

# INOVASI LAYANAN ELEKTRONIK *MOBILE* PEREKAMAN DAN AKTIVASI IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL PENDUDUK DESA LEMPER PEDES, BALONGBENDO, KABUPATEN SIDOARJO

Oleh:

**Intan Putri Ramadhani<sup>1</sup>**

**Eva Hany Fanida<sup>2</sup>**

**Meirinawati<sup>3</sup>**

**Trenda Aktiva Oktariyanda<sup>4</sup>**

Universitas Negeri Surabaya

Alamat: Jl. Ketintang No.i8, Ketintang, Kec. Gayungan, Surabaya, Jawa Timur (60231).

Korespondensi Penulis: [intanputri.22023@mhs.unesa.ac.id](mailto:intanputri.22023@mhs.unesa.ac.id), [evafanida@unesa.ac.id](mailto:evafanida@unesa.ac.id),  
[meirinawati@unesa.ac.id](mailto:meirinawati@unesa.ac.id), [trendaoktariyanda@unesa.ac.id](mailto:trendaoktariyanda@unesa.ac.id).

**Abstract.** *Public service is a form of government responsibility in fulfilling the needs of the community for goods, services and services. However, in its implementation, public services still experience many problems, so that effective and efficient public services have not been achieved and fulfilled. Therefore, the Government encourages the creation of innovation in public services as a form of bureaucratic reform that focuses on the community. The Sidoarjo Regency Government is one of the regions that actively develops innovation, through a competition called Kisi (Sidoarjo Innovation Competition) and One of the Districts participating in this competition is Balongbendo District by creating an innovation Patas (Sub-district Services in Villages). However, over time and problems related to the low number of IKD activations in Balongbendo District, the Balongbendo District Government developed the initial Patas innovation into the Lemper Pedes Innovation. The purpose of this study is to analyze and describe the Lemper Pedes Innovation in Balongbendo District, Sidoarjo with a qualitative approach and descriptive method where data collection is through documentation,*

# INOVASI LAYANAN ELEKTRONIK *MOBILE* PEREKAMAN DAN AKTIVASI IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL PENDUDUK DESA LEMPER PEDES, BALONGBENDO, KABUPATEN SIDOARJO

*interviews and observations. This study was analyzed using indicators from the theory of e-government innovation forming factors according to Malodia et al. (2021) which includes citizen orientation, channel orientation, technology orientation, tangible outcomes, intangible outcomes, and moderating factors. The results of the study indicate that the Lemper Pedes Innovation has been running well, although several indicators have not been optimal due to still facing obstacles related to internet network stability, the gap in community ability and access in using smartphones, lack of socialization for the community, minimal budget allocation for equipment maintenance and upkeep, and the lack of a systematic and documented evaluation system.*

**Keywords:** *government, Service Innovation, Population Administration, Lemper Pedes.*

**Abstrak.** Pelayanan publik menjadi wujud tanggungjawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang, jasa dan layanan. Namun, pada pelaksanaannya layanan publik masih mengalami banyak permasalahan, sehingga pelayanan publik yang efektif dan efisien masih belum dapat tercapai dan terpenuhi. Oleh karena itu, Pemerintah mendorong terciptanya inovasi dalam pelayanan publik sebagai bentuk dari reformasi birokrasi yang berfokus pada masyarakat. Pemerintah Kabupaten Sidoarjo adalah salah satu daerah yang aktif mengembangkan inovasi, melalui ajang lomba bernama Kisi (Kompetisi Inovasi Sidoarjo) dan Salah satu Kecamatan yang berpartisipasi dalam kompetisi ini adalah Kecamatan Balongbendo dengan menciptakan sebuah inovasi Patas (Pelayanan Kecamatan di Desa). Namun seiring berjalannya waktu dan adanya permasalahan terkait rendah jumlah aktivasi IKD di Kecamatan Balongbendo, maka Pemerintah Kecamatan Balongbendo mengembangkan inovasi yang awal Patas menjadi Inovasi Lemper Pedes. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis dan mendeskripsikan terkait Inovasi Lemper Pedes di Kecamatan Balongbendo, Sidoarjo dengan pendekatan kualitatif metode deskriptif yang pengumpulan datanya melalui dokumentasi, wawancara dan observasi. Studi ini dianalisis menggunakan indikator dari teori faktor pembentuk inovasi *e-government* menurut Malodia et al. (2021) yang mencakup *citizen orientation, channel orintation, technology orientation, tangible outcomes, intangible outcomes* dan *modering factor*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Inovasi Lemper Pedes sudah berjalan dengan baik, walaupun terdapat beberapa indikator yang belum maksimal karena

masih menghadapi kendala terkait stabilitas jaringan internet, adanya kesenjangan kemampuan dan akses masyarakat dalam menggunakan smartphone, kurangnya sosialisasi untuk masyarakat, minimnya alokasi anggaran untuk perawatan dan pemeliharaan peralatan, belum terbentuknya sistem evaluasi yang sistematis dan terdokumentasi.

**Kata Kunci:** *e-government*, Inovasi Layanan, Administrasi Kependudukan, Lemper Pedes.

## LATAR BELAKANG

Pelayanan publik menjadi wujud tanggungjawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang, jasa dan layanan. Melalui pelayanan publik, Pemerintah berupaya memberikan layanan yang adil, cepat dan sesuai aturan yang berlaku. Menurut Mukarom & Laksana (2015) definisi pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) kebutuhan individu atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditentukan. Untuk menyelenggarakan layanan publik yang efektif dan efisien, diperlukan koordinasi dan kolaborasi yang baik antar pelaksana pelayanan. Pendapat ini diperkuat oleh Osborne & Strokosch (2013) yang menyatakan interaksi antar pelaksana pelayanan sangat penting agar proses pelayanan dapat berjalan secara optimal dan mampu meningkatkan rasa kepuasan masyarakat.

Namun pada implementasinya, penyelenggaraan pelayanan publik masih menghadapi berbagai permasalahan yang sebagian besar disebabkan oleh maladministrasi. Menurut Pasal 1 Ayat 3 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman, maladministrasi diartikan sebagai tindakan yang bertentangan dengan hukum, penyalagunaan kewenangan, penggunaan kewenangan untuk tujuan yang tidak tepat, termasuk kelalaian atau ketidakpatuhan terhadap kewajiban hukum dalam pelaksanaan layanan publik oleh instansi Pemerintah yang mengakibatkan kerugian, baik yang bersifat materiil maupun immateriil bagi masyarakat dan individu. Berdasarkan Laporan Tahunan Ombudsman RI Tahun 2024 terdapat beberapa jenis maladministrasi yang sering dilaporkan oleh masyarakat, diantaranya tidak memberikan pelayanan 30,3%, penundaan berlarut 33,9%, penyimpangan prosedur 20,6%, ketidakpatuhan 4,4%, penyalahgunaan wewenang 3,0%, kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum 2,9%,

# INOVASI LAYANAN ELEKTRONIK *MOBILE* PEREKAMAN DAN AKTIVASI IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL PENDUDUK DESA LEMPER PEDES, BALONGBENDO, KABUPATEN SIDOARJO

ketidakmampuan atau kurang kompeten 2,2%, permintaan atau penerimaan imbalan 1,0%, diskriminasi sebesar 0,5%. Data tersebut dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

**Gambar 1.** Jenis Maladministrasi Berdasarkan Laporan Tahunan Ombudsman RI Tahun 2024



*Sumber: Instagram Ombudsman Tahun 2024*

Selain itu, pada Laporan Tahunan Ombudsman RI Tahun 2024 juga menampilkan data laporan pengaduan masyarakat berdasarkan substansi dan pokok permasalahannya, data tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 1.** Jumlah Laporan Pengaduan Masyarakat di Indonesia Berdasarkan Substansi Laporan

