

Optimalisasi Digitalisasi KTP Dengan Sistem Pelayanan di Kecamatan Pakal

Iin Suwarno^{1*}

Dhani Ichsanuddin Nur²

^{1*,2}Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, Surabaya, Indonesia

22012010103@student.upnjatim.ac.id^(1*)

dhaniin.ma@upnjatim.ac.id⁽²⁾

Kata Kunci:

*Digitalisasi KTP,
Pelayanan Publik,
Identitas
Kependudukan
Digital (IKD)*

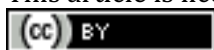
Abstrak: Kegiatan ini dilaksanakan dengan tujuan untuk meningkatkan pemahaman dan adopsi teknologi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kecamatan Pakal, yang menghadapi tantangan dalam aksesibilitas layanan administrasi kependudukan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas perpanjangan jam pelayanan dan dampaknya terhadap partisipasi masyarakat dalam penggunaan IKD. Dengan memperpanjang jam pelayanan hingga pukul 19.00 pada hari kerja dan hingga pukul 14.00 pada hari Sabtu, kegiatan ini bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat yang kesulitan mengakses layanan pada jam operasional biasa. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif, yang mencakup pendampingan langsung serta monitoring dan evaluasi secara berkala. Pendampingan dilakukan untuk membantu masyarakat dalam mengunduh dan mengaktifkan aplikasi. Kegiatan ini melibatkan masyarakat yang belum mengoptimalkan layanan IKD, serta petugas kecamatan yang berperan dalam memberikan dukungan teknis. Hasil temuan menunjukkan adanya peningkatan signifikan pada awal pelaksanaan, dengan 196 peserta yang berhasil mendaftar pada bulan pertama. Namun, terjadi penurunan jumlah peserta pada bulan berikutnya, dengan hanya 31 orang yang melanjutkan aktivasi. Kendala teknis dan rendahnya literasi digital menjadi faktor penghambat utama. Masyarakat yang terlibat dalam kegiatan ini mendapatkan manfaat berupa peningkatan akses layanan dan pengetahuan tentang digitalisasi administrasi kependudukan. Kesimpulannya, kegiatan ini menekankan pentingnya penguatan sosialisasi dan pendampingan berkelanjutan untuk meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam adopsi teknologi administratif, serta menunjukkan tantangan yang perlu diatasi untuk memperluas penggunaan Identitas Kependudukan Digital di tingkat masyarakat.

Published by:



Copyright © 2025 The Author(s)

This article is licensed under CC BY 4.0 License



Pendahuluan

Digitalisasi adalah transformasi proses manual menjadi berbasis teknologi digital untuk meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan transparansi, termasuk dalam sektor pelayanan publik (Najich Alfayn, 2022). Digitalisasi adalah transformasi proses manual menjadi berbasis teknologi digital untuk meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan transparansi dalam berbagai sektor, termasuk pelayanan public . Dalam konteks ini, digitalisasi melibatkan penerapan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk menyederhanakan proses administrasi, mempercepat penyampaian layanan, serta meningkatkan pengalaman pengguna. Digitalisasi telah menjadi strategi global dalam mendukung tata kelola pemerintahan yang baik, khususnya melalui konsep e-Government. Di Indonesia, digitalisasi pelayanan publik menjadi salah satu pilar utama kebijakan pemerintah dalam menghadapi tantangan era globalisasi dan revolusi industri 4.0. Kebijakan ini dituangkan melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Melalui SPBE, pemerintah mendorong setiap instansi untuk mengintegrasikan sistem informasi mereka ke dalam satu platform terpadu, guna menciptakan pelayanan yang lebih efisien, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat (Astuti et al., 2021).

Namun, tantangan dalam implementasi digitalisasi ini juga perlu diperhatikan. Menurut (Fauzi et al., 2024), rendahnya partisipasi masyarakat dalam digitalisasi layanan publik menjadi salah satu hambatan yang signifikan. Oleh karena itu, penting untuk meningkatkan kesadaran dan keterlibatan masyarakat dalam proses ini. Di sisi lain, keberhasilan negara-negara maju seperti Estonia dan Singapura dalam mengimplementasikan digitalisasi pelayanan publik dapat menjadi pembelajaran penting bagi Indonesia. Estonia, misalnya, melalui program e-Residency, memungkinkan warga negara untuk mengakses hampir semua layanan pemerintah secara daring. Sementara itu, Singapura dengan platform SingPass memberikan akses terpadu ke berbagai layanan pemerintah melalui aplikasi digital. Kedua negara ini telah menunjukkan bahwa digitalisasi dapat meningkatkan efisiensi pelayanan publik, mengurangi hambatan birokrasi, serta meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan.

