

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi yang cepat telah mengubah sistem kerja dari sistem manual menuju digital (Nurany et al., 2021). Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) semakin memiliki peran penting terhadap dinamika kehidupan masyarakat. Revolusi Industri 4.0 dan *Society 5.0* dalam pada saat kehadiran *Internet of Things (IoT)*, *Big Data* dan *Artificial Intelligence (AI)* semakin marak digunakan dan menjadi alternatif untuk mengambil peran atas penyelesaian berbagai sektor. Penggunaan model-model TIK saat ini semakin berkembang serta terintegrasi dari *private sector* hingga *public sector*. Kehadiran alternatif dengan pemanfaatan TIK tersebut dimaksudkan untuk pengembangan pelayanan yang baru demi efektivitas dan efisiensi sehingga *output* yang direncanakan dapat dicapai dengan maksimal hingga sampai ke masyarakat. Ketangkasan tata kelola dan efektivitas administrasi semakin tercapai hingga kini seluruh organisasi memasuki era transformasi birokrasi digital yang tidak berbelit khususnya dalam administrasi (Alfarizi, 2023). Hal itu menggambarkan bahwa tata kelola sektor publik Indonesia dalam hal ini merujuk pada pemerintahan sudah semakin terbuka terhadap teknologi untuk menjalankan pelayanan publik.

Pelayanan publik yang efektif adalah ukuran suksesnya kinerja pemerintah dalam birokrasi dan tugas-tugasnya. Pelayanan publik berperan sebagai penanda prestasi dalam menjalankan tugas pemerintah dan evaluasi kinerja birokrasi. Semua pihak yang terlibat dalam elemen *governance* yang baik menganggap pelayanan publik sebagai penggerak utama (Dewi, 2022).

Mengutamakan pelayanan masyarakat yang terbaik adalah fokus utama, diperlukan dengan pelayanan publik yang optimal dan kreatif dalam berinovasi. Bentuk inovasi yang dirumuskan pemerintah harus menyesuaikan kebutuhan pengarsipan dan keamanan data pribadi masyarakat. Pada Pasal 1 ayat (1) dalam Undang Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan dijelaskan bahwa “Administrasi Kependudukan adalah 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 lain”. Administrasi kependudukan merupakan sebuah proses yang mencakup pengumpulan, pengolahan, dan pemanfaatan data kependudukan untuk mendukung pembangunan wilayah. Pelaksanaan kebijakan administrasi kependudukan ini diimplementasikan pemerintah daerah, baik yang berada di tingkat kabupaten ataupun kota, melalui pelayanan publik terkait dengan dokumen kependudukan. Pentingnya administrasi kependudukan menunjukkan kegiatan ini tidak hanya sekedar mengumpulkan dan mengolah data, tetapi juga berperan dalam menggerakkan pembangunan wilayah. Peran kunci pemerintah daerah baik di tingkat kabupaten dan kota dapat ditinjau dalam prosesnya menerapkan kebijakan administrasi kependudukan melalui pelayanan publik yang maksimal dalam urusan dokumen kependudukan.

**Tabel 1. 1 Jumlah dan persentase wajib KTP di Indonesia**

<b>Nama Daerah</b>	<b>Jumlah Wajib KTP (Jiwa)</b>	<b>Presentase</b>
Jawa Barat	34,25 juta	71,98%
Jawa Timur	31,47 juta	76,77%
Jawa Tengah	27,95 juta	75,08%
Sumatera Utara	10,77 juta	70,92%
Banten	8,37 juta	71%

<b>Nama Daerah</b>	<b>Jumlah Wajib KTP (Jiwa)</b>	<b>Presentase</b>
DKI Jakarta	8,25 juta	73,39%

(Sumber: [databoks.katadata.co.id](http://databoks.katadata.co.id) di akses pada 18 Oktober 2023)

