

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Secara umum di negara manapun termasuk di Indonesia, bahwa pemerintah memiliki tugas dan berperan penting sebagai penyedia pelayanan. Dalam kehidupan sehari-hari setiap manusia pasti akan bersentuhan dengan pelayanan publik. Pemerintah sebagai perwakilan Negara berkewajiban untuk memenuhi semua kebutuhan dasar tentang apa yang diharapkan masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah harus berinteraksi dan menjalin komunikasi yang baik dengan masyarakat.

Disebutkan dalam Undang Undang Dasar 1945 alinea ke 4 tentang tujuan negara sebagai berikut “Pemerintah negara republik Indonesia melindungi segenap bangsa Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, dan mencerdaskan kehidupan bangsa”. Sudah menjadi tanggung jawab pemerintah sebagai penyedia layanan publik, untuk menyediakan layanan berkualitas tinggi, dengan keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan berwujud merupakan contoh dari kualitas pelayanan publik yang menjadi sebuah tolak ukur dalam memberikan pelayanan yang memenuhi harapan masyarakat Pemerintah yang berorientasi pada kesejahteraan pasti akan melakukan yang terbaik untuk rakyatnya, termasuk dalam pelayanan publik.

Pemerintah sebagai penyedia pelayan publik tentunya dituntut untuk cepat tanggap dan mudah beradaptasi dengan adanya perubahan zaman,

yaitu beradaptasi terhadap perubahan teknologi dan informasi. Sebagai wujud respon terhadap perkembangan teknologi informasi tersebut melahirkan sebuah konsep *e-government*. Dijelaskan oleh Rahayu et al bahwa *e-government* adalah penggunaan teknologi informasi dan telekomunikasi di dalam system administrasi pemerintahan untuk dapat memberikan pelayanan yang lebih efektif, efisien dan transparan sehingga lebih dimungkinkan untuk dapat memuaskan masyarakat.(Rahayu Amy Y.S, 2022: 236). Penggunaan teknologi informasi dapat mempercepat pertukaran informasi, menyediakan sarana layanan publik yang memadai dan mempermudah aktivitas interaksi dengan masyarakat.

Pelayanan publik merupakan segala kegiatan atau rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan bagi setiap warga Negara dan Negara berkewajiban untuk melayani setiap warga Negara dan penduduk/masyarakat untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar dalam kerangka pelayanan publik. Menurut keputusan MENPAN nomor 63 Tahun 2004 membedakan jenis pelayanan menjadi tiga kelompok, sebagai berikut: (1) pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan dokumen resmi, (2) pelayanan barang (3) pelayanan jasa. Salah satu kelompok pelayanan tersebut adalah bentuk pelayanan administratif yang dibutuhkan oleh publik, dokumen-dokumen administratif tersebut antara lain adalah kartu tanda penduduk (KTP) untuk menunjukkan status kewarganegaraan seseorang.

Dokumen kependudukan (KTP) sangat diperlukan oleh warga Negara Indonesia yang telah memenuhi ketentuan harus membuat dan memiliki kartu tanda penduduk. KTP penting dan wajib dimiliki oleh warga negara sebagai bentuk tanda pengenal yang sah. Hal tersebut tertuang dalam Pasal 63 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan (Kompas.com). Demikian dikarenakan KTP memiliki fungsi utama sebagai data diri resmi penduduk. Selain sebagai identitas diri, KTP juga berfungsi sebagai syarat layanan publik hingga program pemerintah. Terdapat berbagai pelayanan yang membutuhkan KTP diantaranya yaitu dalam membeli tanah, mengurus pernikahan dan beberapa hal lainnya. KTP juga menjadi syarat dalam program yang dijalankan pemerintah seperti pada kegiatan jaminan sosial, asuransi (BPJS).

Perkembangan pada bidang teknologi informasi semakin pesat pada satu dekade terakhir, hal tersebut membawa perubahan yang signifikan dengan perubahan pelayanan publik, salah satunya pada kegiatan administrasi kependudukan. Administrasi Kependudukan merupakan sebuah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi penduduk serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik, pemerintahan dan pembangunan. (Tentang Administrasi Kependudukan, 2023).

