

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik menjadi pusat perhatian dalam rangka menciptakan pembangunan di Indonesia. Perkembangan pelayanan publik selalu menjadi bahan perbincangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Hakekatnya seorang manusia membutuhkan pelayanan untuk membantu segala urusan administratif. Untuk memuaskan masyarakat dalam pelayanan perlu diikuti sertakan masyarakat dalam mengambil keputusan untuk kepentingan masyarakat itu sendiri. Dalam pemberian pelayanan, sudah menjadi tugas dan tanggung jawab pemerintah untuk menyediakan secara akuntabel, profesional, dan optimal. Jika pelayanan yang disediakan dengan baik maka akan memberikan kepuasan terhadap masyarakat atas pelayanan tersebut¹.

Di Indonesia pelaksanaan pelayanan publik menjadi hal yang patut diperhatikan, mulai dari isu kebijakan yang menjadi strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan di negara ini sampai dengan munculnya berbagai program-program dalam rangka meningkatkan pelayanan publik. Dalam undang-undang nomor 25 tahun 2009 pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga

¹ Hayat. 2019. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.

negara dan penduduk atas barang, jasa/atau pelayanan administratif yang disesuaikan oleh penyelenggaraan pelayanan publik².

Berbagai cara dilakukan pemerintah dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, dalam melayani masyarakat pemerintah dapat memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi yang sudah berkembang pada saat ini. Menurut Keputusan Presiden Nomor 20 Tahun 2006 bahwa teknologi informasi dan komunikasi (TIK) adalah salah satu pilar utama pembangunan peradaban manusia saat ini dan merupakan sarana penting dalam proses transformasi menjadi bangsa yang maju³. Salah satu pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam pelayanan publik oleh pemerintah yaitu dalam administrasi kependudukan. Menurut Undang-Undang No 24 Tahun 2013 tentang administrasi kependudukan mendefinisikan administrasi kependudukan sebagai rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain⁴.

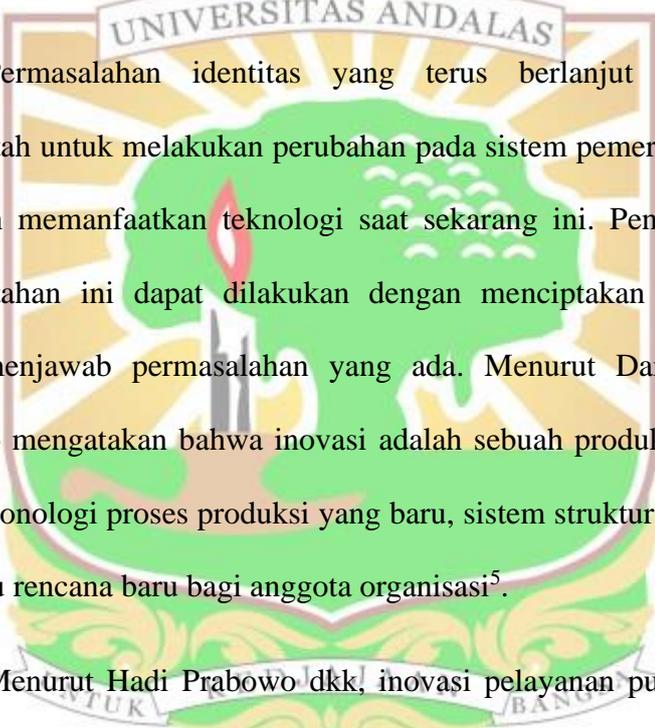
Output dari rangkaian administrasi kependudukan ialah terbentuknya dokumen identitas seseorang, salah satu data administrasi kependudukan adalah Identitas Kependudukan Digital (IKD). Petumbuhan

² Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. 2009. Jakarta.

³ Republik Indonesia. Keputusan Presiden Nomor 20 Tahun 2006 Tentang Dewan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Nasional, Transportation. 2006. Jakarta

⁴ Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Administrasi Kependudukan, Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia. 2014. Jakarta

penduduk di Indonesia selalu mengalami peningkatan setiap tahunnya, hal ini akan berdampak banyaknya permasalahan masyarakat dalam pengurusan KTP-Elektronik. Pengajuan KTP elektronik setiap hari tidak pernah habis, mulai dari rusak, hilang serta perubahan data diri. Sementara itu peresdian blangko KTP-Elektronik sangatlah terbatas sehingga pemerintah Ditjen Dukcapil Kementerian Dalam Negeri menghimbau untuk menggunakan digital atau Identitas Kependudukan Digital (IKD).

