

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pembentukan pemerintah dilandasi guna mewujudkan kehidupan bermasyarakat secara adil dan sejahtera. Untuk dapat mewujudkan hal tersebut, maka rasa kepuasan bagi masyarakat dijadikan suatu fundamental pada terselenggaranya pelayanan publik. Maka dari itu, kualitas dari pelayanan publik harus dapat terjaga didalam penyelenggaraan pelayanannya. Pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik telah diatur didalam perundang-undangan, tepatnya pada “Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam undang- undang tersebut memuat berbagai bentuk pelayanan. Pertama, ada pelayanan administratif; kedua, ada pelayanan barang publik; serta ketiga, ada pelayanan jasa publik. Dan tentu saja ketiga pelayanan tersebut ketentuannya telah diatur dalam kebijakan ataupun perundang-undangan.

Dinas kependudukan dan pencatatan sipil merupakan perangkat daerah yang memiliki tugas dan kewenangannya dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang secara khusus mengatur kepemilikan dokumen kependudukan yang sah bagi setiap masyarakat. Dalam hal ini seperti kartu keluarga, kartu tanda penduduk, kartu identitas anak, dan lain sebagainya. Adanya kepemilikan dokumen yang sah yang dimiliki oleh setiap masyarakat menjadi

suatu hal yang penting guna memberikan legalitas bahwasanya mereka ialah bagian dari suatu negara.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik khususnya pada pelayanan administratif, sering kali pelayanannya menghadapi hambatan dalam proses pelaksanaannya. Salah satu contoh kasusnya ialah lamanya waktu pemrosesan pelayanan dalam membuat KTP-el. Contoh kasus tersebut tidak hanya terjadi pada satu kota saja, melainkan juga beberapa kota di Indonesia. Bahkan di Jabodetabek mendapatkan permasalahan yang sama dalam pengurusan KTP-el. Lamanya proses pembuatan KTP sering kali menjadi suatu hal yang dikeluhkan oleh setiap masyarakat.

Hal ini sejalan dengan apa yang dikatakan oleh Mantan Dirjen Dukcapil Kemendagri Zudan Arif Fakrulloh, bahwa KTP-el ialah pelayanan umum yang paling tidak disukai oleh warga. Selanjutnya, ia mengungkap beberapa masalah dalam pembuatan KTP-el, seperti fakta bahwa tidak semua kecamatan mempunyai akses ke printer, blangko yang terkadang tidak mencukupi, kurangnya SDM (aparatur) yang melayani, serta jaringan internet sering kali tidak bisa terjangkau.¹ Oleh karena itu, Kemendagri dalam hal ini mencoba menghadirkan suatu kebaruaran dalam kepemilikan dokumen identitas guna dapat mengatasi permasalahan yang timbul pada KTP-el.

Untuk dapat menjawab persoalan-persoalan terkait lamanya proses pembuatan KTP, maka Pemerintah melalui Ditjen Dukcapil Kemendagri

¹ Akbar Ridwan, 'PR Besar Sebelum Transformasi Dari KTP-El Ke KTP Digital', *Alinea.Id*, 2023 <<https://www.alinea.id/nasional/pr-besar-sebelum-transformasi-dari-ktp-el-ke-ktp-digital-b2hMa9KE5>> [accessed 18 May 2023].

menghadirkan suatu inovasi terkini pada pelayanan penduduk. Inovasi tersebut ialah Identitas Kependudukan Digital (IKD). Inovasi tersebut tidak hanya bertujuan guna menyesuaikan dengan perubahan serta perkembangan zaman, melainkan juga memberikan kemudahan pemberian pelayanannya kepada masyarakat. Kartu Tanda Penduduk (KTP) berbasis digital dapat diperoleh masyarakat melalui aplikasi Identitas Kependudukan Digital. Penerapan KTP digital dapat menjadi suatu terobosan serta solusi atas lamanya proses dalam pembuatan KTP berbentuk fisik.

