

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi saat ini, kemajuan teknologi informasi semakin pesat. Teknologi sudah menjadi bagian dalam keseharian manusia termasuk Indonesia. Adanya teknologi dan internet dalam kehidupan manusia telah memungkinkan manusia membangun kehidupan sosial secara online dengan *platform* yang berbeda, serta membuat perubahan yang signifikan dalam kehidupan masyarakat. Terlebih saat ini Indonesia memasuki era revolusi industri 4.0. Era dimana disrupsi teknologi digital semakin masif digunakan di Indonesia, pada era ini para lembaga pemerintah swasta dan masyarakat yaitu berfokus pada teknologi-teknologi yang utamanya bersifat digital seperti *cloud computing*, *internet of things* dan *artificial intelligence* yang digunakan sebagai alat untuk memfasilitasi aktivitas masyarakat sehari-hari.

Pelayanan publik berbasis digital saat ini banyak digaungkan oleh pemerintah dalam meningkatkan keterbukaan dan kecepatan dalam akses layanan informasi guna mewujudkan *good governance* (Tavares & Tjiptabudi, 2020). Dalam mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*) seperti dalam kecepatan penyampaian informasi, pelayanan publik yang prima dan jangkauan yang global dan transparansi dalam era otonomi daerah sangat membutuhkan teknologi informasi dan komunikasi atau yang populer disebut dengan *e-government*. Menurut (Mariano, 2019) *e-government* merupakan penerapan dan pemanfaatan teknologi informasi yang digunakan sebagai alat bantu dalam menjalankan penyelenggaraan pemerintahan agar berjalan lebih efektif dan efisien. *E-Government* menawarkan peluang baru untuk meningkatkan kualitas pemerintahan melalui pengembangan layanan baru, meningkatkan partisipasi masyarakat, dan meningkatkan standar infrastruktur informasi global. Dengan demikian, keberadaan *e-Government* dapat meningkatkan kualitas

penyampaian layanan publik dan informasi sebagai komponen kunci tata kelola pemerintahan yang baik.

Adanya teknologi digital yang semakin marak di Indonesia membuat instansi pemerintahan juga mulai memanfaatkan kehadiran digitalisasi dalam pelayanan publik. Inovasi teknologi yang sangat efisien terkait dengan iklan layanan masyarakat, terdapat informasi baru mengenai iklan layanan masyarakat yang dibuat oleh pemerintah. Kehadirannya ibarat berbicara terbuka menentang program penyelegaraan pegawai negeri yang terang-terangan. Kebijakan pemerintahan digital sejalan dengan kemajuan teknologi dan efisiensi bagi masyarakat umum. Pelayanan publik yang dahulu diberikan secara manual kini mulai bertransformasi lebih cepat dan juga lebih akurat. Oleh karena itu, pelaksana pelayanan publik juga harus mampu memberikan pelayanan prima serta dapat beradaptasi dengan perubahan.

Peraturan Presiden No 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Berdasarkan Pasal 1 ayat 1 mendefinisikan SPBE yaitu sebagai suatu penyelenggaraan pemerintah dan pemberian pelayanan kepada masyarakat yang memanfaatkan teknologi informasi dan digital. Penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) bukan hanya sebagai pengalihan instansi pemerintah dari pelayanan manual ke sistem komputerisasi tetapi juga penerapan ini merupakan bentuk kerja birokrasi yang harus dituntut selalu mampu dan cepat beradaptasi dengan segala perubahan, dan harus mempunyai jiwa melayani, menuju arah yang lebih fleksibel agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Tujuan dibentuknya Sebagaimana tertuang dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 26 Tahun 2020 tentang Pedoman Evaluasi Pelaksanaan Reformasi, Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), Sesuai dengan RB No. 26 Tahun 2020, SPBE juga diukur melalui beberapa indikator, seperti apakah instansi pemerintah telah menerapkan sistem administrasi, kearsipan, dan penjangkauan SPBE. Hal ini mengacu pada keharusan seluruh lembaga menerapkan sistem elektronik untuk pengelolaan dokumen dan

sosialisasi kepada masyarakat. Oleh karena itu sensitivitas indikator harus dijaga karena sangat berpengaruh besar terhadap pencapaian dinas dan pelayanan terhadap publik.

Sebagai percepatan dalam mendukung sistem pemerintahan berbasis elektronik, lahir Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) No 72 tahun 2022 tentang standar dan spesifikasi perangkat keras, perangkat lunak dan blanko KTP-EL serta penyelenggaraan identitas kependudukan digital. Adanya Peraturan ini mencabut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 38 Tahun 2009 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat keras, Perangkat Lunak dan Blanko Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 6 tahun 2011 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 38 Tahun 2009 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat keras, Perangkat Lunak dan Blanko Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional. Perubahan kebijakan ini dilatar belakangi oleh perubahan dinamika kebutuhan atas pelayanan administrasi kependudukan yang saat ini sudah didukung oleh sistem digital yaitu dengan melalui identitas kependudukan digital, selain itu juga adanya perkembangan di tengah masyarakat sehingga perundang-undangan tersebut perlu diganti. Perangkat yang distandarisasi dalam Permendagri 72 tahun 2022 tentang spesifikasi perangkat dan Blanko KTP-el serta Identitas Kependudukan Digital ini adalah *Chip*: blanko KTP-el; Perangkat Pemindai sidik jari (*fingerprint scanner*); perangkat perekam tanda tangan (*signature pad*); perangkat kamera; perangkat pencetak KTP-el (*printer*) dan perangkat anjungan dukcapil mandiri yang terintegrasi dengan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).