No	Substansi dan Pokok Permasalahan	Laporan	No	Substansi dan Pokok Permasalahan	Laporan
1	Agraria (pertanahan dan tata ruang)	1861	21	Telekomunikasi dan informatik	99
2	Kepegawaian	1354	22	Pengadaan barang, jasa, dan lelang	86
3	Pendidikan	1041	23	Perdagangan, industri dan logistik	72
4	Perhubungan dan infrastruktur	726	24	Perikanan	69
5	Hak sipil dan politik	680	25	Kejaksaan	62
6	Administrasi kependudukan	648	26	Imigrasi	43

No	Substansi dan Pokok Permasalahan	Laporan	No	Substansi dan Pokok Permasalahan	Laporan
7	Kepolisian	623	27	Pertanian dan pangan	39
8	Perdesaan	400	28	Agama	35
9	Kesejahteraan sosial	388	29	Pertambangan	33
10	Kesehatan	325	30	Kehutanan	26
11	Energi dan kelistrikan	323	31	Lembaga pemasyarakatan	20
12	Perbankan	320	32	Asuransi	14
13	Peradilan	275	33	Koperasi, usaha kecil dan menengah	12
14	Air	261	34	Tentara nasional Indonesia	7
15	Ketenagakerjaan	227	35	Kedaruratan	7
16	Perizinan	181	36	Penanaman modal	5
17	Jaminan sosial	167	37	Penggadaian	4
18	Pemukiman dan perumahan	143	38	Pertahanan	3
19	Pajak	132	39	Bea dan cukai	2
20	Lingkungan hidup	122	40	Hak kekayaan intelektual	2

*Sumber: Laporan Tahunan Ombudsman RI Tahun 2024*

Berdasarkan tabel di atas, permasalahan administrasi kependudukan menempati urutan ke-6 dari 40 jenis laporan yang diterima. Hal ini menunjukkan bahwa layanan administrasi kependudukan belum beroperasi secara optimal dan belum tanggap terhadap kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, Pemerintah mendorong terciptanya inovasi dalam pelayanan publik sebagai bentuk dari reformasi birokrasi yang berfokus pada masyarakat. Salah satu Pemerintah daerah yang aktif menciptakan inovasi, baik berbasis digital ataupun manual untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah Pemerintah Kabupaten Sidoarjo, melalui ajang lomba bernama Kisi (Kompetisi Inovasi Sidoarjo) dan Kecamatan Balongbendo menjadi salah satu kecamatan yang berpartisipasi dalam mengikuti ajang lomba Kompetisi Inovasi Sidoarjo dengan menciptakan sebuah inovasi Patas (Pelayanan Kecamatan di Desa). Inovasi Patas adalah inovasi jemput bola berbasis manual yang diresmikan pada tanggal 31 Maret 2022.

Seiring berjalannya waktu dan ditetapkannya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blangko Kartu Identitas Kependudukan Elektronik serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital, serta Pemerintah Kabupaten Sidoarjo menerbitkan surat maklumat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo Nomor

# INOVASI LAYANAN ELEKTRONIK *MOBILE* PEREKAMAN DAN AKTIVASI IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL PENDUDUK DESA LEMPER PEDES, BALONGBENDO, KABUPATEN SIDOARJO

400.12.4.1734/438.5.12/2024 perihal Perubahan Akses Pelayanan pada SIAK dan Penuntasan Perekaman KTP-el. Kebijakan tersebut kemudian diperkuat dengan temuan adanya permasalahan rendahnya jumlah aktivasi identitas kependudukan digital (IKD) di Kecamatan Balongbendo. Untuk memahami kondisi tersebut secara mendalam data mengenai jumlah aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) per kecamatan di Kabupaten Sidoarjo per 21 Juni 2023 dapat dilihat dibawah ini:

**Tabel 2.** Rekapitulasi Jumlah Aktivasi IKD di Kabupaten Sidoarjo per kecamatan pada 21 Juni 2023

No	Kecamatan	Jumlah Aktivasi	No	Kecamatan	Jumlah Aktivasi
1	Sidoarjo	12.555	10	Sedati	5.080
2	Taman	10.680	11	Prambon	4.689
3	Waru	9.550	12	Balongbendo	4.013
4	Candi	8.728	13	Wonoayu	3.552
5	Buduran	8.360	14	Tanggulangin	3.263
6	Tulangan	6.484	15	Porong	2.754
7	Krian	5.766	16	Jabon	2.387
8	Sukodono	5.281	17	Tarik	2.253
9	Gedangan	5.122	18	Krembung	2.070
		Total Total	102.586		

*Sumber: Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo Tahun 2023*

Berdasarkan data rekapitulasi tersebut, Kecamatan Balongbendo menempati peringkat ke-12 dengan jumlah aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang relatif rendah. jika dibandingkan dengan jumlah penduduk yang wajib memiliki KTP di Kecamatan Balongbendo sebanyak 60.355, jumlah yang baru aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) sebesar 4.013 maka presentase tingkat aktivasi Identitas Kependudukan Digital mencapai 6,65% yang artinya dari seluruh penduduk wajib KTP,

baru sekitar 6% sampai 7% yang telah melakukan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). Rendahnya capaian tersebut diperkuat oleh pendapat yang disampaikan Bapak Fahrul, selaku pegawai Kecamatan Balongbendo yang terlibat dalam pembentukan Inovasi Lemper Pedes (Layanan Elektronik Mobile Perekaman dan Aktivasi Identitas Kependudukan Digital Penduduk Desa) mengatakan bahwa: “rendahnya jumlah aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) itu disebabkan karena faktor minimnya literasi digital masyarakat Mbak, masih banyak masyarakat yang belum tahu kegunaan Identitas Kependudukan Digital (IKD) untuk apa aja, jadi masyarakat berfikir belum penting banget soalnya masih ada *e-KTP* secara fisik”. (wawancara 8 September 2025)

Berdasarkan kondisi di atas, maka pemerintah Kecamatan Balongbendo melakukan pengembangan inovasi yang awalnya Patas menjadi Inovasi Lemper Pedes (Layanan Elektronik Mobile Perekaman dan Aktivasi Identitas Kependudukan Digital Penduduk Desa). Inovasi Lemper Pedes adalah layanan jemput bola dengan berbasis teknologi yang diresmikan pada bulan juli 2023 dengan memiliki 2 bentuk layanan yaitu layanan perekaman *e-KTP* dan layanan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dengan menggunakan perangkat elektronik mobile. Melalui pendekatan ini, pemerintah Kecamatan Balongbendo berupaya menghadirkan pelayanan yang lebih dekat kepada masyarakat, sehingga mereka tidak perlu datang ke kantor kecamatan untuk melakukan proses perekaman *e-KTP* dan aktivasi identitas kependudukan digital (IKD). Meskipun, dalam pelaksanaannya Inovasi Lemper Pedes masih menghadapi berbagai persoalan. Berdasarkan temuan dari wawancara peneliti dengan Bapak Fahrul sebagai pegawai Kecamatan Balongbendo yang terlibat dalam pembentukan dan pelaksanaan Inovasi Lemper Pedes mengatakan bahwa: “setelah Inovasi Lemper Pedes dijalankan itu ada beberapa permasalahan yang terjadi di lapangan Mbak, kayak jaringan internet yang kurang stabil dan kurang kuat, antusiasme masyarakat itu masih rendah walaupun udah dilakukan sosialisasi, masih terpusatnya aplikasi SIAK yang digunakan operator untuk melakukan aktivasi juga jadi masalah Mbak soalnya kalau aplikasi SIAK ada gangguan dari pusat dikemendagri ya kita gak bisa melakukan pelayanan walaupun jaringan internetnya stabil dan kuat, banyak masyarakat yang spesifikasi smartphone-nya belum bisa mendukung aktivasi IKD. Permasalahan yang utama ya itu Mbak jaringan internet,

