

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) di era modern saat ini sangat berdampak luas di berbagai aspek kehidupan masyarakat, seperti pada aspek sosial, politik, ekonomi, pendidikan, keamanan, pemerintahan, pelayanan publik dan lain sebagainya. Jika melihat pada tatanan global masa kini, masyarakat dihadapkan pada tantangan yang bersumber dari perkembangan global sebagai akibat pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Hal ini berkaitan dengan tuntutan persaingan era globalisasi yang menjadikan teknologi informasi dan komunikasi sangat berguna untuk membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya dengan lebih efektif dan efisien. Tuntutan persaingan era globalisasi tersebut juga menjadi tantangan pemerintah dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat melalui pelayanan publik.

Pelayanan publik telah menjadi kebutuhan masyarakat dalam kehidupan sosial di negara modern. Kebutuhan pelayanan publik akan melibatkan dua aktor, yaitu negara sebagai penyedia pelayanan publik dan individu warga negara sebagai penerima yang menikmati pelayanan publik. Oleh sebab itu, pelayanan publik memberikan cerminan hubungan antara sebuah negara dengan warga negaranya. Tuntutan publik pun akhirnya mengharuskan pemerintah untuk melakukan reformasi pelayanan publik menyeluruh. Caranya dengan meningkatkan mutu dan kinerja pelayanan publik serta pemberian pelayanan secara menyeluruh. Sehingga dapat memberikan kepuasan terhadap semua pihak tanpa adanya diskriminasi.

Kebutuhan akan perubahan dalam bidang pelayanan publik di era digital, penerapan inovasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dirasa mampu meningkatkan pelayanan menjadi lebih cepat dan transparan, sehingga pelayanan publik menjadi lebih efektif dan efisien. Selain itu pelayanan publik berbasis teknologi informasi perlu diterapkan untuk mengurangi resiko terjadinya

diskriminasi dalam memberikan pelayanan, ketidakpastian mengenai waktu ataupun biaya pelayanan dan tentunya mengurangi pungutan liar yang terjadi.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi memperlihatkan bermunculannya berbagai jenis kegiatan yang berbasis pada teknologi ini, seperti dalam dunia bisnis (e-commerce), perbankan (e-banking), pemerintahan (e-Government), data kependudukan (e-KTP), pendidikan (education, e-learning), kesehatan (e-medicine, e-laboratory), dan lain sebagainya yang kesemuanya itu berbasis elektronik.

Pemerintah menerapkan e-Government yang bertujuan untuk mewujudkan pemerintahan yang demokratis, transparan, bersih, adil, akuntabel, bertanggungjawab, responsif, efektif dan efisien. EGovernment memanfaatkan kemajuan komunikasi dan informasi pada berbagai aspek kehidupan, serta untuk meningkatkan daya saing dengan negara-negara lain. Seperti yang tercantum dalam UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. E-Government merupakan sistem pemerintahan dengan berbasis elektronik agar dapat memberikan kenyamanan, meningkatkan transparansi, dan meningkatkan interaksi masyarakat, serta meningkatkan partisipasi publik.

Salah satu penerapan implementasi e-Government dalam pelayanan publik dengan penggunaan teknologi dan informasi yang saat ini sedang dilaksanakan dalam bidang pemerintahan adalah penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD). Indonesia dengan jumlah penduduk yang besar memerlukan data kependudukan yang akurat, untuk itu pemerintah membuat program e-KTP Digital. E-KTP Digital merupakan cara baru yang akan ditempuh oleh pemerintah dengan database kependudukan secara nasional untuk memberikan identitas kepada masyarakat dengan menggunakan sistem biometrik yang ada di dalamnya, maka setiap pemilik e-KTP dapat terhubung dalam satu database nasional, sehingga setiap penduduk hanya memerlukan satu KTP saja.

Kemajuan teknologi dan informasi memungkinkan setiap penduduk Indonesia untuk bisamemiliki dokumen kependudukan secara digital. Kementerian Dalam Negeri melalui Direktorat Jendral Dukcapil melakukan inovasi dalam

pemanfaatan dokumen kependudukan yang dapat di akses secara online yaitu dengan menggunakan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD).