Implementasi digitalisasi pelayanan publik di Indonesia dapat dilihat melalui berbagai program unggulan seperti Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), Sistem Layanan Elektronik Badan Kepegawaian Negara (e-BKN), dan Identitas Kependudukan Digital (IKD). Program-program ini menunjukkan komitmen pemerintah dalam memanfaatkan teknologi digital untuk mengoptimalkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan. Percetakan Kartu Tanda Penduduk yang sebelumnya dilakukan secara manual dan dibuat oleh masyarakat 5 tahun sekali berubah menjadi KTP elektronik yang berlaku seumur hidup. Seiring perkembangan teknologi informasi, Pada tahun 2022 Pemerintah melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2022 (Kementerian Dalam Negeri, 2022) mengatur tentang program Identitas Kependudukan Digital, dalam pasal 1 ayat (18) dijelaskan bahwa 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.

Identitas Kependudukan Digital (IKD), yang dikenal juga sebagai KTP Digital, adalah salah satu bentuk konkret dari implementasi digitalisasi di bidang administrasi kependudukan. IKD diluncurkan oleh Kementerian Dalam Negeri melalui Direktorat

Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) pada tahun 2022. Program ini dirancang untuk mengatasi masalah distribusi blangko e-KTP, meningkatkan efisiensi administrasi, dan memperkuat integrasi data nasional. Pergeseran dari blangko e-KTP ke KTP Digital dilatarbelakangi oleh tantangan dalam distribusi dan pencetakan blangko. Produksi blangko e-KTP membutuhkan peralatan khusus seperti printer dan ribbon, yang memakan anggaran besar dan rawan mengalami keterlambatan distribusi. Dengan KTP Digital, data kependudukan diintegrasikan ke dalam aplikasi yang dapat diakses melalui perangkat ponsel.

Di Kecamatan Pakal, Surabaya, penerapan digitalisasi pelayanan publik seperti Identitas Kependudukan Digital (IKD) menjadi fokus utama dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan. Berdasarkan data tahun 2023, Kecamatan Pakal memiliki populasi sebesar 62.712 jiwa, dengan mayoritas penduduk bekerja di sektor informal. Tingginya mobilitas penduduk di wilayah ini sering kali membatasi waktu mereka untuk mengurus administrasi kependudukan pada jam operasional reguler. Namun, penerapan digitalisasi di Kecamatan Pakal menghadapi berbagai kendala. Salah satu tantangan utama adalah rendahnya literasi digital di kalangan masyarakat, terutama penduduk usia lanjut yang belum terbiasa menggunakan teknologi. Selain itu, keterbatasan infrastruktur, seperti akses internet yang belum merata, serta perangkat keras seperti ponsel pintar dengan spesifikasi minimum tertentu, turut menghambat implementasi IKD. Kekhawatiran terhadap keamanan data pribadi juga menjadi hambatan signifikan, karena sebagian masyarakat meragukan keandalan sistem digital dalam melindungi informasi mereka.

Untuk mengatasi masalah ini, Pemerintah Kecamatan Pakal meluncurkan program perpanjangan jam pelayanan hingga pukul 19.00 selama September hingga Oktober 2024. Program ini memberikan fleksibilitas waktu bagi masyarakat yang tidak dapat mengakses layanan pada jam operasional reguler. Program ini mencerminkan prinsip e-Government yang responsif, inklusif, dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat, sekaligus mendukung nilai-nilai ASN BerAKHLAK, khususnya berorientasi pelayanan dan adaptif. Kegiatan pengabdian ini bertujuan untuk mendukung implementasi IKD melalui optimalisasi literasi digital masyarakat dan evaluasi program perpanjangan jam pelayanan. Manfaat yang diharapkan meliputi peningkatan partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital, pengurangan hambatan birokrasi, serta peningkatan kepercayaan terhadap teknologi pelayanan publik. Dengan evaluasi yang komprehensif, kegiatan ini diharapkan dapat memberikan model yang dapat diterapkan di wilayah lain, mendukung percepatan transformasi digital pelayanan publik di Indonesia.

