

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi pada era digital saat ini telah membawa perubahan yang sangat signifikan dalam berbagai aspek kehidupan manusia. Transformasi digital tidak hanya memengaruhi cara individu berinteraksi dan berkomunikasi, tetapi juga mengubah pola aktivitas dalam bidang bisnis, komunikasi, hiburan, pendidikan, kesehatan, serta kehidupan sosial dan budaya masyarakat. Kemajuan teknologi tersebut mendorong terciptanya sistem kerja yang lebih cepat, efisien, dan terintegrasi, sehingga memberikan kemudahan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat modern.

Perubahan yang ditimbulkan oleh perkembangan teknologi informasi juga berdampak secara langsung pada penyelenggaraan pelayanan publik. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik dituntut untuk mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi agar dapat memberikan pelayanan yang lebih efektif, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Salah satu bentuk penerapan teknologi informasi dalam pelayanan publik dapat dilihat pada layanan administrasi kependudukan, seperti penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP), pelayanan surat keterangan kelahiran dan kematian, serta pelayanan konsultasi dan pendaftaran penduduk. Pelayanan-pelayanan tersebut kini mulai beralih dari sistem manual ke sistem berbasis digital guna meningkatkan kualitas dan kecepatan pelayanan.

Di era digital saat ini, berbagai perangkat teknologi mudah ditemukan dan digunakan oleh masyarakat luas. Perangkat seperti smartphone, komputer, smartwatch, kamera, dan notebook telah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan sehari-hari. Keberadaan perangkat-perangkat tersebut memungkinkan masyarakat untuk mengakses informasi dan layanan secara cepat tanpa terikat oleh ruang dan waktu. Pemanfaatan teknologi digital ini juga membuka peluang besar

bagi pemerintah untuk mengembangkan inovasi pelayanan publik yang lebih modern dan berorientasi pada kemudahan masyarakat.

Dengan adanya dukungan teknologi digital, penyelenggaraan pelayanan publik diharapkan dapat berlangsung secara lebih efisien, akurat, dan terintegrasi. Pemanfaatan teknologi informasi tidak hanya membantu aparaturnya pemerintah dalam melaksanakan tugas-tugas pelayanan secara lebih cepat dan terstruktur, tetapi juga memberikan kemudahan akses bagi masyarakat sebagai pengguna layanan. Melalui teknologi digital, masyarakat dapat memperoleh pelayanan tanpa harus melalui proses yang berbelit-belit, memakan waktu lama, maupun bergantung sepenuhnya pada dokumen fisik. Oleh karena itu, pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik telah menjadi suatu kebutuhan yang tidak dapat dihindari dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, efektif, dan selaras dengan tuntutan perkembangan zaman.

Seiring dengan perkembangan tersebut, pemerintah dituntut untuk mampu beradaptasi secara cepat dan berkelanjutan terhadap kemajuan teknologi informasi. Adaptasi ini diperlukan agar seluruh pelayanan kepada masyarakat dapat diselenggarakan secara lebih cepat, tepat, efektif, dan efisien. Pemerintah tidak lagi hanya berperan sebagai penyedia layanan administratif, tetapi juga sebagai fasilitator yang mampu menghadirkan inovasi pelayanan publik berbasis teknologi digital. Salah satu bentuk inovasi pelayanan publik yang diwujudkan pemerintah dalam rangka menjawab tantangan era digital tersebut adalah penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD).

Program Identitas Kependudukan Digital (IKD) merupakan kebijakan yang dikeluarkan oleh Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia melalui Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blanko Kartu Tanda Penduduk Elektronik serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital. Kebijakan ini

menjadi landasan hukum dalam penyelenggaraan IKD dan telah mulai diterapkan di berbagai wilayah di Indonesia. Melalui penerapan IKD, pelayanan administrasi kependudukan diharapkan dapat berjalan lebih modern, terintegrasi, serta mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara digital.

