

INOVASI PELAYANAN IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL (IKD) MELALUI VIDEO CALL DI KELURAHAN KREMBANGAN SELATAN KOTA SURABAYA

Rizky Adi Pratama

S1 Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Surabaya, rizky.23317@mhs.unesa.ac.id

Tauran

S1 Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Surabaya, tauran@unesa.ac.id

Abstrak

Inovasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) melalui *video call* merupakan upaya untuk meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan dengan memanfaatkan teknologi digital. Inisiatif ini memanfaatkan *video call* sebagai metode verifikasi. Dengan inovasi *video call*, proses verifikasi data dan pelayanan administrasi kependudukan dapat dilakukan dari jarak jauh. Pemohon layanan tidak perlu datang ke kantor cukup melakukan *video call* untuk verifikasi data diri. Sehingga petugas yang turun ke warga dapat langsung memverifikasi dokumen dan identitas melalui panggilan video. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Bagaimana Inovasi Pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) Melalui *Video Call* Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Publik di Kelurahan Krembangan Selatan Kota Surabaya. Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif yaitu untuk mengetahui permasalahan mengenai peran kompensasi dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Surabaya. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Untuk memperoleh data yang akurat diperlukan beberapa informan sebagai sumber data yaitu mereka yang dianggap mengetahui permasalahan yang terjadi. Informan dalam penelitian ini adalah pegawai di Kelurahan Krembangan Selatan dan sejumlah warga yang mengurus proses administrasi di Kelurahan Krembangan Selatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan IKD melalui *video call* di Kelurahan Krembangan Selatan memenuhi kelima kriteria keberhasilan inovasi. Inovasi ini memberikan manfaat nyata, sesuai dengan kebutuhan warga, dan mudah diimplementasikan dengan dukungan teknologi dan pendampingan. Meskipun ada tantangan seperti literasi digital, program ini menunjukkan bahwa pelayanan publik dapat terus berinovasi untuk menjangkau masyarakat secara lebih inklusif dan efisien.

Kata Kunci: Identitas Kependudukan Digital melalui *Video Call*, Inovasi Pelayanan.

Abstract

Digital Population Identity (IKD) innovation through video call is an effort to improve population administration services by utilizing digital technology. This initiative utilizes video call as a verification method. With video call innovation, data verification processes and population administration services can be carried out remotely. Service applicants do not need to come to the office, they just need to make a video call for personal data verification. So that officers who go down to residents can directly verify documents and identity through video calls. This research aims to find out how the Digital Population Identity (IKD) Service Innovation Through Video Call in Efforts to Improve Public Services in Krembangan Selatan Village, Surabaya City. This research is descriptive qualitative, which is to find out problems regarding the role of compensation and work discipline on employee performance at the Department of Industry and Labor of Surabaya City. Data collection was carried out using interview, observation, and documentation techniques. To obtain accurate data, several informants are needed as data sources, namely those who are considered to know the problems that occur. The informants in this research are employees at Krembangan Selatan Village and a number of residents who handle administrative processes at Krembangan Selatan Village. The research results show that the IKD service innovation through video call in Krembangan Selatan Village meets all five innovation success criteria. This innovation provides real benefits, is in accordance with residents' needs, and is easy to implement with technology support and assistance. Although there are challenges such as digital literacy, this program shows that public services can continue to innovate to reach society more inclusively and efficiently.

Keywords: Digital Population Identity and *Video Call*, Service Innovation.

PENDAHULUAN

Dalam era digitalisasi, pelayanan publik diharapkan menjadi lebih efisien dan transparan. Sistem KTP digital merupakan salah satu inovasi yang dihadirkan untuk meningkatkan administrasi kependudukan dan pelayanan publik. E-KTP tidak hanya berfungsi sebagai identitas resmi warga negara, tetapi juga sebagai alat untuk mengintegrasikan berbagai layanan publik yang diperlukan oleh masyarakat. (Perwali Surabaya, 2021).

Salah satu inovasi yang dikembangkan oleh pemerintah Indonesia dalam bidang administrasi kependudukan adalah Identitas Kependudukan Digital (IKD). IKD merupakan digitalisasi Kartu Tanda Penduduk (KTP) dalam bentuk aplikasi yang dapat diakses melalui perangkat elektronik seperti smartphone. Dengan adanya IKD, masyarakat tidak perlu lagi membawa KTP fisik, karena data kependudukan mereka sudah tersedia dalam bentuk digital yang sah dan dilindungi secara hukum (Kemendagri, 2022).

Namun, dalam penerapannya, masih terdapat berbagai tantangan, terutama dalam menjangkau masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu, akses teknologi, atau hambatan mobilitas. Oleh karena itu, beberapa daerah mulai mengembangkan inovasi pelayanan berbasis *video call* untuk memfasilitasi pendaftaran dan aktivasi IKD secara daring. Salah satunya adalah Kelurahan Krembangan Selatan di Kota Surabaya, yang meluncurkan pelayanan aktivasi IKD melalui *video call* sebagai upaya mendekatkan layanan kepada masyarakat.

Inovasi pelayanan melalui *video call* ini bertujuan untuk mempermudah proses aktivasi IKD tanpa harus datang langsung ke kantor kelurahan. Masyarakat hanya perlu melakukan pendaftaran dan verifikasi data secara daring melalui panggilan video dengan petugas. Inovasi ini diharapkan dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik, khususnya dalam bidang administrasi kependudukan (Susanto, 2021).

Kota Surabaya, sebagai salah satu kota besar di Indonesia, memiliki tantangan tersendiri dalam pengelolaan data kependudukan. Dengan populasi yang besar, pengelolaan data yang akurat dan *real-time* menjadi krusial. Kurangnya animo masyarakat dan konektivitas internet menjadi faktor penghambat program Identitas Kependudukan Digital (IKD). Di Kelurahan Krembangan Selatan, implementasi sistem KTP digital diharapkan dapat mengatasi permasalahan administrasi yang sering terjadi, seperti antrian panjang dan kesulitan dalam verifikasi data.

Selain itu, sistem KTP digital diharapkan dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam layanan publik. Dengan kemudahan akses dan penggunaan, masyarakat akan lebih terdorong untuk memanfaatkan layanan yang ada, sehingga meningkatkan kualitas pelayanan di tingkat kelurahan.

