

**SKRIPSI**

**ANALISIS PENERAPAN E-GOVERNMENT DALAM PELAYANAN  
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KABUPATEN BONE**

Untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk mencapai derajat sarjana S-1 pada  
Program Studi Ilmu Pemerintahan



**OLEH:**

**MAYESTIKA FORTUNA JAHARUDDIN**

**E051 191 030**

**DEPARTEMEN ILMU PEMERINTAHAN**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS HASANUDDIN**

**MAKASSAR**

**2023**

LEMBARAN PENGESAHAN SKRIPSI

ANALISIS PENERAPAN E-GOVERNMENT DALAM PELAYANAN  
ADMINISTRASIKEPENDUDUKAN DI KABUPATEN BONE

Disusun dan diajukan oleh:

Mayestika Fortuna Jaharuddin

E051 191 030

Telah dipertahankan dihadapan Panitia Ujian yang dibentuk dalam rangka  
Penyelesaian Studi Program Sarjana Program Studi Ilmu Pemerintahan  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin dan  
dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan


Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II

  
Prof. Dr. H. Juanda Nawawi, M.Si.

NIP. 19570818 198403 1 002

  
Dr. H. Suhardiman Syamsu, M.Si.

NIP. 19680411 200012 1 001

Mengetahui:

Ketua Departemen Ilmu Pemerintahan  
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Hasanuddin



Dr. H. A. M. Rusli, M.Si.

NIP. 19640727 199101 1 001

**LEMBARAN PENERIMAAN  
SKRIPSI**

**ANALISIS PENERAPAN E-GOVERNMENT DALAM PELAYANAN  
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KABUPATEN BONE**

Dipersiapkan dan disusun oleh

**Mayestika Fortuna Jaharuddin**


**E051 191 030**

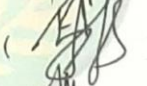
Telah diperbaiki dan dinyatakan telah memenuhi syarat oleh Panitia Ujian  
Skripsi pada Departemen Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan  
Ilmu Politik Universitas Hasanuddin

**Makassar, 14 Agustus 2023**

Menyetujui,

**PANITIA UJIAN**

Ketua : Prof. Dr. H. Juanda Nawawi, M.Si. (  )

Sekretaris : Dr. H. Suhardiman Syamsu, M. Si. (  )

Anggota : Prof. Dr. Hj. Nurlinah, M. Si. (  )

Anggota : Dr. A. Lukman Irwan, S.IP., M.Si. (  )

Pembimbing Utama : Prof. Dr. H. Juanda Nawawi, M.Si. (  )

Pembimbing Pendamping : Dr. H. Suhardiman Syamsu, M. Si. (  )

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Mayestika Fortuna Jaharuddin

NIM : E051191030

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Jenjang : S1

Menyatakan dengan ini bahwa karya tulis saya yang berjudul "**Analisis Penerapan E-Government dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Bone**" adalah karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan pengambilalihan tulisan orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa sebagian atau keseluruhan skripsi ini adalah hasil karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Makassar, 2 Juli 2023

Yang menyatakan,



Mayestika Fortuna Jaharuddin

## **KATA PENGANTAR**

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Penerapan E-Government dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Bone”. Pengajuan skripsi ini dilakukan untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, masih banyak terdapat kesalahan dan kekurangan. Hal ini disebabkan terbatasnya waktu, pengetahuan, pengalaman, serta kemampuan yang dimiliki peneliti. Oleh karena itu, segala kritikan dan saran yang membangun akan peneliti terima dengan senang hati.

Pada kesempatan ini, peneliti ingin menyampaikan terima kasih dan rasa hormat yang tak terhingga kepada kedua orang tua tercinta, Bapak Jaharuddin, S.Pd dan Ibu Dra. Masita serta saudara peneliti yaitu Muh. Syauqy yang senantiasa memberikan semangat, doa, serta motivasi dalam setiap hal sehingga peneliti mendapatkan kemudahan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Selanjutnya kepada Bapak Prof. Dr. H. Juanda Nawawi, M.Si., sebagai Pembimbing Utama dan Bapak Dr. H. Suhardiman Syamsu, M.Si., sebagai Pembimbing Pendamping yang telah memberikan bimbingan, arahan, saran, serta bantuan dari awal penyusunan hingga penyelesaian penulisan skripsi ini.