Identitas Kependudukan Digital (IKD) merupakan salah satu program nasional yang harus dilaksanakan oleh pemerintah disetiap daerah, karena pelaksanaan e-KTP digital dipandang sangat relevan dengan rencana pemerintah dalam upaya menciptakan pelayanan publik yang berkualitas dan berbasis teknologi untuk mendapatkan hasil data kependudukan yang lebih tepat dan akurat. Identitas Kependudukan Digital (IKD) adalah informasi elektronik yang digunakan untuk mempresentasikan dokumen kependudukan dalam aplikasi digital melalui smartphone berbasis android, berdasarkan PERMENDAGRI Nomor 72 tahun 2022. Identitas Kependudukan Digital (IKD) sudah mulai diterapkan di Provinsi dan Kabupaten/kota di seluruh indonesia sejak tahun 2022 lalu.

Demikian halnya dengan Propinsi DKI Jakarta melalui Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil melaksanakan program IKD ini. Penelitian ini berfokus pada implementasi kebijakan melalui aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang dilakukan oleh Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jakarta Utara (Sudin Dukcapil Jakarta Timur) di Kelurahan Sukapura Kecamatan Cilincing.

Penelitian ini dilakukan karena memiliki alasan. Pertama, dapat dilihat pada Tabel 1.1 yang menunjukkan data penduduk di Kecamatan Cilincing Jakarta Utara Provinsi DKI Jakarta. Jumlah penduduk di Kelurahan Sukapura merupakan salah satu kelurahan yang mempunyai penduduk yang terbanyak di antara tujuh kelurahan yang ada di Kecamatan Cilincing. Dengan jumlah penduduk yang sangat besar, permasalahan kependudukan yang dihadapi Kelurahan Sukapura tentunya semakin banyak dan beragam. Jumlah penduduk yang disajikan tentunya mempunyai jenis data tersendiri yang tersebar menurut kualifikasi profesi seperti: jenis kelamin, usia kerja, tingkat pendidikan terakhir penduduk, jenis pekerjaan, dan lain-lain. Setiap kualifikasi tersebut tentunya mempunyai dokumen administratif tersendiri tergantung kebutuhan dan tujuan masyarakat yang menggunakannya. Banyaknya jumlah penduduk suatu kota tentunya mempengaruhi kinerja institusi terkait yang mempunyai kewenangan dalam mengelola sektor kependudukan. Berikut tabel

jumlah penduduk di Kecamatan Cilincing Kota Administrasi Jakarta Utara :

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Penduduk di Kecamatan Cilincing Kota Jakarta Utara**  
**Provinsi DKI Jakarta Tahun 2022**

No	Nama Kelurahan	Jumlah Penduduk
1.	Sukapura	69.399
2.	Rorotan	58.253
3.	Marunda	39.598
4.	Cilincing	59.752
5.	Semper Timur	47.010
6.	Semper Barat	89.051
7.	Kalibaru	89.964
	Jumlah Total Penduduk	453.027

Sumber: kependudukancapil.jakarta.go.id 2022

Kedua, pelayanan *e-government* tidak hanya menampilkan informasi pemerintahan melalui layanan website, namun juga memiliki transformasi dalam hubungan antara pemerintah dan seluruh kelompok masyarakat yang awalnya menggunakan media konvensional beralih ke teknologi informasi. Dalam hal melaksanakan Peraturan Presiden No. 82 Tahun 2023 tentang Percepatan Transformasi Digital dan Keterpaduan Layanan Digital Nasional, pelayanan administrasi publik khususnya pelayanan administrasi kependudukan menjadi bidang utama yang tertarik untuk mengubah mekanisme menuju digitalisasi administrasi publik.

Ketiga, elektronik kartu tanda penduduk (e-KTP) merupakan dokumen yang sangat rentan dan sering dipalsukan serta disalahgunakan. Banyak masyarakat yang salah paham mengenai pemalsuan e-KTP, melalui perusakan data atau pemalsuan dengan menggunakan data orang lain. Akibatnya banyak kasus yang melibatkan penyalahgunaan data pribadi, seperti jual beli data pribadi, pembocoran data rekening bank nasabah, dan peretasan rekening pribadi melalui internet. Dalam hal ini Dirjen Dukcapil Kemendagri mengeluarkan kebijakan penyelenggaraan IKD. Kebijakan tersebut dilaksanakan salah satunya oleh Sudin Dukcapil Jakarta Timur sebagai bentuk tindakan dan upaya dalam rangka melindungi data pribadi e-KTP

bagi masyarakatnya.

