

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Adanya suatu wilayah atau negara tidak dapat dipisahkan dari adanya penduduk (Syafriadi, 2019). Menurut Choerunnisa (2021) jumlah penduduk hampir di setiap wilayah mengalami pertumbuhan setiap tahunnya. Indonesia menjadi negara yang memiliki jumlah penduduk terbanyak dengan peringkat keempat di dunia. Menurut Badan Pusat Statistik (2022) terdapat 257,77 juta penduduk di Indonesia pada tahun 2022.

Berdasarkan hal ini, seiring dengan bertambahnya jumlah penduduk, menyebabkan kepadatan penduduk yang terus meningkat. Menurut Badan Pusat Statistik di tahun 2023, besaran kepadatan penduduk di dalam negeri diproyeksikan sejumlah 143,86 orang/km<sup>2</sup>. Lebih lanjut, Badan Pusat Statistik mengatakan bahwa jumlah penduduk di Indonesia lebih banyak Generasi Z yakni penduduk pada rentan lahir tahun 1997-2012 dengan perkiraan usia saat ini sekitar 11-26 tahun serta Generasi Milenial yakni penduduk pada rentan lahir tahun 1981-1996 dengan perkiraan usia saat ini sekitar 27-42 tahun.

Berdasarkan jurnal yang dikutip dari Andi (2021) besarnya jumlah penduduk tersebut berkaitan dengan kehidupan masyarakat yakni pelayanan publik. Hal ini dikarenakan adanya pelayanan publik menjadi hal yang sangat dibutuhkan masyarakat. Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Mengenai Pelayanan Publik dalam Pasal 1 ayat (1) dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah suatu bentuk kegiatan dalam memenuhi kebutuhan pelayanan yang memiliki kualitas

sesuai dengan landasan yang ada pada peraturan perundang-undangan. Maka tingkat kualitas serta efektifitas dari sistem pemerintahan ditentukan berdasarkan penyelenggara pelayanan publik tersebut.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai pelayanan publik terdapat beberapa klasifikasi pelayanan yakni pelayanan jasa, pelayanan barang serta pelayanan administrasi. Karakteristik pelayanan yakni pelayanan jasa yang menyediakan pelayanan dalam bentuk jasa seperti pelayanan pendidikan, pekerjaan, tempat tinggal, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, pariwisata serta komunikasi dan informasi. Karakteristik pelayanan barang menyediakan pelayanan jaringan telekomunikasi, penyediaan listrik, penyediaan air minum, penyediaan air yang bersih dan sebagainya. Pelayanan administratif yakni mengenai pelayanan dokumen kependudukan, dokumen akta kelahiran dan akta kematian, sertifikat, Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) dan lain sebagainya.

Menurut (Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013) pada Pasal 1 Nomor 8 telah dijelaskan perihal dokumen kependudukan sebagai dokumen yang bersifat sah serta diterbitkan melalui instansi pelaksana. Pada hakekatnya, pemerintah selaku instansi pelaksana tersebut memiliki kewajiban untuk memberikan suatu keamanan dalam melindungi serta sebagai pengakuan terhadap penentuan status penduduk dan status hukum setiap kejadian penting yang dialami baik di dalam ataupun diluar negara Indonesia. Pada Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 peristiwa penting kependudukan meliputi peristiwa kelahiran, peristiwa kematian, peristiwa perkawinan, peristiwa perceraian, pengakuan dan pengesahan buah hati, perubahan status warga negara asing menjadi warga negara tetap, serta peristiwa penting

perekaman Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang digunakan sebagai identitas sah seorang penduduk yang diterbitkan oleh instansi pemerintah. Kartu Tanda Penduduk (KTP) merupakan hal yang penting dimiliki oleh masyarakat jika telah menginjak usia 17 tahun yang dipergunakan untuk pelayanan publik maupun pelayanan privat seperti persyaratan utama dalam berbagai hal, pembuatan berbagai dokumen, pengurusan izin, dan pembukaan rekening bank.

Saat ini penggunaan KTP-el atau KTP fisik mengalami peralihan ke KTP bentuk digital atau yang saat ini lebih diketahui dengan Identitas Kependudukan Digital (IKD) (Alfarizi, 2023). Salah satu kebijakan *e-government* yakni transformasi Kartu Tanda Penduduk (KTP) elektronik menjadi Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang akan dilaksanakan sedikit demi sedikit dalam rangka transformasi pelayanan administrasi kependudukan. Dengan adanya pemanfaatan teknologi informasi komunikasi yang sesuai dengan (PERPRES No. 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik) pada Pasal 87 Huruf a menyatakan bahwa dalam mempelajari dan mengembangkan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dilakukan oleh Kementerian yang dibantu juga oleh Dirjen Dukcapil.

