

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Pelayanan publik adalah bentuk pelayanan yang wajib diberikan oleh pemerintah kepada setiap warga negara untuk melayani kepentingan dan kebutuhannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Terdapat berbagai jenis pelayanan publik seperti; pelayanan administrasi, kesehatan, pendidikan, keamanan dan sebagainya yang dinaungi oleh sektor pemerintahan. Pelayanan publik harus dijalankan dengan profesionalitas sesuai kompetensi pegawai dan dilakukan secara transparan, jujur, serta cepat tanggap agar efektivitas pelayanan publik dapat terlaksana dengan baik.

Salah satu jenis pelayanan publik yang utama di Indonesia bahkan di seluruh dunia yaitu pelayanan administrasi. Pelayanan administrasi merupakan hal mendasar yang diberikan pemerintah suatu negara untuk melayani kebutuhan masyarakatnya. Tanpa melewati proses administrasi, masyarakat akan sulit bahkan tidak bisa mendapatkan hak-hak untuk mencapai tujuan yang diinginkannya.

Pelayanan administrasi dasar yang paling penting bagi setiap lapisan masyarakat yaitu pelayanan administrasi kependudukan. Seperti yang dikutip dari situs web resmi Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil – Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia (Ditjen Dukcapil Kemendagri), secara umum luaran administrasi kependudukan yang dapat dihasilkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil digolongkan menjadi 2 macam pelayanan, yaitu data kependudukan dan dokumen kependudukan. Terdapat 23 jenis dokumen kependudukan yang dapat dihasilkan, diantaranya; penerbitan Kartu Keluarga (KK), penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA), penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) dan berbagai jenis pelayanan dokumen kependudukan lainnya.

Dari berbagai jenis dokumen kependudukan di Indonesia, KTP-el merupakan jenis dokumen yang memiliki peran vital. Misalnya, hanya penduduk yang telah memiliki KTP-el yang dapat diberikan hak-hak istimewa oleh negara, salah satunya yaitu dapat mengikuti pencoblosan pada pemilihan umum kepala negara. KTP-el juga merupakan salah satu perwujudan pemerintah dalam mengadopsi teknologi guna meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dahulu KTP

harus diperbarui setiap 5 tahun sekali, namun dengan pembaruan KTP konvensional menjadi KTP-el hal ini mempermudah pemerintah dalam memproses identifikasi masyarakat. Selain itu juga masyarakat tidak perlu untuk mengganti KTP lagi tiap 5 tahun karena pengaturan masa berlakunya berubah menjadi seumur hidup, serta hal tersebut juga dapat menghemat anggaran negara seperti yang dijelaskan pada Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013.

Pada era ini, yakni era Revolusi Industri 4.0 teknologi merupakan pemeran utama terhadap kemajuan dunia. Tak dapat disangkal bahwa kini keberadaan teknologi sulit untuk dipisahkan dari kehidupan manusia, sebab teknologi dapat mempermudah manusia dalam melakukan berbagai hal. Makin pesatnya perkembangan teknologi di masa kini, pemerintah merespons dengan mengembangkan SPBE (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik) agar pelayanan publik yang diberikan pemerintah dapat terselenggara dengan bersih, efektif, transparan, akuntabel, serta berkualitas, dan terpercaya (Perpres Nomor 95 Tahun 2018 Tentang SPBE dalam Kementerian PAN-RB, 2020). Salah satu upaya pemerintah yaitu dengan melakukan transformasi digital pada dokumen kependudukan. Pemerintah mulai berupaya dengan mentransformasikan KTP-el menjadi KTP Digital atau dapat disebut juga sebagai Identitas Kependudukan Digital.