Keempat, program aplikasi IKD dirilis sejak 03 Juni 2022 yang merupakan layanan berbasis android yang diterapkan di smartphone sebagai alternatif selain fisik e-KTP. Aplikasi ini telah diunduh 10 juta kali oleh pengguna smartphone sejak diluncurkan. Antusiasme seluruh masyarakat salah satunya Provinsi DKI Jakarta dalam menyambut inovasi yang disediakan oleh Dirjen Dukcapil Kemendagri untuk melayani masyarakatnya terlihat dari banyaknya masyarakat yang mengunduh program aplikasi IKD. Inovasi terbaru yang diluncurkan oleh Dirjen Dukcapil Kemendagri ini nampaknya cukup sesuai dengan ekspektasi masyarakat terhadap kinerja atau pelayanan yang diberikan. Hal ini dapat dibuktikan dengan melihat penilaian kualitas layanan aplikasi IKD dari Google Playstore dan Appstore mendapatkan rating yang cukup baik yaitu 3,2 dari skor sangat baik yaitu 5,0.

Berdasarkan observasi terdapat beberapa masalah dalam penerapan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kelurahan Sukapura Kecamatan Cilincing Jakarta Utara, yaitu :

1. Kurangnya sosialisasi secara langsung terkait Program Identitas Kependudukan Digital (IKD) oleh Aparat Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kepada masyarakat di Kelurahan Sukapura sehingga masih banyaknya masyarakat yang kurang paham tentang program Identitas Kependudukan Digital (IKD). Hal ini diperkuat dengan pendapat Bapak Haris Purnomo Kepala Seksi Pemerintahan dan Ketertiban Kelurahan Sukapura pada tanggal 5 Agustus 2024, dikatakan : “ Memang dapat dikatakan bahwa sosialisasi mengenai IKD sangat kurang dilakukan, sosialisasi dilakukan hanya pada rapat minggon itupun hanya kepada Ketua RT dan RW saja yang seharusnya diteruskan oleh RT/RW ke Warga”. Demikian juga pendapat Bapak Kadarusman ketua RW 04 dalam wawancara tanggal 6 Agustus 2024 dikatakan : “sosialisasi yang dilakukan ditingkat RW mengenai IKD sangat terbatas karena keterbatasan SDM dan dana”.
2. Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dianggap tidak terlalu penting oleh masyarakatnya dikarenakan sudah memiliki E-KTP berbentuk fisik yang

dimilikinya, padahal dengan adanya aplikasi ini malah menambah mempermudah kita dalam melakukan penyimpanan data pribadi. Hal ini diperkuat oleh Bapak Kismanto warga masyarakat dalam wawancara pada tanggal 6 Agustus 2024, dikatakan : “ Menurut saya IKD tidak terlalu penting untuk dimiliki karena saya sudah memiliki E. KTP dan menurut saya itu sama kegunaannya”. Di lain pihak Bapak Mujianto mengemukakan pendapat di atas dengan mengatakan: “tidak ada sangsi yang tidak membuat IKD, pelayanan tetap diberikan walaupun masih menggunakan KTP elektronik”.

3. Minimnya sistem koneksi internet yang dimiliki seperti WIFI dan modem internet sehingga jaringan yang digunakan untuk mengaktifkan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) masih lambat. Hal ini diperkuat dengan pendapat Bapak Haris Purnomo Kepala Seksi Pemerintahan dan Ketertiban Kelurahan Sukapura pada tanggal 5 Agustus 2024, dikatakan : “koneksi internet yang ada di masyarakat masih sangat minim sehingga masyarakat kesulitan untuk mengakses aplikasi IKD”. Pendapat ini diperkuat dengan pendapat dari Bapak Kasim warga masyarakat yang mengatakan : “memang untuk mengakses sistem IKD agak kesulitan karena sistem susah merespon”.

Berdasarkan permasalahan di atas penulis tertarik untuk mengkaji secara mendalam permasalahan tersebut dan menunggunya dalam bentuk skripsi dengan judul : “Implementasi Kebijakan Identitas Kependudukan Digital di Kelurahan Sukapura Kecamatan Cilincing Kota Administrasi Jakarta Utara”.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Dalam mempermudah penelitian yang dilakukan, maka dirumuskan pertanyaan yang berhubungan secara langsung dengan tema pembahasan penelitian. Berikut pertanyaan masalah yang didasarkan atas uraian pernyataan masalah:

1. Bagaimana implementasi kebijakan Identitas Kependudukan Digital di Kelurahan Sukapura Kecamatan Cilincing Kota Administrasi Jakarta Utara?
2. Hambatan-hambatan apa saja yang dihadapi dalam implementasi kebijakan

Identitas Kependudukan Digital di Kelurahan Sukapura Kecamatan Cilincing Kota Administrasi Jakarta Utara ?