Menurut Rates (2017) adanya pelayanan berbasis elektronik merupakan sebuah gerakan reformasi birokrasi pemerintahan Indonesia dalam menyalurkan pelayanan kepada masyarakat secara lebih optimal dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Indonesia. Selain itu, dengan diterapkannya sistem teknologi yang semakin berkembang dapat menciptakan administrasi pelayanan yang berkualitas.

Menurut Soedirman (2023) Identitas Kependudukan Digital (IKD) merupakan layanan berbasis digital sebagai alternatif penggunaan KTP-e yang memuat data keluarga dan biodata keluarga, soft file KTP serta Kartu Keluarga (KK) dan informasi mengenai riwayat vaksin COVID-9, NPWP, informasi kepemilikan kendaraan, serta informasi BKN (Badan Kepegawaian Nasional). Berikut merupakan tampilan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang dapat di install melalui *google playstore* dan *appstore* di telepon genggam masing-masing.



**Gambar 1. 1 Tampilan halaman Play Store dan Appstore saat menginstall aplikasi IKD**

Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2023

Berdasarkan kutipan dari *website* berita Tribunnews, Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri akan mendorong digitalisasi data kependudukan dan layanan publik lainnya guna memajukan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Indonesia.

“Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri terus meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan dengan menghadirkan berbagai inovasi dan perbaikan guna kemudahan layanan administrasi kependudukan dari pusat hingga ke seluruh daerah serta mendorong digitalisasi data kependudukan”. (Sumber: <https://www.tribunnews.com/nasional/2023/02/09/jelang-pemilu-2024-kemendagri-perkuat-digitalisasi-pelayanan-kependudukan>, diakses pada Rabu, 20 September 2023, 18.24 WIB).

Inovasi tersebut berhasil dikembangkan oleh pusat sebagai bentuk perubahan pelayanan kependudukan secara digital guna memudahkan masyarakat. Dalam melakukan pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) terdapat tahapan yang digunakan sebagai acuan agar pelaksanaan tersebut dapat tercapai. Berikut merupakan tahapan pelaksanaan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang ditujukan ke beberapa pihak.



**Gambar 1. 2 Timeline Identitas Kependudukan Digital (IKD)**

Sumber: Rapat Koordinasi Nasional Dirjen Dukcapil, 2023

Pada proses pelaksanaan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dapat dilihat bahwa Direktorat Jenderal Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri membuat tahapan yang digunakan untuk target pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD). Dalam tahap pertama di tahun

2022 ditujukan kepada ASN Direktorat Jenderal Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri. Pada tahapan ke-dua ditujukan kepada ASN Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota. Pada tahapan ke-tiga ditujukan kepada ASN Kementerian/Lembaga. Pada tahap keempat ditujukan kepada ASN di seluruh Indonesia. Pada tahap ke-lima ditahun 2023 ditujukan kepada pelajar/mahasiswa dan ditahap terakhir ditahun yang sama ditujukan kepada masyarakat umum.

Hingga tahun 2023 pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) terus dilakukan karena beberapa alasan yakni berdasarkan pada kutipan dari *website* berita Detiknews, Direktorat Jenderal Kemendagri menjelaskan bahwa tidak akan lagi menambah persediaan dari blangko KTP-el karena nantinya akan dialihkan ke Identitas Kependudukan Digital (IKD).

“Direktorat Jenderal Kementerian Dalam Negeri – Zudan Arif mengatakan dalam mengatasi kendala jaringan serta ditambah pengadaan peralatan dan blangko itu mahal sekali maka diarahkan untuk mendigitalisasikan dokumen kependudukan termasuk penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD)” (Sumber : <https://news.detik.com/berita/d-6562080/blangko-e-ktp-tak-ditambah-lagi-pemerintah-gencarkan-ktp-digital-di-hp> diakses pada Rabu, 20 September 2023, 19.04 WIB)

Identitas Kependudukan Digital (IKD) digunakan untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan pelayanan digitalisasi dokumen kependudukan ke dalam telepon genggam yang dapat digunakan melalui *QR Code*. Berdasarkan pada kutipan dari *website* berita Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Barat, Zudan Arif Direktur Jenderal Dukcapil Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) menargetkan sebanyak 25% dari jumlah penduduk pada setiap daerah.

