

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Lembaga pemerintah selaku penyedia pelayanan kepada masyarakat dituntut untuk senantiasa menciptakan inovasi guna menyelenggarakan layanan yang sigap, efisien, serta mudah diakses oleh publik. Mutu layanan masyarakat merupakan tolok ukur pencapaian dalam penyelenggaraan administrasi pemerintahan yang efektif, khususnya di tengah perkembangan era digital saat ini. Salah satu langkah yang ditempuh oleh pihak berwenang untuk menyesuaikan diri dengan dinamika zaman adalah melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi guna menunjang mekanisme pelayanan. Penggunaan teknologi tidak hanya membantu memperlancar prosedur layanan, tetapi juga mendukung terciptanya sistem yang terbuka dan dapat dipertanggungjawabkan dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat. (Rizky et al., 2025)

Layanan publik merupakan hak mendasar setiap warga negara yang dijamin oleh berbagai ketentuan hukum, termasuk Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menyatakan bahwa pelayanan publik adalah aktivitas untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atas produk, layanan fungsional, dan/atau urusan administratif. Dengan kata lain, pemerintah tidak sekadar berkewajiban menyediakan layanan, tetapi juga harus menjamin bahwa layanan tersebut dapat dijangkau secara mudah, tersebar secara adil, dan memenuhi ketentuan mutu yang telah ditetapkan. Sejalan dengan meningkatnya tuntutan dan harapan masyarakat akan layanan yang efisien dan instan, aparatur pemerintah diharuskan untuk menyesuaikan mekanisme pelayanannya agar tetap tanggap serta mampu beradaptasi dengan dinamika perkembangan zaman.

Warga berperan sebagai pengguna sekaligus pengawas atas layanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Mereka memiliki hak untuk memperoleh pelayanan yang adil dan bermutu, serta diberikan kesempatan untuk menyampaikan pendapat maupun masukan. Dalam hal ini, keterlibatan pemerintah dalam

perkembangan teknologi memegang peranan yang sangat krusial. Kondisi ini selaras dengan meningkatnya jumlah penduduk yang terus berubah serta perlunya pengelolaan administrasi yang tertata dalam berbagai bentuk pelayanan kepada masyarakat. Untuk itu, dibutuhkan penerapan layanan publik berbasis digital agar proses pelayanan menjadi lebih tepat dan efisien. (Bella & Widodo, 2024)

Penerapan berbasis elektronik menjadi salah satu alternatif dalam merealisasikan tujuan tersebut. Teknologi informasi dalam *e-Government* memberikan peran yang berarti dalam mendukung pelaksanaan layanan publik di Indonesia. Sebagai respons terhadap kemajuan sistem digital, pemerintah mengembangkan platform digital yang mendukung pelaksanaan fungsi-fungsi pemerintahan, dengan harapan efisiensi yang tercipta dapat terus berlanjut di masa mendatang. Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 dikeluarkan sebagai pedoman pelaksanaan serta strategi nasional dalam pengembangan *e-Government*. Kebijakan ini menjadi wujud nyata dari komitmen pemerintah untuk meningkatkan kualitas layanan publik melalui pemanfaatan teknologi pemerintahan digital. (Tasyah et al., 2021)

Bidang tata kelola kependudukan merupakan area pemerintahan yang terdampak secara langsung oleh pergeseran menuju era digital. Pengelolaan administrasi kependudukan menjadi komponen mendasar dalam pelayanan masyarakat karena berkaitan erat dengan data identitas setiap individu warga negara. Pengelolaan administrasi kependudukan yang optimal akan memberikan pengaruh signifikan terhadap ketersediaan berbagai layanan publik lainnya, seperti sektor pendidikan, fasilitas kesehatan, program jaminan sosial, hingga perumusan kebijakan pembangunan. Administrasi kependudukan meliputi aktivitas seperti pencatatan peristiwa sipil, penerbitan identitas resmi, pengelolaan informasi demografis, hingga penggunaan data tersebut untuk mendukung berbagai sektor layanan lainnya.