Identitas Kependudukan Digital (IKD) merupakan bentuk transformasi dari Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) ke dalam identitas digital yang dapat diakses melalui aplikasi pada perangkat ponsel pintar (smartphone). Dengan adanya IKD, masyarakat tidak lagi diwajibkan untuk selalu membawa KTP fisik, karena data identitas kependudukan telah tersimpan secara digital dan terhubung langsung dengan basis data kependudukan nasional. Transformasi ini tidak hanya memberikan kemudahan bagi masyarakat, tetapi juga meningkatkan keamanan data pribadi, mengurangi risiko kehilangan atau pemalsuan dokumen, serta memperkuat validitas data kependudukan.

Penerapan IKD menjadi salah satu langkah strategis dalam mewujudkan transformasi digital pemerintahan di Indonesia. Kebijakan ini sejalan dengan visi pemerintah dalam peta jalan transformasi digital yang menekankan pentingnya inovasi berbasis teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi pelayanan publik. Selain itu, penerapan IKD juga merupakan upaya pemerintah dalam mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang lebih efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Dalam konteks yang lebih luas, IKD diharapkan mampu mendukung penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik (e-government) serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah.

Kecamatan Pasar Minggu merupakan salah satu wilayah administratif di Jakarta Selatan yang memiliki jumlah penduduk yang cukup padat dan tingkat mobilitas masyarakat yang tinggi.

**Tabel 1.1. Data Demografis Utama Kecamatan Pasar Minggu (2024)**

Indikator	Nilai	Satuan	Sumber
Jumlah Penduduk	± 336.000	jiwa	BPS 2024
Luas Wilayah	19,36	km <sup>2</sup>	BPS 2024
Kepadatan Penduduk	> 17.000	jiwa per km <sup>2</sup>	dihitung dari data BPS & luas wilayah
Jumlah Kelurahan	7	kelurahan	BPS 2024

*Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Administrasi Jakarta Selatan. Kecamatan Pasar Minggu Dalam Angka 2024; data kepadatan penduduk dihitung dari jumlah penduduk dan luas wilayah.*

Dengan kondisi tersebut, Kecamatan Pasar Minggu dituntut untuk dapat memberikan pelayanan publik yang responsif dan berkualitas, termasuk dalam pelayanan administrasi kependudukan. Program penerapan IKD di wilayah ini menjadi salah satu usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sekaligus mempercepat transformasi pelayanan publik menuju sistem digital.

Namun demikian, dalam pelaksanaannya, program pembuatan Identitas Kependudukan Digital (IKD) masih menghadapi berbagai kendala yang memengaruhi tingkat efektivitas pelayanan. Salah satu permasalahan utama adalah masih rendahnya pemahaman sebagian masyarakat terhadap konsep, manfaat, serta tata cara penggunaan IKD. Kondisi ini menyebabkan masyarakat belum sepenuhnya menyadari pentingnya IKD sebagai inovasi pelayanan kependudukan yang memberikan kemudahan, keamanan, dan efisiensi dalam mengakses layanan administrasi publik.

Berikut adalah Tampilan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD)



**Proses Pengunduhan dan Aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD)**

**1. Unduh aplikasi IKD**

Masyarakat mengunduh aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) melalui Play Store pada smartphone.

**2. Buka Aplikasi dan Registrasi**

Setelah aplikasi berhasil diinstal, akan muncul tampilan awal dengan ikon Burung Garuda sebagai simbol resmi negara.

Pengguna membuka aplikasi IKD dan melakukan pendaftaran dengan mengisi data pribadi (NIK, nama lengkap, serta tempat dan tanggal lahir).

### 3. Verifikasi oleh Petugas Dukcapil

Setelah di isi, pengguna datang ke kantor kecamatan atau kelurahan untuk melakukan verifikasi data oleh petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

### 4. Aktivasi IKD

Setelah data dinyatakan valid, IKD diaktifkan oleh petugas dan siap digunakan sebagai identitas digital resmi.

Di Kecamatan Pasar Minggu, implementasi pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) masih menghadapi sejumlah kendala yang berdampak pada tingkat efektivitas pelayanan. Salah satu permasalahan utama yang ditemukan di lapangan adalah kesulitan sebagian warga dalam proses aktivasi aplikasi IKD, yang disebabkan oleh keterbatasan perangkat pendukung, kualitas jaringan internet yang belum merata, serta rendahnya tingkat literasi digital masyarakat.

