

Strategi Optimalisasi Layanan Aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo

Adisty Della Firnanda¹⁾, Putri Amaliatus Sholichah²⁾, Anas Tasyia Zulfa Firnanda³⁾ Bima Saputra Sunaryo⁴⁾, Calvin Edo Wahyudi⁵⁾

^{1,2,3,4,5} Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

E-mail: adistydella16@gmail.com¹⁾, putriamaliatussh@gmail.com²⁾, tasyiaanas9@gmail.com³⁾, bima.s.s9490@gmail.com⁴⁾, kalvinedo.adne@upnjatim.ac.id⁵⁾

Article History:

Received: 07 Juni 2025

Revised: 30 Juli 2025

Accepted: 12 Agustus 2025

Keywords:

Identitas Kependudukan Digital, Strategi Pelayanan Publik, Optimalisasi Layanan

Abstract: Layanan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) merupakan bagian dari transformasi pelayanan publik berbasis digital yang dikembangkan pemerintah untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas administrasi kependudukan. Penelitian ini bertujuan menganalisis strategi optimalisasi layanan aktivasi IKD di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif melalui wawancara mendalam dan studi literatur. Analisis data dilakukan dengan model interaktif Miles & Huberman menggunakan teori strategi Osborne & Plastrik yang mencakup lima strategi: pengembangan struktur, penyederhanaan prosedur, pengembangan infrastruktur, pengembangan budaya, dan strategi kewirausahaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dispendukcapil Sidoarjo telah menerapkan kelima strategi tersebut melalui pelatihan petugas, program jemput bola, serta edukasi masyarakat. Namun, masih ditemukan kesenjangan antara strategi dan implementasinya, seperti keluhan terkait fasilitas umum dan respons pelayanan. Kesimpulannya, meskipun strategi telah dijalankan secara menyeluruh, optimalisasi layanan IKD masih memerlukan penguatan aspek infrastruktur fisik untuk meningkatkan kepuasan dan aksesibilitas layanan masyarakat.

PENDAHULUAN

Di era digital saat ini, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan signifikan dalam penyelenggaraan pemerintahan, khususnya dalam pelayanan publik. Pemerintah dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang cepat, mudah diakses, efisien, dan akuntabel, guna memenuhi harapan masyarakat modern yang semakin dinamis. Salah satu upaya pemerintah dalam menjawab tantangan ini adalah melalui penerapan *E-Government*, yaitu

tata kelola pemerintahan berbasis elektronik yang memanfaatkan teknologi digital dalam berbagai lini pelayanan. Program ini bertujuan untuk meningkatkan transparansi, efektivitas, dan efisiensi birokrasi serta memperluas partisipasi publik dalam proses pelayanan dan pengambilan keputusan.

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan pelayanan publik yang penting karena cakupannya yang begitu luas. Secara global pelayanan publik yang dilakukan saat ini berbasis *E-Government* di mana semua pelayanan yang ada menggunakan aplikasi (Rachmad & Hardjati, 2024) . Salah satu bentuk konkret dari implementasi *E-Government* di Indonesia adalah peluncuran program Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang dikelola oleh Kementerian Dalam Negeri. IKD merupakan digitalisasi dari KTP-el (Kartu Tanda Penduduk elektronik) yang memungkinkan masyarakat untuk menyimpan dan mengakses data kependudukannya secara elektronik melalui aplikasi yang terhubung dengan database nasional. Langkah ini dinilai sebagai inovasi penting dalam mendukung transformasi digital administrasi kependudukan, karena mampu mengurangi ketergantungan pada dokumen fisik, menghindari pemalsuan identitas, serta mempercepat proses verifikasi dan pelayanan.

