

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan yang cukup besar dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam penyelenggaraan pemerintahan, khususnya di bidang pelayanan publik. Seiring dengan perkembangan tersebut, masyarakat semakin terbiasa dengan layanan yang cepat, mudah diakses, dan berbasis teknologi. Kondisi ini mendorong pemerintah untuk terus menyesuaikan sistem pelayanan publik agar lebih efektif, efisien, serta mampu memberikan pelayanan yang lebih berkualitas. Di sisi lain, harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan juga terus meningkat, terutama terhadap birokrasi yang mampu menghadirkan proses pelayanan yang sederhana, praktis, dan responsif terhadap perkembangan zaman (Sulistia et al., 2024).

Pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik, khususnya di bidang administrasi kependudukan, merupakan salah satu upaya yang dilakukan Pemerintah Kota Tanjungpinang untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas pelayanan kepada masyarakat. Melalui penerapan teknologi, proses pelayanan diharapkan menjadi lebih cepat, efisien, transparan, dan akuntabel. Seiring dengan perkembangan tersebut, pelayanan administrasi kependudukan yang sebelumnya dilakukan secara konvensional kini mulai bertransformasi menuju sistem pelayanan berbasis digital.

Sebelum hadirnya Identitas Kependudukan Digital (IKD), pelayanan administrasi kependudukan masih bergantung pada dokumen fisik seperti KTP-el yang memiliki keterbatasan, seperti risiko kehilangan atau kerusakan dokumen serta kebutuhan masyarakat untuk membawa dokumen secara langsung dalam berbagai pelayanan. Selain itu, proses pelayanan konvensional mengharuskan masyarakat datang ke kantor pelayanan sehingga membutuhkan waktu dan kurang fleksibel. Kondisi tersebut mendorong pemerintah menghadirkan IKD sebagai bentuk transformasi digital untuk menyediakan identitas kependudukan dalam bentuk digital yang lebih mudah diakses, meningkatkan efisiensi pelayanan, serta mendukung terciptanya pelayanan publik yang lebih cepat, praktis, dan terintegrasi (Fauziah et al., 2026).

Berdasarkan kondisi tersebut, dapat dipahami bahwa permasalahan utama yang ingin diselesaikan melalui penerapan IKD bukan sekadar mengubah bentuk identitas dari fisik menjadi digital, melainkan mengatasi keterbatasan pelayanan administrasi kependudukan yang masih bergantung pada dokumen fisik, meningkatkan kemudahan akses layanan, mempercepat proses pelayanan, serta mendukung transformasi digital pelayanan publik. Oleh karena itu, efektivitas IKD perlu dinilai berdasarkan sejauh mana aplikasi tersebut mampu menyelesaikan permasalahan yang melatarbelakangi pembentukannya.

Dalam bidang administrasi kependudukan, Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Ditjen Dukcapil) Kementerian Dalam Negeri menghadirkan Identitas Kependudukan Digital (IKD) sebagai bentuk

transformasi digital dari KTP-el. Kehadiran IKD merupakan bagian dari upaya pemerintah dalam mempercepat digitalisasi pelayanan publik. Hal ini sejalan dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2023 Tentang Percepatan Transformasi Digital Dan Keterpaduan Layanan Digital Nasional, (2023) tentang Percepatan Transformasi Digital dan Keterpaduan Layanan Digital Nasional yang menegaskan pentingnya pembangunan fondasi digital melalui IKD sebagai akses menuju layanan publik yang terintegrasi (Suar Indonesia, 2024).

Selain itu, dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2022, (2022) dijelaskan bahwa IKD merupakan informasi dalam bentuk digital yang memuat data kependudukan, seperti KTP-el dan Kartu Keluarga (KK), yang tersimpan secara digital dan dapat diakses lewat aplikasi pada gawai pribadi. Kehadiran IKD merupakan bagian dari strategi pemerintah untuk mempercepat proses transformasi digital dalam pelayanan publik serta meningkatkan efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan administrasi kependudukan.