3. Upaya-upaya apa saja yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam implementasi kebijakan Identitas Kependudukan Digital di Kelurahan Sukapura Kecamatan Cilincing Kota Administrasi Jakarta Utara.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Dalam melaksanakan penelitian ini terdapat beberapa tujuan yang ingin dicapai dalam melakukan penelitian. Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dan manfaat penelitian ini dilakukan adalah sebagai berikut:

- a) Untuk mengetahui bagaimana implementasi kebijakan Identitas Kependudukan Digital di Kelurahan Sukapura Kecamatan Cilincing Kota Administrasi Jakarta Utara.
- b) Untuk mengetahui hambatan apa saja dalam implementasi kebijakan Identitas Kependudukan Digital di Kelurahan Sukapura Kecamatan Cilincing Kota Administrasi Jakarta Utara.
- c) Untuk mengetahui upaya apa saja dalam implementasi kebijakan Identitas Kependudukan Digital di Kelurahan Sukapura Kecamatan Cilincing Kota Administrasi Jakarta Utara.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Dalam penelitian ini terdapat beberapa manfaat yang bisa diambil diantaranya :

- a) Secara akademis, penelitian ini diharapkan mampu menjadi rujukan bagi pengembangan penelitian selanjutnya yang memiliki hubungan dengan penelitian ini sehingga menjadi lebih komprehensif. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi dalam kajian ilmu politik khususnya yang berkaitan dengan institusi politik dan kebijakan publik.
- b) Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengalaman atau

wawasan bagi penulis maupun pembaca untuk diimplementasikan dalam kebijakan pelayanan masyarakat serta dapat menjadi panduan peningkatan pelayanan birokrasi pemerintah dan dapat dijadikan saran untuk memberikan informasi mengenai kinerja pegawai dengan adanya penerapan *e-government*.

- c) Secara pragmatis, hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi para mahasiswa/i FISIP UIN Jakarta yang akan mengadakan penelitian tentang *e-government* dan *good governance*.

## **1.5 Signifikansi Penelitian**

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

### **1.5.1 Signifikansi Akademik**

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah dan memperluas wawasan dan keilmuan khususnya dalam kajian pemerintah dan kajian akademisi di jurusan Ilmu Pemerintahan Unisma Bekasi. Dalam memahami implementasi kebijakan IKD, penulis merujuk pada penelitian-penelitian yang pernah dilakukan juga oleh peneliti yang lain dengan membahas tema yang sama yaitu terkait implementasi yang dilakukan Kelurahan. Penelitian tersebut diantaranya yaitu :

1. Penelitian oleh Ghosting, dengan judul penelitian: Inovasi Pelayanan Publik (Studi Administrasi Kependudukan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tangerang, hasil penelitian Inovasi pelayanan publik melalui IKD telah memberikan keuntungan relatif seperti memberikan kepraktisan karena tidak akan lagi terbatas dengan ketersediaan blangko KTP fisik. Kemudian dari aspek kesesuaian, diketahui bahwa potensi dari peralihan KTP fisik ke digital memilikipotensi untukmenghasilkan pelayananyang lebih cepat dan lebihsesuai dengan kebutuhan saat ini. Adapun dari sisi kerumitan diketahui terdapat beberapa kendalaseperti kemahiran masyarakat dalam melakukan dan

mengoptimalkan IKD melalui smartphone yang dimiliki hingga proses aktivasi yang masih dilakukan secara manual.

