

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan era digital telah membawa perubahan besar di berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam sistem pemerintahan, khususnya pada pelayanan publik. Kini, masyarakat semakin terbiasa dengan layanan yang cepat, mudah dijangkau, dan didukung oleh teknologi. Kondisi ini memicu terjadinya perubahan mendasar dalam pola pelayanan publik agar menjadi lebih optimal, efisien, dan efektif. Selama ini, harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik sangat terasa, karena mereka menginginkan sistem birokrasi yang lebih sederhana, praktis, dan responsif terhadap kebutuhan zaman (Luki Natika, 2024).

Perkembangan era digital telah membawa perubahan besar dalam berbagai bidang kehidupan, termasuk cara pemerintah memberikan layanan kepada masyarakat. Kini, masyarakat mengharapkan pelayanan publik yang cepat, mudah diakses, dan berbasis teknologi. Hal ini mendorong pemerintah untuk melakukan perubahan mendasar dalam sistem pelayanan publik agar menjadi lebih baik, efisien, dan efektif. Tuntutan masyarakat terhadap peningkatan kualitas layanan publik sangat tinggi, karena mereka menginginkan birokrasi yang tidak rumit, lebih praktis, dan sesuai dengan perkembangan zaman.

Penerapan teknologi informasi dalam pelayanan publik, khususnya dibidang administrasi kependudukan, telah menjadi salah satu langkah strategis yang diambil oleh pemerintah daerah Tanjungpinang untuk meningkatkan efisiensi,

transparansi, dan akuntabilitas layanan. Terdapat beberapa aplikasi yang dirancang oleh Pemerintah Kota Tanjungpinang untuk mempermudah proses pengurusan dokumen penting, antara lain: Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, akta kematian, dan dokumen lainnya, yang sebelumnya sering kali memakan waktu dan tenaga. Seiring dengan adanya teknologi informasi tersebut, diharapkan masyarakat tidak perlu lagi mengantri panjang di kantor pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang, melainkan dapat melakukan pengurusan secara online dari rumah (Hefir, Syaihidina, 2023).

Pemerintah Kota Tanjungpinang telah memanfaatkan teknologi informasi dalam pelayanan publik, khususnya untuk urusan administrasi kependudukan, sebagai upaya meningkatkan layanan agar lebih efisien, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan. Melalui berbagai aplikasi yang dikembangkan, masyarakat kini bisa lebih mudah mengurus dokumen penting seperti KTP, akta kelahiran, dan akta kematian tanpa harus datang langsung dan mengantri di kantor pelayanan. Harapannya, semua proses tersebut bisa dilakukan secara online dari rumah.

Perkembangan teknologi yang sangat cepat saat ini juga mengharuskan adanya penyesuaian untuk mendukung aktivitas sehari-hari. Oleh karena itu, pemerintah sebagai penyedia layanan kepada masyarakat perlu memanfaatkan teknologi dengan baik untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Digitalisasi yang telah meresap dalam kehidupan sehari-hari juga dimanfaatkan oleh sektor swasta untuk meraih keuntungan. Hal ini terlihat dari berbagai aplikasi yang mempermudah layanan, seperti pengantaran makanan, ojek, dan jasa pengiriman

barang. Pengguna tentu menginginkan solusi yang memudahkan aktivitas mereka, sehingga segala upaya dilakukan untuk menghemat waktu dan tenaga (NE Wiranti, 2023).

Aplikasi berbasis teknologi informasi memungkinkan masyarakat mengakses layanan pengelolaan kependudukan dengan lebih mudah dan cepat. Masyarakat tidak lagi harus datang ke kantor secara langsung, sehingga menghemat waktu dan uang. Sistem yang terintegrasi membuat proses administrasi menjadi lebih efisien, mengurangi waktu tunggu, dan meningkatkan produktivitas pekerja atau karyawan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk aktivitas atau rangkaian aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap barang, jasa, maupun layanan administratif, sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku dan disediakan oleh instansi penyelenggara pelayanan. Tujuan pelayanan publik adalah memberikan kepuasan dan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat atau pelayanan pada umumnya. Agar dapat mencapai tujuan ini, tujuan pemerintah harus berupa kualitas layanan yang memenuhi kebutuhan dan keinginan orang.