Keterbatasan perangkat, khususnya kepemilikan telepon pintar dengan spesifikasi tertentu, menjadi hambatan signifikan bagi kelompok masyarakat lanjut usia dan warga berpenghasilan rendah. Kondisi ini menyebabkan tidak semua penduduk dapat secara mandiri mengakses dan mengaktifasi aplikasi IKD, sehingga masih bergantung pada bantuan petugas di kantor kecamatan maupun kelurahan. Selain itu, ketidakstabilan jaringan internet di beberapa wilayah permukiman padat di Pasar Minggu turut memperlambat proses verifikasi dan sinkronisasi data kependudukan secara digital.

Permasalahan lain yang memperkuat hambatan pelayanan IKD di Kecamatan Pasar Minggu adalah rendahnya literasi digital sebagian masyarakat. Banyak warga yang belum terbiasa menggunakan aplikasi berbasis digital, sehingga memerlukan pendampingan intensif dari petugas. Hal ini berdampak pada meningkatnya waktu

pelayanan per individu, yang pada akhirnya memengaruhi efisiensi pelayanan secara keseluruhan.

Di sisi penyelenggara layanan, keterbatasan jumlah petugas pelayanan IKD di kantor kecamatan menjadi faktor penghambat tambahan. Dengan jumlah pemohon yang relatif tinggi dan kebutuhan pendampingan yang intensif, kapasitas petugas yang ada belum sepenuhnya mampu mengimbangi beban pelayanan. Akibatnya, pada jam-jam tertentu terjadi antrean panjang, yang menurunkan kenyamanan masyarakat serta berpotensi memengaruhi persepsi publik terhadap kualitas pelayanan IKD.

Secara keseluruhan, kondisi tersebut menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan IKD di Kecamatan Pasar Minggu belum hanya ditentukan oleh ketersediaan kebijakan dan aplikasi digital, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kesiapan masyarakat sebagai pengguna layanan serta kecukupan sumber daya manusia di tingkat kecamatan. Temuan ini menegaskan bahwa transformasi digital dalam pelayanan publik memerlukan pendekatan yang komprehensif, mencakup aspek teknologi, sumber daya manusia, dan peningkatan kapasitas masyarakat.

Kendala lain yang ditemui dalam pelaksanaan program Identitas Kependudukan Digital (IKD) adalah terkait faktor sosialisasi yang belum berjalan secara optimal. Tidak semua masyarakat mengetahui keberadaan dan manfaat dari program IKD, sehingga informasi mengenai layanan digital ini masih terbatas pada sebagian kecil warga. Sebagian besar masyarakat masih menganggap bahwa KTP fisik tradisional sudah memadai dan belum merasa perlu untuk beralih ke identitas digital. Padahal, tujuan utama dari program ini adalah untuk menciptakan pelayanan kependudukan yang lebih efisien, meminimalkan birokrasi, serta memperkuat keamanan data pribadi masyarakat melalui sistem digital yang terintegrasi. Keterbatasan sosialisasi ini, jika tidak segera diatasi, berpotensi menghambat percepatan implementasi program dan mengurangi pemanfaatan layanan digital oleh masyarakat secara maksimal.

Berdasarkan kondisi tersebut, menarik untuk dilakukan penelitian tentang “Efektivitas Pelayanan Pembuatan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kecamatan Pasar Minggu”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pelayanan pembuatan IKD telah berjalan efektif, serta juga dapat mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaannya di tingkat kecamatan.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, dapat diketahui bahwa pelayanan pembuatan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kecamatan Pasar Minggu merupakan bagian dari upaya pemerintah dalam mewujudkan transformasi digital pelayanan publik. Meskipun kebijakan IKD telah ditetapkan secara nasional, dalam praktiknya masih dijumpai berbagai permasalahan yang berkaitan dengan efektivitas pelayanan, baik dari sisi aparatur, sistem pelayanan, maupun penerimaan masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan kajian yang komprehensif untuk mengidentifikasi kondisi pelayanan IKD secara faktual serta faktor-faktor yang memengaruhinya.