Peraturan yang melandasi aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Indonesia adalah Permendagri No. 72 Tahun 2022 pasal 13. Direktur Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melakukan inovasi pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang berbasis digital. Pemerintah telah menerapkan penggunaan Identitas

Kependudukan Digital (IKD) pada tahun 2022 sesuai dasar Hukum pada Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 72 Tahun 2022 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak dan Blangko Kartu Identitas Kependudukan Elektronik serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital. IKD adalah sistem digitalisasi data kependudukan yang dapat diakses melalui aplikasi khusus di perangkat seluler. Dengan IKD, pengguna tidak perlu lagi membawa KTP fisik karena semua informasi yang sebelumnya tercantum dalam KTP telah diintegrasikan secara digital. (Permendagri, 2022)

Biasanya, pengurusan administrasi kependudukan, seperti pembuatan KTP, akta kelahiran, dan layanan lainnya, dilakukan secara tatap muka di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil), Kecamatan, maupun di Kelurahan. Proses ini memerlukan antrian dan interaksi fisik yang sering kali memakan waktu dan tenaga.

Inovasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) melalui *video call* merupakan upaya untuk meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan dengan memanfaatkan teknologi digital. Inisiatif ini memanfaatkan *video call* sebagai metode verifikasi dan pelayanan yang sebelumnya mungkin dilakukan secara tatap muka atau melalui proses administrasi konvensional.

Dengan inovasi *video call*, proses verifikasi data dan pelayanan administrasi kependudukan dapat dilakukan dari jarak jauh. Warga negara atau pemohon layanan tidak perlu datang ke kantor Disdukcapil, Kecamatan, maupun Kelurahan cukup melakukan *video call* untuk verifikasi data diri. Sehingga petugas Kelurahan yang turun ke warga dapat langsung memverifikasi dokumen dan identitas melalui panggilan video.

Inovasi *video call* ini dilakukan dengan beberapa tujuan utama. Salah satunya adalah meningkatkan efisiensi dimana akan mempermudah proses administrasi kependudukan dengan mempercepat verifikasi data dan pelayanan. Selain itu juga dapat memperluas akses dengan memberikan kesempatan kepada masyarakat yang tinggal di daerah terpencil atau kesulitan mengakses layanan langsung untuk tetap bisa mendapatkan layanan administrasi. Adanya inovasi *video call* ini juga merupakan bentuk transformasi digital dimana mendukung agenda transformasi digital di sektor publik, memperkenalkan sistem yang lebih modern dan ramah teknologi kepada masyarakat.

Inovasi ini dimulai oleh Kelurahan Krembangan Selatan, khususnya oleh staff pemerintahan yang melayani bagian kependudukan dan pencatatan sipil. Program ini merupakan bagian dari upaya transformasi digital yang lebih luas di tingkat Kelurahan maupun Kecamatan, yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan publik. Program ini diperkenalkan pada tahun 2022 dalam rangka menjawab kebutuhan masyarakat akan layanan yang lebih cepat, mudah, dan aman.

Dengan menggunakan *video call*, Kelurahan Krembangan Selatan dapat memberikan pelayanan lebih fleksibel tanpa harus bertatap muka langsung. Secara keseluruhan inovasi ini adalah langkah positif untuk meningkatkan pelayanan publik dengan memanfaatkan

kemajuan teknologi, terutama dalam konteks kebutuhan masyarakat yang semakin mengarah pada digitalisasi.

Di era digital, masyarakat semakin menginginkan kemudahan dan kecepatan dalam mengakses layanan publik, termasuk di bidang administrasi kependudukan. Inovasi pelayanan melalui *video call* adalah salah satu cara untuk memanfaatkan teknologi agar warga bisa mengakses layanan identitas tanpa harus datang langsung ke Kantor Kelurahan, yang seringkali memakan waktu dan tenaga. Teknologi ini memungkinkan pemrosesan dokumen dan identitas secara lebih efisien dan modern.

Kebutuhan masyarakat terhadap kemudahan dalam mendapatkan layanan administrasi kependudukan sangat tinggi. Proses pengurusan administrasi seperti pembuatan KTP, KK, akta kelahiran, dan lainnya seringkali memakan waktu yang cukup lama, serta memerlukan antrian panjang di Kantor Kelurahan. Dengan adanya inovasi *video call*, warga dapat langsung berinteraksi dengan petugas Kelurahan yang turun langsung ke warga untuk melayani aktivasi KTP digital tanpa harus datang ke Kelurahan, mengurangi waktu tunggu, dan meningkatkan kenyamanan warga.

Kelurahan Krembangan Selatan, seperti banyak daerah lain, memiliki warga yang beragam dalam hal usia, status sosial, serta tingkat keterampilan teknologi. Beberapa warga mungkin tinggal jauh dari kantor kelurahan atau memiliki kesulitan dalam mobilitas. Dengan adanya *video call*, warga yang sebelumnya kesulitan untuk datang langsung dapat tetap mengakses layanan administrasi dengan mudah, sehingga meningkatkan inklusivitas dan aksesibilitas layanan pemerintahan.

Dengan menerapkan layanan *video call*, Kelurahan Krembangan Selatan dapat mengurangi beban administrasi yang biasanya terjadi ketika banyak warga datang langsung. *Video call* juga memungkinkan proses verifikasi dan pengumpulan data dilakukan secara *real-time*, mempercepat proses pelayanan dan mengurangi kesalahan yang mungkin terjadi dalam pengelolaan data fisik.

Inovasi ini juga sejalan dengan visi Kota Surabaya untuk menjadi *smart city*, di mana teknologi dan data digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan publik. Melalui layanan *video call* ini, pemerintah kota dapat menunjukkan komitmennya dalam memanfaatkan teknologi untuk mempermudah pelayanan kepada masyarakat, mempercepat birokrasi, dan menciptakan lingkungan yang lebih efisien serta transparan. Namun, implementasi sistem ini juga menghadapi berbagai tantangan, seperti masalah infrastruktur, kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, dan keterbatasan sumber daya manusia.

