

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Di zaman globalisasi saat ini, teknologi informasi terus berkembang dengan cepat. Teknologi telah menjadi bagian tak terpisahkan dari kehidupan sehari-hari masyarakat, termasuk di Indonesia. Kehadiran teknologi dan internet telah memungkinkan masyarakat untuk membangun kehidupan sosial secara daring melalui berbagai platform, serta membawa perubahan signifikan dalam masyarakat. Indonesia sendiri saat ini tengah mengalami era Revolusi Industri 4.0, di mana teknologi digital semakin meresap dalam berbagai sektor. Pada masa ini, pemerintah, lembaga swasta, dan masyarakat fokus pada teknologi digital seperti kecerdasan buatan sebagai alat untuk memfasilitasi kegiatan sehari-hari masyarakat.

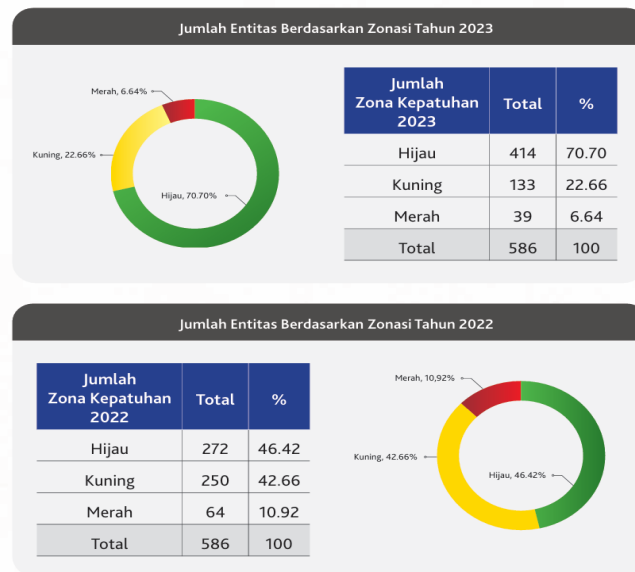
Permasalahan yang dialami oleh Masyarakat saat ini semakin kompleks, banyaknya oknum pemerintahan yang banyak terjerat perkara hukum membuat Masyarakat belum sepenuhnya merasakan pemerintahan yang baik (*Good Governance*) (Tomuka, 2013). Saat ini Masyarakat menginginkan *Good Governance* agar dapat terselenggaranya pemerintahan yang efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan bertanggung jawab. Hal ini dapat berkontribusi pada peningkatan kualitas hidup, keadilan, dan kesejahteraan masyarakat, serta bisa menjaga hak-hak dasar dan kebebasan individu.

Konsep *Good Governance* yang baik mempunyai keterkaitan dengan tiga prinsip yaitu: pemerintah sebagai penyelenggara negara, dunia usaha sebagai penyelenggara penggerak perekonomian, dan masyarakat lokal sebagai kelompok yang dinamis. Hal ini saling mempengaruhi dan setiap orang mempunyai peran dalam pelaksanaannya negara yang baik. *Good Governance* sangat relevan dan penting dalam konteks upaya pemerintah untuk memberikan pelayanan publik yang lebih efisien, adil, dan akuntabel kepada masyarakat. *Good Governance* berkontribusi pada peningkatan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Dengan tata kelola yang baik, masyarakat akan mendapatkan layanan yang lebih baik, responsif, dan transparan. *Good Governance* mempromosikan transparansi dalam pengambilan keputusan dan pengelolaan sumber daya publik. Hal ini menciptakan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan pelayanan yang diberikan.

