

MANAJEMEN STRATEGI DALAM INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL DI KABUPATEN BANYUMAS

Iqbal Julian Fachruddin¹, Indah Ayu Permana Pribadi², Chamid Sutikno³, Ariesta Amanda⁴, Zaula Rizqi Atika⁵.

^{1,2,3,4,5}Program Studi Administrasi Publik Universitas Nahdlatul Ulama Purwokerto

Email Korespondensi: iqbalfachruddin07@gmail.com

Email: iap.pribadi@unupurwokerto.ac.id; c.sutikno@unupurwokerto.ac.id;
ariestaamanda92@gmail.com; zr.atika@unupurwokerto.ac.id

ABSTRACT

This study aims to analyze strategic management in public service innovation through Digital Population Identity (Identitas Kependudukan Digital/IKD) in Banyumas Regency. The research employed a qualitative method with a case study approach conducted at the Department of Population and Civil Registration of Banyumas Regency. Data collection techniques were carried out through interviews, observations, and documentation with informants selected using purposive sampling. The analysis of this research refers to the management functions proposed by George R. Terry, namely planning, organizing, actuating, and controlling. The results of the study indicate that the planning aspect was carried out through the preparation of IKD activation targets, analysis of community needs, readiness of digital infrastructure, as well as the formulation of socialization strategies and outreach services. In the organizing aspect, the Department of Population and Civil Registration of Banyumas Regency established a structured division of tasks among employees, including the placement of operators and service officers to support the effectiveness of IKD activation. Furthermore, the actuating aspect was implemented through direct socialization to the community, collaboration with other institutions, activation services at various public activities, and assistance in the use of the IKD application for the community. Meanwhile, in the controlling aspect, monitoring and evaluation were conducted periodically regarding the achievement of IKD activation targets, service constraints, and the effectiveness of the implemented strategies.

Keywords: E-government, Innovation, Digital population identity, Strategic management.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis manajemen strategi dalam inovasi pelayanan publik melalui Identitas Kependudukan Digital di Kabupaten Banyumas. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus yang dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan informan yang dipilih secara purposive sampling. Analisis penelitian mengacu pada fungsi manajemen menurut George R. Terry, yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek perencanaan (*planning*) dilakukan melalui penyusunan target aktivasi IKD, analisis kebutuhan masyarakat, kesiapan infrastruktur digital serta penyusunan strategi sosialisasi dan pelayanan jemput bola. Pada aspek pengorganisasian (*organizing*), Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas membentuk pembagian tugas yang terstruktur antarpegawai, termasuk penempatan operator dan petugas pelayanan guna mendukung efektivitas aktivasi IKD. Selanjutnya, aspek pelaksanaan (*actuating*) diwujudkan melalui sosialisasi secara langsung kepada masyarakat, kerja sama dengan instansi lain, pelayanan aktivasi di berbagai kegiatan publik serta pendampingan penggunaan aplikasi kepada masyarakat. Adapun pada aspek pengawasan (*controlling*), dilakukan monitoring dan evaluasi secara berkala terhadap capaian aktivasi IKD.

Kata kunci: E-government, Inovasi, Identitas kependudukan digital, Manajemen strategi.

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)

redaksigovernance@gmail.com/admin@lkispol.or.id

559

Indexed



PENDAHULUAN

Manajemen pelayanan merupakan serangkaian aktivitas perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan yang bertujuan untuk memastikan pelayanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan serta harapan pengguna jasa secara efektif dan efisien. Manajemen pelayanan dipandang sebagai proses strategis yang menempatkan kepuasan pengguna sebagai fokus utama, baik dalam sektor publik maupun privat. Kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh hasil akhir layanan, tetapi juga didapatkan dari hasil proses interaksi antara pemberi layanan dan penerima layanan, yang mencakup aspek ketepatan, kompetensi sumber daya manusia dan kejelasan prosedur (Vinet & Zhedanov, 2011). Manajemen pelayanan yang baik menuntut adanya inovasi berkelanjutan dan adaptasi terhadap perubahan lingkungan, termasuk perkembangan teknologi dan meningkatnya tuntutan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan prinsip-prinsip good governance, pemanfaatan teknologi informasi dan kualitas pelayanan menjadi faktor kunci dalam meningkatkan kinerja pelayanan. Dengan manajemen pelayanan yang terstruktur dan responsif, organisasi mampu menciptakan nilai tambah, membangun kepercayaan publik, serta meningkatkan loyalitas dan kepuasan pengguna layanan secara berkelanjutan.