Dengan demikian, implementasi IKD bukan sekadar inovasi pelayanan, tetapi juga merupakan amanat kebijakan nasional dalam mendukung transformasi digital pelayanan publik. Oleh karena itu, keberhasilan implementasinya perlu diukur tidak hanya dari tersedianya aplikasi, tetapi juga dari sejauh mana aplikasi tersebut dimanfaatkan secara efektif oleh masyarakat.

Dengan adanya IKD, masyarakat tidak harus selalu datang langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) untuk mengurus beberapa layanan administrasi kependudukan. Kehadiran aplikasi ini diharapkan dapat mempermudah akses pelayanan, mengurangi antrean, menghemat waktu, serta meningkatkan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Hefir & Amanda, 2024). Dalam perspektif Ilmu Administrasi Negara, keberhasilan transformasi digital dalam pelayanan publik tidak hanya dilihat dari keberadaan aplikasi atau inovasi teknologi, tetapi juga dari sejauh mana inovasi tersebut mampu mencapai tujuan pelayanan secara efektif.

Meskipun menawarkan berbagai kemudahan tersebut, keberhasilan implementasi IKD tidak hanya ditentukan oleh tersedianya aplikasi dan fitur layanan, tetapi juga bergantung pada tingkat penerimaan, pemanfaatan, serta partisipasi masyarakat dalam menggunakan aplikasi tersebut secara berkelanjutan. Oleh karena itu, efektivitas penggunaan IKD perlu dikaji untuk mengetahui sejauh mana tujuan digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan telah tercapai.

Disdukcapil Kota Tanjungpinang mulai mengimplementasikan IKD atau KTP Digital sejak akhir tahun 2022 melalui program aktivasi bertahap kepada ASN, mahasiswa dan masyarakat umum. Kepala Disdukcapil Tanjungpinang, Wan Samsi, menjelaskan bahwa IKD merupakan transformasi dokumen kependudukan fisik ke dalam bentuk digital yang terintegrasi dalam satu aplikasi, sehingga berbagai surat pribadi seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP),