Good Governance membantu memastikan akuntabilitas dalam tindakan pemerintah. Ketika pemerintah bertanggung jawab atas tindakan dan kebijakannya, itu mengurangi risiko penyalahgunaan kekuasaan. Dengan tata kelola yang baik, sumber daya publik dapat dialokasikan dengan lebih efisien dan efektif. Selain itu, *Good Governance* dapat menghasilkan stabilitas sosial dan politik dengan memberikan pelayanan dan keadilan yang konsisten. Dengan hal ini, pemerintah memiliki dorongan untuk mengambil langkah-langkah konkret guna mewujudkan *Good Governance* dalam berbagai aspek pelayanan publik dan tata kelola. Penerapan *Good Governance* dapat dilakukan secara bertahap sesuai dengan kapasitas pemerintah, masyarakat sipil, dan mekanisme pasar (Siti Maryam, 2017;

Surur & Cholifah, 2018; Dewi & Suparno, 2022). Salah satu pilihan strategis untuk menerapkan *Good Governance* adalah melalui penyelenggaraan pelayanan publik.

Gambar 1.1. Jumlah Kepatuhan Pelayanan Publik



Sumber: Website OMBUDSMAN RI

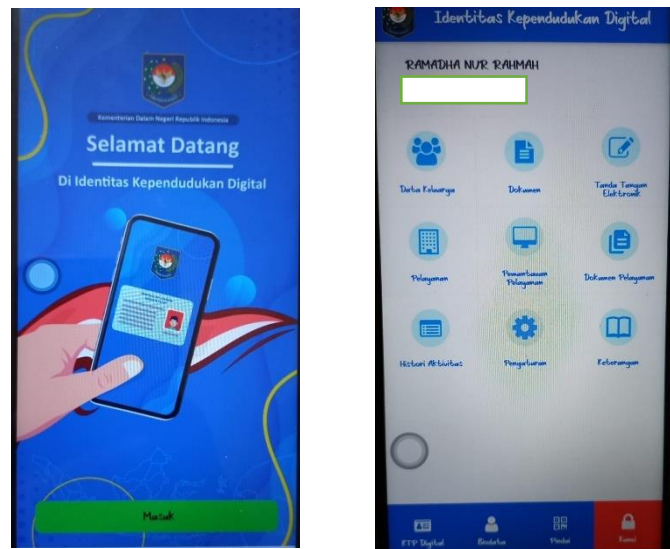
Hasil evaluasi kepatuhan nasional tahun 2023 menunjukkan peningkatan yang signifikan, terlihat dari peningkatan angka dalam zona hijau dan penurunan angka dalam zona kuning dan merah. Peningkatan ini dipengaruhi oleh komitmen dan keinginan penyelenggara layanan publik untuk berubah, yang tercermin dalam upaya pemenuhan standar pelayanan, informasi layanan, dan pengelolaan pengaduan. Dengan menerapkan konsep evaluasi yang telah ditingkatkan selama dua tahun terakhir, diharapkan dapat mengedukasi tentang pentingnya standar layanan dan secara terus-menerus mengevaluasi pelayanan. Oleh karena itu, pemerintah terus melakukan peningkatan pelayanan publik salah satunya

digitalisasi pelayanan publik. Untuk mempercepat pengembangan sistem pemerintahan berbasis elektronik, maka dibentuklah Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) No 72 tahun 2022. Permendagri menetapkan standar dan spesifikasi untuk perangkat keras, perangkat lunak, dan blanko KTP-EL serta menyelenggarakan identitas kependudukan digital. Peraturan ini menggantikan 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, yang telah mengalami beberapa perubahan. Perubahan kebijakan ini didorong oleh evolusi kebutuhan layanan administrasi kependudukan yang kini didukung oleh sistem digital, seperti identitas kependudukan digital.

