

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Indonesia sebagai negara dengan memiliki jumlah penduduk yang sangat besar dan merupakan negara berkepulauan yang menjadikan persebaran penduduk di Indonesia tidak merata. Persebaran penduduk yang tidak merata itu menjadikan adanya suatu permasalahan yang membuat pemerintah mau tidak mau untuk mengambil langkah suatu kebijakan. Apalagi dengan era sekarang ini dengan perkembangan teknologi yang semakin pesat dan canggih. Semakin pesat dan canggihnya teknologi informasi dan komunikasi itu tentunya sangat memudahkan manusia untuk melaksanakan segala aktivitasnya dengan efektif dan efisien. Teknologi dan komunikasi telah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari hampir semua aspek kehidupan manusia, baik dalam aspek ekonomi, sosial budaya, kemasyarakatan dan tidak terkecuali pada sektor pemerintahan.

Dalam konteks global saat ini, masyarakat menghadapi tantangan yang muncul akibat pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Kondisi ini menuntut adaptasi terhadap persaingan global, di mana pemanfaatan TIK menjadi sangat penting untuk menunjang pemenuhan kebutuhan secara lebih cepat dan efisien. Tantangan tersebut juga menjadi perhatian bagi pemerintah dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat (Rahmawati 2024).

Sebagai suatu negara, Indonesia memiliki cita cita untuk memiliki *Good governance* dalam menjalankan pemerintahannya. *Good governance* memiliki peran yang penting dalam berdirinya suatu negara, yaitu menyediakan sebuah sistem yang sesuai dengan prinsip *good governance* yaitu akuntabilitas, transparansi, keterbukaan, dan mengikuti aturan hukum. Negara Indonesia telah berupaya untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik atau *good governance*. Dengan adanya *good*

governance maka cita cita negara sesuai dengan Pancasila sila kelima yaitu “Keadilan bagi seluruh rakyat Indonesia” akan tercapai dan terlaksana. Penerapan *Good Governance* juga harus dilakukan secara menyeluruh dari pusat ke daerah hingga ke satuan Lembaga dan organisasi terkecil.

Dalam masyarakat kontemporer, layanan publik telah muncul sebagai komponen penting kehidupan sosial dalam suatu negara modern. Kebutuhan ini melibatkan dua peserta utama: negara, yang berfungsi sebagai penyedia layanan ini, dan warga negara perorangan, yang merupakan penerima manfaat yang menikmatinya. Akibatnya, layanan publik menggambarkan hubungan antara pemerintah dan rakyatnya. Pada akhirnya, harapan masyarakat memaksa pemerintah untuk melakukan reformasi menyeluruh dalam layanan publik. Pendekatan ini berfokus pada peningkatan kualitas dan efektivitas layanan ini sambil memastikan layanan tersebut komprehensif, yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada semua pemangku kepentingan tanpa bentuk diskriminasi apa pun.

Undang-undang tentang Asosiasi Penduduk menyatakan bahwa asosiasi penduduk adalah kemajuan koordinasi dan pengendalian dalam penerbitan catatan dan data penduduk melalui pendaftaran penduduk, pendaftaran umum, ruang informasi asosiasi penduduk dan pemanfaatan hasil untuk implementasi kebijakan dan peningkatan berbagai bidang. Sementara itu, yang dimaksud dengan pendaftaran penduduk adalah pencatatan biodata penduduk, pencatatan peristiwa kependudukan, pengumuman peristiwa kependudukan, dan pengumpulan informasi kependudukan yang lemah untuk pengorganisasian kependudukan, serta penerbitan arsip kependudukan dalam bentuk Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan kartu identitas penduduk. Salah satu *output* dari administrasi kependudukan, dilihat dari sisi warga negara atau masyarakat, adalah catatan penduduk, yang merupakan arsip yang benar diberikan oleh organisasi pelaksana yang memiliki kekuatan yang sah sebagai bukti autentik yang muncul karena pendaftaran penduduk dan administrasi pendaftaran umum.