# **INOVASI LAYANAN ELEKTRONIK *MOBILE* PEREKAMAN DAN AKTIVASI IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL PENDUDUK DESA LEMPER PEDES, BALONGBENDO, KABUPATEN SIDOARJO**

kita layanannya berbasis digital jadi membutuhkan banget jaringan internet yang stabil dan kuat”. (Wawancara 25 November 2025)

Merujuk pada hasil wawancara di atas, permasalahan utama yang dihadapi dalam pelaksanaan Inovasi Lemper Pedes meliputi kurang stabil dan kuatnya jaringan internet, rendahnya tingkat antusiasme masyarakat, masih terpusatnya sistem SIAK (sistem informasi administrasi kependudukan) pada kemendagri serta banyaknya masyarakat yang spesifikasi smartphonenya belum mendukung untuk aktivasi IKD. Kendala-kendala ini menjadi tantangan yang perlu segera diatasi agar Inovasi Lemper Pedes dapat berjalan secara optimal dan mampu meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan bagi masyarakat. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian lebih mendalam mengenai proses pengembangan Inovasi Layanan Elektronik Mobile Perekaman dan Aktivasi Identitas Kependudukan Digital Penduduk Desa (lempers pedes) di Kecamatan Balongbendo, Sidoarjo.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode yang bersifat deskriptif. Penelitian kualitatif merupakan suatu penelitian yang menghasilkan data bersifat deskriptif dalam bentuk kata-kata baik tertulis maupun lisan dari objek yang diamati selama proses penelitian (Moleong & Surjaman, 2019). Pendekatan ini juga bermanfaat untuk memperoleh pemahaman mengenai fenomena yang belum banyak diketahui serta dapat membantu peneliti dalam menyajikan rincian yang kompleks mengenai fenomena yang sulit diungkapkan melalui pendekatan kuantitatif (Strauss & Corbin 2003). Penelitian ini akan dilaksanakan di Kantor Kecamatan Balongbendo yang berlokasi di Jl. Raya Balongbendo, Kupangkepuh, Wonokupang, Kec. BalongBendo, Kabupaten Sidoarjo. Fokus penelitian ini menggunakan indikator teori faktor pembentuk inovasi e-government menurut Malodia et al. (2021) yang mencakup *citizen orientation*, *channel orintation*, *technology orientation*, *tangible outcomes*, *intangible outcomes* dan *modering factor*. Sumber data pada penelitian ini menggunakan 2 jenis yaitu data primer diperoleh melalui observasi atau wawancara, sementara data sekunder diperoleh dari jurnal, artikel, buku laporan jumlah aktivasi di kabupaten Sidoarjo, peraturan daerah dan pusat, laporan ombudsman.



Subjek penelitian ditentukan melalui teknik *Purposive Sampling*, yang artinya memilih informan secara sengaja berdasarkan kriteria bahwa informan tersebut memiliki pengetahuan dan keterlibatan langsung dalam penerapan inovasi yang ingin diteliti. Adapun informan dalam penelitian ini yaitu Pimpinan Kecamatan Balongbendo, Pegawai Kecamatan Balongbendo yang tergabung ke dalam tim penggagas adanya Inovasi Lemper Pedes, Masyarakat yang pernah melakukan layanan Inovasi Lemper Pedes (Layanan Elektronik Mobile Perekaman dan Aktivasi Identitas Kependudukan Digital Penduduk Desa). Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Menurut (Abdussamad, 2021) dalam penelitian kualitatif, peneliti merupakan instrumen utama, sementara instrumen pendukung adalah seperangkat alat dan pedoman yang telah dirancang agar memudahkan peneliti dalam tahap pengumpulan data penelitian. Teknik analisis data pada penelitian ini yaitu menggunakan teknik dari Miles dan Huberman (dalam Abdussamad, 2021) terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Kecamatan Balongbendo menjadi salah satu kecamatan di Kabupaten Sidoarjo yang aktif dalam menciptakan berbagai inovasi untuk meningkatkan mutu layanan publik. Salah satu inovasi yang diciptakan oleh Kecamatan Balongbendo adalah sebuah Inovasi Layanan Elektronik Mobile Perekaman dan Aktivasi Identitas Kependudukan Digital Penduduk Desa (Lemper Pedes). Inovasi Lemper Pedes adalah inovasi layanan jemput bola berbasis digital yang diresmikan pada bulan Juli 2023 dan memiliki 2 bentuk layanan yaitu layanan perekaman e-KTP dan layanan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). Tujuan diciptakannya Inovasi Lemper Pedes agar lebih mendekatkan layanan kependudukan kepada masyarakat, untuk meningkatkan jumlah aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kecamatan Balongbendo, serta sebagai bentuk tindak lanjut dari ditetepkannya beberapa Peraturan.

Namun, dalam pelaksanaannya Inovasi Lemper Pedes masih menghadapi beberapa persoalan seperti kurang stabil dan kuatnya jaringan internet, rendahnya tingkat antusiasme masyarakat, masih terpusatnya sistem SIAK (sistem informasi administrasi kependudukan) pada kemendagri serta banyaknya masyarakat yang spesifikasi smartphonenya belum mendukung untuk aktivasi IKD. Oleh karena itu, perlu

# INOVASI LAYANAN ELEKTRONIK *MOBILE* PEREKAMAN DAN AKTIVASI IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL PENDUDUK DESA LEMPER PEDES, BALONGBENDO, KABUPATEN SIDOARJO

dilakukannya penelitian lebih mendalam untuk menganalisis proses pengembangan inovasi Inovasi Layanan Elektronik Mobile Perekaman dan Aktivasi Identitas Kependudukan Digital Penduduk Desa (lemper pedes) di Kecamatan Balongbendo, Sidoarjo. Untuk menganalisis proses pengembangan Inovasi Lemper Pedes di Kecamatan Balongbendo, Sidoarjo peneliti menggunakan indikator teori faktor pembentuk inovasi e-government menurut Malodia et al. (2021) yang terdiri *Citizen Orientation* (Orientasi Warga Negara), *Channel Orientation* (Orientasi Saluran), *Technology Orientation* (Orientasi Teknologi), *Tangible Outcomes* (Hasil Nyata), *Intangible Outcomes* (Hasil tak berwujud), *Modering Factors* (Faktor yang mempengaruhi keberhasilan) dan berikut uraian dari 6 (enam) indikator tersebut:

## 1. *Citizen Orientation*

Pada indikator *citizen orientation* terdapat 3 subindikator yaitu *Understanding citizen readiness*, *defining cultural context*, dan *co-creating values*. Pada subindikator *understanding citizen readiness* menunjukkan bahwa masyarakat Kecamatan Balongbendo secara umum telah memiliki kesiapan yang cukup baik dalam menerima dan memanfaatkan Inovasi Layanan Elektronik Mobile Perekaman Dan Aktivasi Identitas Kependudukan Digital Penduduk Desa (Lemper Pedes). Kesiapan tersebut terlihat dari pemahaman masyarakat terhadap manfaat layanan, kemampuan dasar dalam menggunakan perangkat teknologi serta respon positif yang diberikan masyarakat ketika pertama kali mengetahui adanya inovasi layanan digital bernama Lemper Pedes.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Fahrul diketahui bahwa sebagian besar masyarakat telah memahami manfaat dari Inovasi Lemper Pedes yang ditunjukkan dengan meningkatnya antusiasme masyarakat dalam mengikuti layanan Inovasi Lemper Pedes di kantor desa. Pemahaman manfaat ini dapat terbentuk melalui proses sosialisasi yang dilakukan oleh pihak kecamatan kepada perangkat desa, baik melalui surat resmi maupun pada saat pembinaan perangkat desa, sehingga informasi mengenai Inovasi Lemper Pedes dapat diteruskan dengan baik kepada masyarakat secara luas. Kondisi tersebut sejalan dengan penelitian dari Yuliantini & Pribadi (2024) yang mengatakan bahwa pemahaman masyarakat

terhadap manfaat layanan e-government sangat dipengaruhi oleh tingkat pelaksanaan dilakukannya sosialisasi dan kejelasan informasi yang diberikan oleh instansi terkait.