The logo of Universitas Andalas is a shield-shaped emblem. At the top, a banner reads "UNIVERSITAS ANDALAS". The central part of the shield features a green tree with a red flame-like shape at its top, set against a yellow background with radiating lines. Below the tree, there is a white banner with the text "UNTUK KEMAJUAN BANGSA". The bottom of the shield is decorated with green and yellow floral patterns.

Permasalahan identitas yang terus berlanjut mengharuskan pemerintah untuk melakukan perubahan pada sistem pemerintah yang lebih baik dan memanfaatkan teknologi saat sekarang ini. Peningkatan sistem pemerintahan ini dapat dilakukan dengan menciptakan sebuah inovasi untuk menjawab permasalahan yang ada. Menurut Damanpour dalam Suwarno mengatakan bahwa inovasi adalah sebuah produk atau jasa yang baru, teknologi proses produksi yang baru, sistem struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi⁵.

Menurut Hadi Prabowo dkk, inovasi pelayanan publik merupakan suatu terobosan pelayanan publik, baik yang merupakan gagasan/ide kreatif yang orsinil maupun adaptasi/modifikasi yang dapat memberikan manfaat bagi masyarakat secara langsung maupun tidak langsung⁶. Inovasi dikatakan sebagai upaya yang dilakukan dalam rangka meningkatkan pelayanan yang memiliki dampak bagi masyarakat. Hal tersebut juga diatur

⁵ Suwarno, Yogi. 2008. Inovasi Di Sektor Publik. STIA-LAN Press: 1–148.

⁶ Prabowo, Suwanda., & Syafri. 2022. Inovasi Pelayanan Pada Organisasi Publik. PT Remaja Rosdakarya.

dalam PERMENPANRB Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan.

Inovasi pelayanan publik menurut PERMENPANRB Nomor 7 Tahun 2021 adalah sebuah terobosan jenis pelayanan publik baik yang berupa gagasan atau ide kreatif orisinal yang di adaptasi ataupun dimodifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat secara langsung maupun tidak langsung⁷. Inovasi yang dibuat oleh pemerintah perlu dikomunikasikan kepada masyarakat agar inovasi dapat diterima dan dipahami dengan baik oleh masyarakat. Inovasi disebar dan dikomunikasikan kepada masyarakat agar dapat diterima dan dipahami dengan baik dikenal sebagai konsep difusi inovasi. Difusi inovasi menurut Rogers *“Diffusion is the process by which an innovation is communicated through certain channels over time among the members of a social system.”*⁸. Suatu proses dimana inovasi dikomunikasikan melalui saluran tertentu dari waktu ke waktu di antara para anggota sistem sosial. Dalam KBBI berdasarkan makna katanya difusi merupakan penyebaran atau perembesan sesuatu (kebudayaan, teknologi dan ide) dari satu pihak ke pihak lainnya para anggota sistem sosial menyukseskan tujuan tersebut.

Identitas kependudukan digital adalah salah satu bentuk inovasi dalam pelayanan publik. Pada pertengahan tahun 2022, pemerintah

⁷ Republik Indonesia. 2021. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, Dan Badan Usaha Milik Daerah, Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi, Jakarta.

⁸ Everett M Rogers. 1983. Diffusions of Innovations Third Edition, The Free Press (New York: The Free Press.

Indonesia berupaya mengubah sistem indentifikasi data kependudukan masyarakat dari bentuk fisik menjadi bentuk digital yang dapat diakses melalui aplikasi Play Store atau App Store yang ada pada ponsel⁹. Perubahan dari sistem manual ke digital mulai diterapkan kepada masyarakat menjelang akhir tahun 2022, aplikasi identitas kependudukan digital tidak hanya memuat KTP digital saja tetapi juga memuat kartu keluarga, BPJS Ketenagakerjaan, BPJS Kesehatan, nomor induk wajib pajak, Kartu Sehat Indonesia, bahkan sertifikasi vaksin dari Kemenkes¹⁰. Identitas Kependudukan Digital adalah informasi elektronik yang digunakan untuk mempresentasikan dokumen kependudukan dan data balikan dalam aplikasi digital melalui gawai pintar (*handphone*) yang menampilkan data pribadi sebagai identitas yang bersangkutan.