Beberapa penelitian sebelumnya telah menyoroti efektivitas dan implementasi program IKD di berbagai wilayah. Penelitian oleh (Hendrati et al., 2024) meneliti peningkatan cakupan aktivasi IKD di Kelurahan Wonorejo dengan menekankan peran mahasiswa magang dalam menyebarkan informasi melalui media sosial dan interaksi langsung di loket pelayanan. Meskipun penelitian ini menunjukkan peningkatan aktivasi IKD, pendekatan yang digunakan masih terbatas pada aspek sosialisasi dan belum mempertimbangkan faktor operasional, seperti fleksibilitas waktu pelayanan, dalam meningkatkan efektivitas digitalisasi. Selanjutnya, penelitian oleh (Salsa Bella & Widodo, 2023) di Kecamatan Tambaksari menyoroti implementasi IKD dengan mengacu pada teori implementasi George C. Edward III yang mencakup aspek komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Studi ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi IKD sangat bergantung pada efektivitas komunikasi antara pemerintah dan masyarakat serta kesiapan sumber daya manusia. Namun, penelitian ini belum

membahas bagaimana fleksibilitas waktu pelayanan dapat menjadi faktor penting dalam optimalisasi digitalisasi. Penelitian oleh (Firmansyah & Anisykurlillah, 2023) meneliti efektivitas pelayanan IKD di Kelurahan Kandangan dengan menggunakan indikator ketepatan sasaran, sosialisasi, pencapaian tujuan, dan pemantauan program. Studi ini menemukan bahwa kendala utama dalam implementasi IKD adalah rendahnya literasi digital masyarakat dan keterbatasan akses terhadap perangkat yang mendukung. Namun, penelitian ini tidak mengeksplorasi bagaimana perpanjangan jam pelayanan dapat meningkatkan aksesibilitas dan efektivitas digitalisasi layanan kependudukan.

Meskipun berbagai penelitian telah dilakukan, kajian-kajian tersebut belum secara spesifik membahas peran perpanjangan jam pelayanan dalam optimalisasi digitalisasi layanan administrasi kependudukan. Oleh karena itu, penelitian ini menawarkan perspektif baru dengan menganalisis bagaimana perpanjangan jam pelayanan dapat meningkatkan efektivitas implementasi digitalisasi dalam pelayanan administrasi kependudukan di tingkat kecamatan. Dengan demikian, penelitian ini memiliki kebaruan dalam menyoroti peran perpanjangan jam pelayanan sebagai strategi optimalisasi digitalisasi layanan administrasi kependudukan. Studi ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan kebijakan pelayanan publik berbasis digital, khususnya dalam meningkatkan aksesibilitas dan efektivitas IKD di tingkat kecamatan.

Metode Pelaksanaan



Gambar 1. Peta lokasi kecamatan pakal

Kegiatan dilaksanakan di Kantor Kecamatan Pakal, Kota Surabaya, yang dipilih karena kebutuhan administrasi kependudukan yang tinggi di wilayah tersebut, terutama dalam adopsi Identitas Kependudukan Digital (IKD). Lokasi ini strategis dengan kebijakan perpanjangan jam layanan hingga pukul 19.00, memberikan fleksibilitas waktu bagi masyarakat. Kegiatan berlangsung selama tiga bulan, dari Agustus hingga Oktober 2024. Untuk mendukung pelaksanaan, lokasi kegiatan didukung dengan peta atau gambar sebagai ilustrasi.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif Data dikumpulkan melalui observasi partisipatif, wawancara mendalam dengan petugas kecamatan dan masyarakat, serta analisis dokumen dari Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK). Khalayak sasaran utama meliputi pekerja yang sulit mengakses layanan pada jam operasional reguler, kelompok usia lanjut dengan literasi digital rendah, dan warga yang telah terdaftar tetapi belum memahami penggunaan aplikasi IKD. Selain itu, kegiatan ini juga melibatkan petugas kecamatan sebagai mitra, termasuk operator

pelayanan dan koordinator, yang berperan dalam memberikan pendampingan teknis langsung kepada masyarakat. Penentuan sasaran didasarkan pada data dari Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), yang mencakup statistik pengguna IKD dan jumlah penduduk yang belum memanfaatkan layanan digital ini.

