

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi dirasakan pada setiap bidang dan telah menjadi bagian tidak terpisahkan dari hampir seluruh aspek kehidupan manusia, baik dalam aspek politik, ekonomi, sosial budaya, kemasyarakatan, dan pemerintahan (Widiyarta & Humaidah, 2023). Berada di tengah-tengah hadirnya era *Society 5.0* sebagai representasi yang menjelaskan bahwa konsep perkembangan teknologi mendorong digitalisasi dan otomatisasi lebih lanjut dengan memanfaatkan kombinasi teknologi, manusia, dan kebutuhan untuk membentangkan sistem yang lebih adaptif dan responsif terhadap perubahan dalam lingkungan, yang dalam hal ini juga turut dihadapi dalam lingkup pemerintahan di setiap negara. Untuk itu, pemerintah Indonesia berusaha beradaptasi melaksanakan serangkaian kebijakan untuk mereformasi sistem pemerintahan, seperti debirokratisasi, desentralisasi, dan transformasi (Dwiyanto, 2023).

Perkembangan teknologi mendorong pemerintah melakukan transformasi berbagai jenis kegiatan pemerintahan yang bersifat manual menjadi sistem digital, bernama Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (selanjutnya disingkat SPBE) atau dikenal juga dengan *e-government*. Terwujudnya *e-government* dalam sebuah negara menjadi bukti penting bagaimana pemerintah dapat beradaptasi terhadap kemajuan teknologi yang ada supaya tidak tertinggal (Amri et al., 2022). Teknologi dalam konteks *e-government* sendiri memberikan peluang menarik untuk berbagi informasi, kolaborasi, pemberian layanan, dan partisipasi publik sehingga memungkinkan masyarakat untuk memahami kebijakan dan tindakan pemerintah.

Istilah *e-government* telah melekat pula pada pelayanan publik digital (*public e-service*) (Apriliani et al., 2024). SPBE dibangun bertujuan untuk menyelenggarakan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel serta pelayanan publik yang bermutu dan terpercaya. Pada

dasarnya, pelayanan publik merupakan inti dari seluruh proses pemerintahan. Lewat regulasi atau kebijakan, instrumen fiskal, hingga pelayanan publik, negara tidak saja berperan sebagai institusi alternatif, tetapi juga menjadi pihak yang bertanggung jawab dan menjamin terpenuhinya hak-hak dasar warga sebagai esensi makna keadilan (Riris Khatarina, 2021).

Seperti ditunjukkan dengan telah munculnya himbauan Presiden Joko Widodo kepada seluruh Kementerian/Lembaga pemerintahan lainnya untuk ikut serta melaksanakan dan mendukung transformasi digital dan keterpaduan layanan digital nasional melalui identitas digital (*digital ID*), pembayaran digital (*digital payment*), *e-procurement*, dan pertukaran data untuk interoperabilitas layanan publik yang berorientasi kepada pengguna yaitu masyarakat (Ditjen Dukcapil, 2024). Hal itu tertuang dalam Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2023 tentang Percepatan Transformasi Digital di Indonesia dan Layanan Digital Nasional yang menyebutkan setidaknya ada sembilan bidang layanan SPBE yang menjadi prioritas untuk diintegrasikan ke dalam layanan digital nasional, yaitu layanan administrasi kependudukan, layanan portal pelayanan publik, layanan Satu Data Indonesia, layanan pendidikan, layanan kesehatan, layanan bantuan sosial, layanan transaksi keuangan negara, layanan administrasi pemerintahan di bidang aparatur negara, dan layanan kepolisian.

Dalam konteks ini, apabila dikaitkan dengan pelayanan publik, maka tentu saja pelayanan administrasi kependudukan menjadi elemen terpenting dan titik sentral yang terintegrasi dalam seluruh layanan pemerintah. Berbagai contoh layanan administrasi kependudukan seperti layanan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, layanan perizinan, dan layanan sejenisnya ini merupakan pelayanan yang wajib diberikan dari negara melalui penyelenggara pemerintahan yang ada untuk menjamin hak dan kebutuhan dasar warga negara. Terutama bagi Kartu Tanda Penduduk sebagai dokumen kependudukan wajib yang utama.