Salah satu kendalanya adalah keterbatasan jaringan internet di kantor kelurahan. Studi pada pelayanan publik berbasis e-government di Surabaya mencatat bahwa, meski kantor Dispendukcapil pusat memiliki infrastruktur yang memadai, kantor kelurahan masih perlu peningkatan komputer dan jalur internet agar layanan daring dapat berjalan stabil. Warga Surabaya juga mengeluhkan gangguan sistem digital pemerintah seperti antrean online, pendaftaran e-KTP dan KK yang sering mengalami error dan mengalami kelebihan beban. Badan Strategi Kebijakan Daerah (BSKDN) Kemendagri menyebut bahwa

kurangnya materi informasi seperti poster atau leaflet menyebabkan persepsi bahwa mengurus dokumen sulit dan mahal, sehingga sosialisasi kurang berkesan. Petugas di kelurahan atau kecamatan belum semuanya memiliki sertifikat keterampilan teknologi informasi. Hal ini terlihat dari kebutuhan peningkatan kualitas SDM agar program e-government berjalan efektif. Di Mal Pelayanan Publik Siola, misalnya, petugas masih kesulitan menyelesaikan masalah dalam mengelola panggilan maupun input data.

Oleh karena itu, analisis terhadap inovasi pelayanan identitas administrasi kependudukan melalui *video call* ini penting untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan dan kendala yang dihadapi dalam meningkatkan pelayanan publik di Kelurahan Krembangan Selatan. Secara keseluruhan, inovasi pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) melalui *video call* di Kelurahan Krembangan Selatan ini bertujuan untuk menghadirkan layanan yang lebih cepat, mudah, dan efisien bagi masyarakat, seiring dengan perkembangan teknologi serta perubahan kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik yang lebih modern dan fleksibel.

METODE

Penelitian ini juga menggunakan pendekatan kualitatif guna mengetahui dan memahami data secara lebih mendalam. Penelitian ini dipilih karena peneliti ingin mengetahui lebih mendalam fenomena yang ada secara holistik. Data penelitian yang berasal dari wawancara dan observasi terkait Inovasi Pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) Melalui *Video Call* di Kelurahan Krembangan Selatan Kota Surabaya dapat disajikan dalam bentuk deskripsi yang memudahkan peneliti untuk menyajikan secara rinci dan menarik kesimpulan dari topik penelitian.

Adapun fokus dari penelitian ini adalah pelaksanaan Inovasi Pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) Melalui *Video Call* di Kelurahan Krembangan Selatan Kota Surabaya. Fokus dalam penelitian ini menggunakan teori Rogers dimana terdapat lima karakteristik atau ciri-ciri yang menentukan keberhasilan proses suatu inovasi yaitu : keuntungan, kesesuaian, kerumitan, dapat diuji coba dan mudah diamati

Lokasi penelitian adalah tempat dimana penelitian dilakukan. Penetapan suatu lokasi penelitian merupakan tahap yang sangat penting dalam penelitian kualitatif, karena dengan ditetapkannya lokasi penelitian berarti objek dan tujuan sudah ditetapkan sehingga mempermudah penulis dalam melakukan penelitian. Oleh karena itu, analisis terhadap inovasi pelayanan identitas administrasi kependudukan melalui *video call* ini penting untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan dan kendala yang dihadapi dalam meningkatkan pelayanan publik. Dalam penelitian ini lokasi yang dipilih adalah Kantor Kelurahan Krembangan Selatan Kota Surabaya.

Sumber data, penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara dengan informan di lapangan dan observasi secara

langsung dengan pihak-pihak terkait. Adapun informan yang dimaksud adalah sekretaris kelurahan, seksi pemerintahan dan pelayanan publik, staf kelurahan dan masyarakat yang melakukan pelayanan di Kelurahan Krembangan Selatan Kota Surabaya. Data sekunder dalam penelitian ini berasal dari jurnal ilmiah, buku maupun dokumen-dokumen yang berkaitan dengan tema penelitian.

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan cara terjun langsung ke lapangan guna meneliti obyek dari sasaran penelitian. Penelitian lapangan (*field research*) dapat dianggap sebagai pendekatan luas dalam penelitian kualitatif atau metode dalam mengumpulkan data kualitatif. Observasi mengenai Inovasi Pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) Melalui *Video Call* langsung dilakukan oleh peneliti di Kelurahan Krembangan Selatan Kota Surabaya. Observasi dilakukan selama beberapa hari kerja pada jam operasional pelayanan, yaitu pukul 08.00-14.00 WIB di ruang pelayanan administrasi kependudukan Kelurahan Krembangan Selatan. Peneliti hadir langsung di lokasi pelayanan. Fokus observasi terdiri atas aspek : teknis proses *Video Call*, respons dan sikap masyarakat, perangkat yang digunakan, peran petugas, serta reaksi setelah pelayanan. Adapun wawancara dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam (*in-depth interview*) dengan menggunakan pedoman wawancara guna mendapatkan gambaran menyeluruh mengenai Inovasi Pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) Melalui *Video Call* di Kelurahan Krembangan Selatan Kota Surabaya. Persiapan sebelum wawancara dengan menyusun pedoman wawancara terbuka, yang berisi pertanyaan pokok serta pertanyaan lanjutan eksploratif. Menentukan informan kunci, seperti : petugas pelayanan IKD, staff kelurahan, serta warga yang sudah pernah melakukan aktivasi IKD melalui *Video Call*. Menjadwalkan wawancara secara fleksibel, menyesuaikan waktu dan kenyamanan informan. Kemudian pelaksanaan wawancara dengan menjelaskan identitas dan tujuan penelitian secara santai. Menggunakan teknik bertanya yang efektif dengan bahasa yang mudah dimengerti. Terakhir pendokumentasian hasil wawancara dengan merekam audio agar tidak kehilangan data penting. Peneliti juga melakukan dokumentasi merujuk pada dokumentasi-dokumentasi kegiatan yang ada di Kelurahan Krembangan Selatan Kota Surabaya. Dokumen tersebut berupa surat edaran petunjuk pelaksanaan layanan IKD melalui *Video Call* dari Dispendukcapil atau Pemerintah Kota Surabaya. SOP terkait prosedur teknis pelaksanaan pelayanan IKD melalui *Video Call*. Rekaman video atau foto kegiatan berupa bukti visual saat kegiatan pelayanan berlangsung, baik *Video Call* maupun pendampingan warga.