Melalui kesempatan ini, peneliti juga menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa, M.Sc., selaku Rektor Universitas Hasanuddin beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk menempuh pendidikan Strata Satu (S1) di Universitas Hasanuddin.
2. Dr. Phil. Sukri, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin beserta seluruh staff dan jajarannya yang telah menyediakan fasilitas dan suasana akademik yang berkualitas.
3. Dr. H. A. M. Rusli, M.Si., selaku Ketua Departemen Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.
4. Dewan penguji yang telah memberikan masukan dan saran serta kritik yang membangun untuk kesempurnaan penyusunan skripsi ini menjadi lebih baik.
5. Seluruh dosen serta staff Departemen Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin yang dengan penuh

kesabaran dan keikhlasan dalam memberikan ilmunya kepada peneliti selama di bangku kuliah. Semoga ilmu yang diajarkan bermanfaat bagi peneliti di dunia dan di akhirat.

6. Seluruh informan peneliti di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone, yaitu Bapak A. Saharuddin, S.STP., M.Si., (Kepala Dinas), Bapak Sirnang, S.H., M.H., (Sekretaris), Ibu Hj. Hermiati (Kepala Seksi Identitas Kependudukan), Ibu Yeni, Bapak Karim, Ibu Afrianti, Ibu A. Saddia, Bapak Syahril, Ibu Aisah, dan Ibu Ani yang telah banyak membantu dan memberikan support bagi peneliti dalam melakukan penelitian dan menyelesaikan skripsi ini.
7. Sepupu sekaligus kakak peneliti yaitu Kakak Anti, Kakak Onno, Kakak Ato yang selalu membantu dan memberikan dukungan kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi. Dan tidak lupa keponakan tercinta, Alika, Nindy, dan Rumi, terima kasih telah menghibur penulis dengan celotehan dan tawanya.
8. Sobatku Jambu yakni Alya Rifqah dan Inri Catherine yang senantiasa memberikan dukungan baik fisik maupun materil serta waktunya untuk peneliti dalam menyelesaikan skripsi.
9. Teman-teman Pondok Genggong yakni Andi Tenrisanna, Inri Catherine, Anisa Riadhul, A. Febyarni, Fitra Maharani, Farikha Aulia, Rizky Uyuun, Nur Afiah, Syifa Nova, Hilfiyani Latif, dan Salsabila Taufiq yang telah memberikan dukungan kepada peneliti.

10. Sahabatku Nur Zakiah Awaliah yang banyak membantu peneliti selama berkuliah, terima kasih telah menjadi sahabat memberikan dukungan dan bantuan kepada peneliti selama ini, semoga hal-hal baik selalu datang kepadamu.
11. Nurelisa selaku pembimbing ketiga yang selalu sabar menghadapi peneliti, terima kasih telah kebersamai serta memberikan dukungan, masukan, dan bantuan kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Teman jauhku Salma terima kasih atas dukungan dan motivasi yang diberikan selama ini, *it means a lot*. Semoga selalu diberikan kesehatan dan kita bisa bertemu secepatnya.
13. Teman-teman Program Studi Ilmu Pemerintahan Angkatan 2019 yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu.
14. Teman-teman KKN 108 Luwu Utara Posko Limbong yakni Zalshabila Yunita, Suriani Putri Suriadi, Noviani, Nur Hilaliah, Sulaiman, dan Fuad Al-Hasan.
15. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan, motivasi, dan bantuan kepada peneliti.
16. Terakhir, terima kasih kepada diri sendiri karena selalu tetap bertahan, selalu gigih dan berusaha, kamu hebat!



## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
LEMBARAN PENGESAHAN .....	ii
LEMBARAN PENERIMAAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
ABSTRAK .....	xv
ABSTRACT .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1    Latar Belakang.....	1
1.2    Rumusan Masalah .....	8
1.3    Tujuan Penelitian .....	9
1.4    Manfaat Penelitian .....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1    E-Government.....	11
2.1.1    Jenis-Jenis E-Government.....	12