Kartu kependudukan (KTP) pada awalnya berbentuk kartu biasa yang masa berlakunya hanya bertahan selama 5 tahun, kini berganti menjadi kependudukan digital yang berlaku seumur hidup meskipun masih terdapat tanggal kadaluarsa tetapi hal tersebut tidak berpengaruh pada fungsi dari KTP digital itu sendiri. KTP digital merupakan salah satu upaya pemerintah dalam pembangunan teknologi informasi dan adanya inovasi dalam pelayanan publik dalam menerapkan konsep *E-government* dengan penerapan E-KTP atau KTP berbasis digital yang dilaksanakan secara bertahap dalam rangka perubahan pelayanan administrasi kependudukan.

Penerapan Kartu Tanda Penduduk (KTP) digital merupakan salah satu langkah inovatif yang dapat membawa sejumlah manfaat dalam hal administrasi kependudukan. Selain itu, terdapat tujuan dan harapan yang diinginkan dari terlaksananya program identitas kependudukan digital ini, yaitu untuk mempermudah dan mempercepat proses pelayanan publik atau privat dalam bentuk digital, dan mengamankan kepemilikan identitas kependudukan digital melalui sistem autentikasi guna mencegah pemalsuan dan kebocoran data. Dikutip dari pemberitaan Kompas.com, Kamis (6/1/2022), Direktur Jenderal Kependudukan dan Catatan Sipil Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) Zudan Arif Fakrullah mengatakan, terdapat tujuan dari dibuatnya e-KTP digital atau identitas digital itu yakni untuk mempermudah dan mempercepat transaksi pelayanan publik atau privat dalam bentuk digital. (Kompas.com, 2022). Jenis-jenis pelayanan publik yakni dokumen kependudukan, pajak, kesehatan, pendidikan, perbankan,

perizinan dan transportasi, serta jenis-jenis pada pelayanan privat yakni, transportasi, perhotelan, asuransi dan perbankan.(Christy & Isbandono, 2024)

Berdasarkan hal tersebut identitas kependudukan digital ini dapat di akses dimanapun melalui aplikasi yang telah disediakan. Hal tersebut merupakan suatu kebaruan dari KTP elektronik menjadi Identitas Kependudukan Digital. Sebagaimana yang telah tercantum dalam, Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blangko Kartu Tanda Penduduk Elektronik serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital.

Dalam proses digitalisasi data kependudukan membutuhkan strategi agar dapat berjalan dengan efisien dan efektif. Oleh karena itu diperlukan adanya profesionalisme sumber daya aparatur dalam memberikan pemahaman manfaat serta kegunaan pelayanan secara digital, disamping itu perlu adanya kesadaran dan partisipasi masyarakat dan para pemangku untuk membangun suatu ekosistem pemerintahan digital serta mendorong suksesnya pelayanan secara digital.

Pemanfaatan teknologi informasi dan internet telah menjadi hal yang wajib untuk dilakukan oleh pemerintah dalam memberikan layanan yang berkualitas kepada masyarakat. Teknologi informasi juga dapat meningkatkan daya saing pemerintah dalam menyebarluaskan informasi serta memudahkan administrasi dalam pelayanan. Perkembangan pelayanan

melalui digitalisasi ini sangat memerlukan dukungan dari masyarakat demi keberhasilan program, yaitu untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah terjangkau dan terukur kepada masyarakat.

Kewajiban negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan warganya untuk dapat hidup secara layak dan bermartabat yaitu melalui pemberian pelayanan atau biasa disebut dengan pelayanan publik. Pemberian pelayanan merupakan bentuk kualitas pelayanan pemerintah dalam memberikan kepuasan atau harapan masyarakat yang menuntut pelayanan yang mudah, ringkas dan praktis. Namun disamping itu, terdapat beberapa hal yang membuat kurangnya partisipasi atau pun keterlibatan masyarakat dalam penyelenggaraan program identitas kependudukan digital yang dilaksanakan oleh pemerintah hambatan yang timbul di masyarakat atas program identitas kependudukan digital diantaranya, tidak semua masyarakat memegang hp android, kurangnya kemampuan masyarakat dalam menggunakan teknologi digital, dan kurangnya pemahaman dan informasi terkait program yang dilaksanakan oleh pemerintah. (Ali Hafidz Syahbana, 2024 : dalam TribunMadura.com). Sehingga hal tersebut bisa menjadi salah satu penyebab kurangnya partisipasi dari masyarakat, bisa juga disebabkan karena masih kurangnya kepedulian masyarakat dalam suatu kegiatan atau pun program yang diselenggarakan oleh pemerintah.

