

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Administrasi Publik

Administrasi publik mempunyai arti bahwa perpaduan sempurna antara teori dengan praktik yang mana bertujuan untuk membuat kebijakan publik supaya dapat lebih peka (*responsive*) terhadap kebutuhan sosial dan memberi pemahaman tentang pemerintah (Mulyadi, 2016). Tujuan dari administrasi publik yaitu untuk mengukuhkan atau memperkuat prosedur manajemen sumber daya manusia yang mana harus sesuai dengan prinsip (*efficiency*) efisiensi dan (*effectivity*) efektivitas.

Sementara itu menurut Simon dan Smithurg (Syafri, 2012) mengemukakan bahwa: “Administrasi publik merupakan kegiatan cabang eksekutif pada tingkat negara, negara bagian ataupun pemerintah daerah, kegiatan badan dan komisi yang mana diatur dalam ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Merupakan juga kegiatan perusahaan negara dan dinas yang bersifat khusus”.

Dari penjelasan administrasi publik menurut para ahli di atas, peneliti dapat menjelaskan administrasi publik mempunyai arti bahwasanya kegiatan atau suatu aktivitas pemerintah dalam menjalankan kewajibannya untuk memenuhi kebutuhan sosial masyarakat yang mana harus sesuai dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku. Tujuan utama dari administrasi publik yaitu untuk memperkuat prosedur manajemen sumber daya manusia.

2.1.1. Paradigma Administrasi Publik

Administrasi publik merupakan disiplin ilmu yang mengikuti perkembangan zaman dengan sangat dinamis, dan sepanjang sejarahnya, administrasi publik sendiri telah berkali-kali mengalami perubahan paradigma. Ini dikarenakan pelayanan administrasi selalu mengikuti perkembangan zaman dan tidak dapat berjalan terus sesuai aturan lama. Denhardt mengemukakan ada tiga perspektif dalam paradigma administrasi publik, yaitu Administrasi Publik Lama atau *Old Public Administration (OPA)*, Manajemen Publik Baru atau *New Publik Management (NPM)*, dan Pelayanan Publik Baru atau *New Publik Service (NPS)*. Berikut ini peneliti akan menjelaskan tentang perkembangan paradigma administrasi publik tersebut:

1. Administrasi Publik Lama atau *Old Publik Administration (OPA)*

Menurut Dernhart beliau mengemukakan bahwa: “Prinsip *Old Public Administration*, yaitu fokus manajemen adalah pada penyediaan layanan langsung dari lembaga yang ada atau melalui lembaga baru. Kebijakan publik dan manajemen yang mana memiliki arti perencanaan dan pelaksanaan kebijakan dan fokus pada tujuan yang ditetapkan. Secara politis, administrasi publik memiliki peran terbatas dalam pengambilan keputusan dan manajemen serta bertanggung jawab untuk mengimplementasikan kebijakan publik” (Dernhart, 2003).

Gagasan dan konsep dasar dari Administrasi Publik Lama atau *Old Public Administration* (OPA) menurut Dernhart (2003) adalah sebagai berikut:

- a. Fokus utama adalah penyediaan pelayanan publik melalui organisasi badan resmi pemerintah.
- b. Kebijakan publik dan administrasi negara dipahami sebagai penataan dan implementasi kebijakan publik yang berfokus pada satu cara terbaik (*on a single*) kebijakan publik dan administrasi negara sebagai tujuan yang bersifat politik.
- c. Administrasi publik memainkan peranan yang terbatas dalam proses perumusan kebijakan publik dan pemerintahan; mereka hanya bertanggungjawab mengimplementasikan kebijakan publik.
- d. Pelayanan publik harus diselenggarakan oleh administrator yang bertanggung jawab kepada pejabat publik (*elected officials*) dan dengan diskresi terbatas.
- e. Administrator bertanggungjawab kepada pimpinan pejabat politik (*elected political leaders*) yang telah terpilih secara demokratis.
- f. Program-program publik dilaksanakan melalui organisasi yang hirarkis dengan control yang ketat oleh pimpinan organisasi.
- g. Nilai pokok yang dikejar oleh organisasi publik adalah efisiensi dan rasionalitas.

- h. Organisasi publik melaksanakan system tertutup sehingga keterlibatan warga negara dibatasi.
- i. Peranan administrator publik adalah melaksanakan prinsip-prinsip *planning, organizing, staffing, coordinating, repring, dan budgeting*.