“Direktur Pendaftaran Penduduk – David Yama mengatakan secara nasional, penduduk Indonesia yang mengaktifasi IKD sudah lebih dari satu juta orang hingga April 2023. Target nasional tahun ini 25% dari penduduk di setiap daerah yang memiliki KTP-el, langkah ini diambil oleh Kemendagri sebagai solusi dalam merespon kendala penerbitan KTP-el” (Sumber: <https://dukcapil.kalbarprov.go.id/post/ikd-bakal-wujudkan-seutuhnya-program-satu-data-nasional> - diakses pada Rabu, 20 September 2023, 22.12 WIB)

Cakupan Identitas Kependudukan Digital (IKD) menargetkan sebanyak 25% dari kurang lebih 257 juta penduduk Indonesia. Hal ini terjadi karena beberapa faktor seperti dalam pengadaan dana dari KTP-el yang mengambil porsi cukup besar serta pengiriman hasil perekaman KTP-el yang tidak sempurna. Beberapa faktor tersebut disampaikan oleh Bapak Zudan Arif selaku Direktur Jenderal Dukcapil Kementerian Dalam Negeri.

“Jakarta – Direktur Jenderal Dukcapil Kementerian Dalam Negeri Zudan Arif mengatakan alasan pengalihan KTP-el karena pengadaan blanko KTP-el, yang mengambil porsi cukup besar dalam anggaran Dukcapil. Belum lagi, pemerintah perlu menyediakan printer dengan ribbon, cleaning kit dan film.”. (Sumber :<https://www.cnbcindonesia.com/tech/20230212144643-3413086/dihapus-bertahap-blanko-e-ktp-diganti-jadi-ktp-digital>- diakses pada Rabu, 20 September 2023, 22.25 WIB)

Berdasarkan pemberitaan diatas, terdapat beberapa faktor yang menghambat dalam mencetak KTP-el baik dalam hal cetak KTP-el baru 17 tahun maupun cetak ulang KTP-el karena perubahan biodata. Hal ini menjadi faktor yang menyebabkan kerugian bagi masyarakat dan instansi pemerintah terkait serta menjadi perhatian penting bagi pemerintah dalam penanganannya karena penggunaan KTP tersebut penting sebagai identitas diri, syarat pelayanan publik hingga penggunaan program pemerintah.

Surabaya menjadi kota dengan jumlah penduduk terbesar dengan menduduki peringkat ke dua di Indonesia yang memiliki dampak dengan penyebaran penduduk

yang mengalami kenaikan terus menerus. Menurut Badan Pusat Statistik di tahun 2018 hingga tahun 2022 jumlah penduduk di Kota Surabaya mengalami peningkatan. Di tahun 2018 jumlah penduduk Kota Surabaya sejumlah 2.885.555 jiwa sedangkan di tahun 2023 mengalami kenaikan menjadi 2.893.698 jiwa. Hal tersebut dibuktikan oleh data tabel berdasarkan Badan Pusat Statistik pada lima tahun terakhir:

**Tabel 1. 1 Jumlah Penduduk Kota Surabaya Menurut Jenis Kelamin Tahun 2018-2022**

Tahun	Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin		Jumlah Penduduk
	Laki-Laki	Perempuan	
2018	1.425.577	1.459.978	2.885.555
2019	1.430.988	1.465.207	2.896.195
2020	1.425.168	1.449.146	2 874 314
2021	1.427.872	1.452.412	2.880.284
2022	1.431.041	1.456.182	2.887.223

Sumber : Badan Pusat Statistik, 2022

Dikutip dari data Badan Pusat Statistik tahun 2022 menunjukkan kenaikan jumlah penduduk secara terus-menerus di Kota Surabaya. Menurut Kertati (2017) kenaikan jumlah penduduk tersebut juga berkaitan dengan permasalahan terkait dengan pemenuhan hak, kepentingan serta pelayanan publik. Hal tersebut ada karena seorang penduduk memiliki hak yang tidak dapat diremehkan atau dilupakan. Salah satunya yakni perolehan hak identitas yang menjadi bagian dari hak sipil dan kebebasan suatu penduduk.

Secara langsung identitas sangatlah penting terutama mengenai identitas kependudukan. Identitas kependudukan mengalami peralihan ke *digital* yang dikenal dengan Identitas Kependudukan Digital (IKD). Saat ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya terus melakukan pelayanan IKD dengan penerapan implementasinya berlandaskan kepada (Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022) mengenai Standar serta Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blanko KTP-el serta Penyelenggara IKD.

