

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Digitalisasi pelayanan publik merupakan bagian dari transformasi yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi serta transparansi, dan aksesibilitas layanan pemerintah. Pembuatan KTP sebagai layanan administrasi dasar, menjadi salah satu fokus utama karena dokumen ini merupakan:

1. Identitas resmi yang wajib dimiliki setiap warga negara.
2. Persyaratan untuk mengakses berbagai layanan publik lainnya, seperti pendidikan, kesehatan, Dan bantuan sosial.

Pemerintah desa memanfaatkan teknologi digital untuk mendukung pelayanan pembuatan KTP. Salah satu langkah utama adalah penerapan sistem informasi desa yang memungkinkan pengelolaan data penduduk secara efektif. Dengan sistem ini, integrasi data desa dengan sistem administrasi kependudukan tingkat administrasi tingkat kabupaten atau pusat juga dilakukan untuk mempercepat validasi dokumen, sehingga mengurangi waktu tunggu masyarakat. (Attaqwadinur, I. (2024).

Kualitas pelayanan publik yang efektif terlihat melalui metode pelayanan, waktu penyelesaian, biaya, serta sarana dan prasarana yang tersedia. Sistem prosedural tersebut secara cermat menggambarkan tahapan-tahapan pelayanan yang ada. Menurut Permenpan RB Nomor 7 Tahun 2022 tentang Sistem Kinerja pada Instansi Pemerintah, penyesuaian pelaksanaan program meliputi pengembangan prosedur dan proses kerja melalui penggunaan sistem

pemerintahan elektronik. (Susiawati, 2021).

Digital telah mendorong pemerintah untuk memperbaiki dan meningkatkan pelayanan publik, termasuk dalam administrasi dalam Kependudukan meliputi proses pembuatan kartu tanda penduduk (KTP). Pembuatan KTP merupakan salah satu layanan dasar yang diperlukan oleh seluruh warga Negara , karena KTP berfungsi sebagai identitas resmi yang digunakan dalam berbagai urusan administrasi. Di Indonesia, upaya digitalisasi pelayanan publik telah dilakukan dari tingkat pusat hingga tingkat desa dengan harapan mampu meningkatkan efektifitas, efesiensi, dan transparansi pelayanan. (Putri & Reviandani, 2023).

Protokol layanan desa pada awalnya mengharuskan masyarakat datang ke kantor untuk mengurus surat izin dengan membawa dokumen yang dibutuhkan, seperti surat pengantar RT dan RW, fotokopi Kartu Keluarga (KK), fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP), dan dokumen pendukung lainnya sesuai persyaratan pengajuan. Setelah berkas diserahkan, perangkat desa yang bertugas menyiapkan surat untuk ditandatangani oleh kepala desa. Jika kepala desa hadir, surat dapat langsung disiapkan, namun jika kepala desa sedang bertugas di tempat lain atau berhalangan hadir, perangkat desa baru dapat mengambil surat permohonan keesokan harinya. Riani, 2021

Dalam mengevaluasi tata kelola yang efektif dalam pemberian layanan KTP digital. Daya tanggap merupakan aspek yang sangat penting, karena berkaitan dengan hubungan antara penegak hukum dengan masyarakat. Terutama sikap aparat dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Kesadaran dan

kemauan untuk membantu klien serta memberikan layanan yang cepat disebut sebagai daya tanggap.