2. Penelitian oleh Ismail Ali, Besse Muqita Dewi, Andi Wahyudin Nur, dan Andi yang berjudul Tinjauan SosioYuridis Terhadap Penerapan Sistem Digital ID Berbasis Aplikasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo dengan hasil penelitian Menunjukkan bahwa aspek hukum penerapan sistem aplikasi digital ID dalam sistem kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo adalah belum diterapkan secara maksimal sesuai dengan peraturan yang berlaku dan belum ada aturan yang memerintahkan untuk menghilangkan KTP elektronik berbentuk fisik karena kebijakan terkait administrasi kependudukan merupakan kewenangan Pemerintah Pusat dalam hal ini Dirjen Dukcapil Kemendagri. Begitupun secara sosiologis belum diterapkan secara maksimal karena masih mengalami beberapa kendala di lapangan.
3. Penelitian oleh Ikhsan Bagus Permadi dan Ali Rokhman, dengan judul penelitian Implementasi Identitas Kependudukan Digital dalam Upaya Pengamanan Data Pribadi dengan hasil penelitian Perlunya sosialisasi yang terus menerus tentang tata cara aktivasi dan manfaat aplikasi IKD sebagai pengganti Kartu Tanda Penduduk Elektronik.
4. Penelitian oleh Dwi Vira Safitri dan Drs. Ananta Prathama, M.Si, dengan judul penelitian Partisipasi Masyarakat Terhadap Penggunaan Aplikasi Identitas, hasil penelitian Inovasi yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Surabaya sudah memberikan pelayanan melalui aplikasi IKD sangat memudahkan kepada masyarakat terutama milenial, namun pada pelaksanaannya masih kurang optimalnya pengenalan dan terkadang layanan aplikasi tak bisa diakses oleh masyarakat sehingga mempengaruhi partisipasi masyarakat untuk memakai aplikasi IKD.
5. Anryana S, Ahmad Yamin, dan Muhammad Nur Fietroh dengan judul Penerapan E- Government Melalui Aplikasi Identitas Kependudukan Digital pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa Barat

hasil penelitian Menunjukkan tiga elemen dalam melakukan pelayanan kependudukan dengan menggunakan teori Indrajit, yaitu *elemen support*, *elemen capacity*, dan *elemen value* yang secara garis besar dalam penerapannya berjalan dengan baik. Penerapan *e-government* melalui aplikasi IKD telah memberikan dampak positif bagi pelayanan kependudukan dalam caramelayani dan berinteraksi dengan masyarakat sehingga sangat membantu dalam mengakses dokumenkependudukan

6. Penelitian oleh Putria, 2021, Judul penelitian Analisis Efektivitas Pelayanan E-KTP Melalui Aplikasi SIBISA (Studi Kasus Kantor Kecamatan Medan Marelan), Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Efektifitas pelayanan E-KTP melalui aplikasi SIBISA di kecamatan Medan Marelan sudah cukup efektif dibandingkan dengan pelayanan manual mulai dari jasa pelayanan yang diberikan, ketanggapan dari seorang pegawai terhadap 10 masyarakat serta jaminan yang diberikan dari kecamatan terhadap masyarakat melalui pengurusan E-KTP tidak dapat dipalsukan. Terkait dengan pelayanan yang disediakan berbasis dengan aplikasi digital tanpa harus mengantri di kantor camat serta proses kerja hanya dalam waktu 10 Hari.
7. Penelitian oleh Bakri Silalahi et al., (2022) dengan judul Efektivitas Pelayanan Administrasi E-KTP Di masa pandemi Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah. Jenis penelitian yang digunakan adalah dengan melakukan pendekatan kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari enam faktor dalam mewujudkan efektivitas administrasi sipil sebagaimana dikemukakan oleh H.A.S Moenir mengalami kemajuan efektivitas yang tinggi dan namun perlu lebih ditingkatkan agar setiap administrasi dokumen menjadi efektif dan ketepatan waktu. Persamaan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian dan juga kesamaan pelayanan yang dilaksanakan secara online, sedangkan perbedaanya terletak pada lokus penelitian dan proses pelayanan yang dilakukan, dimana penelitian ini tidak menjelaskan mekanisme atau jenis pelayanan online yang dilakukan, seperti penggunaan website atau pemanfaatan aplikasi yang

dimiliki masyarakat sedangkan pada penelitian ini menggunakan aplikasi untuk membuat KTP.

8. Penelitian oleh Aziz & Rahmadani, (2019) dengan judul Akuntabilitas Dpendukcapil dalam Meningkatkan Pelayanan E-KTP di Kota Malang menyebutkan bahwa pelayanan publik yang baik tidak terlepas dari perwujudan pemerintah yang baik, sebagai penanggungjawab dalam pelayanan publik berupa pelayanan administrasikependudukan. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa upaya pemerintah dalam mewujudkan akuntabilitas dalam memberikan pelayanan E-KTP. Sejatinya penyelenggaraan pelayanan publik di Dpendukcapil sudah menunjukkan bahwa prinsip New Public Service sudah sepenuhnya di implementasikan dengan baik. Persamaan dalam penelitian ini yaitu masing-masing menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. sedangkan perbedaan dari penelitian ini yaitu lokus penelitian dan yang akan dilakukan adalah peneliti melihat terkait efektivitas suatu model online pelayanan yang diterapkan sedangkan pada penelitian ini berfokus pada aplikasi yang akan digunakan untuk membuat KTP Digital.
9. Penelitian oleh Hotlina Sihombing (2022) Institut Pemerintahan Dalam Negeri yang berjudul “ Implementasi Program Jemput Bola Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ktp-El bagi Penyandang Disabilitas di Kabupaten Dairi Provinsi Sumatera Utara”, metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Berdasarkan dari hasil penelitian ini, menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi terkait dengan keberhasilaninovasi program jemput bola dalam membantu kelancaran 13 pembuatan KTP terutama bagi penyandang disabilitas. Pada observasi dan wawancara yang dilakukan secara mendalam dengan para informan kunci, kemudian dilakukan analisis secara kualitatif, hasil penelitian tersebut menunjukkan pada keberhasilan program sudah baik namun hanya saja belum optimal dalam beberapa faktor penghambat dalam implementasi terdapat