Pelaksanaan program terdiri dari beberapa tahapan, yaitu persiapan, pendampingan, serta monitoring dan evaluasi. Tahap persiapan mencakup koordinasi dengan pihak kecamatan untuk menyusun jadwal kegiatan, serta penyusunan materi penyuluhan dan pelatihan. Selanjutnya, pada tahap pendampingan langsung, masyarakat yang datang selama jam perpanjangan layanan dibantu untuk mengunduh, mendaftar, dan memahami cara menggunakan aplikasi IKD. Kegiatan juga dilengkapi dengan demonstrasi langkah-langkah penggunaan aplikasi secara langsung.



Gambar 2. Pendampingan pembuatan IKD

Keberhasilan program diukur melalui beberapa indikator, seperti jumlah masyarakat yang memanfaatkan jam tambahan layanan, peningkatan jumlah pengguna baru IKD, serta kemampuan masyarakat dalam menggunakan aplikasi secara mandiri setelah pendampingan. Feedback masyarakat mengenai kemudahan dan kenyamanan layanan juga menjadi tolok ukur keberhasilan program. Evaluasi dilakukan dengan mengumpulkan data kuantitatif dari SIAK, termasuk jumlah kunjungan selama jam perpanjangan dan jumlah pengguna baru IKD.

Hasil dan Pembahasan

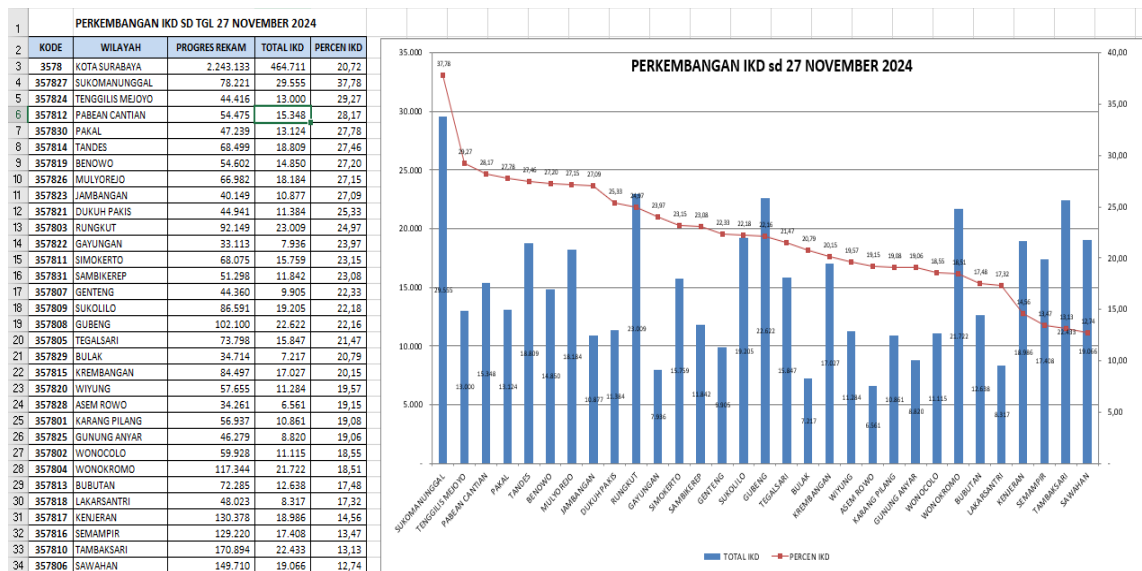
Pelaksanaan program pendampingan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kecamatan Pakal menunjukkan capaian yang signifikan dalam meningkatkan aksesibilitas layanan administrasi kependudukan. Berdasarkan data dari Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), pada bulan September 2024 tercatat sebanyak 196 pengguna baru IKD berhasil diaktivasi setelah kebijakan perpanjangan jam pelayanan diterapkan. Namun, jumlah ini mengalami penurunan drastis pada bulan Oktober 2024, di mana hanya 31 pengguna baru yang melakukan aktivasi. Hingga akhir November 2024, dari total wajib KTP di Kecamatan Pakal, sebanyak 15.345 penduduk telah mengaktifkan IKD, dengan persentase adopsi mencapai 28,17%.