Selain itu juga, dari segi biaya produksi KTP Digital memiliki biaya produksi yang lebih murah ketimbang biaya KTP-el. Ditjen Dukcapil mengungkapkan bahwasannya pemakaian Identitas Kependudukan Digital (IKD) atau KTP Digital dapat menghemat Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN). Dimana dalam hal ini Dukcapil dapat berhemat APBN sekitar Rp 13-Rp 14 ribu per keping KTP Elektronik. Oleh karena itu, pada akhir tahun 2022 Ditjen Dukcapil Kemendagri mulai memberlakukan kebijakan Identitas Kependudukan Digital sebagai dokumen kependudukan yang sah.

Kebijakan resmi yang dikenal sebagai "Identitas Kependudukan Digital (IKD)" telah diberlakukan oleh Kemendagri Ditjen Dukcapil. Dimana saat ini, sudah terdapat aturan serta UU yang mendukung penggunaan IKD. Secara khusus telah diatur didalam, Permendagri No. 72 Tahun 2022 terkait Standar serta Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, serta Blangko Kartu Tanda Penduduk Elektronik serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital. Tercetusnya kebijakan tersebut sebagai bentuk upaya pemerintah pusat

dalam hal ini Ditjen Dukcapil Kemendagri untuk menjawab kebutuhan akan pelayanan adminduk yang berbasis secara "digital" yang saat ini terus berkembang, serta juga sebagai satu cara untuk pemenuhan kebutuhan tersebut ialah melalui IKD. Penerapan IKD ini sendiri bersifat wajib untuk diselenggarakan diseluruh wilayah Indonesia tanpa terkecuali. Dengan adanya kebijakan tersebut, maka setiap Disdukcapil Kabupaten/Kota wajib untuk mensosialisasikannya kepada masyarakat. Adapun unit penyelenggaranya ialah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) ialah satuan dari instansi perangkat daerah yang mempunyai tugas pokok pada membidangi urusan adminduk (administrasi kependudukan) masyarakat, baik itu di tingkat provinsi, kabupaten ataupun kota. Disdukcapil memegang peran penting serta bertanggung jawab dalam pengurusan kependudukan masyarakat yang didalamnya meliputi “pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pemanfaatan data”. Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 mengenai Administrasi Kependudukan menjadi dasar hukum bagi operasional serta kewenangan Disdukcapil. Undang – Undang ini ialah Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 jo. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013.

Tentu saja sebagai satu dari beberapa OPD di Kota Depok, Disdukcapil Kota Depok mempunyai tanggung jawab mengurus administrasi serta pencatatan data kependudukan dalam skala kota ataupun kabupaten. Disdukcapil Kota Depok bertugas dalam mengolah data informasi administrasi, melakukan inovasi pelayanan, pemanfaatan data, dan melayani penduduk

melalui pelayanan peristiwa dan pelayanan peristiwa penting. PERDA Kota Depok No. 10 Tahun 2016 sebagaimana perubahan pada PERDA Kota Depok No. 4 Tahun 2021 ialah menjadi dasar pelopor pembentukan Disdukcapil Kota Depok yang berhubungan dengan penyelenggaraan urusan pemerintahan wajib pada bagian administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

Berkaitan dengan hal tersebut, maka dalam hal ini Disdukcapil Kota Depok wajib untuk dapat menyelenggarakan serta mengencarkan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) kepada setiap masyarakat Kota Depok yang telah berusia diatas 17 tahun ataupun kepada mereka yang telah memiliki KTP-el. Aktivasi IKD tersebut dimaksudkan guna masyarakat mendapatkan suatu kemudahan dalam hal kepemilikan dokumen kependudukan dan dalam pengurusan dokumen kependudukan.

