



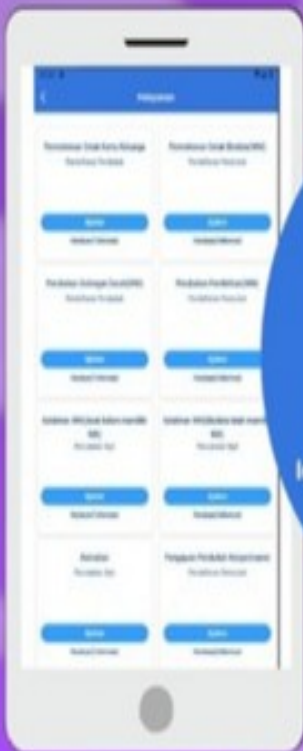
Kabupaten
Tangerang

PEDOMAN TEKNIS PELAKSANAAN INOVASI DAERAH TAHUN 2026

DUKCAPIL DIGITAL SATSET

(Sistem Administrasi Terpadu, Aman, Sempel, Efektif
dan Transparan)

DUKCAPIL DIGITAL SAT SET



IKD

Identitas Kependudukan Digital
v2.0.4

**Layanan DUKCAPIL
dalam genggaman**

Mudah • Fleksibel • Efisien



FACHRUL ROZI, S.Sos., M.Si

Kepala Dinas Dukcapil Kabupaten Tangerang

PROPOSAL INOVASI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN
TANGERANG

Nama Inovasi : **DUKCAPIL DIGITAL SATSET (Sistem Administrasi Terpadu, Aman, Sempel, Efektif dan Transparan)**
Bentuk Inovasi : **Pelayanan Publik**

DUKCAPIL DIGITAL SAT SET merupakan inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang sebagai implementasi transformasi digital pelayanan publik melalui pemanfaatan **Identitas Kependudukan Digital (IKD)**.

Inovasi ini hadir sebagai jawaban atas meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan yang cepat, mudah, fleksibel, transparan, dan dapat diakses tanpa dibatasi ruang maupun waktu. Melalui inovasi ini masyarakat tidak lagi bergantung pada pelayanan tatap muka karena sebagian besar layanan dapat dilakukan secara mandiri menggunakan smartphone.

DUKCAPIL DIGITAL SATSET tidak hanya menyediakan layanan administrasi kependudukan secara daring, tetapi juga membangun budaya digital masyarakat melalui edukasi, aktivasi IKD, pendampingan penggunaan aplikasi, serta monitoring terhadap seluruh proses pelayanan.

Konsep dasar inovasi adalah mengubah paradigma pelayanan administrasi kependudukan dari **Office Oriented Service** menjadi **Citizen Digital Service**. Pelayanan tidak lagi berpusat di kantor pelayanan, melainkan berada di dalam genggam tangan masyarakat melalui aplikasi IKD yang terhubung langsung dengan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAD) Terpusat.

Konsep tersebut diwujudkan melalui lima pilar utama.

1. Digital Identity

Pemanfaatan Identitas Kependudukan Digital sebagai identitas resmi masyarakat dalam bentuk digital.

2. Digital Service

Pelayanan administrasi kependudukan dilakukan secara online.

3. Digital Verification

Seluruh proses menggunakan QR Code, OTP, PIN serta autentikasi elektronik.

4. Paperless Administration

Dokumen diterbitkan secara elektronik sehingga mengurangi penggunaan kertas.

5. Self Service

Masyarakat dapat mengajukan pelayanan secara mandiri tanpa harus datang ke kantor pelayanan.

RANCANG BANGUN

DUKCAPIL DIGITAL SATSET dirancang sebagai inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis teknologi informasi yang mengintegrasikan pelayanan digital, keamanan data kependudukan, dan kemudahan akses masyarakat dalam memperoleh pelayanan administrasi kependudukan.

Rancang bangun inovasi terdiri atas beberapa komponen sebagai berikut.

1. Digitalisasi Identitas Penduduk

Pelayanan diarahkan pada pemanfaatan Identitas Kependudukan Digital (IKD) sebagai identitas resmi masyarakat dalam bentuk digital yang dapat diakses melalui aplikasi pada perangkat telepon pintar.

2. Integrasi Sistem Pelayanan

DUKCAPIL DIGITAL SATSET mengintegrasikan berbagai layanan administrasi kependudukan ke dalam satu sistem pelayanan elektronik sehingga masyarakat dapat mengakses pelayanan kapan saja dan di mana saja.