Identitas Kependudukan Digital (IKD) adalah informasi elektronik yang digunakan untuk mempresentasikan dokumen kependudukan dalam aplikasi digital melalui *smartphone* berbasis android, berdasarkan (Peraturan Menteri Dalam Negeri Tentang Standar Dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, Dan Blangko Kartu Tanda Penduduk Elektronik Serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital, 2022). Identitas Kependudukan Digital (IKD) sudah mulai diterapkan di Provinsi dan Kabupaten/kota di seluruh Indonesia sejak tahun 2022 lalu. Dalam peraturan tersebut tertulis bahwa Identitas Kependudukan Digital (IKD) memiliki tujuan yakni yang pertama ialah untuk mengikuti penerapan teknologi informasi dan komunikasi mengenai digitalisasi kependudukan. Yang kedua meningkatkan pemanfaatan digitalisasi kependudukan bagi penduduk. Ketiga mempermudah dan mempercepat transaksi pelayanan publik atau privat dalam bentuk digital, hal ini sejalan dengan yang diungkapkan oleh Maulana et al., (2024) , bahwa pemerintah dapat menggunakan kemampuan digital untuk meningkatkan efisiensi layanan publik. dan tujuan terakhir dari kebijakan IKD ini adalah mengamankan kepemilikan Identitas Kependudukan Digital melalui sistem autentikasi guna mencegah pemalsuan dan kebocoran data.

Namun, pelaksanaan IKD di berbagai daerah masih menghadapi tantangan yang tidak ringan. Hal ini diungkapkan oleh (Irma Nurdiana & Khithoh Ayumi, 2024) dalam penelitiannya terkait implementasi aplikasi IKD di Disdukcapil Kota Tanjungpinang. Mereka menjelaskan bahwa pelaksanaan aplikasi IKD di kota tersebut menghadapi sejumlah kendala, terutama terkait dengan rendahnya pemahaman teknologi di kalangan masyarakat serta keterbatasan sumber daya manusia di instansi pelaksana. Kondisi serupa juga terjadi di Kabupaten Sidoarjo. Berdasarkan observasi awal dan data dari Disdukcapil Sidoarjo, tingkat aktivasi IKD masih tergolong rendah dibandingkan jumlah penduduk yang memenuhi syarat. Berdasarkan data aktivasi IKD per 10 Maret 2025, total aktivasi yang tercatat di 18 kecamatan mencapai 205.892. dari 1.996.825 juta jiwa jumlah seluruh penduduk Sidoarjo pada tahun 2023, dengan jumlah penduduk 15 tahun keatas sebanyak 1.689.745 juta jiwa. Keluhan masyarakat pun marak bermunculan, mulai dari sistem yang sering mengalami gangguan (*error*), kurangnya informasi prosedur, pelayanan yang tidak ramah, hingga kasus penipuan yang mengatasnamakan pegawai Disdukcapil untuk aktivasi IKD. Kondisi ini menunjukkan bahwa masih terdapat gap yang signifikan antara desain kebijakan dengan implementasi di lapangan, baik dari sisi teknis, sosialisasi, maupun kesiapan sumber daya.

Dalam konteks tersebut, diperlukan analisis mendalam untuk memahami bagaimana

strategi optimalisasi layanan aktivasi IKD dijalankan oleh Disdukcapil Kabupaten Sidoarjo. Kajian ini menjadi penting karena digitalisasi identitas penduduk merupakan fondasi utama dalam integrasi data nasional dan penyelenggaraan layanan publik yang berbasis data tunggal. Ketidaksiapan atau stagnasi dalam pelaksanaannya dapat menimbulkan konsekuensi serius, baik bagi efektivitas pelayanan publik maupun kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah. Oleh karena itu, pemahaman mengenai strategi yang diterapkan, serta kendala dan peluang yang dihadapi, menjadi hal krusial dalam perbaikan layanan administrasi kependudukan.

Penelitian ini akan mengkaji strategi optimalisasi layanan IKD dengan menggunakan pendekatan teori strategi organisasi dari Osborne dan Plastrik, yang mencakup lima strategi utama yaitu strategi pengembangan struktur, strategi penyederhanaan prosedur, strategi infrastruktur, strategi pengembangan budaya, strategi kewirausahaan. Dengan menggunakan kerangka ini, penelitian bertujuan untuk mengetahui strategi optimalisasi program Identitas Kependudukan Digital (IKD) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dalam mengatasi permasalahan yang ada dan meningkatkan layanan aktivasi IKD. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang aplikatif bagi peningkatan layanan IKD secara lebih efektif dan inklusif.

