

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan di Indonesia hingga saat ini masih dihadapkan pada berbagai kendala, khususnya terkait pemerataan akses serta mutu layanan yang diberikan kepada masyarakat. Walaupun pemerintah telah mengimplementasikan beragam upaya pembenahan melalui penerapan sistem digital dan berbagai inovasi dalam pelayanan publik, pelaksanaannya di lapangan menunjukkan bahwa belum seluruh masyarakat memperoleh pelayanan secara optimal. Beberapa permasalahan yang masih sering ditemui meliputi keterbatasan akses terhadap layanan, belum meratanya ketersediaan infrastruktur pendukung, serta rendahnya tingkat literasi digital masyarakat. Kondisi tersebut menjadi tantangan yang masih umum dijumpai dalam penyelenggaraan pelayanan publik, terutama di wilayah-wilayah tertentu.

Perkembangan inovasi dalam pelayanan publik di Indonesia terus mengalami peningkatan sebagai bagian dari upaya pemerintah untuk mewujudkan pelayanan yang lebih berkualitas bagi masyarakat. Upaya tersebut sejalan dengan ketentuan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 91 Tahun 2021 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik, yang menyatakan bahwa inovasi pelayanan publik merupakan terobosan dalam penyelenggaraan pelayanan melalui lahirnya gagasan atau ide kreatif, baik yang bersifat orisinal maupun hasil adaptasi dan modifikasi, sehingga mampu memberikan manfaat secara langsung maupun tidak langsung kepada masyarakat.

Dalam mengelola pelayanan publik, perlu adanya lebih banyak inovasi dalam pelayanan publik agar kualitas pelayanan bisa meningkat. Pemerintah terus berupaya untuk menawarkan layanan yang sederhana, efisien dan efektif. Ini sejalan dengan Ketentuan dalam Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus dilaksanakan melalui suatu sistem yang mampu memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh layanan. (Amani et al., 2024). Seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, mudah, dan merata, pemerintah dituntut untuk terus melakukan perbaikan dan pembaruan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam mengelola pelayanan publik, harus disertai dengan lebih banyak inovasi pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Pemerintah terus berupaya untuk mempromosikan pelayanan yang mudah, efektif, dan efisien. Hal ini sejalan dengan Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menyatakan bahwa pelayanan publik harus memiliki sistem yang memudahkan masyarakat (Amani et al., 2024). Seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, mudah, dan merata, pemerintah dituntut untuk terus melakukan perbaikan dan pembaruan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang paling krusial adalah pelayanan administrasi kependudukan, khususnya penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP). Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, setiap warga negara yang telah berusia 17 tahun wajib memiliki KTP sebagai identitas resmi yang menjadi dasar dalam mengakses berbagai

layanan publik, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, perbankan, hingga hak politik dalam pemilihan umum. Dalam rangka meningkatkan akurasi data dan efisiensi pelayanan, pemerintah kemudian menerapkan sistem Kartu Tanda Penduduk elektronik (e-KTP) sebagai identitas tunggal nasional yang berbasis data biometrik.

Namun demikian, dalam implementasinya pelayanan perekaman dan penerbitan e-KTP masih menghadapi berbagai kendala. Seperti masih terdapat penduduk yang belum memiliki e-KTP yang disebabkan oleh jarak yang jauh, jaringan data yang tidak stabil, serta kerusakan alat perekaman. Permasalahan serupa juga terjadi di Kabupaten Pidie, berdasarkan observasi awal penulis, masyarakat menghadapi kendala dalam mengurus dokumen administrasi kependudukan khususnya E-KTP akibat kondisi geografis Kabupaten Pidie yang luas dan tersebar, serta sarana prasarana yang kurang memadai. Akibatnya, sebagian masyarakat harus mengeluarkan biaya dan menempuh jarak yang cukup jauh untuk memperoleh layanan perekaman dan penerbitan e-KTP.

Sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan aksesibilitas pelayanan administrasi kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie telah meluncurkan inovasi pelayanan berbasis digital melalui program Petaba On (Pelayanan Terdepan Berbasis Online). Program ini diluncurkan pada akhir tahun 2019 dan dirancang untuk memanfaatkan teknologi informasi guna mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan tanpa harus datang langsung ke kantor Disdukcapil.