Pemerintah memperkenalkan *e-Government* untuk menciptakan pemerintahan yang lebih demokratis, transparan, bersih, adil, akuntabel, responsif, efektif, dan efisien. Dengan memanfaatkan perkembangan teknologi komunikasi dan informasi, *e-Government* juga bertujuan meningkatkan daya saing Indonesia di tingkat global. Menurut Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, *e-Government* adalah sistem pemerintahan berbasis teknologi yang dirancang untuk menyederhanakan proses administrasi, meningkatkan transparansi, mendorong partisipasi masyarakat, serta memperkuat keterlibatan publik. Salah satu contoh implementasi *e-Government* dalam pelayanan publik adalah penggunaan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD), yang memanfaatkan teknologi informasi di sektor pemerintahan.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai pelayanan publik terdapat beberapa klasifikasi pelayanan yakni pelayanan jasa, pelayanan barang serta pelayanan administrasi. Karakteristik pelayanan yakni pelayanan jasa yang menyediakan pelayanan dalam bentuk jasa seperti pelayanan pendidikan, pekerjaan, tempat tinggal, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, pariwisata serta komunikasi dan informasi. Karakteristik pelayanan barang menyediakan pelayanan jaringan telekomunikasi, penyediaan listrik, penyediaan air minum, penyediaan air yang bersih dan sebagainya. Pelayanan administratif yakni mengenai pelayanan dokumen kependudukan, dokumen akta kelahiran dan akta kematian, sertifikat, Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) dan lain sebagainya.

Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 pada Pasal 1 Nomor 8 telah dijelaskan perihal dokumen kependudukan sebagai dokumen yang bersifat sah serta diterbitkan melalui instansi pelaksana. Pada hakekatnya, pemerintah selaku instansi pelaksana tersebut memiliki kewajiban untuk memberikan suatu keamanan dalam melindungi serta sebagai pengakuan terhadap penentuan status penduduk dan status hukum setiap kejadian penting yang dialami baik di dalam ataupun diluar negara Indonesia. Pada Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 peristiwa penting

kependudukan meliputi peristiwa kelahiran, peristiwa kematian, peristiwa perkawinan, peristiwa perceraian, pengakuan dan pengesahan buah hati, perubahan status warga negara asing menjadi warga negara tetap, serta peristiwa penting perekaman Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang digunakan sebagai identitas sah seorang penduduk yang diterbitkan oleh instansi pemerintah. Kartu Tanda Penduduk (KTP) merupakan hal yang penting dimiliki oleh masyarakat jika telah menginjak usia 17 tahun yang dipergunakan untuk pelayanan publik maupun pelayanan privat seperti persyaratan utama dalam berbagai hal, pembuatan berbagai dokumen, pengurusan izin, dan pembukaan rekening bank.

Saat ini penggunaan KTP-el atau KTP fisik mengalami peralihan ke KTP bentuk digital atau yang saat ini lebih diketahui dengan Identitas Kependudukan Digital (IKD) (Alfarizi 2023). Salah satu kebijakan *e-government* yakni transformasi Kartu Tanda Penduduk (KTP) elektronik menjadi Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang akan dilaksanakan sedikit demi sedikit dalam rangka transformasi pelayanan administrasi kependudukan. Dengan adanya pemanfaatan teknologi informasi komunikasi yang sesuai dengan PERPRES No. 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Pada Pasal 87 Huruf a menyatakan bahwa dalam mempelajari dan mengembangkan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAD) dilakukan oleh Kementerian yang dibantu juga oleh Dirjen Dukcapil.

Pasal 14 Peraturan Menteri Dalam Negeri No 72 Tahun 2022 menetapkan tujuan Identitas Kependudukan Digital. Tujuan ini mencakup berpartisipasi dalam pelaksanaan teknologi informasi dan komunikasi yang terkait dengan digitalisasi administrasi kependudukan, menambah jumlah adopsi digitalisasi administrasi kependudukan oleh warga, mempercepat dan menyederhanakan transaksi digital dengan layanan baik publik maupun swasta, serta menjamin kepemilikan identitas kependudukan melalui sistem autentikasi. Direktur Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Prof Zudan Arif Fakrulloh juga membuat target cakupan kepemilikan

Identitas Kependudukan Digital untuk mencapai 25% penduduk dari seluruh jumlah penduduk masyarakat Indonesia yang berjumlah 277 juta orang pada tahun 2023, target tersebut berlaku di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di 514 Kabupaten/Kota di seluruh Indonesia.

