

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kemajuan teknologi informasi saat ini merupakan bagian dari globalisasi yang tak terpisahkan dari masyarakat modern yang mana telah membawa tuntutan yang cukup besar bagi masyarakat terhadap pemerintah sebagai penyedia layanan untuk bersifat lebih terbuka, lebih efektif dan efisien dalam melaksanakan tugas pemerintahan serta memberikan kemudahan terhadap akses informasi khususnya informasi mengenai pemerintahan, sehingga mendorong pemerintah untuk melaksanakan konsep pemerintah yang baik. Salah satu hal yang paling menonjol di era kemajuan teknologi dan informasi ini adalah digunakannya teknologi komputer yang memungkinkan dapat mencapai layanan publik berbasis teknologi digital atau *E-Government* (Yordan, Yuli dan Sarwono, 2014).

E-government merupakan penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintah agar tercipta komunikasi antara pemerintah, masyarakat, dunia bisnis dan pihakpihak lain yang berkepentingan untuk memberikan pelayanan secara cepat dan tepat. Pada tahun 2003, pemerintah mengeluarkan INPRES Nomor. 3 Tahun 2003 sebagai upaya lanjutan untuk mendukung penerapan e-government dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat khususnya pelayanan informasi dan menciptakan *good governance*.

Secara ringkas tujuan *e-government* adalah untuk membentuk jaringan komunikasi diantara masyarakat, swasta, dan pemerintah lainnya yang dapat memperlancar interaksi, transaksi, dan layanan. *E-government* merupakan bentuk penerapan dari penggunaan teknologi informasi bagi pelayanan pemerintah kepada publik. Pengembangan *e-government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintah yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efisien. Paradigma pelayanan pemerintah yang bercirikan pelayanan melalui birokrasi yang lamban, prosedur yang berbelit-belit dan tidak ada kepastian berusaha diatasi melalui penerapan *e-government* ini (Wibawa, 2009). Penyampaian pelayanan kepada publik didalam paradigma *e-government* tidak lagi dilakukan melalui dokumen-dokumen dan interaksi personal melainkan sudah melalui elektronik sehingga tidak ada interaksi personal dalam pemberian pelayanan.

Sejak akhir 1990-an, pemerintah di semua tingkatan telah meluncurkan proyek pemerintahan elektronik yang ditujukan untuk menyediakan informasi dan layanan elektronik kepada warga negara dan bisnis. Meskipun situs Web menjadi elemen penting dari administrasi publik modern, sedikit yang diketahui tentang keefektifannya (Wibawa, 2009). Menurut Misuraca (2007), *e-government* tampaknya mengikuti pola perkembangan yang kurang lebih dapat diprediksi mulai dari tahap di mana interaksi terbatas pada apa yang ditampilkan di layar hingga tahap di mana terdapat komunikasi dan layanan dua arah. dan transaksi keuangan dapat diselesaikan dengan tingkat perlindungan privasi pribadi yang memuaskan.

Saat ini, *e-government* di hampir semua kota hanyalah perpanjangan tangan pemerintah, dengan potensi manfaat kecepatan dan aksesibilitas. Meskipun tingkat pengembangannya terbatas, akses online memiliki kelebihan yang tidak mungkin ditiru secara offline. Meskipun sedikit yang mengharapakan *e-government* untuk sepenuhnya menggantikan metode informasi tradisional, *e-government* menjadi alat transformasi yang kuat yang telah tertanam dalam budaya dan agenda sektor publik.

Penerapan *e-government* diyakini dapat meningkatkan kinerja pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Pembuatan *website* pemerintah daerah merupakan langkah awal dalam pengembangan konsep *e-government*. Dengan demikian orang yang berkepentingan dapat memperoleh informasi lebih cepat dan dapat melakukan layanan publik dengan baik.

Salah satu tujuan dari penerapan *e-government* yaitu agar lembaga-lembaga pemerintah dapat menyediakan pelayanan publik yang lebih cepat, tepat, dan baik. Dalam hal ini sangat dibutuhkan komitmen yang kuat dari pemerintah untuk memulai hal yang baru dalam birokrasi. Pemanfaatan *e-government* bagi birokrasi diharapkan dapat menjadi alternatif bagi pemerintah menuju pelayanan yang lebih baik lagi. Penerapan *e-government* sendiri diyakini mampu memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah yang saat ini kurang maksimal, baik bagi kalangan bisnis maupun industri.