⁹ Nikolas Panama. 2022. "Digitalisasi Administrasi Kependudukan Wujudkan Identitas Tunggal", Antara. <https://www.antaranews.com/berita/3312130/digitalisasi-administrasi-kependudukan-wujudkan-identitas-tunggal>.

¹⁰ Ibid.

Gambar 1. 1
Tampilan Awal Aplikasi IKD



Sumber : Aplikasi IKD

Adapun tujuan dibuatnya inovasi ini berdasarkan Peraturan Pemerintah Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 sebagai berikut :

1. Mengikuti penerapan teknologi informasi dan komunikasi mengenai digitalisasi kependudukan
2. Meningkatkan pemanfaatan digitalisasi kependudukan bagi penduduk
3. Mempermudah dan mempercepat transaksi pelayanan publik atau privat dalam bentuk digital
4. Mengamankan kepemilikan Identitas Kependudukan Digital melalui sistem autentikasi guna mencegah pemalsuan dan kebocoran data.

Selain tujuan di atas, tujuan dari aplikasi IKD ini yaitu membantu masyarakat dalam pelayanan dari mana saja tanpa perlu mendatangi Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil daerah masing-masing yang mana terdapat fitur pelayanan dalam aplikasi yang dapat di akses oleh masyarakat melalui *smartphone* dengan mengunduh aplikasi IKD dan lakukan aktivasi, dapat mengakses beberapa layanan. Berikut fitur dan layanan yang terdapat pada aplikasi IKD:

Tabel 1. 1
Layanan dan Fitur yang Tersedia

| No. | Fitur dan Layanan yang Tersedia |
|-----|--|
| 1. | Permohonan Cetak Kartu Keluarga |
| 2. | Permohonan Cetak Biodata |
| 3. | Surat Keterangan Pindah |
| 4. | Kelahiran WNI (Anak belum memiliki NIK) |
| 5. | Kelahiran WNI (Biodata telah memiliki NIK) |
| 6. | Kematian |
| 7. | Data Keluarga |
| 8. | Dokumen |
| 9. | Tanda Tangan Elektronik |
| 10. | Pemantauan Pelayanan |
| 11. | Dokumen Pelayanan |
| 12. | Histori Aktivitas |
| 13. | Pengaturan |
| 14. | Keterangan |
| 15. | KTP Digital |
| 16. | Biodata |
| 17. | Pindai (<i>Scan Barcode</i>) |

Sumber : Aplikasi IKD

Akan tetapi kendala dari fitur ini yaitu tidak semua jenis *smartphone* dapat mengakses fitur pelayanan dikarenakan jenis *smartphone* yang bukan terbaru. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara bersama salah satu Administrator Data Base (ADB) Ahli Pratama Disdukcapil Kota Padang:

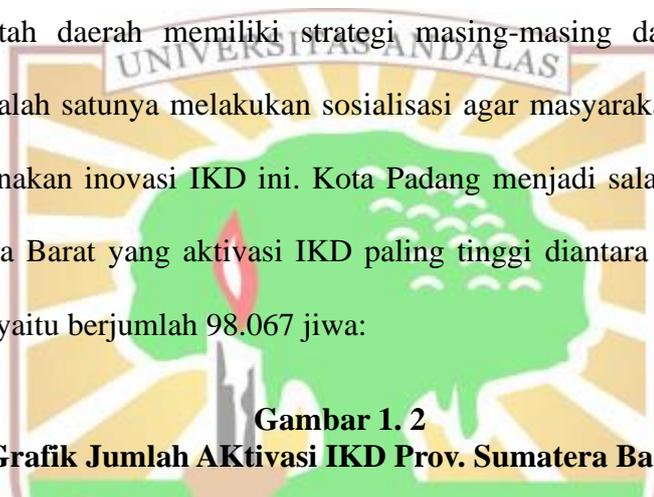
“...Aplikasi yang akan membantu masyarakat dalam pelayanan dari mana saja tanpa perlu datang ke DISDUKCAPIL tetapi belum semua masyarakat mengetahui dikarenakan tidak semua *smartphone* dapat mengoperasikannya.” (Wawancara survey awal penelitian dengan Irvi Efendi, S.Kom selaku Administrator Data Base (ADB) Ahli Pratama Disdukcapil Kota Padang pada 15 Mei 2024 pukul 09.40 WIB)