Sebagai langkah untuk mengurangi biaya dalam pelayanan administrasi kependudukan, pemerintah juga mengeluarkan Peraturan Pemerintah Nomor 109 Tahun 2019, yang mengubah prosedur untuk pengurusan dokumen kependudukan, termasuk akta kelahiran, akta kematian, kartu keluarga, dan surat pindah, sehingga penggunaan formulir cetak tidak lagi diperlukan. Jika dokumen dibuat secara manual dan masih dalam proses, seringkali menyita banyak waktu. Jika dokumen tidak lengkap, dapat menimbulkan ketidaknyamanan yang berarti serta membuang-buang waktu dan tenaga masyarakat. Oleh karena itu, inovasi ini bertujuan untuk memberikan solusi yang lebih efisien dan efektif bagi masyarakat.

Menurut Rates (2017) adanya pelayanan berbasis elektronik merupakan sebuah gerakan reformasi birokrasi pemerintahan Indonesia dalam menyalurkan pelayanan kepada masyarakat secara lebih optimal dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Indonesia. Selain itu, dengan diterapkannya sistem teknologi yang semakin berkembang dapat menciptakan administrasi pelayanan yang berkualitas.

Tujuan dari Identitas Kependudukan Digital (IKD) adalah untuk meningkatkan pemanfaatan digitalisasi kependudukan bagi penduduk, mempermudah dan mempercepat transaksi pelayanan publik atau privat dalam bentuk digital, karena proses penggunaan dan penerapan teknologi digital dalam berbagai bagian pemerintahan adalah untuk meningkatkan efisiensi dan penyediaan layanan yang lebih baik bagi masyarakat dan lingkungan sekitar, untuk mengamankan kepemilikan melalui sistem autentikasi guna mencegah kebocoran data. Ada banyak contoh kasus yang terjadi dalam lingkup kebocoran data ialah bahwa dampak serius dari kebocoran data KTP-el meliputi beberapa hal mencakup penipuan dan pencurian

identitas yang mengakibatkan pelaku kejahatan kebocoran data dapat memanfaatkan informasi dari korban untuk mengajukan rekening palsu, mengajukan pinjaman atau bahkan terlibat dalam aktivitas kriminal lainnya.

Seiring dinamika perkembangan jumlah penduduk serta tuntutan tertib administrasi di banyak lini pelayanan publik, maka pelayanan dokumen kependudukan menjadi isu penting. Terus meningkatnya jumlah penduduk dari waktu ke waktu, terutama di wilayah perkotaan, menyebabkan meningkatnya permintaan terhadap pelayanan pembuatan dokumen kependudukan. Peningkatan permintaan juga didukung oleh semakin tingginya kesadaran masyarakat terhadap keuntungan dari arsip kependudukan, misalnya, (1) memberikan kejelasan kepribadian dan status bagi penduduk (perorangan dan kelompok); (2) memberikan kepastian yang sah; (3) memberikan jaminan hukum dan pelipur lara bagi pemiliknya; lebih jauh lagi (4) memberikan keuntungan bagi motivasi peraturan dan administrasi publik lainnya.

Terkait proses pelayanan dokumen kependudukan, masyarakat mempunyai harapan sekaligus tuntutan agar pelayanan dapat terselenggara secara berkualitas. Kenyataan ini mendorong setiap pemerintah daerah, khususnya Disdukcapil, untuk berinovasi dalam penyelenggaraan pelayanan dokumen kependudukan. Demikian pula halnya yang dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Sumedang. Dinas ini membuat beberapa inovasi untuk meningkatkan pelayanan dalam upaya menciptakan tertib administrasi kependudukan.