Namun, kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa meskipun Petaba On telah dijalankan, pada tahun 2023 masih ditemukan jumlah penduduk yang belum

melakukan perekaman e-KTP dalam jumlah yang tinggi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa inovasi pelayanan yang telah diterapkan belum sepenuhnya mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara merata. Padahal program Petaba On bertujuan untuk mempermudah akses layanan, tetapi masih terdapat tantangan dalam penerapannya, seperti belum meratanya jangkauan pelayanan di seluruh wilayah, serta kendala teknis dalam pemanfaatan sistem berbasis online.

Berikut diperoleh data dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie, berikut adalah informasi mengenai jumlah penduduk, wajib KTP, dan perekaman E-KTP di Kabupaten Pidie pada tahun 2023:

Tabel 1. 1
Jumlah Penduduk dan Wajib KTP di Kabupaten Pidie Tahun 2023

KECAMATAN	JUMLAH PENDUDUK	WAJIB KTP
BATEE	20.839	15.055
DELIMA	21.876	15.974
GEUMPANG	7.200	5.159
GLUMPANG TIGA	19.352	14.034
INDRAJAYA	23.755	17.500
KEMBANG TANJUNG	21.946	16.353
KOTA SIGLI	19.890	14.279
MILA	9.995	7.083
MUARA TIGA	20.308	15.013
MUTIARA	20.981	14.961
PADANG TIJI	24.528	16.862
PEUKAN BARO	20.878	15.119
PIDIE	45.660	32.721
SAKTI	21.946	15.756
SIMPANG TIGA	23.642	16.879
TANGSE	27.064	19.202
TIRO/TRUSEB	8.753	6.115
KEUMALA	10.699	7.596
MUTIARA TIMUR	35.609	25.329
GRONG GRONG	6.960	4.963
MANE	8.682	6.141
GLUMPANG BARO	11.346	8.132
TITEUE	7.388	5.213
TOTAL	439.298	312.057

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie 2023.

Data tersebut menunjukkan bahwa pada tahun 2023 jumlah penduduk Kabupaten Pidie mencapai 439.298 jiwa, dengan 312.057 jiwa termasuk dalam

kategori wajib KTP. Namun demikian, masih terdapat 10.127 penduduk yang belum melakukan perekaman e-KTP. Data tersebut menunjukkan bahwa pelayanan e-KTP di Kabupaten Pidie belum sepenuhnya menjangkau seluruh masyarakat secara optimal.



Gambar 1. 1 Jumlah Warga Belum Rekam KTP 2023
Sumber: Media Antara Aceh 2023

Hal ini tentunya disebabkan oleh beberapa faktor, diantaranya seperti kemampuan sumber daya manusia (SDM) yang masih rendah dalam mengoperasikan sistem berbasis teknologi, dan keterbatasan infrastruktur jaringan internet di beberapa wilayah pelosok (Maulana & Ansari, 2024). Kondisi ini mengindikasikan bahwa inovasi Petaba On belum berjalan secara efektif dalam menjangkau seluruh kelompok masyarakat di wilayah tertentu.

Dalam perspektif teori inovasi pelayanan publik, sebagaimana dikemukakan oleh Muluk (2008), inovasi tidak hanya dimaknai sebagai kebaruan program atau penggunaan teknologi, inovasi harus mampu menciptakan nilai tambah melalui peningkatan kualitas pelayanan, memperluas akses masyarakat terhadap layanan, serta memberikan solusi yang sesuai dengan kebutuhan dan karakteristik pengguna layanan. Dalam konteks tersebut, implementasi inovasi Petaba On yang belum berjalan secara optimal menunjukkan masih adanya kesenjangan antara tujuan yang telah dirumuskan pada tahap perencanaan dengan capaian implementasinya di lapangan. Hal ini menegaskan bahwa keberhasilan

inovasi pelayanan publik berbasis digital tidak hanya ditentukan oleh keberadaan teknologi semata, melainkan juga sangat bergantung pada kesiapan sumber daya manusia, kecukupan infrastruktur pendukung, serta tingkat literasi digital masyarakat sebagai pengguna layanan.