Penggunaan teknologi di sektor administrasi kependudukan mendukung pemerintah dalam menyediakan informasi yang tepat, terkini, dan saling terhubung. Dampaknya bukan hanya memperlancar proses layanan, tetapi juga mengurangi

potensi kekeliruan data, meningkatkan efektivitas tata kelola birokrasi, serta memudahkan warga dalam memperoleh hak-hak mereka. Manajemen informasi kependudukan yang efektif memungkinkan pihak pemerintah memahami kebutuhan warga secara lebih akurat, sehingga perumusan kebijakan dan pelaksanaan program dapat diselaraskan dengan situasi riil di lapangan. Sementara itu, keterpaduan data antar lembaga turut mendukung kelancaran layanan antar sektor, sekaligus menghindari pengulangan informasi dan ketidakakuratan data dalam proses perumusan kebijakan.

Perubahan ini memicu lahirnya beragam terobosan digital, salah satunya yang diinisiasi oleh Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kementerian Dalam Negeri, melalui pengembangan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). Identitas penduduk memegang peranan krusial dan dibutuhkan dalam berbagai layanan publik, terutama seiring meningkatnya kebutuhan pengurusan administrasi kependudukan, seperti dalam proses penerbitan KTP. Oleh karena itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menerapkan sebuah kebijakan inovatif dari pemerintah Indonesia yang digagas melalui Kementerian Dalam Negeri, berupa aplikasi digital yang disebut Identitas Kependudukan Digital (IKD). (Firmansyah & Anisykurlillah, 2023)

Terobosan ini secara resmi diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022, yang bertujuan untuk mendorong percepatan digitalisasi dalam pelayanan administrasi kependudukan. Aplikasi IKD dapat diakses menggunakan ponsel pintar dan tersedia untuk diunduh melalui App Store maupun perangkat berbasis iOS. Pasal 14 dalam Permendagri tersebut menyebutkan bahwa IKD bertujuan untuk mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi dalam pengelolaan administrasi kependudukan, mendorong partisipasi masyarakat dalam layanan digital, mempermudah proses transaksi digital baik di sektor publik maupun swasta, serta memastikan perlindungan identitas melalui mekanisme autentikasi yang aman.

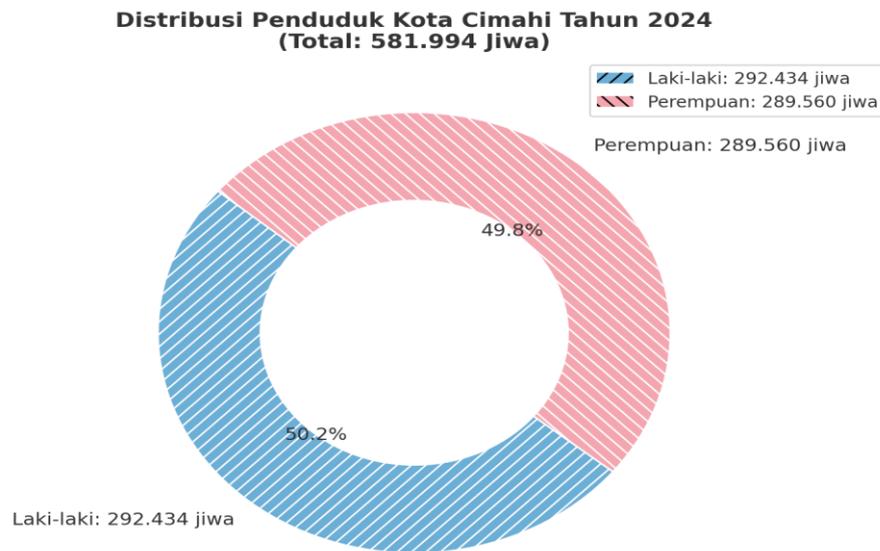
Pada tahun 2023, Direktur Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Prof. Zudan Arif Fakrulloh, menetapkan sasaran kepemilikan IKD sebesar 25%

