

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelaksanaan pelayanan publik merupakan pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik juga sebagai indikator penting dalam penilaian kinerja pemerintahan baik ditingkat pusat maupun daerah. Penyelenggaraan pemerintahan dikatakan baik jika pelayanan publik yang dilakukan berorientasi pada kepentingan masyarakat. pelayanan yang memberikan implikasi yang baik dan berkualitas memberikan kepuasan untuk masyarakat karena indikator keberhasilan pelayanan itu yang menjadi tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pemerintah.¹

Pelayanan masyarakat dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan.² Jadi pelaksanaan pelayanan pemerintah tersebut harus memberikan kebutuhan kelengkapan yang dibutuhkan oleh masyarakat dengan memberikan kemudahan dalam mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan.

¹Hayat, Manajemen Pelayanan Publik (Jakarta:Rajawali Pers,2017)hal.1

²Ahmad Mustanir, Pelayanan Publik (Jawa Timur:Qiara Media,2022) hal.8

Penting Administrasi Kependudukan tertuang dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang menyatakan bahwa :

“Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain”.³

Gambar 1.1
Program Jemput Bola Aktivasi Identitas Kependudukan Digital



(Sumber: berita depok.go.id)

Program Jemput bola dalam pelayanan Administrasi Kependudukan dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang peningkatan kualitas layanan Administrasi Kependudukan yang tertera pada Pasal 2 ayat (1) dijelaskan tentang salah satu kebijakan untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan dapat dilakukan melalui layanan terintegrasi atau jemput bola. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota harus melakukan pelayanan jemput bola sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 ayat (2) terhadap penduduk yang memiliki

³Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006

kendala.⁴ jadi pelaksanaan jemput bola membantu mengatasi permasalahan masyarakat yang mengalami kendala dalam membuat dokumen kependudukan terutama dalam pembahasan Kartu Tanda Penduduk (KTP).

Tujuan adanya program jemput bola tersebut untuk memudahkan dalam pelayanan publik itu mengatasi permasalahan-permasalahan yang terjadi di antaranya : Penyelesaian dokumen kependudukan yang terlalu lama, Lamanya untuk pembuatan KTP karena kurangnya Blanco, Ketidak mengertian masyarakat dengan pelayanan yang tersedia, dan penggunaan teknologi yang tidak dimengerti. Saat ini pemerintah menerapkan Program jemput bola dalam memberikan pelayanan KTP Digital.

Pelaksanaan Program Jemput Bola di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok salah satu yang menjalankannya untuk memaksimalkan kebutuhan masyarakat dengan memberikan layanan tersebut. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok memberikan layanan jemput bola dengan beberapa pelayanan yang ada yaitu Pembuatan KTP bagi Disabilitas, Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA), Akte Kelahiran dan juga Akte Kematian dan saat ini salah satu pelayanan pemerintah yang merupakan salah satu program pemerintah yang dijalankan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di seluruh daerah yaitu Identitas Kependudukan Digital.

⁴Hotlina Sihombing , Jurnal Implementasi Program Jemput Bola dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan KTP-EL Bagi Penyandang Disabilitas di Kabupaten Dairi Provinsi Sumatera Utara (02 Juni 2022) hal.2

Pada fenomena yang terjadi atau pelayanan Administrasi Kependudukan dalam melaksanakan Program Jemput bola yaitu Identitas Kependudukan Digital (IKD) sedang berjalan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok. Menurut saya sangat tepat dijadikan salah satu fokus untuk mempercepat dalam pelaksanaan administrasi dengan adanya program jemput bola tersebut di tambah juga pelaksanaan yang diberikan saat ini oleh Dinas sendiri merupakan pelayanan baru. Tetapi untuk saat ini seharusnya pemerintah sendiri lebih memaksimalkan terlebih dahulu cakupan masyarakat yang belum memiliki KTP-el di kota Depok juga menjadi salah satu permasalahan dalam kebijakan publik, namun tidak tutup kemungkinan juga tahap tersebut juga akan membantu pelaksanaan peningkatan rasio ber KTP di Depok.