Inovasi Kementerian Dalam Negeri melalui Ditjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil, mengeluarkan kebijakan terkait peralihan identitas kependudukan, yaitu Identitas Kependudukan Digital (IKD). Identitas Kependudukan Digital adalah informasi elektronik yang digunakan untuk mewakili dokumen kependudukan dan informasi pribadi masyarakat umum yang

disajikan dalam aplikasi digital melalui *smartphone*. Selain itu Identitas Kependudukan Digital juga merupakan langkah peralihan dari KTP Elektronik ke KTP Digital. Fungsi identitas digital bertujuan untuk memudahkan masyarakat umum dalam melakukan transaksi pelayanan yang saat ini hanya dilakukan melalui telepon seluler. Berikut gambaran aplikasi Identitas Kependudukan Digital:



Gambar 1.1 Aplikasi Identitas Kependudukan Digital

Gambar di atas menunjukkan aplikasi Identitas Kependudukan Digital yang berisi beberapa fitur yang mencakup dokumen-dokumen kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga serta terdapat fitur tanda tangan elektronik, fitur pelayanan, fitur pemantauan pelayanan, fitur dokumen pelayanan, fitur histori aktivitas serta fitur pengaturan dan keterangan. Identitas Kependudukan Digital memiliki beberapa fungsi yakni yaitu sebagai kartu identitas, verifikasi identitas dan pencabutan identitas. Adapun perbedaan KTP Elektronik dan KTP Digital dapat dilihat dari bentuk identitas kependudukan, lokasi penyimpanan, akses dan lain sebagainya.

Berikut ini merupakan perbandingan perbedaan antara KTP Digital dan KTP Elektronik yaitu :

Tabel 1.1 Perbedaan KTP Elektronik dan KTP Digital

No	Perbedaan	KTP Elektronik	KTP Digital
1	Fisik	Berbentuk kartu yang bisa digenggam	Berbentuk Foto KTP Elektronik dan kode repons cepat atau quick respon (QR) Code
2	Penerbitannya	Dicetak oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Penerbitannya di Smartphone masing-masing penduduk
3	Penyimpanan	KTP Elektronik disimpan di dompet	Identitas Kependudukan Digital disimpan di <i>smartphone</i>
4	Akses	Tidak perlu koneksi internet	Perlu koneksi internet yang memadai dan beberapa langkah untuk verifikasi
5	Kemudahan Pelayanan	Dokumen KTP Elektronik masih membutuhkan fotokopi	Tidak berlakunya dokumen untuk di fotokopi

(Sumber : wantiknas.go.id)

Berdasarkan tabel perbandingan di atas dapat dijabarkan bahwa terdapat perbedaan terhadap penggunaan KTP Elektronik dan KTP Digital. Dimana pada KTP Elektronik identitas kependudukan masih berbentuk kartu dan bersifat manual sehingga kartu harus selalu digenggam. Sementara itu, Identitas Kependudukan Digital (KTP Digital) sudah berbasis digital sehingga penggunaannya hanya melalui smartphone dan QR Code selain itu dalam mengakses KTP Digital juga perlu koneksi internet yang memadai dan membutuhkan kode akses untuk membuka. Namun dapat dilihat keunggulan dari KTP Digital ini yaitu lebih praktis dan lebih cepat dalam melakukan pelayanan karena pada KTP Digital terdapat *quick respon code* (QR Code) Code sehingga lebih mudah aparat pemerintah untuk mengakses data kependudukan. Namun dengan adanya keunggulan tersebut belum dapat menjamin, pasalnya KTP Digital juga masih dalam tahapan sehingga keamanannya masih perlu lebih diawasi.

Peralihan KTP Elektronik menjadi KTP Digital merupakan solusi yang diambil oleh Kementerian dalam Negeri dalam merespon kendala penerbitan KTP Elektronik. Adapun 3 Kendala pencetakan KTP Elektronik menurut Zudan Arif Fakrulloh dilansir dari Fahmi Yusron, (2023) yaitu :

- a) Anggaran yang dikeluarkan pemerintah sangat besar dalam pengadaan blanko KTP Elektronik serta pemerintah perlu menyediakan printer dan alat lainnya.
- b) Kendala jaringan internet yang tidak stabil di berbagai daerah, sehingga pengiriman hasil perekaman KTP Elektronik tidak sempurna, perekaman sidik jari pun gagal karena tidak terkirim ke pusat sehingga hasilnya KTP Elektronik tidak terbuat karena *failed enrollment*.
- c) Adanya perubahan wilayah di banyak tempat saat ini seperti pemekaran di suatu daerah terutama di daerah otonomi baru di Papua sehingga hal ini sangat sulit untuk dijangkau.