Dalam penelitian kualitatif, analisis data merupakan proses penting yang dilakukan secara bersamaan dengan pengumpulan data. Proses ini bertujuan untuk menemukan pola, tema, kategori, serta makna dari data yang diperoleh, sehingga peneliti dapat menyusun interpretasi yang mendalam terhadap fenomena yang diteliti. Teknik analisis data kualitatif merupakan proses berkelanjutan yang mencakup reduksi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan. Tujuan utamanya

adalah memperoleh pemahaman yang mendalam terhadap makna di balik data yang diperoleh dari partisipan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Identitas Kependudukan Digital (IKD) merupakan bentuk transformasi digital dari dokumen kependudukan konvensional, seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP) elektronik, yang dimuat dalam aplikasi berbasis digital. IKD bertujuan untuk memberikan kemudahan akses, efisiensi, serta peningkatan keamanan dan keakuratan data kependudukan dalam layanan publik.

Menurut Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia (2022), Identitas Kependudukan Digital adalah informasi elektronik yang digunakan untuk merepresentasikan dokumen kependudukan dalam bentuk digital melalui aplikasi yang dapat diakses secara pribadi oleh penduduk melalui perangkat *smartphone*. IKD tidak hanya memuat data identitas seperti dalam e-KTP, tetapi juga mencakup dokumen lain seperti Kartu Keluarga (KK), NPWP, dan BPJS secara terintegrasi.

Implementasi IKD merupakan bagian dari upaya pemerintah dalam mendukung program digitalisasi administrasi kependudukan dan reformasi birokrasi berbasis teknologi informasi. Inovasi ini diharapkan dapat meningkatkan aksesibilitas layanan publik, mengurangi ketergantungan pada dokumen fisik, serta memperkuat sistem keamanan data melalui autentikasi berbasis QR Code dan verifikasi biometrik.

Lebih lanjut, menurut Kementerian Komunikasi dan Informatika (2023), IKD juga merupakan upaya menuju *single identity number* dalam pelayanan publik, yang memungkinkan masyarakat untuk mengakses berbagai layanan pemerintahan hanya dengan satu data kependudukan digital yang terverifikasi.

IKD merupakan inovasi dalam sistem administrasi kependudukan yang mengintegrasikan dokumen identitas dalam format digital. Penggunaan IKD tidak hanya mempercepat pelayanan dan efisiensi birokrasi, tetapi juga mendukung pengembangan sistem pemerintahan berbasis elektronik (*e-government*) yang modern, inklusif, dan adaptif terhadap perkembangan teknologi.

Penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD) merupakan langkah strategis pemerintah dalam membangun sistem administrasi kependudukan yang lebih modern, efisien, dan responsif terhadap perkembangan teknologi informasi. IKD tidak hanya hadir sebagai pengganti dokumen fisik, tetapi juga sebagai bentuk penguatan pelayanan publik berbasis data yang akurat dan terintegrasi.

Menurut Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kementerian Dalam Negeri RI (2022), tujuan utama dari pelaksanaan IKD adalah untuk:

- 1) Memudahkan akses masyarakat terhadap data kependudukan secara digital, tanpa harus membawa dokumen fisik.
- 2) Meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik, terutama dalam proses verifikasi identitas pada

berbagai sektor seperti kesehatan, pendidikan, perbankan, dan administrasi pemerintahan.

- 3) Mengintegrasikan berbagai dokumen kependudukan ke dalam satu platform digital, seperti KTP-el, Kartu Keluarga, NPWP, BPJS, dan dokumen lainnya.
- 4) Mengurangi potensi pemalsuan dokumen dan kebocoran data, karena sistem IKD menggunakan teknologi pengamanan berbasis QR Code, PIN, dan biometrik.
- 5) Mendukung transformasi digital nasional dan mewujudkan satu data kependudukan sebagai dasar dari sistem pemerintahan elektronik (*e-government*).

Selain itu, menurut Kementerian Kominfo (2023), penerapan IKD juga bertujuan untuk meningkatkan kecepatan layanan dan akuntabilitas birokrasi, serta mendorong partisipasi masyarakat dalam ekosistem digital nasional. IKD menjadi bagian penting dari inisiatif "Single Identity Number", di mana satu identitas digital dapat digunakan untuk berbagai keperluan lintas sektor.

Tujuan IKD tidak hanya terbatas pada digitalisasi dokumen, tetapi lebih luas mencakup peningkatan kualitas pelayanan publik, penjaminan keamanan data pribadi, serta pembangunan sistem administrasi kependudukan yang adaptif terhadap kebutuhan zaman. Dengan demikian, IKD menjadi fondasi penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efisien, transparan, dan berbasis teknologi.

Keberhasilan implementasi IKD tidak terlepas dari unsur pelaksana utama yang berperan secara aktif dalam setiap tahap pelaksanaan, mulai dari perumusan kebijakan hingga layanan langsung kepada masyarakat. Unsur-unsur ini mencakup berbagai pihak yang memiliki tugas, fungsi, dan tanggung jawab yang saling terkait dalam mendukung digitalisasi data kependudukan. Peran yang kuat dari unsur pelaksana utama menjadi kunci keberlanjutan dan efektivitas IKD dalam jangka panjang.

Adapun unsur pelaksana utama dalam implementasi IKD diantaranya :

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Surabaya
2. Kelurahan Krembangan Selatan
3. Petugas Registrasi/Operator IKD

Agar pelaksanaannya tepat sasaran, pemerintah menetapkan kelompok sasaran yang menjadi prioritas utama dalam penerapan IKD. Kelompok ini mencakup seluruh warga negara Indonesia yang telah memiliki Nomor Induk Kependudukan (NIK), terutama mereka yang memiliki akses terhadap teknologi digital dan perangkat pendukung seperti smartphone. Penetapan kelompok sasaran menjadi bagian penting dari strategi implementasi IKD agar program ini dapat berjalan optimal, adil, dan merata, serta tidak meninggalkan kelompok masyarakat yang rentan terhadap kesenjangan digital.

Adapun kelompok sasaran dari program IKD meliputi :

1. Warga Kelurahan Krembangan Selatan yang telah memiliki KTP-el
2. Pelajar dan mahasiswa yang berusia 17 tahun ke atas
3. Pegawai dan ASN yang berdomisili atau bekerja di wilayah Krembangan Selatan

4. Lansia dan penyandang disabilitas (melalui layanan jemput bola atau asistensi khusus)

Inovasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) melalui *video call* merupakan upaya untuk meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan dengan memanfaatkan teknologi digital. Inisiatif ini memanfaatkan *video call* sebagai metode verifikasi dan pelayanan yang sebelumnya mungkin dilakukan secara tatap muka atau melalui proses administrasi konvensional.

