

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Implementasi kebijakan adalah pelaksanaan keputusan atau kebijakan yang telah disahkan, baik dalam bentuk undang-undang, peraturan, atau keputusan eksekutif. Proses ini melibatkan tindakan administratif dan operasional untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Implementasi kebijakan mencakup tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu atau kelompok pemerintah maupun swasta untuk mengubah keputusan menjadi pola operasional. Tindakan ini diarahkan pada pencapaian tujuan kebijakan melalui pengelolaan sumber daya, prosedur, dan teknik tertentu.

Pelayanan publik di Indonesia mengalami perkembangan yang sangat meningkat atau semakin pesat diiringi dengan perkembangan teknologi yang juga semakin pesat. Pada bidang pelayanan publik tidak hanya pemerintah saja yang merasakan perkembangan teknologi digital, akan tetapi masyarakat sebagai sasaran pelayanan publik mau tidak mau juga harus turut andil dalam penguasaan informasi maupun inovasi pelayanan secara digital agar tujuan dari inovasi yang sudah dibuat oleh pemerintah dapat mencapai tujuannya.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) mengatur aspek hukum dalam pemanfaatan teknologi informasi di pemerintahan. Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 Memperkuat Tata Kelola Berbasis Elektronik di Indonesia. Peraturan ini bertujuan untuk mendorong dan mengatur penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam berbagai aspek pemerintahan di seluruh tingkatan, mulai dari pusat hingga daerah.

Dengan menerapkan sistem pemerintahan berbasis elektronik ini, di harapkan proses pelayanan publik dan pengelolaan administrasi pemerintahan dapat lebih efisien, transparan, dan akuntabel. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2023 Interoperabilitas Data dalam Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dan Satu Data Indonesia. Tentang Sistem Elektronik ialah perangkat dan prosedur Digital seperti teks, suara, gambar, email, dan kode, Interoperabilitas Data adalah kemampuan berbagai sistem elektronik yang berbeda untuk saling bertukar dan menggunakan data terpadu.

Peraturan Gubernur Aceh Nomor 61 Tahun 2022 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik . Peraturan ini bertujuan untuk mewujudkan pemerintahan yang modern, responsif, dan mudah diakses oleh masyarakat melalui penggunaan teknologi digital. Selanjutnya pada tingkat Daerah Pemerintah dan Kabupaten/kota mengeluarkan Kebijakan Pendukung, Seperti Peraturan Daerah (Perda) tentang Pelayanan Publik atau regulasi khusus terkait tata kelola berbasis teknologi. Di tuangkan dalam undang-undang Peraturan Bupati Aceh Utara Nomor 22 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pemerintah Kabupaten Aceh Utara.

Namun, berdasarkan peraturan perundang-undangan yang ada dengan tujuan meningkatkan layanan Digital berdasarkan harapan ideal dan standar tertentu, sedangkan kondisi masyarakat di lapangan dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti infrastruktur, pendidikan, dan akses terhadap teknologi.hal tersebut bisa terjadi karna keterbatasan pelatihan atau sosialisasi mengenai layanan online, atau distribusi akses internet yang tidak merata.

Dalam situasi ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Aceh Utara menanggapi perubahan tersebut dengan mempertimbangkan penerapan aplikasi identitas kependudukan digital (IKD). Disdukcapil Aceh Utara terus berkembang menghadapi tuntutan pengelolaan data kependudukan yang semakin kompleks. Oleh karena itu, kehadiran aplikasi identitas kependudukan digital (IKD) menjadi relevan dan krusial untuk memenuhi kebutuhan akan layanan administrasi kependudukan yang cepat, akurat, dan efisien.

IKD adalah bentuk identitas berbasis digital yang sedang diimplementasikan untuk menggantikan KTP elektronik. Proses penggantian ini sedang dilakukan secara bertahap dan belum diterapkan secara wajib untuk seluruh penduduk. Bagi yang telah memiliki e-KTP, mereka diperbolehkan membuat IKD.