hingga 30% dari total populasi Indonesia yang diperkirakan mencapai 277 juta jiwa. Target tersebut berlaku bagi seluruh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di 514 kabupaten/kota di seluruh Indonesia (Detik.com). IKD secara resmi diakui sebagai bentuk digital dari KTP elektronik, yang memuat data kependudukan dalam format elektronik untuk menggantikan dokumen fisik. Ketentuan ini tercantum dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 Pasal 13 ayat (2), yang mengatur tentang standar dan spesifikasi perangkat keras, perangkat lunak, serta blangko KTP-el, termasuk juga pelaksanaan IKD.

Aplikasi ini dirancang guna mendukung proses digitalisasi data kependudukan secara nasional, memperlancar transaksi di sektor layanan publik maupun swasta, serta meningkatkan perlindungan terhadap sistem identitas. (Yulanda & Frinaldi, 2023). Dengan menggunakan aplikasi ini, penduduk tidak lagi diwajibkan membawa dokumen dalam bentuk fisik saat mengakses pelayanan, cukup menampilkan informasi digital melalui perangkat elektronik. Pembaruan ini juga dilengkapi dengan sistem autentikasi guna memastikan perlindungan data serta menghindari tindakan pemalsuan. (Tristiana et al., 2023) Perubahan ini memungkinkan integrasi data kependudukan yang dapat dimanfaatkan untuk mendukung berbagai sektor, seperti pendidikan, layanan medis, pariwisata, transportasi, dan distribusi barang. (Purnamasari & Ramdani, 2024)

Kebijakan nasional terkait penerapan IKD turut mendorong berbagai wilayah untuk mengimplementasikan sistem tersebut, termasuk Kota Cimahi di Provinsi Jawa Barat. Kota Cimahi, yang terbagi menjadi tiga kecamatan: Cimahi Utara, Cimahi Tengah, dan Cimahi Selatan merupakan daerah otonom dengan kepadatan penduduk yang relatif tinggi. Berdasarkan data terbaru, Kota Cimahi memiliki 581.994 jiwa yang tersebar di 15 kelurahan, terdiri dari 295.520 laki-laki dan 286.474 perempuan (Disdukcapil Cimahi, 2024).

Gambar 1. 1 Distribusi penduduk kota cimahi tahun 2024



Sumber: <https://disdukcapil.cimahikota.go.id/home>

(Data Diolah peneliti 2025)

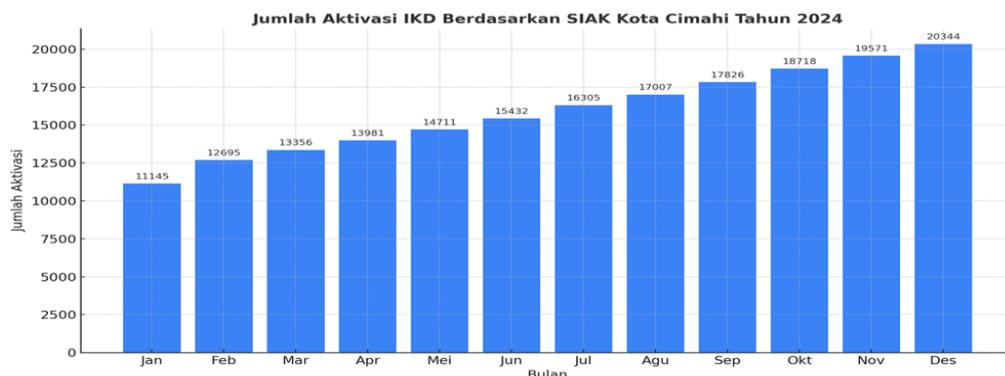
Pada diagram 1.1 di atas dapat dilihat bahwa persebaran penduduk Kota Cimahi berdasarkan jenis kelamin berada dalam proporsi yang relatif seimbang. Hal ini mencerminkan bahwa kebutuhan akan pelayanan administrasi kependudukan bersifat menyeluruh dan mencakup seluruh lapisan masyarakat tanpa terkecuali. Jumlah penduduk yang tinggi dan tersebar di berbagai kawasan memicu meningkatnya kebutuhan akan sistem pelayanan yang efektif, tepat, dan mudah dijangkau. Sejalan dengan pertumbuhan populasi, perubahan sosial, serta proses urbanisasi yang terus berkembang, beragam tantangan dalam pencatatan sipil dan pengelolaan administrasi kependudukan pun menjadi semakin rumit dan memerlukan penanganan yang serius dari pihak penyelenggara layanan.