Masyarakat memiliki peran penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas. Untuk mewujudkan keterlibatan masyarakat dibutuhkan pengalaman dan pengetahuan masyarakat dalam mendapatkan



pelayanan, masyarakat harus dipandang sebagai faktor penting dalam pembuatan kebijakan pelayanan publik. Hal tersebut tentunya untuk mendorong kepuasan masyarakat dan keterlibatan masyarakat untuk ikut berpartisipasi dalam penyelenggaraan tersebut, karena pemerintah tidak dapat berjalan sendiri dan perlu adanya masyarakat untuk memperbaiki kualitas pelayanan kedepannya.

Dibutuhkan kualitas pelayanan yang baik dari pemerintah dalam menjalankan program digitalisasi ini supaya dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam setiap langkah dan perubahan yang telah diterapkan atau dilaksanakan, maka pemerintah perlu memberikan edukasi kepada masyarakat secara efektif untuk menjelaskan manfaat dan proses penggunaan identitas kependudukan digital yang perlu di akses melalui aplikasi pada handphone dan dapat di download melalui google playstore terlebih dahulu oleh masyarakat, memastikan akses yang merata seperti, teknologi dan internet, terutama di pedesaan atau untuk kelompok masyarakat yang kurang mampu, pemerintah juga harus memastikan bahwa data pribadi dilindungi dengan baik dan serta memiliki system keamanan yang kuat sehingga dapat membangun kepercayaan masyarakat terhadap identitas kependudukan digital dan membuat masyarakat terdorong untuk ikut berpartisipasi dalam penyelenggaraan program yang dilaksanakan oleh pemerintah.

Menurut Tjiptono, kualitas merupakan kesesuaian dengan persyaratan, kecocokan untuk pemakaian, perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan

atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat, melakukan segala sesuatu secara benar, sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan. Selanjutnya Kasmir (2017:47) berpendapat bahwa kualitas pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan. Sebuah pelayanan akan berjalan dengan baik dan lancar jika didukung dengan adanya partisipasi masyarakat. Untuk dapat mendorong adanya partisipasi masyarakat dalam proses pelayanan publik perlunya upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Menurut Ibrahim (2008), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik.

Pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik dalam rangka membangun partisipasi masyarakat demi berjalannya program identitas kependudukan digital yang diselenggarakan ini, dapat memberikan upaya motivasi dan sosialisasi untuk menarik perhatian dan keikutsertaan masyarakat agar dapat menunjang keberhasilan terhadap suatu hal yang khususnya tidak bisa bersifat mandiri dan memerlukan pelayanan dari pemerintah dalam melaksanakannya, seperti yang telah dijelaskan oleh; Lonsdale (1994) pengertian dari pelayanan publik ialah segala sesuatu yang disediakan oleh pemerintah atau swasta karena umumnya masyarakat tidak



dapat memenuhi kebutuhannya sendiri, kecuali secara kolektif dalam rangka memenuhi kesejahteraan sosial seluruh masyarakat.

Keberlangsungan program pemerintah dalam jangka panjang sangat dibutuhkan peran dan partisipasi masyarakat di dalamnya, sehingga masyarakat bisa dengan mudah mengakses aplikasi. Karena tanpa adanya peran dan partisipasi masyarakat program yang telah dirancang tidak akan berjalan sebagaimana mestinya. Terwujudnya partisipasi masyarakat yang baik identitas kependudukan digital akan menjadi lebih efektif, transparan dan akuntabel. Hal ini juga dapat membantu membangun kepercayaan antara pemerintah dan masyarakat terkait dengan pengelolaan identitas kependudukan digital.

Identitas kependudukan digital menjadi sumber data informasi yang menampilkan dokumen kependudukan dalam sebuah aplikasi digital dan menampilkan data pribadi setiap penduduk. Identitas kependudukan digital ini dapat digunakan dalam berbagai hal administrasi seperti, izin usaha, jaminan kesehatan masyarakat, dan pembuatan SIM. Untuk melakukan aktivasi identitas kependudukan digital, Dinas Kependudukan Catatan Sipil (DisDukcapil) Kab. Sumenep menyesuaikan dengan persyaratan identitas kependudukan digital sesuai pada Bab 2 Pasal 18 Ayat (2) Permendagri no 72 tahun 2022, yang berisi : a) memiliki gawai pintar, dan b) telah memiliki KTP-el fisik atau belum pernah memiliki KTP-el fisik tetapi sudah melakukan perekaman. (Peraturan.go.id, 2022).