Direktur Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri (Dirjen Dukcapil Kemendagri) menargetkan sebanyak 25% dari 277.000.000 penduduk Indonesia diharapkan dapat menggunakan Identitas Kependudukan Digital secara bertahap. Adanya Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) No 72 tahun 2022 juga menjadi tolak ukur di setiap daerah baik Kota/Kabupaten untuk menjalankan program inovasi KTP Digital di setiap daerah. Dalam mendukung program inovasi yang diberikan oleh Dirjen Dukcapil Kemendagri, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi juga mengeluarkan Program Inovasi turunan daerah terkait Peralihan KTP Elektronik menjadi KTP Digital pada bulan September 2022. Yaitu program ini berdasarkan SE PLT Walikota Bekasi NO 470/6720/DISDUKCAPIL_YANDUK tanggal 21 Oktober 2022 tentang Identitas Kependudukan Digital dan Biodata Penduduk kepada lembaga layanan publik di Kota Bekasi agar menerima Identitas Kependudukan Digital dan Biodata WNI sebagai dokumen yang sama dengan KTP Elektronik.

Program tersebut yaitu diberi nama “Pelanduk Bertanduk”, seperti gambar berikut:



Gambar 1.2 Program “Pelanduk Bertanduk”

(Sumber: www.instagram.humaskotabekasi)

Program Pelanduk Bertanduk yaitu Pelayanan Adminduk Berbasis Identitas Digital Kependudukan”. Program ini yaitu sebuah program yang berisikan sosialisasi dan registrasi mengenai peralihan KTP Elektronik menjadi KTP Digital bagi warga Kota Bekasi yang akan di pandu oleh aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi. Pelayanan program “Pelanduk Bertanduk” Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi juga melakukan sosialisasi dan membuka registrasi peralihan KTP Elektronik menjadi KTP Digital yang terletak di berbagai titik lokasi dengan tujuan masyarakat Kota Bekasi agar lebih mudah dalam mengaktivasi KTP Digital serta mendapatkan pelayanan dan arahan mengenai peralihan KTP Elektronik menjadi KTP Digital tersebut.

Berikut ini adalah beberapa gerai lokasi program Pelanduk Bertanduk yang terletak di berbagai titik lokasi, yaitu akan dijabarkan sebagai berikut :

Tabel 1.2 Gerai Lokasi Program Pelanduk Bertanduk

No	Gerai Lokasi Program	Alamat
1	Pelayanan Publik Bekasi Trade Center	BTC MALL.,Jl. HM. Joyo Martono No.42 DE., Rt 003/Rw 021, Margahayu. Bekasi Timur
2	Gerai Pelayanan Publik Atrium Pondok Gede	Atrium Pondok Gede. Jl. Raya Jatiwaringin No.2 RT 001/ RW 001 Jatiwaringin Kec. Pd. Gede, Kota Bekasi, Jawa Barat
3	Gerai Pelayanan Publik Plasa Cibubur	Jl. Raya Kalimanggis No. 09 Rt 001/ Rw 06, Jatikarya, Kec. Jatisampurna, Kota Bekasi, Jawa Barat

(Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, 2023)

Berdasarkan beberapa gerai lokasi yang telah dijabarkan di atas, masyarakat Kota Bekasi ataupun luar Kota Bekasi juga dapat mengunjungi gerai tersebut untuk melakukan peralihan KTP Elektronik menjadi KTP Digital adapun syarat yang harus dipenuhi dalam pembuatan KTP Digital yaitu: 1. Memiliki smartphone/gawai pintar dan dapat mengoperasikannya 2. Memiliki KTP Elektronik fisik atau belum pernah memiliki KTP Elektronik tetapi sudah melakukan perekaman. Dengan memenuhi syarat tersebut masyarakat dapat dibantu oleh aparaturnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi untuk pembuatan Identitas Kependudukan Digital (IKD). Adapun selain mengunjungi gerai-gerai lokasi program tersebut, masyarakat juga dapat

mengetahui dan mempelajari sendiri alur pembuatan KTP Digital namun tetap harus mengunjungi langsung lokasi-lokasi pelayanan.