Jumlah wajib KTP atau usia produktif di Indonesia dinilai cukup besar jumlahnya. Penduduk Jawa Barat merupakan Provinsi terbanyak jumlah wajib KTP, mencapai angka 34,25 juta jiwa (71,98% dari populasi di wilayah tersebut). Sedangkan Provinsi Jawa Timur adalah yang kedua tertinggi dalam jumlah penduduk yang sudah memiliki KTP, dengan 31,47 juta jiwa (76,77%). Dari data tersebut cukup menggambarkan bahwa wajib KTP di Indonesia menjadi urgensi untuk diintegrasikan kebutuhan pendataannya. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah memberikan kesempatan kepada pemerintah daerah untuk menciptakan ide-ide baru dalam cara mereka mengatur hal-hal administratif, khususnya dalam hal bagaimana mereka melayani masyarakat. Inovasi-inovasi ini bertujuan memenuhi tuntutan yang meningkat dengan memanfaatkan teknologi yang tersedia. Perubahan paradigma menuju pelayanan publik yang lebih canggih dan efektif telah di dorong oleh perkembangan teknologi.

Provinsi Jawa Timur menduduki peringkat ke-2 (dua) wajib KTP terbanyak di Indonesia. Namun merujuk pada data tersebut, jumlah usia produktif wajib KTP di Jawa Timur sangat mendominasi yaitu 76,77% yang mana itu paling dominan dari segi presentase wajib KTP dibandingkan Provinsi lain. Dalam segi regulasi, Pemerintah daerah memiliki kebebasan untuk mengembangkan inovasi-inovasi dalam administrasi publik guna meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Undang-Undang tersebut memberikan ruang bagi pemerintah daerah untuk mengadopsi teknologi dalam proses penyelenggaraan urusan pelayanan publik yang memiliki fleksibilitas untuk menciptakan pelayanan publik yang baik. Dengan

penerapan inovasi dan penggunaan teknologi diharapkan pelayanan publik dapat disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat yang terus berkembang. Dengan pemanfaatan teknologi digital, pemerintah daerah dapat meningkatkan cara mereka memberikan layanan yang lebih efisien, mudah diakses, dan berkualitas kepada masyarakat. Pada era ini, penggunaan teknologi menjadi kunci dalam mengubah proses pelayanan publik dengan tujuan untuk dapat memberikan manfaat yang efektif dan efisien kepada masyarakat dan diharapkan dapat memenuhi harapan mereka akan pelayanan yang lebih baik.

Menurut Undang Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, KTP Elektronik adalah Kartu Tanda Penduduk dengan *chip* yang digunakan sebagai identitas resmi penduduk, diterbitkan oleh instansi yang berwenang. *Chip* dalam KTP Elektronik digunakan untuk menyimpan data identitas kependudukan, seperti nama, tempat dan tanggal lahir, agama, alamat, dan golongan darah. Keamanannya ditingkatkan dengan menambahkan pemindaian iris mata, sidik jari, dan tanda tangan pemilik identitas. Karena pentingnya KTP Elektronik, semua warga yang memenuhi syarat untuk mendapatkan KTP (usia 17 tahun ke atas) harus melakukan perekaman data KTP Elektronik berdasarkan Nomor Induk Kependudukan (NIK).

Penggunaan KTP Elektronik adalah bagian dari inovasi dalam pengelolaan pemerintahan yang dikenal sebagai *Electronic Government* atau disingkat sebagai *E-Government*. Ini adalah metode pengaturan pemerintahan dan layanan publik yang mengambil manfaat dari kemajuan dan kecanggihan teknologi komunikasi dan informasi (Arief, 2023). Dalam konteks tersebut adanya *e-government* memungkinkan adanya interaksi modern dengan melibatkan teknologi informasi