2. Manajemen Publik Baru atau *New Public Management (NPM)*

Manajemen Publik Baru atau *New Public Management (NPM)* adalah sistem manajemen terdistribusi dengan alat manajemen baru seperti *controlling, benchmarking* dan *lean management*. NPM juga berarti privatisasi dalam seluas mungkin dari kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah, dimana NPM merupakan sistem manajemen administrasi publik yang paling realistis di dunia dan diterapkan di hampir semua negara industri.

Gagasan dan konsep dasar dari *New Public Management (NPM)* menurut Dernhart (2003:12) adalah sebagai berikut:

- a. Mencoba menggunakan pendekatan bisnis di sektor publik;
- b. Penggunaan terminologi dan mekanisme pasar dimana hubungan antara organisasi publik dan *customer* dipahami sebagaimana transaksi yang terjadi di pasar;
- c. Administrator publik ditantang untuk dapat menemukan atau mengembangkan cara baru yang inovatif untuk mencapai hasil atau memprivatisasi fungsi-fungsi yang sebelumnya dijalankan pemerintah;

- d. “*Steer not row*” artinya birokrat tidak mesti menjalankan sendiri tugas pelayanan publik apabila dimungkinkan fungsi itu dapat dilimpahkan ke pihak lain melalui sistem kontrak atau swastanisasi;
- e. NPM menekankan akuntabilitas pada *customer* dan kinerja yang tinggi, restrukturisasi birokrasi, perumusan kembali misi organisasi perampingan prosedur dan desentralisasi dalam pengambilan keputusan.

3. Pelayanan Publik Baru atau *New Public Services* (NPS)

Pelayanan Publik Baru atau *New Public Services* adalah suatu gagasan atau sebuah konsep yang muncul dari Dernhart. Dernhart berpendapat bahwa: “Pemerintah tidak boleh beroperasi seperti korporasi, tetapi harus melayani masyarakatnya secara demokratis, adil, setara, tidak diskriminatif, jujur, dan bertanggung jawab. Di sini, pemerintah harus mendahulukan kepentingan masyarakat, menjamin hak-hak rakyat, dan memenuhi tanggung jawabnya kepada masyarakat” (Dernhart, 2003:15).

2.2. Implementasi

Secara umum Implementasi dalam kamus besar bahasa Indonesia berarti pelaksanaan atau penerapan. Istilah suatu implementasi biasanya dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilaksanakan untuk mencapai tujuan tertentu. Implementasi merupakan sebuah penempatan ide, konsep, kebijakan, atau inovasi dalam suatu tindakan praktis sehingga memberikan

dampak, baik berupa perubahan pengetahuan, keterampilan maupun nilai dan sikap (Haji, 2020).

Menurut McLaughlin dan Schubert yang dikutip oleh Nurdin dan Basyiruddin dalam Magdalena (2020) menyebutkan pengertian implementasi merupakan aktivitas yang saling menyesuaikan. Implementasi merupakan sistem rekayasa. Pengertian-pengertian tersebut memperlihatkan bahwa kata implementasi bermuara pada aktivitas, adanya aksi, tindakan atau mekanisme suatu sistem. Ungkapan mekanisme mengandung arti bahwa implementasi bukan sekedar aktivitas tetapi suatu kegiatan yang terencana dan dilakukan secara sungguh-sungguh berdasarkan acuan norma tertentu untuk mencapai tujuan kegiatan.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa implementasi merupakan suatu prose pelaksanaan atau penerapan ide, konsep, kebijakan, atau inovasi dalam suatu tindakan praktis sehingga memberikan dampak, baik berupa perubahan pengetahuan, keterampilan maupun nilai dan sikap.

2.3. Aplikasi

Menurut Kadir (2008) program aplikasi adalah program siap pakai atau program yang direka untuk melaksanakan suatu fungsi bagi pengguna atau aplikasi yang lain. Aplikasi juga diartikan sebagai penggunaan atau penerapan suatu konsep yang menjadi pokok pembahasan atau sebagai program komputer yang dibuat untuk menolong manusia dalam melaksanakan tugas tertentu. Aplikasi software yang dirancang untuk

penggunaan praktisi khusus, klasifikasi luas ini dapat dibagi menjadi 2 (dua) yaitu: a. Aplikasi software spesialis, program dengan dokumentasi tergabung yang dirancang untuk menjalankan tugas tertentu. b. Aplikasi paket, suatu program dengan dokumentasi tergabung yang dirancang untuk jenis masalah tertentu. Dari kedua pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa aplikasi adalah sekumpulan perintah atau kode yang disusun secara sistematis untuk menjalankan suatu perintah yang diberikan oleh manusia melalui komponen atau hardware komputer yang digunakan oleh manusia dalam menjalankan program aplikasi, dengan demikian bisa membantu manusia untuk memberikan solusi dari apa yang diinginkan.