2.1.2	Tujuan dan Manfaat Penerapan E-Government .....	14
2.2	Pelayanan Publik .....	16
2.2.1	Penyelenggaraan Pelayanan Publik .....	17
2.2.2	Standar Pelayanan Publik.....	18
2.2.3	Kualitas Pelayanan Publik .....	21
2.2.4	Indikator Penerapan E-Government dalam Pelayanan Publik.....	21
2.3	Administrasi Kependudukan .....	23
2.3.1	Identitas Kependudukan Digital .....	24
2.3.2	Mekanisme dan Prosedur Penggunaan Identitas Kependudukan Digital.....	26
2.1	Kerangka Konseptual.....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>		<b>30</b>
3.1	Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	30
3.2	Lokasi Penelitian.....	30
3.3	Fokus Penelitian .....	31
3.4	Jenis Data dan Sumber Data .....	32
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.6	Teknik Analisis Data .....	34
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>35</b>
4.1	Deskripsi Lokasi Penelitian .....	35

4.1.1	Gambaran Umum Kabupaten Bone.....	35
4.1.2	Data Kependudukan Kabupaten Bone .....	41
4.1.3	Profil Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone .....	43
4.1.4	Visi, Misi, dan Motto Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone .....	44
4.1.5	Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone .....	45
4.1.6	Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone .....	47
4.1.7	Sumber Daya Perangkat Daerah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone.....	49
4.2	Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dengan Menggunakan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital .....	53
4.3	Pemanfaatan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital dalam Pengadministrasian KTP di Kabupaten Bone .....	63
4.4	Faktor-Faktor yang Mendukung dan Menghambat Pemanfaatan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital dalam Pengadministrasian KTP di Kabupaten Bone .....	68
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....		75
5.1	Kesimpulan .....	75

5.2	Saran .....	77
	DAFTAR PUSTAKA.....	78
	LAMPIRAN.....	82

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Jumlah Penduduk Kabupaten Bone Berdasarkan Kecamatan dan Jenis Kelamin.....	42
Tabel 4.2 Daftar Nama dan Jabatan Pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab. Bone .....	52

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Peta Administrasi Kabupaten Bone.....	36
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone .....	47

## ABSTRAK

**MAYESTIKA FORTUNA JAHARUDDIN**, Nomor Induk Mahasiswa E051191030, Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin. Skripsi yang berjudul “**Analisis Penerapan E-Government dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Bone**”, dibawah bimbingan Bapak Prof. Dr. H. Juanda Nawawi, M.Si. sebagai Pembimbing Utama dan Bapak Dr. H. Suhardiman Syamsu, M.Si. sebagai Pembimbing Pendamping.

IKD atau Identitas Kependudukan Digital adalah informasi elektronik yang digunakan untuk merepresentasikan dokumen kependudukan dan data balikan dalam aplikasi digital melalui *handphone*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pemanfaatan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dalam pengadministrasian KTP di Kabupaten Bone.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Lokasi penelitian ini bertempat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemanfaatan aplikasi IKD dapat diukur menggunakan indikator penyelenggaraan E-Government dalam pelayanan publik yaitu (1) efisiensi, pemanfaatan IKD di Kabupaten Bone berjalan dengan efisien dibuktikan dengan penggunaan IKD yang memudahkan masyarakat dalam penggunaan KTP; (2) efektivitas, pelayanan IKD di Kabupaten Bone telah terealisasi dengan cukup baik dibuktikan dengan penggunaan IKD yang sangat efektif dan praktis karena dapat digunakan dimana saja dan kapan saja; serta (3), transparansi, publikasi mengenai produk layanan IKD membuat masyarakat dengan mudah mengikuti, memantau, dan mengontrol perkembangan pelayanan yang diberikan menggunakan aplikasi IKD. Walaupun dalam pengaplikasiannya tentu memiliki beberapa kelebihan dan kekurangan, aplikasi IKD telah dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya dan mendapat kesan baik dari masyarakat.

**Kata kunci:** *E-Government, penerapan, Identitas Kependudukan Digital*

## ABSTRACT

**MAYESTIKA FORTUNA JAHARUDDIN**, Student Identification Number E051191030, Government Science Study Program, Faculty of Social and Political Sciences, Hasanuddin University. The thesis entitled “**Analysis of the Application of E-Government in Population Administration Services in Bone District**”, under the guidance of Prof. Dr. H. Juanda Nawawi, M.Si. as the Main Advisor and Dr. H. Suhardiman Syamsu, M.Si. as Counselor.

IKD or Identitas Kependudukan Digital is electronic information used to represent population documents and return data in digital applications via mobile phones. This study aims to determine the utilization of the Identitas Kependudukan Digital (IKD) application in administering the Residence Identification Card in Bone Regency.