Manajemen strategi adalah proses sistematis yang digunakan suatu organisasi untuk merumuskan, mengimplementasikan dan mengevaluasi keputusan yang memungkinkan tercapainya tujuan jangka panjang. Proses ini mencakup analisis lingkungan internal dan eksternal, perumusan strategi yang tepat, pelaksanaan rencana secara efektif serta pengawasan yang berkelanjutan untuk memastikan strategi tetap relevan dengan adanya dinamika perubahan. Melalui manajemen strategi, organisasi dapat mempersiapkan sumber daya dan menyesuaikan diri dengan tantangan dan peluang yang muncul di lingkungan operasionalnya. Untuk meningkatkan pelayanan kepada warga negara, organisasi publik perlu menerapkan proses manajerial yang terintegrasi dan berkelanjutan, mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, hingga pengawasan. Follett dalam Kadarisman (2018:4) menjelaskan bahwa manajemen merupakan seni di mana setiap tugas dapat diselesaikan oleh orang lain. Dengan demikian, manajemen dapat dipahami sebagai kemampuan mengatur dan mengarahkan individu untuk mencapai target organisasi secara efektif dan dalam waktu yang efisien (Supono & Eprilianto, 2025).

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas pemerintah yang menjadi ujung tombak dalam interaksi antara masyarakat dengan pemerintah. Selain itu, pelayanan publik juga menjadi salah satu variabel dalam mengukur keberhasilan pemerintahan dalam menjalankan otonomi daerah. Pelayanan publik menjadi bentuk tanggung jawab yang harus dilakukan oleh pemerintah guna memenuhi berbagai kebutuhan dasar masyarakat serta meningkatkan taraf kesejahteraan sosial secara menyeluruh. Pemerintah pada dasarnya menjalankan dua fungsi pokok, yaitu fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan. Fungsi pengaturan berkaitan dengan karakter negara sebagai negara hukum (legal state), sedangkan fungsi pelayanan berhubungan dengan peran negara sebagai negara kesejahteraan (welfare state). Kedua fungsi ini mencakup seluruh aspek kehidupan masyarakat, bangsa dan negara. Dalam melaksanakan fungsi tersebut, segala urusan warga negara diserahkan kepada aparatur pemerintah yang memiliki kewenangan serta tanggung jawab fungsional sesuai dengan dengan bidangnya (Firdaus, 2023).

Pelayanan publik atau yang dikenal public service merupakan salah satu bentuk pelayanan dasar dalam pelaksanaan pemerintahan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah suatu rangkaian aktivitas yang diselenggarakan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan setiap warga negara terhadap barang, jasa, maupun pelayanan administratif yang diberikan oleh organisasi penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (Pasal 1 Ayat 6). Pelayanan publik juga diartikan sebagai salah satu kegiatan pelayanan dalam bentuk jasa maupun barang yang dilakukan oleh organisasi publik untuk memenuhi kebutuhan publik yang dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan (Ajis et al., 2023). Secara umum, pelayanan publik dapat dipahami sebagai proses penyediaan layanan untuk memenuhi kebutuhan individu maupun kelompok dalam suatu organisasi yang beroperasi berdasarkan prosedur dan ketentuan yang telah ditetapkan. Pelayanan publik juga menjadi salah satu indikator nyata dalam menilai kinerja organisasi publik atau pemerintah, karena kualitas layanan

tersebut dapat dirasakan secara langsung oleh masyarakat (Asmiatiningsih et al., 2021).

Inovasi pelayanan publik menjadi salah satu strategi bagi pemerintah dalam mengimplementasikan pelaksanaan desentralisasi yang bertujuan untuk mengupayakan peningkatan kesejahteraan, kemakmuran dan kemandirian bagi masyarakat. Salah satu inovasi dari penyelenggaraan pelayanan publik adalah pemanfaatan teknologi informasi oleh lembaga penyedia layanan publik. Inovasi pelayanan publik adalah suatu jenis pelayanan baru yang memberikan manfaat bagi masyarakat. Dengan kata lain, inovasi pelayanan publik itu sendiri tidak memerlukan suatu penemuan baru, namun dapat berupa pendekatan baru yang bersifat kontekstual. Berdasarkan pedoman inovasi pelayanan publik Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (PAN) dan Reformasi Birokrasi (RB) Peraturan Nomor 30 Tahun 2014, setiap daerah dapat menciptakan inovasi pelayanan publik yang sesuai dengan kondisi daerahnya, dimana inovasi yang diciptakan sesuai dengan kondisi daerahnya, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik yang efektif dan efisien (Firdaus, 2023).