LANDASAN TEORI

Strategi merupakan kumpulan tindakan yang dijalankan dengan cara yang berbeda atau lebih unggul dibandingkan pesaing, dengan tujuan memberikan nilai lebih kepada pelanggan sehingga dapat mencapai target organisasi dalam jangka menengah maupun panjang Lous dalam (Timpal et al., 2021) . Menurut Iman Mulyana dalam (Mandagi et al., 2022) strategi dapat dipahami sebagai perpaduan antara pengetahuan dan keterampilan dalam memanfaatkan kemampuan, sumber daya, serta kondisi lingkungan secara optimal. Dalam konsep ini, terdapat empat komponen utama yang saling berkaitan, yakni kemampuan, sumber daya, lingkungan, dan tujuan. Keempat unsur tersebut diintegrasikan secara logis dan harmonis untuk menghasilkan berbagai alternatif tindakan. Setelah melalui proses evaluasi, dipilihlah alternatif terbaik yang kemudian dituangkan secara eksplisit sebagai pedoman pelaksanaan taktis dan operasional di lapangan.

Dalam upaya meningkatkan mutu layanan publik, (Osborne & Plastrik, 2000) mengemukakan lima strategi utama yang dapat diterapkan oleh instansi pemerintah. Kelima strategi tersebut yaitu :

1. Strategi Inti (*Core Strategy*)

Strategi ini menekankan pentingnya kejelasan visi, misi, dan peran utama organisasi publik. Tujuannya adalah untuk memperkuat kemampuan pemerintah dalam merumuskan arah strategis, menetapkan prioritas utama, serta menciptakan mekanisme yang adaptif terhadap perubahan lingkungan. Dengan memperjelas tujuan dan tanggung jawab organisasi serta peran pimpinan dan pegawai, strategi ini memastikan bahwa pelayanan publik berjalan selaras dengan mandat organisasi dan kebutuhan masyarakat.

2. Strategi Konsekuensi (*Consequences Strategy*)

Strategi ini berkaitan dengan sistem insentif dan sanksi yang diterapkan untuk memengaruhi perilaku dan kinerja pegawai. Penerapan reward (penghargaan) dan punishment (hukuman) bertujuan untuk meningkatkan motivasi kerja serta memastikan pegawai bekerja sesuai aturan. Strategi ini juga mempertimbangkan risiko ekonomi yang mungkin timbul dan bertujuan mendorong kedisiplinan serta kepatuhan terhadap kebijakan organisasi.

3. Strategi Pelanggan (*Customer Strategy*)

Fokus dari strategi ini adalah menciptakan pelayanan yang berorientasi pada masyarakat sebagai pengguna layanan. Organisasi dituntut untuk menjamin mutu pelayanan, membangun mekanisme umpan balik dari publik, menyederhanakan prosedur birokrasi, serta menerapkan sistem pelayanan berbasis teknologi dan informasi digital yang sesuai dengan perkembangan zaman.

4. Strategi Pengawasan (*Control Strategy*)

Strategi pengawasan menitikberatkan pada sistem pengendalian internal organisasi yang berfokus pada pencapaian visi dan misi serta kepentingan masyarakat. Melalui strategi ini, organisasi diharapkan dapat membangun kapasitas internal yang kuat, bersifat mandiri, dan mampu menumbuhkan kepercayaan masyarakat melalui transparansi dan akuntabilitas dalam pelaksanaan layanan.

5. Strategi Budaya (*Culture Strategy*)

Strategi ini menyasar pada aspek perubahan budaya kerja di lingkungan organisasi. Hal ini mencakup pembentukan nilai-nilai kerja baru, pengelolaan aspek emosional dan psikologis pegawai, serta penciptaan suasana kerja yang mendukung integritas dan pelayanan prima. Tujuannya adalah membangun kepercayaan masyarakat melalui perilaku dan sikap kerja aparatur yang profesional dan berorientasi pada pelayanan.