Sementara dari aspek kemampuan penggunaan teknologi, masyarakat Kecamatan Balongbendo memiliki tingkat literasi digital yang beragam. Kelompok usia muda hingga produktif umumnya dapat mengoperasikan smartphone dan aplikasi IKD secara mandiri, sedangkan masyarakat lanjut usia masih memerlukan pendampingan pada tahap instalasi dan penggunaan awal. Meskipun demikian, respon awal masyarakat terhadap Inovasi Lemper Pedes cenderung positif. Hasil wawancara menunjukkan bahwa masyarakat merasa terbantu dengan layanan yang dibawa langsung ke desa, sehingga menumbuhkan rasa senang, antusiasme, serta kesediaan untuk mengikuti proses aktivasi IKD ketika kegiatan dilaksanakan. Tingginya antusiasme masyarakat dapat dilihat dari daftar hadir peserta dibawah ini:

**Gambar 2.** Daftar Hadir Layanan Aktivasi IKD dan Perekaman e-KTP pada Inovasi Lemper Pedes

DAFTAR HADIR					DAFTAR HADIR				
KEKAMATAN BALONGBENDO					KEKAMATAN BALONGBENDO				
INOVASI LEMPER PEDES					INOVASI LEMPER PEDES				
LAYANAN ELEKTRONIK MOBILE PEREKAMAN DAN AKTIVASI IDENTITAS KEPENDUDUKAN DESA					LAYANAN ELEKTRONIK MOBILE PEREKAMAN DAN AKTIVASI IDENTITAS KEPENDUDUKAN DESA				
LAYANAN: AKTIVASI IKD					LAYANAN: AKTIVASI IKD				
NO	NO URUT	NAMA	ALAMAT	NO HP	NO	NO URUT	NAMA	ALAMAT	NO HP
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
11	11	11	11	11	11	11	11	11	11
12	12	12	12	12	12	12	12	12	12
13	13	13	13	13	13	13	13	13	13
14	14	14	14	14	14	14	14	14	14
15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
16	16	16	16	16	16	16	16	16	16
17	17	17	17	17	17	17	17	17	17
18	18	18	18	18	18	18	18	18	18
19	19	19	19	19	19	19	19	19	19
20	20	20	20	20	20	20	20	20	20

Sumber: Kecamatan Balongbendo, Sidoarjo Tahun 2024

Subindikator *defining cultural context* menunjukkan bahwa Inovasi Layanan Elektronik Mobile Perekaman dan Aktivasi Identitas Kependudukan Digital Penduduk Desa (Lemper Pedes) telah disesuaikan dengan konteks budaya dan kebiasaan masyarakat Kecamatan Balongbendo dalam mengakses pelayanan. Kesesuaian tersebut terlihat dari metode pelayanan Inovasi Lemper Pedes yang dilakukan secara jemput bola di balai desa. Penerapan metode pelayanan secara jemput bola menunjukkan bahwa pemerintah Kecamatan Balongbendo telah memahami kebiasaan masyarakat desa dalam melakukan pelayanan administrasi kependudukan, yang cenderung mengutamakan kedekatan lokasi dan interaksi langsung dengan pegawai. Kondisi ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Marsono (2017) yang menyatakan bahwa pelayanan publik di tingkat desa akan lebih

# INOVASI LAYANAN ELEKTRONIK *MOBILE* PEREKAMAN DAN AKTIVASI IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL PENDUDUK DESA LEMPER PEDES, BALONGBENDO, KABUPATEN SIDOARJO

efektif apabila diselenggarakan dengan mempertimbangkan karakteristik kebiasaan dan budaya masyarakat setempat, sehingga pelayanan lebih mudah diterima dan dimanfaatkan oleh masyarakat. Berikut dokumentasi kegiatan Inovasi Lemper Pedes di kantor desa

**Gambar 3.** kegiatan Inovasi Lemper Pedes di balai desa



*Sumber: Kecamatan Balongbendo, Sidoarjo Tahun 2025*

Subindikator *co-creating values* menunjukkan bahwa penciptaan nilai bersama dalam pelaksanaan Inovasi Layanan Elektronik Mobile Perekaman dan Aktivasi Identitas Kependudukan Digital Penduduk Desa (Lemper Pedes) di Kecamatan Balongbendo, Sidoarjo mulai terbentuk, meskipun tingkat keterlibatan masyarakat masih bersifat terbatas. Proses penciptaan nilai bersama terlihat dari adanya masukan dan saran yang disampaikan oleh masyarakat maupun perangkat desa. Sementara itu, keterlibatan masyarakat dalam sosialisasi masih belum optimal, karena sosialisasi Inovasi Lemper Pedes lebih difokuskan kepada perangkat desa dengan harapan segala bentuk informasi yang diterima perangkat desa akan diteruskan kepada masyarakat. Berikut dokumentasi kegiatan sosialisasi Inovasi Lemper Pedes:

**Gambar 4.** Dokumentasi Kegiatan Sosialisasi Inovasi Lemper Pedes Tahun 2023



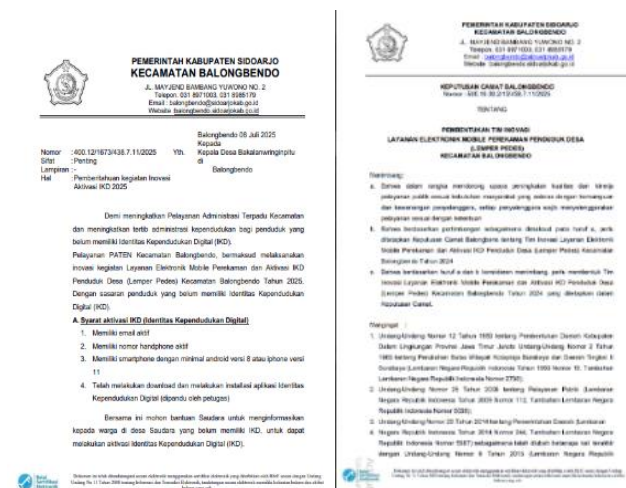
*Sumber: Kecamatan Balongbendo, Sidoarjo Tahun 2023*

## **2. Channel Orientation**

Pada indikator *channel orientation* terdapat 3 subindikator yaitu *building cooperative norms*, *bulding a sustainable economic model*, *transforming intermediarsie*. Subindikator *building cooperative norms* menunjukkan bahwa pelaksanaan Inovasi Layanan Elektronik Mobile Perekaman dan Aktivasi Identitas Kependudukan Digital Penduduk Desa (Lemper Pedes) di Kecamatan Balongbendo, Sidoarjo telah didukung oleh terbentuknya norma kerjasama yang cukup kuat antara Pemerintah Kecamatan Balongbendo dengan Pemerintah desa. Norma kerjasama tersebut dapat dilihat dari adanya komunikasi dan koordinasi yang dilakukan secara intensif baik secara formal maupun informal. Hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian Kurniasih et al. (2023) yang menyampaikan bahwa kombinasi komunikasi formal dan informal merupakan elemen penting dalam membangun manajemen kolaborasi di Pemerintahan daerah, karena mampu memperkuat kepercayaan dan komitmen antar aktor yang terlibat dalam pelaksanaan program atau inovasi pelayanan publik. Selain itu, norma kerjasama dalam kegiatan Inovasi Lemper Pedes juga didukung dengan adanya pembagian tugas dan tanggungjawab yang telah diatur secara jelas dalam surat keputusan (SK) camat mengenai kegiatan Inovasi Lemper Pedes. berikut dokumentasi SK kegiatan inoasi lempes pedes