Layanan yang terintegrasi meliputi:

- Aktivasi IKD
- Perubahan Kartu Keluarga
- Akta Kelahiran
- Akta Kematian
- Perpindahan Penduduk
- Perubahan Biodata
- Pelayanan KTP-el
- Pelayanan KIA

3. Verifikasi Digital

Proses pelayanan menggunakan mekanisme verifikasi identitas melalui QR Code, autentikasi biometrik, OTP, serta validasi data pada Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK).

4. Pelayanan Paperless

Seluruh proses pelayanan dilakukan secara elektronik sehingga mengurangi penggunaan dokumen fisik serta mendukung kebijakan ramah lingkungan.

Dasar Hukum Inovasi

1. **Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013** tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.
2. **Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019** tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan Sebagaimana Telah Diubah dengan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
3. **Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018** tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.
4. **Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 85 Tahun 2015** tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Desa.
5. **Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 119 Tahun 2017** tentang Pengangkatan Dan Pemberhentian Serta Tugas Pokok Pejabat Pencatatan Sipil Dan Petugas Registrasi.
6. **Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019** tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring Jo Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.
7. **Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019** tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan.
8. **Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019** tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil.

9. **Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019** tentang Formulir Dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan.
10. **Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022** tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak dan Blangko KTP-el serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital.

PERMASALAHAN

Permasalahan Makro

Kabupaten Tangerang merupakan kabupaten dengan jumlah penduduk terbesar di Provinsi Banten, yaitu **3.567.531 jiwa**, terdiri atas **1.137.596 KK**, tersebar di **29 kecamatan, 28 kelurahan, dan 246 desa**. Kondisi tersebut menyebabkan volume pelayanan administrasi kependudukan terus meningkat setiap tahunnya.

Peningkatan jumlah penduduk tersebut menimbulkan berbagai tantangan, antara lain meningkatnya kebutuhan pelayanan dokumen kependudukan, keterbatasan kapasitas pelayanan tatap muka, kebutuhan percepatan pembaruan data kependudukan, serta tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang lebih cepat, praktis, dan berbasis digital.

Selain itu, perkembangan teknologi informasi serta kebijakan pemerintah mengenai transformasi digital pelayanan publik menuntut pemerintah daerah untuk mengubah pola pelayanan administrasi kependudukan menjadi lebih modern dan terintegrasi.

Permasalahan Mikro

1. Sebagian besar masyarakat masih lebih memilih pelayanan secara langsung dibandingkan memanfaatkan pelayanan digital.
2. Pemanfaatan Identitas Kependudukan Digital (IKD) masih belum optimal meskipun telah tersedia sebagai identitas resmi dalam bentuk digital.
3. Masih banyak masyarakat yang belum memahami manfaat, fungsi, serta tata cara penggunaan aplikasi IKD.
4. Pelayanan tatap muka menyebabkan antrean cukup panjang terutama pada jam-jam pelayanan tertentu.
5. Sebagian masyarakat masih harus mencetak dokumen kependudukan meskipun dokumen digital telah memiliki kekuatan hukum yang sama melalui QR Code dan Tanda Tangan Elektronik.

6. Belum seluruh masyarakat memiliki kemampuan literasi digital yang memadai untuk mengakses pelayanan administrasi kependudukan secara mandiri.
7. Belum optimalnya pemanfaatan smartphone masyarakat sebagai media pelayanan administrasi kependudukan
8. Masih diperlukan peningkatan edukasi mengenai keamanan data pribadi dalam penggunaan Identitas Kependudukan Digital.

ISU STRATEGIS

Isu strategis yang menjadi dasar pengembangan inovasi ini meliputi isu global, nasional, dan lokal., antara lain:

1. Isu Strategis Global

Pelaksanaan inovasi DUKCAPIL DIGITAL SATSET mendukung pencapaian **Sustainable Development Goals (SDGs)**, khususnya :

a. SDGs 16 (Peace, Justice and Strong Institutions)

Mendorong terwujudnya pelayanan publik yang efektif, akuntabel, transparan, dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat melalui penyelenggaraan administrasi kependudukan yang modern.

b. SDGs 9 (Industry, Innovation and Infrastructure)

Mengembangkan pelayanan administrasi kependudukan berbasis teknologi informasi melalui integrasi sistem pelayanan digital yang mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik.

c. SDGs 11 (Sustainable Cities and Communities)

Mendukung pembangunan daerah yang inklusif melalui penyediaan data kependudukan yang akurat sebagai dasar penyusunan kebijakan pembangunan daerah.