Menanggapi situasi tersebut, penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Cimahi diharapkan dapat menjadi salah satu solusi untuk menjawab kebutuhan akan layanan yang lebih sederhana dan efisien. Melalui pemanfaatan teknologi digital, warga kini dapat mengakses dokumen kependudukan dengan lebih praktis melalui perangkat elektronik, tanpa perlu membawa dokumen dalam bentuk fisik. Seiring waktu, minat masyarakat terhadap layanan ini menunjukkan

perkembangan yang cukup menggembirakan. Hal tersebut terlihat dari jumlah aktivasi IKD yang terus mengalami peningkatan setiap bulan sepanjang tahun 2024. Guna memperjelas perkembangan tersebut, berikut disajikan grafik yang menggambarkan pertumbuhan jumlah aktivasi pengguna IKD di Kota Cimahi selama periode tersebut

Gambar 1. 2

jumlah aktivasi IKD berdasarkan SIAK kota cimahi tahun 2024



Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi 2024

(Data Diolah Peneliti 2025)

Pada gambar diagram batang 1.2 diatas dapat dilihat Aktivasi IKD berdasarkan SIAK di Kota Cimahi sepanjang tahun 2024 menunjukkan tren peningkatan yang cukup stabil dari bulan ke bulan. Pada Januari, jumlah aktivasi tercatat sebanyak 11.145 pengguna. Angka ini terus mengalami kenaikan di Februari menjadi 12.695, lalu bertambah lagi menjadi 13.356 pada Maret. Memasuki kuartal kedua, jumlah aktivasi mencapai 13.981 pada April, 14.711 pada Mei, dan 15.432 pada Juni. Tren positif ini berlanjut di semester kedua dengan 16.305 aktivasi pada Juli, 17.007 di Agustus, serta 17.826 pada September. Aktivasi terus bertambah di Oktober dengan 18.718 pengguna, naik menjadi 19.571 pada November, dan akhirnya mencapai 20.344 pengguna pada Desember. Secara keseluruhan, data ini memperlihatkan bahwa minat masyarakat terhadap layanan IKD cukup tinggi dan mengalami pertumbuhan yang berkelanjutan.

Fenomena melonjaknya aktivasi IKD di Kota Cimahi menunjukkan bahwa warga mulai menyesuaikan diri dengan mekanisme layanan yang berbasis digital. Penerapan teknologi ini tidak sekadar menggambarkan proses pembaruan dalam sistem administrasi kependudukan, tetapi juga merefleksikan transformasi nilai serta cara masyarakat dalam menjangkau fasilitas pelayanan publik. Meski begitu, keberhasilan sebuah inovasi digital seperti IKD tidak semata-mata dinilai dari penambahan jumlah penggunaannya, melainkan dari seberapa jauh capaian tersebut mampu menjawab sasaran yang telah dirumuskan oleh pemerintah.

