



**STRATEGI *COLLABORATIVE GOVERNANCE* SEBAGAI UPAYA
OPTIMALISASI PELAYANAN PUBLIK PADA PROGRAM IKD
(IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL) DI DISPENDUKCAPIL
MALANG**

**Muhammad Chandra Prayogo¹, Jonathan Ardany Putra Wibowo², Sa'datus Saniyah³,
Amanda Fasa Qurratu 'Ain⁴**

^{1 2 3 4} D4 Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya, Indonesia
e-mail: channprgforwork@gmail.com¹, jonathanardany@gmail.com²,
sdtssaani.aa@gmail.com³, amandafaza06@gmail.com⁴

Accepted: 9/3/2025; Published: 10/3/2025

ABSTRAK

Transformasi digital dalam administrasi kependudukan merupakan langkah strategis dalam meningkatkan efisiensi dan transparansi pelayanan publik. Implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) bertujuan untuk mempermudah akses masyarakat terhadap dokumen kependudukan secara daring, sejalan dengan kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Namun, penerapan IKD masih menghadapi berbagai tantangan, seperti ketidaksesuaian data, keterbatasan infrastruktur, serta rendahnya literasi digital masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji model *collaborative governance* dalam implementasi IKD dengan menganalisis peran pemangku kepentingan dan pola koordinasi yang diterapkan. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif-analitik dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam terhadap lima pemangku kepentingan utama serta analisis dokumen kebijakan dan laporan kinerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi IKD melibatkan kolaborasi antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat, meskipun masih terdapat kendala koordinasi dan integrasi sistem antarinstansi. Pola *collaborative governance* yang diterapkan belum sepenuhnya optimal, terutama dalam aspek mekanisme koordinasi dan distribusi tanggung jawab antaraktor. Oleh karena itu, diperlukan strategi penguatan kerja sama multipihak serta peningkatan kapasitas infrastruktur digital agar implementasi IKD dapat berjalan lebih efektif dan memberikan manfaat yang maksimal bagi masyarakat.

Kata Kunci: Identitas Kependudukan Digital, *Collaborative Governance*, Layanan Publik Digital.

ABSTRACT

Digital transformation in population administration is a strategic step in increasing the efficiency and transparency of public services. The implementation of Digital Population Identity (IKD) aims to facilitate public access to population documents online, in line with the Electronic-Based Government System (SPBE) policy. However, the implementation of IKD still faces various challenges, such as data inconsistencies, limited infrastructure, and low digital literacy among the community. This study aims to examine the collaborative governance model in the implementation of IKD by analyzing the roles of stakeholders and the coordination patterns applied. The research method used is a qualitative descriptive-analytical approach with data collection techniques in the form of in-depth interviews with five main stakeholders

and analysis of policy documents and performance reports. The results of the study show that the implementation of IKD involves collaboration between the government, the private sector, and the community, although there are still obstacles to coordination and integration of systems between agencies. The collaborative governance pattern applied is not yet fully optimal, especially in terms of coordination mechanisms and distribution of responsibilities between actors. Therefore, a strategy is needed to strengthen multi-party cooperation and increase the capacity of digital infrastructure so that the implementation of IKD can run more effectively and provide maximum benefits to the community.

Keywords: *Digital Population Identity, Collaborative Governance, Digital Public Services.*

PENDAHULUAN

Globalisasi dan perkembangan teknologi yang pesat telah memberikan dampak yang signifikan terhadap berbagai aspek kehidupan masyarakat Indonesia, termasuk dalam sektor pemerintahan. Pemerintah menghadapi tuntutan untuk menerapkan layanan berbasis teknologi informasi guna menyediakan pelayanan yang lebih cepat, mudah diakses, serta bebas biaya bagi masyarakat. Di sektor publik, khususnya dalam administrasi pemerintahan, perubahan sistem berbasis teknologi berkontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan publik. Pemanfaatan teknologi kini menjadi elemen krusial dalam penyelenggaraan pelayanan publik untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi guna memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal (Naqibah, Cikusin, & Abidin, 2021). Sebagai institusi yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, pemerintah harus senantiasa berupaya meningkatkan kualitas layanan publik yang diselenggarakan. Hal ini sejalan dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat (1) tentang Pelayanan Publik, yang menegaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan layanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Digitalisasi administrasi kependudukan di Indonesia merupakan bagian dari transformasi tata kelola pemerintahan yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi serta efektivitas pelayanan publik. Implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) menjadi salah satu strategi dalam modernisasi administrasi kependudukan, yang memungkinkan masyarakat mengakses dokumen kependudukan secara daring tanpa ketergantungan pada dokumen fisik. Langkah ini sejalan dengan kebijakan nasional terkait Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang bertujuan untuk meningkatkan integrasi layanan publik berbasis teknologi. Melalui digitalisasi ini, diharapkan pelayanan administrasi kependudukan menjadi lebih cepat, transparan, dan akuntabel.