Dalam konteks birokrasi Indonesia, strategi tersebut banyak diadaptasi dan diterjemahkan ke dalam bentuk operasional yang lebih aplikatif. Salah satu model adaptif yang banyak digunakan mencakup lima strategi peningkatan pelayanan, seperti yang dijelaskan dalam studi Mentari (2016), sebagai berikut:

1. Strategi Pengembangan Struktur

Strategi ini tidak hanya terbatas pada pemahaman organisasi publik dalam arti sempit, melainkan mencakup aspek kelembagaan secara lebih luas. Kelembagaan di sini mencakup seperangkat nilai, norma, aturan hukum, etika profesi, serta budaya yang membentuk kerangka kerja pelayanan publik. Sementara itu, organisasi dipandang sebagai wadah di mana individu bekerja sama dan saling mengatur diri demi mencapai tujuan pelayanan.

2. Strategi Penyederhanaan Prosedur dan Sistem

Strategi ini bertujuan untuk merampingkan tahapan pelayanan yang selama ini kerap menjadi penyebab utama pelayanan yang lambat, rumit, kaku, serta tidak efisien. Penyusunan prosedur yang lebih sederhana dan praktis diharapkan dapat meningkatkan kecepatan dan efektivitas pelayanan publik.

3. Strategi Pengembangan Infrastruktur

Fokus dari strategi ini adalah pada ketersediaan fasilitas yang mendukung pelayanan agar lebih nyaman, aman, cepat, akurat, mudah diakses, dan terpercaya. Ini mencakup penyediaan sarana fisik yang memadai, pengembangan bentuk layanan baru, serta pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi secara optimal.

4. Strategi Pengembangan Budaya
Strategi ini menyorot perubahan dalam sikap dan perilaku pegawai dengan mengedepankan nilai-nilai, norma, kebiasaan, serta pandangan hidup yang mendukung semangat pelayanan publik. Perubahan karakter ini diharapkan menciptakan budaya kerja yang responsif, empatik, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.
5. Strategi Pemberdayaan Kewirausahaan dalam Organisasi
Pendekatan ini mengarah pada upaya untuk menumbuhkan semangat inovatif dan kreatif di kalangan aparatur, baik secara individu maupun kelembagaan. Tujuannya adalah menciptakan peluang bagi instansi untuk mengoptimalkan sumber daya yang dimiliki.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, dengan tujuan untuk memberikan gambaran yang mendalam dan menyeluruh terkait strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dalam meningkatkan pelayanan aktivasi IKD. Pada penelitian ini, terdapat dua sumber data, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Teknik pengumpulan data dalam (Sugiyono, 2013) yaitu: observasi (*participan observation*), wawancara mendalam (*in depth interview*) dan dokumentasi. Teknik penentuan informan pada penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Informan utama dalam penelitian ini terdiri dari Kepala Bidang Pengelola Informasi Administrasi Kependudukan beserta staff fungsionalnya. Perolehan data dengan berbagai macam cara ini disebut triangulasi (*triangulation*). Peneliti menggunakan analisis data kualitatif yaitu pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan verifikasi/kesimpulandengan menggunakan model interaktif Hubberman, Miles, dan Saldana (Miles et al., 2019) sebagai metode analisis data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini, peneliti memfokuskan pada masalah yang berkaitan dengan strategi peningkatan pelayanan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Pada bab ini juga akan melihat sejauh mana peran yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Berikut merupakan pembahasan yang akan peneliti jelaskan dibawah ini sebagai berikut