Menyadari keterbatasan tersebut, pada tahun 2024 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie kembali meluncurkan inovasi pelayanan lanjutan, yaitu program Jebol (jemput bola). Inovasi ini bertujuan untuk mendekatkan pelayanan secara langsung kepada masyarakat serta memperluas jangkauan perekaman e-KTP. Pelaksanaan inovasi lanjutan tersebut menyasar masyarakat yang belum rekam E-KTP khususnya pada kelompok pemilih pemula di beberapa daerah. Meskipun demikian dalam pelaksanaannya di lapangan program Jebol juga belum dapat dilaksanakan secara merata dan berkesinambungan di seluruh wilayah (wawancara, 30 juni 2025).

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, pemerintah juga terus melakukan transformasi digital dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan melalui penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai bentuk digitalisasi dokumen kependudukan. Melalui IKD, masyarakat dapat mengakses berbagai dokumen kependudukan seperti KTP elektronik dan Kartu Keluarga dalam bentuk digital melalui perangkat telepon pintar. Inovasi ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi pelayanan, mempermudah akses masyarakat terhadap dokumen kependudukan, serta mendukung sistem pelayanan publik yang lebih modern dan terintegrasi.

Dalam pelaksanaannya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Pidie turut melaksanakan kegiatan sosialisasi serta aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) kepada masyarakat. Upaya tersebut dilakukan melalui penyebaran informasi dan pemberian edukasi yang bertujuan untuk mendorong masyarakat beralih dari identitas kependudukan konvensional menuju identitas kependudukan berbasis digital. Bentuk sosialisasi dan ajakan tersebut dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar 1. 2 Sosialisasi aktivasi Identitas Kependudukan Digital
Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie

Melalui sosialisasi tersebut, masyarakat diajak untuk melakukan aktivasi IKD dengan beberapa persyaratan seperti memiliki NIK, telepon pintar, serta alamat email aktif. Selain itu, aplikasi IKD juga menyediakan berbagai fitur dokumen kependudukan dalam bentuk digital yang terintegrasi dalam satu platform. Kehadiran layanan ini diharapkan dapat mempermudah masyarakat dalam mengakses dokumen kependudukan tanpa harus selalu menggunakan dokumen fisik.

Namun demikian, meskipun upaya sosialisasi telah dilakukan, fenomena di lapangan menunjukkan bahwa tingkat aktivasi IKD di masyarakat masih rendah dan belum optimal. Berdasarkan pengamatan penulis, hal ini dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya keterbatasan literasi digital masyarakat, dan minat yang kurang. Di sisi lain, kondisi jaringan internet yang belum merata di beberapa wilayah juga dapat mempengaruhi pemanfaatan layanan digital ini. Hal tersebut menunjukkan bahwa penerapan inovasi pelayanan berbasis digital masih memerlukan kesiapan baik dari sisi aparatur maupun masyarakat agar tujuan peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dapat tercapai secara optimal. Berikut data yang diperoleh dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie:

LAPORAN LAYANAN DINAS DUKCAPIL KABUPATEN PIDIE		
SIGLI, 28 JANUARI 2026		
PEREKAMAN	JUMLAH	320.572
	%	98.26%
IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL	JUMLAH	8.544
	%	8.40%
SISA BLANGKO KTP EL		6.500
KEPEMILIKAN KIA	JUMLAH	82.906
	%	63.09%
AKTA KELAHIRAN 0-18 TH	JUMLAH	320.608
	%	70.19%
PKS		7

Gambar 1. 3 Laporan Layanan Dinas Dukcapil Kabupaten Pidie Tahun 2026
Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie

Berdasarkan data laporan layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie per 28 Januari 2026, capaian Identitas Kependudukan Digital (IKD) masih tergolong rendah, yaitu hanya sebesar 8,40% atau sebanyak 8.544 penduduk yang telah melakukan aktivasi. Artinya, meskipun masyarakat sudah banyak yang memiliki E-KTP, namun belum banyak yang beralih

menggunakan versi digitalnya. Kondisi ini menunjukkan bahwa penerapan IKD sebagai bentuk inovasi pelayanan belum berjalan maksimal. Selain itu, perubahan dari sistem identitas fisik ke digital juga memerlukan proses adaptasi, baik dari sisi masyarakat maupun aparaturnya penyelenggara layanan.