# INOVASI LAYANAN ELEKTRONIK *MOBILE* PEREKAMAN DAN AKTIVASI IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL PENDUDUK DESA LEMPER PEDES, BALONGBENDO, KABUPATEN SIDOARJO

**Gambar 5.** surat pemeritahuan dan surat keputusan kegiatan Inovasi Lemper Pedes

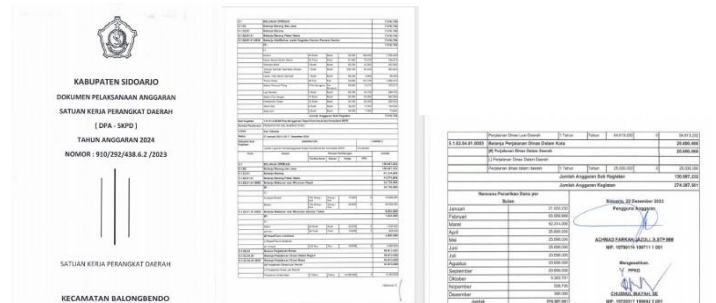


*Sumber: Kecamatan Balongbendo, Sidoarjo tahun 2025*

Subindikator *bulding a sustainable economic model* mengindikasikan bahwa pelaksanaan Inovasi Layanan Elektronik Mobile Perekaman dan Aktivasi Identitas Kependudukan Digital Penduduk Desa (Lemper Pedes) di Kecamatan Balongbendo, Sidoarjo telah mendapatkan dasar pembiayaan yang jelas dan bersifat kelembagaan. Keberlanjutan model ekonomi pada Inovasi Lemper Pedes terlihat dari adanya penganggaran kegiatan operasional dan pemeliharaan sarana-prasarana yang bersumber pada Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD) Kecamatan Balongbendo serta adanya dokumen pelaksanaan anggaran (DPA) yang menunjukkan bahwa Inovasi Lemper Pedes telah terintegrasi dalam sistem pengelolaan keuangan daerah sebagai bagian dari program pelayanan publik yang berkelanjutan. Walaupun, segi kecukupan anggaran hasil penelitian menunjukkan bahwa alokasi anggaran yang tersedia masih dirasa belum sepenuhnya mencukupi untuk mendukung kebutuhan pemeliharaan dan perawatan seluruh peralatan yang digunakan untuk kegiatan Inovasi Lemper Pedes. Temuan tersebut sejalan dengan penelitian dari Bambang Kusbandrijo et al. (2025) yang menjelaskan bahwa keberlanjutan inovasi pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh kepastian sumber pendanaan yang terintegrasi dalam

kebijakan dan anggaran Pemerintah daerah. Berikut bentuk Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) dari kegiatan Inovasi Lemper Pedes:

**Gambar 6.** bentuk DPA kegiatan Inovasi Lemper Pedes



*Sumber: Kecamatan Balongbendo, Sidoarjo tahun 2024*

Subindikator *transforming intermediarsie* menunjukkan bahwa penyelenggaraan Inovasi Layanan Elektronik Mobile Perekaman dan Aktivasi Identitas Kependudukan Digital Penduduk Desa (Lemper Pedes) di Kecamatan Balongbendo, Sidoarjo telah didukung dengan transformasi peran petugas sebagai perantara layanan digital. Transformasi ini tercermin dari adanya peningkatan kapasitas dan kompetensi pegawai kecamatan khususnya untuk operator Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), melalui keikutsertaanya dalam kegiatan bimbingan teknis (bimtek) pengoperasian alat perekaman e-KTP dan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Berikut dokumentasi kegiatan bimtek yang diikuti pegawai kecamatan bidang pelayanan

**Gambar 7.** bimbingan teknis



*Sumber: Kecamatan Balongbendo, Sidoarjo tahun 2025*



# INOVASI LAYANAN ELEKTRONIK *MOBILE* PEREKAMAN DAN AKTIVASI IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL PENDUDUK DESA LEMPER PEDES, BALONGBENDO, KABUPATEN SIDOARJO

## 3. *Technology Orientation*

Pada indikator *technology orientation* terdapat 2 subindikator meliputi *building technological capabilities* dan *building managerial capabilities*. Subindikator *building technological capabilities* menunjukkan bahwa Inovasi Layanan Elektronik Mobile Perekaman dan Aktivasi Identitas Kependudukan Digital Penduduk Desa (Lemper Pedes) di Kecamatan Balongbendo, Sidoarjo telah memiliki kapasitas teknologi yang cukup memadai dalam mendukung pelaksanaan inovasi. Hal tersebut terlihat dari kesiapan perangkat teknologi yang disediakan khusus untuk kegiatan lapangan seperti komputer, laptop, serta satu set alat perekaman. Kesiapan peralatan tersebut menunjukkan bahwa adanya perencanaan teknologi yang matang sebelum dilaksanakannya Inovasi Lemper Pedes. Kondisi ini sejalan dengan penelitian dari Widyani et al. (2022) yang menyampaikan bahwa keberhasilan e-government sangat ditentukan oleh ketersediaan dan kesesuaian perangkat teknologi dengan kebutuhan layanan, serta kemampuan organisasi dalam mengelola teknologi secara efektif. Berikut dokumentasi peralatan kegiatan Inovasi Lemper Pedes:

**Gambar 8.** dokumentasi peralatan kegiatan Inovasi Lemper Pedes



*Sumber: Kecamatan Balongbendo, Sidoarjo tahun 2025*

Subindikator *building managerial capabilities* mengindikasikan bahwa Kecamatan Balongbendo telah memiliki kapabilitas manajerial yang cukup baik dalam mengelola dan menjaga keberlanjutan Inovasi Lemper Pedes. Kapabilitas manajerial tersebut terlihat dari diterapkannya tahapan pengelolaan inovasi mulai dari perencanaan, pengawasan, sampai evaluasi secara berkala. Namun masih perlu



dilakukan penguatan pada sistem evaluasi yang lebih terdokumentasi secara tertulis untuk hasil evaluasinya kedepannya. Berikut dokumentasi evaluasi kegiatan Inovasi Lemper Pedes:

**Gambar 9.** evaluasi kegiatan Inovasi Lemper Pedes



*Sumber: Kecamatan Balongbendo, Sidoarjo tahun 2023*

#### **4. *Tangible Outcomes***

Pada indikator *tangible outcomes* terdapat 3 subindikator yaitu *cost advantage*, *time advantage*, dan *efficiency*. Subindikator *cost advantage* menegaskan bahwa Inovasi Lemper Pedes telah memberikan keunggulan biaya secara nyata bagi masyarakat maupun Pemerintah Kecamatan Balongbendo sebagai penyelenggara kegiatan Inovasi Lemper Pedes. Keunggulan biaya tersebut terlihat pada pengurangan biaya transportasi bagi masyarakat yang jarak tempat tinggalnya cukup jauh dari kantor kecamatan serta tidak adanya pungutan biaya administrasi dalam proses pelayanan. Sementara dari sisi Pemerintah Kecamatan Balongbendo, Inovasi Lemper Pedes tidak menimbulkan peningkatan biaya operasional yang signifikan, namun terdapat penambahan biaya yang relatif kecil untuk pembuatan banner dan spanduk sebagai media pemberitahuan kepada masyarakat. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian dari Martoyib et al. (2025) yang menyatakan bahwa penerapan inovasi pelayanan publik berbasis e-government mampu menciptakan efisiensi biaya baik dari sisi pengguna layanan maupun penyelenggara melalui pengurangan biaya transportasi, biaya administrasi, serta optimalisasi sumber daya pelayanan. Berikut dokumentasi banner dan spanduk pada saat kegiatan Inovasi Lemper Pedes:

## INOVASI LAYANAN ELEKTRONIK *MOBILE* PEREKAMAN DAN AKTIVASI IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL PENDUDUK DESA LEMPER PEDES, BALONGBENDO, KABUPATEN SIDOARJO