Sebagaimana yang kita ketahui, bahwa masih banyak kekurangan dan kendala dalam penyediaan pelayanan publik, sehingga berbagai permasalahan pun muncul. Salah satunya adalah masih sedikitnya instansi yang menerapkan standar operasional prosedur (SOP) yang jelas. Beberapa instansi yang bertanggung jawab

atas pelayanan publik belum memiliki alur dan prosedur yang terdefinisi dengan baik.

Selain itu, ketidakpercayaan terhadap sistem digital juga menjadi penghalang. Masyarakat sering kali merasa khawatir tentang keamanan data pribadi mereka dan keandalan sistem yang digunakan. Ketidakpastian ini dapat menghambat mereka untuk beralih dari metode tradisional ke digital, meskipun aplikasi tersebut dirancang untuk memberikan kemudahan. Oleh karena itu, penting untuk mengevaluasi faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas penerapan teknologi informasi dalam pelayanan administrasi kependudukan di Tanjungpinang (Kominfo, 2021).

Selain itu, dari aspek waktu dalam pemberian layanan juga belum diatur, sehingga mengakibatkan ketidak efektifan dan pemborosan waktu bagi masyarakat yang membutuhkan layanan. Saat ini, hanya sejumlah penyedia layanan yang telah menetapkan durasi waktu untuk proses seperti perpanjangan surat kendaraan, dengan SOP dan waktu pengurusan yang jelas. Sehubungan birokrasi pemerintah disebutkan bahwa pelayanan publik di indonesia masih memiliki beberapa masalah termasuk layanan yang rumit, tidak efisien, lambat, dan waktu tidak jelas penyelesaiannya (Rohayatin, 2017).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Tanjungpinang merespons perubahan itu dengan mempertimbangkan penerapan aplikasi identitas kependudukan digital (IKD). Kota Tanjungpinang adalah sebuah kota yang terus tumbuh dan menghadapi tantangan dalam pengelolaan data kependudukan yang semakin rumit. Oleh karena itu, kehadiran aplikasi identitas

kependudukan digital (IKD) sangat penting dan relevan untuk memenuhi permintaan layanan administrasi kependudukan yang cepat, tepat, dan efisien.

Identitas Kependudukan Digital (IKD) merupakan jenis identitas digital yang sedang diluncurkan untuk menggantikan KTP elektronik. Penggantian ini dilakukan secara bertahap, dan seluruh penduduk belum diwajibkan untuk memilikinya. Mereka yang sudah memiliki E-KTP diizinkan untuk mengajukan IKD. Penjelasan mengenai IKD dapat ditemukan dalam Pasal 13 ayat 2 Permendagri Nomor 72 Tahun 2022, yang menyebutkan bahwa Identitas Kependudukan Digital (IKD) adalah data elektronik yang merepresentasikan Dokumen Kependudukan dan data terkait melalui aplikasi digital berbasis android, serta menampilkan informasi diri pengguna. (Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia, 2016). Dengan demikian, masyarakat dapat mengakses identitas kependudukan mereka melalui ponsel tanpa harus membawa KTP fisik.