Pencapaian target berubahnya KTP manual ke digital yang seharusnya 25% saat ini baru mencapai 1,63% dari wajib KTP yang diungkapkan oleh Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Ali Hafidz Syahbana, 2024). Hal ini dikarenakan ada beberapa faktor yang menjadi kendala bagi pemerintah, karena masyarakat menganggap dengan memiliki KTP manual seolah-olah sudah tidak butuh lagi dengan identitas kependudukan digital. Partisipasi masyarakat terkait aktivasi identitas kependudukan digital di Kabupaten Sumenep dinilai masih rendah.

Kehidupan bernegara masyarakatlah pemegang kedaulatan tertinggi. Oleh karena itu masyarakat memiliki kewajiban berperan dalam berbagai kebijakan publik dan bukan hanya berposisi sebagai pengguna atau objek belaka. Salah satu hal yang dapat dilakukan masyarakat yaitu ikut serta berpartisipasi. Partisipasi masyarakat menurut Saiful Arif (2012) mendefinisikan partisipasi sebagai bentuk keterlibatan yang sifatnya spontan yang didasari oleh kesadaran secara penuh serta tanggungjawab terhadap kepentingan suatu kelompok untuk mencapai tujuan bersama. Masyarakat sendirilah yang mengerti tentang kebutuhan mereka yang dapat menciptakan partisipasi tersebut. Telah dijelaskan juga dalam Peraturan Pemerintah No. 45 tahun 2017 tentang Partisipasi Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah dijelaskan bahwa untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan Masyarakat, perlu dilakukan

berbagai upaya peningkatan Partisipasi Masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah.

Penyelenggaraan sebuah program atau kegiatan publik sangat dibutuhkan adanya Partisipasi masyarakat demi berjalannya kualitas pelayanan publik yang baik. Seperti yang telah dijelaskan oleh Kementerian PANRB Diah Natalisa mengungkapkan bahwa peran masyarakat adalah sebuah hal yang tidak bisa lepas dari proses penyediaan pelayanan publik. Dengan adanya partisipasi masyarakat, diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik serta menunjang tercapainya pembangunan yang berkelanjutan.(PANRB, n.d.)

Penelitian ini juga dilakukan oleh penelitian sebelumnya. Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ekklesia HulahiAndi et al. (2022) penelitian tersebut menunjukkan bahwa bukti diperoleh dari bukti fisik, dampak, kekuatan, kepastian dan empati telah diterapkan dalam efek e-KTP pelayanan terhadap kepuasan masyarakat yang dilaksanakan oleh Kementerian Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pulau Morotai memiliki nilai beban eksternal lebih besar dari 0,50, dan bahwa semua variabel penelitian memiliki AVE nilai lebih besar dari 0,50. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa semua pernyataan dari semua variabel investigasi menyatakan diri mereka valid atau mematuhi validitas konvergen dan diskriminan.

Partisipasi masyarakat memiliki banyak bentuk, mulai dari yang berupa keikutsertaan langsung masyarakat dalam program pemerintahan

maupun yang sifatnya tidak langsung. Maka dari itu, partisipasi merupakan sebuah bentuk kesadaran lebih berupaya untuk melakukan perubahan yang mendasar dalam proses kehidupan sosial. Pemerintah juga memiliki peran sangat penting dalam menyediakan pelayanan publik bagi penduduk baik warga negara Indonesia (WNI) maupun orang asing yang bertempat tinggal di Indonesia. Kualitas penyelenggaraan sistem administrasi kependudukan harus terjamin dengan baik, karena sangat berpengaruh terhadap pelayanan publik yang akan diterima oleh masyarakat dimasa yang akan datang. Sistem administrasi kependudukan tersebut, seperti: Akta Kelahiran, KTP, KK, KIA, dan lain sebagainya. Pemenuhan kualitas penyelenggaraan sistem administrasi kependudukan merupakan tugas umum pemerintahan terkait dengan hak-hak sipil yang menjadi warga Negara. Akan tetapi terdapat juga penelitian terdahulu yang menunjukkan semakin meningkat Kepemimpinan Birokrasi maka Kualitas Pelayanan akan semakin meningkat, begitu pula sebaliknya jika semakin menurun Kepemimpinan Birokrasi maka Kualitas Pelayanan akan semakin menurun.