Salah satu bentuk konkret dari penerapan teknologi dalam inovasi pelayanan publik di Indonesia adalah melalui kebijakan e-government. Konsep e-government ini merupakan peralihan dari traditional government yang mengacu pada penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik. Pemerintah secara aktif berupaya menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi global melalui penerapan sistem digital dalam berbagai aspek pemerintahan (Vidya, 2022). E-government merupakan salah satu strategi teknologi informasi dalam melaksanakan pelayanan publik. Penerapan e-government memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Dengan adanya penerapan e-government, proses birokrasi menjadi lebih cepat, transparan dan efisien karena berbagai pelayanan publik dapat diakses secara digital tanpa harus melalui prosedur manual yang rumit. Sistem e-government juga mendorong pemerintah untuk lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat serta meminimalisir potensi penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan administrasi kependudukan sangat penting karena sistem perekaman dan pencatatan data kependudukan menjadi sumber data resmi dan legal untuk identitas warga yang sangat berperan dalam perencanaan kebijakan publik, jaminan hak warga negara, serta keamanan dokumen kependudukan. Pelayanan administrasi kependudukan merupakan bentuk layanan publik yang berfokus pada pengelolaan data dan dokumen identitas warga, seperti kartu keluarga, kartu tanda penduduk, akta kelahiran, akta kematian, serta berbagai dokumen pencatatan sipil lainnya (Al Hasri & Sudarmilah, 2021).

Pelayanan administrasi kependudukan memiliki peran strategis dalam memastikan keakuratan data penduduk sebagai dasar perencanaan pembangunan dan penyelenggaraan pelayanan publik. Selain itu, kualitas pelayanan ini menjadi cerminan kinerja pemerintah dalam memberikan kemudahan, keamanan, dan kepastian hukum bagi warga negara. Dengan adanya pelayanan administrasi kependudukan yang baik, pemerintah dapat menyusun kebijakan dengan lebih akurat berdasarkan data kependudukan, sekaligus mencegah praktik korupsi atau manipulasi data publik. Selain itu, pelayanan administrasi kependudukan yang efisien dan transparan melalui e-government dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi publik dan mempercepat proses pengurusan dokumen penting, terutama bagi warga yang selama ini kesulitan mengakses layanan tatap muka atau bertemu langsung dengan pegawai pemerintah yang mengurus pelayanan administrasi kependudukan (Ardelia & Pradana, 2022).

Dalam menyelenggarakan strategi inovasi pelayanan administrasi kependudukan, Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia pada tahun 2022 meluncurkan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) sebagai inovasi baru dalam pelayanan administrasi kependudukan. Aplikasi ini dirancang khusus untuk memberikan kemudahan akses kepada masyarakat terhadap dokumen identitas pribadi secara digital sehingga dapat meminimalisir ketergantungan pada dokumen fisik seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP). Berdasarkan ketentuan dalam Pasal 13 ayat (2) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022, IKD didefinisikan sebagai informasi elektronik yang berisi dokumen identitas penduduk yang meliputi

kartu tanda penduduk, kartu keluarga, serta dokumen kependudukan lainnya. Melalui aplikasi ini, masyarakat tidak hanya bisa menampilkan identitas mereka secara digital di perangkat seluler, tetapi juga diberikan kebebasan untuk memperbarui data seperti alamat tempat tinggal atau susunan anggota keluarga secara mandiri. Penggantian e-KTP fisik menjadi identitas kependudukan berbasis digital ini dilakukan secara bertahap dan belum diberlakukan secara wajib bagi seluruh warga negara.

Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dirancang sebagai respon terhadap perkembangan teknologi yang cepat dalam administrasi kependudukan. Salah satu alasan dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan berbentuk IKD kepada masyarakat adalah meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam pengelolaan data penduduk. Proses manual yang terbilang sulit sering kali memakan waktu dan berisiko mengalami kesalahan.

Sementara teknologi digital, seperti IKD, memberikan pembaruan data secara real-time, mengurangi birokrasi yang berlebihan, dan meningkatkan tingkat transparansi serta dapat mengurangi pengeluaran anggaran negara dalam pembelanjaan blanko KTP-el. Selain itu, penggunaan IKD juga mampu mengamankan data pribadi masyarakat dengan lebih baik, melindungi privasi kependudukan dari potensi pelanggaran yang dapat terjadi dalam sistem tradisional (Pertiwi, 2024).