Menurut Badan Pusat Statistik hasil proyeksi penduduk interim 2020–2023 (Pertengahan tahun/Juni) jumlah penduduk Indonesia yaitu 275.773.008 jiwa diantara jumlah penduduk tersebut yang sudah WKTP DKB berjumlah 204.281.006 jiwa, artinya sekitar 74,07% penduduk Indonesia sudah WKTP DKB. Ditjen Dukcapil Kemendagri menargetkan 25% dengan jumlah 51.070.252 jiwa penduduk Indonesia sudah mengintegrasikan Identitas Kependudukan Digital (IKD). Berdasarkan data yang diperoleh per 2 Januari 2024 jumlah penduduk yang sudah mendaftarkan IKD adalah 7.136.839 jiwa yang artinya target dari Kemendagri baru terlaksana sekitar 13,97%.

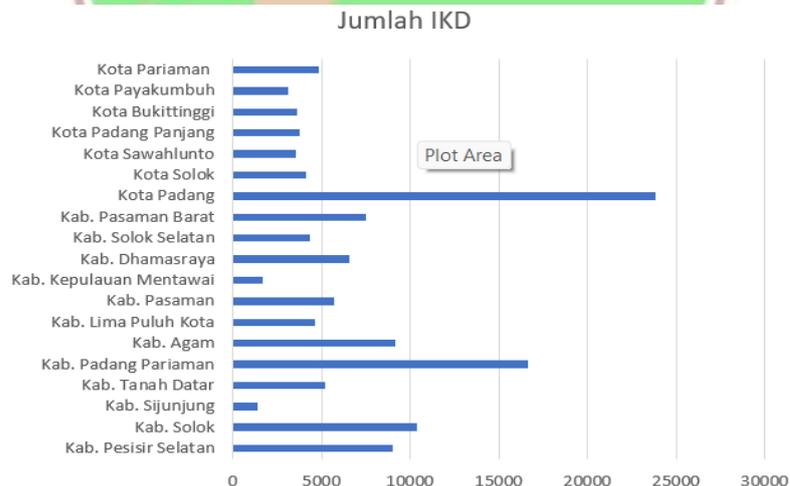
Identitas kependudukan digital ini merupakan inovasi dari Kemendagri yang diturunkan kepada seluruh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota di Indonesia yang artinya ujung dari telaksananya aktivasi IKD ini DISDUKCAPIL Kabupaten/Kota di

Indonesia bertanggung jawab terkait melakukan sosialisasi, mengorganisir masyarakat dan memverifikasi data dengan membantu *scan barcode* agar masyarakat dapat menggunakan aplikasi IKD.

Sumatera Barat gencar melakukan aktivasi IKD kepada masyarakatnya dimana difusi inovasi dilakukan oleh masing-masing 19 DISDUKCAPIL Kabupaten/Kota. Dalam melakukan difusi inovasi pemerintah daerah memiliki strategi masing-masing dalam melakukan difusi, salah satunya melakukan sosialisasi agar masyarakat menerima dan menggunakan inovasi IKD ini. Kota Padang menjadi salah satu daerah di Sumatera Barat yang aktivasi IKD paling tinggi diantara Kabupaten/Kota lainnya yaitu berjumlah 98.067 jiwa:



Gambar 1. 2
Grafik Jumlah AKTivasi IKD Prov. Sumatera Barat



Sumber : Data Olahan Peneliti 2024

Berdasarkan data di atas, Kota Padang menjadi daerah tertinggi yang melakukan aktivasi IKD jika dibandingkan dengan Kabupaten Sijunjung dan Kabupaten Kepulauan Mentawai yang masih sangat sedikit