Identitas Kependudukan Digital atau yang disingkat IKD merupakan salah satu bentuk nyata pemerintah dalam memanfaatkan teknologi agar kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat lebih ditingkatkan, hal tersebut tertuang dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2022 Tentang Standar Dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, Dan Blangko Kartu Tanda Penduduk Serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital. Mengutip Asisten Deputi Perumusan Kebijakan dan Koordinasi Penerapan SPBE Kementerian PAN-RB, Cahyono Tri Birowo (2024) mengungkapkan Perilisan IKD akan mengubah kebijakan instansi pemerintah maupun berbagai perusahaan agar nantinya tidak lagi mewajibkan masyarakat melakukan *fotocopy* KTP-el, dan berbagai berkas dokumen kependudukan lainnya guna kebutuhan proses administrasi seperti yang terjadi selama ini. Sebab, IKD adalah suatu aplikasi dokumen kependudukan digital yang dapat diakses

masyarakat melalui *smartphone*, dan layanan aplikasi tersebut terintegrasi langsung dengan Pusat Data Nasional.

IKD mulai diluncurkan oleh pemerintah pada tahun 2022 dan bertujuan untuk menggantikan KTP-el di masa mendatang. Untuk saat ini, IKD dan KTP-el memiliki kedudukan yang sama serta saling melengkapi, sebab pemerintah belum menetapkan suatu kebijakan yang mewajibkan kepemilikan IKD pada setiap masyarakat. Meskipun begitu, Kementerian Dalam Negeri tetap menargetkan capaian kepemilikan IKD pada tahun 2023 yaitu di angka 25% atau sekitar 50 juta jiwa dari total penduduk yang telah memiliki KTP-el.

Selain itu, dikutip dari laman situs resmi Ditjen Dukcapil Kemendagri, Presiden Joko Widodo (2024) juga mengisyaratkan agar Digital ID atau IKD dapat segera terealisasi pada bulan Juni 2024. Dengan demikian, Kemendagri dan dinas-dinas terkait harus segera bertindak agar target kepemilikan IKD yang telah ditetapkan dapat terwujud secepatnya.

Tetapi, pada kenyataannya hal tersebut sulit untuk terlaksana. Mengutip data yang dibeberkan pada situs web resmi Ditjen Dukcapil Kemendagri, sejak peluncuran IKD di tahun 2022 hingga bulan januari 2024, hanya sekitar 7 juta jiwa penduduk yang telah memiliki IKD. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa target yang ditetapkan tidak tercapai, bahkan jauh dari yang diharapkan. Tidak tercapainya target nasional tersebut disebabkan mayoritas masyarakat belum mengetahui tentang IKD, bahkan sebagian masyarakat yang sudah mengetahui IKD juga kurang berminat untuk mengaktifkan IKD-nya. Salah satu penyebabnya yaitu, jarak tempat tinggal ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) yang jauh sehingga masyarakat lebih memilih untuk tetap menggunakan KTP-el.

Salah satu upaya yang dapat dilakukan pemerintah melalui Dinas Dukcapil tiap Kabupaten/Kota dalam meningkatkan kepemilikan IKD yaitu dengan melalui program ‘Jemput Bola’. Upaya tersebut tertulis pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan dalam Pasal 2 ayat (2) yang berbunyi;

*“Peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan melalui layanan terintegrasi dan/atau jemput bola”.*

Program Jemput Bola juga telah dilaksanakan oleh Dinas Dukcapil Kabupaten Merauke. Program tersebut dilaksanakan guna melayani berbagai penerbitan dokumen kependudukan masyarakat yang salah satunya ialah pelayanan aktivasi IKD masyarakat di beberapa distrik yang memiliki masalah aksesibilitas, dalam hal ini jarak tempuh yang cukup jauh dari distrik tersebut ke Kantor Dukcapil Kabupaten Merauke.

Namun, efektivitas program Jemput Bola tersebut khususnya di Kabupaten Merauke perlu diteliti lebih dalam. Berdasarkan pada penelitian awal yang dilakukan oleh penulis melalui wawancara dengan Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, Asrum Anwar, S. Sos., M. Kom. mengungkapkan terdapat dua hal utama yang memperlambat kelancaran program Jemput Bola dalam hal pelayanan aktivasi IKD, diantaranya; jaringan internet yang sesekali kurang bagus, dan beberapa masyarakat yang terkadang lupa atau bahkan tidak memiliki e-mail.