Dengan adanya pemberlakuan Identitas Kependudukan Digital, Pemerintah Kota Bekasi juga meminta secara bertahap agar masyarakat Kota Bekasi melakukan peralihan dari KTP Elektronik menjadi KTP Digital. Tingginya angka penduduk di Kota Bekasi setiap tahunnya menjadikan pembuatan KTP Elektronik semakin bertambah selain itu berdasarkan data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi setiap tahunnya mengajukan pembuatan KTP Elektronik sebanyak 120.000. Dari data 120.000 yang mengajukan pembuatan KTP Elektronik sebagian alasan sebanyak 35% lebih orang mencetak KTP karena hilang sehingga anggaran yang dikeluarkan oleh pemerintah lebih besar dan sisanya banyak masyarakat yang belum memiliki KTP Elektronik. Berikut tabel agregat Rekap KTP Elektronik tahun 2022:

Tabel 1.3 Agregat Rekap KTP Elektronik Tahun 2022

Wilayah	JUMDUK WAJIB KTP			JUMDUK SUDAH REKAM			PRESENTASE REKAM (%)
	L WKTP	P WKTP	JML WKTP	L REKAM	P REKAM	JML REKAM	
Kota Bekasi	911.781	929.237	1.841.018	891.623	910.068	1801.691	97,86%
Bekasi Timur	98.813	102.009	200.822	96.756	99.966	196.722	97,96%
Bekasi Barat	97.609	99.941	197.55	95.738	98.077	193.815	98,11%
Bekasi Utara	123.901	125.564	249.465	121.107	122.964	244.071	97,84%
Bekasi Selatan	77.949	81.372	159.321	76.224	79.771	155.995	97,91%
Rawalumbu	82.099	83.066	165.165	80.398	81.394	161.792	97,96%
Medam Satria	59.5006	59.988	119.4886	57.29	57.755	115.045	97,92%
Bantar Gebang	39.905	38.94	78.845	38.874	38.043	76.917	97,55%
Pondok Gede	83.978	86.089	170.067	82.178	84.411	166.589	97,95%
Jatiasih	85.319	87.252	172.571	83.35	85.355	168.705	97,76%
Jatisampurna	40.47	41.232	81.702	39.564	40.357	79.921	97,82%
Mustika Jaya	75.617	76.291	151.908	73.632	74.475	148.107	97,50%
Pondok Melati	47.615	48.493	96.108	46.512	47.5	94.012	97,82%

(Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, 2022)

Pada tabel tersebut menunjukkan bahwa jumlah penduduk Kota Bekasi yang sudah melakukan rekam KTP Elektronik pada tahun 2022 yaitu sebanyak 1.801.691 dengan jumlah laki-laki sebanyak 891.623 dan perempuan sebanyak 910.068. Sedangkan jumlah penduduk yang diwajibkan untuk memiliki KTP Elektronik yaitu berjumlah 1.841.018 sehingga kepemilikan KTP Elektronik di Kota Bekasi sudah merata. Namun banyaknya jumlah penerbitan KTP Elektronik ini sebagian besar dikarenakan banyak masyarakat yang mengajukan pembuatan KTP Elektronik kembali dengan alasan rusak dan hilang sehingga banyak masyarakat yang mengajukan pembuatan KTP Elektronik kembali sehingga anggaran yang dikeluarkan pemerintah lebih besar.

Oleh karena itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi mengeluarkan program turunan pemerintah yaitu bernama program “Pelanduk Bertanduk”. Pelanduk Bertanduk merupakan inovasi pelayanan terakit peralihan KTP Elektronik menjadi KTP Digital bagi warga Kota Bekasi. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi menargetkan sebanyak 25% atau sebanyak 450.000 penduduk Kota Bekasi untuk mengaktivasi KTP Digital atau Identitas Kependudukan Digital. Akan tetapi, saat ini pengguna KTP Digital di Kota Bekasi baru mencapai 47.001. Berikut merupakan jumlah aktivasi Identitas Kependudukan Digital di Kota Bekasi pada bulan Juli, 2023:

Tabel 1.4. Aktivasi Identitas Kependudukan Digital di Kota Bekasi

NO	KECAMATAN	WAJIB KARTU TANDA PENDUDUK	TOTAL IKD	PERSENTASI IKD
1	BEKASI TIMUR	200.822	5.038	2,51
2	BEKASI BARAT	197.55	4,860	2,46
3	BEKASI UTARA	249.465	5.503	2,21
4	BEKASI SELATAN	159.321	3.687	2,31
5	RAWALUMBU	165.165	5.139	3,11
6	MEDANSATRIA	117.494	3.259	2,77
7	BANTARGEBAH	78.845	2,000	2,54
8	PONDOK GEDE	170.067	2.897	1,70
9	JATIASIH	172.571	4.995	2,89
10	JATISAMPURNA	81.702	1.485	1,82

11	MUSTIKAJAYA	151.908	6.215	4,09
12	PONDOKMELATI	96.108	1.923	2,00
TOTAL		1.841.018	47.001	

(Sumber: PDAK-Kementerian Dalam Negeri RI)