Namun, implementasi IKD di tingkat daerah masih menghadapi berbagai kendala teknis dan administratif. Salah satu permasalahan utama adalah terjadinya duplikasi data akibat ketidaksesuaian dalam sistem pencatatan sipil serta kurangnya integrasi antara sistem pusat dan daerah. Selain itu, kesiapan infrastruktur, minimnya pengetahuan mengenai digitalisasi, keterbatasan sumber daya manusia, serta tingkat literasi digital masyarakat yang belum merata turut menjadi tantangan dalam optimalisasi pelayanan. Berbagai hambatan tersebut menyebabkan efektivitas digitalisasi administrasi kependudukan belum sepenuhnya terealisasi, sehingga kualitas pelayanan yang diharapkan belum dapat tercapai secara maksimal.

Dalam menghadapi tantangan tersebut, diperlukan tata kelola yang melibatkan berbagai pemangku kepentingan melalui pendekatan *collaborative governance*. Kolaborasi antara pemerintah pusat, pemerintah daerah, sektor swasta, dan masyarakat menjadi faktor esensial dalam mengatasi hambatan implementasi IKD. Dengan adanya sinergi multipihak, sistem administrasi kependudukan digital diharapkan dapat terintegrasi secara optimal serta memberikan layanan yang berkualitas. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada pola

collaborative governance dalam implementasi IKD serta faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat optimalisasi layanan administrasi kependudukan berbasis digital.

Rumusan masalah dalam penelitian ini berfokus pada pola *collaborative governance* dalam implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) serta faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat optimalisasi pelayanan administrasi kependudukan digital. Dalam konteks tata kelola pemerintahan yang berbasis kolaborasi, diperlukan pemetaan terhadap aktor-aktor yang terlibat, mekanisme kerja sama yang diterapkan, serta efektivitas koordinasi antara pemerintah pusat, pemerintah daerah, sektor swasta, dan masyarakat dalam mendukung keberhasilan IKD. Selain itu, penelitian ini juga akan mengidentifikasi berbagai faktor yang berkontribusi terhadap keberhasilan implementasi IKD, termasuk kesiapan infrastruktur, kompetensi sumber daya manusia, serta tingkat literasi digital masyarakat. Sebaliknya, penelitian ini juga akan menganalisis hambatan yang dapat menghambat optimalisasi pelayanan administrasi kependudukan digital, seperti ketidaksesuaian sistem pencatatan sipil, kurangnya integrasi data antara pusat dan daerah, serta kendala teknis lainnya. Penelitian ini bertujuan untuk memahami secara komprehensif bagaimana *collaborative governance* dapat diterapkan secara efektif dalam digitalisasi administrasi kependudukan di Indonesia.

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) dalam mengembangkan kebijakan serta strategi implementasi IKD di tingkat daerah. Dengan memahami pola kolaborasi yang efektif serta hambatan yang dihadapi, pemerintah dapat merumuskan kebijakan yang lebih tepat guna guna meningkatkan kualitas layanan kependudukan berbasis digital. Secara akademis, penelitian ini berkontribusi dalam pengembangan teori *collaborative governance* di sektor publik, khususnya dalam konteks digitalisasi administrasi kependudukan. Kajian ini diharapkan dapat menambah literatur mengenai penerapan model tata kelola kolaboratif dalam kebijakan berbasis teknologi serta faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilannya. Dengan demikian, penelitian ini dapat menjadi referensi bagi akademisi dan peneliti dalam mengkaji lebih lanjut aspek tata kelola pemerintahan dalam layanan publik digital.