This study used descriptive qualitative research methods. The data collection techniques used were observation, interviews, and documentation. The location of this study was at the Civil Registry Service Office of Bone Regency.

The result of this study indicate that the utilization of the IKD can be measuring using indicators of implementation of E-Government in public services, such as (1) efficiency, the utilization of IKD in Bone Regency runs efficiently, as proven by the use of IKD that makes it easier for the public to use the Identification Card; (2) effectiveness, IKD services in Bone Regency have been realized quite well as proven by the use of IKD that is very effective and practical as it can be used anywhere and anytime; and (3) transparency, publication of IKD services products makes it easy for the public to follow, monitor, and control the development of services provided using the IKD application. Although the application had some advantages and disadvantages, the IKD application has been utilized to the best of its ability and has received a good impression from the public.

**Key words:** *E-Government, application, Identitas Kependudukan Digital*



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Melihat perkembangan zaman sekarang ini, kemajuan teknologi informasi dan komunikasi telah merevolusi penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia. Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) menjadi sangat penting di era globalisasi sehingga mulai dikenal *electronic government* sebagai bentuk implementasi dari pemanfaatan TIK pada pemerintahan. E-Government merupakan sistem pelayanan yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis teknologi untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat melalui metode pengolahan data yang cepat dan informasi yang akurat (Pratama et al., 2019: 102).

Menurut (Moon, 2002: 425), E-Government merupakan salah satu konsep yang sangat menarik yang diperkenalkan pada akhir tahun 1990-an di ranah administrasi publik. E-Government sangat diperlukan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, serta akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dengan tujuan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah. Implementasi teknologi informasi di Indonesia dimulai sejak dikeluarkannya kebijakan melalui Instruksi Presiden No. 6 Tahun

2001 tentang Telematika yang menyatakan bahwa aparat pemerintah harus menggunakan teknologi informasi untuk mendukung tata pemerintahan yang baik dan mempercepat proses demokrasi. Kemudian diperkuat dengan keluarnya Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government, yaitu terciptanya pemerintahan yang bersih, transparan, dan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui E-Government (Tui et al., 2022: 255-256).

Berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi yang sangat pesat membuat pemerintah perlu mempersiapkan langkah-langkah proaktif untuk menghadapi perubahan-perubahan yang dihasilkan oleh perkembangan dan kemajuan teknologi ini. Hal ini harus disikapi sebagai peluang dan tantangan yang perlu diantisipasi dengan menyiapkan perangkat dan sistem jaringan teknologi informasi yang mudah diakses serta dimanfaatkan oleh masyarakat untuk kepentingan dan kesejahteraan.

Pemerintah daerah harus mampu memberikan pelayanan publik yang memenuhi kriteria *better, cheaper, dan faster*. Masyarakat juga tentu saja membutuhkan media yang mudah diakses sehingga mereka dapat mengetahui berbagai kebijakan, program, dan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah, baik dalam bentuk dukungan, sanggahan, maupun kritik (Pemerintah Kabupaten Bone, 2018).

Salah satu upaya Negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, serta pelayanan administrasi yaitu dengan menyelenggarakan pelayanan publik. Sesuai dengan yang diamanatkan Undang-Undang Dasar 1945 yaitu salah satu tujuan Negara Republik Indonesia didirikan adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa, bahwa untuk memenuhi kebutuhan dasar demi kesejahteraan setiap warga negara, keefektifan suatu sistem pemerintahan dilihat dari baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publiknya (Surjadi, 2009).

Dalam (Tui et al., 2022: 256), untuk meningkatkan pelayanan publik berbasis teknologi dalam mewujudkan kualitas pelayanan yang lebih baik tentunya diperlukan inovasi baru seperti E-Government. Ada beberapa indikator-indikator dalam mengukur penyelenggaraan E-Government dalam pelayanan publik, yaitu kualitas pelayanan yang diberikan, efisiensi, efektivitas, serta transparansi. Keseluruhan indikator ini harus terpenuhi untuk mewujudkan pelayanan publik berbasis elektronik yang terselenggara dengan baik.