Pembuatan Identitas Kependudukan Digital (IKD) akan mempermudah dan mempercepat masyarakat dalam melakukan transaksi pelayanan secara digital. Dengan adanya sistem digital ini, dokumen pribadi seperti KTP, KK, BPJS, NPWP, dan dokumen lainnya akan terintegrasi dalam satu aplikasi. IKD akan terintegrasi, sehingga masyarakat dapat dengan mudah melakukan transaksi menggunakan KTP digital. Untuk mengakses KTP digital, masyarakat diharuskan datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) untuk melakukan aktivasi IKD. Beberapa syarat yang harus dipenuhi antara lain telah melakukan perekaman KTP-el, memiliki smartphone Android minimal versi 8.0, dan berada di wilayah dengan jaringan internet yang memadai. Langkah pertama adalah mengunduh

aplikasi IKD di Playstore, melakukan registrasi dengan NIK, email, dan nomor HP, serta melakukan selfie untuk verifikasi wajah. Setelah itu, untuk aktivasi, silakan kunjungi Disdukcapil (Dinas Kominfo, 2022).

Mengacu pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 pasal 14, Identitas Kependudukan Digital (IKD) bertujuan untuk menyesuaikan diri dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi dalam hal digitalisasi data kependudukan. Tujuannya adalah mendorong masyarakat agar lebih aktif memanfaatkan layanan kependudukan secara digital, mempermudah serta mempercepat proses layanan publik maupun swasta dalam bentuk digital, dan menjaga keamanan data IKD melalui sistem autentikasi yang dirancang untuk mencegah kebocoran atau pemalsuan data. IKD juga memiliki fungsi penting, di antaranya sebagai sarana konfirmasi atas kepemilikan identitas digital melalui proses verifikasi yang mencakup data pribadi, pemindaian biometrik, kode verifikasi, hingga penggunaan QR code sebagai bukti sah. Di sisi lain, pengguna diberikan kontrol atas identitas mereka, yakni dengan kemampuan untuk mengatur akses terhadap data pribadi secara mandiri. Pengguna yang telah mengaktifkan KTP Digital lewat aplikasi IKD juga memiliki akses langsung terhadap data diri dan informasi keluarga yang tercantum dalam Kartu Keluarga digital.

Tujuan IKD adalah "(a) mengikuti penerapan teknologi informasi dan komunikasi mengenai digitalisasi kependudukan; (b) meningkatkan pemanfaatan digitalisasi kependudukan oleh penduduk; (c) mempermudah dan mempercepat transaksi digital dengan pelayanan publik atau privat; dan (d) mengamankan kepemilikan IKD melalui sistem autentikasi untuk mencegah pemalsuan dan kebocoran data."

Penggunaan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Tanjungpinang bertujuan untuk memberikan kemudahan dan perlindungan kepada masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan secara digital. Inisiatif ini mendukung penerapan sistem pelayanan yang terencana, terpadu, dan menyeluruh berbasis teknologi informasi, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Penggunaan IKD juga diarahkan untuk mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam transformasi digital, meningkatkan efisiensi pelayanan publik, serta memperkuat transparansi dan akurasi data kependudukan. Melalui aplikasi ini, diharapkan tercipta pelayanan administrasi yang cepat, tepat, dan terjangkau, sekaligus memperkuat sinergi antara pemerintah dan masyarakat menuju tata kelola kependudukan yang modern dan responsif.

Implementasi sistem identitas digital di Disdukcapil Kota Tanjungpinang diharapkan mampu menghadirkan perubahan yang signifikan dalam operasi lembaga ini. Tujuan utama dari penggunaan teknologi ini adalah untuk meningkatkan kecepatan dan ketepatan dalam pengelolaan data kependudukan, sehingga layanan publik dapat menjadi lebih cepat dan responsif. Selain itu, penggunaan identitas digital bagi penduduk diharapkan mampu mendukung berbagai program pembangunan dan kebijakan pemerintah dengan menyediakan data yang lebih mudah diakses.