Kementerian Dalam Negeri melalui Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, mengeluarkan kebijakan terkait peralihan identitas kependudukan, yaitu Identitas Kependudukan Digital (IKD). Identitas Kependudukan Digital adalah kumpulan informasi elektronik yang mewakili dokumen kependudukan dan tersedia dalam format aplikasi digital yang dapat diakses melalui smartphone. IKD dapat diunduh melalui platform seperti Play Store atau App Store. Tujuan utama dari IKD adalah mengadopsi teknologi informasi dan komunikasi dalam digitalisasi kependudukan, meningkatkan penggunaan digitalisasi kependudukan oleh penduduk, memfasilitasi dan mempercepat transaksi layanan publik atau privat secara digital, serta menjaga keamanan identitas kependudukan digital melalui sistem autentikasi untuk mencegah pemalsuan dan pelanggaran data. IKD berperan

dalam pembuktian identitas, autentikasi identitas, dan memberikan otorisasi identitas.

Gambar 1.2. Aplikasi Identitas Kependudukan Digital



Sumber: Aplikasi IKD peneliti

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, maka Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bekasi juga menerapkan aplikasi Identitas Kependudukan Digital. Dengan adanya

pemberlakukan aplikasi Identitas Kependudukan Digital, Pemerintah Kota Bekasi juga meminta secara bertahap agar masyarakat Kota Bekasi melakukan peralihan dari KTP Elektronik menjadi KTP Digital. 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. Tahun 2023 pengaktifasian aplikasi Identitas Kependudukan Digital baru mencapai 47.001 sehingga hal ini menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bekasi belum memenuhi target pengaktifasian (Alvia, 2023).

Saat ini pengaktifan aplikasi Identitas Kependudukan Digital sudah mulai banyak, dengan sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bekasi, menjadikan aplikasi Identitas Kependudukan Digital dikenal oleh masyarakat. Selain itu, dengan kemudahan dan efisiennya aplikasi Identitas Kependudukan Digital, membuat masyarakat semakin tertarik dan antusias untuk menggunakan aplikasi Identitas Kependudukan Digital

Berdasarkan pemaparan pada latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk memberikan pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana penerapan prinsip-prinsip *Good Governance*. Serta pemanfaatan teknologi seperti aplikasi Identitas Kependudukan Digital dapat meningkatkan kualitas dan aksesibilitas pelayanan publik di tingkat lokal, dengan studi kasus pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bekasi. Hal ini penting untuk dijadikan sumber rujukan bagi instansi terkait, yaitu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bekasi.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang ingin diajukan penulis adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan *Good Governance* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bekasi?
2. Bagaimana peningkatan pelayanan publik melalui pemanfaatan aplikasi Identitas Kependudukan Digital di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bekasi?
3. Bagaimana persepsi masyarakat tentang pemanfaatan aplikasi Identitas Kependudukan Digital di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bekasi?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis penerapan *Good Governance* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bekasi.
2. Menganalisis peningkatan pelayanan publik melalui Pemanfaatan aplikasi Identitas Kependudukan Digital di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bekasi.
3. Menganalisis persepsi masyarakat terhadap pemanfaatan aplikasi Identitas Kependudukan Digital di Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kota Bekasi.

1.4. Signifikansi Penelitian

Berdasarkan penelitian yang pernah ada sebelumnya, maka penelitian ini membagi signifikansi menjadi dua hal, yaitu signifikansi akademik dan signifikansi praktis.

1.4.1. Signifikansi Akademik

Beberapa penelitian tentang Aplikasi Identitas Kependudukan telah banyak dilakukan sebelumnya. Jumlah kajian pustaka penelitian sebelumnya yang dijadikan rujukan dalam penelitian ini yaitu 15 (limabelas) jurnal. Namun, peneliti belum menemukan penelitian terkait bagaimana “Penerapan *Good Governance* Dalam Meningkatkan. Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bekasi (Pemanfaatan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital)”.