1. Strategi Pengembangan Struktur
Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Sidoarjo telah menerapkan strategi pengembangan struktur secara progresif dalam rangka meningkatkan pelayanan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). Inovasi dilakukan melalui pembentukan petugas khusus yang secara spesifik menangani pelayanan IKD, baik di kantor pusat maupun di Mall Pelayanan Publik (MPP), sebagai bentuk adaptasi kelembagaan yang responsif terhadap era digital. Selain itu, Dispendukcapil juga menjalankan program jemput bola seperti “Siskamling” yang menyorot masyarakat di desa dan kecamatan secara langsung, guna menjangkau kelompok yang memiliki keterbatasan akses terhadap layanan digital. Pelayanan dilakukan secara fleksibel, tidak hanya menyediakan layanan administratif tetapi juga edukatif, sehingga memperkuat struktur sosial yang inklusif dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Strategi ini menunjukkan bahwa pengembangan struktur yang diterapkan tidak terbatas pada pembentukan unit formal, tetapi juga mencakup perluasan akses, penempatan sumber daya manusia yang tepat, serta pendekatan kolaboratif dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang adaptif dan merata. Temuan ini sejalan

dengan teori Osborne dan Plastrik yang menekankan pentingnya struktur birokrasi yang lincah, responsif, dan berorientasi pada hasil dalam menghadirkan pelayanan yang mendekatkan pemerintah kepada masyarakat.

2. Strategi Penyederhanaan Prosedur

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi penyederhanaan prosedur pelayanan publik di Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo telah diimplementasikan secara efektif melalui penerapan program Identitas Kependudukan Digital (IKD). Prosedur pelayanan dirancang secara sistematis dan jelas, dimulai dari pengunduhan aplikasi hingga verifikasi biometrik, yang kemudian direspons oleh sistem untuk menghasilkan kode aktivasi. Penyederhanaan ini semakin diperkuat dengan adanya loket khusus dan pendampingan langsung oleh petugas terlatih, yang sangat membantu terutama bagi kelompok rentan seperti lansia dan masyarakat dengan literasi digital rendah. Selain itu, pemangkasan syarat administrasi, dari membawa dokumen fisik menjadi cukup menunjukkan NIK dan verifikasi wajah, mempercepat proses aktivasi dan meningkatkan efisiensi layanan. Pendekatan jemput bola melalui kegiatan di sekolah, kelurahan, dan pusat pelayanan publik juga menjadi strategi adaptif dalam menjangkau masyarakat yang sulit mengakses layanan digital. Meskipun menghadapi kendala, seperti kurangnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur digital, Dispendukcapil merespons dengan solusi edukatif, seperti pendampingan intensif, sosialisasi lapangan, dan pelatihan petugas. Hal ini menunjukkan bahwa strategi penyederhanaan prosedur tidak hanya meningkatkan efisiensi birokrasi, tetapi juga membangun kepercayaan dan partisipasi aktif masyarakat dalam proses digitalisasi pelayanan publik, selaras dengan prinsip pelayanan yang responsif dan berorientasi pada pelanggan sebagaimana digariskan oleh Osborne dan Plastrik.

3. Strategi Pengembangan Infrastruktur

Strategi pengembangan infrastruktur yang diterapkan oleh Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo dalam mendukung pelayanan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) menunjukkan pendekatan yang adaptif terhadap tuntutan era digital. Salah satu wujud nyata dari pengembangan infrastruktur yang dilakukan adalah penyediaan perangkat mobile seperti PC dan laptop yang digunakan langsung oleh petugas pelayanan yang sudah terkoneksi dengan sistem pusat (PIAK). Penguatan infrastruktur juga dilakukan dalam bentuk penyediaan akses jaringan internet yang andal di berbagai titik layanan. Baik di kantor dinas maupun di MPP, telah disediakan fasilitas Wi-Fi yang terbuka dan dapat digunakan oleh masyarakat selama proses aktivasi berlangsung. Fasilitas ini tidak hanya membantu masyarakat dalam proses pendaftaran atau aktivasi melalui perangkat pribadi mereka, tetapi juga mempercepat kerja petugas ketika harus mengakses sistem pusat atau melakukan proses verifikasi.

Melalui program Siskamling (Sistem Keliling) dan berbagai bentuk pelayanan jemput bola, seperti kegiatan di kecamatan dan desa, Dispendukcapil telah berinisiatif untuk membawa serta router portabel sebagai solusi terhadap tantangan jaringan di wilayah-wilayah yang belum memiliki konektivitas internet yang baik. Dengan demikian, petugas tetap dapat melakukan aktivasi IKD di lokasi-lokasi yang sebelumnya mungkin dianggap kurang layak secara infrastruktur. Hal ini mencerminkan fleksibilitas pelayanan yang tinggi serta kesiapan teknis dari pihak dinas dalam menghadapi kondisi di lapangan.