Dengan inovasi *video call*, proses verifikasi data dan pelayanan administrasi kependudukan dapat dilakukan dari jarak jauh. Warga negara atau pemohon layanan tidak perlu datang ke kantor Disdukcapil, Kecamatan, maupun Kelurahan cukup melakukan *video call* untuk verifikasi data diri. Sehingga petugas Kelurahan yang turun ke warga dapat langsung memverifikasi dokumen dan identitas melalui panggilan video.

Inovasi *video call* ini dilakukan dengan beberapa tujuan utama. Salah satunya adalah meningkatkan efisiensi dimana akan mempermudah proses administrasi kependudukan dengan mempercepat verifikasi data dan pelayanan. Selain itu juga dapat memperluas akses dengan memberikan kesempatan kepada masyarakat yang tinggal di daerah terpencil atau kesulitan mengakses layanan langsung untuk tetap bisa mendapatkan layanan administrasi. Adanya inovasi *video call* ini juga merupakan bentuk transformasi digital dimana mendukung agenda transformasi digital di sektor publik, memperkenalkan sistem yang lebih modern dan ramah teknologi kepada masyarakat.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Inovasi Pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) Melalui *Video Call* Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Publik di Kelurahan Krembangan Selatan Kota Surabaya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam dengan pegawai di Kelurahan Krembangan Selatan dan sejumlah warga yang mengurus proses administrasi di Kelurahan Krembangan Selatan.

Terdapat lima karakteristik atau ciri-ciri yang melekat pada inovasi menurut Rogers (dalam Les Robinson, 2009, Akturan dan Tezcan, 2010 dan Taboli, 2014), lima karakteristik atau ciri-ciri yang menentukan keberhasilan proses suatu inovasi yaitu : keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, dapat diuji coba dan mudah diamati. Sesuai dengan 5 kriteria tersebut, masing-masing pertanyaan ditujukan kepada pegawai Kelurahan Krembangan Selatan dan warga.

Keuntungan terkait dengan sejauh mana suatu inovasi dianggap lebih baik daripada ide atau gagasan sebelumnya oleh kelompok tertentu atau pengguna layanan. Keuntungan ini dapat diukur melalui keuntungan ekonomi, prestise sosial, kenyamanan, atau kepuasan. Dimana semakin besar keuntungan yang dirasakan dari suatu inovasi, maka semakin cepat kemungkinan proses difusi inovasi tersebut.

Masyarakat secara umum menyambut baik pelaksanaan program IKD melalui layanan *video call*. Mereka menilai program ini mempermudah akses layanan kependudukan tanpa harus datang langsung ke kantor kelurahan. Terutama bagi warga yang sibuk bekerja, lanjut usia, atau memiliki keterbatasan mobilitas, metode ini

sangat membantu dalam menghemat waktu, biaya transportasi, dan tenaga. Selain itu, masyarakat merasa prosesnya lebih praktis karena dapat dilakukan dari rumah dengan syarat memiliki perangkat dan koneksi internet yang memadai. Masyarakat juga merasa lebih dilayani secara personal karena tetap bisa berdialog langsung dengan petugas secara daring.

Staf kelurahan menilai bahwa program IKD berbasis video call membawa banyak efisiensi dalam pelayanan administrasi, karena proses verifikasi dapat dilakukan secara real-time tanpa harus menunggu antrian panjang di kantor. Mereka merasa sistem ini juga dapat mengurangi beban kerja administratif secara fisik, serta meminimalkan kesalahan input data karena langsung dilakukan secara terarah dan terkontrol. Namun, mereka juga menekankan pentingnya pelatihan teknis dan pendampingan digital untuk meningkatkan kemampuan dalam menggunakan aplikasi pendukung video call dan sistem IKD.

Pimpinan kelurahan memandang program IKD melalui video call sebagai inovasi pelayanan publik yang progresif dan adaptif terhadap perkembangan teknologi digital. Menurut mereka, pendekatan ini mendukung kebijakan nasional menuju digitalisasi administrasi kependudukan serta mendukung prinsip “*Smart City*” yang dicanangkan Pemerintah Kota Surabaya. Selain meningkatkan citra pelayanan publik yang responsif dan modern, metode ini juga menjadi solusi untuk pelayanan yang tetap berjalan saat kondisi darurat seperti pandemi. Pimpinan juga mencatat bahwa dengan adanya digitalisasi, monitoring dan evaluasi layanan menjadi lebih mudah dilakukan, karena seluruh interaksi terekam secara sistematis.

Kesesuaian terkait dengan sejauh mana suatu inovasi dianggap konsisten dengan nilai-nilai, pengalaman masa lalu, dan kebutuhan sosial yang berpengaruh terhadap cepat atau lambatnya proses difusi inovasi. Jika suatu inovasi tidak atau kurang sesuai dengan nilai dan norma sosial yang berlaku, maka inovasi tersebut tidak dapat diadopsi dengan mudah sebagaimana halnya dengan inovasi yang sesuai.

Inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui *video call* dalam program Identitas Kependudukan Digital (IKD) merupakan upaya strategis untuk menjawab kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang cepat, mudah, dan tidak terbatas oleh jarak. Inovasi ini dinilai relevan dan adaptif, terutama dalam konteks percepatan transformasi digital di sektor pelayanan publik. Masyarakat tidak perlu datang langsung ke kantor kelurahan atau dinas, cukup dengan melakukan video call dari rumah. Sebagian masyarakat, terutama usia lanjut atau masyarakat dengan tingkat pendidikan rendah, belum paham teknologi secara optimal. Maka, perlu pendekatan edukatif dan asistensial, misalnya dengan melibatkan kader kelurahan atau relawan digital dalam pelaksanaan layanan. Menu dalam aplikasi dan kemudahan akses juga merupakan tahapan penting dari pelayanan IKD melalui *Video Call*.

Kerumitan terkait dengan sejauh mana suatu inovasi dianggap sebagai kemudahan untuk dimengerti, dipahami dan dipraktikkan. Semakin mudah dipahami dan dimengerti oleh pengadopsi, maka semakin cepat suatu inovasi dapat diadopsi.