Pelaksanaan pelayanan publik khususnya administrasi kependudukan diatur dalam Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan berkenaan dengan Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang

No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Berdasarkan undang-undang tersebut, administrasi kependudukan merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat akan kualitas pelayanan publik yang baik, dibutuhkan peran serta pemerintah untuk mewujudkannya, sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, seperti prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kepastian biaya pelayanan, serta kepastian jadwal pelayanan.

Banyaknya manfaat yang didapatkan dari penerapan E-Government ini mengakibatkan banyak daerah yang juga memanfaatkan E-Government untuk memberikan pelayanan terbaiknya kepada masyarakat termasuk Kabupaten Bone.

Dalam (Junaidi, 2015: 171), penerapan E-Government dalam bidang pelayanan publik khususnya administrasi kependudukan, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten menggunakan

SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) yang merupakan sistem informasi berbasis web yang dibentuk berdasarkan prosedur-prosedur dengan standar khusus dengan tujuan untuk menyelenggarakan sistem administrasi kependudukan agar tercapainya tertib administrasi dan juga untuk membatu aparatur pemerintah dalam melakukan pelayanan publik. Dengan adanya SIAK ini, pelayanan administrasi kependudukan dapat dilakukan secara online, cepat dan mudah dengan memanfaatkan teknologi dalam penginputan data-data dan dokumen kependudukan. Secara hukum, sistem ini dikukuhkan dengan Keputusan Presiden No. 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan.

Di era digital sekarang ini dimana teknologi sangat berkembang pesat, kita tentu saja tidak bisa dipisahkan dengan teknologi. Kemajuan teknologi menjadi solusi untuk memenuhi aspek transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat. Sistem pemerintahan berbasis online menjadikan data dan informasi yang tersedia dapat dimanfaatkan secara cepat, akurat, dan aman (Surjadi, 2009).

Direktur Jenderal Dukcapil Kemendagri menyatakan bahwa tidak akan lagi menambah persediaan blangko e-KTP yang kemudian diganti dengan IKD. IKD atau Identitas Kependudukan Digital merupakan salah satu inovasi Direktorat Jenderal Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri yang digunakan untuk merepresentasikan dokumen kependudukan dan data balikan dalam aplikasi digital melalui *handphone* sehingga dapat mempermudah dalam pelayanan masyarakat. IKD bisa digunakan oleh masyarakat untuk mendapatkan layanan administrasi kependudukan serta menyimpan dokumen kependudukan seperti KTP-el, kartu keluarga, akta kelahiran, serta dapat digunakan untuk mengakses berbagai layanan publik.

IKD memiliki sistem keamanan yang mumpuni yang dilengkapi dengan fitur pencegahan *screenshot* atau tangkap layar yang bisa meminimalkan penyalahgunaan informasi. Selain itu, *QR code* yang diberikan juga berubah-ubah yang berlaku hanya 90 detik (Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil, 2022).

Pada Juli 2022 lalu dilakukan uji coba kepada pegawai di lingkungan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kabupaten/kota se-Indonesia untuk melihat kekurangan dan kelebihan dan selanjutnya akan dilakukan aktivasi pada pegawai ASN kemudian mahasiswa dan pelajar seluruh Indonesia secara bertahap (CNN Indonesia, 2023).

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone saat ini telah menggunakan IKD dalam melakukan pelayanan kependudukan. Menurut Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten

Bone, H. A. Saharuddin, S. STP., M. Si., penerapan IKD ini diharapkan akan mempermudah proses pelayanan masyarakat dan meminimalisir kebocoran data pribadi yang masih marak terjadi. Meskipun IKD sudah diterapkan, KTP fisik masih tetap berlaku untuk mengakses berbagai kebutuhan layanan kepada lembaga pengguna hingga adanya ketentuan lebih lanjut dari Ditjen Dukcapil Kemendagri (Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Bone, 2022).

Per 11 Januari 2023, kurang lebih sekitar 800 warga Bone telah mengaktivasi IKD (Identitas Kependudukan Digital) yang terdiri dari berbagai kalangan mulai dari ASN, mahasiswa dan pelajar, masyarakat umum, serta pers.