Indikator daya tanggap ini menimbulkan beberapa masalah. Ketepatan dan efisiensi pemberian layanan kepada masyarakat merupakan aspek yang krusial. Evaluasi yang relevan ini perlu ditegaskan kembali, karena telah muncul tren di mana layanan yang seharusnya dimulai pukul 8 pagi justru mulai beroperasi pukul 10 pagi. Akibatnya, beberapa orang tidak dapat memperoleh layanan. Selain itu, orang-orang harus mengantre untuk mendapatkan kartu identitas. (Karindra & Adi, 2022)

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong pemerintah untuk melakukan digitalisasi dalam berbagai layanan publik, termasuk dalam pelayanan administrasi kependudukan. Salah satu inovasi penting adalah penerapan KTP digital yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas layanan. Desa kelong sebagai salah satu desa yang telah mengimplementasikan pelayanan KTP digital menjadi menarik untuk diteliti, mengingat keterbatasan infrastruktur dan kapasitas sumber daya manusia di wilayah perdesaan terutama di wilayah-wilayah terpencil seperti, Desa Kelong Kecamatan Bintang Pesisir.

Desa kelong, memiliki jumlah penduduk sebanyak 3.462 jiwa, dengan komposisi 1.757 laki-laki dan 1.705 perempuan. Dari jumlah wajib KTP di kecamatan bintang pesisir, termasuk desa kelong sebanyak 6.988 jiwa telah memiliki KTP hingga akhir tahun 2023. Hal ini menunjukkan pentingnya perbaikan layanan administrasi kependudukan melalui digitalisasi. (<https://Kelong.Simdesprima.Id/Data>, n.d.)'

Desa Kelong terletak di Kecamatan Bintan Pesisir, Kabupaten Bintan, dengan luas wilayah 672 km², dengan jumlah penduduk 2.284 jiwa dan 731 kepala keluarga. Desa Kelong menjadi sumber pendapatan bagi industri perikanan. Kepala desa dibantu oleh para kepala daerah dusun 1 dan 2 dalam pemerintahan desa. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Kemasyarakatan, desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang jelas, berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan daerah, kepentingan masyarakat, dan hak tradisional yang diakui dalam kerangka pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Iklim Desa Kelong, bersama dengan karakteristik dasar wilayah Indonesia, memperlihatkan adanya musim kemarau dan musim hujan. Hal ini berdampak langsung terhadap aktivitas masyarakat di Desa Kelong.

Desa kelong kecamatan bintan pesisir, merupakan salah satu desa yang mulai menerapkan teknologi digital dalam pembuatan KTP. Upaya ini dilakukan untuk menjawab kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang lebih cepat, mudah dan akurat. Namun, tidak tanpak kendala keterbatasan infrastruktur teknologi kurangnya pengetahuan teknis dikalangan aparat desa dan resistensi terhadap perubahan merupakan beberapa tantangan yang harus dihadapi.

Desa kelong, mungkin menghadapi kesenjangan digital antara warga yang memiliki akses teknologi yang memadai dan mereka yang tidak. Sebagian besar penduduk desa mungkin belum memiliki pengetahuan atau keterampilan yang cukup dalam menggunakan teknologi digital, seperti perangkat smartphone atau komputer. Serta akses ke internet yang stabil. Hal ini dapat menghambat adopsi

dan menggunakan layanan digital secara efektif, menciptakan ketidakstaraan dalam memproses dokumen penting seperti KTP.

Meskipun implementasi KTP digital di desa kelong telah membawa kemudahan bagi sebagian masyarakat-terutama dalam aspek kecepatan layanan, kemudahan akses dan sikap ramah aparaturnya desa masih ditemukan berbagai tantangan. Beberapa kendala utama adalah kurangnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur digital, minimnya sosialisasi dari pihak desa, serta gangguan teknis seperti jaringan teknik yang tidak stabil dan keterbatasan alat pendukung.

Topik ini penting diteliti karena penerapan layanan KTP digital di desa kelong mencerminkan tantangan yang lebih besar dalam pemerintahan digital di daerah-daerah terpencil. Digitalisasi tidak hanya menjamin efisiensi, tetapi juga berpotensi memperlebar kesenjangan sosial jika tidak dikelola dengan baik. Penelitian ini dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang hambatan yang dihadapi oleh masyarakat desa, serta rekomendasi untuk solusi yang lebih efektif.