Salah satu instansi Pemerintah Daerah yang sudah menerapkan strategi inovasi pelayanan publik yaitu Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Dindikcapil) Kabupaten Banyumas. Penerapan e-government yang dilakukan oleh Dindikcapil Kabupaten Banyumas yaitu dapat dilihat dari ketersediaan pelayanan administrasi kependudukan berbasis online. Masyarakat dapat mengakses pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan oleh Dindikcapil Kabupaten Banyumas melalui aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). Jenis pelayanan yang dapat dilakukan melalui aplikasi tersebut adalah pelayanan pembuatan E-KTP, Akta Kelahiran, Akta Kematian, KK, KIA, Surat Pindah dan masih banyak fitur pelayanan lainnya (Ardelia & Pradana, 2022).

Tabel 1: Data Aktivasi IKD Kabupaten Banyumas tahun 2024

NO	WILAYAH	PROGRES REKAM	AKTIF	BELUM AKTIVASI	TOTAL	% IKD
1.	Kab. Banyumas	1.406.175	88.787	3.384	92.172	6,55
2.	Kec. Purwokerto Barat	40.780	6.034	235	6.269	15,37
3.	Kec. Purwokerto Utara	36.900	2.202	134	2.336	6,33
4.	Kec. Gumelar	44.155	1.201	25	1.226	2,78

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas 2024

Berdasarkan data pada tabel aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas, tingkat aktivasi di Kabupaten Banyumas menunjukkan capaian yang beragam. Dindikcapil Kabupaten Banyumas mencatat jumlah penduduk yang telah mengaktifkan IKD sebanyak 88.787 jiwa dari total 92.172 penduduk sasaran, dengan persentase aktivasi sebesar 6,55%. Angka ini menggambarkan bahwa implementasi IKD di tingkat kabupaten telah berjalan, namun masih memerlukan peningkatan partisipasi masyarakat secara lebih luas. Pada tingkat kecamatan, Kecamatan Purwokerto Barat menempati posisi tertinggi dalam capaian aktivasi IKD. Wilayah ini mencatat sebanyak 6.034 penduduk telah mengaktifkan IKD dari total 6.269 penduduk, dengan persentase sebesar 15,37%. Sementara itu, Kecamatan Purwokerto Utara berada pada kategori capaian menengah dengan persentase aktivasi sebesar 6,33%, yaitu sebanyak 2.202 penduduk yang telah mengaktifkan IKD dari total 2.336 penduduk. Sedangkan, Kecamatan Gumelar menunjukkan capaian terendah, dengan jumlah aktivasi sebanyak 1.201 penduduk dari total 1.226 penduduk atau sebesar 2,78%. Rendahnya persentase ini mengindikasikan masih adanya kendala dalam proses sosialisasi, literasi digital, maupun akses terhadap layanan IKD di wilayah tersebut.

Tabel 2: Data Aktivasi IKD Kabupaten Banyumas tahun 2025

NO	WILAYAH	PROGRES REKAM	TOTAL	% IKD
1.	Kab. Banyumas	1.422.672	128.406	9,03
2.	Kec. Banyumas	42.601	7.749	18,19
3.	Kec. Baturraden	42.473	4.034	9,50
4.	Kec. Cilongok	100.237	3.733	3,72