Pelayanan publik merupakan elemen penting dalam administrasi negara modern yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan cara yang efektif dan efisien. Di Indonesia, berbagai upaya terus dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, meskipun tantangan dalam implementasi dan pengukuran kualitas pelayanan masih menjadi perhatian utama. Salah satu inovasi terbaru adalah program Identitas Kependudukan Digital (IKD), yang diharapkan dapat meningkatkan kemudahan akses dan keamanan dokumen kependudukan melalui *platform digital*.

Menurut Soedirman (2023) Identitas Kependudukan Digital (IKD) merupakan layanan berbasis digital sebagai alternatif penggunaan KTP-e yang memuat data keluarga dan biodata keluarga, *soft file* KTP serta Kartu Keluarga (KK) dan informasi mengenai riwayat vaksin COVID-9, NPWP, informasi kepemilikan kendaraan, serta informasi BKN (Badan Kepegawaian Nasional). Berdasarkan Pasal 15 Permendagri Nomor 72 Tahun 2022, Identitas Kependudukan Digital (IKD) berfungsi sebagai sarana untuk memastikan identitas pemilik melalui proses verifikasi biometrik, informasi pribadi, kode verifikasi, serta pemindaian *QR code*. Selain itu, IKD memberikan hak kepada pemiliknya untuk mengelola siapa saja yang dapat mengakses data pribadinya. Merujuk pada Pasal 17, individu yang telah mengaktifkan IKD berhak mengakses informasi kependudukan seperti biodata, kartu keluarga, surat keterangan, dan akta pencatatan sipil sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Berikut merupakan tampilan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang dapat di install melalui *google playstore* dan *appstore* di telepon genggam masing masing.



Gambar 1. 1 Tampilan halaman di PlayStore dan AppStore saat menginstal aplikasi IKD  
*Sumber : Dokumen Pribadi,*

Kehadiran Identitas Kependudukan Digital (IKD) tidak hanya menunjang kemudahan layanan, tapi juga penguatan akuntabilitas dan transparansi administratif (Osborne, D., & Gaebler 1992). Implementasi program IKD merupakan bagian dari langkah strategis menuju *digital government*, di mana layanan publik berbasis dokumen fisik perlahan diubah ke bentuk digital yang lebih efisien dan dapat diakses kapan saja dan di mana saja (Sari, D. K., & Nugroho 2021).

Salah satu wilayah yang mengimplementasikan Identitas Kependudukan Digital (IKD) adalah Kecamatan Cimanggung, yang diatur dalam Peraturan Daerah (PERDA) Kabupaten Sumedang No. 6 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Proses penerapan IKD ini dilakukan secara bertahap, dimulai dengan penyuluhan kepada ASN, P3K, pegawai kontrak, dan pegawai. Setelah itu, program ini diperluas ke mahasiswa, pelajar, serta seluruh penduduk di Kecamatan Cimanggung. Menurut Disdukcapil Kabupaten Sumedang 2023, pelayanan pembuatan identitas kependudukan digital bagi masyarakat di Kecamatan Cimanggung dimulai pada awal tahun 2023. Pemerintah Kabupaten Sumedang berusaha agar masyarakat dapat segera memanfaatkan teknologi ini untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Kecamatan Cimanggung juga berupaya memberikan pelayanan publik yang terbaik dengan mengikuti perkembangan teknologi terkini.

Implementasi Program IKD di Dinas Disdukcapil Kabupaten Sumedang menjadi solusi digital untuk meningkatkan efisiensi dan kecepatan dalam pelayanan administrasi kependudukan. IKD merupakan langkah transformasi digital yang mendukung kebijakan pemerintah dalam menerapkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Melalui platform digital ini, masyarakat dapat mengakses layanan administrasi kependudukan secara lebih mudah dan cepat tanpa harus datang langsung ke kantor Dinas Kependudukan. Dengan tujuan untuk mengikuti perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dalam digitalisasi kependudukan. IKD juga dirancang untuk mempermudah dan mempercepat transaksi pelayanan publik atau

privat melalui platform digital, serta untuk mengamankan data pribadi melalui sistem autentikasi yang aman.