Rujukan Kesatu, jurnal yang ditulis oleh Aseng Yulanda, Aldri Frinaldi (2023), yang berjudul Inovasi Program Identitas Kependudukan Digital dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Kependudukan di Indonesia. Pelayanan publik yang baik dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Inovasi program identitas kependudukan digital di Indonesia dan upaya meningkatkan kualitas layanan kependudukan. Penelitian dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan metode pengumpulan data melalui penelitian literatur kepustakaan. Hasil analisis menunjukkan bahwa inovasi program identitas kependudukan digital merupakan solusi atas beberapa masalah dalam pengelolaan dokumen kependudukan, seperti kehilangan, kerusakan, atau

pemalsuan dokumen, yang dapat menghambat akses masyarakat terhadap layanan kependudukan. Selain itu, proses manual dalam pengurusan dokumen kependudukan seringkali memakan waktu dan tidak efisien, serta kurangnya aksesibilitas layanan kependudukan bagi masyarakat di berbagai wilayah di Indonesia.

Namun, penerapan program identitas kependudukan digital juga dihadapkan pada tantangan kurangnya pemahaman teknologi di kalangan masyarakat, terutama di kalangan lansia atau masyarakat dengan tingkat literasi digital yang rendah. Relevansinya, penelitian ini sejalan dengan fokus judul pada penerapan *Good Governance*, di mana inovasi seperti aplikasi IKD dapat menjadi salah satu langkah dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik.

Rujukan Kedua, jurnal yang ditulis oleh Alvia Ayu Pradya (2023), yang berjudul Implementasi Program Pemanduk Bertanduk Dalam Pembuatan Identitas Kependudukan Digital Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi. Identitas Kependudukan Digital merupakan Kartu Tanda Penduduk Elektronik yang berbentuk digital yang didalamnya berisi mengenai informasi elektronik yang digunakan untuk mempresentasikan dokumen kependudukan yang berada di dalam aplikasi gawai pintar (*smartphone*). Hal ini tertuang dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) No 72 Tahun 2022 Pasal 13 ayat 2 tentang standar dan spesifikasi perangkat keras, perangkat lunak, dan blanko KTP-EL, serta penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital. Dalam mendukung program inovasi yang diberikan oleh Dirjen Dukcapil Kemendagri, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi mengeluarkan program turunan daerah terkait

peralihan KTP Elektronik yaitu bernama “Pelanduk Bertanduk” yang berarti Pelayanan Adminduk Berbasis Identitas Digital Kependudukan. Dinas Kependudukan menargetkan sebanyak 25% atau sebanyak 450.000 penduduk Kota Bekasi untuk mengaktivasi Identitas Kependudukan Digital. Namun dalam pelaksanaannya pengguna KTP Digital di Kota Bekasi baru mencapai 47.001. Sehingga hal ini menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi belum memenuhi target pengaktivasian yang diberikan. Relevansinya, penelitian ini memberikan wawasan yang berharga tentang tantangan dan peluang dalam menerapkan Identitas Kependudukan Digital di tingkat lokal.

Rujukan Ketiga, jurnal yang ditulis oleh Syafa Armia, Diana Hertati (2023), yang berjudul Pendampingan Pelayanan Identitas Kependudukan Digital di Kelurahan Rungkut Kidul Guna Meningkatkan Pelayanan ADMINDUK Berbasis Digital. Pendampingan sosial hadir sebagai agen perubahan yang terlibat membantu memecahkan masalah yang dihadapi masyarakat. Identitas Kependudukan Digital (IKD) adalah inovasi dari Direktorat Jenderal Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri yang mengubah dokumen kependudukan menjadi format digital yang dapat diakses melalui handphone.

Tujuannya adalah untuk meningkatkan kemudahan, kecepatan, efektivitas, dan efisiensi layanan administrasi kependudukan, serta mengurangi pengeluaran untuk blangko KTP-EL. Hasil dari program ini adalah setelah adanya pendampingan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) tentunya sebagai salah satu upaya dalam mewujudkan pelayanan yang lebih cepat mudah demi terciptanya *Good Government* serta berpihak kepada kepentingan masyarakat serta

menambah wawasan masyarakat mengenai pentingnya Identitas Kependudukan Digital (IKD). Relevansinya penelitian ini sesuai dengan prinsip-prinsip *Good Governance* yang mengedepankan partisipasi masyarakat, transparansi, akuntabilitas, responsivitas, dan kerjasama antarpihak terkait. Sama seperti penelitian yang akan peneliti lakukan.