Collaborative governance merupakan suatu pendekatan dalam tata kelola pemerintahan yang menekankan keterlibatan berbagai aktor, baik dari sektor publik, swasta, maupun masyarakat, dalam proses pengambilan keputusan serta implementasi kebijakan. Ansell dan Gash (2008) mendefinisikan *collaborative governance* sebagai suatu tata kelola di mana aktor-aktor dari berbagai sektor bekerja bersama dalam suatu proses yang bersifat kolektif, deliberatif, dan konsensus untuk memecahkan permasalahan publik. Model ini menekankan pentingnya inklusivitas, transparansi, serta mekanisme interaksi yang berkelanjutan guna mencapai tujuan bersama.

Menurut Ansell dan Gash, terdapat beberapa elemen kunci dalam *collaborative governance*, yaitu kondisi awal (*initial conditions*), desain institusional (*institutional design*), proses fasilitasi (*facilitative leadership*), serta dinamika kolaborasi yang mencakup *trust-building*, *face-to-face dialogue*, komitmen bersama, serta pemahaman bersama. Keberhasilan suatu *governance* kolaboratif bergantung pada kapasitas semua aktor dalam membangun kepercayaan, komunikasi yang efektif, serta mekanisme koordinasi yang responsif terhadap tantangan yang dihadapi. Dalam konteks implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD), pendekatan *collaborative governance* menjadi relevan untuk memastikan bahwa sistem administrasi kependudukan yang berbasis digital dapat berjalan dengan efektif melalui sinergi antara berbagai pemangku kepentingan (Gunawan & Ma`ruf Farid, 2020).

Digital governance merujuk pada penerapan teknologi informasi dalam tata kelola pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, serta akuntabilitas layanan publik. Konsep ini melibatkan pemanfaatan sistem digital untuk mengelola data, menyederhanakan prosedur administratif, serta meningkatkan aksesibilitas layanan bagi masyarakat. Menurut

Heeks (2006), *digital governance* mencakup berbagai dimensi, seperti *e-government*, *e-democracy*, dan *e-service delivery*, yang bertujuan untuk menciptakan sistem pemerintahan yang lebih terbuka, partisipatif, serta responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan, *digital governance* berperan dalam mengoptimalkan sistem pencatatan sipil, meningkatkan integrasi data antara pusat dan daerah, serta mengurangi birokrasi yang kompleks. Implementasi IKD merupakan salah satu contoh *digital governance* yang bertujuan untuk memberikan layanan kependudukan yang lebih efisien dan transparan. Namun, keberhasilan *digital governance* sangat bergantung pada kesiapan infrastruktur, literasi digital masyarakat, serta kolaborasi antarinstansi guna memastikan bahwa sistem digital yang diterapkan dapat berfungsi secara optimal (Ardelia & Yuadi, 2023).

Evaluasi kinerja pelayanan publik merupakan aspek penting dalam memastikan bahwa kebijakan yang diterapkan dapat memberikan manfaat nyata bagi masyarakat. Berbagai model evaluasi telah dikembangkan untuk menilai efektivitas dan efisiensi layanan publik, di antaranya model SERVQUAL (*Service Quality*), *model Balanced Scorecard* (BSC), serta model pengukuran kinerja berbasis *outcome*. Model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) mengukur kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi utama, yaitu *tangible* (aspek fisik), *reliability* (keandalan layanan), *responsiveness* (ketanggapan terhadap pengguna layanan), *assurance* (jaminan keamanan), serta *empathy* (kepedulian terhadap pengguna layanan). Model ini dapat digunakan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan berbasis digital, termasuk dalam implementasi IKD (Nugraha et al., 2015).