Menurut Lenak (2021) upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dalam peralihan KTP-el menjadi IKD dengan gencar mendatangi fasilitas umum dan instansi lainnya. Berdasarkan upaya tersebut menurut data per bulan Oktober tahun 2023 sejumlah 148.609 masyarakat Kota Surabaya yang sudah melakukan aktivasi IKD. Hal tersebut dibuktikan dengan data yang diperoleh dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya mengenai jumlah aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dari 31 kecamatan di Kota Surabaya,

**Tabel 1. 2 Jumlah Aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kecamatan Kota Surabaya**

NO.	KECAMATAN	Wajib KTP +17 Tahun	TARGET IKD (25%)	SUDAH AKTIF IKD
1	Karang Pilang	56.924	14.231	3.510
2	Wonocolo	60.138	15.034,5	4.395
3	Rungkut	91.014	22.753,5	9.348
4	Wonokromo	118.894	29.723,5	10.031
5	Tegalsari	74.904	18.726	4.159
6	Sawahan	151.085	37.771,25	7.310
7	Genteng	44.877	11.219,25	3.025
8	Gubeng	103.346	25.836,5	7.237
9	Sukolilo	85.996	21.499	6.969
10	Tambaksari	171.351	42.837,75	8.656

11	Simokerto	69.262	17,315.5	3.760
12	Pabean Cantian	55.552	13.888	4.506
13	Bubutan	73.374	18,343.5	4.716
14	Tandes	68.494	17,123.5	6.500
15	Kremlangan	85.484	21.371	4.285
16	Semampir	130.213	32.553,25	7.223
17	Kenjeran	128.527	32.131,75	6.873
18	Lakarsantri	47.233	11.808,25	2.250
19	Benowo	53.077	13.269,25	3.316
20	Wiyung	56.773	14.193,25	4.460
21	Dukuh Pakis	45.092	11.273	2.649
22	Gayungan	33.200	8.300	4.315
23	Jambangan	39.999	9.999,75	3.109
24	Tenggilis Mejoyo	44.475	11.118,75	3.139
25	Gunung Anyar	45.613	11.403,25	3.081
26	Mulyorejo	66.602	16,650.5	4.824
27	Sukomanunggal	78.527	19.631,75	4.827
28	Asem Rowo	34.055	8.513,75	1.549
29	Bulak	34.253	8.563,25	1.725
30	Pakal	45.639	11.409,75	3.410
31	Sambikerep	50.278	12,569.5	3.452
	<b>Total</b>	<b>2.244.251</b>	<b>561.063</b>	<b>148.609</b>

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, 2023

Menurut tabel 1.2 dapat dilihat bahwa dari kurang lebih 2.244.251 penduduk Kota Surabaya yang dikategorikan sebagai wajib KTP dengan usia +17 tahun, hanya 148.609 penduduk Kota Surabaya yang telah melakukan aktivasi IKD. Berdasarkan observasi awal sampai pada tingkat kelurahan bahwa peminat yang datang untuk melakukan aktivasi IKD masih relatif sedikit.

Maka dari itu, dalam meningkatkan jumlah aktivasi IKD di Kota Surabaya serta mengetahui dan memahami implementasi pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) dapat dilakukan analisis penilaian implementasi kebijakan menurut Edward III dikutip oleh Anggara (2018) dengan empat faktor yang mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan implementasi kebijakan yakni (1)

komunikasi, (2) sumber daya, (3) disposisi dan (4) struktur birokrasi. Dengan melakukan analisis implementasi kebijakan tersebut maka dapat mengetahui apa saja yang ditingkatkan dan dioptimalkan sehingga langkah yang akan dilakukan lebih tepat dan sesuai dala, pelaksanaanya.

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian ini dan menetapkan judul penelitian yaitu “**Implementasi Pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya**”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada latar belakang diatas, dapat disimpulkan permasalahan yang akan diteliti oleh penulis yaitu” Bagaimana Implementasi Pelayanan IKD di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya?”

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan penelitian ini yakni untuk mengetahui dan memahami Implementasi Pelayanan IKD di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, penelitian ini diarpkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Pada penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis yakni:

- a. Untuk menambah dan memperluas pengetahuan mahasiswa dan masyarakat mengenai Implementasi Pelayanan IKD di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.
- b. Sebagai syarat untuk memperoleh gelar S1 pada program studi Administrasi Publik UPN “Veteran” Jawa Timur.
- c. Sebagai penambah referensi serta literatur bacaan ilmiah di perpustakaan sehingga mampu meningkatkan pengetahuan maupun kajian-kajian guna penelitian yang akan datang.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

##### **1. Bagi Penulis**

Guna menambah wawasan dan ilmu pengetahuan sehingga dapat dijadikan bahan referensi yang berguna bagi penulis.

##### **2. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya**

Dapat menjadi bahan masukan dan evaluasi bagi dalam pelayanan IKD.

##### **3. Bagi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**

Dapat digunakan sebagai tambahan referensi di perpustakaan di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.