Dikutip dari (detiklnet, 2023), dalam proses implementasi IKD ini terjadi hal yang kontradiktif yaitu Disdukcapil ingin mendigitalkan identitas kependudukan yang memanfaatkan keunggulan, efisiensi, dan kemudahan, tetapi sebaliknya menggunakan cara manual yang tidak efisien dan menghabiskan waktu masyarakat yang ingin mengaktifkan IKD. Berdasarkan hasil pengamatan peneliti dan didukung oleh berbagai informasi, ada beberapa fenomena penerapan E-Government dalam pelayanan administrasi kependudukan yang dapat diidentifikasi yaitu aplikasi yang masih tidak stabil dan bermasalah, aplikasi hanya bisa diakses melalui ponsel android, serta *scan QR code* harus ke kantor catatan sipil. Belum lagi masyarakat

pedesaan yang tidak mempunyai *handphone* dan gagap teknologi. Hal ini membuktikan bahwa peralihan dari KTP elektronik menjadi IKD atau Identitas Kependudukan Digital yang menggunakan aplikasi penerapannya masih kurang maksimal.

Berdasarkan fenomena di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Penerapan E-Government dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Bone**”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

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

1. Bagaimana penyelenggaraan administrasi kependudukan dengan menggunakan aplikasi Identitas Kependudukan Digital di Kabupaten Bone?
2. Bagaimana pemanfaatan aplikasi Identitas Kependudukan Digital dalam pengadministrasian KTP di Kabupaten Bone?
3. Apa saja faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pemanfaatan aplikasi Identitas Kependudukan Digital dalam pengadministrasian KTP di Kabupaten Bone?



### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menggambarkan penyelenggaraan administrasi kependudukan dengan menggunakan aplikasi Identitas Kependudukan Digital
2. Untuk mengetahui dan menggambarkan pemanfaatan aplikasi Identitas Kependudukan Digital dalam pengadministrasian KTP di Kabupaten Bone
3. Untuk mengetahui dan menggambarkan faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pemanfaatan aplikasi Identitas Kependudukan Digital dalam pengadministrasian KTP di Kabupaten Bone

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Akademik
  - a. Diharapkan agar penelitian ini dapat dijadikan acuan serta referensi bagi kalangan akademisi dalam melakukan kajian lebih lanjut terkait penerapan E-Government dalam administrasi kependudukan.

b. Diharapkan agar penelitian ini dapat menjadi sumber informasi bagi para pembaca dan peneliti yang sedang melakukan penelitian terkait dengan pelayanan publik berbasis E-Government khususnya di bidang administrasi kependudukan.

## 2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi kepada masyarakat tentang pelayanan administrasi kependudukan berbasis E-Government dan juga untuk meningkatkan kinerja aparat Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone. Selain itu, penelitian ini juga akan bermanfaat bagi diri peneliti dalam menambah wawasan dan pengetahuan terkait pelayanan administrasi kependudukan berbasis E-Government terkhusus pada penggunaan Identitas Kependudukan Digital.

## 3. Manfaat Metodologis

Secara metodologis, penelitian ini diharapkan mampu lebih mengembangkan pengetahuan menulis serta berpikir bagi peneliti yang nantinya hasil penelitian tersebut dapat menjadi acuan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone dalam melayani administrasi kependudukan dengan berbasis E-Government.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 E-Government**

Menurut The World Bank Group, E-Government adalah upaya pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas, transparansi, serta akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik secara lebih baik (Indrajit, 2016: 5).

Dalam buku *E-Government in Action: Strategi Implementasi di Berbagai Negara* (Indrajit et al., 2007: 5), E-Government adalah suatu usaha menciptakan suasana penyelenggaraan pemerintah yang sesuai dengan objektif bersama dari sejumlah komunitas yang berkepentingan. Adapun visi bersama dari para stakeholder yaitu:

- a. Memperbaiki produktifitas dan kinerja operasional pemerintah dalam melayani masyarakat
- b. Memperomosisikan pemerintah yang bersih dan transparan
- c. Meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat melalui kinerja pelayanan publik
- d. Menjamin terciptanya penyelenggaraan negara yang demokratis

Kemudian dalam (Nurhakim, 2014: 404), E-Government adalah pengaplikasian teknologi internet yang dapat menjadi sarana untuk

mempercepat dalam pertukaran informasi, penyediaan sarana layanan dan kegiatan transaksi dengan masyarakat, pelaku bisnis, dan juga pihak pemerintah.