Meskipun inovasi pelayanan IKD melalui video call memberikan banyak manfaat, implementasinya di lapangan masih menghadapi beberapa kerumitan teknis dan non-teknis. Menu-menu seperti *Aktivasi IKD*, *Verifikasi Video Call*, dan *Unggah Dokumen* kadang tidak didukung dengan petunjuk visual atau tutorial yang mudah dipahami. Maka solusinya adalah penambahan fitur panduan bergambar dan video tutorial langsung dari aplikasi. Selain itu, juga banyak masyarakat masih menggunakan HP tipe lama, sehingga sulit mengunduh dan menjalankan aplikasi IKD. Maka penyediaan fasilitas layanan IKD keliling (jemput bola) dengan perangkat yang dibawa oleh petugas.

Dapat diuji coba berkaitan dengan sejauh mana suatu inovasi dapat bereksperimen dengan cara yang terbatas. Suatu inovasi yang dapat diuji cobakan dalam setting sesungguhnya umumnya akan lebih cepat diadopsi. Sehingga agar dapat dengan cepat diadopsi, maka suatu inovasi sebaiknya harus mampu menunjukkan atau mendemonstrasikan keunggulannya.

Untuk menilai efektivitas dan kesiapan implementasi inovasi pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) berbasis *Video Call*, dilakukan uji coba seperti kelurahan Krembangan, Kota Surabaya. Uji coba ini bertujuan mengidentifikasi kendala teknis dan non-teknis, serta mengukur tingkat penerimaan dari seluruh pemangku kepentingan. Proses Uji Coba dimulai dengan tahapan persiapan sosialisasi kepada masyarakat melalui RT/RW. Prosas pelaksanaan berupa verifikasi data dilakukan oleh petugas melalui video call dan dilanjutkan dengan aktivasi IKD. Waktu Uji Coba dilaksanakan selama 1 minggu, sebagai uji coba awal dengan cakupan terbatas. Hasil dari uji coba menunjukkan tingkat keberhasilan aktivasi IKD melalui video call mencapai 85% dari total peserta uji coba. Pimpinan kelurahan memberikan apresiasi terhadap efisiensi waktu, fleksibilitas, dan potensi replikasi ke kelurahan lain. Staf menyatakan bahwa inovasi ini mempermudah proses verifikasi, terutama bagi warga yang sulit hadir langsung. Sebagian besar warga merasa terbantu, terutama yang bekerja seharian dan tidak punya waktu datang ke kantor kelurahan.

Mudah diamati terkait dengan semakin mudah bagi pengguna untuk dapat melihat hasil dari suatu inovasi, maka semakin besar kemungkinan mereka untuk mengadopsi inovasi tersebut. Semakin besar keunggulan relatif, kesesuaian, kemampuan untuk diuji cobakan dan kemampuan untuk diamati, maka semakin cepat kemungkinan inovasi tersebut dapat diadopsi.

Pembahasan

Inovasi pelayanan IKD melalui video call di Kelurahan Krembangan Selatan merupakan bagian dari upaya Pemerintah Kota Surabaya untuk mempermudah akses masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan. Program ini memungkinkan warga untuk melakukan aktivasi IKD tanpa harus datang langsung ke kantor kelurahan, melainkan cukup melalui video call dengan petugas Disdukcapil. Sejak diluncurkan, program ini telah berhasil meningkatkan jumlah aktivasi IKD di Surabaya. Hingga Juni 2024, sebanyak 273.000 warga telah melakukan aktivasi IKD, yang mencakup hampir 15% dari

total jumlah penduduk Kota Surabaya. Meskipun demikian, tantangan tetap ada, terutama dalam menjangkau kelompok lansia dan warga yang kurang familiar dengan teknologi digital. (ketik.co.id, 2024)

Dalam penelitian ini, kami menganalisis Inovasi Pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) Melalui *Video Call* Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Publik di Kelurahan Krembangan Selatan Kota Surabaya. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pegawai dari warga, terdapat beberapa temuan yang menyoroti bagaimana 5 karakteristik inovasi berkontribusi pada peningkatan pelayanan publik di Kelurahan Krembangan Selatan Kota Surabaya.

1. Keuntungan Relatif

Inovasi ini memberikan keuntungan signifikan bagi masyarakat, seperti kemudahan akses layanan administrasi kependudukan tanpa harus datang langsung ke kantor kelurahan. Hal ini sangat menguntungkan bagi warga yang memiliki keterbatasan waktu atau mobilitas. Inovasi pelayanan IKD melalui video call memberikan keuntungan nyata dibandingkan metode konvensional. Masyarakat tidak perlu lagi datang langsung ke kantor kelurahan atau Disdukcapil untuk aktivasi IKD, sehingga menghemat waktu, biaya transportasi, dan tenaga. Di Kelurahan Krembangan Selatan, hal ini sangat membantu warga yang memiliki keterbatasan mobilitas, terutama lansia, ibu rumah tangga, dan pekerja yang tidak bisa meninggalkan pekerjaan di jam kerja. Inovasi ini juga mendukung prinsip pelayanan yang cepat, mudah, dan efisien.

Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Rogers, dimana menekankan bahwa persepsi masyarakat terhadap keuntungan inovasi lebih penting daripada keuntungan objektif itu sendiri. Oleh karena itu, selain menciptakan inovasi yang bermanfaat, penting juga untuk mengkomunikasikan keuntungan tersebut secara efektif kepada masyarakat agar terjadi proses difusi yang cepat dan luas.

2. Kesesuaian

Pelayanan melalui video call sangat sesuai dengan kebutuhan masyarakat urban yang semakin bergantung pada teknologi digital. Selain itu, program ini mendukung visi Surabaya sebagai Smart City yang ramah digital. Program ini sesuai dengan kondisi sosial dan budaya masyarakat urban seperti warga Krembangan Selatan yang sudah mulai terbiasa dengan teknologi digital. Meskipun belum semua warga melek digital, mayoritas generasi muda dan usia produktif dapat dengan cepat beradaptasi. Program ini juga selaras dengan arah pembangunan Kota Surabaya sebagai Smart City, dan menunjukkan kecocokan dengan kebutuhan pelayanan publik modern yang menuntut keterbukaan akses dan kecepatan layanan.

Dalam teori Rogers menekankan bahwa kesesuaian tidak hanya soal teknologi, tapi juga menyangkut nilai budaya dan tingkat literasi. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kesesuaian inovasi ini, pemerintah perlu:

- a. Memberikan pendampingan digital bagi masyarakat yang belum terbiasa menggunakan teknologi.
- b. Menyediakan fitur layanan sederhana yang ramah bagi semua kelompok usia.