Berdasarkan berbagai uraian tersebut, dapat diketahui bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie telah mengimplementasikan beberapa inovasi pelayanan penerbitan E-KTP baik berbasis digital maupun non-digital. Inovasi tersebut meliputi pelayanan berbasis online melalui program Petaba On, pelayanan langsung kepada masyarakat melalui program jemput bola (Jebol) dan perekaman e-KTP di tingkat kecamatan, serta pengembangan layanan digital melalui penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD). Berbagai inovasi ini menunjukkan adanya upaya pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan memperluas jangkauan layanan kepada masyarakat.

Namun demikian, berdasarkan data dan temuan di lapangan, implementasi dari berbagai inovasi tersebut belum sepenuhnya berjalan optimal. Hal ini terlihat dari masih adanya masyarakat yang belum melakukan perekaman e-KTP serta belum optimalnya pemanfaatan layanan digital seperti IKD. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun inovasi telah dikembangkan, masih terdapat tantangan dalam pelaksanaannya, baik dari aspek kesiapan aparaturnya, infrastruktur, maupun penerimaan di masyarakat terhadap inovasi pelayanan yang diberikan.

Oleh karena itu, perlu dilakukan kajian lebih lanjut untuk memahami bagaimana inovasi pelayanan administrasi kependudukan dilaksanakan serta sejauh mana inovasi tersebut mampu meningkatkan aksesibilitas pelayanan bagi masyarakat. Penelitian ini menjadi menarik untuk diteliti karena pemerintah

daerah telah menerapkan berbagai bentuk inovasi pelayanan, namun masih terdapat tantangan dalam pelaksanaannya di lapangan.

Berdasarkan hal tersebut maka penulis merasa penting mengkaji dan meneliti lebih mendalam untuk mengetahui bagaimana inovasi pelayanan dalam penerbitan E-KTP dengan melakukan penelitian yang berjudul “Inovasi Pelayanan Dalam Penerbitan KTP Elektronik (E-KTP) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang dapat dilihat adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana inovasi pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie dalam penerbitan E-KTP?
2. Bagaimana kesiapan masyarakat dalam mendukung pelaksanaan inovasi pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Pidie?

1.3 Fokus Penelitian

Agar penelitian ini terarah dan mendalam, maka peneliti menetapkan focus penelitian sebagai berikut:

1. Penelitian ini memfokuskan pada inovasi pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan, dengan objek kajian pada pelayanan penerbitan KTP elektronik (E-KTP) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie. Analisis dilakukan dengan teori Inovai Pelayanan Publik Muluk yang meliputi inovasi proses, inovasi produk

layanan, inovasi metode layanan, inovasi sistem, dan inovasi strategi atau kebijakan,

2. Penelitian ini memfokuskan pada kesiapan masyarakat dalam mendukung pelaksanaan inovasi pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan fokus penelitian diatas, maka tujuan penelitian ini adalah berikut:

1. Mengetahui bentuk inovasi pelayanan publik dalam penerbitan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie.
2. Menganalisis kesiapan masyarakat dalam mendukung pelaksanaan inovasi pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie.

1.5 Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat antara lain sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Memberikan kontribusi bagi pengembangan kajian administrasi publik, khususnya dalam bidang inovasi pelayanan publik dan implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan.

2. Manfaat Praktis

a) Bagi Penulis

Penelitian ini memberikan manfaat bagi penulis untuk menambah wawasan, pengalaman, dan pemahaman yang lebih mendalam mengenai

penerapan inovasi pelayanan publik, khususnya dalam pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie.

b) Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan pemahaman kepada masyarakat mengenai pentingnya pelayanan administrasi kependudukan yang efektif dan inovatif. Dengan demikian, masyarakat dapat lebih memahami prosedur serta turut berpartisipasi aktif dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan e-KTP di daerahnya.

c) Bagi Civitas Akademik

Penelitian ini dapat menjadi referensi atau bahan kajian bagi mahasiswa, dosen, dan peneliti lainnya yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut terkait inovasi pelayanan publik, khususnya dalam bidang administrasi kependudukan.