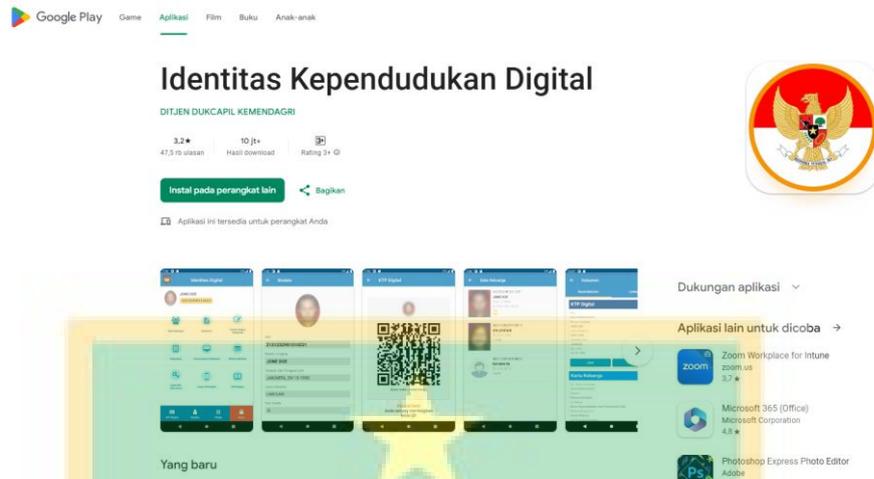
Kartu Tanda Penduduk adalah dokumen kependudukan yang wajib dimiliki sebagai kartu bukti diri (legitimasi) dan sebagai identitas dalam memberikan legalitas bahwasannya seseorang adalah bagian dari suatu

negara. Bentuk fisik KTP yang sebelumnya dibuat secara manual oleh masyarakat setiap lima tahun sekali, kini telah digantikan dengan KTP elektronik yang berlaku seumur hidup dengan harapan pada proses pembuatannya dapat dilakukan dengan cepat, efektif, dan efisien tanpa memakan biaya dan waktu yang lama (Firmansyah & Anisykurlillah, 2023). Namun, seringkali dalam setiap transformasi yang dijalankan masih dijumpai permasalahan, baik pada sistem maupun pengguna. Terdapat tiga kendala dalam pencetakan KTP elektronik, diantaranya yakni pengadaan blanko e-KTP, penyediaan printer dengan ribbon, *cleaning kit* dan film yang memakan anggaran cukup besar, hasil perekaman e-KTP yang tidak terkirim secara lengkap dan sempurna karena kendala jaringan internet di daerah, serta telah dilakukannya pemekaran 11 kecamatan dan 300 desa/kelurahan khususnya di Daerah Otonomi Baru (DOB) di Papua (Prof. Zudan Arif Fakrulloh – Ditjen Dukcapil Kementerian Dalam Negeri dalam Rakornas Dukcapil 2023). Oleh karena itu, KTP elektronik dinilai sudah seharusnya digantikan dengan inovasi yang memperkenalkan pembaruan teknologi yang mengedepankan keefektifan dan keefisienan proses.

Dalam perkembangan saat ini, untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih efektif dan efisien, diperlukan inovasi dalam sistem pelayanan administrasi kependudukan. Oleh karena itu, penerapan mekanisme layanan daring menjadi solusi yang lebih praktis dan cepat bagi masyarakat. Ketentuan mengenai layanan ini telah diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring. Menanggapi hal itu, Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri memperkenalkan inovasi pelayanan KTP elektronik tidak dalam bentuk fisik, melainkan berbasis digital dalam bentuk aplikasi Identitas Kependudukan Digital. Aplikasi IKD menjadi langkah inovatif yang sesuai dalam beradaptasi dengan tantangan perubahan zaman dan perkembangan teknologi yang lebih mumpuni.