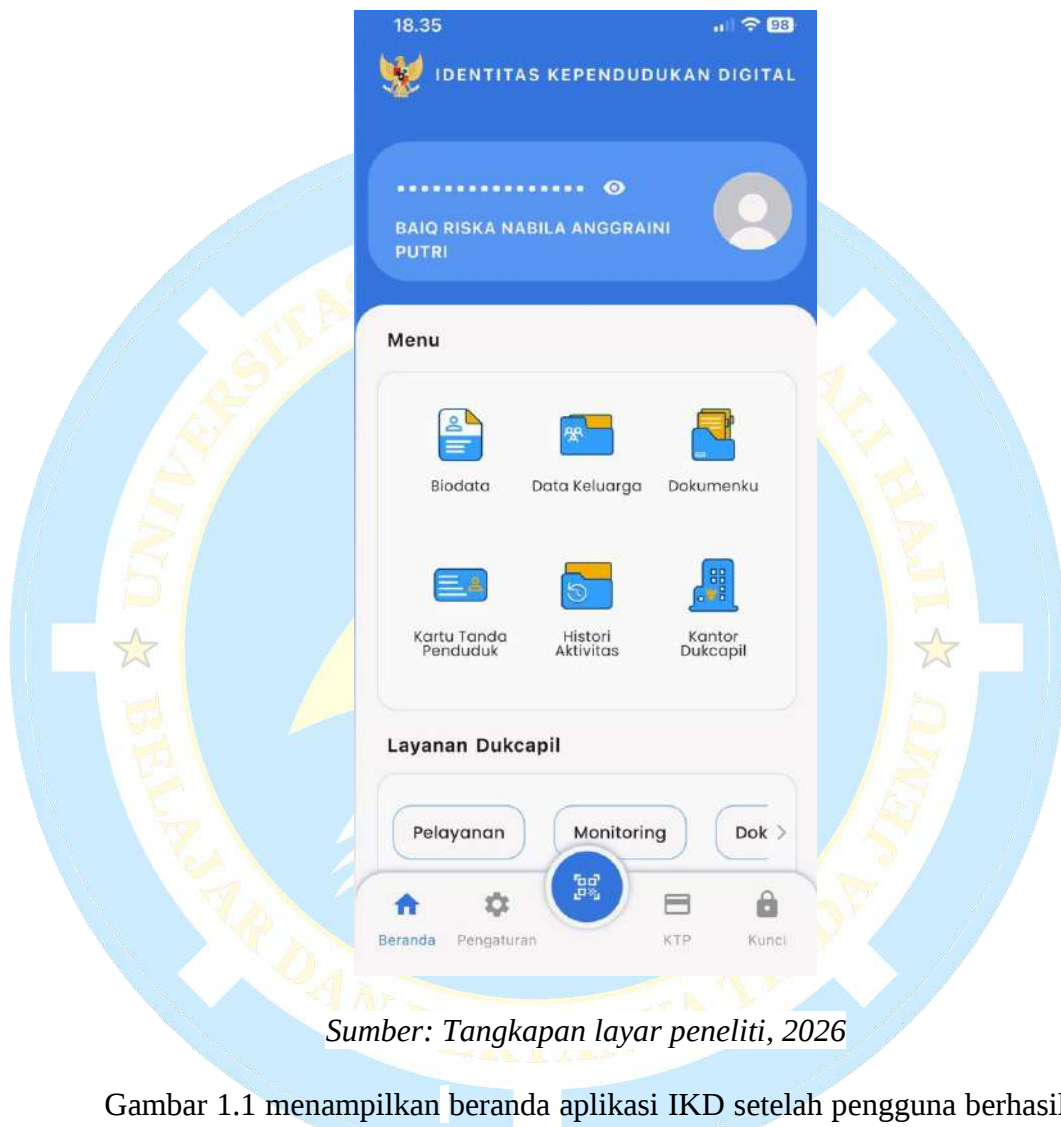
Kartu Keluarga (KK), Asuransi Kesehatan (BPJS) serta Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dapat diakses dalam satu platform untuk memudahkan masyarakat dalam bertransaksi. Hingga 29 Desember 2022, tercatat 1.359 orang telah melaksanakan aktivasi IKD dari total kepemilikan KTP-el sebanyak 165.998 orang, dengan 1.271 akun aktif dan 88 akun belum aktif (Pemerintah Kota Tanjungpinang, 2022).

Menurut Nurdiana & Ayumi, (2024) pada awal tahun 2024 baru sekitar 6.000 penduduk Tanjungpinang yang mengaktifkan IKD dari total 231.553 jiwa. Data ini menunjukkan bahwa tingkat aktivasi IKD masih tergolong rendah, sehingga mengindikasikan adanya hambatan dalam implementasinya, baik dari aspek kesiapan masyarakat, sosialisasi, maupun kendala teknis penggunaan aplikasi (Putri et al., 2025).

Rendahnya penggunaan IKD terlihat dari partisipasi masyarakat Tanjungpinang yang masih terbatas. Berdasarkan data pemberitaan media, hingga Januari 2026 tercatat sekitar 14.309 masyarakat telah mengunduh dan mendaftar IKD dari sekitar 179.421 penduduk wajib KTP. Selain faktor partisipasi masyarakat, implementasi IKD juga sempat menghadapi kendala teknis berupa pemeliharaan sistem dan pembaruan fitur dari pemerintah pusat yang memengaruhi proses aktivasi. Kondisi ini menunjukkan bahwa pemanfaatan IKD belum optimal, serta masih terdapat hambatan dalam implementasinya, baik dari aspek sosialisasi, kesiapan masyarakat, maupun dukungan sistem layanan (Nazarullah, 2026).