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas 2025

Berdasarkan tabel capaian progres rekam dan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) tahun 2025, Kabupaten Banyumas mencatat progres rekam sebanyak 1.422.672 penduduk dengan total aktivasi IKD sebesar 128.406, sehingga persentase capaian IKD berada pada angka 9,03%. Data ini menunjukkan bahwa meskipun basis data kependudukan telah tersedia dalam jumlah besar, tingkat konversi dari progres rekam ke aktivasi IKD masih relatif rendah, sehingga memerlukan pengelolaan strategi yang lebih efektif dalam pelaksanaannya. Pada tingkat kecamatan, Kecamatan Banyumas menunjukkan capaian tertinggi dengan persentase IKD sebesar 18,19% dari progres rekam sebanyak 42.601 penduduk. Sementara itu, Kecamatan Baturraden berada pada posisi menengah dengan persentase IKD sebesar 9,50% dari progres rekam 42.473 penduduk. Berbeda dengan dua wilayah tersebut, Kecamatan Cilongok mencatat persentase IKD terendah, yakni sebesar 3,72 % meskipun memiliki progres rekam yang cukup tinggi yaitu 100.237 penduduk. Ketimpangan antara besarnya progres rekam dan rendahnya tingkat aktivasi ini mencerminkan adanya permasalahan dalam aspek perencanaan, pelaksanaan, maupun pengendalian strategi layanan IKD. Kondisi tersebut menjadi alasan utama pentingnya penelitian manajemen strategi, khususnya untuk menganalisis bagaimana strategi yang diterapkan oleh instansi terkait dalam meningkatkan efektivitas aktivasi IKD, serta merumuskan langkah strategis yang lebih tepat sasaran sesuai dengan karakteristik masing-masing wilayah.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dindikcapil) Kabupaten Banyumas terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat yang cepat, mudah dan efisien. Identitas Kependudukan Digital (IKD) merupakan strategi dari pembaruan strategi manajemen pelayanan publik. Melalui pemanfaatan teknologi digital, Dindikcapil Kabupaten Banyumas berusaha memberikan kemudahan pelayanan yang sebelumnya harus dilakukan secara tatap muka, sehingga masyarakat dapat mengakses layanan kapan saja tanpa terkendala jarak maupun waktu. Dengan adanya IKD, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas menunjukkan komitmennya dalam membangun sistem pelayanan yang adaptif dan responsif terhadap tuntutan zaman sekaligus memperkuat posisi pemerintah daerah sebagai penyedia layanan publik yang profesional dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Penelitian mengenai Identitas Kependudukan Digital (IKD) telah dilakukan oleh beberapa peneliti sebelumnya. Penelitian yang dilakukan oleh Ardelia dan Pradana (2022) menunjukkan bahwa penerapan layanan administrasi kependudukan berbasis digital mampu meningkatkan kemudahan akses pelayanan bagi masyarakat. Penelitian lain oleh Pertiwi (2024) menjelaskan bahwa IKD memiliki potensi untuk meningkatkan efisiensi pelayanan, keamanan data kependudukan, serta mengurangi ketergantungan terhadap dokumen fisik. Namun, sebagian besar penelitian tersebut masih berfokus pada aspek implementasi, efektivitas layanan, dan penerimaan masyarakat terhadap penggunaan IKD. Meskipun demikian, kajian yang secara khusus menganalisis penerapan IKD dari perspektif manajemen strategi masih relatif terbatas.

Padahal, keberhasilan implementasi IKD tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh bagaimana organisasi publik merencanakan, mengorganisasikan, melaksanakan, dan mengendalikan strategi yang digunakan untuk mendorong aktivasi serta pemanfaatan IKD oleh masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang mampu mengkaji aspek manajemen strategi dalam penyelenggaraan layanan IKD secara lebih komprehensif.

Penelitian ini menjadi penting karena tingkat aktivasi IKD di Kabupaten Banyumas masih menunjukkan capaian yang belum optimal dan terdapat kesenjangan antarwilayah kecamatan. Kondisi tersebut mengindikasikan adanya tantangan dalam pelaksanaan strategi pelayanan yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademis dalam pengembangan kajian manajemen strategi sektor publik serta menjadi bahan evaluasi dan rekomendasi bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan efektivitas implementasi Identitas Kependudukan Digital.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus untuk mengkaji secara mendalam manajemen strategi dalam inovasi pelayanan publik melalui Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Banyumas. Pendekatan studi kasus dipilih karena memungkinkan peneliti melakukan analisis secara komprehensif terhadap suatu fenomena yang dibatasi oleh ruang, waktu dan aktivitas tertentu melalui pengumpulan data yang sistematis menggunakan berbagai prosedur penelitian. Lokasi penelitian berada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas. Data primer diperoleh melalui wawancara langsung dengan pihak-pihak yang terlibat dalam pelaksanaan layanan IKD, yaitu Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas, dua orang staf Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk serta masyarakat sebagai pengguna layanan. Sementara itu, data sekunder diperoleh melalui studi dokumentasi dan hasil observasi yang dilakukan di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas. Penentuan informan dilakukan dengan teknik purposive sampling, yaitu memilih enam informan yang dinilai memiliki pengetahuan, pengalaman dan keterlibatan yang relevan dengan fokus penelitian sehingga dapat memberikan informasi yang dibutuhkan mengenai manajemen strategi dalam inovasi pelayanan publik melalui IKD di Kabupaten Banyumas.