Kebijakan perpanjangan jam pelayanan, yang mulai diberlakukan pada 2 September 2024, memperlihatkan antusiasme masyarakat, terutama pada minggu pertama pelaksanaannya. Perpanjangan waktu hingga pukul 19.00 setiap hari kerja dan pelayanan tambahan pada hari Sabtu hingga pukul 14.00 menjadi strategi untuk menjangkau masyarakat yang tidak dapat mengakses layanan pada jam kerja reguler. Langkah ini sejalan dengan teori pelayanan publik yang menekankan pentingnya fleksibilitas waktu dalam meningkatkan aksesibilitas. Data bulan September menunjukkan kebijakan ini berhasil menjawab kebutuhan masyarakat, khususnya pekerja, dan mendorong aktivasi IKD di Kecamatan Pakal.

Tabel 1. Data aktivasi IKD periode September-oktober 2024

Bulan	Jumlah
September	196
Oktober	31

Namun, penurunan signifikan pada bulan Oktober mengindikasikan adanya kendala teknis dan sosial yang memengaruhi keberlanjutan program. Secara spesifik, faktor internal seperti rendahnya literasi digital di kalangan usia lanjut dan keterbatasan perangkat teknologi menjadi hambatan utama. Faktor eksternal, seperti menurunnya intensitas sosialisasi oleh Ketua RW/RT dan meningkatnya aktivitas masyarakat menjelang akhir tahun, juga turut memengaruhi tren penurunan. Masalah teknis, seperti kompatibilitas aplikasi IKD dengan perangkat berbasis Android versi tinggi, semakin memperburuk situasi. Berdasarkan pemberitahuan resmi tertanggal 13 November 2024, aplikasi IKD sedang dalam proses pembaruan untuk mengatasi masalah kompatibilitas, sehingga pelayanan sempat ditunda selama satu minggu.



Gambar 3. Data jumlah IKD seluruh kecamatan di Surabaya

Jika dibandingkan dengan kecamatan lain di Surabaya, Kecamatan Pakal tergolong cukup signifikan dalam tingkat adopsi IKD. Dengan persentase penggunaan mencapai 28,17%, Kecamatan Pakal berada di atas rata-rata wilayah pinggiran Surabaya, meskipun masih tertinggal dari kecamatan di pusat kota. Ketimpangan ini dapat dijelaskan melalui

teori akses digital, yang menekankan pentingnya pemerataan infrastruktur dan literasi digital untuk mengurangi kesenjangan digital. Meskipun demikian, angka ini juga menunjukkan bahwa sekitar 71,83% penduduk Kecamatan Pakal belum mengadopsi IKD, yang menunjukkan adanya ruang besar untuk perbaikan.

Secara teori, implementasi IKD telah memiliki dasar hukum yang kuat sebagai pengganti KTP fisik, sesuai Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Namun, masyarakat masih memiliki keraguan terhadap keabsahan IKD di berbagai institusi layanan publik. Keraguan ini menjadi salah satu tantangan signifikan dalam mendorong masyarakat untuk beralih dari KTP fisik ke KTP digital, meskipun sudah ada regulasi yang mengatur legalitasnya.

Optimalisasi digitalisasi KTP di Kecamatan Pakal melalui perpanjangan jam pelayanan menunjukkan hasil yang positif dalam meningkatkan jumlah warga yang dapat mengakses layanan identitas kependudukan digital walaupun pada bulan selanjutnya mengalami penurunan yang disebabkan beberapa faktor yang telah dibahas diatas. Perubahan ini memberikan kemudahan bagi masyarakat yang sebelumnya mengalami keterbatasan waktu untuk melakukan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). Dengan semakin banyaknya warga yang beralih ke sistem digital, efektivitas pelayanan publik di Kecamatan Pakal mengalami peningkatan yang signifikan. Hal ini sejalan dengan temuan penelitian di Kabupaten Bogor yang menunjukkan bahwa digitalisasi KTP dapat mempercepat pelayanan administrasi kependudukan dan meningkatkan efisiensi sistem pelayanan publik (Salopah et al., 2024). Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala yang perlu segera diatasi agar sistem digitalisasi ini dapat berjalan lebih optimal.