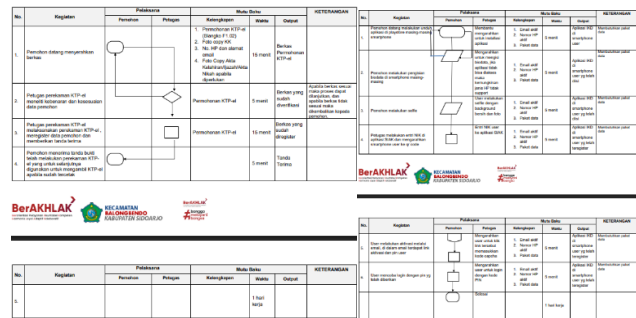
**Gambar 10.** dokumentasi banner dan spanduk saat kegiatan



*Sumber: Kecamatan Balongbendo, Sidoarjo tahun 2025*

Subindikator *time advantage* menunjukkan bahwa Inovasi Layanan Elektronik Mobile Perekaman dan Aktivasi Identitas Kependudukan Digital Penduduk Desa (Lemper Pedes) di Kecamatan Balongbendo, Sidoarjo tidak memberikan dampak perubahan waktu penyelesaian layanan secara administrasi, jika dibandingkan dengan layanan yang ada di kantor kecamatan, karena keseluruhan proses pelayanan menggunakan Standar Operasioanal Prosedur (SOP) yang sama. Namun keunggulan waktu dari Inovasi Lemper Pedes dapat terlihat dari sisi aksesibilitas pelayanan karena pelayanan dilakukan secara langsung di balai desa mampu mengurangi waktu tempuh masyarakat untuk datang ke kantor kecamatan, sehingga masyarakat tidak perlu meninggalkan aktivitas utama dalam kurun waktu yang lama. Temuan tersebut diperkuat dengan hasil penelitian dari Purnomo et al. (2025) yang menegaskan bahwa penerapan pelayanan publik berbasis elektronik dan pendekatan jemput bola mampu meningkatkan efisiensi waktu pelayanan melalui pengurangan waktu tunggu dan waktu akses masyarakat terhadap layanan publik. Berikut SOP dari layanan perekaman e-KTP dan aktivasi IKD:

**Gambar 11.** SOP perekaman e-KTP dan aktivasi IKD



*Sumber: Kecamatan Balongbendo, Sidoarjo tahun 2025*

Subindikator *efficiency* menunjukkan bahwa pelaksanaan Inovasi Layanan Elektronik Mobile Perekaman dan Aktivasi Identitas Kependudukan Digital Penduduk Desa (Lemper Pedes) di Kecamatan Balongbendo, Sidoarjo telah berjalan secara efisien, baik dari sisi pengelolaan sumber daya aparatur maupun pencapaian hasil pelayanan. Efisiensi ini dapat dilihat dari tidak adanya tumpang tindih pekerjaan selama kegiatan Inovasi Lemper Pedes berlangsung, karena pembagian tugas antar pegawai kecamatan telah dibagi secara jelas dan setiap pegawai memiliki kemampuan yang sama sehingga pegawai dapat saling membantu ketika terdapat kendala dilapangan. Selain itu, efisiensi juga terlihat pada peningkatan jumlah masyarakat Kecamatan Balongbendo yang berhasil melakukan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). Berikut data peningkatan jumlah aktivasi IKD pada tahun 2024 dan 2025:

**Tabel 3.** Jumlah Aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Sidoarjo per Kecamatan Tahun 2024 dan 2025

No	Kecamatan	Tahun		Presentase kenaikan
		2024	2025	
1	Taman	24.658	27.571	11,82%
2	Waru	22.204	24.819	11,78%
3	Sidoarjo	22.180	24.269	9,42%
4	Candi	17.333	18.910	9,10%
5	Sukodono	17.116	19.378	13,22%
6	Krian	13.824	15.270	10,46%

# **INOVASI LAYANAN ELEKTRONIK *MOBILE* PEREKAMAN DAN AKTIVASI IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL PENDUDUK DESA LEMPER PEDES, BALONGBENDO, KABUPATEN SIDOARJO**

No	Kecamatan	Tahun		Presentase kenaikan
		2024	2025	
7	Buduran	13.091	15.073	15,15%
8	Balongsbendo	12.917	14.157	9,60%
9	Sedati	11.594	13.086	12,87%
10	Tulangan	10.954	11.593	5,83%
11	Prambon	10.320	12.325	19,43%
12	Gedangan	9.685	10.861	12,14%
13	Krembung	7.258	7.621	5,00%
14	Wonoayu	7.068	7.782	10,10%
15	Tanggulangi	5.739	6.340	10,47%
16	Tarik	5.060	5.645	11,56%
17	Porong	4.557	4.960	8,85%
18	Jabon	3.336	3.698	10,86%

*Sumber: Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo Tahun  
 2024 dan 2025*

## **5. *Intangible Outcomes***

Pada indikator *intangible outcomes* terdapat 2 subindikator meliputi *citizen satisfaction* dan *trust in government*. Subindikator *citizen satisfaction* mengindikasikan bahwa masyarakat Kecamatan Balongsbendo secara umum merasa puas terhadap pelaksanaan Inovasi Lemper Pedes. Tingkat kepuasan tersebut terlihat dari penilaian masyarakat terhadap kecepatan proses pelayanan, kejelasan prosedur serta sikap dari pegawai kecamatan ketika memberikan pelayanan. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian dari Suandi (2019) yang menyatakan bahwa kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik dipengaruhi oleh kecepatan pelayanan, kejelasan prosedur serta sikap pegawai Pemerintahan dalam melayani masyarakat. Tingkat kepuasan masyarakat dapat diketahui melalui angkat yang tercantum pada hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) berikut:

**Gambar 12.** e-SKM Kecamatan Balongbendo Tahun 2024 dan 2025



*Sumber: Kecamatan Balongbendo, Sidoarjo tahun 2024 dan 2025*

Subindikator *trust in government* mengindikasikan bahwa dengan dilaksanakannya Inovasi Layanan Elektronik Mobile Perekaman dan Aktivasi Identitas Kependudukan Digital Penduduk Desa (Lemper Pedes) mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Pemerintah Kecamatan Balongbendo. Peningkatan kepercayaan ini terlihat dari meningkatnya citra Pemerintah Kecamatan Balongbendo di mata masyarakat serta tingginya antusiasme masyarakat dalam mengurus dokumen administrasi kependudukan baik secara langsung ke kantor kecamatan atau melalui kegiatan Inovasi Lemper Pedes di balai desa. Selain itu, tingkat kepercayaan kepada Pemerintah juga diperkuat melalui penerapan transparansi informasi dari pelaksanaan Inovasi Lemper Pedes. Transparansi informasi tersebut ditunjukkan dengan adanya koordinasi antara kecamatan, Pemerintah desa dan RT/RW sebelum kegiatan Inovasi Lemper Pedes dilaksanakan, sehingga segala bentuk informasi yang diterima masyarakat sebelum dan saat pelayanan bersifat konsisten.