Penjelasan tentang IKD dapat ditemukan dalam Pasal 13 ayat 2 Permendagri Nomor 72 Tahun 2022, dijelaskan bahwa dalam regulasi tersebut, Identitas Kependudukan Digital (IKD) merujuk pada informasi elektronik yang dipergunakan untuk mewakili Dokumen Kependudukan dan informasi terkait melalui aplikasi digital dengan menggunakan android, yang menampilkan Data diri dari pengguna.

(Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia, 2016). Artinya, masyarakat akan dapat mengakses identitas kependudukan melalui ponsel mereka tanpa perlu membawa fisik KTP. Berdasarkan Permendagri Nomor 72 Tahun 2022 pasal 14, tujuan dari IKD adalah untuk mengikuti perkembangan teknologi informasi dan komunikasi terkait digitalisasi kependudukan. Ini dimaksudkan agar dapat meningkatkan penggunaan digitalisasi kependudukan oleh masyarakat,

memberikan kemudahan serta percepatan dalam transaksi pelayanan publik maupun privat dalam bentuk digital, dan melindungi kepemilikan IKD melalui sistem autentikasi untuk mencegah pemalsuan dan kebocoran data.

Sedangkan fungsi IKD mencakup Konfirmasi kepemilikan Identitas Kependudukan Digital melibatkan verifikasi data identitas sebagai langkah pembuktian identitas. Proses autentikasi identitas dilaksanakan melalui verifikasi biometrik, data identitas, kode verifikasi, dan QR code sebagai indikator kepemilikan IKD.

Selain itu, kewenangan identitas memberikan kebebasan kepada pengguna IKD untuk mengatur akses data mereka sendiri. Masyarakat yang telah mengaktifkan KTP Digital di aplikasi IKD juga dapat mengakses data kependudukan pribadi dan data keluarga dalam Kartu Keluarga digital.

Implementasi teknologi identitas kependudukan digital di Disdukcapil Kabupaten Aceh Utara diharapkan dapat membawa transformasi signifikan dalam cara lembaga ini beroperasi. Tujuan utama dari penerapan teknologi ini adalah meningkatkan efisiensi dan akurasi pengelolaan data kependudukan, memungkinkan pelayanan publik yang lebih cepat dan responsif. Selain itu, identitas kependudukan yang terdigitalisasi juga diharapkan dapat mendukung berbagai program pembangunan dan kebijakan pemerintah dengan menyediakan data yang mudah diakses.

Dalam konteks good governance pelayanan publik merupakan gerbang utama reformasi birokrasi pemerintah, karena di dalam pelayanan publik merupakan ruang dimana birokrasi pemerintahan berinteraksi secara langsung dengan masyarakat. Salah satu diantara bentuk pelaksanaan pelayanan publik yang harus dilakukan oleh

pemerintah yaitu pelayanan administrasi kependudukan yang berada di suatu pemerintahan.

Di dalam laman resmi yang disediakan Disdukcapil untuk masyarakat yaitu <https://layonacut.acehutara.go.id/> merupakan salah satu media layanan untuk masyarakat, melalui situs ini diharapkan informasi dapat tersampai dengan baik dan dapat memberikan kemudahan dalam berurusan.

Namun, langkah menuju implementasi identitas kependudukan digital tidak terlepas dari tantangan dan hambatan. Kebijakan yang diperkenalkan sejak 2022 silam, terbilang baru dan membuat masyarakat belum familiar dengan inovasi pelayanan ini. Oleh Dukcapil Aceh Utara Tercatat sebanyak 408.764 jiwa penduduk yang belum mengaktifkan Aplikasi IKD, dan di perkirakan baru 21.625 orang hal tersebut dapat dilihat bahwa masyarakat yang baru aktivasi masi sangat sedikit dari perkiraan target yang ingin di capai 100 ribu ini masi sangat jauh, dan dapat di lihat dari data yang di dapatkan oleh peneliti terkait Penerapan *e-government* pada Disdukcapil Aceh Utara yaitu: <https://www.ajnn.net/news/penggunaan-ktpdigital-di-aceh-utara-masih-rendah/index.html>