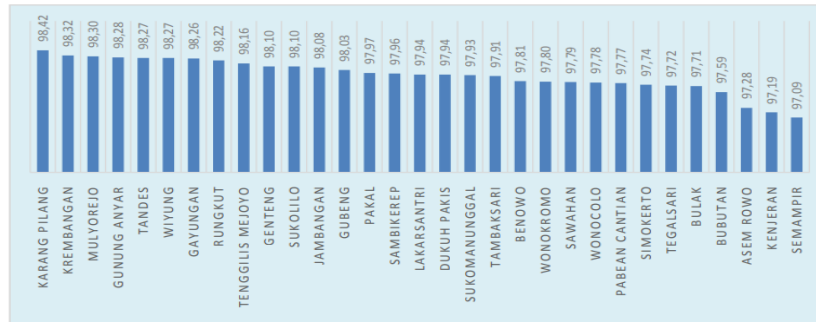
dan menciptakan model kerja yang lebih efektif. Melalui pemanfaatan *e-government*, diharapkan interaksi antara pemerintah dan masyarakat dapat berjalan lebih baik dan lebih responsif. Di Indonesia, pemerintah mendorong perkembangan *e-government* melalui Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional. Presiden menyampaikan "pengembangan *e-government* sebagai langkah untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik dengan basis elektronik dalam penyelenggaraan pemerintahan." Penyusunan rencana *e-government* melibatkan instansi pemerintah dengan pedoman yang disesuaikan kembali dengan kebutuhan lingkungan di masing-masing instansi.

Sebuah inovasi dalam menerapkan *e-government* di Indonesia adalah transformasi dari KTP Elektronik menjadi KTP Digital. KTP Digital, yang juga disebut sebagai identitas digital, mengubah KTP Elektronik yang biasanya berbentuk fisik menjadi versi digital yang dapat disimpan di ponsel, baik dalam bentuk gambar atau QR kode. KTP Digital adalah versi digital dari kartu identitas nasional Indonesia, yang sebagai Kartu Tanda Penduduk atau KTP. Untuk mengatur implementasi program ini, Pemerintah menerbitkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blangko Kartu Tanda Penduduk Elektronik serta Pelaksanaan Identitas Kependudukan Digital. Aturan ini menjadi instrumen untuk menjalankan program ini di tingkat Pemerintah Kota.

Kota Surabaya sebagai peringkat satu kota di Jawa Timur dengan jumlah penduduk terbanyak sejumlah 2.893.698 jiwa pada survei BPS di tahun 2023 (sumber: <https://jatim.bps.go.id/indicator/12/375/1/jumlah-penduduk-provinsi-jawatumur.html>) tentunya dengan jumlah diatas, wajib KTP di Surabaya juga relatif

lebih banyak dibandingkan wilayah kota lain di Jawa Timur. Kota Surabaya juga merupakan Kota yang menjadi pionir dalam pelaksanaan KTP Digital sampai penerapannya dalam sistem perbankan juga Kota Surabaya menjadi yang pertama melaksanakan. Kota Surabaya dalam konsistensinya mendapatkan penghargaan penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dalam ajang *Digital Government Award* di Jakarta (Sumber: *website* Surabaya.go.id). Merespon inovasi KTP Digital, telah dikeluarkan Peraturan Walikota Nomor 10 Tahun 2022 tentang Tata Cara Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, dijelaskan perihal operasional pelayanan publik di lingkup Kota Surabaya yang diimplementasikan oleh Dispendukcapil Kota Surabaya.

Dalam pemberlakuan KTP Digital dalam aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) merupakan wadah informasi elektronik yang memungkinkan dokumen kependudukan direpresentasikan dalam aplikasi digital melalui *smartphone*. Aplikasi IKD ini tersedia untuk diunduh melalui layanan toko aplikasi seperti *Play Store* atau *App Store*. Dalam verifikasi dokumen-dokumen di IKD, salah satu persyaratan pendaftarannya harus sudah aktivasi KTP Elektronik. Dalam dokumen resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya tercatat telah 98% wajib KTP telah aktivasi E-KTP. Hal tersebut menunjukkan bahwa Kota Surabaya telah secara masif dan dari data tersebut menggambarkan bahwa mayoritas wajib KTP dari seluruh penduduk Kota Surabaya telah menggunakan KTP Elektronik. Dalam hal ini dapat menjadi acuan pendataan guna menyusul target aktivasi KTP Digital khususnya di Kota Surabaya.