Kendati tren peningkatan aktivasi IKD di Kota Cimahi terus mengalami perkembangan secara konsisten sepanjang tahun 2024, hal itu belum dapat dijadikan indikator mutlak atas keberhasilan implementasi program secara komprehensif. Meningkatnya jumlah pengguna dapat dipandang sebagai tanda bahwa masyarakat mulai terbuka dan beradaptasi dengan pemanfaatan layanan digital. Namun, penting untuk dipahami bahwa keberhasilan suatu program tidak semata-mata dinilai dari jumlah aktivasi yang tercapai, melainkan juga dari sejauh mana capaian tersebut sesuai dengan target yang telah ditetapkan pada tingkat nasional. Oleh karena itu, untuk melihat sejauh mana efektivitas pelaksanaan IKD di Kota Cimahi, perlu dilakukan perbandingan antara jumlah aktivasi aktual dengan target capaian setiap bulannya. Guna memperjelas hal tersebut, berikut disajikan grafik capaian target aktivasi IKD selama periode Januari hingga Desember 2024.

Gambar 1. 3
presentase capaian aktif IKD



Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi 2024

(data diolah peneliti 2025)

Pada gambar grafik 1.3 di atas menunjukkan perbandingan antara target capaian dan realisasi aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Cimahi sepanjang tahun 2024, dari bulan Januari hingga Desember. Pada bulan Januari dan Februari, target capaian ditetapkan sebesar 25%, namun realisasinya baru mencapai 10,39% dan 11,71%. Memasuki bulan Maret hingga Desember, target meningkat menjadi 30% setiap bulannya. Namun, capaian aktual masih jauh di bawah ekspektasi, dengan angka berkisar antara 10,46% pada Maret hingga 15,77% pada Desember. Terlihat bahwa meskipun terjadi peningkatan setiap bulan, realisasi capaian belum mampu memenuhi target nasional. Selisih yang cukup signifikan antara target dan realisasi menunjukkan adanya tantangan dalam pelaksanaan program IKD, baik dari sisi teknis, sosial, maupun tingkat partisipasi masyarakat.

Hal ini mencerminkan adanya kebutuhan mendesak untuk mengkaji lebih dalam mengenai dinamika implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di tingkat daerah, khususnya di Kota Cimahi. Penerapan IKD tidak hanya menjadi simbol modernisasi pelayanan publik, tetapi juga membuka ruang untuk menilai sejauh mana pemerintah daerah mampu menjawab tantangan dalam mendorong inklusivitas, meningkatkan efisiensi administrasi kependudukan, serta membangun sistem layanan yang terintegrasi dan berkelanjutan. Kesenjangan yang masih signifikan antara target dan realisasi capaian menjadi pijakan awal yang krusial untuk mengkaji lebih dalam berbagai faktor penghambat, serta merancang strategi yang tepat dalam mendorong peningkatan adopsi IKD di tengah masyarakat.

Berdasarkan kondisi tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai proses pelaksanaan program IKD, termasuk tantangan, strategi, serta efektivitas implementasinya di daerah. Adapun judul penelitian yang diangkat adalah: **“Implementasi program layanan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dalam meningkatkan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kota Cimahi.**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana organisasi dalam implementasi program Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi?
2. Bagaimana interpretasi dalam implementasi program Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi?
3. Bagaimana penerapan dalam implementasi program Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi dari rumusan permasalahan yang telah dijelaskan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui organisasi dalam implementasi program Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi.
2. Untuk mengetahui interpretasi dalam implementasi program Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi.
3. Untuk mengetahui penerapan dalam implementasi program Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan menambah wawasan bagi para akademisi dalam bidang administrasi publik, khususnya yang berkaitan dengan implementasi layanan kependudukan berbasis digital. Selain itu, penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai acuan atau

bahan perbandingan bagi peneliti selanjutnya yang tertarik mengkaji penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di daerah lain. Penelitian ini diharapkan mampu memperkaya kajian ilmiah mengenai digitalisasi pelayanan publik, serta menjadi dasar untuk memahami bagaimana kebijakan nasional dapat diimplementasikan secara efektif di tingkat pemerintah daerah, khususnya di Kota Cimahi.