Rujukan Keempat, jurnal yang ditulis oleh Fikri Pramudya Putra, Agus Suherman Fitri Firdayani (2023), yang berjudul Inovasi Pelayanan E-Ktp Berbasis Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui inovasi layanan E-KTP melalui aplikasi identitas kependudukan digital. Serta untuk mengetahui faktor apa saja yang menjadi pendorong dan penghambat penerapan identitas digital. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif.

Penelitian ini menggunakan jenis data kualitatif, yang terdiri dari data primer dan data sekunder. Pengumpulan data yang digunakan adalah observasi/pengamatan, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi layanan E-KTP melalui aplikasi IKD, dari kelima variabel, menunjukkan indikator *Relative Advantage* dapat dikatakan baik karena manfaatnya dapat dirasakan oleh masyarakat. Sementara itu, indikator *Compatibility* (kesesuaian), *Complexity* (kerumitan), *Triability* (kemungkinan mencoba), dan *Observability* (kemudahan pengamatan) perlu ditingkatkan lagi. Faktor pendorongnya yaitu dapat menyediakan layanan melalui telepon genggam sehingga memberikan kemudahan bagi masyarakat. Serta datanya terintegrasi

dengan data kependudukan dan keamanan datanya pun terjaga. Sedangkan faktor penghambatnya yaitu, aplikasi IKD belum terintegrasi oleh instansi lain seperti Bank dan Imigrasi, Belum semua masyarakat memiliki telepon genggam yang kompatibel dengan aplikasi IKD dan kurangnya sosialisasi dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil mengenai tata cara dan manfaat aplikasi IKD. Relevansinya, aplikasi IKD dapat dianggap sebagai salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, mempermudah akses informasi, dan meningkatkan transparansi pemerintahan.

Rujukan Kelima, jurnal yang ditulis oleh Vivtania Salsa Bella, Djoko Widodo (2024), yang berjudul Implementasi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Dalam Menunjang Pelayanan Publik Masyarakat Di Kecamatan Tambaksari. IKD merupakan digitalisasi dokumen kependudukan yang digunakan oleh masyarakat di Indonesia yang memiliki KTP elektronik. Dalam IKD ini, penduduk yang telah melakukan aktivasi akan memperoleh informasi elektronik yang digunakan untuk merepresentasikan dokumen kependudukan dan data pribadi penduduk. Dalam proses penyelenggaraannya, tentunya Dirjen Dukcapil dibantu oleh pemerintah masing-masing kabupaten dan kota, salah satunya adalah Kota Surabaya. Dispendukcapil Kota Surabaya telah melaksanakan penyelenggaraan IKD dengan pendampingan dari pemerintah di kecamatan dan kelurahan, seperti di Kecamatan Tambaksari.

Proses implementasi IKD di Kecamatan Tambaksari memperhatikan aspek-aspek teori implementasi George C. Edward III meliputi komunikasi, sumber daya, disposisi atau perilaku, dan struktur birokrasi. Dengan memperhatikan aspek-

aspek tersebut dan IKD sebagai terobosan baru, diharapkan tingkat pengetahuan dan penguasaan masyarakat Kecamatan Tambaksari mengenai apa itu IKD akan meningkat dan implementasi dapat berjalan optimal untuk mendukung proses pelayanan publik bagi masyarakat di Kecamatan Tambaksari. Relevansinya, proses implementasi IKD di Kecamatan Tambaksari bisa dijadikan acuan dan juga perbandingan dengan penelitian ini.