2. Isu Strategis Nasional

Pelaksanaan inovasi ini mendukung berbagai kebijakan nasional, antara lain:

- a. Transformasi Digital Nasional.
- b. Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).
- c. Implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD).
- d. Reformasi Birokrasi Tematik.
- e. Satu Data Indonesia.
- f. Digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan melalui SIAK Terpusat.

3. Isu Strategis Lokal

1. Jumlah penduduk yang sangat besar;
2. Meningkatnya permohonan layanan administrasi kependudukan setiap tahun;
3. Tingginya antrean pelayanan tatap muka;
4. Belum optimalnya pemanfaatan ikd;
5. Perlunya percepatan digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan; dan
6. Perlunya peningkatan literasi digital masyarakat agar mampu memanfaatkan layanan daring secara mandiri.

Metode Pembaharuan

a. Kondisi sebelum adanya inovasi

Pelayanan administrasi kependudukan dilaksanakan secara konvensional dengan masyarakat datang ke kantor Disdukcapil, kecamatan, atau gerai pelayanan untuk mengajukan permohonan. Proses verifikasi dilakukan secara manual, penggunaan dokumen fisik masih dominan, dan masyarakat harus menunggu antrean pelayanan. Kondisi ini berdampak pada meningkatnya waktu tunggu, biaya transportasi, serta ketergantungan masyarakat terhadap pelayanan tatap muka.

b. Kondisi setelah adanya inovasi

Melalui DUKCAPIL DIGITAL SAT SET, pelayanan dilakukan secara **digital end-to-end**. Masyarakat yang telah mengaktifkan IKD dapat mengakses berbagai layanan administrasi kependudukan langsung melalui aplikasi resmi Ditjen Dukcapil. Pengajuan, verifikasi, pemantauan status, hingga penerimaan dokumen dilakukan secara elektronik. Dokumen hasil pelayanan dikirim melalui aplikasi dan surat elektronik, serta dapat diverifikasi menggunakan QR Code dan Tanda Tangan Elektronik (TTE). Inovasi ini mempercepat proses pelayanan, mengurangi antrean, dan meningkatkan efisiensi penyelenggaraan administrasi kependudukan.

Keunggulan dan Kebaharuan

a. Keunggulan

1. Pelayanan administrasi kependudukan dapat diakses **24 jam** melalui aplikasi IKD.
2. Masyarakat dapat mengajukan **8 jenis layanan adminduk** secara daring, meliputi cetak KK, biodata WNI, perubahan golongan darah, perubahan pendidikan,

pencatatan kelahiran (dengan atau tanpa NIK), pencatatan kematian, dan penduduk nonpermanen.

3. Dokumen diterbitkan secara elektronik dan dapat diverifikasi menggunakan QR Code serta TTE.
4. Status permohonan dapat dipantau secara real time melalui menu monitoring.
5. Dokumen hasil layanan tersedia di aplikasi IKD dan dikirim melalui email.

b. Metode Kebaharuan

1. Pendekatan **proaktif** kepada masyarakat yang sedang mengantre dengan mengarahkan mereka menggunakan layanan IKD.
2. Aktivasi IKD dilakukan langsung di berbagai titik pelayanan seperti Disdukcapil, kecamatan, MPP, dan GPP.
3. Pendampingan penggunaan aplikasi IKD hingga masyarakat mampu mengakses layanan secara mandiri.
4. Integrasi penuh antara aplikasi IKD dengan SIAK Terpusat.
5. Pemanfaatan QR Code dan TTE sebagai mekanisme validasi dokumen digital.

Tahapan Inovasi

1. Perencanaan

- Analisis kebutuhan pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital.
- Penyusunan konsep DUKCAPIL DIGITAL SAT SET.
- Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP).
- Penyusunan petunjuk teknis pelayanan.
- Penyesuaian layanan dengan kebijakan Direktorat Jenderal Dukcapil melalui SIAK Terpusat.
- Penyusunan strategi percepatan aktivasi IKD.
- Penyiapan infrastruktur jaringan dan perangkat pendukung pelayanan digital.

2. Persiapan

- Penyediaan perangkat komputer, scanner barcode, jaringan internet, dan perangkat pendukung pelayanan digital.
- Pelatihan petugas pelayanan mengenai aplikasi IKD dan pelayanan administrasi kependudukan secara daring.
- Sosialisasi kepada masyarakat mengenai manfaat Identitas Kependudukan Digital.
- Koordinasi dengan kecamatan, Mall Pelayanan Publik (MPP), Gerai Pelayanan Publik (GPP), serta perangkat daerah lainnya.