2. Manfaat praktis

Masyarakat dapat memberikan masukan kepada pemerintah berdasarkan temuan penelitian ini, yaitu untuk lebih memperhatikan pemanfaatan layanan Identitas Kependudukan Digital (IKD). Bagi pemerintah, temuan penelitian ini dapat dipertimbangkan untuk evaluasi kinerja, khususnya di bidang pelayanan administrasi kependudukan di Kota Cimahi. Sedangkan manfaat bagi peneliti, hasil penelitian ini dapat dijadikan pengalaman yang berkaitan dengan implementasi suatu program pemerintah kepada masyarakat.

3. Manfaat akademis

Sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi Strata Satu (S1) pada Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Islam negeri Sunan Gunung Djati Bandung.

E. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir berfungsi sebagai panduan yang menjelaskan fokus penelitian, sehingga setiap langkah dapat dipahami secara terstruktur dan logis. Dengan dasar pemikiran yang kuat, peneliti dapat melihat hubungan antarvariabel serta mengidentifikasi pola yang relevan dalam menganalisis fenomena yang diteliti. Penelitian ini bermaksud membahas bagaimana kebijakan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Cimahi diimplementasikan. Transformasi digital menjadi langkah penting pemerintah dalam meningkatkan kualitas layanan publik, khususnya di bidang administrasi kependudukan yang berkaitan langsung dengan

hak dasar warga negara. Kehadiran program IKD merupakan wujud nyata transformasi tersebut, yang ditujukan untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses dokumen kependudukan secara praktis, aman, dan efisien melalui perangkat digital.

Berdasarkan data Disdukcapil, implementasi IKD di Kota Cimahi masih menghadapi kendala. Permasalahan utama terlihat dari kesenjangan antara target nasional aktivasi sebesar 25%–30% dengan capaian aktual yang hanya berkisar 10%–15% sepanjang tahun 2024. Meskipun jumlah aktivasi menunjukkan tren peningkatan setiap bulan, realisasinya masih jauh dari target pemerintah pusat. Kondisi ini menunjukkan bahwa efektivitas implementasi IKD di tingkat daerah belum optimal dan memerlukan analisis lebih lanjut. Untuk menganalisis fenomena tersebut, Penelitian ini menggunakan teori implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh Charles O. Jones, yang menyoroti tiga komponen utama sebagai fokus analisis:

- a) Organisasi: Dalam kaitannya dengan struktur organisasi, keberhasilan pelaksanaan sangat bergantung pada ketersediaan sumber daya manusia yang kompeten, perlengkapan kerja yang memadai, serta dukungan regulasi yang jelas sebagai landasan hukum.
- b) Interpretasi : Berkenaan dengan peran individu dalam organisasi, setiap personel memiliki tanggung jawab untuk menjalankan tugas sesuai dengan ketentuan atau regulasi yang berlaku. Menilai bagaimana pelaksana kebijakan menginterpretasikan program menjadi hal yang krusial, agar rencana dapat dirumuskan secara jelas dan pengarahannya berlangsung tepat, sehingga pelaksanaan dapat diterima dan dijalankan dengan baik.
- c) Penerapan (Aplikasi) : Peraturan atau kebijakan yang dimaksud meliputi petunjuk pelaksanaan maupun petunjuk teknis, yang harus dijalankan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Untuk menilai hal tersebut, dibutuhkan adanya prosedur kerja yang terstruktur, program kerja yang sistematis, serta jadwal kegiatan yang terencana.

Dimensi implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh Charles O. Jones dianggap relevan untuk digunakan dalam penelitian ini, mengingat teori tersebut menyoroti tiga komponen penting dalam proses implementasi, yaitu organisasi, interpretasi, dan penerapan (aplikasi). Model ini memberikan kerangka kerja yang sistematis dalam menganalisis bagaimana suatu kebijakan dilaksanakan, khususnya terkait dengan dukungan struktur organisasi, pemahaman pelaksana terhadap kebijakan, serta mekanisme penerapan di lapangan. Berdasarkan hal tersebut, kerangka berpikir dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Gambar 1. 4
Kerangka Berpikir