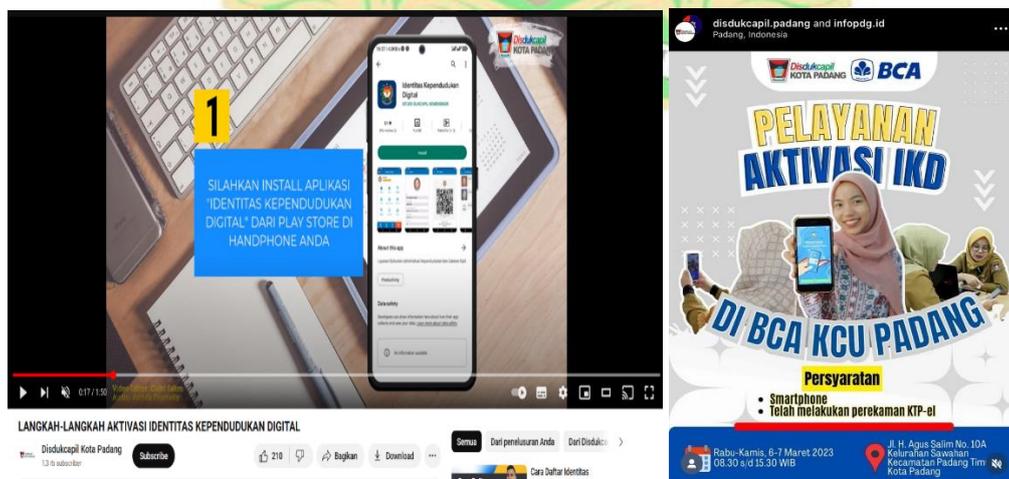
jumlah penduduk yang melakukan aktivasi IKD yang disebabkan belum dilakukannya penyebaran inovasi secara aktif oleh masing-masing Disdukcapil atau dapat disebabkan dari segi ketidaksiapannya masyarakat tersebut dibandingkan masyarakat Kota Padang.

Saat ini Disdukcapil Kota Padang lebih terfokus dalam mengejar target dari pemerintah yaitu sebanyak 40% untuk Kota Padang itu sendiri. Selain itu dalam memenuhi target Pemerintah Kota Padang juga menyarankan ASN di lingkungan Pemerintah Kota Padang melakukan aktivasi IKD.

Dalam proses difusi inovasi upaya yang dilakukan disdukcapil dalam menyebarkan informasi inovasi IKD salah satunya menggunakan media sosial dengan menyajikannya semenarik mungkin dan mudah dipahami oleh masyarakat seperti Instagram dan youtube.



Gambar 1. 3
Sosialisasi IKD Melalui Sosial Media



Sumber: Dokumentasi Peneliti 2024

Gencarnya kegiatan aktivasi di Kota Padang dinilai masih belum sepenuhnya membuat masyarakat sadar karna sering ditemukan bahwa masyarakat merasa dipersulit akan adanya inovasi IKD dan menurut mereka lebih mudah jika menggunakan dokumen fisik. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara bersama salah satu Adminitrator Data Base (ADB) Ahli Pratama Disdukcapil Kota Padang:

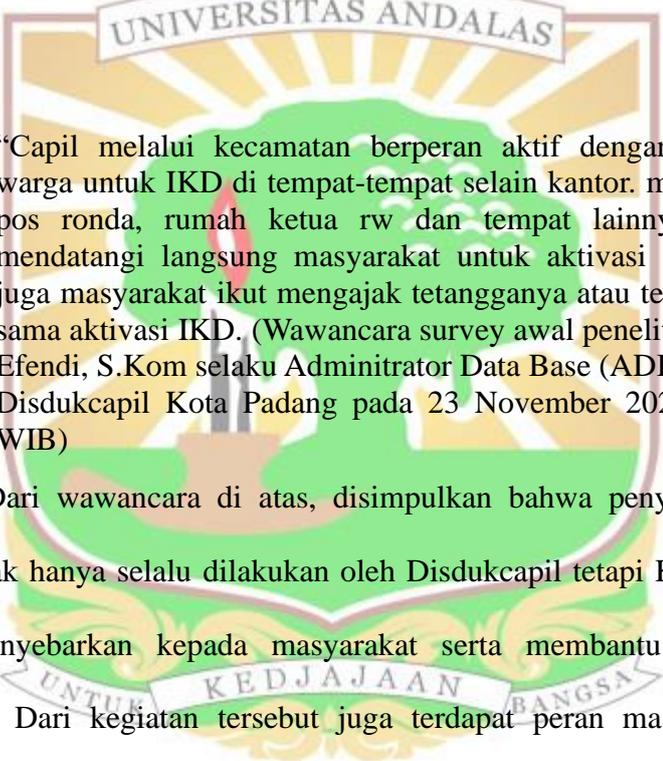
“...Untuk melakukan aktivasi IKD Disdukcapil Kota Padang menyediakan stan di loket pelayanan, selain itu ikut bersama bidang DAFDUK yang melakukan perekaman ke sekolah-sekolah yang berada di Kota Padang untuk memotivasi siswa/i yang sudah memiliki KTP dan para guru untuk aktivasi IKD. Selain itu ikut melakukan aktivasi IKD pada event-event yang berada di Kota Padang. Faktor lainnya masyarakat kota padang masih banyak yang malas melakukan aktivasi IKD bahkan masyarakat yang berpendidikan saja juga sering mengeluh ribetnya aktivasi IKD.”
(Wawancara survey awal penelitian dengan Irvi Efendi, S.Kom selaku Adminitrator Data Base (ADB) Ahli Pratama Disdukcapil Kota Padang pada 23 November 2023 pukul 13.08 WIB)

Selain itu, ditemukan bahwa tidak semua masyarakat Kota Padang memiliki *smartphone* yang dapat digunakan untuk melakukan aktivasi IKD dikarenakan untuk menginstal aplikasi ini diperlukan minimal seri android 6/8 keatas sedangkan untuk pengguna IOS minimal seri 8 *plus*. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara bersama salah satu Adminitrator Data Base (ADB) Ahli Pratama Disdukcapil Kota Padang:

“...Salah satu faktor penghambat aktivasi IKD yaitu banyak masyarakat yang handphone nya tidak support untuk menginstal aplikasi IKD dan tidak semua masyarakat mampu atau mau upgrade *smartphone* hanya karena untuk aktivasi IKD.”
(Wawancara survey awal penelitian dengan Irvi Efendi, S.Kom selaku Adminitrator Data Base (ADB) Ahli Pratama Disdukcapil Kota Padang pada 23 November 2023 pukul 13.08 WIB)

Dari pemaparan di atas, kebanyakan masyarakat yang masih belum melakukan aktivasi IKD dikarenakan belum siap dengan adanya inovasi serta belum melek teknologi. Akan tetapi hal ini tidak menjadi penghambat dalam menyebarkan inovasi IKD dikarenakan Disdukcapil melalui Kecamatan ikut andil dalam melakukan penyebaran inovasi diluar kantor Disdukcapil atau Kecamatan. Hal ini sesuai dengan wawancara bersama salah satu Administrator Data Base (ADB) Ahli Pratama Disdukcapil Kota

Padang:



“Capil melalui kecamatan berperan aktif dengan memfasilitasi warga untuk IKD di tempat-tempat selain kantor. misalnya masjid, pos ronda, rumah ketua rw dan tempat lainnya. Karna kita mendatangi langsung masyarakat untuk aktivasi IKD ini sering juga masyarakat ikut mengajak tetangganya atau teman biar sama-sama aktivasi IKD. (Wawancara survey awal penelitian dengan Irvi Efendi, S.Kom selaku Administrator Data Base (ADB) Ahli Pratama Disdukcapil Kota Padang pada 23 November 2023 pukul 13.08 WIB)

Dari wawancara di atas, disimpulkan bahwa penyebaran inovasi IKD tidak hanya selalu dilakukan oleh Disdukcapil tetapi Kecamatan juga ikut menyebarkan kepada masyarakat serta membantu aktivasi IKD tersebut. Dari kegiatan tersebut juga terdapat peran masyarakat dalam menyebarkan inovasi kepada masyarakat lainnya agar tercapainya target yang telah ditetapkan.