Pemerintah menerapkan pelayanan atau membuat suatu pelayanan berupa KTP Digital atau Identitas Kependudukan Digital, sesuai dengan amanat dari Kementerian Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 merupakan dasar pelaksanaan perubahan terkait pelayanan yang berubah dari sebelumnya di bagian pembentukan kartu tanda penduduk dimana saat ini Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang berbentuk fisik masih tetap berlaku dan digunakan. Identitas Kependudukan Digital adalah informasi elektronik yang digunakan untuk merepresentasikan dokumen kependudukan dan data balikan dalam aplikasi digital melalui gawai yang menampilkan data pribadi

sebagai identitas. Identitas Kependudukan Digital (IKD) ini mulai disahkan pada tanggal 11 april 2022 dan ditetapkan pada tanggal 22 april 2022 ini merupakan turunan program dari Kementerian Dalam Negeri namun yang menjalankan atau ditugaskan untuk menjalankan pelayanan program baru tersebut kepada aspek-aspek yang bekerja menjalankan administrasi kependudukan seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kecamatan yang terhubung langsung dengan Disdukcapil.⁵

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memberikan pelayanan ini bermanfaat untuk membantu pelayanan adminduk menjadi mudah, cepat, efektif dan efisien, menghemat anggaran pengadaan blangko KTP-el, ribbon, film dan cleaning kit sebesar 200 s.d 400 milyar rupiah per tahun, tidak ketergantungan pada vendor karena dikembangkan sendiri oleh Ditjen Dukcapil, tidak perlu anggaran khusus dalam pembangunan sistem identitas kependudukan dan menurunnya biaya verifikasi data pada pelayanan publik karena menghilangkan peran middle man.⁶ jadi pelayanan adminduk dapat di tingkatkan juga untuk menggapai pelaksanaan identitas kependudukan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok mengalami kesulitan dalam pelaksanaan pelayanan Identitas Kependudukan Digital ini di karenakan masih banyak masyarakat yang

⁵ Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 73 Tahun 2022 tentang Pencatatan Nama pada Dokumen Kependudukan

⁶ Disdukcapil Sidoarjo. IKD [Berita Dospdikapiul Siduarjo] tersedia di disdukcapil.sidoarjokab.go.id di akses pada hari (Senin 10 juli 2023 waktu 14.00)

belum mengetahui Identitas Kependudukan Digital ini sehingga dalam menjalankan program jemput bola itu sendiri Disdukcapil Kota Depok memberikan pengertian terlebih dahulu kepada masyarakat yang mengaktifkan Kartu Tanda Penduduk Digital (KTP Digital/ID Care), Masyarakat masih bertanya-tanya akan kegunaannya, juga gawai yang tidak memadai untuk mendownload aplikasi IKD tersebut. Untuk Pelaksana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok melakukan Jemput Bola di beberapa instansi pemerintahan terlebih dahulu untuk menjangkau yang kemungkinan aparatur negara yang sudah dapat menerima adanya pelayanan Identitas Kependudukan Digital tersebut. namun diluar pelayanan Jemput Bola masyarakat juga sudah dapat mengaktifkan sendiri Identitas Kependudukan Digital-nya (IKD) apabila mengalami kesulitan bisa menghubungi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok untuk membantu hambatan tersebut.

Kemudian dalam pembuatan Identitas Kependudukan Digital ini masyarakat yang sudah memiliki Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), dari beberapa yang dijelaskan menjadi kendala dalam Identitas Kependudukan Digital (IKD) ini akan terus ditingkatkan lagi dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok akan terus mengikuti perkembangan dari Kementerian Dalam Negeri untuk pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) tersebut.

Gambar 1.2
Data Laju Pertumbuhan Penduduk per Tahun

Kecamatan Subdistrict	Penduduk (ribu) Population (Thousand)		Laju Pertumbuhan Penduduk per Tahun Annual Population Growth Rate % (2010-2020)		Persentase Penduduk Percentage of Total Population		Kepadatan Penduduk per km ² Population Density per sq.km		Rasio Jenis Kelamin Penduduk Population Sex Ratio	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2021	2021
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(6)	(7)
Sawangan	178.9	184.90	3.65	4.47	8.70	8.86	6,832	7,060	104	104
Bojongsari	135.7	139.34	3.02	3.63	6.60	6.68	7,029	7,220	103	103
Pancoran Mas	245	247.85	1.48	1.57	11.91	11.88	13,587	13,746	101	101
Cipayung	171.6	176.00	2.88	3.45	8.34	8.44	14,986	15,371	103	102
Sukmajaya	252.5	253.81	0.81	0.68	12.28	12.17	14,555	14,629	99	99
Cilodong	168.2	172.55	2.91	3.48	8.18	8.27	10,388	10,658	103	103
Cimanggis	252	252.25	0.39	0.12	12.25	12.09	11,678	11,689	103	103
Tapos	263.4	267.63	1.93	2.17	12.81	12.83	7,918	8,047	102	102
Beji	171.7	171.78	0.33	0.04	8.35	8.24	11,794	11,798	102	102
Limo	115.7	118.47	2.69	3.19	5.63	5.68	9,773	10,006	102	102
Cinere	101.7	101.35	-0.54	-0.40	4.95	4.86	9,635	9,607	100	100
Kota Depok	2,056.4	2,085.94	1.64	1.92	100	100	10,267	10,415	102	102