Namun, proses menuju penerapan identitas digital tidak terlepas dari berbagai tantangan dan rintangan. Keamanan data menjadi perhatian utama, ditambah kekhawatiran masyarakat mengenai keamanan data pemerintah karena isu peretasan di sektor pemerintah. Terdapat pula penolakan terhadap inovasi, di

mana masyarakat merasa kesulitan untuk beralih karena menganggap digitalisasi itu rumit. Sementara itu, masalah infrastruktur juga merupakan faktor yang harus diperhatikan dan diatasi. Inovasi pelayanan yang mulai diperkenalkan sejak tahun 2022 ini masih tergolong baru, sehingga belum banyak dikenal oleh masyarakat. Di Kota Tanjungpinang, jumlah warga yang telah mengaktifkan IKD pun masih relatif minim. (Dinas Kominfo, 2022).

Kualitas layanan yang tersedia sering kali tidak memperlihatkan perkembangan, seperti lama waktu tunggu dan kesalahan dalam pemrosesan informasi. Selain itu, penyuluhan dan pelatihan kepada masyarakat tentang pemanfaatan teknologi informasi sering kali kurang, yang mengakibatkan rendahnya keterlibatan masyarakat dalam layanan yang ada. Kekhawatiran mengenai perlindungan data pribadi dalam sistem digital juga menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan tersebut. Tantangan lain termasuk integrasi sistem, di mana berbagai lembaga pemerintah menggunakan sistem yang berbeda-beda, menghambat kelancaran proses pelayanan. SDM yang terlibat dalam penerapan teknologi juga menjadi aspek penting; tanpa keterampilan yang cukup, efektivitas teknologi bisa terhambat. Terakhir, minimnya mekanisme untuk mengumpulkan masukan dari pengguna layanan menyulitkan penilaian mengenai efektivitas sistem yang telah diterapkan (Nurdiana & Ayumi, 2024).

Dengan menyadari efek negatif ini, sangat penting bagi pemerintah dan pengembang aplikasi untuk mengambil langkah-langkah pengurangan risiko yang sesuai agar teknologi dapat dimanfaatkan dengan baik dan aman dalam layanan publik. Walaupun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang,

yang merupakan bagian dari Pemerintah Kota Tanjungpinang, sudah menerapkan sistem berbasis internet seperti aplikasi IKD, layanan publik yang memanfaatkan teknologi tersebut dianggap masih belum sepenuhnya menyelesaikan masalah yang ada, baik dalam aspek penggunaan teknologi maupun penerapannya oleh warga Kota Tanjungpinang secara keseluruhan. Banyak warga masih kurang memahami tentang teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Hal ini mendorong penulis untuk melakukan penelitian di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang. Oleh karena itu, penulis memilih judul "Efektivitas Penggunaan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) sebagai penunjang Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Tanjungpinang".

1.2. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dari penelitian ini jika dilihat berdasarkan latar belakang diatas, penulis membuat rumusan masalah sebagai berikut:
Bagaimana efektivitas penggunaan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dalam hal administrasi Kependudukan di Kota Tanjungpinang?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini antara lain:
Untuk mengukur efektivitas dalam penggunaan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dalam hal administrasi Kependudukan di Kota Tanjungpinang.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian tentang Penggunaan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) sebagai penunjang Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota

Tanjungpinang diharapkan dapat memberikan manfaat yang baik secara praktis maupun teoritis. Adapun manfaat penelitian ini secara praktis dan teoritis antara lain sebagai berikut:

1.4.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam memperluas wawasan serta turut berkontribusi dalam pengembangan ilmu pemerintahan, khususnya yang berkaitan dengan pemanfaatan teknologi digital dalam administrasi pemerintahan. Fokusnya adalah pada penggunaan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) sebagai sarana pendukung dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan di Kota Tanjungpinang.

1.4.2. Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini dapat bermanfaat sebagai berikut: ★

a. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan akan memberikan informasi yang berguna kepada masyarakat dalam hal Penggunaan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) sebagai penunjang Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Tanjungpinang.

b. Bagi Pemerintah

Sebagai bahan masukan dan gambaran bagi pemerintah daerah dalam perumusan kebijakan dalam Penggunaan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) sebagai penunjang Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Tanjungpinang.