Salah satu kendala utama dalam implementasi digitalisasi KTP adalah masih rendahnya literasi digital masyarakat. Banyak warga yang belum sepenuhnya memahami manfaat dan cara penggunaan IKD, sehingga masih bergantung pada KTP fisik dalam berbagai keperluan administratif. Kurangnya pemahaman ini menunjukkan perlunya strategi sosialisasi yang lebih masif dan efektif agar masyarakat lebih siap dalam beradaptasi dengan sistem digital. Studi di Kota Tanjungpinang menunjukkan bahwa pemanfaatan media sosial serta sosialisasi langsung di lapangan dapat membantu meningkatkan pemahaman masyarakat terkait layanan digital (Nurdiana & Ayumi, 2024). Selain itu, infrastruktur teknologi yang belum merata juga menjadi hambatan dalam implementasi yang lebih luas. Keterbatasan akses internet dan perangkat yang kompatibel mengakibatkan sebagian warga mengalami kesulitan dalam mengakses layanan digital secara mandiri, sebagaimana juga ditemukan dalam penelitian di Bandar Lampung (Djano et al., 2024).

Selain faktor masyarakat, aspek internal dalam penyelenggaraan layanan juga menjadi perhatian. Jumlah tenaga pelayanan yang terbatas sering kali mengakibatkan antrean yang panjang dan waktu layanan yang lebih lama, terutama saat terjadi lonjakan jumlah pendaftar IKD. Efektivitas pelayanan dapat lebih ditingkatkan dengan menambah jumlah petugas yang khusus menangani aktivasi IKD serta memberikan pelatihan tambahan kepada mereka agar lebih siap dalam membantu warga yang mengalami kendala dalam proses digitalisasi. Hal ini didukung oleh temuan di Kabupaten Bogor yang menunjukkan bahwa peningkatan kapasitas pegawai secara langsung berkontribusi terhadap percepatan aktivasi IKD (Salopah et al., 2024).

Untuk mengatasi berbagai tantangan tersebut, strategi optimalisasi digitalisasi KTP dapat dilakukan melalui beberapa langkah. Pertama, peningkatan sosialisasi dengan

menggunakan berbagai saluran komunikasi, seperti media sosial, sosialisasi langsung di tingkat kelurahan, serta kerja sama dengan instansi pendidikan untuk meningkatkan literasi digital masyarakat. Kedua, penguatan infrastruktur teknologi dengan memastikan akses internet yang lebih stabil di wilayah Kecamatan Pakal serta pengembangan sistem aplikasi IKD yang lebih mudah digunakan. Ketiga, penambahan tenaga pelayanan di loket pelayanan IKD guna mengurangi waktu antrean dan mempercepat proses aktivasi. Terakhir, evaluasi berkala terhadap efektivitas kebijakan ini perlu dilakukan agar perbaikan layanan dapat terus diimplementasikan secara berkelanjutan.

Dengan adanya langkah-langkah tersebut, diharapkan implementasi digitalisasi KTP di Kecamatan Pakal dapat berjalan lebih optimal dan memberikan manfaat yang lebih luas bagi masyarakat. Transformasi ke arah digital bukan hanya sekadar modernisasi layanan, tetapi juga upaya untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan dalam pengelolaan administrasi kependudukan. Dengan mengatasi kendala ini, implementasi IKD di Kecamatan Pakal diharapkan dapat semakin optimal, mendukung transformasi digitalisasi KTP, serta menjadi model bagi wilayah lain di Surabaya.

Kesimpulan

Digitalisasi pelayanan publik, khususnya melalui penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kecamatan Pakal, Surabaya, menunjukkan potensi besar dalam meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan transparansi layanan administrasi kependudukan. Meskipun kebijakan perpanjangan jam pelayanan hingga pukul 19.00 berhasil menarik minat masyarakat dan meningkatkan jumlah aktivasi IKD, tantangan seperti rendahnya literasi digital, keterbatasan infrastruktur, dan keraguan terhadap keamanan data pribadi masih menjadi hambatan signifikan dalam implementasi yang lebih luas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun terdapat peningkatan jumlah pengguna baru IKD, penurunan yang drastis pada bulan Oktober mengindikasikan perlunya evaluasi dan perbaikan berkelanjutan dalam strategi sosialisasi dan pelaksanaan program. Keberhasilan implementasi IKD sangat bergantung pada efektivitas komunikasi antara pemerintah dan masyarakat, serta kesiapan sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan yang optimal. Untuk mengatasi kendala yang ada, diperlukan langkah-langkah strategis, termasuk peningkatan sosialisasi melalui berbagai saluran komunikasi, penguatan infrastruktur teknologi, penambahan tenaga pelayanan, dan evaluasi berkala terhadap kebijakan yang diterapkan. Dengan mengatasi tantangan ini, diharapkan digitalisasi KTP di Kecamatan Pakal dapat berjalan lebih optimal, memberikan manfaat yang lebih luas bagi masyarakat, dan menjadi model bagi wilayah lain di Surabaya.