Rujukan Keenam, jurnal yang ditulis oleh Zainudin (2015), yang berjudul Kinerja Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Tawaeli Kota Palu. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tawaeli Kota Palu. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif, yaitu memberikan gambaran, deskripsi, dan interpretasi secara rinci mengenai data kinerja pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan metode penelitian lapangan, yaitu pengumpulan informasi secara langsung dari informan. Penelitian ini menggunakan teori kinerja yang dikemukakan oleh Kumorotomo dengan menggunakan beberapa indikator yaitu efisiensi, efektivitas, kewajaran, dan daya tanggap.

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga tahap yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pengambilan informan sebanyak enam orang dilakukan secara purposive. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tawaeli Kota Palu masih tergolong rendah dan masih terdapat beberapa hal yang perlu dibenahi agar kinerja pelayanan publik menjadi lebih baik. Berdasarkan keempat indikator tersebut,

efektivitas merupakan satu-satunya aspek yang masih perlu ditingkatkan. Hal ini disebabkan oleh kurangnya sarana dan prasarana di Kantor Kecamatan Tawaeli Kota Palu. Relevansinya, penelitian tersebut menggunakan teori yang sama dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu menggunakan teori Kumorotomo (1990).

Rujukan Ketujuh, jurnal yang ditulis oleh Novrilla Alirman, Tuti Khairani Harahap (2016), yang berjudul Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Dan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu). Pelayanan administrasi kependudukan khususnya kartu tanda penduduk dan kartu keluarga merupakan hal yang penting, karena pelayanan ini bersentuhan langsung dengan masyarakat. Banyaknya pengaduan yang disampaikan oleh pengguna layanan ini, sehingga mengakibatkan buruknya pencitraan suatu instansi yang berwenang dalam memberikan pelayanan kartu tanda penduduk dan kartu keluarga bagi masyarakat yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Rokan Hulu.

Konsep teori yang digunakan adalah kinerja yang dikemukakan oleh Kumorotomo dalam Harbani Pasolong dengan empat indikator yaitu efisiensi, efektivitas, keadilan dan daya tanggap. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana efektivitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Rokan Hulu dalam memberikan pelayanan pembuatan kartu penduduk dan kartu keluarga kepada masyarakat yang membutuhkan. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan data bersifat dekskriptif. Dalam pengumpulan data penulis menggunakan teknik wawancara dan observasi. Penulis menggunakan

informan sebagai sumber informasi dan teknik triangulasi sebagai sumber keabsahan data. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan pembuatan kartu penduduk dan kartu keluarga sudah efektif namun masih ditemui kendala seperti sarana prasarana yang kurang baik dan kurangnya daya tanggap pegawai.

Faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Rokan Hulu adalah sarana prasarana, sumber daya manusia dan kesadaran masyarakat. Relevansinya, penelitian tersebut menggunakan teori yang sama dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu menggunakan teori Kumorotomo (1990).

Rujukan Kedelapan, jurnal yang ditulis oleh Indah Putri Istiqomah, Titik Djumiarti, Teuku Afrizal (2022), yang berjudul Analisis Praktik *Good Governance* Dalam Reformasi Manajemen Pelayanan Pertanahan Pada Kantor Pertanahan di Kota Semarang. Permasalahan di Kantor Pertanahan Kota Semarang terkait pelayanan pertanahan berupa penundaan berlarut dan pungutan liar (pungli). Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis praktik *Good Governance* dalam reformasi manajemen pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Semarang. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan proses pengumpulan data melalui wawancara secara mendalam terhadap informan, observasi, studi pustaka, dan dokumentasi. Teknik pemilihan informan dilakukan dengan menggunakan purposive sampling. Penelitian ini menggunakan teori prinsip *Good Governance* menurut Sedarmayanti, yaitu transparansi, partisipasi, supremasi hukum, dan akuntabilitas. Faktor pendorong menggunakan teori

Suprihatmi dan faktor penghambat menggunakan teori Amin. Hasil penelitian menunjukkan praktik *Good Governance* dalam reformasi manajemen pelayanan pertanahan belum optimal, pada indikator transparansi mengenai waktu penyelesaian pelayanan pertanahan masih mengalami kendala karena keterbatasan sumber daya manusia.