Penelitian yang dilakukan oleh Zainul Lutfi (2023) juga menjelaskan bahwa secara parsial pengaruh signifikan antara variabel bebas yang terdiri dari variabel, Reliability (keandalan), Responsiveness, Assurance dan Empathy terhadap kepuasan pemohon yaitu masyarakat di kecamatan Tandes Surabaya. Variabel yang paling berpengaruh terhadap variabel tingkat kepuasan masyarakat adalah Responsiveness. Dijelaskan juga oleh Andi Putri Djohar Tenri Waru et al. (2020) bahwa kepuasan masyarakat

berpengaruh positif secara simultan oleh kelima variabel kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik (X1), keandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4) dan empati (X5).

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas penulis menyimpulkan bahwa penelitian ini sangat penting dilakukan mengingat perbedaan dari hasil penelitian dan pendapat ilmuan terdahulu. Maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : **Pengaruh Partisipasi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Berbasis Identitas Kependudukan Digital (Suatu Studi Di Kecamatan Bluto Kabupaten Sumenep)**. Pada penelitian ini saya akan meneliti salah satu kecamatan yang ada di kabupaten sumenep, yaitu kecamatan bluto.

## 1.2 Rumusan Masalah

Pelaksanaan program Identitas Kependudukan Digital dapat berhasil dengan adanya keterlibatan dan partisipasi masyarakat dalam setiap prosesnya. Namun keterbatasan akses teknologi dan minimnya sosialisasi terhadap masyarakat khususnya masyarakat pedesaan dapat menciptakan kesenjangan teknologi. serta ada beberapa pihak yang memiliki kekhawatiran tentang keamanan data pribadi mereka dalam Identitas Kependudukan Digital.

Atas dasar pembahasan diatas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Adakah Pengaruh Partisipasi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Berbasis Identitas Kependudukan Digital (Suatu Studi Di Kecamatan Bluto Kabupaten Sumenep)?”.

### 1.3 Tujuan Penelitian

Keterlibatan masyarakat atau partisipasi masyarakat sangat penting karena akan berpengaruh kepada implementasi kepada sebuah kualitas pelayanan. Untuk itu maka tujuan penelitian ini untuk mengukur “Pengaruh Partisipasi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Berbasis Identitas Kependudukan Digital (Suatu Studi Di Kecamatan Bluto Kabupaten Sumenep)”.

### 1.4 Manfaat Penelitian

#### a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat membantu mengembangkan teori partisipasi masyarakat dalam konteks pelayanan publik berbasis teknologi. Hasilnya dapat digunakan untuk memperkaya pemahaman kita tentang bagaimana partisipasi masyarakat memengaruhi penyelenggaraan pelayanan publik di era digital. Penelitian ini juga dapat memberikan wawasan tambahan tentang isu-isu privasi dan keamanan data dalam pengelolaan identitas digital. Ini akan berguna dalam pengembangan teori privasi dan keamanan data dalam konteks administrasi publik.

#### b. Manfaat Praktis

Penerapan identitas kependudukan digital yang lebih efisien dapat membantu dalam penghematan biaya administratif. Dukcapil dapat mengalokasikan sumber daya dengan lebih baik, yang akan bermanfaat bagi pemerintah dan masyarakat. Dengan partisipasi yang lebih besar dalam layanan identitas digital, masyarakat mungkin merasa



lebih puas dengan pelayanan Dukcapil. Ini dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan masyarakat.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

### **BAB I: PENDAHULUAN**

Bab ini berisi latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II: TINJAUAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS**

Bab ini menguraikan tentang tinjauan pustaka, penelitian terdahulu, grand teori dan teori pendukung, yaitu: administrasi publik, partisipasi, partisipasi masyarakat dan kualitas pelayanan publik.

### **BAB III: METODE PENELITIAN**

Bab ini memaparkan tentang metode penelitian, yang berisi fokus penelitian, lokasi penelitian, sumber data, instrumen penelitian, subjek penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisa data dan keabsahan data.

### **BAB IV: GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN**

Pada bab ini menguraikan mengenai letak geografis kecamatan bluto, struktur organisasi, jumlah penduduk, pendidikan penduduk dan visi, misi kecamatan bluto.

**BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PENGUJIAN HIPOTESIS**

Pada bab ini menguraikan dan menjelaskan hasil pengujian dan hipotesis dari kuesioener yang dibagikan dengan analisis data menggunakan SPSS.

**BAB VI: PENUTUP**

Bab ini memaparkan tentang kesimpulan dari hasil penelitian yang di dapatkan oleh peneliti dan saran yang diberikan oleh peneliti.

