

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Penyelenggara administrasi kependudukan adalah pemerintah, pemerintah provinsi, dan pemerintah kabupaten/kota, juga perangkat pemerintah kabupaten/kota yang bertanggung jawab dan berwenang melaksanakan pelayanan dalam administrasi kependudukan. Adanya rangkaian proses tersebut dapat memungkinkan terjadi antrian. Selain itu kewajiban instansi pelaksana administrasi kependudukan seperti mendaftarkan peristiwa kependudukan, memberi pelayanan yang sama pada setiap penduduk, mendokumentasikan hasil pendaftaran penduduk, menjamin kerahasiaan dan keamanan data penduduk serta melakukan verifikasi dan validasi data dan informasi penduduk seperti yang telah dijelaskan pada Undang-undang Republik Indonesia No 24 Tahun 2013 menunjukkan bahwa penyelenggara administrasi kependudukan harus memberikan pelayanan terbaik

Inovasi digital yang baru dilakukan oleh Ditjen Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kementerian Dalam Negeri yakni penggunaan Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang saat ini masih gencar dilakukan diseluruh Disdukcapil seluruh Indonesia dimana dapat diakses menggunakan smartphone berupa aplikasi yang dapat di download melalui app store maupun IOS [2]. Identitas Kependudukan digital (IKD) merupakan salah satu inovasi teknologi pelayanan publik dalam layanan kependudukan dan pencatatan sipil. Inovasi ini baru dilakukan oleh pemerintah terutama Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Indonesia. IKD atau Digital ID adalah KTP-el berbentuk digital yang berisi informasi elektronik yang digunakan untuk mempresentasikan dokumen kependudukan dan data balikan dalam aplikasi digital melalui gawai (smartphone) yang menampilkan data pribadi sebagai identitas yang bersangkutan permendagri No.72 Tahun 2022. IKD ini bertujuan untuk mengikuti penerapan teknologi informasi dan komunikasi mengenai digitalisasi kependudukan juga meningkatkan pemanfaatan digitalisasi kependudukan bagi penduduk dan mempermudah serta mempercepat transaksi pelayanan publik atau privat dalam bentuk digital dan mengamankan kepemilikan IKD melalui sistem autentikasi guna mencegah pemalsuan dan kebocoran data. Inovasi ini adalah salah satu bentuk upaya

pemerintah di masa pandemi Covid-19 dalam memberikan pelayanan publik berupa mengurus administrasi kependudukan secara digital yang diharapkan dapat mempermudah masyarakat di kala pandemi. Ketika masa pandemi sudah berangsur membaik pemerintah tidak hanya memberikan pelayanan offline atau tatap muka secara langsung tetapi juga secara online. Inovasi tersebut dilakukan untuk dapat beradaptasi di era yang sekarang serba digital sehingga dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Dengan adanya digitalisasi KTP berguna untuk masyarakat namun terdapat beberapa keluhan yang dirasakan pengguna saat menggunakan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang belum teratasi diantaranya Dalam proses Penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Way Kanan masih mengalami beberapa kendala, berdasarkan wawancara kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Terutama wilayah yaitu target IKD nasional sebesar 30% sedangkan untuk Way Kanan mencapai 10%, Way Kanan merupakan Kabupaten dengan peringkat 3 se-Provinsi Lampung, dalam proses instalasi juga memerlukan sinyal internet yang stabil. Hal tersebut yang membuat ulasan pada aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di playstore (android) untuk tingkat kepuasan masyarakat ranting baru bintang 3.

Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) masih tergolong aplikasi baru dan belum pernah dilakukan analisis penerimaan, IKD memiliki kerentanan yang perlu diperhatikan untuk menjaga keamanan dan integritas data sistem IKD rentan terhadap serangan siber seperti hacking, malware, dan phishing yang dapat mengakibatkan kebocoran data atau kerusakan sistem untuk itu perlu dilakukannya analisis penerimaan pengguna berguna untuk melakukan evaluasi agar dapat menunjang efisiensi penggunaan Identitas Kependudukan Digital (IKD) menjadi lebih baik. Untuk mengukur penerimaan pengguna dapat dilakukan dengan menggunakan model *Technology Acceptance Model* (TAM) [3], penerimaan sistem, terutama dalam konteks Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (e-KTP Digital), sangat dipengaruhi oleh persepsi pengguna terhadap *Perceived Usefulness* (PU) dan *Perceived Ease of Use* (PEOU) dalam hal ini pengukuran dilakukan dengan beberapa factor yang dipilih sesuai dengan kebutuhan diantaranya manfaat teknologi, kemudahan penggunaan teknologi, Sikap terhadap penggunaan teknologi Niat untuk menggunakan teknologi. Dengan memastikan aplikasi berguna dan mudah digunakan, tingkat penerimaan sistem dapat meningkat, yang pada gilirannya akan meningkatkan adopsi dan