**Gambar 1. 1 Perekaman KTP Elektronik menurut Kecamatan di Surabaya**  
(Sumber: Dispendukcapil Kota Surabaya, 2023, di akses pada 18 Oktober 2023)

NO	KECAMATAN	JUMLAH WAJIB KTP-EL	SUDAH REKAM KTP-EL	PERSENTASE
1	KARANG PILANG	57.011	56.112	98,42
2	WONOCOLO	60.269	58.933	97,78
3	RUNGKUT	90.812	89.197	98,22
4	WONOKROMO	119.783	117.153	97,80
5	TEGALSARI	75.452	73.732	97,72
6	SAWAHAN	152.173	148.804	97,79
7	GENTENG	45.138	44.280	98,10
8	GUBENG	103.980	101.935	98,03
9	SUKOLOLO	86.087	84.455	98,10
10	TAMBAKSARI	172.210	168.604	97,91
11	SIMOKERTO	69.811	68.235	97,74
12	PABEAN CANTIAN	56.164	54.914	97,77
13	BUBUTAN	74.061	72.273	97,59
14	TANDES	68.888	67.699	98,27
15	KREMBANGAN	85.902	84.461	98,32
16	SEMAMPIR	131.014	127.206	97,09
17	KENJERAN	128.429	124.823	97,19
18	LAKARSANTRI	47.130	46.161	97,94
19	BENOWO	52.613	51.460	97,81
20	WIYUNG	56.679	55.701	98,27
21	DUKUH PAKIS	45.293	44.360	97,94
22	GAYUNGAN	33.276	32.698	98,26
23	JAMBANGAN	40.065	39.296	98,08
24	TENGGILIS MEJOYO	44.620	43.797	98,16
25	GUNUNG ANYAR	45.454	44.673	98,28
26	MULYOREJO	66.661	65.525	98,30
27	SUKOMANUNGGAL	78.888	77.258	97,93
28	ASEM ROWO	34.192	33.262	97,28
29	BULAK	34.253	33.470	97,71
30	PAKAL	45.389	44.466	97,97
31	SAMBIKEREP	50.250	49.225	97,96
<b>KOTA SURABAYA</b>		<b>2.251.947</b>	<b>2.204.168</b>	<b>98</b>

**Gambar 1. 2 Wajib KTP Elektronik Kota Surabaya**

(Sumber: Dispendukcapil Kota Surabaya, 2023, di akses pada 16 Oktober 2023)

Hal tersebut menggambarkan bahwa Pemerintah Kota Surabaya telah secara masif menjalankan pelayanan perekaman KTP Elektronik. Kesenjangan kuantitas terlihat dari perbandingan antara jumlah wajib KTP yang sudah aktivasi KTP Elektronik sejumlah 2.204.168 jiwa sedangkan dalam rilis *website* Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya jumlah aktivasi KTP Digital sejumlah 46.739 jiwa.

“Sebanyak 46.739 warga Kota Surabaya telah melakukan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) atau KTP digital”.

Sumber: <https://www.surabaya.go.id/id/berita/73913/46739-warga-surabaya-telah-aktivasi-identitas-kependudukan-digital> diakses pada 27 September 2023.

Dari data diatas menunjukkan adanya data yang tidak sinkron dari data wajib KTP yang sudah aktivasi KTP Elektronik dengan data wajib KTP yang sudah aktivasi KTP Digital. Selanjutnya, Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia memberikan target 25% atau seperempat dari total wajib KTP di setiap kota untuk aktivasi KTP Digital dan IKD.

“Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) RI menarget 25 persen atau seperempat warga Surabaya usia 17 tahun ke atas mendaftar Identitas Kependudukan Digital (IKD) hingga akhir tahun 2023”.