PEMBAHASAN

Manajemen strategi merupakan proses sistematis yang digunakan organisasi untuk menentukan arah, tujuan, dan langkah strategis guna mencapai tujuan secara efektif serta mampu beradaptasi dengan perubahan lingkungan. Dalam pelaksanaan program Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas, manajemen strategi menjadi pedoman dalam mendukung inovasi pelayanan publik. Analisis penerapan manajemen strategi mengacu pada teori George R. Terry (1956) yang mencakup empat fungsi utama, yaitu perencanaan (analisis kebutuhan dan strategi implementasi IKD), pengorganisasian (pembagian tugas, koordinasi, serta pengelolaan sumber daya), pelaksanaan (sosialisasi, edukasi, dan aktivasi IKD), serta pengawasan (monitoring, evaluasi, dan perbaikan layanan), yang digunakan untuk menilai keberhasilan dan tantangan pelaksanaan program IKD.

Penerapan manajemen strategi dalam program Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas sejalan dengan visi mewujudkan tertib administrasi kependudukan dan pencatatan sipil melalui pelayanan prima serta misi meningkatkan kualitas pelayanan, kesadaran hukum, dan pentingnya dokumen kependudukan bagi masyarakat. Penelitian ini berfokus secara deskriptif pada strategi sosialisasi IKD yang dilakukan Dindikcapil Kabupaten Banyumas, meliputi proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan kegiatan sosialisasi untuk meningkatkan pemahaman serta partisipasi masyarakat dalam aktivasi IKD. Selain itu, penelitian juga mengkaji bentuk, metode, dan pendekatan yang digunakan dalam penyampaian informasi kepada masyarakat, tanpa membahas dampak, efektivitas program, maupun perbandingan dengan daerah lain.

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)
redaksigovernance@gmail.com/admin@lkispol.or.id

Perencanaan (*planning*)

Perencanaan merupakan langkah awal dalam proses manajemen strategi. Perencanaan merupakan suatu pendekatan yang terstruktur untuk memperkirakan kondisi masa depan organisasi, sekaligus menjadi proses persiapan dalam menghadapi berbagai perubahan melalui perumusan langkah-langkah yang akan ditentukan pada waktu mendatang (Supono & Eprilianto, 2025). Menurut George R. Terry, perencanaan (*planning*) adalah proses penentuan tujuan yang ingin dicapai serta penetapan langkah-langkah yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut (Supono & Eprilianto, 2025). Melalui proses perencanaan, para petugas dapat memahami secara jelas tujuan yang hendak dicapai oleh suatu organisasi serta menetapkan langkah-langkah strategis untuk memastikan kebijakan internal, regulasi, kinerja, struktur organisasi dan pengelolaan anggaran dapat terlaksana secara efektif dan terarah.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) mulai dijadikan sebagai persyaratan pendukung dalam berbagai layanan administrasi, termasuk bagi penerima bantuan sosial (bansos). Kebijakan ini bertujuan meningkatkan tertib administrasi kependudukan serta memastikan data penerima bansos lebih valid, akurat, dan terintegrasi secara digital. Selain mempercepat capaian aktivasi IKD, kebijakan ini juga mendorong kesadaran masyarakat terhadap pentingnya identitas digital dalam pelayanan publik. Namun, pelaksanaannya masih menghadapi kendala seperti rendahnya literasi digital, keterbatasan kepemilikan smartphone, dan kurangnya pemahaman prosedur aktivasi. Untuk mengatasi hal tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas melakukan sosialisasi, pendampingan langsung, dan layanan jemput bola guna memudahkan masyarakat dalam melakukan aktivasi IKD.

Pengorganisasian (*organizing*)