Fenomena ini menekankan bahwa penggunaan teknologi diharapkan membawa perubahan positif. Perubahan tersebut meliputi nilai-nilai dan pola adaptasi dalam masyarakat. Upaya transformasi teknologi sangat penting untuk dilakukan, dengan berbagai pertimbangan agar teknologi dapat digunakan secara tepat guna. Dalam konteks ini, perubahan pelayanan administrasi kependudukan melalui pemanfaatan teknologi diharapkan dapat mengatasi masalah yang selama ini ada dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Cimanggung. Pengembangan perangkat teknologi dalam pelayanan administrasi kependudukan seharusnya dapat membantu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memberikan layanan yang lebih baik kepada masyarakat, sehingga masyarakat dapat merasakan kemudahan dalam proses pelayanan administrasi kependudukan. Oleh karena itu, kesadaran masyarakat tentang pentingnya menjaga dan mengurus data administrasi kependudukan mereka sendiri sangat dibutuhkan. Ini akan memastikan bahwa data administrasi kependudukan masyarakat tetap mutakhir, dan prosesnya berjalan dengan efektif dan efisien.

Berdasarkan observasi terdapat beberapa masalah dalam penerapan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kecamatan Cimanggung, yaitu:

1. Kurangnya antusias masyarakat di kecamatan terhadap program identitas kependudukan digital (IKD).
2. Kurangnya pengetahuan teknologi digital bagi lanjut usia (Lansia) masyarakat di kecamatan cimanggung terhadap program identitas kependudukan digital (IKD).
3. Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat tentang kenapa diperlukan identitas kependudukan digital (IKD) bagi masyarakat.
4. Kurangnya sosialisasi tentang tata cara penggunaan identitas kependudukan digital (IKD) kepada masyarakat di kecamatan cimanggung.

Aplikasi IKD dilengkapi dengan berbagai fitur keamanan untuk menjaga privasi penggunanya. Salah satu fitur utama adalah pencegahan pengambilan screenshot, yang mencegah pengguna untuk menangkap layar smartphone, sehingga mengurangi potensi penyalahgunaan data (Ikhsan 2021). Untuk memastikan keamanan identitas digital, sistem autentikasi diterapkan guna menghindari pemalsuan data. Jika *smartphone* hilang, identitas kependudukan bisa dinonaktifkan dengan menghubungi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di kabupaten tempat tinggal pengguna. Langkah ini bertujuan memberikan perlindungan dan rasa aman bagi penggunanya.

Identitas Kependudukan Digital (IKD) adalah digitalisasi KTP-el yang memudahkan dan mengamankan identifikasi WNI, dengan menyimpan data fisik dan pribadi seperti sidik jari, pengenalan wajah, dan informasi pribadi secara elektronik, serta terhubung dengan nomor identifikasi unik. Banyak manfaat utama dari Identitas Kependudukan Digital (IKD), diantaranya adalah, masyarakat tidak perlu khawatir jika tidak membawa KTP-el sebab Identitas Kependudukan Digital (IKD) sudah tersimpan dalam smartphone masing-masing, masyarakat hanya perlu melakukan proses *QR Code* yang terhubung langsung dengan data dari Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia.

Identitas Kependudukan Digital diuji secara bertahap mulai dari kepada para pegawai yang bekerja di Dinas Dukcapil di seluruh kabupaten dan kota di Indonesia. Tujuannya adalah untuk mengevaluasi kelebihan dan kekurangan dalam pengembangan Identitas Kependudukan Digital ini. Direktur Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Ditjen Dukcapil) Kemendagri, Zudan Arif Fakrulloh, telah mengemukakan bahwa implementasi identitas digital akan dioperasikan secara bertahap sebelum diperluas ke masyarakat umum. Langkah awalnya adalah di tingkat pegawai yang bekerja di Dinas Dukcapil kabupaten/kota, tahap berikutnya akan melibatkan pegawai ASN di berbagai wilayah Indonesia, dan lebih lanjut kepada mahasiswa dan pelajar.

