rusdiana, H.A. (2014). Konsep Inovasi Pendidikan. Bandung: CV. Pustaka Setia
- Salma, A. (2019). Analisis Gerakan Literasi Sekolah Terhadap Minat Baca Siswa Siswa Sekolah Dasar. *Mimbar Pgsd Undiksha*, 7(2).
- Saputri, S., Meirinawati, M. (2022). Inovasi Pelayanan Ning Yaonah (Nikmatnya Ngantri Dan Pelayanan Online Mudah) Untuk Menciptakan Kepuasan Masyarakat Oleh Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Jombang. *Publika: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 10(1).
- Setianto, W. A. (2016). Inovasi E-Health Dinas Kesehatan Kota Surabaya. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 14(3), 151-164.
- Soraya, T., Astuti, P. (2019). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Online Di Kabupaten Pati. *Journal Of Politic And Government Studies*, 8(04), 61-70.
- Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Suwarno, Y. (2008). Inovasi Di Sektor Publik. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lembaga Administrasi Negara
- Suwartono. (2014). Dasar-Dasar Metodologi Penelitian. Yogyakarta: CV ANDI Offset
- Sya'roni, D. A. W., Sudirham, J. J. (2012). Kreativitas Dan Inovasi Penentu Kompetensi Pelaku Usaha Kecil. *Jurnal Manajemen Teknologi*, 11(01), 1-17.
- Syahdan, M.S. (2021). Peran Komunikasi Pemerintah Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Publik Kepada Masyarakat Di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).
- Tiyas, A. A. (2023). Inovasi Pelayanan Publik Pada Sistem Pembayaran Bank Indonesia Banten. *Prosiding Nasional FISIP Universitas Islam Syekh-Yusuf*, 1(1), 21-30.
- Utari, P. R. D., Hanifa, F. H. (2022). Analisis Dan Pengembangan Konten Marketing Pada Akun Instagram Rsi Frozen Food Tahun 2022. *Eproceedings Of Applied Science*, 8(5).
- Wahyuli, R. A., Parawu, H.E., Yusuf, M. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Statistik Terpadu (PST.) Badan Pusat Statistik Di Kabupaten Jenepono. *KIMAP: Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik*, 4(5).
- Yusni, B. S. (2022). Pengaruh Penerapan Sistem Pengendalian Internal Pemerintah terhadap Pencegahan Fraud Pada Badan Pajak Dan Retribusi Daerah Lumajang.