## 6. *Modering Factors*

pada indikator *modering factors* terdapat 5 subindikator yaitu *digital divide*, *economic condition*, *political stability*, *perceived privacy*, *shared understanding*. Subindikator *digital divide* mengindikasikan bahwa masih terdapat kesenjangan kemampuan dan akses digital di masyarakat Kecamatan Balongbendo dalam memanfaatkan Inovasi Lemper Pedes. Kesenjangan digital tersebut terlihat dari adanya perbedaan kemampuan masyarakat dalam menggunakan perangkat *smartphone* sebagai sarana utama untuk dilakukannya aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). Untuk masyarakat yang berusia muda umumnya lebih

# INOVASI LAYANAN ELEKTRONIK *MOBILE* PEREKAMAN DAN AKTIVASI IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL PENDUDUK DESA LEMPER PEDES, BALONGBENDO, KABUPATEN SIDOARJO

cepat memahami prosedur mulai dari mengunduh aplikasi hingga proses aktivasi, sementara untuk masyarakat yang lanjut usia cenderung mengalami keterbatasan literasi digital sehingga membutuhkan pendampingan dari pegawai Kecamatan Balongbendo secara langsung. Hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian dari Hadimulyo & Pratiwi (2021) yang mengatakan bahwa kesenjangan akses dan kompetensi digital masyarakat menjadi salah satu tantangan utama dalam mengimplementasikan layanan e-government di Indonesia.

Subindikator *economic condition* menunjukkan bahwa kondisi ekonomi masyarakat memiliki pengaruh yang cukup signifikan terhadap kemudahan dalam mengakses dan memanfaatkan Inovasi Lemper Pedes, khususnya pada layanan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). Hasil wawancara dengan masyarakat sebagai pengguna layanan, menunjukkan bahwa kepemilikan *smartphone* yang mendukung aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) serta tersedianya kuota internet menjadi salah satu faktor yang menentukan keberhasilan masyarakat dalam mengikuti layanan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) pada Inovasi Lemper Pedes.

Subindikator *political stability* menunjukkan bahwa stabilitas kepemimpinan di Kecamatan Balongbendo relatif terjaga dan tidak menjadi penghambat utama dalam keberlangsung Inovasi Lemper Pedes. Dari hasil wawancara dengan pimpinan Kecamatan Balongbendo diketahui bahwa rotasi kepemimpinan memang berpotensi akan mempengaruhi pelaksanaan Inovasi Lemper Pedes, terutama pada tahap awal adaptasi pimpinan baru yang memiliki latar belakang dan pengalaman yang berbeda. Namun, realitanya Inovasi Lemper Pedes tetap berjalan sejak tahun 2023 meskipun terjadi pergantian kepemimpinan di dalamnya.

Subindikator *perceived privacy* menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan kegiatan Inovasi Lemper Pedes di Kecamatan Balongbendo masih terdapat rasa kekhawatiran dari sebagian kecil masyarakat terkait keamanan dan kerahasiaan data pribadi yang digunakan dalam proses aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD), terutama pada tahap pengisian nomer telpon dan alamat email. Namun, rasa kekhawatiran tersebut cenderung berkurang setelah pegawai kecamatan menjelaskan mengenai sistem keamanan dan pengelolaan data pada aplikasi Identitas

Kependudukan Digital (IKD) serta adanya mekanisme pengamanan seperti penggunaan pin pada aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). Berikut dokumentasi fitur pin pada aplikasi IKD

**Gambar 4. 15** Fitur Keamanan Pin Pada Aplikasi IKD



*Sumber: Dokumentasi Pribadi Peneliti, Tahun 2025*

Subindikator *shared understanding* menunjukkan bahwa pelaksanaan Inovasi Lemper Pedes di Kecamatan Balongbendo telah didukung dengan adanya pemahaman yang sama dari Pemerintah kecamatan, petugas pelaksana, perangkat desa dan masyarakat. Pemahaman bersama ini dibangun melalui pola komunikasi yang berjenjang, dimana pihak kecamatan yang terlebih dahulu memberikan informasi secara menyeluruh kepada perangkat desa khususnya bidang pelayanan, kemudian informasi tersebut diteruskan kepada RT/RW untuk disampaikan kembali kepada masyarakat. Konsistensi informasi yang diterima masyarakat baik melalui petugas maupun RT/RW menunjukkan bahwa tidak terjadi miskomunikasi dalam proses penyampaian informasi. Temuan tersebut sejalan dengan hasil penelitian dari Oktaviani & Fitri Helmi (2025) yang menyampaikan bahwa diseminasi informasi publik yang efektif membutuhkan kolaborasi antar unit Pemerintah serta pemahaman bersama agar pesan kebijakan dapat diterima secara utuh dan seragam oleh masyarakat.

# INOVASI LAYANAN ELEKTRONIK *MOBILE* PEREKAMAN DAN AKTIVASI IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL PENDUDUK DESA LEMPER PEDES, BALONGBENDO, KABUPATEN SIDOARJO

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan temuan penelitian, dapat disimpulkan bahwa Inovasi Layanan Elektronik Mobile Perekaman dan Aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Penduduk Desa (Lemper Pedes ) di Kecamatan Balongbendo, Sidoarjo sudah berjalan dengan baik, walaupun terdapat beberapa indikator yang belum maksimal pencapaiannya. Pada indikator *Citizen orientation* secara keseluruhan masyarakat Kecamatan Balongbendo telah memiliki kesiapan yang baik dalam menerima serta memanfaatkan inovasi lemper pedas dan metode layanan dari inovasi lemper pedas telah berhasil disesuaikan dengan kebiasaan dan cara masyarakat ketika melakukan pelayanan administrasi kependudukan., walaupun keterlibatan masyarakat dalam sosialisasi masih belum optimal, karena sosialisasi Inovasi Lemper Pedes lebih difokuskan kepada perangkat desa.

Indikator *channel orientation* secara keseluruhan pelaksanaan Inovasi Lemper Pedes telah mendapatkan dukungan dari norma kerjasama yang kuat antara Pemerintah Kecamatan Balongbendo dengan Pemerintah desa melalui pola komunikasi dan koordinasi yang dilakukan secara intensif melalui surat resmi, kunjungan langsung, serta melalui media komunikasi WhatsApp, serta Pelaksanaan Inovasi Lemper Pedes telah mendapatkan dukungan pembiayaan yang jelas dan bersifat kelembagaan melalui penganggaran yang terintegrasi dalam APBD Kecamatan Balongbendo dan dokumen pelaksanaan anggaran Kecamatan Balongbendo, walaupun nominal alokasi anggarannya dinilai belum mencukupi untuk perawatan dan pemeliharaan peralatan Inovasi Lemper Pedes.

Indikator *technology orientation* secara keseluruhan pelaksanaan dari inovasi lemper pedas telah mendapatkan dukungan kapasitas teknologi yang cukup memadai dan mendapatkan dukungan kapabilitas manajerial yang cukup baik untuk menjaga keberlangsungan Inovasi Lemper Pedes kedepannya. Meskipun dalam pelaksanaanya masih mengalami kendala pada stabilitas jaringan dan hasil evaluasi yang belum terdokumentasi secara tertulis. Indikator *tangible outcomes* secara keseluruhan Inovasi Lemper Pedes telah menghasilkan manfaat secara nyata bagi masyarakat maupun Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan baik dari sisi biaya, waktu dan efisiensinya.



Indikator *intangible outcomes* secara keseluruhan Inovasi Lemper Pedes dapat meningkatkan rasa kepuasan masyarakat serta kepercayaan masyarakat terhadap Pemerintahan khususnya Kecamatan Balongbendo. Indikator *moderating factors* secara keseluruhan pelaksanaan Inovasi Lempar Pedes masih menghadapi kesenjangan kemampuan dan akses digital di kalangan masyarakat, khususnya antara kelompok usia muda dan lanjut usia. Selain itu, kondisi ekonomi masyarakat juga mempengaruhi akses layanan, terutama terkait kepemilikan *smartphone* yang sesuai spesifikasi serta ketersediaan akses internet. Disisi lain, stabilitas politik dan kepemimpinan di Kecamatan Balongbendo dinilai tidak menghambat keberlangsungan dari Inovasi Lemper Pedes, karena Inovasi Lemper Pedes telah terinstitusional dalam sistem pelayanan publik dan tetap berjalan meskipun terjadi rotasi kepemimpinan di dalamnya. Namun, dari sisi persepsi privasi masih terdapat rasa kekhawatiran yang ditunjukkan masyarakat terhadap keamanan data pribadi dan pelaksanaan Inovasi Lemper Pedes telah didukung dengan adanya pemahaman bersama antara pemerintah kecamatan, perangkat desa, dan masyarakat terkait tujuan dan manfaat dari layanan Inovasi Lemper Pedes.