Pengorganisasian (*organizing*) merupakan fungsi manajemen strategi yang berfokus pada pengaturan dan pemanfaatan sumber daya organisasi secara terstruktur agar tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai secara efektif. Menurut George R. Terry, pengorganisasian mencakup pembagian tugas, pendelegasian wewenang, penentuan struktur organisasi, serta pengaturan hubungan kerja dan koordinasi antarunit. Melalui pengorganisasian yang baik, setiap individu maupun kelompok dapat menjalankan perannya secara jelas dan terarah, sehingga tercipta kerja sama yang sistematis, efisien, dan mendukung keberhasilan pelaksanaan program organisasi.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi lapangan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas telah menerapkan fungsi pengorganisasian (*organizing*) secara baik dalam pelaksanaan program Identitas Kependudukan Digital (IKD). Hal ini terlihat dari pembagian tugas dan tanggung jawab yang jelas antarbidang, penguatan koordinasi antarunit serta penyelenggaraan bimbingan teknis bagi operator di tingkat kecamatan dan desa. Upaya tersebut bertujuan meningkatkan kapasitas pelaksana dan memastikan proses aktivasi IKD berjalan efektif, terkoordinasi, dan tepat sasaran. Temuan ini sejalan dengan penelitian Rahmawati et al. (2024) yang menegaskan bahwa keberhasilan implementasi IKD didukung oleh strategi organisasi yang meliputi pembagian tugas yang jelas, pembentukan tim khusus, koordinasi berjenjang, dukungan sumber daya manusia yang kompeten, kesiapan sistem informasi, serta ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai. Dengan demikian, pengorganisasian yang terstruktur menjadi faktor penting dalam mendukung keberhasilan inovasi pelayanan publik berbasis digital di Kabupaten Banyumas.

Pelaksanaan (*actuating*)

Pelaksanaan (*actuating*) merupakan fungsi manajemen strategi yang berfokus pada upaya menggerakkan, membimbing, dan mengarahkan seluruh sumber daya organisasi agar rencana yang telah disusun dapat dilaksanakan secara efektif. Menurut George R. Terry (1956), *actuating* adalah proses memotivasi, memimpin, serta mengoordinasikan anggota organisasi agar menjalankan tugas dengan penuh tanggung jawab demi tercapainya tujuan yang telah ditetapkan. Fungsi ini menekankan pentingnya

kepemimpinan, komunikasi, pemberian arahan, dan kerja sama antaranggota organisasi sehingga program yang telah direncanakan dan diorganisasikan dapat diwujudkan secara nyata dan optimal.

Berdasarkan hasil penelitian dan observasi lapangan, proses aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Banyumas dilaksanakan melalui tahapan yang sistematis, mulai dari pemindaian QR code, aktivasi akun melalui email, hingga penggunaan aplikasi IKD secara mandiri oleh masyarakat. Prosedur yang terstruktur ini menunjukkan upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas dalam memudahkan masyarakat mengakses layanan administrasi kependudukan berbasis digital. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa Dindukcapil Kabupaten Banyumas telah melaksanakan fungsi pelaksanaan (actuating) dengan baik melalui sosialisasi, pendampingan, serta pelayanan aktivasi IKD yang terarah dan berkelanjutan. Pelaksanaan program tidak hanya berfokus pada aspek administratif, tetapi juga mendorong perubahan pola pelayanan publik yang lebih adaptif terhadap perkembangan teknologi digital.

Pengawasan (*controlling*)

Pengawasan (*controlling*) merupakan fungsi manajemen strategi yang berfokus pada pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kegiatan untuk memastikan seluruh program berjalan sesuai dengan rencana dan tujuan yang telah ditetapkan. Menurut George R. Terry (1956), pengawasan dilakukan dengan menetapkan standar kerja, mengukur hasil pelaksanaan, membandingkan capaian dengan target serta melakukan tindakan korektif apabila ditemukan penyimpangan. Fungsi ini tidak hanya berperan sebagai alat evaluasi, tetapi juga sebagai mekanisme perbaikan berkelanjutan yang bertujuan menjaga efektivitas dan efisiensi organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi IKD di Kabupaten Banyumas tidak hanya ditentukan oleh pemanfaatan teknologi digital, tetapi juga oleh penerapan manajemen strategi yang sistematis, khususnya dalam aspek pengawasan, pelibatan masyarakat, penguatan kapasitas organisasi serta pengelolaan prosedur pelayanan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Callens (2023) yang menegaskan bahwa inovasi pelayanan publik akan berjalan lebih efektif apabila didukung oleh keterlibatan pengguna, peningkatan kapasitas masyarakat, serta minimnya hambatan dalam proses pelayanan. Melalui sosialisasi, edukasi, dan pendampingan yang berkelanjutan, Dindukcapil Kabupaten Banyumas berhasil membangun tata kelola pelayanan yang adaptif, responsif, dan berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis digital.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa manajemen strategi dalam inovasi pelayanan publik melalui Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Banyumas telah dilaksanakan dengan baik melalui penerapan fungsi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan secara terintegrasi. Pada tahap perencanaan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas menyusun strategi yang sistematis melalui penetapan target, penyusunan SOP, kesiapan sumber daya manusia, serta dukungan infrastruktur digital yang memadai. Pada tahap pengorganisasian, pembagian tugas antarbidang, pembentukan tim aktivasi, dan koordinasi berjenjang hingga tingkat desa mampu mendukung efektivitas pelaksanaan program. Selanjutnya, pada tahap pelaksanaan, program IKD dijalankan melalui sosialisasi, pendampingan, dan layanan jemput bola yang didukung kerja sama lintas instansi guna memperluas pemanfaatan identitas digital dalam berbagai layanan publik. Sementara itu, pada tahap pengawasan, monitoring dan evaluasi dilakukan secara berkelanjutan melalui pemantauan capaian aktivasi, pelaporan rutin, serta tindak lanjut terhadap berbagai kendala yang ditemukan di lapangan. Secara keseluruhan, keberhasilan implementasi IKD di Kabupaten Banyumas menunjukkan bahwa penerapan manajemen strategi yang sistematis, didukung oleh koordinasi organisasi yang baik, pelibatan masyarakat, dan pemanfaatan teknologi digital, mampu meningkatkan efektivitas, efisiensi, serta kualitas pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital.