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa pengaktifasian KTP Digital di Kota Bekasi baru mencapai 11% yaitu sebanyak 47.001 pada bulan Juli 2023 dengan jumlah wajib KTP Elektronik yaitu sebanyak 1.841.000. Kecamatan dengan Aktivasi Identitas Kependudukan Digital tertinggi yaitu berada pada Kecamatan Mustika Jaya yaitu berjumlah 6.215 penduduk, sedangkan kecamatan dengan aktivasi identitas kependudukan digital terendah yaitu berada pada Kecamatan Jatisampurna yaitu berjumlah 1.485 penduduk. Sehingga untuk saat ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi belum dapat memenuhi target sebanyak 25% atau sebanyak 450.000 penduduk untuk mengaktifasi KTP Digital pasalnya saat ini pengaktifasian Identitas Kependudukan Digital di Kota Bekasi baru mencapai 47.001 dari target 450.000 penduduk. Pelaksanaan program “Pelanduk Bertanduk” dalam pembuatan Identitas Kependudukan Digital masih terbilang sedikit pasalnya di Kota Bekasi belum adanya penerapan pelayanan dengan menggunakan Identitas Kependudukan Digital di berbagai sektor pemerintahan sehingga KTP Digital belum terlalu berpengaruh terhadap kebutuhan masyarakat.

Sebagaimana di perkuat wawancara kepada Hudlori Anwar S.E, M.M selaku Kepala Seksi Identitas Kependudukan beliau menyatakan :

“Dalam pelayanan pembuatan adminduk sudah digunakan namun saat ini kita masih proses terhadap sosialisasi dan penerapan KTP Digital di masyarakat, namun sebagian badan layanan publik saat ini ada yang masih belum menerima KTP Digital dalam pelayanan”(Wawancara, 8 Juni 2023, Pukul 14.28)

Selain itu juga antusias masyarakat yang kurang terhadap adanya KTP Digital juga menjadi masalah yang utama karena masyarakat merupakan objek dari program ini. Sebagaimana yang di katakan oleh Bpk. Hudlori Anwar S.E, M.M seperti berikut:

“Kita nya sudah siap bisa mendapatkan pelayanan di Kecamatan, Kantor Dinas, CFD, sampai kita jemput bola, tetapi masyarakat sendirinya yang belum antusias untuk mengaktifkan KTP Digital sehingga kita perlu usaha lagi dalam segi masyarakatnya”
”(Wawancara, 8 Juni 2023, Pukul 14.28)

Adanya beberapa permasalahan di atas menjadikan masyarakat belum mengetahui keberadaan program ini sehingga pengguna Identitas Kependudukan Digital di Kota Bekasi belum bertambah dan pelaksanaan Program Pelanduk Bertanduk belum berjalan dengan lancar.

Berdasarkan pemaparan pada latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk mengkaji penelitian lebih mendalam, terkait bagaimana proses dan pelaksanaan program Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi dalam menerapkan program Pelayanan Adminduk Berbasis Identitas Digital Kependudukan “Pelanduk Bertanduk” sebagai salah satu upaya untuk meminimalisir anggaran yang di berikan pemerintah serta untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan pelayanan kependudukan dengan pemanfaatan teknologi di era digitalisasi. Ketertarikan tersebut akan peneliti kaji dengan judul “Implementasi Program Pelanduk Bertanduk Dalam Pembuatan Identitas Kependudukan Digital Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi” untuk menjawab permasalahan di atas, perlu dilakukan penelitian lebih mendalam mengenai pelaksanaan program Pelayanan Adminduk Berbasis Identitas Digital Kependudukan. Hal ini penting untuk dijadikan sumber rujukan bagi instansi terkait antara lain Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi, dan Kecamatan Mustika Jaya.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan program “Pelanduk Bertanduk” dalam peralihan KTP Elektronik menjadi KTP Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi?

2. Apa saja hambatan dalam penerapan Program Pelayanan Adminduk Berbasis Identitas Digital Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi?
3. Apa saja upaya yang dilakukan dalam menghadapi hambatan tersebut dalam pelaksanaan program Pelayanan Adminduk Berbasis Identitas Digital Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi?

1.3 Tujuan Penelitian

Secara umum, setiap penelitian mempunyai tujuan tertentu yang ingin dicapai dalam suatu penelitian. Oleh karena itu, antara lain tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pelaksanaan program “Pelanduk Bertanduk” dalam peralihan KTP Elektronik menjadi KTP Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi
2. Untuk mengetahui hambatan dalam penerapan Program Pelayanan Adminduk Berbasis Identitas Digital Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi
3. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan dalam pelaksanaan program Pelayanan Adminduk Berbasis Identitas Digital Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi dalam rangka menghadapi kendala-kendala.

1.4 Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan tidak meluas dari pembahasan yang dimaksudkan oleh penulis, maka skripsi ini membatasi ruang lingkup penelitian kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi, Pemerintah Kota Bekasi, dan Gerai-gerai lokasi pelayanan Program “Pelanduk Bertanduk” dalam pelaksanaan inovasi program Pelayanan Adminduk Berbasis Identitas Digital Kependudukan dalam memenuhi target pengaktifasian KTP Digital dan

memudahkan masyarakat dalam melakukan pelayanan kependudukan dengan pemanfaatan teknologi di era digitalisasi.