Gambar 1.1

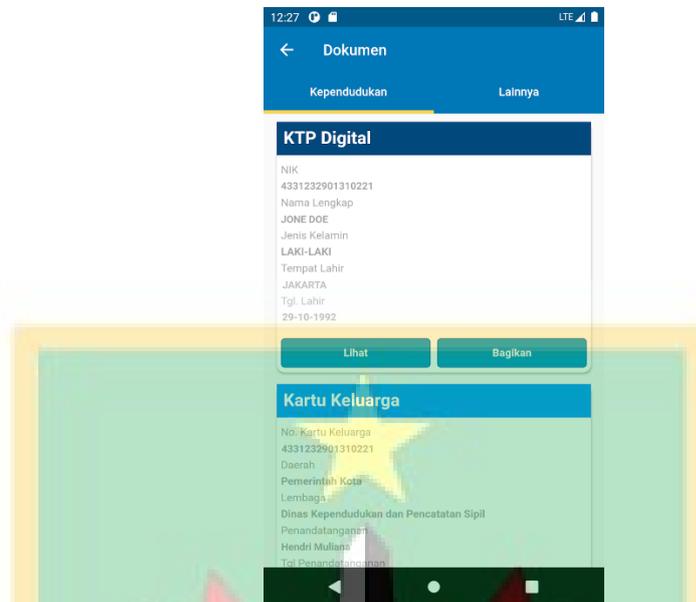
Tampilan Aplikasi IKD di *Google Play Store*



Sumber: Google Play Store

Sebagaimana yang tertuang dalam Permendagri Nomor 72 Tahun 2022 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blangko KTP-el serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital menjelaskan bahwa Identitas Kependudukan Digital merupakan informasi elektronik yang digunakan untuk merepresentasikan dokumen kependudukan dan data balikan dalam aplikasi digital melalui gawai yang menampilkan data pribadi sebagai identitas yang bersangkutan. Hadirnya IKD sebagai program kebijakan baru di bidang administrasi kependudukan yang dapat diakses melalui *gadget/smartphone* menunjukkan adanya pemanfaatan teknologi dalam upaya mendukung keterpaduan layanan digital (Abdullah Azwar Anas – Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) dalam Rakornas Disdukcapil). Disebutkan pula bahwa IKD menjadi kunci utama dalam keterpaduan seluruh layanan dengan tetap mengutamakan perlindungan data pribadi.

Gambar 1.2
Tampilan Dokumen Kependudukan yang Terintegrasi dengan IKD



Sumber: Google Play Store

Seperti terlihat pada gambar diatas, dalam penerapannya IKD berfungsi sebagai pembuktian identitas, autentikasi identitas, dan otoritas identitas yang terintegrasi dengan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIADK) terpusat sehingga secara otomatis tersinkronisasi dengan dokumen pribadi lainnya, seperti Kartu Keluarga, Surat Izin Mengemudi (SIM), Kartu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan, Kartu Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), kartu vaksinasi, dan masih banyak lainnya. Dengan adanya IKD ini, masyarakat diharapkan dapat mempercepat transaksi pelayanan publik ataupun privat yang tidak membutuhkan data fisik melainkan dalam bentuk digital (Firmansyah & Anisykurlillah, 2023).

Untuk itu dalam mendukung upaya percepatan keterpaduan layanan digital nasional, Pemerintah dalam hal ini Ditjen Dukcapil sebagai Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang berwenang mengurus urusan mengenai dokumen kependudukan dan pencatatan sipil menginstruksikan kepada setiap Disdukcapil Provinsi dan Kabupaten/Kota agar dapat mencapai target 30% aktivasi IKD dari penduduk wajib e-KTP (Ahmad Ridwan – Ditjen Dukcapil, 2024). Aktivasi IKD yang semakin digencarkan pada awal tahun 2024

dimaksudkan agar memudahkan masyarakat untuk bertransaksi dengan layanan publik atau swasta hanya dengan menggunakan ponsel. Sehingga IKD sendiri telah diimplementasikan secara merata di seluruh wilayah di Indonesia, salah satunya di Kota Jakarta Selatan.

Kota Jakarta Selatan adalah salah satu dari lima kota administrasi di DKI Jakarta. Kota Jakarta Selatan menempati urutan teratas bersama Kota Jakarta Timur dengan pembagian wilayah paling banyak di Provinsi DKI Jakarta, yaitu terbagi atas 10 kecamatan dan 65 kelurahan. Menurut data yang diambil dari Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta, pada tahun 2023 tercatat Kota Jakarta Selatan menjadi kota dengan jumlah penduduk terbanyak ketiga dari enam kabupaten/kota di Provinsi DKI Jakarta.