Ucapan Terimakasih

Penulis mengucapkan terima kasih setulus-tulusnya kepada pimpinan Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur (UPNVJT) karena telah diberi kesempatan untuk magang sebagai bagian dari program kampus merdeka di wilayah Kecamatan Pakal. Terima kasih kepada seluruh pimpinan, staff, dan karyawan di Kantor Kecamatan Pakal yang telah mendukung dan membimbing dengan baik penulis selama magang. Terima kasih kepada bapak dosen pembimbing penulis yang telah membimbing penulis selama magang. Terima kasih

sebanyak-banyaknya kepada seluruh teman-teman magang di Kantor Kecamatan Pakal yang selalu memberikan *support* selama magang. Yang terakhir terima kasih sebanyak-banyaknya kepada orang tua penulis karena selalu mendukung penulis disetiap apapun kegiatan yang dilakukan selama kuliah. Semoga apa yang penulis tulis dalam artikel ini bermanfaat dan membantu dalam memajukan ilmu pengetahuan di Indonesia.

Referensi

- Astuti, N. P. J., Sukarsa, I. M., & Raharja, I. M. S. (2021). Analisis Aspek Penerapan SPBE pada Salah Satu Kabupaten di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Teknologi Dan Komputer*, 2(3), 571–577. <https://ojs.unud.ac.id/index.php/jitter/article/view/79788>
- Djano, R. H., Suryani, E. I., Rahmaini, P., & Lampung, U. M. (2024). *IMPLEMENTASI KEBIJAKAN IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL (IKD) DALAM PENERBITAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN*. 9(2), 93–103. <https://doi.org/10.31602/as.v9i2.14319>
- Fauzi, A. R., Hakim, A., Pendayagunaan, K., Negara, A., Pendayagunaan, K., & Negara, A. (2024). *Digitalisasi terhadap Pelayanan Publik (Implementasi Digitalisasi Terhadap Pelayanan Publik di Pemerintah Kota Kediri dan Kabupaten Jember)*. 7(10), 3727–3734. <https://doi.org/10.56338/jks.v7i10.6146>
- Firmansyah, M. A., & Anisykurlillah, R. (2023). Efektivitas Program Pelayanan Identitas Kependudukan Digital Di Kelurahan Kandangan Kota Surabaya. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(19), 510–517. <https://doi.org/10.5281/zenodo.8412238>
- Hendrati, M., Wardaya, W., Romawati, A., Hendrati, I. M., Pembangunan, E., Ekonomi, F., Bisnis, D., Pembangunan, U., Veteran, N. ", & Timur, J. (2024). Peningkatan Cakupan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kelurahan Wonorejo. *Journal of Human And Education*, 4(1), 49–56.
- Najich Alfayn, M. A. (2022). From E-Government to Good Governance: Examining the Impact of Digitalization on Public Service Delivery in Indonesia. *JPW (Jurnal Politik Walisongo)*, 4(2), 19–40. <https://doi.org/10.21580/jpw.v4i2.14873>
- Nurdiana, I., & Ayumi, K. (2024). Implementasi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Di Disdukcapil Kota Tanjungpinang Implementation Of The Digital Population Identity (IKD) Application At Disdukcapil Tanjungpinang City. *Jurnal Pengabdian Dan Solidaritas Masyarakat*, 1(2), 50–58. <https://doi.org/10.62383/harmoni.v1i2.141>
- Salopah, Purnamasari, I., & Ramdani, F. T. (2024). Implementasi Program Identitas Kependudukan Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor. *Karimah Tauhid*, 3(4), 4761–4775. <https://doi.org/10.30997/karimahtauhid.v3i4.12926>
- Salsa Bella, V., & Widodo, D. (2023). Implementasi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Dalam Menunjang Pelayanan Publik Masyarakat Di Kecamatan Tambaksari. *Saraq Opat: Jurnal Administrasi Publik*, 6(1), 14–31. <https://doi.org/10.55542/saraqopat.v6i1.833>