penggunaan aplikasi oleh masyarakat, perlunya evaluasi dilakukan untuk mendeteksi masalah, mengidentifikasi area perbaikan, dan memastikan bahwa sistem atau aplikasi berfungsi dengan baik, efisien, aman, dan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Aplikasi KTP Elektronik atau Identitas Kependudukan Digital, evaluasi ini akan sangat penting untuk memastikan akurasi data, keamanan, dan kepuasan pengguna dalam analisis penerimaan sistem dapat membantu pengembang sistem atau aplikasi untuk memahami masalah yang dihadapi pengguna dan menciptakan solusi yang lebih efektif dalam meningkatkan penerimaan terhadap teknologi. Menggunakan TAM model yang sederhana, fleksibel, dan terbukti efektif dalam menganalisis penerimaan pengguna terhadap teknologi. Model ini memungkinkan evaluasi yang terstruktur dan terukur tentang bagaimana persepsi pengguna terhadap kegunaan dan kemudahan penggunaan teknologi mempengaruhi keputusan mereka untuk mengadopsi dan menggunakan sistem atau aplikasi. Karena kelebihan-kelebihan tersebut, TAM banyak dipilih untuk menilai penerimaan teknologi dalam berbagai bidang, termasuk sistem informasi, aplikasi digital, dan teknologi baru lainnya,. penulis mengangkat permasalahan ini dalam bentuk Tesis yang berjudul “Analisis Kepuasan Pengguna KTP Elektronik Menggunakan Aplikasi Identitas kependudukan Digital di Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Way Kanan”.

1.2 Batasan Masalah

Berdasarkan dari apa yang telah diuraikan di latar belakang, maka batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

- a. Menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap Pengguna KTP elektronik menggunakan Aplikasi Identitas kependudukan Digital,
- b. Data sampel yang digunakan adalah umur dari 17 Tahun keatas
- c. Lokasi Penelitian di batasi hanya wilayah kerja atau kabupaten Way Kanan dengan 15 Kecamatan.
- d. Objek yang akan dilakukan penelitian yaitu aplikasi IKD

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari apa yang telah diuraikan di latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat dalam menggunakan aplikasi identitas kependudukan digital?
- b. Apa saja hambatan yang dihadapi masyarakat dalam menggunakan aplikasi identitas kependudukan digital?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari apa yang telah diuraikan di latar belakang, maka tujuan penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui kepuasan masyarakat dalam menggunakan aplikasi identitas kependudukan digital
- b. Untuk melakukan penilaian terhadap pemahaman masyarakat dalam menggunakan aplikasi identitas kependudukan digital
- c. Mengetahui hambatan yang dihadapi oleh masyarakat dalam menggunakan aplikasi identitas kependudukan digital
- d. Mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi IKD sehingga masyarakat Way Kanan dapat menggunakan IKD

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan dari apa yang telah diuraikan di latar belakang, maka kegunaan penelitian dari penelitian ini:

Dari segi Pemerintah:

- a. Dengan sistem digital, proses pengelolaan dan pencatatan identitas kependudukan menjadi lebih cepat dan hemat biaya dibandingkan dengan metode manual
- b. Banyak tugas administratif yang dapat diotomatisasi, mengurangi beban kerja pegawai pemerintah dan meminimalkan kesalahan manusia.
- c. Identitas digital lebih sulit untuk dipalsukan dibandingkan dokumen fisik, sehingga meningkatkan keamanan data kependudukan.
- d. Data yang tersimpan secara digital cenderung lebih akurat dan mudah diaudit dibandingkan catatan fisik

- e. Memberikan rekomendasi untuk peningkatan kualitas aplikasi IKD
- f. Mendukung kebijakan pemerintah dalam meningkatkan pelayanan publik berbasis digital

Dari segi Masyarakat:

- a. Masyarakat dapat mengakses berbagai layanan publik, seperti kesehatan, pendidikan, dan perbankan, dengan lebih mudah tanpa harus membawa dokumen fisik
- b. Proses verifikasi identitas yang lebih cepat mengurangi waktu tunggu dalam mengakses layanan.
- c. Identitas digital dapat digunakan untuk berbagai keperluan, seperti pembayaran, akses ke layanan pemerintah, dan transaksi sehari-hari, mengurangi kebutuhan membawa banyak kartu atau dokumen
- d. Perubahan data pribadi seperti alamat atau status perkawinan dapat dilakukan dengan lebih mudah dan cepat secara online

Dari segi Mahasiswa

- a. Diharapkan mahasiswa mampu menganalisis kepuasan penggunaan aplikasi identitas kependudukan digital yang digunakan oleh masyarakat dalam meningkatkan pelayanan publik di Kab. Way Kanan.
- b. Untuk memenuhi target sasaran penggunaan IKD dalam melakukan digitalisasi dokumen kependudukan yang saat ini telah digunakan oleh masyarakat.
- c. Dampak positif terhadap instansi adalah merupakan tolak ukur terhadap aplikasi yang digunakan apakah sesuai dengan tujuan dibangunnya sistem.
- d. Dapat memberikan gambaran tentang kepuasan pengguna aplikasi.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas tentang penelitian ini, maka akan dijelaskan sistematika pembahasan secara garis besar sebagai:

Bab I: Pendahuluan

Pada bab ini berisi tentang latar belakang masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, sistematika penulisan

Bab II: Landasan Teori

Pada bab ini berisi tentang deskripsi teoritik, kajian hasil penelitian lain yang relevan, kerangka berpikir, hipotesis penelitian (apabila ada)

Bab III: Metode Penelitian

Pada bab ini berisi tentang jenis penelitian tempat dan waktu penelitian, populasi dan teknik pengambilan sampel, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, pengujian persyaratan analisis, uji normalitas, uji homogenitas, teknik analisis data, hipotesis statistik

Bab IV: Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Pada bab ini berisi tentang hasil penelitian, pembahasan hasil penelitian, keterbatasan penelitian

Bab V: Simpulan, Implikasi, Dan Saran

Pada bab ini berisi tentang simpulan, implikasi, saran