Realisasi pada indikator supremasi hukum, partisipasi, dan akuntabilitas sudah sesuai dengan yang diharapkan. Faktor penghambat dalam pelaksanaannya adalah keengganan pegawai untuk melakukan perubahan. Ada beberapa pegawai yang tingkat untuk majunya rendah dan belum siap menghadapi perkembangan teknologi, serta kualitas server pelayanan pertanahan yang kurang baik. Kesimpulan dari penelitian ini adalah praktik *Good Governance* dalam reformasi manajemen pelayanan pertanahan belum optimal dalam transparansinya dan terdapat faktor pendukung serta penghambat dalam pelaksanaan untuk mencapai reformasi manajemen pelayanan publik yang berkualitas. Relevansinya penelitian tentang reformasi manajemen pelayanan pertanahan di Kota Semarang memberikan gambaran yang komprehensif mengenai tantangan dan peluang dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Temuan-temuan dalam penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi bagi peneliti.

Rujukan Kesembilan, jurnal yang ditulis oleh Mochamad Mahdi AlJufry, Achluddin Ibnu Rochim (2022), yang berjudul Penerapan Pelaksanaan *Good Governance* Terhadap Pelayanan Publik (Studi Kasus Di Kantor Desa Kebonagung Sidoarjo). Salah satu pilihan strategis buat menerapkan *Good Governance* pada

Indonesia adalah melalui penyelenggaraan pelayanan publik begitu juga pelayanan publik di Kantor Desa Kebonagung. Tujuan dari penelitian ini yaitu Untuk mendeskripsikan dan menganalisis lancarnya pelaksanaan *Good Governance* di Kantor Desa Kebonagung Sidoarjo, sekaligus Untuk mendefinisikan dan menganalisis faktor pendukung dan faktor penghambat tercapainya *Good Governance* di Kantor Desa Kebonagung Sidoarjo.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan, melukiskan, menerangkan, menjelaskan dan menjawab secara lebih rinci permasalahan yang akan diteliti dengan mempelajari semaksimal mungkin seorang individu, suatu kelompok atau suatu kejadian. Hasilnya Pelayanan publik di Desa Kebonagung sudah cukup baik, terutama dalam hal ketanggapan terhadap kebutuhan masyarakat. Namun, masih ada beberapa kekurangan yang perlu diperbaiki. Relevansinya, dengan menganalisis faktor-faktor yang mendukung dan menghambat penerapan *Good Governance* di Desa Kebonagung, peneliti dapat mengidentifikasi faktor-faktor serupa yang mungkin terjadi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bekasi.

Rujukan Kesepuluh, jurnal yang ditulis oleh Nisa Sabrina Yuliana Tahun (2018), yang berjudul Implementasi Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi di Bidang Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pegawai tidak memenuhi kewajiban yang semestinya dilakukan, kurangnya

keramahan dari para pegawai dalam pengurusan berbagai keperluan administrasi menyebabkan masyarakat merasa tidak dilayani dengan baik.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan menggunakan teori prinsip-prinsip *Good Governance* menurut Sedarmayanti dengan indikator yang digunakan yaitu: akuntabilitas, transparansi, partisipasi, dan supremasi hukum. Untuk pengumpulan data, penulis melakukan melalui studi kepustakaan dan studi lapangan yang meliputi observasi dan wawancara. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis, dapat diketahui bahwa: Pegawai Kantor Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran sudah mengimplementasikan prinsip-prinsip *Good Governance* yang meliputi akuntabilitas, transparansi, partisipasi dan supremasi hukum dalam meningkatkan kinerja organisasi pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran. Faktor pendukung meliputi: adanya Perda, Perbup, SOP, Tupoksi, dan tata tertib merupakan faktor pendukung untuk mengimplementasikan prinsip-prinsip *Good Governance* dalam meningkatkan kinerja organisasi pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran. Faktor penghambat meliputi: keterbatasan sarana dan prasarana, anggaran, rendahnya sumber daya manusia, dan kurangnya partisipasi masyarakat. Relevansinya, penelitian tersebut menggunakan teori *Good Governance* menurut Sedarmayanti relevan dengan penelitian yang akan dilakukan.