Hal tersebut seperti yang diungkapkan oleh Rizal selaku pegawai bidang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Kemendagri, urgensi dari adanya Identitas Kependudukan Digital didasari oleh adanya tidak efektifan dalam KTP fisik. Maka dari itu guna memaksimalkan penggunaan KTP tersebut dibuatlah KTP digital atau Identitas Kependudukan Digital yang nantinya dapat menjadikan pelayanan publik dapat terselenggara secara efisien dan efektif, dimana masyarakat tidak perlu lagi untuk memfoto copy dokumen dalam pengajuan pelayanannya. Beliau melanjutkan bahwa masyarakat nantinya hanya perlu melakukan scan barcode yang terdapat pada aplikasi Identitas Kependudukan Digital ketika ingin mengajukan pelayanannya ke setiap instansi atau unit pelayanan. Oleh karena itu, masyarakat diharapkan

untuk dapat beralih kepada penggunaan Identitas Kependudukan Digital dengan cara harus aktivasi terlebih dahulu ke setiap Disdukcapil.

Pemerintah dalam hal ini pada tahun 2023 memiliki target yang dicanangkan kepada setiap daerah untuk dapat merealisasikan target tersebut.

Adapun target tersebut ialah 25% dari total masyarakat di setiap daerah di Indonesia untuk dapat memiliki Identitas Kependudukan Digital. Maka dari itu, dalam hal ini Kota Depok wajib untuk dapat merealisasikan target tersebut.

Kota Depok merupakan kota yang terletak di Provinsi Jawa Barat dengan memiliki luas wilayah sekitar 200,29 km² dengan berbatasan langsung dengan Kota Jakarta ataupun berbatasan langsung dengan wilayah Jabotabek. Kota Depok ini sendiri terbagi atas sebelas kecamatan, diantaranya ialah Beji, Bojongsari, Cilodong, Cimanggis, Cinere, Cipayung, Limo, Pancoran Mas, Sawangan, Sukmajaya, dan Tapos. Menurut data yang telah dihimpun Badan Pusat Statistik (BPS) tercatat total penduduk Kota Depok yang berusia 15 tahun hingga 75 tahun keatas ialah berjumlah 1,6 juta jiwa. Dan dalam hal ini hanya hanya 1,4 juta penduduk Kota Depok yang memegang KTP, seperti yang dilaporkan oleh Kadin Dukcapil.²

Tabel 1. 1 Jumlah Pengguna E-KTP Di Kota Depok

Wajib KTP Kota Depok	
Laki – Laki	698,985
Perempuan	710,838
Jumlah	1,409,823

Sumber : Disdukcapil Kota Depok 2023

² Kisar Rajaguguk, '4.748 Warga Depok Sudah Ber-KTP Digital', *Megapolitan*, 2023.

Dengan demikian jika melihat dari standar nasional yang telah dicanangkan sebesar 25%, maka Disdukcapil Kota Depok harus mengupayakan setiap warganya telah memiliki IKD sebanyak 350 ribu jiwa. Dan dari data yang terhimpun pada Desember 2023, diketahui bahwa telah ada sebanyak 31.339 warga Kota Depok yang telah mengaktivasi Identitas Kependudukan Digital. Bahkan data tersebut jauh lebih rendah jika dibanding data-data dari kota seperti DKI Jakarta, Bogor, Tangerang, Bekasi.

Tabel 1. 2 Jumlah Masyarakat Pengguna Aplikasi IKD Pada JABODETABEK

Indeks Kota Identitas Kependudukan Digital (IKD)	Penduduk Wajib KTP	Angka Aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD)
DKI Jakarta	8.374.984	1.272.126
Kota Bekasi	1.833.308	94.146
Kabupaten Bekasi	2.233.680	87.388
Kabupaten Tangerang	2.344.455	81.918
Kabupaten Bogor	3.883.459	36.904
Kota Tangerang	1.377.183	36.147
Kota Depok	1.409.823	31.339
Kota Tangerang Selatan	1.041.427	25.484
Kota Bogor	813.120	19.997
Jumlah		1.685.549

Sumber : Ditjen Dukcapil Kemendagri

Dari tabel tersebut diketahui bahwa Kota Depok berada di urutan 3 (tiga) terendah pada aktivasi Identitas Kependudukan Digital jika dibandingkan pada kota-kota seperti DKI Jakarta, Kota Bekasi, Kabupaten Bekasi, Kabupaten Tangerang, Kabupaten Bogor, dan Kota Tangerang. Bahkan dalam hal ini Kota Depok baru mencapai target kurang dari 2,5% dari target awal yaitu 25% dari jumlah penduduk pemilik KTP-el.