**Gambar 1.2 Rendahnya Pengguna E-KTP di Aceh Utara**  
*Sumber : Disdukcapil Aceh Utara, 2024 .*

Dikduscapil Kabupaten Aceh Utara telah memanfaatkan aplikasi IKD ini dengan baik. Namun, berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan oleh peneliti di Disdukcapil Kabupaten Aceh Utara, masih banyak masyarakat yang belum melakukan aktivasi IKD tersebut, dan juga peneliti mendapatkan informasi bahwa sebagian masyarakat dan lansia yang tidak memiliki smartphone/hp maka mereka tidak dapat melakukan aktivasi IKD tersebut. (Observasi awal 26 Oktober 2024)

Menurut observasi awal peneliti pada 26 Oktober 2024, Selanjutnya Peneliti mendapatkan informasi awal dengan salah satu petugas. Menurut informasi awal yang peneliti dapat dari Ibu Nurhayati selaku Bidang Pelayanan Umum mengatakan bahwa.

“Gangguan jaringan/server yang bermasalah, masih banyak masyarakat yang belum mengakses Aplikasi IKD Karena keterbatasan perangkat dan jaringan, terutama di wilayah Desa. Dan juga tingkat Pengetahuan teknologi yang masih rendah sehingga sebagian masyarakat belum memahami tentang penerapan pelayanan berbasis Digital tersebut.”

Selanjutnya berdasarkan informasi awal dan fenomena di atas teridentifikasi beberapa masalah terkait dengan kualitas pelayanan baik secara online maupun offline. Permasalahan tersebut antara lain yaitu Kesenjangan Digital dalam Akses Layanan Publik dan juga kurangnya pengetahuan masyarakat untuk mengakses situs *website* yang sudah di terapkan. Tingkat pengetahuan teknologi yang masih rendah menyebabkan masyarakat kurang memahami bahkan tidak mengetahui manfaat pelayanan dan berinteraksi secara *online*.

Hal ini menunjukkan bahwa meskipun IKD telah diluncurkan secara nasional, terdapat kesenjangan antara kesiapan teknologi dan kemampuan

masyarakat dalam mengakses layanan digital tersebut. Selain itu, masih rendahnya literasi digital masyarakat juga menjadi hambatan utama dalam pemanfaatan aplikasi ini secara optimal.

Berdasarkan Latar Belakang yang sudah di jelaskan di atas maka Peneliti mengangkat judul penelitian tentang **“Implementasi Kebijakan *E-Government* Melalui Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara”**. Maka dari itu adapun rumusan masalah yang di buat oleh peneliti adalah sebagai berikut:

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan latar belakang masalah sebelumnya, dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Implementasi Kebijakan *E-Government* Melalui Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara?
2. Apa saja Hambatan yang di hadapi dalam Implementasi *E-Governemnt* Melalui Aplikasi IKD Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara?

## **1.2 Fokus Penelitian**

Dalam penelitian ini Adapun yang menjadi fokus penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Implementasi Kebijakan *E-Government* Melalui Aplikasi IKD di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara di fokuskan kepada partisipasi masyarakat dan transparansi informasi.
2. Hambatan yang di Hadapi dalam Pengimplementasian *E-Government* Melalui Aplikasi IKD Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Aceh Utara yang di fokuskan kepada komunikasi sumber daya disposisi dan struktrur birokrasi.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin di capai penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan Implementasi *E-Government* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara yang dilihat melalui partisipasi masyarakat dan transparansi informasi.
2. Untuk mengetahui hambatan dalam Implementasi *E-Government* Melalui Aplikasi IKD di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara dilihat dari komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Dengan adanya penelitian ini penulis sangat berharap akan dapat memberikan berbagai manfaat:

1. Manfaat Teoritis
  - a. Untuk mengembangkan Ilmu Pengetahuan yang di dapat dalam bangku perkuliahan dan membandingkannya dengan praktek di lapangan.
  - b. Sebagai wahana untuk mengembangkan wacana dan pemikiran bagi peneliti:
  - c. Untuk mengetahui implementasi kebijakan *E-Government* yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Utara.



2. Manfaat Praktis

- a. Bagi penulis sebagai syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Malikussaleh.
- b. Bagi masyarakat yaitu sebagai bahan masukan dan informasi tentang pentingnya KTP untuk dimiliki dan juga dapat menjadi sumber pengetahuan bagi masyarakat tentang bagaimana penyelenggaraan pelayanan berbasis Digital pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tersebut.