- Penyusunan media informasi, leaflet, banner, video tutorial, dan panduan penggunaan IKD.

3. Pelaksanaan

a. Pendekatan Proaktif kepada Masyarakat

Petugas DUKCAPIL DIGITAL SAT SET secara aktif mendatangi masyarakat yang sedang menunggu antrean pelayanan di:

- Kantor Disdukcapil.
- Kantor Kecamatan.
- Mall Pelayanan Publik (MPP).
- Gerai Pelayanan Publik (GPP).

Petugas memberikan informasi bahwa sebagian besar pelayanan administrasi kependudukan telah tersedia secara online melalui aplikasi IKD.

b. Edukasi dan Sosialisasi IKD

Petugas memberikan edukasi kepada masyarakat mengenai:

- Fungsi Identitas Kependudukan Digital.
- Manfaat penggunaan IKD.
- Keamanan data pribadi.
- Tata cara penggunaan aplikasi.
- Jenis pelayanan yang tersedia.

Edukasi dilakukan secara langsung maupun melalui media informasi digital.

c. Fasilitasi Aktivasi IKD

Bagi masyarakat yang belum memiliki IKD, petugas membantu proses aktivasi secara langsung dengan tahapan:

- Mengunduh aplikasi IKD.
- Registrasi akun.
- Verifikasi identitas.
- Swafoto (face recognition).
- Pemindaian QR Code.
- Aktivasi melalui email.
- Pembuatan PIN.
- Uji coba penggunaan aplikasi.

d. Pendampingan Penggunaan Pelayanan Online

Setelah aktivasi berhasil, masyarakat didampingi untuk menggunakan layanan yang tersedia pada aplikasi IKD, antara lain:

- Permohonan Kartu Keluarga.
- Biodata WNI.
- Perubahan Golongan Darah.
- Perubahan Pendidikan.
- Akta Kelahiran.
- Akta Kematian.
- Penduduk Non Permanen.

Petugas memastikan masyarakat mampu melakukan pelayanan secara mandiri.

e. **Monitoring Pelayanan**

Petugas mengarahkan masyarakat untuk memanfaatkan menu Monitoring sehingga masyarakat dapat mengetahui status pelayanan mulai dari:

- Permohonan diterima.
- Verifikasi.
- Pengajuan TTE.
- Sertifikasi.
- Dokumen selesai.

4. Monitoring dan Evaluasi

Monitoring dilakukan secara berkala melalui:

- Jumlah aktivasi IKD.
- Jumlah pelayanan online.
- Persentase pelayanan digital dibandingkan pelayanan tatap muka.
- Kecepatan penyelesaian pelayanan.
- Tingkat kepuasan masyarakat.
- Kendala teknis aplikasi.
- Efektivitas sosialisasi.

Matriks Kecapatan Penciptaan Inovasi

No	Tahapan Kegiatan	Uraian Aktivitas Operasional	Bulan januari	Bulan Februari	Bulan Maret
1	Perencanaan & Persiapan	Penyusunan SOP, penyiapan infrastruktur perangkat digital, koordinasi lintas instansi, dan pelatihan petugas.	✓	-	-
2	Sosialisasi &	Pendekatan proaktif di	-	✓	-

No	Tahapan Kegiatan	Uraian Aktivitas Operasional	Bulan januari	Bulan Februari	Bulan Maret
	Aktivasi Proaktif	titik layanan (Disdukcapil, kecamatan, MPP, GPP), edukasi publik, dan fasilitasi aktivasi IKD massal.			
3	Implementasi Mandiri & Monitoring	Pemanfaatan <i>self-service</i> (8 layanan IKD), pemantauan status via fitur <i>monitoring</i> , serta evaluasi berkala kinerja layanan.	-	-	✓

TUJUAN

1. Meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui transformasi digital yang cepat, mudah, aman, dan transparan.
2. Memperluas akses masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan tanpa dibatasi ruang dan waktu melalui aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD).
3. Meningkatkan jumlah masyarakat yang melakukan aktivasi dan memanfaatkan Identitas Kependudukan Digital sebagai identitas resmi dalam bentuk digital.
4. Mengurangi ketergantungan masyarakat terhadap pelayanan tatap muka sehingga mampu mengurangi antrean pelayanan di kantor Disdukcapil, kecamatan, Mall Pelayanan Publik, dan Gerai Pelayanan Publik.
5. Meningkatkan efisiensi penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan melalui pemanfaatan teknologi informasi, Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Terpusat, serta Tanda Tangan Elektronik (TTE).
6. Mendukung implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), Reformasi Birokrasi, dan Transformasi Digital Nasional.
7. Mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat dengan prinsip cepat, tepat, mudah, efektif, efisien, dan akuntabel.