2.4. Pelayanan Publik

Seperti yang telah dikemukakan oleh Sinambela: “Berasal dari kata “layan” dimana memiliki arti membantu menyediakan apa yang orang lain butuhkan. Lumrahnya setiap orang membutuhkan yang namanya pelayanan, bahkan secara kasar dapat dijelaskan bahwa manusia tidak dapat dipisahkan dari suatu kegiatan pelayanan. Pelayanan publik didefinisikan sebagai penyedia layanan (*service*) untuk kebutuhan orang atau masyarakat yang berkepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan dan prosedur dasar yang telah ditetapkan” (Sinambela, 2011).

Sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan yang berkaitan dengan pemberian pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada setiap warga negara dan penduduk berupa barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Sementara itu, Winarsih mengemukakan bahwa: “Pelayanan publik, atau pelayanan publik, dapat didefinisikan sebagai suatu bentuk pelayanan yang dinyatakan dalam bentuk barang publik yang pada hakekatnya menjadi tanggung jawab pemerintah pusat dan daerah. Pelayanan ini untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan dalam kaitannya dengan pelaksanaan peraturan perundang-undangan” (Winarsih, 2006).

Berdasarkan beberapa uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah pelayanan yang dilakukan oleh suatu lembaga dalam kegiatan pelayanan baik berupa administrasi maupun pelayanan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat diatur dengan peraturan perundang-undangan, oleh karena itu tidak boleh ada kegiatan yang dilakukan dengan sengaja yang menyimpang dari aturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah.

2.4.1. Jenis Pelayanan Publik

Dalam pelaksanaan kerjanya, pelayanan publik mempunyai dibedakan menjadi beberapa jenis. Berikut penjelasan dari jenis-jenis pelayanan publik:

1. Pelayanan Administratif

Pelayanan administrasi merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang bertugas melayani pembuatan dokumen yang dibutuhkan. Dokumen-dokumen tersebut, seperti Kartu BPJS, Akta Kelahiran, Kartu Pelajar dan lain-lain.

2. Pelayanan Barang

Selaras dengan namanya, kegiatan pelayanan publik yang menangani pekerjaan di bagian pelayanan barang bertugas untuk melayani yang berkaitan dengan berbagai macam jenis barang yang dibutuhkan oleh masyarakat. Misalnya seperti, pelayanan pemasangan *wifi*, pelayanan penyediaan tenaga listrik dan lain sebagainya.

3. Pelayanan Jasa

Tujuan dari layanan ini adalah untuk melayani berbagai hal yang bersifat jasa. Misalnya, jasa pelatihan balai kerja, jasa pengurusan transportasi hingga jasa pengurusan dana pensiun.

4. Pelayanan Regulatif

Merupakan pelayanan yang berupaya memberikan pelayanan penegakan hukum dan kebijakan. Misalnya seperti pekerjaan seorang pengacara.

2.4.2. Unsur Pelayanan Publik

Unsur-unsur proses pelayanan publik diperlukan agar dapat mendukung pelayanan yang diinginkan. Bharata (2003) mengemukakan pendapatnya terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu:

1. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*).

2. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen atau customer yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
3. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
4. Kepuasan Pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan.

Unsur kepuasan pelanggan menjadi perhatian penyelenggara pelayanan (pemerintah), untuk menerapkan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi dan memuaskan pelanggan. Setiap pelayanan publik memang diperlukan adanya kejelasan informasi prosedur yang mudah dan tidak berbelit serta dibutuhkan usaha dari pemberi pelayanan agar dapat berjalan tertib dan lancar. Seperti contohnya petugas menerapkan sistem antrian agar pelayanan dapat berjalan tertib.

Unsur yang juga penting selain sistem, prosedur dan metode adalah unsur personil juga memiliki peranan penting mewujudkan pelayanan yang baik. Petugas yang memiliki kemampuan yang sesuai dengan bidangnya pasti akan melaksanakan tugasnya dengan baik dan memberikan layanan yang baik juga. Oleh karena itu, dibutuhkan petugas pelayanan yang profesional untuk memberikan kepuasan kepada pengguna layanan.