Tabel 1. 3 Jumlah Aktivasi IKD Kecamatan Kota Depok

Kecamatan Kota Depok	Jumlah IKD
Beji	2494
Bojongsari	1579
Cilodong	3128
Cimanggis	3562
Cinere	1026
Cipayung	3078
Limo	1602
Pancoran Mas	2981
Sawangan	3376
Sukmajaya	4434
Tapos	4079
Total	31.339

Dari data 11 kecamatan yang telah menyelenggarakan pelayanan aktivasi identitas kependudukan digital. Diketahui bahwasannya masih terdapat beberapa kecamatan yang masih kurangnya minat masyarakat untuk beralih pada penggunaan Identitas Kependudukan Digital. Setidaknya setiap kecamatan harus dapat mencapai sekitar 31.000 warga atau setidaknya kurang lebih 2,3% untuk setiap kecamatan dalam penerimaan layanan aktivasi identitas kependudukan digital. Tentu saja masih rendahnya minat masyarakat Kota Depok dalam aktivasi Identitas Kependudukan Digital menjadi suatu permasalahan tersendiri bagi Disdukcapil Kota Depok.

Pada penelitian terdahulu yang dilakukan Legita, A., dengan judul Pelaksanaan Program Jemput Bola Dalam Pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok 2023. Dijelaskan bahwa program jemput bola merupakan bentuk upaya yang dilakukan Disdukcapil Kota Depok dalam menarik minat masyarakat pada pengaktifasian IKD. Namun dalam program jemput bola tersebut masih

terdapat hambatan dalam pelaksanaannya yang dimana hambatan tersebut disebabkan oleh masih kurangnya informasi yang diketahui masyarakat terkait program yang di selenggarakan. Dan adapun hambatan lainnya ialah adanya keterbatasan jumlah Sumber Daya Manusia (SDM) yang bertugas pada saat pemberian pelayanan aktivasi Identitas Kependudukan Digital kepada masyarakat.

Keterbatasan jumlah SDM ataupun aparatur didalam pemberian pelayanan dapat mempengaruhi suatu kualitas pelayanan yang diselenggarakan. Dalam hal ini masyarakat akan mengalami keterlambatan dalam hal penerimaan pelayanannya. Keterlambatan penerimaan layanan yang diterima oleh masyarakat menimbulkan adanya tidak sesuaian antara standar yang telah ditetapkan dengan pelayanan yang seharusnya terselenggara. Dan dalam hal ini menimbulkan ketidakpuasan masyarakat didalam pelayanan yang dihadirkan.

Pemberian pelayanan yang berkualitas yang dihadirkan oleh Disdukcapil Kota Depok sangat mempengaruhi minat masyarakat untuk dapat mengaktivasi IKD itu sendiri. Maka dari itu, kualitas pelayanan dapat menjadi faktor penentu dalam pelaksanaan pelayanan aktivasi identitas kependudukan digital di Kota Depok. Kualitas pelayanan publik dapat menjadi suatu acuan dalam menilai penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh organisasi publik ataupun aparatur sebagai pelaksana pelayanannya. Dan dalam menilai kualitas pelayanan tersebut terdapat berbagai teori yang dapat menjadi suatu gambaran dalam mengetahui kualitas pelayanan dihadirkan. Adapun salah satu teori kualitas pelayanan publik yang paling sering digunakan ialah teori

Parasuraman, Berry dan Zeithml dengan lima indikatornya yaitu tangibel, reliability, responsiviness, assurance, empathy.