Selain itu, *model Balanced Scorecard* (BSC) yang diperkenalkan oleh Kaplan dan Norton (1992) menawarkan pendekatan yang lebih komprehensif dalam mengukur kinerja organisasi, termasuk instansi pemerintahan. Model ini mengevaluasi kinerja berdasarkan empat perspektif utama, yaitu perspektif keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan. Dalam konteks digitalisasi administrasi kependudukan, BSC dapat digunakan untuk mengukur efektivitas implementasi IKD dari segi kepuasan pengguna, efisiensi operasional, serta kapasitas pemerintah dalam mengelola sistem digital (Saraswati, 2021). Melalui penerapan model evaluasi yang tepat, pemerintah dapat mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam implementasi layanan publik berbasis digital, serta merumuskan strategi perbaikan guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif-analitik untuk memahami pola *collaborative governance* dalam implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Malang. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi dinamika interaksi antaraktor yang terlibat dalam penyelenggaraan layanan administrasi kependudukan berbasis digital. Penelitian ini dilakukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Malang sebagai unit utama yang bertanggung jawab terhadap implementasi IKD di tingkat daerah. Data dalam penelitian ini diperoleh dari dua sumber, yaitu data primer dan sekunder. Data primer dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan lima stakeholder kunci yang memiliki peran strategis dalam perumusan dan pelaksanaan kebijakan IKD, seperti pejabat Dispendukcapil, perwakilan pemerintah daerah, serta aktor dari sektor swasta dan masyarakat yang terlibat dalam sistem administrasi kependudukan digital. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari berbagai dokumen kebijakan, laporan kinerja, serta statistik pelayanan yang relevan dengan implementasi IKD. Analisis data dilakukan secara induktif dengan menelaah pola kolaborasi, tantangan yang dihadapi, serta faktor pendukung dalam optimalisasi layanan administrasi kependudukan berbasis digital di Kota Malang (Amalia & Uswatun, 2019)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Malang merupakan bagian dari upaya modernisasi administrasi kependudukan yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi layanan publik. Dalam pelaksanaannya, struktur kelembagaan yang berperan dalam implementasi IKD terdiri atas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Malang sebagai instansi utama yang bertanggung jawab atas pendaftaran dan verifikasi data kependudukan secara digital. Selain itu, terdapat dukungan dari pemerintah pusat melalui Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Ditjen Dukcapil) Kementerian Dalam Negeri dalam penyediaan infrastruktur teknologi dan regulasi kebijakan. Alur layanan digital IKD dimulai dengan proses pendaftaran melalui aplikasi resmi yang dikembangkan oleh pemerintah, diikuti dengan tahap verifikasi identitas yang dilakukan secara daring maupun luring di kantor Dispendukcapil. Setelah proses verifikasi selesai, masyarakat dapat mengakses dan menggunakan identitas digital mereka untuk berbagai keperluan administratif tanpa perlu membawa dokumen fisik.

Dalam konteks *collaborative governance*, implementasi IKD melibatkan berbagai aktor, termasuk pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat. Pemerintah, dalam hal ini Dispendukcapil Kota Malang, berperan sebagai regulator utama yang menetapkan kebijakan serta menyediakan infrastruktur sistem. Sektor swasta, terutama penyedia layanan teknologi, berperan dalam mendukung pengembangan *platform* digital serta memastikan keamanan dan interoperabilitas sistem. Sementara itu, masyarakat sebagai pengguna akhir diharapkan berpartisipasi aktif dalam pendaftaran IKD serta memberikan umpan balik terkait efektivitas layanan yang diberikan. Mekanisme koordinasi antar institusi dilakukan melalui pertemuan rutin antara Dispendukcapil dan pemangku kepentingan lainnya guna memastikan kebijakan yang diterapkan sesuai dengan kebutuhan masyarakat serta mengatasi kendala teknis yang muncul selama implementasi (Mafaza & Setyowati, 2020)

Temuan empiris dalam penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi IKD dapat diukur melalui beberapa indikator, seperti waktu respon dalam pemrosesan data kependudukan serta tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan digital yang diberikan. Berdasarkan hasil wawancara dan analisis dokumen, rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk proses aktivasi IKD mengalami peningkatan efisiensi dibandingkan dengan layanan berbasis dokumen fisik. Namun, masih terdapat beberapa kendala teknis dan administratif yang menghambat optimalisasi layanan IKD. Kendala teknis yang sering muncul mencakup gangguan pada sistem server, ketidaksesuaian data antara sistem pusat dan daerah, serta keterbatasan infrastruktur di beberapa wilayah. Dari sisi administratif, tantangan utama adalah kurangnya literasi digital di kalangan masyarakat, yang menyebabkan rendahnya tingkat adopsi terhadap layanan IKD. Selain itu, masih ditemukan permasalahan terkait kepatuhan dalam proses pendaftaran, di mana beberapa masyarakat mengalami kesulitan dalam memahami prosedur aktivasi identitas digital (Neni Nuraeni, 2024)