MANFAAT

1. Bagi Masyarakat

- Masyarakat dapat mengakses pelayanan administrasi kependudukan kapan saja dan dari mana saja melalui smartphone.

- Mengurangi biaya transportasi dan waktu perjalanan ke kantor pelayanan.
- Mempercepat proses pengurusan dokumen kependudukan.
- Dokumen kependudukan dapat diterima secara digital melalui aplikasi IKD maupun surat elektronik.
- Status pelayanan dapat dipantau secara real time melalui menu Monitoring.
- Memberikan kepastian pelayanan yang transparan dan mudah diakses.
- Meningkatkan rasa aman karena dokumen digital telah dilengkapi QR Code dan Tanda Tangan Elektronik (TTE).

2. Bagi Pemerintah Daerah

- Meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- Mendukung implementasi SPBE.
- Mendukung kebijakan transformasi digital daerah.
- Mengurangi penggunaan dokumen fisik (paperless).
- Meningkatkan akurasi data kependudukan.
- Mendukung penyusunan kebijakan pembangunan berbasis data kependudukan yang mutakhir.

3. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

- Mengurangi beban pelayanan tatap muka.
- Meningkatkan efisiensi penggunaan sumber daya manusia.
- Mempercepat proses pelayanan administrasi kependudukan.
- Mempermudah monitoring dan evaluasi pelayanan.
- Meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).
- Meningkatkan citra organisasi sebagai penyelenggara pelayanan publik yang inovatif.

4. Bagi Instansi Mitra

- Mempermudah koordinasi pelayanan administrasi kependudukan.
- Mendukung integrasi pelayanan lintas sektor.
- Mempercepat proses verifikasi data.
- Meningkatkan efektivitas pelayanan kepada masyarakat.

HASIL

1. OUTPUT

Output merupakan hasil langsung yang diperoleh dari implementasi inovasi DUKCAPIL DIGITAL SAT SET, yaitu:

- a. Tersedianya sistem pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital melalui aplikasi IKD.
- b. Meningkatnya jumlah masyarakat yang berhasil melakukan aktivasi IKD.
- c. Tersedianya delapan jenis layanan administrasi kependudukan secara online melalui aplikasi IKD, meliputi:
 - Permohonan Kartu Keluarga.
 - Biodata WNI.
 - Perubahan Golongan Darah.
 - Perubahan Pendidikan.
 - Akta Kelahiran (biodata belum memiliki NIK).
 - Akta Kelahiran (biodata telah memiliki NIK).
 - Akta Kematian.
 - Penduduk Non Permanen.
- d. Tersedianya fitur monitoring status pelayanan secara real time.
- e. Tersedianya dokumen kependudukan digital yang dapat diakses melalui aplikasi IKD dan email.
- f. Meningkatnya jumlah pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan secara daring.
- g. Berkurangnya jumlah masyarakat yang harus datang langsung ke kantor pelayanan untuk layanan yang telah tersedia dalam aplikasi IKD.

2. OUTCOME

Outcome merupakan dampak jangka menengah dan jangka panjang dari implementasi inovasi, yaitu:

- a. Terwujudnya transformasi digital pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Tangerang yang modern, efektif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.
- b. Meningkatnya penggunaan Identitas Kependudukan Digital (IKD) sebagai identitas resmi masyarakat yang aman dan mudah diakses.

- c. Meningkatnya kualitas, kecepatan, dan efisiensi pelayanan administrasi kependudukan melalui pemanfaatan teknologi informasi dan integrasi dengan SIAK Terpusat.
- d. Menurunnya antrean pelayanan tatap muka di kantor Disdukcapil, kecamatan, Mall Pelayanan Publik, dan Gerai Pelayanan Publik karena masyarakat beralih menggunakan layanan daring.
- e. Meningkatnya literasi digital masyarakat dalam memanfaatkan layanan administrasi kependudukan secara mandiri.
- f. Terwujudnya tata kelola pemerintahan yang lebih transparan, akuntabel, dan responsif melalui penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).
- g. Tersedianya basis data kependudukan yang lebih akurat, mutakhir, dan dapat dimanfaatkan sebagai dasar perencanaan pembangunan, penyusunan kebijakan, serta integrasi layanan publik lainnya.
- h. Meningkatnya kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang melalui pelayanan digital yang cepat, mudah, aman, dan berkelanjutan.