Digitalisasi kependudukan mempermudah dan mempercepat transaksi digital antara sektor publik dan swasta. Dengan diterapkannya IKD, masyarakat tidak perlu lagi menyediakan fotokopi dokumen, dan dokumen digital yang sudah ada tidak perlu diverifikasi ulang oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Dirjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri menyatakan bahwa implementasi identitas digital yang efisien diperkirakan dapat menghemat anggaran sekitar 50 hingga 100 miliar dolar setiap tahunnya, karena masyarakat tidak perlu lagi membeli KTP elektronik dalam bentuk fisik (Ikhsan 2021). Agar implementasi Identitas Kependudukan Digital berjalan dengan maksimal, sosialisasi kepada masyarakat sangat penting untuk mendorong mereka agar segera menginstal atau mengaktifasi sistem ini, sehingga memudahkan mereka di masa yang akan datang.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan dalam latar belakang, dapat disimpulkan bahwa ada isu terkait dampak penerapan Identitas Kependudukan Digital pada sistem administrasi pemerintahan di Kecamatan Cimanggung.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana komunikasi dalam pelaksanaan program identitas kependudukan digital terhadap pemerintahan di kecamatan cimanggung?
2. Bagaimana sumber daya dalam pelaksanaan program indentitas kependudukan digital di kecamatan cimanggung?
3. Bagaimana disposisi dalam pelaksanaan program identitas kependudukan digital terhadap masyarakat di kecamatan cimanggung?
4. Bagaimana struktur birokrasi dalam pelaksanaan program identitas kependudukan digital di kecamatan cimanggung?

### C. Tujuan Penelitian

Mengacu pada rumusan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui komunikasi dalam pelaksanaan program identitas kependudukan digital terhadap pemerintahan di kecamatan cimanggung
2. Untuk mengetahui sumber daya dalam pelaksanaan program indentitas kependudukan digital
3. Untuk mengetahui disposisi dalam pelaksanaan program identitas kependudukan digital terhadap masyarakat di kecamatan cimanggung
4. Untuk mengetahui struktur birokrasi dalam pelaksanaan program identitas kependudukan digital

### D. Kegunaan Penelitian

Melalui pelaksanaan penelitian ini, penulis berharap dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak terkait, di antaranya:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam memperkaya khasanah keilmuan di bidang administrasi publik, khususnya dalam kajian implementasi kebijakan berbasis digital pada sektor pelayanan kependudukan. Temuan dari penelitian ini tidak hanya menambah literatur akademik mengenai sistem Identitas Kependudukan Digital (IKD), tetapi juga memberikan wawasan empiris tentang sejauh mana penerapan IKD berdampak terhadap tata kelola pemerintahan, khususnya di wilayah Kecamatan Cimanggung. Dengan demikian, hasil penelitian ini dapat menjadi sumber pengetahuan baru bagi kalangan akademisi, mahasiswa, dosen, maupun peneliti yang tertarik pada isu-isu administrasi kependudukan, *e-government*, serta transformasi digital layanan publik di Indonesia.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Untuk peneliti

Penelitian ini bertujuan untuk memperdalam pemahaman peneliti dalam bidang Administrasi Negara, baik dari sisi konseptual maupun praktikal. Melalui proses penelitian ini, peneliti dapat membandingkan antara teori yang telah dipelajari dengan kondisi nyata di lapangan, sehingga mampu mengembangkan kemampuan analisis, observasi, dan penyusunan kesimpulan yang ilmiah. Selain itu, penelitian ini juga memberikan pengalaman langsung dalam mengelola data, memahami dinamika kebijakan publik, serta mengevaluasi implementasinya di tingkat kecamatan.