(Badan Pusat Statistik Kota Depok, 2021)

Berdasarkan gambar 1.1 yang memperlihatkan data jumlah penduduk yang mana jumlah penduduk dari tahun 2020 2.056.4 dan naik di data jumlah tahun 2021 yaitu 2.085.94 dengan laju pertumbuhan penduduk 2020 sebanyak 1.64 dan 2021 laju pertumbuhan penduduknya 1.94 di lihat dari sini pertumbuhan penduduk di Kota Depok pertahun melaju dengan cepat oleh sebab itu perhitungan yang sudah mendaftarkan diri dalam pembuatan KTP-el juga masih menjadi kendala di Kota Depok setiap tahun perekaman KTP belum mencapai 100% untuk melakukan perekaman e-KTP tersebut. oleh sebab itu langkah yang diambil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan Palaksanaan Program jemput bola agar masyarakat memiliki terlebih dahulu e-KTP semua baru bisa dapat menggunakan Identitas Kependudukan Digital tersebut sebagai salah satu pelayanan pemerintahan yang sedang di terapkan dan akan di kembangkan terus.

Gambar 1.3
Data Pengguna Menginstal Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD)



(Google Play Store, 2023)

Dari gambar 1.3 menunjukkan jumlah yang sudah menginstal aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di mana data ini keseluruhan dari semua penduduk Indonesia yang sudah mengakses 26.4 juta masyarakat yang sudah melakukan pengaktifan IKD atau KTP Digital. Jumlah masyarakat depok yang sudah melakukan Pengaktifan Identitas Kependudukan Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok yaitu 6.52 orang yang sudah mengaktifkan identitas kependudukannya. Dalam hal tersebut gambar ke 1.2 dan 1.3 terdapat gap atau kesenjangan dimana jumlah penduduk yang meningkat pertahunnya di Kota depok dengan masyarakat yang sudah membuat e-KTP yang mana untuk melakukan pembuatan KTP Digital tersebut harus terlebih dahulu memiliki e-KTP ketidak maksimalan program jempot bola yang seharusnya mencapai masyarakat yang belum memiliki e-KTP terlebih dahulu. Hal itu dengan adanya kesenjangan tersebut maka perlu diteliti terkait

pelaksanaan program jempot bola dalam pelayanan identitas kependudukan digital dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok sebagai Dinas yang melaksanakan urusan pemerintahan dibidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

Oleh karena itu perlu adanya lanjutan pelaksanaan Program jempot bola dalam pelayanan Identitas Kependudukan Digital yang disahkan pelaksanaannya dari tahun 2022 yang baru dijalankan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok di bulan Februari tahun 2023, dengan begini juga dapat membuka mata masyarakat karena adanya pelayanan yang terbaru maka perlu pelaksanaan pembuatan kartu tanda penduduk yang sebelumnya elektronik berbentuk fisik sekarang sudah menggunakan gawai berbentuk digital.

Sebagaimana di ketahui bahwasannya Kota Depok menjadi kota dengan proporsi komuter tertinggi di Indonesia, Komuter merupakan seseorang yang berpergian ke suatu kota untuk bekerja ia kembali ke kota tempat tinggalnya setiap hari biasanya dari tempat tinggal yang cukup jauh dari tempat bekerja. Sehingga kota Depok menjadi kota yang memiliki daya tarik tersendiri dalam aspek ekonomi, politik dan juga pendidikan. Dengan masyarakat yang dari berbagai daerah di Indonesia menetap di Kota Depok sehingga kepadatan jumlah penduduk meningkat setiap tahunnya, laju pertumbuhan penduduk dari

segi pendatang, laju pertumbuhan tingkat kelahiran juga peningkatan penduduk di Kota Depok. Sehingga Kota Depok terus berinovasi menciptakan pelayanan Publik untuk memberikan kemudahan masyarakat. keadaan tersebut membuat peneliti menetapkan Kota Depok sebagai lokasi penelitian.