Tabel 1.1 Jumlah Penduduk Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta (Tahun 2023)

Kabupaten/Kota	Jumlah Penduduk (Jiwa)
Jakarta Timur	3.079.618
Jakarta Barat	2.470.054
Jakarta Selatan	2.235.606
Jakarta Utara	1.808.985
Jakarta Pusat	1.049.314
Kepulauan Seribu	28.523

Sumber: Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta

Dengan total jumlah penduduk yang banyak di Jakarta Selatan, tidak dapat dipungkiri bahwa kebutuhan akan dokumen administrasi kependudukan berupa KTP digital terus meningkat sejalan dengan pertumbuhan penduduk. Mengingat banyaknya jumlah penduduk yang meningkat setiap tahunnya, maka dapat diartikan pula setiap harinya terdapat permasalahan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan apabila tidak dibersamai dengan pelayanan publik yang prima oleh instansi terkait.

Untuk itu, mengutip data yang dihimpun oleh Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta, jika dibandingkan

dengan kabupaten/kota lainnya di Provinsi DKI Jakarta, menunjukkan bahwa pada tahun 2024 Kota Jakarta Selatan menempati urutan kedua terbawah dalam jumlah masyarakat yang telah melakukan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD).

Tabel 1.2 Jumlah Masyarakat Pengguna Aplikasi IKD pada Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta (Tahun 2024)

Kab/Kota	Jumlah Penduduk Wajib KTP (jiwa)	Angka Aktivasi Identitas Kependudukan Digital (jiwa)	Persentase
Jakarta Timur	2.462.942	415.121	16.84%
Jakarta Barat	1.954.515	317.118	16.21%
Jakarta Selatan	1.816.385	273.531	15.07%
Jakarta Pusat	841.463	12.678	1.51%
Kepulauan Seribu	21.414	6.784	31.67%

Sumber: Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa Kota Jakarta Selatan dengan banyaknya jumlah penduduk wajib KTP baru menyentuh angka kurang lebih 15% dalam capaian aktivasi IKD yang masih jauh dari target nasional yaitu 30% dari keseluruhan penduduk wajib KTP-el di Indonesia. Dalam hal ini diartikan, Kota Jakarta Selatan belum mampu mencapai target yang telah dicanangkan oleh Ditjen Dukcapil Kementerian Dalam Negeri.

Adapun untuk dapat terdaftar dan menggunakan layanan IKD, masyarakat diwajibkan untuk terlebih dahulu melakukan aktivasi langsung ke kantor pelayanan administrasi kependudukan di lingkungan setempat, baik di kantor Sudin Dukcapil Kota, Kecamatan, maupun Kelurahan. Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan unsur pelaksana Pemerintah Daerah yang mengemban tugas dan kewenangan di bidang layanan administrasi kependudukan, salah satunya pemberian layanan aktivasi IKD

kepada masyarakat. Untuk itu, jika melihat permasalahan di atas yang menunjukkan belum tercapainya target capaian angka aktivasi IKD, perlunya dilakukan penelitian untuk mengetahui bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Sudin Dukcapil Kota Jakarta Selatan.

Pelayanan publik menjadi unsur yang wajib ada dalam sebuah birokrasi pemerintahan karena bukan hanya menjadi sekadar tugas rutin, melainkan menjadi kunci dalam menjalin kepercayaan dengan masyarakat. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik mempunyai peranan penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat, serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Yulanda & Frinaldi, 2023).

Inovasi dalam IKD diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan serta mempercepat proses administrasi bagi masyarakat yang membutuhkan data fisik. Namun, jika pertumbuhan jumlah penduduk tidak diimbangi dengan peningkatan kualitas layanan publik, maka hal ini dapat berdampak negatif pada kebijakan pemerintahan (Romawati et al., 2024). Situasi ini menunjukkan bahwa lonjakan jumlah penduduk yang membutuhkan dokumen kependudukan belum sepenuhnya diimbangi dengan layanan yang memenuhi harapan masyarakat (Sasongko, 2023). Akibatnya, berbagai tantangan muncul dalam upaya memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang optimal.

Setiap instansi publik memiliki kewajiban dalam memberikan tanggung jawab kepada publik, di mana setiap warga negara berhak menilai kualitas pelayanan yang diterimanya. Dalam menilai kualitas suatu pelayanan, perlunya mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan instansi yang melaksanakannya. Dalam analisis kualitas layanan publik, evaluasi yang berasal dari pengguna menjadi unsur pertama yang perlu

diperhatikan, kemudian selanjutnya adalah bagaimana kemudahan layanan dikenali sebelum layanan berlangsung atau setelah layanan diberikan.