Selain melakukan penyebaran inovasi IKD kepada masyarakat Disdukcapil juga mengajak partisipasi OPD dan Badan Publik yang berada di Kota Padang yang melakukan pelayanan menggunakan data kependudukan seperti bank, BPJS, bandara, imigran dan lain-lain untuk

menyebarkan informasi penggunaan inovasi IKD kepada masyarakat.

Sesuai dengan hasil wawancara bersama salah satu Administrator Data Base

(ADB) Ahli Pratama Disdukcapil Kota Padang:

“...Sejauh ini penggunaan IKD paling banyak dimanfaatkan oleh pihak bank, BPJS, imgran, bandara yang sebagai persyaratan dalam hal pelayanan pada instansi tersebut dengan melakukan scan barkode.” (Wawancara survey awal penelitian dengan Irvi Efendi, S.Kom selaku Administrator Data Base (ADB) Ahli Pratama Disdukcapil Kota Padang pada 15 Mei 2024 pukul 09.40 WIB)

Pada penyebaran inovasi IKD tidak semua Badan Publik menerima penggunaan IKD karena perlu adanya penyesesuaian terlebih dahulu dengan aturan-aturan yang telah ada pada Badan Publik dan SOP dari masing-masing Badan Publik ketika melakukan pelayanan yang membutuhkan data diri masyarakat. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara bersama salah satu Administrator Data Base (ADB) Ahli Pratama Disdukcapil Kota Padang:

“...Salah satu faktor lainnya pada ketika masyarakat datang ke klinik untuk berobat seharusnya masyarakat bisa menggunakan BPJS yang berada pada aplikasi IKD tetapi petugas klinik masih kekeh untuk tidak menerima penggunaan IKD dan meminta kartu fisik padahal sudah di sosialisasikan.” (Wawancara survey awal penelitian dengan Irvi Efendi, S.Kom selaku Administrator Data Base (ADB) Ahli Pratama Disdukcapil Kota Padang pada 15 Mei 2024 pukul 09.40 WIB)

Dari pemaparan diatas peneliti memilih teori difusi inovasi menurut Rogers untuk mengetahui langkah dari Disdukcapil Kota Padang dalam menyebarkan informasi tentang pentingnya aplikasi Identitas Kependudukan Digital di Kota Padang. Berdasarkan teori Rogers dijelaskan difusi inovasi memiliki empat variabel yaitu, inovasi, saluran

komunikasi, jangka waktu dan sistem sosial. Variabel pertama inovasi untuk melihat apakah IKD memberikan manfaat serta keuntungan bagi masyarakat yang telah melakukan aktivasi.

Pada variabel saluran komunikasi untuk melihat bagaimana langkah-langkah Disdukcapil mensosialisasikan aplikasi IKD kepada masyarakat dan mengkomunikasikannya kepada sektor yang memiliki keterkaitan. Variabel selanjutnya, jangka waktu untuk melihat berapa lama waktu yang dibutuhkan Disdukcapil Kota Padang dalam menyebarkan inovasi kepada masyarakat dan sektor-sektor yang memiliki keterkaitan. Dan terakhir variabel sistem sosial untuk melihat bagaimana Disdukcapil menyebarkan inovasi IKD kepada seluruh kalangan masyarakat di Kota Padang.

Dari pemaparan sebelumnya peneliti tertarik untuk melihat inovasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) disosialisasikan oleh Disdukcapil Kota Padang agar masyarakat melakukan aktivasi IKD dan pelayanan berbasis digital dengan judul Difusi Inovasi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah peneliti adalah bagaimana difusi inovasi identitas kependudukan digital (IKD) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian dalam penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis Difusi Inovasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoriti

Penelitian ini di harapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis berupa kontribusi wawasan dan pengetahuan bagi kajian Ilmu Administrasi Publik konsentrasi Manajemen Publik, khususnya dalam kajian difusi inovasi dalam pemerintahan.

1.4.2 Manfaat Praktis

Adanya penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat praktis berupa saran, masukan dan informasi bagi pemerintah serta masyarakat tentang difusi inovasi identitas kependudukan digital (IKD) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang.