Berikut beberapa Tampilan mengenai Aplikasi Identitas Kependudukan Digital:

Gambar 1. 1 Tampilan Beranda Aplikasi IKD



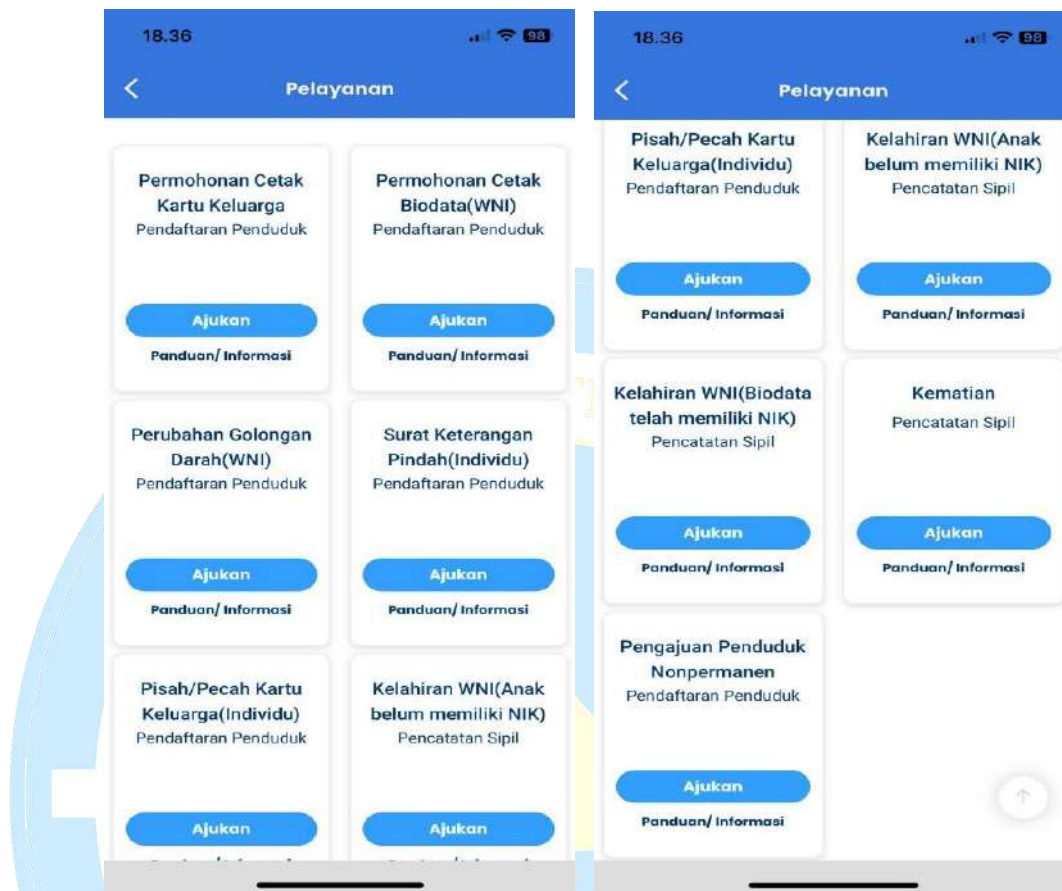
Sumber: Tangkapan layar peneliti, 2026

Gambar 1.1 menampilkan beranda aplikasi IKD setelah pengguna berhasil masuk menggunakan akun yang terdaftar. Pada halaman ini ditampilkan identitas pemilik akun berupa nama lengkap dan foto yang terhubung dengan database Dukcapil pusat. Sebelum mengakses informasi sensitif seperti KTP digital atau data keluarga, pengguna harus melakukan verifikasi PIN sebagai

bagian dari sistem keamanan aplikasi. Menu utama pada beranda terdiri dari beberapa fitur, yaitu:

1. Biodata: menampilkan informasi pribadi pengguna, seperti nama, Nomor Induk Kependudukan (NIK), tempat dan tanggal lahir, serta status kependudukan.
2. Data Keluarga: menampilkan anggota keluarga yang sesuai dalam KK.
3. Dokumenku: menyediakan akses untuk menyimpan dan menampilkan dokumen kependudukan dalam bentuk digital, seperti KTP-el, Kartu KK, dan dokumen kependudukan lainnya.
4. Kartu Tanda Penduduk: menampilkan KTP-el dalam bentuk digital sehingga dapat digunakan sebagai identitas saat mengakses berbagai layanan publik.
5. Histori Aktivitas: mencatat riwayat aktivitas menggunakan aplikasi.
6. Kantor Dukcapil: memberikan informasi lokasi kantor Dinas Dukcapil untuk kebutuhan layanan verifikasi atau konsultasi.