- c. Mengedukasi masyarakat agar mengenali manfaat dan cara kerja inovasi ini.

Dengan memperhatikan aspek kesesuaian, maka inovasi pelayanan IKD melalui video call dapat diadopsi lebih luas dan berkelanjutan oleh seluruh lapisan masyarakat.

3. Kerumitan

Dari sisi kerumitan, pelayanan melalui video call cukup mudah diakses dan dipahami bagi warga yang sudah terbiasa menggunakan smartphone. Namun, untuk warga lanjut usia atau yang kurang familiar dengan teknologi, inovasi ini tetap menimbulkan tantangan, seperti kesulitan dalam menginstal aplikasi, melakukan video call, atau mengisi data secara daring. Untuk mengatasi ini, Kelurahan Krembangan Selatan telah melibatkan kader Surabaya Hebat (KSH) dan perangkat RT/RW dalam mendampingi warga. Proses aktivasi IKD melalui video call dirancang sederhana dan mudah dipahami. Warga hanya perlu mengisi data diri, melakukan swafoto, dan melakukan video call dengan petugas. Meskipun demikian, bagi sebagian warga, terutama lansia, proses ini mungkin dianggap rumit dan memerlukan pendampingan.

Implikasi Teori Rogers menekankan bahwa untuk meningkatkan adopsi, inovasi harus dibuat semudah mungkin untuk digunakan, terutama oleh kelompok masyarakat yang paling berisiko tertinggal secara digital. Oleh karena itu, pemerintah perlu:

- a. Menyediakan panduan visual dan tutorial praktis dalam aplikasi maupun secara langsung melalui petugas lapangan.
 - b. Menyederhanakan proses dan menu dalam aplikasi agar lebih intuitif.
 - c. Memberikan fasilitas pendampingan langsung melalui kader digital, petugas RT/RW, atau posko layanan di kelurahan.
- #### 4. Dapat diujicoba

Program ini dapat diuji coba dengan mudah di tingkat kelurahan. Disdukcapil Surabaya telah membuka layanan aktivasi IKD di berbagai lokasi, termasuk Balai RW, mal, dan fasilitas umum lainnya, untuk menguji efektivitas dan menjangkau lebih banyak warga. Program inovasi IKD ini sangat mudah untuk diuji coba dalam skala kecil sebelum diterapkan secara luas. Di Krembangan Selatan, layanan ini sudah dicoba di beberapa RW melalui program Ngasar (Ngantor Ashar) dan Sayang Warga, yang menjadikan Balai RW sebagai titik pelayanan. Dengan begitu, warga dapat mencoba layanan ini tanpa merasa tertekan atau terbebani, sekaligus memberi umpan balik terhadap kekurangan layanan.

Rogers menyatakan bahwa inovasi yang mudah diuji coba tanpa konsekuensi besar akan lebih cepat diadopsi, karena pengguna bisa mengalami langsung manfaatnya. Dalam hal ini, inovasi pelayanan IKD melalui video call perlu dirancang dengan mekanisme trial yang bersifat edukatif dan inklusif, agar masyarakat dari berbagai kalangan merasa yakin untuk menggunakannya.

5. Mudah diamati

Keberhasilan program ini dapat diamati melalui peningkatan jumlah aktivasi IKD dan umpan balik dari

masyarakat. Selain itu, Disdukcapil Surabaya secara aktif memantau dan melaporkan perkembangan program ini melalui berbagai saluran komunikasi. Keberhasilan inovasi ini mudah diamati, baik dari segi jumlah warga yang berhasil melakukan aktivasi IKD maupun dari meningkatnya kepuasan terhadap pelayanan publik.

Dalam implementasinya, Disdukcapil dan pihak kelurahan rutin mendokumentasikan kegiatan aktivasi IKD, serta membagikannya melalui media sosial atau laporan kegiatan kelurahan. Hal ini menjadikan hasil inovasi terukur dan transparan, sehingga dapat dievaluasi dan direplikasi di kelurahan lain.

Rogers menegaskan bahwa semakin mudah masyarakat mengamati manfaat nyata dari suatu inovasi, maka semakin cepat inovasi tersebut menyebar. Dalam hal ini, keberhasilan inovasi pelayanan IKD melalui *video call* tidak cukup hanya dirasakan oleh individu, tetapi juga harus ditunjukkan secara terbuka, sehingga memicu efek domino adopsi di lingkungan sekitarnya.

Oleh karena itu, penting bagi pelaksana inovasi untuk membuka ruang publikasi, visualisasi, dan komunikasi hasil dari pelayanan digital tersebut secara aktif, agar observability benar-benar mendorong peningkatan adopsi.

Inovasi pelayanan IKD melalui *video call* di Kelurahan Krembangan Selatan telah menunjukkan keberhasilan dalam meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan. Meskipun demikian, untuk mencapai keberhasilan yang lebih optimal, diperlukan upaya lebih lanjut dalam meningkatkan literasi digital masyarakat, terutama bagi kelompok lansia dan mereka yang kurang familiar dengan teknologi.

Secara umum, inovasi pelayanan IKD melalui *video call* di Kelurahan Krembangan Selatan memenuhi kelima kriteria keberhasilan inovasi. Inovasi ini memberikan manfaat nyata, sesuai dengan kebutuhan warga, dan mudah diimplementasikan dengan dukungan teknologi dan pendampingan. Meskipun ada tantangan seperti literasi digital, program ini menunjukkan pelayanan publik dapat terus berinovasi untuk menjangkau masyarakat secara lebih inklusif dan efisien.

PENUTUP

Simpulan

Hasil penelitian terhadap inovasi pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) melalui *Video Call* dalam upaya peningkatan pelayanan publik di Kelurahan Krembangan Selatan Kota Surabaya menunjukkan inovasi pelayanan IKD melalui *video call* memberikan kemudahan akses bagi masyarakat, terutama bagi lansia, penyandang disabilitas, dan warga dengan keterbatasan mobilitas. Dibandingkan dengan metode konvensional, cara ini lebih hemat waktu, biaya, dan tenaga.

Inovasi ini sesuai dengan kebutuhan masyarakat perkotaan yang dinamis, serta sejalan dengan transformasi digital pemerintah dan tren pelayanan publik berbasis teknologi. Tingkat kerumitan relatif rendah, namun masih ada kendala dalam hal pemahaman teknologi di kalangan warga lanjut usia atau yang kurang akrab dengan

perangkat digital. Hal ini bisa diatasi dengan bimbingan dari petugas kelurahan.