Sumber: <https://www.suarasurabaya.net/kelanakota/2023/kemendagri-target-seperempat-penduduk-surabaya-pakai-KTP-digital/> di akses pada 5 Oktober 2023

Dari kutipan diatas menunjukkan bahwa Kota Surabaya dengan total aktivasi sejumlah 46.793 jiwa sangat jauh dari target wajib KTP sejumlah 2.251.947 jiwa terhitung persentase yakni 2,07 persen. Inovasi KTP Digital bertujuan untuk memberikan Warga Negara Indonesia sarana identifikasi yang lebih mudah dan aman bagi pemilik KTP dengan digitalisasi informasi pribadi mereka dan menyediakannya melalui aplikasi seluler. Implementasi KTP Digital menggunakan teknologi untuk menyimpan data biometrik, seperti sidik jari dan pengenalan wajah, bersama dengan informasi pribadi seperti nama, alamat, dan tanggal lahir. Semua informasi disimpan secara digital dan dihubungkan dengan nomor identitas berbeda setiap individu.

Dalam implementasi KTP Digital, data biometrik dan informasi pribadi individu menjadi bagian integral yang disimpan menggunakan teknologi canggih



menjadi kemanfaatan utama diberlakukannya KTP Digital. Data sidik jari dan pengenalan wajah digunakan untuk memverifikasi ganda identitas seseorang dengan tingkat keakuratan yang lebih tinggi. Selain itu, informasi pribadi seperti nama, alamat dan tanggal lahir juga dicatat dan disimpan secara elektronik. Seluruh data ini terhubung dengan nomor identifikasi unik untuk setiap individu, sehingga memastikan keaslian dan keakuratan informasi yang terkait dengan KTP Digital.

Pemerintah Kota Surabaya melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menjadi pionir atas implementasi program KTP Digital tersebut. Berdasarkan kutipan dari *website* resmi Pemerintah Kota Surabaya, terdapat *statement* dari Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kota Surabaya, Agus Imam Sonhaji yang mengungkapkan tentang keunggulan KTP Digital sebagai berikut:

“Karena ada banyak keunggulan KTP Digital. Diantaranya, warga tidak akan lupa membawa dokumen digital karena tersimpan melalui gawai atau handphone. Dengan KTP Digital, warga cukup melakukan proses *QR Code* yang terintegrasi dengan data Kemendagri RI”.

Sumber: (<https://www.surabaya.go.id/id/berita/69536/pionir-di-indonesia-pemkot-surabaya-terapkan-ktp-digital>) diakses pada tanggal 25 September 2023

Berdasarkan pernyataan Kepala Dispendukcapil Surabaya terdapat penjelasan secara singkat terkait keunggulan dari KTP Digital tersebut dan kebijakan tersebut mendapat dukungan penuh dari Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Pernyataan tersebut diperkuat oleh informasi tambahan yang juga tertera pada *website* resmi Pemerintah Kota Surabaya sebagai berikut:

“Pelaksanaan implementasi ini, kami juga akan ikuti dengan sosialisasi kepada masyarakat. Warga yang sudah memiliki KTP-el, dapat mengajukan permohonan untuk mendapatkan KTP Digital”

Sumber: (<https://www.surabaya.go.id/id/berita/69536/pionir-di-indonesia-pemkot-surabaya-terapkan-ktp-digital>) diakses pada tanggal 25 September 2023

Dalam konteks implementasi IKD, Kota Surabaya termasuk dalam Kota tertinggi dalam data aktivasi IKD se-Jawa Timur. Hal tersebut disoroti oleh [jawapos.com](http://jawapos.com) saat wawancara dengan Kepala Dispendukcapil Kota Surabaya.