empat (4) tahap. yang disesuaikan dengan variabel-variabel yang mendukung penentuan pembahasan.

10. Penelitian oleh Putri Bunga Kasih dan Hagia Harsanti (2022), Instansi Pemerintahan Dalam Negeriyang berjudul “Implementasi Program Jemput Bola Layanan e-KTP Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton Tengah Provinsi Sulawesi Tenggara”, metode penelitian yang digunakan data kualitatif. Berdasarkan dari hasil penelitian Upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton Tengah untuk menghadapi hambatan Implementasi program Jemput Bola layanan eKTP yaitu, dengan melakukan sosialisasi kepada masyarakat, dan melaksanakan koordinasi rutin yang dilaksanakan dalam apel pagi dan rapat rutin setiap 2 (dua) minggu. Serta peningkatan sarana dan prasarana seperti peningkatan kualitas jaringan internet dan juga kendaraan roda empat. Menggunakan 4 (empat) elemen yang menjadi kunci objek penelitian dan juga wawancara mencari sumber informasi.

Sepuluh penelitian terdahulu di atas terdapat beberapa perbedaan dan persamaan dengan penelitian yang dilakukan. Penelitian pertama yang ditulis oleh Ghosting persamaan pada penelitian ini yaitu sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif, perbedaan terletak pada fokus penelitian yaitu menganalisa gambaran secara umum mengenai inovasi pelayanan IKD. Penelitian kedua yang ditulis oleh Ismail Ali, Besse Muqita Dewi, Andi Wahyuddin Nur, dan Andi Wira Saputra persamaan pada penelitian ini yaitu sama- sama menggunakan metode penelitian kualitatif perbedaan berada pada fokus penelitian yaitu mengetahui aspek hukum dan tinjauan sosio yuridis terhadap adanya digital id.

Penelitian lainnya terdapat persamaan dengan penelitian penulis yaitu pada tema penelitian yang digunakan yaitu pelayanan masyarakat, *e-government* dan IKD, Perbedaannya terletak pada objek wilayah dan fokus penelitian, objek wilayah penulis yaitu Sudin Dukcapil Jakarta Timur dan fokus penelitian penulis juga ingin melihat bagaimana efektivitas implementasi kebijakan IKD agar dapat memberi

gambaran terkait capaian menggunakan perspektif digital *e-government* beserta efisiensi yang dihasilkan untuk meningkatkan pelayanan masyarakat.

### **1.5.2 Signifikansi Praktis**

Penelitian ini merupakan salah satu syarat untuk mendapatkan gelar strata satu di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Islam “45” Bekasi disamping itu, untuk Program Studi Ilmu Pemerintahan, penelitian ini diharapkan memberikan gambaran serta pengetahuan baru kepada mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu SoSial Dan Ilmu Politik Universitas Islam “45” Bekasi tentang Implementasi Kebijakan IKD di Kelurahan Sukapura Kecamatan Cilincing Kota Administrasi Jakarta Utara.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Dalam penulisan ini penulis menerangkan dalam bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

Bab I : Pendahuluan.

Pada bab ini terdiri dari pendahuluan dimana penulis menguraikan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan masalah dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II Kerangka Teori

Pada bab ini penulis mengemukakan teori yang erat hubungannya dengan permasalahan yang berhubungan dengan judul penelitian.

Bab III : Metodologi Penelitian

Pada bab ini penulis akan mengemukakan tentang lokasi penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data dan analisa data.

Baba IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pada bab ini mengemukakan tentang kondisi tempat penelitian dan pembahasan dari penelitian implementasi kebijakan IKN.

Bab V : Penutup

Pada bab ini berisikan simpulan dari hasil penelitian dan saran yang membangun bagi objek penelitian.