Dispendukcapil Sidoarjo juga menyediakan fasilitas fisik seperti ruang tunggu, meja pelayanan, serta petunjuk arah layanan yang jelas dan informatif. Kehadiran petugas pendamping di area pelayanan menjadi bagian penting dari strategi infrastruktur ini, di

mana masyarakat yang mengalami kesulitan teknis atau bingung dengan prosedur dapat langsung dibantu secara personal. Namun demikian, masih ditemukan kendala terkait keterbatasan ruang dan jumlah petugas, terutama pada waktu layanan padat. Respons cepat dinas dalam menjalin koordinasi dengan pengelola MPP serta rencana penambahan SDM menunjukkan komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan. Strategi ini mencerminkan bahwa pengembangan infrastruktur tidak hanya menyangkut penyediaan alat dan ruang, tetapi juga kesiapan organisasi dalam merespons kebutuhan masyarakat dan menciptakan lingkungan pelayanan yang inklusif.

4. Strategi Pengembangan Budaya dan Kultur

Strategi pengembangan budaya organisasi di Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo dalam layanan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) diwujudkan melalui internalisasi nilai-nilai etika pelayanan dan penguatan kompetensi petugas. Hasil wawancara menunjukkan bahwa petugas, seperti Bu Isa dan Pak Dedik, secara konsisten menanamkan sikap ramah, sabar, menjaga privasi, serta aktif mendampingi masyarakat selama proses aktivasi. Budaya pelayanan ini tidak muncul secara spontan, melainkan dibentuk melalui pelatihan berkelanjutan yang mencakup komunikasi persuasif dan pendekatan humanis terhadap masyarakat dari berbagai latar belakang. Pendampingan tidak hanya bersifat teknis tetapi juga berorientasi pada kenyamanan dan pemahaman pengguna, mencerminkan transformasi budaya kerja dari sekadar administratif menuju pelayanan yang empatik dan setara. Strategi ini sejalan dengan gagasan Osborne dan Plastrik bahwa perubahan perilaku dan nilai organisasi merupakan komponen penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang adaptif, profesional, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat di era digital.

5. Strategi Kewirausahaan

Strategi pengembangan kewirausahaan yang diterapkan oleh Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo tercermin dalam berbagai inovasi pelayanan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang bersifat proaktif dan adaptif. Adapun inovasi program diantaranya JBT (Jemput Bola Terpadu) dimana program tersebut petugas dispendukcapil datang langsung ke masyarakat baik itu di Kecamatan maupun desa – desa. Selain itu, ada program GTS (Go To School) ialah sebuah layanan jemput bola ke sekolah. Selain itu, Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo juga menggandeng pihak privat seperti Lippo Plaza untuk upaya meningkatkan jumlah partisipasi masyarakat. Disamping itu juga pada instansi seperti universitas di sekitar wilayah Sidoarjo. Bentuk kegiatannya adalah sosialisasi terkait IKD dan juga membantu proses aktivasi IKD. Dalam hal ini dinas tidak hanya menunggu permohonan layanan, tetapi aktif menjangkau masyarakat secara langsung. Inisiatif seperti sosialisasi lapangan, pelatihan petugas kecamatan, serta edukasi digital melalui media sosial menjadi wujud nyata dari semangat kewirausahaan publik yang berorientasi pada penciptaan nilai baru dalam pelayanan. Respons positif masyarakat terhadap kemudahan akses layanan, peningkatan partisipasi aktivasi, dan tumbuhnya kepercayaan publik menjadi indikator keberhasilan pendekatan ini. Meskipun cakupan aktivasi belum mencapai target optimal, peningkatan bertahap menunjukkan bahwa strategi inovatif dan kolaboratif tersebut efektif dalam mendorong transformasi pelayanan publik. Pendekatan ini sejalan dengan konsep Osborne dan Plastrik, yang menekankan pentingnya budaya kewirausahaan dalam birokrasi agar mampu merespons dinamika kebutuhan masyarakat dengan solusi yang kreatif dan efisien.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Sidoarjo telah menerapkan lima strategi peningkatan pelayanan publik secara komprehensif dan adaptif dalam pelaksanaan program aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). Strategi pengembangan struktur diwujudkan melalui pembentukan petugas khusus, penyebaran titik layanan, dan pendekatan jemput bola yang memperluas jangkauan layanan. Strategi penyederhanaan prosedur diterapkan melalui alur pelayanan yang sistematis, pengurangan syarat administratif, dan pendampingan langsung oleh petugas. Strategi pengembangan infrastruktur didukung oleh penyediaan perangkat digital, jaringan internet yang stabil, serta fasilitas pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dari sisi budaya organisasi, nilai-nilai etika pelayanan ditanamkan melalui pelatihan berkelanjutan dan pendekatan humanis yang memperkuat kepercayaan publik. Sementara itu, strategi kewirausahaan tercermin dalam berbagai inovasi dan inisiatif dinamis yang mendekatkan layanan kepada masyarakat, meningkatkan partisipasi, serta mendorong adopsi teknologi secara lebih luas. Seluruh pendekatan ini selaras dengan kerangka teori Osborne dan Plastrik, yang menekankan pentingnya reformasi birokrasi berbasis kinerja, orientasi hasil, dan partisipasi aktif masyarakat. Dengan demikian, strategi-strategi yang diterapkan Dispendukcapil Sidoarjo dapat menjadi model praktik baik dalam reformasi pelayanan publik di tingkat daerah, khususnya dalam konteks transformasi digital layanan kependudukan.