Dalam pelaksanaan aktivasi IKD oleh Sudin Dukcapil Kota Jakarta Selatan, masih banyak dijumpai kekurangan yang perlu untuk disempurnakan. Hal tersebut dapat dilihat dari Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) Disdukcapil Tahun 2023. **Pertama**, mengenai cakupan kepemilikan dokumen pendaftaran penduduk berupa KTP-el, KK, dan KIA. Pada realisasinya, Jakarta Selatan menjadi wilayah terendah ketiga setelah Jakarta Utara dan Jakarta Timur. Indikator ini diampu oleh Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk, Kepala UPTIK, dan Kepala Suku Dinas. Hal tersebut dapat disebabkan oleh masyarakat yang masih belum mengetahui informasi dan masih belum paham mengenai tata cara pembuatan dokumen kependudukan karena kurangnya sosialisasi yang kemudian mempengaruhi pada sedikitnya jumlah aktivasi IKD. Selain itu juga muncul dikarenakan tidak semua individu memiliki literasi digital terutama orang tua, kebiasaan masyarakat yang kurang mumpuni dalam menerima suatu program atau kebijakan yang baru seperti program IKD, serta layanan data dalam mengakses sistem IKD yang masih terbatas karena tidak semua orang memiliki gawai (*handphone*) sesuai dengan spesifikasi yang dibutuhkan untuk mengakses aplikasi IKD (Firmansyah & Anisykurlillah, 2023). Masih kurangnya cakupan kepemilikan dokumen kependudukan terutama KTP akan berpengaruh pula terhadap angka aktivasi IKD oleh masyarakat, begitu pun dengan belum tercapainya angka 30% untuk capaian aktivasi IKD yang dicanangkan Pemerintah.

Kedua, mengenai pemenuhan hak atas layanan administrasi kependudukan di Jakarta Selatan masih dinilai rendah. Dari survey yang dilakukan terkait kepuasan layanan dukcapil dengan ruang lingkup kepuasan layanan secara eksternal oleh masyarakat dan layanan secara internal, menunjukkan perolehan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 91,87 dari nilai 100. Perolehan nilai IKM tersebut menempatkan Disdukcapil Kota Jakarta Selatan menjadi yang paling rendah dari 6 kota/kabupaten di DKI Jakarta. Dimana persyaratan pelayanan yang sesuai dan mudah dipahami oleh

masyarakat sebagai indikator paling tidak memuaskan bagi masyarakat. Oleh karena itu peneliti ingin mengetahui lebih dalam terkait bagaimana masyarakat menerima pelayanan karena pemberian pelayanan publik yang berkualitas menjadi penting untuk diwujudkan oleh Sudin Dukcapil Kota Jakarta Selatan dan dirasa sangat mempengaruhi minat masyarakat untuk dapat menerima pelayanan yang diberikan. Maka dari itu, kualitas pelayanan dapat menjadi faktor penentu dalam pelaksanaan penyelenggaraan aktivasi IKD di Kota Jakarta Selatan. Kualitas pelayanan publik dapat menjadi suatu acuan dalam menilai penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh organisasi publik ataupun aparatur sebagai pelaksana pelayanannya.

Ketiga, mengenai tindak lanjut aduan masyarakat dalam pelayanan publik yang dilakukan oleh Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dalam penilaiannya, indikator aduan masyarakat ini diambil dari berbagai macam media pengaduan antara lain Email, Facebook, JAKI, SP4N Lapor, dan Twitter. Hasil menunjukkan bahwa Kota Jakarta Selatan memperoleh total sebanyak 19 aduan masyarakat yang menjadikan sebagai kota dengan aduan masyarakat paling banyak setelah Jakarta Timur. Dengan ini peneliti ingin meninjau lebih lanjut terkait bagaimana pelayanan yang dilakukan oleh Sudin Dukcapil Kota Jakarta Selatan dengan mengukur lewat kualitas pelayanan yang diberikan kepada publik. Hal tersebut karena kualitas pelayanan dapat mempengaruhi banyaknya jumlah aduan masyarakat yang diterima oleh instansi penyelenggara pelayanan publik.