Selain itu, hal ini juga untuk meningkatkan kinerja dari pemerintah yang masih menjalankan pelayanan secara personal secara *face to face* menjadi komputerisasi, dengan memanfaatkan teknologi yang sudah tersedia. Sehingga diharapkan dapat mengurangi biaya-biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat dalam pengurusan berkas yang diharapkan, selain itu juga lebih menghemat waktu, serta yang paling utama yaitu mengurangi adanya calo yang ada serta meminimalisir adanya pungutan liar. Maka dari itulah penggunaan teknologilah yang mempermudah masyarakat untuk mengakses informasi dan dapat mengurangi korupsi dengan cara meningkatkan transparansi dan akuntabilitas lembaga pemerintahan (Wardianto, 2010).

Salah satu lembaga atau instansi pemerintah yang bergerak dibidang pelayanan publik yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, yang mana bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan terkait dengan berkas- berkas kependudukan serta pencatatan sipil masyarakat. Berkas tersebut dapat berupa Akta Kelahiran, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga, dan juga berkas kependudukan, yang mana saat ini permintaan berkas dari masyarakat terus meningkat setiap tahunnya. Masyarakat selalu menuntut untuk memberikan pelayanan yang cepat dan baik, meskipun kebutuhan tersebut sering kali tidak memenuhi harapan masyarakat, dikarenakan pelayanan publik yang terjadi saat ini masih sulit, rumit dan lamban. Perbaikan pelayanan publik perlu dikaitkan dengan inovasi dalam birokrasi dan pentingnya penggunaan Teknologi Informasi untuk perbaikan sistem pelayanan, peningkatan produktivitas, maupun efisiensi.

Dengan demikian E-Government merupakan aplikasi Teknologi Informasi yang diharapkan dapat meningkatkan performa pemerintahan dan memenuhi harapan publik akan peningkatan kualitas pemerintahan. Tingginya tuntutan dari masyarakat terhadap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar yang harus mengedepankan pelayanan publik yang efektif dan efisien dan terbuka mendorong perubahan dari pelayanan secara *offline* menjadi pelayanan *online*.

Karena tuntutan yang sangatlah tinggi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar memanfaatkan teknologi informasi dengan meluncurkan inovasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). IKD atau Identitas Kependudukan Digital adalah identitas kependudukan yang dinyatakan dalam Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-e/e-KTP) berbasis aplikasi digital. IKD dapat diakses melalui *smartphone*. IKD diterapkan di Indonesia berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) No 72 Tahun 2022 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blangko Kartu Identitas Kependudukan Elektronik serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital.

Inovasi ini dijalankan sebagai upaya untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam pemenuhan kebutuhannya di bidang administrasi kependudukan, sehingga masyarakat tidak perlu mengantri lama di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar untuk membuat dan mengurus E-KTP. Selain itu, saat ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar jarang mengeluarkan keping KTP.

Sekarang pelayanan E-KTP menjadi lebih mudah dengan cara menginstal dan mengaktifkan Identitas Kependudukan Digital (IKD) dimanapun dan kapanpun. Untuk inilah peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang digunakan oleh masyarakat Kabupaten Blitar.

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, peneliti dapat mengambil judul **“Implementasi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Dalam Menunjang Pelayanan Masyarakat (Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar)”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasar latar belakang yang peneliti paparkan diatas, maka penelitian ini mempunyai rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar terhadap pemenuhan pelayanan E-KTP secara *online*?
2. Kendala-kendala apa saja yang dihadapi saat proses pelayanan E-KTP secara *online* melalui aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis penerapan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar terhadap pemenuhan pelayanan E-KTP secara *online*.

2. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis kendala yang dihadapi saat saat proses pelayanan E-KTP secara *online* melalui aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan serta ilmu pengetahuan khususnya mengenai penyelenggaraan E-Government. Selain itu, penelitian ini dapat berguna sebagai sarana belajar untuk memahami permasalahan yang menjadi topik kajian dan diharapkan dapat memperluas pengetahuan dan pandangan ilmiah di bidang ilmu administrasi publik.

1.4.2. Manfaat Akademis

Untuk memberi aset bahan baca di lingkungan kampus dan meningkatkan pengetahuan penelitian yang mana untuk bidang penelitian yang serupa, mengenai implementasi aplikasi IKD (Identitas Kependudukan Digital) dalam menunjang pelayanan masyarakat di Dinas Pencatatan Kependudukan Kabupaten Blitar.

1.4.3. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi pandangan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar dalam membuat program-program yang akan dibuat serta sebagai acuan penelitian selanjutnya.