Penelitian ini didasarkan pada teori George C Edwards III (Deddy Mulyadi 2018:68-69) dijelaskan implementasi pelaksanaan dapat dilakukan dengan 4 (empat) kriteria untuk melakukan analisis hasil dari suatu pelaksanaan yang telah di implementasi mencakup, komunikasi, sumber daya, Disposisi dan struktur birokrasi.⁷

Berdasarkan hal tersebut menjadi ketertarikan bagi peneliti untuk dapat melihat bagaimana pelaksanaan Program Jemput Bola dalam Pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) tersebut untuk mendukung tata laksana pemerintahan dalam administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok dibutuhkan kesadaran masyarakat perlunya adanya pelaksanaan inovasi kartu tanda penduduk bagi masyarakat. dalam hal ini peneliti mendapatkan ketertarikan dalam melaksanakan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok dengan judul *“Pelaksanaan Program Jemput Bola Dalam Pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok”*.

⁷Yuanita, “Evaluasi Model Cipp Program Diklat Berjenjang Tingkat Dasar Untuk Meningkatkan Kompetensi Pendidikan Anak Usia Dini Di Kota Payakumbuh”. Jurnal Studi (10 Maret 2022) hal.4

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang yang telah diuraikan tersebut, maka peneliti dapat merumuskan masalah yaitu, bagaimana pelaksanaan Program Jemput Bola dalam Pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok ?

1.3. Tujuan Penelitian

Pada penelitian ini, memiliki 1 (satu) tujuan yang ingin dicapai oleh penulis. Tujuan tersebut adalah untuk dapat mengetahui terkait dengan pelaksanaan program jemput bola dalam pelayanan identitas kependudukan digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang didapatkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1.4.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat bermanfaat sebagai bahan referensi bagi pembaca atau penulis selanjutnya yang akan melakukan penelitian serupa di waktu yang berbeda. Ditambah juga wawasan dan informasi bagi pembaca tentang bagaimana Pelaksanaan Program Jemput Bola dalam Pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok. Dan juga bisa untuk mendapatkan gelar sarjana.

1.4.2. Manfaat Praktik

Mampu digunakan untuk menyampaikan masukan dan nasehat tentang Pelaksanaan Program Jemput Bola dalam Pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok . Kemudian, dapat dimanfaatkan oleh masyarakat untuk mengetahui bagaimana Pelaksanaan Program Jemput bola dalam pelayanan Identitas Kependudukan Digital juga memberikan ketentuan pelaksanaan kepada Instansi terkait yang menjalankan Program Jemput Bola dalam Pelayanan Identitas Kependudukan Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok.

1.5. Sistematika Penulisan

Untuk memberikan kemudahan dalam penelitian dan pengembangan terhadap isi skripsi ini, maka penulis memerlukan kerangka penelitian yang sistematis. Sistematika penelitian skripsi ini terdiri dari 5 bab yang diorganisirkan ke dalam bab demi bab, sebagai berikut ini :

BAB IPENDAHULUAN

Pada bab ini diuraikan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan. Bab ini merupakan gambaran dari isi penelitian untuk memudahkan pembaca dalam memahami isi penelitian ini.

BAB IIKAJIAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi tentang hasil penelitian terdahulu dan kajian teori. Bab ini membahas tentang teori yang penulis gunakan pada penelitian ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang metode yang penulis gunakan pada penelitian ini. Bab terdiri dari pendekatan penelitian, penentuan informasi, teknik pengumpulan data, teknik pengelolaan data dan analisis data dan lokasi serta jadwal penelitian.

BAB IV PENELITIAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini, penulis membahas analisis mendalam terhadap persoalan yang menjadi fokus dalam penelitian serta pengelolaan data yang terkumpul dan pembahasan hasil penelitian mengenai Pelaksanaan Program Jemput Bola dalam Pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini, penulis membahas mengenai kesimpulan dan saran penulis mengenai semua hasil penelitian. Maka dibagian akhir secara berurutan yaitu: Daftar Pustaka, Biodata Penulis, Lampiran-Lampiran serta Dokumentasi.