Inovasi ini memungkinkan uji coba secara terbatas pada kelompok masyarakat tertentu sebelum diimplementasikan secara menyeluruh. Hal ini memberikan ruang evaluasi dan penyempurnaan. Hasil dari pelayanan melalui *video call* terlihat nyata, seperti warga menerima dokumen kependudukan digital dengan cepat. Keberhasilan ini mudah diamati oleh warga lain dan mendorong adopsi lebih luas.

Namun, penerapan inovasi ini juga menghadapi sejumlah tantangan, seperti keterbatasan literasi digital di kalangan masyarakat tertentu, infrastruktur jaringan yang belum merata, serta perlunya peningkatan kualitas SDM pelayanan publik. Maka diperlukan pelaksanaan layanan jemput bola IKD, termasuk metode pelayanan digital berbasis daring seperti *video call*.

Saran

Berdasarkan temuan-temuan dalam penelitian ini, berikut adalah beberapa saran yang dapat diberikan untuk meningkatkan Inovasi pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) melalui *video call* yang diterapkan di Kelurahan Krembangan Selatan :

1. Peraturan Daerah (Perda) inovasi jemput bola IKD :
Memberikan dasar hukum atas pelaksanaan layanan jemput bola IKD, termasuk metode pelayanan digital berbasis daring seperti *video call*.
2. Peningkatan Kapasitas Teknologi:
Diperlukan peningkatan infrastruktur seperti jaringan internet yang stabil dan perangkat pendukung di kantor kelurahan untuk memastikan proses pelayanan berjalan lancar.
3. Pelatihan Petugas:
Petugas kelurahan harus dibekali pelatihan teknis dan komunikasi agar mampu memberikan pelayanan optimal dan panduan yang ramah terhadap masyarakat.
4. Monitoring dan Evaluasi Berkala:
Evaluasi secara berkala dibutuhkan untuk menilai efektivitas, mendeteksi hambatan, serta mengidentifikasi peluang pengembangan layanan lebih lanjut.
5. Pengembangan Kolaborasi:
Kelurahan bisa bekerja sama dengan pihak ketiga seperti penyedia layanan teknologi atau komunitas digital untuk memperluas jangkauan dan kualitas pelayanan IKD.

DAFTAR PUSTAKA

- Agung, K. (2005). *Transformasi pelayanan publik*. Yogyakarta: Penerbit Pembaharuan.
- Amrizal, D. (2019). *Metode penelitian sosial bagi administrasi publik*. Lembaga Penelitian dan Penulisan Ilmiah AQLI.
- Akturan, U., & Tezcan, N. (2010). The effects of innovation characteristics on mobile banking adoption. *Global Conference on Business & Economics*, Roma.

- Dewi, L., & Astuti, R. (2016). Implementasi administrasi kependudukan dalam pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 4(1), 1–10.
- Ditjen Dukcapil Kemendagri. (2022). *Petunjuk teknis identitas kependudukan digital*. Jakarta: Kementerian Dalam Negeri RI.
- Djamal, M. (2015). *Paradigma penelitian kualitatif*. Yogyakarta: Mitra Pustaka.
- Dwiyanto, A. (2018). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Gronroos, C. (2016). *Service management and marketing: A customer relationship management approach*. Chichester: John Wiley & Sons, Ltd.
- Gunawan, I. (2013). *Metode penelitian kualitatif: Teori dan praktik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Hoga Saragih, & Harisno. (2014). *Rencana strategis teknologi informasi (TI) dan sistem informasi (SI) pada proses bisnis perusahaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Kazinguvu, N. (2016). Strategic innovation in management of small and medium-sized manufacturing companies in Rwanda. *East Africa Collaborative PhD. Program in Economics and Management*, 3, 1–13.
- Kemendagri. (2022). *Petunjuk teknis implementasi identitas kependudukan digital (IKD)*. Jakarta: Direktorat Jenderal Dukcapil.
- Kementerian Kominfo RI. (2023). *Strategi transformasi digital nasional*. Jakarta: Kominfo RI.
- Kementerian PAN-RB. (2014). *Pedoman inovasi pelayanan publik*. Jakarta: KemenPAN-RB.
- Kusumastuti, A., & Khoiron, A. M. (2019). *Metode penelitian kualitatif*. Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo (LPSP).
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). *Services marketing: People, technology, strategy* (7th ed.). Pearson Education.
- Mardiasmo. (2009). *Akuntabilitas sektor publik: Konsep dan aplikasi*. Yogyakarta: Andi.
- Moleong, L. J. (2014). *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mulgan, G., & Albury, D. (2003). *Innovation in the public sector*. Strategy Unit, Cabinet Office, UK.
- Osborne, S. P., & Brown, K. (2005). *Managing change and innovation in public service organizations*. London: Routledge.
- Pasolong, H. (2014). *Teori administrasi publik*. Bandung: Alfabeta.
- Peraturan Walikota Surabaya Nomor 94 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan di Kota Surabaya.
- Pratama, R., & Wicaksono, D. (2020). Transformasi digital dalam pelayanan publik menuju smart city. *Jurnal Administrasi Publik*, 15(2), 113–127.
- Ratminto. (2005). *Manajemen pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ridwan, H. R. (2013). *Hukum administrasi negara*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Robbins, S. (2015). *Perilaku organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Robinson, L. (2009). *A summary of diffusion of innovation*. Retrieved from <http://www.enablingchange.com.au>
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovations* (5th ed.). New York: Free Press.
- Sangkala. (2013). *Innovative governance: Konsep dan aplikasi*. Yogyakarta: Capiya Publishing.
- Sinambela, L. P. (2011). *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2013). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Susanto, H. (2021). *Inovasi pelayanan publik di era digitalisasi*. Bandung: CV Widina Bhakti Persada.
- Taboli, H., et al. (2014). Factors affecting the adoption of e-government by the senior citizens (Case Study: Senior Citizens in Zahedan). *Indian Journal of Fundamental and Applied Life Sciences*.
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Utrecht, E. (1988). *Pengantar hukum administrasi negara Indonesia*. Surabaya: Pusaka Tinta Mas.
- Yogi Suwarno. (2008). *Inovasi di sektor publik*. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York: The Free Press.