Selain profesional, petugas harus melayani dengan ramah dan sabar, mengingat masyarakat sangatlah heterogen baik pendidikannya maupun perilakunya. Unsur pendukung lainnya adalah sarana dan prasarana. Pelayan publik wajib menyediakan sarana dan prasarana bagi penggunaan layanan agar masyarakat sebagai pengguna layanan merasa nyaman. Dengan tersedianya sarana dan prasarana yang lengkap, petugas juga akan mudah memberikan layanan.

Unsur yang terakhir adalah masyarakat sebagai pengguna layanan. Masyarakat mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik dari petugas pelayanan. Tetapi selain memiliki hak, masyarakat juga mempunyai kewajiban untuk mematuhi prosedur pelayanan yang telah ditetapkan petugas agar terjadi keseimbangan hak dan kewajiban baik penerima layanan maupun pemberi layanan.

2.4.3. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Publik

Pelayanan umum kepada masyarakat akan dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan, apabila faktor-faktor pendukungnya cukup memadai serata dapat difungsikan secara berhasil guna dan berdaya guna. Pada proses pelayanan terdapat faktor penting dan setiap faktor mempunyai peranan yang berbeda-beda tetapi saling berpengaruh dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan yang baik.

Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan image organisasi sehingga citra

organisasi di mata masyarakat terus meningkat. Adanya citra organisasi yang baik, maka segala yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik pula.

Menurut Kasmir (2006), faktor yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Artinya peranan manusia (karyawan) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka. Menurut Gaspersz (2011), terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan, yaitu:

1. Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika pelanggan sedang mencoba melakukan transaksi dengan perusahaan;
2. Pengalaman masa lalu ketika menggunakan jasa dari perusahaan;
3. Pengalaman dari teman-teman, dimana mereka akan menceritakan tentang kualitas pelayanan yang akan diterimanya;
4. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran juga mempengaruhi persepsi dari pelanggan terhadap jasa yang akan diterimanya.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan banyak faktor yang mempengaruhi, antara lain sumber daya manusia, kesadaran, aturan, organisasi, ketrampilan dan kemampuan, sarana pelayanan, serta pengalaman pelanggan selain itu faktor internal dan eksternal menjadi penting dan berpengaruh dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas bagi setiap pengguna.

2.4.4. Standar Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan pada masyarakat merupakan salah satu masalah yang mendapatkan perhatian serius oleh aparat pemerintah. Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi di dalam pelaksanaan tugas serta fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya.

Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan. Oleh karena itu perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis, dan karakteristik layanan yang diselenggarakan, serta memperhatikan kebutuhan dan kondisi lingkungan, dalam proses perumusan dan penyusunannya melibatkan masyarakat termasuk aparat birokrasi untuk mendapatkan saran dan masukan, membangun kepedulian dan komitmen meningkatkan kualitas pelayanan.

Hal ini dibuktikan dengan diterbitkannya Standar Pelayanan Publik Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan, prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengadaan;
2. Waktu penyelesaian, waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan;
3. Biaya pelayanan, biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang dititipkan dalam proses pemberian pelayanan;
4. Produk Pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
5. Sarana dan prasarana, penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik;
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan, kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Penyusunan standar pelayanan dilakukan dengan pedoman tertentu yang diatur lebih lanjut dalam UU No.25 tahun 2009, adapun komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

1. Dasar hukum, Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar;
2. Persyaratan, syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif;

3. Sistem, mekanisme dan prosedur, tata cara pelayanan yang dibekukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan;
4. Jangka waktu penyelesaian, jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
5. Biaya/tarif, ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
6. Produk pelayanan, hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan;
7. Sarana, prasarana, dan atau fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.
8. Kompetensi pelaksanaan, kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian, keterampilan dan pengalaman;
9. Pengawasan internal, pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana;
10. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, tata cara pelaksanaan pengamanan pengaduan dan tindak lanjut;
11. Jumlah pelaksana, tersedianya pelaksanaan sesuai dengan beban kerjanya.

12. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan, dan;
14. Evaluasi kinerja pelaksana, penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

Berdasarkan paparan di atas dapat disimpulkan bahwa Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapat pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan proses yang memuaskan serta tidak menyulitkan masyarakat sebagai pengguna pelayanan.