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)
redaksigovernance@gmail.com/admin@lkispol.or.id

REFERENSI

- Sudiantini, D., & Hadita, S. P. (2022). *Manajemen strategi*. Purwokerto: CV. Pena Persada.
- Yunus, M., Ibrahim, M., Musnadi, S., Buchari, A. M., Maihani, S., Syauqi, T. M., & Sawitri, R. (2024). *Manajemen strategi*. Deepublish.
- Apriyanti, F., Yana, M., Marpaung, H., & Afdhal, S. (2022, December). Kinerja pegawai dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Bintan. In *Prosiding Seminar Nasional Hasil Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat* (Vol. 1, No. 1, pp. 715-725).
- Peraturan Bupati Banyumas Nomor 96 Tahun 2021 Peraturan Bupati (Perbup) Kabupaten Banyumas Nomor 96 Tahun 2021 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Abdillah, E. M. (2024). *Jurnal Komunikasi dan Media*. *Jurnal Komunikasi Dan Media*, 4(1), 16–32. <https://ittishal.org/index.php/jkm/article/view/31/13>
- Ardelia, L., & Pradana, G. W. (2022). Inovasi Pelayanan E-Siap (Elektronik Sistem Aplikasi Pendaftaran) Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar. *Publika*, 309–322. <https://doi.org/10.26740/publika.v10n1.p309-322>
- Lazuardi, A. H., & Wahidahwati, W. (2022). Paradigma New Public Management (NPM) sebagai Kerangka Reformasi Birokrasi untuk Good Governance di Indonesia. *Fokus Bisnis Media Pengkajian Manajemen Dan Akuntansi*, 21(2), 209–218. <https://doi.org/10.32639/fokbis.v21i2.43>
- Maulida Nuzula Firdaus. (2023). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Si Jelita Hati Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang. 2(4), 31–41.
- Pertiwi, C. N. (2024). Efektivitas penggunaan aplikasi identitas kependudukan digital (ikd) di kota palembang skripsi.
- Supono, H. A., & Eprilianto, D. F. (2025). Strategi Peningkatan Layanan Identitas Kependudukan Digital (Ikd) Melalui Aplikasi Klampid New Generation (Kng) Di Kecamatan Sambikerep Kota Surabaya Hendro Atim Supono S1 Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Surabaya, hendro.23327@mhs.unesa. *Dinamika Administrasi: Jurnal Ilmu Administrasi Dan Manajemen*, 6, 37–46.
- Vidya, M. N. (2022). Implementasi Kebijakan E-Government Pada Pelayanan Perizinan Online di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyumas. *Ipdn*, 1–12. <https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf>
- Wijayanti, N., Wicaksana, F. A., Gontor, U., & Gontor, U. (2023). Implementasi Fungsi Manajemen George R Lembaga Pendidikan. *Jurnal Pendidikan Dan Pengajaran*, 2023, 1–14. <https://doi.org/10.21776/ub.jcerdik.202>
- Marfu'ah, S., Kumalasari, A., & Swasanti, I. (2024). Digitalisasi Pelayanan Publik: Ketidaksiapan Masyarakat Dalam Penggunaan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital Di Bojonegoro. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 15(02), 271-283.