Desa Kelong Kecamatan Bintang Pesisir, seperti banyak desa lain telah berupaya untuk mengimplementasikan sistem pelayanan berbasis digital dalam proses pembuatan KTP. Melalui pelayanan digital, diharapkan warga desa dapat mengajukan permohonan KTP dengan lebih mudah, cepat, dan tanpa harus datang langsung ke kantor. Hal ini juga diharapkan dapat mengurangi antrian, mempermudah akses data, dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah.

Fokus dalam penelitian ini adalah transformasi digital dalam pelayanan di tingkat desa. Khususnya dalam pembuatan KTP di Desa Kelong Kecamatan Bintang Pesisir. Dapat dijabarkan melalui beberapa aspek, antara lain:

1. Penerapan digital dalam pelayanan pemerintah desa

Pemerintah desa mengadopsi untuk mengubah cara layanan administrasi kependudukan termasuk pembuatan KTP yang sebelumnya manual menjadi berbaris digital. Ini menakup penggunaan perangkat, aplikasi, atau sistem yang menggunakan proses yang lebih efektif transparan.

2. Ketimpangan akses teknologi di wilayah pedesaan

Di desa-desa dengan infrastruktur terbatas, muncul ketimpangan dalam akses teknologi. Bebrapa masyarakat mungkin mengalami kesulitan dalam menggunakan layanan akibat keterbatasan perangkat atau jaringan internet.

3. Dampak terhadap efektivitas dan efisiensi layanan

Perubahan dalam kecepatan akurasi pembuatan KTP setelah penerapan sistem digital. Digitalisasi diharapkan dapat mempercepat waktu memprosesan, mengurangi kesalahan dan meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat.

4. Pengaruh kebijakan pemerintah dalam implementasi digital

Kebijakn pemerintah pusat berpengaruh dalam mendorong atau menghambat penerapan digitalisasi di tingkat desa. Misalnya, ada pelatihan untuk perangkat desa atau dukungan infrastruktur yang memadai.

5. Tingkat kesiapan aparatur desa dalam mengelola sistem digital.

Melihat sejauh mana perangkat desa siap untuk mengelola dan memelihara sistem digital dalam pembuatan KTP, kesiapan ini termasuk keterampilan teknis, pemahaman terhadap sistem, serta komitmen terhadap masyarakat setempat.

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat memberikan gambaran utuh tentang bagaimana implementasi pelayanan KTP digital berjalan di tingkat desa serta sejauh mana efektivitasnya dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan permasalahan tersebut maka penelitian ini di beri judul ” Implementasi Pelayanan Pembuatan KTP Digital Di Desa Kelong Kecamatan Bintang Pesisir”.

1.2 Rumusan Masalah

Dari identifikasi permasalahan di atas dapat rumusan masalah penelitian ini sebagai berikut:

Bagaimana Implementasi Pelayanan Pembuatan KTP Digital Di Desa Kelong Kecamatan Bintang Pesisir?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini pada dasarnya adalah:

Untuk Mendeskripsikan Implementasi Pelayanan Pembuatan KTP Digital Di Desa Kelong Kecamatan Bintang Pesisir.

1.4 Manfaat Penelitian

Setelah mengidentifikasi dan merumuskan masalah yang telah dibahas, penulis berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat yang signifikan.

1.4.1 Manfaat Teoritis

Dengan adanya penelitian ini secara keseluruhan manfaat teoritis, dari penelitian ini tidak hanya memperkaya pengetahuan mengenai implementasi teknologi di sektor pelayanan publik tingkat desa. Tetapi juga memperkuat berbagai teori di bidang administrasi publik, difusi inovasi, dan tata kelola pemerintahan berbasis digital yang relevan di konteks desa.

1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini dapat memberikan membantu pemerintah desa dalam pelayanan pembuatan KTP secara digital sehingga memberikan pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan dapat di akses dengan mudah oleh masyarakat.