2.4.5. Indikator Pelayanan Publik

Terdapat 5 (lima) determinan kualitas pelayanan publik yang dapat dirincikan sebagai berikut menurut Parasuraman, Zeithami dan Berry, (1988) yaitu:

1. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
2. Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat.
3. Keyakinan (*confidence*), yaitu pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau “*assurance*”.

4. Empati (*emphaty*), yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.
5. Berwujud (*tangible*), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi.

Pada dasarnya teori diatas tetap dapat dipakai untuk mengukur kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintahan. Karena aparatur pelayanan tidak mempunyai alasan sedikitpun untuk tidak berorientasi kepada kepuasan pelanggan secara total, bahkan kepuasan pelanggan lah yang dapat dijadikan barometer dalam mengukur keberhasilan dalam pelayanan. (Sinambela, 2011:8).

Berdasar pendapat beberapa ahli tersebut, peneliti dapat mendefinisikan pelayanan prima atau biasa disebut pelayanan prima sebagai layanan terbaik diberikan untuk masyarakat yang telah memenuhi standar dan prosedur kualitas pelayanan sehingga dapat memenuhi harapan dan meningkatkan kepuasan pelanggan/masyarakat.

2.5. Identitas Kependudukan Digital

Identitas Kependudukan Digital adalah informasi elektronik yang digunakan untuk merepresentasikan dokumen kependudukan dan data balikan dalam aplikasi digital melalui gawai yang menampilkan data pribadi sebagai identitas yang bersangkutan. Hal ini sudah diatur dalam Permendagri Nomor 72 Tahun 2022 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blangko Kartu Tanda Penduduk Elektronik serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital.

2.5.1. Tata cara membuat Identitas Kependudukan Digital

Aplikasi IKD dapat langsung di download masyarakat melalui PlayStore pada *smartphone* berbasis *android*. Dengan identitas kependudukan digital, masyarakat tidak perlu lagi menyimpan kartu tanda pengenal dalam bentuk fisik. Cukup hanya menunjukkan *quick response* (QR) code yang ada dalam aplikasi Identitas Kependudukan Digital untuk keperluan administrasi. Selain itu, kode QR yang dibagikan pun selalu berubah-ubah dan hanya berlaku selama 90 detik sehingga lebih aman. Berikut merupakan tata cara pembuatan Identitas Kependudukan Digital:

1. Pertama, download Identitas Kependudukan Digital di Playstore;
2. Buka aplikasi, lakukan pengisian NIK, email dan Nomor *Handphone* lalu klik tombol verifikasi data;
3. Pilih tombol ambil foto untuk melakukan pemadanan *Face Recognition*;
4. Setelah melakukan pengambilan foto kemudian pilih scan QRCode (QRCode di dapat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil);
5. Setelah berhasil, cek email yang didaftarkan kode aktivasi dan melakukan aktivasi IKD;
6. Masukkan kode aktivasi dan captcha untuk aktivasi IKD.
7. Aktivasi IKD telah selesai.

2.5.2. Manfaat/Keuntungan Penggunaan Identitas Kependudukan Digital

1. Pelayanan adminduk menjadi mudah, cepat, efektif dan efisien;
2. Menghemat anggaran pengadaan blangko KTP-el, *ribbon*, *film* dan *cleaning kit* sebesar 200 s.d 400 milyar rupiah per tahun;
3. Tidak ketergantungan pada vendor karena dikembangkan sendiri oleh Ditjen Dukcapil;
4. Tidak memerlukan anggaran khusus dalam pembangunan sistem identitas digital kependudukan;
5. Menurunkan biaya verifikasi data pada pelayanan publik karena menghilangkan peran *middle man*.

2.6. Penelitian Yang Relevan

Jurnal dari peneliti sebelumnya bisa menjadi suatu tolak ukur bagi peneliti yang mana peneliti gunakan untuk melakukan penelitian. Di bawah ini peneliti memaparkan beberapa penelitian yang lebih dahulu dan dapat peneliti pergunakan sebagai referensi penelitian.