1.5 Signifikansi Penelitian

Penelitian yang signifikan berfokus pada nilai dan manfaat. Ada dua jenis signifikansi dalam penelitian, yaitu signifikansi akademik dan signifikansi praktis, antara lain :

1.5.1 Signifikansi Akademik

Signifikansi akademik dimaksudkan untuk mencari data yang tersedia yang telah di publikasikan di jurnal, yang berkaitan dengan permasalahan yang akan di teliti dalam skripsi ini. Berdasarkan observasi dan penelitian yang di lakukan, permasalahan yang di ambil peneliti tentang “Implementasi Program Pelanduk Bertanduk Dalam Pembuatan Identitas Kependudukan Digital Di Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kota Bekasi”. Adapun studi terdahulu yang merujuk pada penelitian ini dan menjadi referensi peneliti adalah :

1. Untuk rujukan yang pertama, adalah jurnal yang berjudul “Inovasi Program Anjungan Dukcapil Mandiri Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan” yang ditulis oleh (Putra, 2022). Jurnal ini menjelaskan mengenai bentuk inovasi program Anjungan Dukcapil Mandiri/ADM dengan memanfaatkan teknologi digital dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan dan mempermudah masyarakat malang. Latar Belakang adanya inovasi anjungan Dukcapil Mandiri ini yaitu karena terdapat banyak masalah-masalah yang sering ditemui dalam pengurusan administrasi kependudukan seperti layanan produser yang berbelit-belit, adanya pungutan ilegal dan lain sebagainya, Sehingga adanya program ADM diharapkan dapat mengurangi proses birokrasi penanganan dokumen kependudukan dan menciptakan sistem untuk mencegah pencurian ilegal dan memberantas korupsi. Hasil penelitian di peroleh bahwa Mesin

ADM sudah dapat dibilang cukup baik serta program ini juga banyak memiliki faktor pendukung seperti adanya operator mesin ADM di setiap kecamatan serta dukungan sosialisasi dan akses yang mudah.

2. Untuk rujukan yang kedua, adalah jurnal yang berjudul “Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan (ADMINDUK) melalui Aplikasi Administrasi Kependudukan Cepat Akurat Terintegrasi (PANDU CAKTI) di kantor Dispendukcapil Kabupaten Tulungagung” yang ditulis oleh (Zica Dilla & Fanida Hny, 2012). Jurnal ini menjelaskan tentang inovasi pelayanan Pandu Cakti yang di terapkan oleh Dispendukcapil Kabupaten Tulungagung. Latar belakang di terapkannya pelayanan Pandu Cakti yaitu karena banyaknya masyarakat yang belum merasakan layanan administrasi kependudukan (adminduk) yang prima, terlebih di dispendukcapil sering mengalami tumpukan antrian pemohon dokumen kependudukan yang membludak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengoperasian aplikasi Pandu Cakti sudah berjalan dan tersedia di setiap kantor kecamatan dan kantor desa di Kabupaten Tulungagung. Hasilnya Pandu Cakti saat ini sudah berhasil beroperasi karena faktor-faktor seperti faktor pendukung keberhasilan *e-government*, faktor kepemimpinan yang berhasil beroperasi saat ini dan faktor pendanaan yang memanfaatkan APBD sehingga tidak memiliki kendala dalam hal pendanaan.
3. Untuk rujukan yang ketiga, adalah jurnal yang berjudul “inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan “Keluar Bersama: Daftar 1 Dapat 5” di Kecamatan Danurejan Kota Yogyakarta” yang ditulis oleh (Saharuddin & Suryani, 2020). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis karakter kegiatan inovasi yang dilakukan Kecamatan Danurejan dan untuk mengidentifikasi potensi hambatan atau tantangan dalam inovasi Keluar Bersama: Daftar 1 dapat 5. Metodologi penelitian ini bersifat

deskriptif. Kesimpulan dari penelitian ini adalah inovasi ini memberikan kemudahan dalam prosedur dan kecepatan waktu, namun dalam pelaksanaannya inovasi ini belum menunjukkan hasil yang signifikan karena adanya kendala yang dihadapi seperti kurangnya pemahaman dalam proses pendaftaran dan para ibu hamil yang kurang aktif dalam menginformasikan kelahiran anaknya. Selain itu juga kurangnya kesiapan petugas kelurahan menjadi penghambat dalam pelaksanaan inovasi ini.