DAFTAR REFERENSI

- Abdulah, Harika Fitri, A., Ayu Mustika sari, A., Gistituati, N., & Rusdinal. (2022). Tahapan pembuatan kebijakan publik sebagai landasan pengambil kebijaksanaan.
- Azriel Setiawan, D. (2024). Implementasi pemantauan dan evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik (PEKPPP) pada DPMPTSP Kota Surabaya.
- Desrinelti, D., Afifah, M., Gistituati, N., et al. (2021). Kebijakan publik: Konsep pelaksanaan. *JRTI (Jurnal Riset Tindakan Indonesia)*, 6(1), 83. doi:10.29210/3003906000
- Dewi. (2022). *Kebijakan publik: Proses, implementasi dan evaluasi*.
- Iqbal Irfansyah, Y. (2024). Inovasi pelayanan jemput bola terpadu Sidoarjo Yang Gemilang (JEBETE SAYANG) pada kepemilikan identitas kependudukan digital di Kabupaten Sidoarjo Provinsi Jawa Timur.
- Mandagi, L., Lopian, M. T., Lambey, T., et al. (2022). Eksekutif strategi pemerintah kecamatan dalam menghadapi era new normal di Kecamatan Tomohon Utara Kelurahan Kakaskasen 1. *Eksekutif*, 2(3).
- Maulana, I., Vestikowati, E., Garvera, R. R., et al. (2024). Efektivitas pelayanan e-KTP di Kecamatan Cipaku. *Jurnal Otonomi*, 1(2).
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2019). *Qualitative data analysis* (3rd ed.). Sage Publications.
- Osborne, D., & Plastrik, P. (2000). *The reinventor's fieldbook: Tools for transforming your government* (1st ed.). Jossey-Bass.
- Rachmad, A. R., & Hardjati, S. (2024). Implementasi e-government dalam pelayanan pindah keluar kota/kabupaten atau provinsi di Kelurahan Bongkaran Surabaya. *Journal Publicuho*, 7(1), 100–109. doi:10.35817/publicuho.v7i1.328
- Sugiyono. (2013). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Timpal, E. T. V., Pati, A. B., Pangemanan, F., et al. (2021). Strategi camat dalam meningkatkan perangkat desa di bidang teknologi informasi di Kecamatan Ratahan Timur Kabupaten Minahasa Tenggara. *Jurnal Governance*, 1(2).