Tabel 2. 1.
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti/Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbandingan Penelitian
1.	Vivtania Salsa Bella (2024)	Implementasi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Dalam Menunjang Pelayanan Publik Masyarakat di Kecamatan Tambaksari	Proses implementasi IKD di kecamatan Tambaksari memperhatikan aspek dari teori implementasi George C. Edward III meliputi komunikasi, sumber daya, disposisi atau perilaku, dan struktur birokrasi. Dengan	a. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah penelitian bertujuan untuk mendiskripsikan penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD)

No	Nama Peneliti/Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbandingan Penelitian
			memperhatikan aspek tersebut dan IKD merupakan terobosan baru, maka tingkat pengetahuan maupun penguasaan masyarakat Kecamatan Tambaksari terhadap apa itu IKD diharapkan semakin meningkat dan implementasi dapat berjalan dengan maksimal untuk menunjang proses pelayanan publik masyarakat di Kecamatan Tambaksari.	dalam menunjang pelayanan publik. b. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah indikator penelitian. Penelitian ini menggunakan indikator dari George C. Edward III. Sedangkan peneliti menggunakan teori dari Parasuraman, Zeithami dan Berry.
2.	Ikhsan Bagus Permadi (2023)	Implementasi Identitas Kependudukan Digital Dalam upaya Pengamanan Data pribadi	Hasil penelitian perlunya sosialisasi yang terus menerus tentang tata cara aktivasi dan manfaat aplikasi Identitas kependudukan Digital sebagai pengganti Kartu Tanda Penduduk Elektronik.	a. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah penelitian bertujuan untuk mendiskripsikan penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD) b. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah penelitian ini berfokus pada keamanan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD).

No	Nama Peneliti/Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbandingan Penelitian
				Sedangkan peneliti lebih berfokus pada layanan yang diberikan dari aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD).
3.	Amelya Romawati (2024)	Peningkatan Cakupan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kelurahan Wonorejo	Hasil dari kegiatan pengabdianmenunju kkan bahwa setelah adanya mahasiswa peserta magang MSIB Batch 5 cakupan aktivasi aplikasi IKD mengalami peningkatan.	a. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah penelitian bertujuan untuk mendiskripsikan penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD) b. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah penelitian ini berfokus pada peningkatan jumlah pengguna aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). Sedangkan peneliti lebih berfokus pada layanan yang diberikan dari aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD).
4.	Agus Widiyarta (2023)	Implementasi Aktivasi Identitas Kependudukan	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara umum pilot	a. Persamaan penelitian ini dengan penelitian

No	Nama Peneliti/Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbandingan Penelitian
		Digital (Ikd) Dalam Mendorong Digitalisasi di Kelurahan Jepara Kota Surabaya	project program aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) telah dilaksanakan sesuai dengan arahan. Namun disamping itu, masih terdapat berbagai permasalahan yang dihadapi oleh warga di Kelurahan Jepara Kota Surabaya seperti smartphone belum support,ada warga yang tidak memiliki smartphone, antusias warga kurang, dan perangkat yang digunakan untuk SIAK masih lemot. Sementara itu, disamping permasalahan yang ada tentunya terdapat manfaat dari adanya aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) yaitu memudahkan masyarakat, dapat mendorong proses digitalisasi, hingga dapat menghemat anggaran dalam blangko KTP-el	yang dilakukan oleh peneliti adalah penelitian bertujuan untuk mendiskripsikan penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD) dalam menunjang pelayanan publik. b. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah pada penelitian ini bertempat di Kota Surabaya. Sedangkan Peneliti bertempat di Kabupaten Blitar.
5.	Restu Widyo Sasongko (2023)	Implementasi Identitas Kependudukan Digital di Kabupaten Bandung	Berdasarkan hasil analisis serta kajian terhadap data dan informasi yang diperoleh melalui library research dapat dikemukakan bahwa Pemerintah	a. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah penelitian bertujuan untuk mendiskripsikan

No	Nama Peneliti/Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbandingan Penelitian
			Kabupaten Bandung, dalam hal ini Disdukcapil sebagai instansi pelaksana di bidang administrasi kependudukan, memiliki kesiapan yang mencukupi untuk mengimplementasikan identitas kependudukan digital. Pelayanan menyangkut identitas kependudukan digital dapat diintegrasikan dengan inovasi pelayanan yang telah ada dan diselenggarakan pada Disdukcapil Kabupaten Bandung. Mengingat tingkat penguasaan dan pemahaman masyarakat tentang penggunaan aplikasi smartphone yang beragam, maka perlu diupayakan sosialisasi dan edukasi secara masif sehingga implementasi identitas kependudukan digital dapat berlangsung secara efektif serta memberikan hasil sesuai harapan.	penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD) dalam menunjang pelayanan publik. b. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah pada penelitian ini bertempat di Kabupaten Bandung. Sedangkan Peneliti bertempat di Kabupaten Blitar.

Sumber: Google Scholar