4. Untuk rujukan yang keempat, adalah jurnal yang berjudul “Inovasi Aplikasi “Telunjuk Sakti” dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri” yang ditulis oleh (Astuti et al., 2021). Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan tipologi inovasi aplikasi “telunjuk sakti” dalam penyelenggaraan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri yang diukur dengan teori Perry (2010). Hasil penelitian ini menunjukkan, teori inovasi menurut Perry, inovasi aplikasi “Telunjuk Sakti” hanya memenuhi tiga dari enam kriteria inovasi. Inovasi produk yang dimaksud adalah produk baru yang diungkapkan melalui sosialisasi. Berdasarkan kriteria ini, DUKCAPIL melakukan pengumpulan informasi mengenai produk yang dimaksud. hal ini juga dilakukan dalam produk inovasi telunjuk sakti, inovasi sistemik yaitu menjalin kerjasama, hal ini juga dilakukan terhadap inovasi aplikasi “telunjuk sakti” karena Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri sudah melakukan kerjasama dengan aktor di luar organisasi. Sedangkan tipologi inovasi lainnya belum memenuhi semua kriteria.
5. Untuk rujukan yang kelima, adalah skripsi yang berjudul “Implementasi Pelayanan Three In One (3 In 1) Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan” yang ditulis oleh (Anisa, 2019).

Skripsi ini menjelaskan tentang kemudahan dalam pelayanan three in one (3 in 1) dalam kepengurusan Akta Kelahiran, Kartu Keluarga (KK), dan Kartu Identitas Anak (KIA). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan Three in One sudah dapat dibilang cukup baik pasalnya dalam segi komunikasi, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karang anyar saat ini sudah berjalan dengan baik dan telah sesuai Standard Operating Procedure. Layanan diberikan dalam satu sesi dengan biaya tetap dan tidak menggunakan biaya administrasi atau serampangan. Mayoritas tanggapan masyarakat mengenai *Three In One* (3 In 1) sangat baik. Warga dapat memperoleh 3 (tiga puluh dua) jenis dokumen yang berbeda, antara lain akta kelahiran, kartu keluarga (KK), dan kartu identitas anak (KIA). Implementasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemerintah Kabupaten Karanganyar yaitu bekerja sama dengan 17 Kecamatan masyarakat setempat, PKK, Badan Hukum Sekretariat Daerah Kabupaten Karanganyar, Bapermades, dan Darmawanita untuk melaksanakan inisiatif sosialisasi. Namun, masih ada beberapa masalah selama proses tersebut, seperti printer rusak pada saat pencetakan dan kurangnya komunikasi antar bidang.

6. Untuk rujukan yang keenam, adalah jurnal yang berjudul “Inovasi Program Kartu Keluargaku Data Ulang (Kakekku Datang) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik” yang ditulis oleh (Indarwati, n.d.). Jurnal ini menjelaskan tentang pelaksanaan inovasi Program Kartu Keluargaku Data Ulang (Kakekku Datang) oleh Disdukcapil dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap adanya kompleksitas permasalahan data kependudukan. Tujuan pelaksanaan program ini yaitu untuk mengupgrade data Kartu Keluarga yang belum diubah atau mencetak ulang Kartu Keluarga.

Adanya program ini agar pencatatan angka kelahiran di Kabupaten Gresik semakin bertambah.

7. Untuk rujukan yang ketujuh, adalah jurnal yang berjudul “Bali Nyate”: Inovasi Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Purworejo)” yang ditulis oleh (Setyaramdani, 2022). Jurnal ini menjelaskan tentang pelaksanaan inovasi program “Bali Nyate” atau “Bayi Lahir Nyangking Akte”, penelitian ini merupakan inovasi terbaharukan karena masyarakat biasanya perlu mengurus akta kelahiran secara individu ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tetapi dengan adanya program ini masyarakat bisa langsung mendapatkan Akte Kelahiran sepulang dari rumah sakit.
8. Untuk rujukan yang kedelapan, adalah jurnal yang berjudul “Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Genggaman (Pak Dalman) Berbasis Aplikasi Di Kabupaten Kendal” yang ditulis oleh (Rahmawati et al., 2021). Jurnal ini membahas tentang kemudahan masyarakat Kabupaten Kendal dalam pengurusan KK, Akte Kelahiran dan Kematian dengan berbasis aplikasi. Pelaksanaan Program “PAK DALMAN” berjalan cukup baik, pasalnya inovasi program ini memiliki kerjasama yang baik antara kelurahan dan desa yang ada di kabupaten kendal, namun selain itu jumlah pegawai yang terbatas juga menjadi salah satu faktor penghambat dalam pelaksanaan inovasi ini.
9. Untuk rujukan yang kesembilan, adalah jurnal yang berjudul “Penerapan Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui TDS “Tunggu Di Rumah Saja” Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman” yang ditulis oleh (Fitri et al., 2022). Jurnal ini menjelaskan tentang inovasi layanan TDS “Tunggu Dirumah Saja” yang bertujuan untuk mempermudah pengolahan pencatatan kependudukan bagi

penyandang kebutuhan khusus apabila masyarakat dari beberapa daerah sulit datang ke kantor Dukcapil untuk mengurus pencatatan kependudukan khususnya bagi penyandang disabilitas, penyandang disabilitas, lanjut usia, dan penyandang gangguan jiwa. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, Kantor Catatan Sipil dan Kependudukan Kabupaten Padang Pariaman menyediakan fasilitas pelayanan khusus untuk memperluas jangkauan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu tujuan adanya program ini yaitu agar para masyarakat kebutuhan khusus, lansia dan sebagainya akan mendapatkan pelayanan lanjutan selain dari pelayanan administrasi kependudukan, yaitu pelayanan berobat ke rumah sakit, rumah sakit jiwa dan bantuan sosial sebagai pemenuhan hak-hak sipil mereka.