“Surabaya masuk daftar kota tertinggi atau terbanyak aktivasi IKD se-Jawa Timur. Karena itu, Sonhaji menyatakan bahwa pihaknya berupaya menjaga layanan hingga kelurahan. Kendati ada IKD, permohonan e-KTP juga tinggi. Berdasar laporan dispendukcapil, permohonan cetaknya masih di atas 50 ribu”. Sumber: (<https://www.jawapos.com/surabaya-rama/01429263/belasan-ribu-warga-surabaya-aktivasi-KTP-digital>) diakses pada tanggal 25 September 2023

Pernyataan diatas menggambarkan antusias warga Kota Surabaya memiliki antusias tinggi dalam pelaksanaan transformasi KTP Digital. Fakta lapangan yang ditemukan penulis masih terdapat kendala-kendala di dalamnya, salah satunya adalah minimnya *device* yang dimiliki beberapa warga menyebabkan terjadi kendala dalam pelaksanaannya seperti penjelasan salah satu RT kelurahan Simomulyo Surabaya sebagai berikut:

“Sosialisasi telah dilaksanakan sampai di lingkup kelurahan, namun dalam pelaksanaannya terdapat beberapa warga yang masih terkendala (*device*) dalam proses instal aplikasi IKD”.

Sumber: observasi peneliti dengan RT. 2 Kelurahan Simomulyo Surabaya

Pernyataan tersebut menggambarkan bahwa proses implementasi KTP Digital masih belum sempurna melihat kendala-kendala yang ada di masyarakat. Hal tersebut juga kontradiksi dengan *point flow* model Verhoef et al., (2021) yang mana dalam salah satu faktor eksternal pendorong adanya digital transformasi adalah adanya persiapan *digital technology* yaitu pada poin “*Digital Customer Behavior*” yang di dalamnya menjelaskan terkait adanya transformasi digital di dorong oleh adanya pengenalan teknologi terhadap objek transformasi (Verhoef et al., 2021). Ketika objek dari adanya pemberlakuan KTP Digital ini difokuskan pada generasi milenial yang melek teknologi saja akan ada ketimpangan hak atas administrasi kependudukan dalam kebijakan tersebut. Pernyataan tersebut sempat disampaikan

Direktur Jenderal Kependudukan dan Catatan Sipil (Dirjen Dukcapil) Kementerian Dalam Negeri Zudan Arif Fakrulloh. Artikel ini telah tayang di Kompas.com dengan judul "Simak Serba-serbi KTP Digital: Publik Bertanya, Kemendagri Menjawab" sebagai berikut:

"Ini bertahap. Target kita untuk generasi milenial atau teman-teman yang sudah melek digital. Yang belum punya HP tetap menggunakan KTP biasa. Yang punya HP pun belum semuanya mau menggunakan KTP digital, misalnya orang-orang yang sepuh,"

Sumber: <https://nasional.kompas.com/read/2023/02/13/09410641/simak-serba-serbi-KTP-digital-publik-bertanya-kemendagri-menjawab> di akses pada 4 Oktober 2023

Data dari berita di atas baik dari hasil wawancara dengan warga maupun dari pernyataan Direktur Jenderal Kependudukan dan Catatan Sipil menggambarkan adanya ketidaksiapan masyarakat secara keseluruhan dalam memberlakukan KTP Digital tersebut. KTP Digital seharusnya dapat membawa perubahan dalam hal penyimpanan dan pengolahan data kependudukan. Dengan memanfaatkan teknologi elektronik, informasi individu dapat diakses dengan lebih mudah dan efisien, dan juga memastikan keamanan serta keautentikan data yang tersimpan. KTP Digital menjadi sarana yang lebih modern dan efektif dalam mengelola data kependudukan, memberikan keuntungan yang lebih besar dalam pelayanan publik dan pengelolaan administrasi kependudukan. Namun, dalam memberlakukan sebuah kebijakan perlu adanya posisi yang ideal dalam sebuah kebijakan agar dapat diterima oleh masyarakat secara merata.