Dalam menilai kualitas pelayanan, pastinya mengacu pada suatu teori indikator. Teori yang akan dipakai untuk menilai kualitas pelayanan publik pada aktivasi layanan IKD adalah teori yang dikemukakan oleh Zeithaml et al., dalam Hardiyansyah (2018) yang disederhanakan dari sepuluh dimensi kualitas pelayanan menjadi lima dimensi yaitu dimensi SERVQUAL (Service Quality). Dimensi tersebut terdiri dari dimensi berwujud (*tangible*), keandalan (*reliability*), ketanggapan/respons (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*). Menurutnya, lima dimensi kualitas tersebut secara positif dan signifikan dapat mempengaruhi minat dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Semakin tinggi minat untuk

melakukan aktivasi, maka semakin cepat juga penerapan serta pemanfaatan IKD dapat berjalan bagi masyarakat.

Berdasarkan uraian diatas, maka dalam hal ini peneliti tertarik untuk membahas sebuah penelitian yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Aktivasi Identitas Kependudukan Digital oleh Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini, yaitu **“Bagaimana kualitas pelayanan aktivasi Identitas Kependudukan Digital yang dilakukan oleh Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan?”**

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk menjawab rumusan masalah yang telah dikemukakan, yaitu untuk mengetahui kualitas pada pelayanan aktivasi Identitas Kependudukan Digital yang dilakukan oleh Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan dengan ditunjukkan pada pemenuhan target capaian dan ketepatan sasaran bagi pengguna layanan yang dalam hal ini dimaksudkan kepada masyarakat.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan dan mengembangkan kemampuan berpikir secara kritis melalui karya ilmiah, serta memberikan referensi tambahan bagi berjalannya pelayanan kepada publik khususnya pemahaman mengenai kualitas pelayanan pada aktivasi Identitas Kependudukan Digital oleh Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan. Selain itu juga diharapkan dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam menyusun penelitian selanjutnya dan sekaligus menjadi bahan masukan

informasi untuk melanjutkan penelitian yang fokusnya pada kualitas pelayanan aktivasi Identitas Kependudukan Digital.

1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi berbagai pihak terutama kepada Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan sebagai penyelenggara program, sehingga bisa digunakan menjadi referensi untuk bahan evaluasi kedepannya dan juga acuan Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan publik serta terciptanya *good governance* yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel.

1.5 Batasan Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan batasan dalam melakukan penelitian. Batasan penelitian ini dilakukan sebagai upaya untuk membatasi ruang lingkup permasalahan yang ada agar terfokus dan tidak melebar dari konteks penelitian. Batasan masalah berguna untuk memperjelas dan menegaskan permasalahan yang terjadi. Adapun dalam penelitian, batasan penelitian akan menitikberatkan pada lingkup Kualitas Pelayanan Aktivasi Identitas Kependudukan Digital oleh Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan. Informasi yang disajikan akan terfokus pada pelayanan publik dalam hal aktivasi Identitas Kependudukan Digital di Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan adalah kerangka penulisan dan/atau penyusunan yang terdiri dari beberapa bagian bab dan sub-bab. Adapun dalam proposal penelitian yang membahas mengenai Penerapan Pelayanan Aktivasi Identitas Kependudukan Digital oleh Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan ini, sistematika penulisan disusun sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini memuat latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penulisan, manfaat penulisan yang terbagi atas manfaat teoritis dan manfaat praktis, batasan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini memuat uraian penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya dan memiliki keterkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan dengan urgensi sebagai bahan referensi, perbandingan, dan pembeda. Selain itu juga memuat uraian konsep dan teori yang dijadikan landasan dalam penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Aktivasi Identitas Kependudukan Digital oleh Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan. Kemudian dasar dari penelitian ini juga akan dituangkan pada bagian kerangka pemikiran.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini memuat mengenai pendekatan yang digunakan dalam penelitian, informan penelitian, teknik pengumpulan data yang terdiri dari metode pengumpulan data dan sumber data, teknik pengolahan data dan analisa data yang terdiri dari triangulasi data dan analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini memuat mengenai temuan hasil penelitian yang telah dilakukan observasi dan analisis secara mendalam yang kemudian menjadi fokus keberhasilan dalam karya tulis ilmiah tugas akhir dimana dijabarkan dalam pembahasan mengenai penerapan pelayanan aktivasi Identitas Kependudukan Digital oleh Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan

BAB V PENUTUP

Bab ini memuat mengenai uraian hasil dan pembahasan penelitian yang telah dijadikan kesimpulan serta

menjabarkan saran dan rekomendasi untuk peningkatan penerapan pelayanan di waktu selanjutnya.