## **Saran**

Mengacu pada kesimpulan di atas, terdapat beberapa rekomendasi yang diberikan oleh peneliti terkait program inovasi Layanan Elektronik Mobile Perekaman dan Aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Penduduk Desa (Lemper Pedes) di Kecamatan Balongbendo, Sidoarjo, sebagai berikut:

1. Pemerintah Kecamatan Balongbendo, Sidoarjo hendaknya meningkatkan upaya penguatan literasi digital masyarakat secara berkelanjutan, terutama untuk kelompok masyarakat lanjut usia dan bagi masyarakat dengan tingkat literasi yang masih rendah. Upaya tersebut dapat dilakukan melalui kegiatan sosialisasi dan pelatihan secara sederhana yang disesuaikan dengan kemampuan masyarakat desa dan diselenggarakan di balai desa.
2. Untuk mengatasi kendala teknis yang masih terjadi ketika pelaksanaan Inovasi Lemper Pedes, hendaknya Pemerintah Kecamatan Balongbendo, Sidoarjo melakukan koordinasi dan sinergi dengan instansi terkait seperti Dinas Komunikasi Dan Informatika guna meningkatkan kualitas dan stabilitas jaringan di wilayah Kecamatan Balongbendo. Bentuk koordinasi dan sinergi dapat dilakukan dengan cara pemetaan

# **INOVASI LAYANAN ELEKTRONIK *MOBILE* PEREKAMAN DAN AKTIVASI IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL PENDUDUK DESA LEMPER PEDES, BALONGBENDO, KABUPATEN SIDOARJO**

titik-titik wilayah dengan kualitas jaringan yang lemah, pengajuan peningkatan kapasitas jaringan internet serta penyediaan perangkat pendukung seperti modem, router atau penguat sinyal di lokasi pelayanan.

3. Pemerintah Kecamatan Balongbendo, Sidoarjo hendaknya mengembangkan skema pendanaan alternatif dengan melakukan kerjasama lintas sektor guna mendukung keberlangsungan Inovasi Lemper Pedes. Kerjasama tersebut dapat dilakukan bersama instansi Pemerintah Kabupaten Sidoarjo seperti Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil, dalam bentuk dukungan anggaran, penyediaan sarana maupun peningkatan kapasitas sumber daya manusia. Selain itu, kemitraan juga dapat dilakukan dengan pihak swasta untuk membantu penyediaan fasilitas teknologi, sarana transportasi pelayanan keliling, maupun pendanaan kegiatan sosialisasi kepada masyarakat.
4. Pemerintah Kecamatan Balongbendo, Sidoarjo hendaknya mengembangkan sistem evaluasi yang lebih sistematis, terstruktur dan terdokumentasi secara tertulis. Evaluasi dapat dilakukan secara berkala melalui tahapan yang jelas mulai dari pengumpulan data layanan kegiatan Inovasi Lemper Pedes hingga analisis dan perumusan tindak lanjut. Kemudian hasil evaluasi tersebut hendaknya disusun secara tertulis dalam bentuk laporan resmi, sehingga dapat digunakan sebagai dasar perbaikan Inovasi Lemper Pedes kedepannya.

## DAFTAR REFERENSI

- Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif (M. S. Dr. Patta Rapanna, SE. (Ed.))*. CV. Syakir Media Press.
- Bambang Kusbandrijo, Masadib Akmal Vyandri, & Tjetjep Yudiana. (2025). Evaluation Of The Impact Of Public Service Innovation And Sustainability Model Of The Family Doctor Program Of The Government Of The Riau Islands Province. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik* , 9(1), 210–231
- Hadimulyo, C., & Pratiwi, P. H. (2021). Pengaruh Kesenjangan Digital Terhadap Kegagalan E-Government Melalui Layanan Jakwir Cetem. *Dimensia: Jurnal Kajian Sosiologi*, 10(2), 158–173.
- Kurniasih, D., Yusuf, M., & Saputra, A. S. (2023). The Era Of Collaborative Management: Navigating The Challenges Faced By Indonesian Local Governments. *Jurnal Studi Pemerintahan*, 283–304.
- Malodia, S., Dhir, A., Mishra, M., & Bhatti, Z. A. (2021). *Future Of E-Government: An Integrated Conceptual Framework*. Technological Forecasting And Social Change, 173(July), 121102.
- Marsono. (2017). Membangun Model Pelayanan Publik Desa : Mendekatkan Pelayanan Masyarakat Di Tingkat Lokal. *Jurnal Borneo Administrator*, 13(1), 1–20.
- Martoyib, Suandi, Juliarta, E., Rauf, A., Lawati, S., Yuliana, & Purwanti, U. (2025). Efisiensi Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Akademik Di Politeknik Pariwisata Palembang. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Studi Kebijakan (JIASK)*, 8(September), 137–150.
- Moleong, L. J., & Surjaman, T. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif*.
- Mukarom, Z., & Laksana, Muhibudin Wijaya. (2015). ZM\_Manajemen\_Pelayanan\_Publik.Pdf. In Manajemen Pelayanan Publik (P. 50)
- Oktaviani, W., & Fitri Helmi, R. (2025). Diseminasi Informasi Publik: Pendukung Dan Penghambat Peningkatan Layanan Keterbukaan Informasi Publik Di Kabupaten Pasaman. *Jurnal ISO: Jurnal Ilmu Sosial, Politik Dan Humaniora*, 5(1), 10.
- Osborne, S. P., & Strokosch, K. (2013). It Takes Two To Tango? Understanding The Co-Production Of Public Services By Integrating The Services Management And Public Administration Perspectives. *British Journal Of Management*, 24(S3).

# **INOVASI LAYANAN ELEKTRONIK *MOBILE* PEREKAMAN DAN AKTIVASI IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL PENDUDUK DESA LEMPER PEDES, BALONGBENDO, KABUPATEN SIDOARJO**

- Pratiwi, M., & Syukur, A. T. (2018). Inovasi Pelayanan Publik “Motor Pelayanan Lorong Ta” Pada Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar Public Service Innovation “Motor Pelayanan Lorong Ta”” At Rappoccini District Office Of Makassar City.” *Jurnal Administrasi Negara*, 24, 1–10.
- Purnomo, H., Suljatmiko, & Ulfiandi, I. Z. (2025). PERANAN E-GOVERNMENT DALAM MENINGKATKAN. 4(2), 122–130.
- Suandi, S. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. *Journal PPS UNISTI*, 1(2), 13–22.
- Widyani, R., Nilamcaya, M., Rudiansyah, A., Administrasi Publik, M., & Swadaya Gunung Jati Cirebon, U. (2022). Pemanfaatan Teknologi Digital Dalam Pelayanan Publik Menggunakan Elektronik Government (E-Government ). *Jurnal Ilmu Administrasi REFORMASI Universitas Swadaya Gunung Jati REFORMASI*, 7(1), 24
- Yuliantini, L. S., & Pribadi, U. (2024). Citizens Readiness For E-Government On The Jogja Smart Service (JSS) Application In Yogyakarta City. *Jurnal Nasional Pendidikan Teknik Informatika (JANAPATI)*, 13(2), 234–247
- Strauss, A., & Corbin, J. (2003). *Dasar-Dasar Penelitian Kualitatif: Prosedur dan Teknik Grounded Theory (Terjemahan)*. Jakarta: Pustaka LP3ES Indonesia.
- Ombudsman Republik Indonesia. (2024). Laporan Tahunan 2024. Jakarta: Ombudsman RI
- Republik Indonesia. (2008). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Jakarta: Sekretariat Negara.