### b. Untuk Kantor Kecamatan Cimanggung

Bagi pihak Kantor Kecamatan Cimanggung, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan konstruktif dan informasi baru terkait efektivitas pelaksanaan program Identitas Kependudukan Digital (IKD) di wilayah kerjanya. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan, perbaikan pelayanan administrasi kependudukan, serta penguatan koordinasi antara kecamatan dengan dinas atau instansi terkait lainnya. Penelitian ini juga dapat membuka ruang diskusi yang lebih luas terkait optimalisasi pelayanan publik berbasis digital.

### c. Untuk Peneliti yang Akan Datang

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan acuan bagi peneliti-peneliti berikutnya yang ingin mengkaji topik serupa, baik dari aspek kebijakan digital, pelayanan administrasi publik, maupun studi kasus di daerah lain. Informasi empiris yang disajikan dalam penelitian ini dapat digunakan sebagai pijakan awal dalam

menyusun rancangan penelitian, menentukan pendekatan teoritis, serta membandingkan hasil-hasil penelitian terdahulu. Dengan demikian, hasil penelitian ini turut berkontribusi dalam pengembangan riset lanjutan yang lebih mendalam dan kontekstual.

### **E. Kerangka Berpikir**

Kerangka berpikir dijelaskan sebagai model konseptual yang menggambarkan hubungan antara teori dengan berbagai faktor yang menjadi isu utama. Menurut Sugiyono (2014), kerangka berpikir disusun sebagai hasil integrasi antara berbagai teori yang relevan dan temuan empiris terdahulu. Kerangka ini berfungsi untuk menjelaskan ruang lingkup variabel yang diteliti, baik dalam bentuk relasi antarvariabel, perbandingan nilai dalam konteks waktu atau populasi yang berbeda, maupun dalam bentuk model hubungan yang bersifat struktural dan sistematis (Kristanto 2018).

Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Indonesia ditujukan untuk meningkatkan kemudahan dan efisiensi dalam proses transaksi pelayanan publik maupun privat secara digital. Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti ingin mengetahui implementasi IKD pada Sistem Administrasi Pemerintah di Kecamatan Cimanggung dengan menggunakan teori implementasi kebijakan dari George C. Edward III, yang menekankan pada empat faktor utama yang memengaruhi keberhasilan implementasi, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi atau sikap pelaksana, serta struktur birokrasi.

George C. Edward III menamakan model implementasi kebijakan publiknya dengan istilah *Direct and Indirect Impact on Implementation*. Kerangka ini penting untuk membandingkan dua atau lebih variabel, serta menyajikan deskripsi teoretis untuk setiap variabel dan argumen terkait variasi dalam ukuran variabel yang akan dianalisis. Kualitas pelayanan administratif menunjukkan sejauh mana kepuasan pelanggan tercapai, yang diukur berdasarkan perbandingan antara pengalaman yang

dirasakan oleh konsumen dengan harapan mereka. Jika pengalaman yang dirasakan melebihi ekspektasi, maka kepuasan pelanggan pun tercapai.

Kualitas pelayanan merupakan faktor kunci dalam menilai tingkat kepuasan konsumen. Sebuah perusahaan dianggap sukses jika dapat menyediakan produk atau layanan yang sesuai dengan harapan pelanggan. Kinerja layanan yang baik dan kualitas produk yang tinggi memiliki pengaruh besar dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kualitas pelayanan Kualitas pelayanan diukur dengan cara membandingkan apa yang dirasakan konsumen terhadap layanan yang mereka terima dengan apa yang mereka harapkan. Jika layanan yang diberikan melebihi harapan, maka kualitasnya dianggap sangat baik. Sebaliknya, jika layanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan, maka kualitas layanan tersebut dianggap kurang. Kualitas pelayanan tergantung pada sejauh mana penyedia layanan dapat memenuhi harapan para konsumen.

Pada penelitian ini penulis menggunakan teori dari George C. Edward III yang meliputi dimensi komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

## Gambar 1. 2

### Kerangka Pemikiran

#### IMPLEMENTASI IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL PADA SISTEM ADMINISTRASI PEMERINTAH DI KANTOR KECAMATAN CIMANGGUNG