Penelitian terdahulu banyak membahas tentang aplikasi Identitas Kependudukan Digital, tetapi hanya membahas bagaimana implementasi, sosialisasi dan analisisnya saja (Aseng Yulanda, Aldri Frinaldi 2023; Alvia Ayu Pradya 2023; Syafa Armia, Diana Hertati 2023; Vivtania Salsa Bella, Djoko

Widodo 2024; Fikri Pramudya Putra, Agus Suherman, Fitri Fridayani 2023). Adapun penelitian yang membahas tentang penerapan dan analisis *Good Governance* untuk meningkatkan pelayanan publik tetapi tidak berfokus pada suatu aplikasi yang dibuat oleh pemerintah (Indah Putri Istiqomah, Titik Djumiarti, Teuku Afrizal 2022; Mochamad Mahdi Al Juffry, Achluddin Ibnu Rochim 2022; Nisa Sabrina Yuliana 2018). Selanjutnya penelitian yang membahas tentang pelayanan publik tetapi tidak berfokus pada aplikasi IKD (Zainudin 2015; Novrilla Alirman, Tuti Khairani Harahap 2016).

Penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya, penelitian sebelumnya hanya membahas terkait bagaimana implementasi aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) diterapkan, sedangkan penelitian ini berfokus pada pembahasan mengenai bagaimana Penerapan *Good Governance* dalam meningkatkan pelayanan publik melalui aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). Penelitian ini mengacu pada dasar hukum Undang-undang Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan. Tugas serta tanggung jawab pemerintah selain menyelenggarakan pemerintahan dan melaksanakan pembangunan ialah pelayanan publik. Lebih lanjut diatur dalam Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menjabarkan bahwa Pelayanan Publik merupakan kegiatan-kegiatan dalam upaya pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara layanan publik. Dan juga Permendagri No. 72 tahun 2022 tentang standar dan spesifikasi perangkat keras, perangkat lunak, dan blanko KTP-

El, serta penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital. Penelitian ini merujuk pada prinsip-prinsip *Good Governance* menurut Sedarmayanti (2010) Dengan 4 prinsip utama yaitu: 1) Akuntabilitas; 2) Transparansi; 3) Keterbukaan; 4) Aturan Hukum.

1.4.2. Signifikansi Praktis

1. Manfaat bagi Peneliti

Penelitian ini dilakukan untuk menambah pengetahuan atau wawasan tentang bagaimana pemerintah mewujudkan *Good Governance* melalui berbagai program, dimana salah satunya adalah program Aplikasi Identitas Kependudukan Digital di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bekasi.

2. Manfaat bagi Pemerintah

Memberikan informasi atau masukan terhadap Pemerintah Kota Bekasi sebagai bahan evaluasi dalam mewujudkan *Good Governance* melalui aplikasi Identitas Kependudukan Digital di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

1.5. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang diterapkan sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Dalam bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II: KERANGKA TEORI

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai tinjauan literatur yang berkaitan dan menjadi acuan dalam pembahasan materi penelitian.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini akan dijelaskan mengenai jenis penelitian, metode penelitian, hipotesis dan teknik pengumpulan data.

BAB IV: HASIL PENELITIAN

Dalam bab ini akan diuraikan gambaran umum objek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan dari penelitian yang meliputi pengujian terhadap model penelitian.

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini dipaparkan kesimpulan dari peneliti dan saran yang dapat disampaikan terkait hasil dari penelitian yang telah dilakukan.