Agar penelitian ini memiliki arah yang jelas dan fokus kajian yang terukur, maka dirumuskan beberapa permasalahan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana efektivitas pelayanan pembuatan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kecamatan Pasar Minggu ditinjau dari pelaksanaan kebijakan serta kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat?
2. Faktor-faktor apa saja yang secara signifikan memengaruhi efektivitas pelayanan pembuatan IKD di Kecamatan Pasar Minggu, termasuk faktor internal aparat, prosedur pelayanan, serta persepsi masyarakat sebagai pengguna layanan?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan pedoman atau arah yang ingin dicapai dalam suatu kegiatan ilmiah, sehingga hasil penelitian tidak hanya memiliki kejelasan dan fokus, tetapi juga dapat dipertanggungjawabkan secara akademik. Dengan adanya tujuan penelitian yang terdefinisi dengan baik, peneliti dapat menentukan metode, analisis, dan interpretasi data yang tepat, sehingga kesimpulan yang dihasilkan bersifat valid dan relevan. Adapun tujuan dari penelitian berjudul “Efektivitas Pelayanan Pembuatan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kecamatan Pasar Minggu, Jakarta Selatan” adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis tingkat efektivitas pelayanan dalam pembuatan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kecamatan Pasar Minggu, baik dari aspek ketepatan sasaran, ketepatan waktu, kualitas hasil, maupun kesesuaian proses pelayanan dengan standar yang ditetapkan oleh Ditjen Dukcapil.
2. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan IKD di Kecamatan Pasar Minggu, yang mencakup aspek sumber daya manusia, sarana prasarana, kebijakan, koordinasi antar lembaga, serta partisipasi masyarakat.

Dengan tujuan tersebut, diharapkan hasil penelitian ini tidak hanya memberikan gambaran empiris mengenai pelaksanaan pelayanan IKD, tetapi juga mampu menjadi bahan pertimbangan dalam penyusunan kebijakan pelayanan publik berbasis digital di masa mendatang.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Setiap penelitian memiliki nilai manfaat baik secara teoritis maupun praktis. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

### 1. Manfaat Teoretis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang Administrasi Publik dan Manajemen Pelayanan Publik Digital. Secara lebih spesifik, penelitian ini dapat menjadi referensi bagi akademisi, peneliti, dan praktisi dalam memahami dinamika pelaksanaan kebijakan pelayanan digital, menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas pelayanan publik, serta memperkaya literatur mengenai integrasi teknologi digital dalam penyelenggaraan layanan pemerintahan.

Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya menambah wawasan teoritis, tetapi juga memberikan dasar ilmiah bagi pengembangan konsep, model, dan strategi inovatif dalam manajemen pelayanan publik digital. Hasil penelitian ini dapat memperkuat teori efektivitas pelayanan publik sebagaimana dikemukakan oleh beberapa ahli, antara lain:

- Steers (1985) yang menyatakan bahwa efektivitas merupakan kemampuan organisasi untuk mencapai tujuan dengan memanfaatkan sumber daya secara efisien.
- Campbell (1989) menambahkan bahwa efektivitas dapat diukur dari sejauh mana hasil kegiatan sesuai dengan target dan sasaran yang telah direncanakan.
- Dwiyanto (2006) menyebutkan bahwa dalam konteks pelayanan publik, efektivitas ditentukan oleh sejauh mana pelayanan tersebut memberikan kemanfaatan nyata bagi masyarakat.

Dengan demikian, hasil penelitian ini dapat memperkaya kajian ilmiah mengenai hubungan antara efektivitas dan inovasi pelayanan publik berbasis digital di Indonesia.

## 2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pemerintah Kecamatan Pasar Minggu dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis digital.

Manfaat praktis yang diharapkan dari penelitian ini antara lain mencakup beberapa aspek penting.