Gambar 1. 2 Menu Pelayanan Administrasi Kependudukan



Sumber: Tangkapan layar peneliti, 2026

Gambar 1.2 menampilkan daftar layanan administrasi kependudukan yang tersedia secara digital melalui aplikasi IKD. Pada halaman ini, pengguna dapat mengajukan berbagai permohonan tanpa perlu datang langsung ke kantor Disdukcapil. Beberapa layanan yang tersedia antara lain:

1. Permohonan Cetak KK: pengajuan cetak ulang KK karena hilang, rusak, atau perubahan data.
2. Permohonan Cetak Biodata Warga Negara Indonesia (WNI): mencetak biodata kependudukan secara digital.

3. Perubahan Golongan Darah (WNI): layanan untuk memperbarui data golongan darah pada database kependudukan.
4. Surat Keterangan Pindah (Individu): mengurus kepindahan warga antar daerah atau antar kelurahan.
5. Pecah/Pisah KK: pembuatan KK baru dari KK lama.
6. Kelahiran WNI: pendaftaran kelahiran anak yang belum memiliki NIK.
7. Pengajuan Penduduk Nonpermanen: pengajuan data bagi warga pendatang.

Meskipun demikian, penerapan aplikasi IKD belum sepenuhnya berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Salah satu kendala yang masih dihadapi adalah proses aktivasi yang mengharuskan masyarakat datang langsung ke kantor Disdukcapil atau kecamatan untuk mendapatkan pendampingan petugas dan melakukan pemindaian kode aktivasi (Disdukcapil Kota Tanjungpinang, 2024). Kondisi ini dinilai kurang selaras dengan tujuan digitalisasi pelayanan, karena aktivasi belum dapat dilakukan sepenuhnya secara mandiri (Yungkul, 2025). Media lokal juga mencatat keluhan masyarakat yang merasa proses tersebut merepotkan dan kurang efektif karena tetap memerlukan kehadiran langsung di kantor Disdukcapil (Harian Kepri, 2023).

Selain itu, perbedaan tingkat literasi digital di kalangan masyarakat juga menjadi salah satu faktor yang memengaruhi penggunaan aplikasi IKD. Masih ada masyarakat yang belum terbiasa menggunakan teknologi digital, sehingga mengalami kesulitan dalam memahami maupun mengoperasikan aplikasi IKD.

Di sisi lain, masih terdapat masyarakat yang lebih memilih menggunakan dokumen kependudukan dalam bentuk fisik karena dianggap lebih praktis dan telah lama digunakan dalam berbagai keperluan administrasi (Pemerintah Kota Tanjungpinang, 2025; Putri et al., 2025).

Permasalahan lain yang masih dihadapi adalah adanya kekhawatiran sebagian masyarakat terhadap keamanan data pribadi saat menggunakan identitas digital. Keraguan tersebut memengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat dalam memanfaatkan aplikasi IKD sebagai identitas kependudukan digital. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun pemerintah telah menghadirkan inovasi pelayanan melalui aplikasi IKD, pemanfaatannya oleh masyarakat masih belum optimal.

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa implementasi IKD masih menghadapi berbagai kendala. Penelitian Marfu'ah et al., 2024; Zein et al., (2025) menyatakan bahwa masih terdapat masyarakat yang belum memahami penggunaan IKD akibat sosialisasi yang belum menjangkau seluruh lapisan masyarakat serta rendahnya tingkat literasi digital. Suprojo et al., (2025) juga menjelaskan bahwa rendahnya tingkat aktivasi IKD dipengaruhi oleh kurangnya pemahaman masyarakat mengenai fungsi dan manfaat aplikasi tersebut. Temuan Ombudsman RI, (2024) menunjukkan bahwa sebagian masyarakat masih merasa lebih nyaman menggunakan pelayanan manual yang telah lama mereka lakukan.