Selain itu, agar sekiranya anggaran yang tersedia untuk melaksanakan program tersebut dapat dimanfaatkan dengan baik oleh pemerintah daerah melalui Dinas Dukcapil Kabupaten Merauke guna mempercepat peningkatan pertumbuhan jumlah kepemilikan IKD hingga tingkat paling bawah. Dengan demikian, target nasional dapat segera tercapai serta masyarakat bisa merasakan manfaat dari IKD.

Berdasarkan dari latar belakang masalah tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan membahasnya dalam skripsi ini yang berjudul; **“Efektivitas Program Jemput Bola Dalam Meningkatkan Pelayanan Aktivasi Identitas Kependudukan Digital Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke”.**

## **1.2. Perumusan Masalah**

Rumusan masalah merupakan bentuk suatu pertanyaan yang dapat membantu peneliti untuk mengumpulkan berbagai data di lapangan (Sugiyono, 2015 dalam T. Noviani, 2018). Berdasarkan pendapat ahli tersebut dan sesuai

dengan latar belakang masalah yang telah dikemukakan diatas, maka rumusan masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana efektivitas program Jemput Bola dalam meningkatkan pelayanan aktivasi Identitas Kependudukan Digital pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat program Jemput Bola dalam meningkatkan aktivasi Identitas Kependudukan Digital pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian adalah untuk menemukan, mengembangkan dan membuktikan pengetahuan (Sugiyono, 2017 dikutip R. H. B. Siagian, 2019). Sesuai dengan pendapat ahli tersebut, adapun beberapa tujuan dari penelitian ini yang hendak dicapai, yaitu:

1. Untuk mengetahui dan memaparkan efektifitas program Jemput Bola dalam meningkatkan pelayanan aktivasi Identitas Kependudukan Digital pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke;
2. Untuk mengetahui dan memaparkan faktor pendukung dan penghambat program Jemput Bola dalam meningkatkan pelayanan aktivasi Identitas Kependudukan Digital pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke.

### **1.4. Kegunaan Penelitian**

Kegunaan penelitian menurut Nazir (dalam A. M. Sopyan, 2018) ialah penyelidikan terhadap keadaan dari, alasan untuk, dan konsekuensi dari suatu set keadaan khusus. Keadaan tersebut dapat dikontrol berdasarkan percobaan ataupun suatu observasi tanpa kontrol. Mengacu pada pendapat ahli yang telah dicantumkan, terdapat sejumlah kegunaan dari hasil penelitian ini yang diharapkan dapat memberikan manfaat, yakni sebagai berikut:

#### **1.4.1. Kegunaan Teoretis**

- 1) Penelitian ini dapat memberikan sumbangan literatur ilmiah dalam bidang efektivitas pelayanan publik khususnya efektivitas program Jemput Bola dalam pelayanan aktivasi Identitas Kependudukan Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

- 2) Penelitian ini dapat menjadi sumber referensi bagi penelitian selanjutnya tentang efektivitas program Jemput Bola terhadap pelayanan aktivasi Identitas Kependudukan Digital pada dinas terkait di daerah lainnya.

#### **1.4.2. Kegunaan Praktis**

- 1) Penelitian ini dapat menjadi pedoman bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke dalam meningkatkan efektivitas program Jemput Bola terhadap pelayanan aktivasi Identitas Kependudukan Digital.
- 2) Penelitian ini dapat memberikan informasi kepada masyarakat khususnya yang berada di Kabupaten Merauke dan telah dilayani agar mengetahui efektivitas program Jemput Bola terhadap pelayanan aktivasi Identitas Kependudukan Digital yang diselenggarakan oleh dinas terkait.