Pada penelitian ini akan membahas mengenai proses transformasi digital di Kota Surabaya yang mana dalam penelitian ini akan membahas juga terkait faktor-faktor apa saja yang menjadi penentu keberhasilan sebuah transformasi digital. Dalam penelitian terdahulu dari uraian Alfarizi (2023) terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi keberhasilan transformasi digital yaitu kesadaran, pengaruh

dari lingkungan sosial, pandangan terhadap biaya yang diperlukan untuk bertransformasi, serta kepercayaan terhadap teknologi dan kepercayaan pada pemerintah sebagai faktor penting dalam niat menggunakan KTP Digital. Dalam bagian rekomendasi penelitian tersebut, juga diungkapkan bahwa pentingnya memperkuat infrastruktur, mengambil pendekatan yang inklusif dalam transformasi, dan melakukan sosialisasi terkait KTP Digital. Meskipun di Kota Surabaya, Pemerintah Kota telah menerapkan tiga solusi tersebut melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, masih terdapat kendala lain yang menunjukkan bahwa implementasi kebijakan belum optimal. Salah satunya adalah ketidakselarasan data antara wajib KTP dengan mereka yang sudah menggunakan KTP Digital, juga kesiapan masyarakat dalam hal perangkat yang dibutuhkan untuk mengakses KTP Digital. Berdasarkan penjelasan latar belakang yang telah dijelaskan, maka penulis tertarik untuk mengkaji lebih mendalam tentang Transformasi Digital dalam studi kasus KTP Digital dengan judul penelitian **“Transformasi Digital Pemerintah Kota Surabaya (Studi Kasus Identitas KTP Digital)”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Mengacu paparan latar belakang yang telah diuraikan, penulis akan meneliti terkait bagaimana transformasi digital pemerintah Kota Surabaya (studi kasus identitas KTP digital).

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Mengacu terhadap rumusan masalah yang telah disebutkan diatas, tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui, menganalisis dan mendeskripsikan proses transformasi digital pemerintah Kota Surabaya (studi kasus identitas KTP digital).

## 1.4 Manfaat Penelitian

Mengacu dari tujuan penelitian tersebut, diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

### 1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini memiliki beberapa manfaat teoritis yang dapat berkontribusi pada perkembangan ilmu pengetahuan dan pemahaman terkait penerapan *e-government* dan administrasi kependudukan. Manfaat teoritis dari penelitian ini mencakup:

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana proses implementasi program KTP Digital yang dapat diterapkan dalam administrasi kependudukan di tingkat Kota Surabaya. Ini akan membantu memperkaya literatur akademik tentang *e-government* dan aplikasinya dalam konteks yang lebih khusus.
2. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap teori program studi administrasi publik dengan mengkaji transformasi KTP Digital dalam proses administrasi kependudukan di Dispendukcapil Kota Surabaya. Ini akan membantu mengembangkan pemahaman tentang bagaimana inovasi administrasi publik dapat ditingkatkan melalui pemanfaatan teknologi informasi.
3. Penelitian ini akan menggambarkan dampak transformasi dari KTP Elektronik menjadi KTP Digital. Hal ini akan membantu kita memahami bagaimana teknologi informasi mempengaruhi transformasi dalam bidang administrasi kependudukan dan bagaimana perubahan ini mempengaruhi pelayanan publik.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Selain manfaat ditinjau dari segi teoritis, penelitian ini juga diharapkan memiliki manfaat praktis sebagai berikut:

1. Untuk Universitas: memperoleh informasi guna peningkatan kualitas dan relevansi kurikulum yang berfungsi untuk meningkatkan kualitas lulusan Program Studi Administrasi Publik;
2. Untuk Lokasi Penelitian: menjadi bahan evaluasi untuk inovasi pelaksana program, sarana edukasi untuk masyarakat sebagai elemen pendukung terlaksananya program inovasi dan digitalisasi dalam konteks KTP Digital;
3. Untuk Mahasiswa: mendapatkan kemampuan praktis dari analisis permasalahan sampai penulisan penyelesaian permasalahan sesuai teori yang relevan.