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa penerapan IKD berpotensi meningkatkan efisiensi pelayanan administrasi kependudukan, mengurangi

kebutuhan pelayanan tatap muka, serta mendukung terciptanya pelayanan publik yang lebih transparan. Namun, pemanfaatan aplikasi ini masih belum optimal karena dipengaruhi oleh beberapa kendala, seperti rendahnya literasi digital masyarakat, sosialisasi yang belum maksimal, serta masih adanya keraguan masyarakat terhadap keamanan data digital.

Berdasarkan berbagai penelitian terdahulu tersebut, dapat diketahui bahwa sebagian besar penelitian lebih berfokus pada implementasi IKD, tingkat adopsi masyarakat, maupun kendala pelaksanaannya di berbagai daerah. Namun, penelitian yang secara khusus menganalisis efektivitas penggunaan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dalam pelayanan administrasi kependudukan dengan menggunakan indikator efektivitas John P. Campbell pada Disdukcapil Kota Tanjungpinang masih terbatas. Selain itu, penelitian ini menggunakan data terbaru hingga tahun 2026 sehingga diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih aktual mengenai efektivitas penggunaan IKD serta faktor-faktor yang memengaruhinya.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas penggunaan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang. Analisis efektivitas dilakukan menggunakan indikator keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan pengguna, tingkat input dan output, serta pencapaian tujuan, sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai keberhasilan implementasi

aplikasi IKD sekaligus mengidentifikasi berbagai kendala yang dihadapi dalam penggunaannya oleh masyarakat.

Penelitian ini penting dilakukan karena kebutuhan masyarakat akan pelayanan administrasi kependudukan yang cepat, mudah diakses, dan transparan terus meningkat seiring dengan perkembangan teknologi digital. Meskipun aplikasi IKD telah diterapkan sebagai bagian dari upaya modernisasi pelayanan publik, pemanfaatannya oleh masyarakat masih belum optimal. Oleh karena itu, diperlukan kajian yang lebih mendalam untuk menilai efektivitas penggunaan aplikasi IKD sekaligus mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi pemanfaatannya dalam pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kota Tanjungpinang.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan fenomena-fenomena dan latar belakang di atas, terdapat beberapa rumusan masalah yaitu:

- 1) Bagaimana efektivitas penggunaan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dalam pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kota Tanjungpinang?
- 2) Apa saja faktor yang memengaruhi efektivitas penggunaan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dalam pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kota Tanjungpinang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, penelitian ini memiliki beberapa tujuan yang ingin dicapai oleh penulis, yaitu:

- 1) Untuk menganalisis efektivitas penggunaan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dalam pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kota Tanjungpinang.
- 2) Untuk mengidentifikasi dan menjelaskan faktor yang memengaruhi efektivitas penggunaan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dalam pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kota Tanjungpinang.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini memberikan kontribusi pada pengembangan kajian ilmiah mengenai efektivitas penggunaan layanan digital dalam pelayanan publik serta menjadi referensi dalam menganalisis permasalahan terkait efektivitas penggunaan aplikasi IKD dan pelayanan di Disdukcapil Kota Tanjungpinang melalui pendekatan Ilmu Administrasi Negara.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini ditujukan untuk menyediakan manfaat praktis bagi Disdukcapil Kota Tanjungpinang sebagai bahan evaluasi dalam menilai tingkat efektivitas penggunaan aplikasi IKD beserta berbagai hambatan yang muncul dalam pelaksanaannya. Temuan penelitian ini dapat dijadikan dasar untuk melakukan perbaikan layanan, meningkatkan kualitas sumber daya manusia, serta memperkuat strategi sosialisasi kepada masyarakat. Bagi masyarakat, penelitian ini diharapkan dapat menambah pemahaman mengenai manfaat dan kemudahan penggunaan aplikasi IKD sehingga