Tentunya hadirnya inovasi IKD guna dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat serta guna dapat terciptanya efektivitas dan efisiensi. Namun inovasi yang tercipta tersebut akan menjadi percuma jika tidak dibarengi dengan peningkatan pada kualitas pelayanan. Maka dari itu dalam hal ini perlu adanya peningkatan-peningkatan dalam pelayanan publik, peningkatan tersebut diantaranya seperti peningkatan sarana dan prasarana, peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) atau aparatur dan lain sebagainya. Peningkatan tersebut juga bertujuan guna dapat meningkatkan minat masyarakat terhadap aktivasi IKD. Semakin tinggi minatnya untuk aktivasi, maka semakin cepat juga penerapan serta pemanfaatan IKD bagi masyarakat.

Berdasarkan uraian diatas, maka dalam hal ini peneliti tertarik untuk membahas sebuah penelitian yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Pada Layanan Aktivasi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital Di Kota Depok”**

1.2 Perumusan Masalah / *Research Problem*

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan sebelumnya, maka penulis merumuskan masalah yang akan dikaji adalah: “bagaimana kualitas pelayanan yang terselenggara di Kota Depok dalam upayanya mencapai target pada layanan aktivasi Identitas Kependudukan Digital?”

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang hendak dicapai oleh penulis dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan pada layanan aktivasi aplikasi identitas kependudukan digital yang terselenggara di Kota Depok guna untuk dapat memenuhi capaian target penerima layanan.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1. Secara Teoritis

1. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman dalam penelitian kualitatif, khususnya pemahaman akan Kualitas Pelayanan Kependudukan Melalui Pelayanan Aktivasi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital.
2. Dapat dijadikan bahan perbandingan dalam menyusun penelitian selanjutnya dan sekaligus menjadi bahan masukan informasi untuk melanjutkan penelitian yang fokusnya pada Pelayanan Aktivasi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital.

1.4.2. Secara Praktis

1. Bagi Akademisi
Penelitian ini akan berguna dalam menambah informasi yang bermanfaat bagi pembaca serta sebagai salah satu sumber referensi keilmuan dalam mengatasi masalah terkait Pelayanan Kependudukan dimasa sekarang atau yang akan datang.
2. Bagi Penulis

penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti. Tidak hanya itu, dalam bab ini juga menjelaskan terkait dengan penyajian teori yang digunakan terhadap penyusunan kerangka teori penelitian. Oleh karena itu, dalam bab ini terdiri dari tinjauan hasil penelitian atau penelitian terdahulu yang relevan, kerangka teori, serta kerangka pemikiran.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini, merupakan bagian mengenai metode ataupun pendekatan yang akan digunakan oleh peneliti dalam melakukan pengembangan data dan informasi yang akan digunakan dalam melakukan penelitian yang terdiri dari, pendekatan penelitian yang digunakan, penentuan informan dalam mendapatkan data dan informasi, teknik pengumpulan data yang akan digunakan baik secara observasi, pelaksanaan wawancara secara mendalam, dan juga dokumentasi, serta teknik pengolahan dan analisis data yang akan digunakan pada penelitian tersebut, dan juga lokasi serta jadwal penelitian akan dilaksanakan.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini, merupakan bagian mengenai hasil analisis yang dilakukan oleh penulis secara mendalam terhadap suatu permasalahan yang menjadi fokus dan temuan dalam penelitian yang telah dilakukan. Pada bab ini mencakup,

gambaran umum dari lokasi penelitian yang dilakukan, hasil penelitian yang dilakukan serta pembahasan hasil penelitian secara mendalam.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini, merupakan bagian mengenai kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang didapat dan diuraikan oleh penulis. Kemudian, pada bab ini di bagian akhir juga mencakup Daftar Pustaka, Lampiran-Lampiran, Dokumentasi Penelitian dan juga Biodata Penulis.