Analisis kritis terhadap implementasi IKD menunjukkan bahwa praktik *collaborative governance* yang diterapkan memiliki kesesuaian dengan teori yang dikemukakan oleh Ansell dan Gash. Kolaborasi yang terjadi di Kota Malang mencerminkan prinsip-prinsip utama dalam *collaborative governance*, yaitu keterlibatan multiaktor, dialog yang berkelanjutan, serta adanya kesepakatan dalam pengambilan keputusan untuk meningkatkan kualitas layanan publik. Namun, terdapat aspek yang masih perlu diperbaiki, khususnya dalam hal peningkatan kapasitas koordinasi antara pemerintah pusat dan daerah guna mengatasi kendala teknis dalam sistem kependudukan digital. Salah satu inovasi model kolaborasi yang dapat diterapkan adalah penguatan peran komunitas digital dalam sosialisasi dan edukasi mengenai IKD. Melalui pendekatan ini, masyarakat dapat lebih aktif dalam memahami manfaat identitas digital serta cara penggunaannya dalam kehidupan sehari-hari. Selain itu, peningkatan kerja sama dengan sektor swasta dalam penyediaan teknologi berbasis kecerdasan buatan dan *blockchain* dapat

menjadi solusi dalam meningkatkan keamanan serta akurasi data kependudukan digital. Dengan adanya inovasi dalam model kolaborasi, implementasi IKD di Kota Malang diharapkan dapat berjalan lebih optimal serta memberikan manfaat yang lebih luas bagi masyarakat (Almira & Prathama, 2023)

KESIMPULAN

Implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Malang merupakan bagian dari transformasi administrasi kependudukan yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas layanan publik. Berdasarkan hasil penelitian, penerapan IKD telah menunjukkan peningkatan dalam efisiensi waktu layanan serta kemudahan akses bagi masyarakat. Namun, masih terdapat beberapa kendala teknis dan administratif, seperti ketidaksesuaian data dalam sistem pencatatan sipil, keterbatasan infrastruktur, serta rendahnya literasi digital masyarakat. Pola *collaborative governance* yang diterapkan telah melibatkan pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat, namun koordinasi yang lebih efektif masih diperlukan untuk mengatasi hambatan dalam implementasi. Dengan optimalisasi kolaborasi multipihak serta inovasi dalam tata kelola digital, IKD memiliki potensi besar untuk menjadi sistem administrasi kependudukan yang lebih terintegrasi dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Almira, A. I., & Prathama, A. (2023). Collaborative Governance dalam Pengembangan Kawasan Jagung Berbasis Korporasi Petani di Kecamatan Jatirogo Kabupaten Tuban. *Journal of Governance and Local ...*, 5(1), 59–66.
- Amalia, A. R., & Uswatun, D. A. (2019). Analisis Respon Mahasiswa dalam Penerapan Group Work Rules pada Metode Presentasi di Program Studi Pendidikan Guru Sekolah Dasar. *Jurnal Holistika*, 3(2), 81–88.
- Ardelia, S. I. M., & Yuadi, I. (2023). Digital Government Dalam Menciptakan Transparansi Pelayanan Publik: Suatu Analisis berdasarkan Perspektif Bibliometrik. *Tibannbaru : Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 7(2), 111.
- Gunawan, A., & Ma`ruf Farid, M. (2020). Collaborative Governance Dalam Upaya Merespon Pengaduan Masyarakat Terkait Lalu Lintas (Studi Pada Radio Suara Surabaya Dan Kepolisian Resort Kota Besar Surabaya). *Jurnal of Public Sector Innovation*, 1(1), 1–10.
- Mafaza, A., & Setyowati, K. (2020). Collaborative Governance Dalam Pengembangan Desa Wisata. *Jurnal Kebijakan Publik*, 11(1), 7.
- Naqibah, L. S., Cikusin, Y., dan Abidin, A. Z. (2021). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis E-Service (Studi Kasus Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang). *Jurnal Respon Publik*. 15(9): 22-30.
- Neni Nuraeni. (2024). Implementasi Identitas Kependudukan Digital (Ikd) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil. *Jurnal Kebijakan Publik*, 3(11), 25–30.
- Nugraha, Lutfi; Yuniar; Harsono, A. (2015). Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Pendidikan Bahasa Inggris Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) Di Lbpp Lia Martadinata Kota Bandung. *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*, Vol. 3,(No. 1), 61–72.
- Saraswati, A. K. (2018). Penilaian kinerja dengan menggunakan metode balanced scorecard pada perusahaan multinasional (MNC) di Indonesia. *Jurnal Manajemen: Untuk Ilmu Ekonomi dan Perpustakaan*, 3(2).



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)