- Penelitian ini diharapkan dapat berfungsi sebagai bahan evaluasi menyeluruh terhadap kinerja pelayanan pembuatan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kecamatan Pasar Minggu, sehingga proses pelayanan dapat dilakukan secara lebih efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.
- Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai dasar yang kuat dalam perumusan kebijakan serta strategi peningkatan pelayanan digital secara menyeluruh, termasuk di dalamnya upaya peningkatan literasi digital masyarakat dan optimalisasi pemanfaatan sumber daya aparatur yang ada, sehingga kualitas pelayanan publik dapat terus ditingkatkan.
- Penelitian ini diharapkan mampu menghasilkan rekomendasi kebijakan publik yang strategis, yang tidak hanya mendukung tetapi juga mempercepat implementasi Identitas Kependudukan Digital di seluruh wilayah DKI Jakarta, sehingga tercipta integrasi layanan digital kependudukan yang lebih modern, aman, dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.

Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi akademisi, peneliti, dan mahasiswa yang tertarik mengkaji topik pelayanan publik digital dan efektivitas birokrasi di Indonesia.

### **1.5 Ruang Lingkup Penelitian**

Ruang lingkup penelitian ini lebih difokuskan pada pelayanan pembuatan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kecamatan Pasar Minggu, Jakarta Selatan, dengan tujuan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai berbagai aspek yang memengaruhi pelaksanaan program tersebut. Penelitian ini menitikberatkan pada analisis efektivitas pelayanan, yang mencakup evaluasi terhadap pelaksanaan kebijakan yang berlaku, kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat terkait, serta tanggapan dan persepsi masyarakat sebagai pengguna layanan. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya menilai kinerja prosedural dan teknis pelayanan, tetapi juga mengkaji sejauh mana pelayanan tersebut mampu memenuhi harapan masyarakat serta mendukung percepatan implementasi Identitas Kependudukan Digital di tingkat kecamatan.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Penelitian ini disusun dengan sistematika penulisan yang terstruktur dan runtut agar memudahkan pembaca dalam memahami alur pemikiran, tujuan, metode, dan hasil penelitian. Sistematika penyusunan skripsi ini mencakup beberapa bab yang masing-masing memiliki fokus dan fungsi tertentu, mulai dari pendahuluan yang menjelaskan latar belakang, rumusan masalah, tujuan, serta manfaat penelitian, hingga bab-bab yang membahas tinjauan pustaka, metodologi penelitian, analisis data, pembahasan hasil penelitian, serta penutup yang memuat kesimpulan dan saran.

Dengan demikian, pembaca diharapkan dapat mengikuti alur penelitian secara logis dan memperoleh pemahaman yang utuh mengenai permasalahan dan solusi yang dikaji dalam skripsi ini.

- **BAB I Pendahuluan**

Bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, dan sistematika penulisan. Bagian ini menjelaskan dasar pemikiran serta arah penelitian yang akan dilakukan.

- **BAB II Tinjauan Pustaka**

Bab ini memuat uraian teoritis yang relevan dengan topik penelitian, seperti teori efektivitas, konsep pelayanan publik, prinsip e-government, dan kajian mengenai Identitas Kependudukan Digital (IKD). Selain itu, disajikan pula hasil-hasil penelitian terdahulu yang relevan untuk mendukung kerangka pemikiran penelitian.

- **BAB III Metode Penelitian**

Bab ini menjelaskan pendekatan dan metode yang digunakan dalam penelitian, termasuk jenis penelitian, lokasi, sumber data, teknik pengumpulan data (wawancara, observasi, dokumentasi), serta teknik analisis data yang digunakan.

- **BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Bab ini menyajikan hasil penelitian lapangan yang diperoleh di Kecamatan Pasar Minggu, seperti kondisi aktual pelayanan IKD, faktor-faktor pendukung dan penghambat, serta analisis efektivitas berdasarkan indikator yang digunakan.

- **BAB V Penutup**

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian serta saran yang dapat dijadikan masukan bagi pihak Kecamatan Pasar Minggu dan instansi terkait untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik digital di masa depan.