10. Untuk rujukan yang kesepuluh, adalah jurnal yang berjudul “Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program Slawe di Kota Bengkulu” yang ditulis oleh (Patrisia, Novliza Eka, Kismartini, 2021). Jurnal ini menjelaskan tentang pelaksanaan program Slawe, yang memberikan pelayanan publik yang dilakukan secara online untuk memudahkan masyarakat mengakses kebutuhan terkait kependudukan dimana saja dan kapan saja. Pelayanan yang bisa masyarakat dapatkan yaitu dalam pengurusan Kartu Identitas Anak, Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Surat, Akta Kematian dan Akta Kelahiran.

Perbedaan peneliti terdahulu dengan penelitian skripsi ini yang berjudul “Implementasi Program Pemanduk Bertanduk Dalam Pembuatan Identitas Kependudukan Digital Di Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kota Bekasi” perbedaannya terletak pada objek penelitian dan program yang dijalankan, pada penelitian terdahulu lebih terfokus mengenai cara pembuatan administrasi kependudukan berbasis dokumen melalui aplikasi atau situs website, berbeda dengan penelitian yang akan diteliti yaitu membahas mengenai peralihan administrasi kependudukan yang bersifat elektronik menjadi digital. Serta

persamaan lainnya dari peneliti terdahulu yaitu sama-sama mengfokuskan pada sistem yang berbasis digital baik sistem antrian, pelayanan dan pembuatan administrasi kependudukan.

1.5.2 Signifikansi Praktis

Penelitian ini adalah sebagai salah satu syarat untuk memenuhi Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) dalam Bidang Ilmu Pemerintahan. Pada penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan wawasan baru baru kepada Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam “45” Bekasi tentang “Implementasi Program Pelanduk Bertanduk Dalam Pembuatan Identitas Kependudukan Digital Di Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kota Bekasi”

Pada penelitian ini pun diharapkan agar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi menjadi contoh bagi para dinas yang lainnya, khususnya di Kota Bekasi untuk memberikan inovasi baru di Era-digitalisasi ini dengan memanfaatkan teknologi yaitu memunculkan program yang berbasis digital sebagai salah satu cara untuk memudahkan masyarakat dan sangat membantu para aparatur pemerintahan dalam mengelola data dan memberikan pelayanan.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam sistem penulisan proposal skripsi ini dibagi menjadi beberapa bab, tiap-tiap bab terdiri atas sub bab dengan maksud untuk mempermudah dan memberikan gambaran yang menyeluruh dalam mengetahui hal-hal yang dibahas dalam proposal skripsi ini menjadi tersusun.

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang permasalahan yang digunakan untuk menggambarkan ruang lingkup dan letak permasalahan yang akan peneliti lakukan dalam bentuk deskriptif. Kemudian pada bab ini berisi tentang rumusan masalah yang digunakan sebagai tujuan atau inti penelitian yang akan dilakukan untuk mencapai hasil penelitian yang sesuai dengan tujuan penelitian.

Tujuannya adalah untuk menghasilkan tujuan yang ingin di capai atas permasalahan yang telah dirumuskan. Kegunaan penelitian yaitu menjelaskan tentang signifikansi penelitian yang terbagi menjadi dua signifikansi akademik dan signifikansi praktis, dimana berisi tentang manfaat teoritis dan praktis yang berguna bagi peneliti, pembaca, dan instansi yang terkait. Pada bagian berikutnya, adalah sistematika penelitian yang digunakan untuk memudahkan pembaca memahami temuan penelitian ini secara detail.

BAB II KERANGKA TEORI

Bab ini berisi tentang teori-teori yang digunakan untuk memandu penelitian, yang tujuannya adalah untuk mengidentifikasi dan memecahkan setiap permasalahan yang timbul dalam penelitian. Adapun bab ini berisi definisi *e-government*, penerapan aplikasi Identitas Kependudukan Digital. Selain itu berisi konsep teori penerapan *e-government* serta kerangka pemikiran yang menggambarkan bagaimana alur dari penelitian yang dilakukan dengan teori yang digunakan dengan penelitian sehingga dapat membuat asumsi sementara dalam penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini akan membahas tentang paradigma pelaksanaan penelitian, metodologi penelitian kualitatif, desain penelitian, teknik pengumpulan dan analisis data, tempat dan waktu penelitian, jadwal penelitian dan keterbatasan penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berisikan tentang gambaran objek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan dari data yang diperoleh secara terperinci.

BAGIAN AKHIR

Pada bagian akhir ini berisi mengenai Kesimpulan dan Saran serta Daftar Pustaka dan Lampiran.