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang terjadi begitu pesat sehingga data, informasi, dan pengetahuan dapat dihasilkan dengan sangat cepat dan dapat disebarluaskan secara instan ke semua lapisan masyarakat di berbagai belahan dunia dalam hitungan detik. Dengan adanya globalisasi, mengakibatkan pemerintah perlu memposisikan ulang perannya terhadap suatu negara, dari yang bersifat internal dan berfokus pada kebutuhan domestik menjadi lebih berorientasi secara eksternal dan berfokus pada bagaimana memposisikan masyarakat dan negaranya dalam hubungan global.

### **2.1.1 Jenis-Jenis E-Government**

Dalam (Indrajit, 2016: 24-26), E-Government dibagi menjadi empat jenis, yaitu sebagai berikut:

#### **1) Government to Citizens (G2C)**

Jenis G2C ini merupakan jenis yang paling umum, yaitu dimana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai portofolio teknologi informasi dengan tujuan untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat. Tujuan utama dibentuknya E-Government jenis ini adalah

untuk mendekatkan pemerintah dengan rakyat melalui beberapa platform agar masyarakat dapat memenuhi kebutuhannya dalam hal pelayanan sehari-hari dengan mudah.

## 2) Government to Business (G2B)

Salah satu dari tugas utama sebuah pemerintahan yaitu membentuk sebuah lingkungan bisnis yang kondusif agar roda perekonomian sebuah negara dapat berjalan dengan baik. Dalam melakukan aktivitas sehari-hari, entity bisnis seperti perusahaan swasta membutuhkan banyak data dan informasi yang dimiliki oleh pemerintahan. Dibutuhkan relasi yang baik antara pemerintah dengan kalangan bisnis demi memperlancar para praktisi bisnis dalam menjalankan roda perusahaannya dan juga dengan adanya interaksi yang baik dan efektif dengan industri swasta dapat menguntungkan pemerintah dalam banyak hal.

## 3) Government to Government (G2G)

Kebutuhan bagi negara-negara untuk saling berkomunikasi dari hari ke hari menjadi terlihat sangat jelas apalagi di era globalisasi sekarang ini. Kebutuhan berinteraksi tersebut tidak hanya berkisar pada hal-hal yang

menyangkut diplomasi saja, tetapi juga untuk memperlancar kerja sama antar negara dan antar entiti-entiti negara seperti masyarakat, industri, perusahaan, dan lain-lain, dalam melakukan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi perdagangan, proses politik, hubungan sosial dan budaya, dan lain-lain.

#### 4) Government to Employees (G2E)

E-Government juga diperlukan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan pegawai negeri atau karyawan pemerintahan yang bekerja di sejumlah institusi sebagai pelayan masyarakat.

### **2.1.2 Tujuan dan Manfaat Penerapan E-Government**

Tujuan dari penerapan E-Government yaitu memberikan penawaran yang luas mengenai berbagai informasi penting yang dibutuhkan masyarakat dan juga pilihan akses terhadap layanan pemerintah. Masyarakat bisa mendapatkan layanan pemerintah secara interaktif dan online sesuai dengan kebutuhan hidup mereka. E-Government juga bertujuan untuk mengembangkan transparansi yang lebih luas dalam pelayanan publik. Masyarakat bisa mendapatkan informasi tentang berbagai program dan kegiatan pemerintah,

masyarakat juga bisa melakukan kontrol dan pertanggungjawaban yang lebih besar terhadap pemerintah. E-Government mengharuskan pemerintah memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat dalam proses pengambilan keputusan dan kebijakan yang akan diambil dengan demikian dapat mewujudkan proses pemerintahan yang lebih transparan dan demokratis (Indrajit et al., 2007: 110-111).

Dalam (Indrajit, 2016: 6), adapun manfaat dari E-Government yang dijabarkan oleh Al Gore dan Tony Blair, yaitu sebagai berikut:

- a. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para stakeholder (masyarakat, kalangan bisnis, dan industri) terutama kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan.
- b. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah dalam rangka penerapan konsep Good Governance Government.
- c. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun stakeholder-nya untuk kepentingan sehari-hari.
- d. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan

yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan tren yang ada.

- e. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan.

Memberdayakan masyarakat dan pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.

## **2.2 Pelayanan Publik**

Pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 adalah segala bentuk dari kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh institusi penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya dalam proses pemenuhan dari segala bentuk kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Maulidah, 2014).

Penyelenggara pelayanan publik adalah Instansi Pemerintah yang merupakan sebutan kolektif meliputi satuan kerja atau satuan organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi Pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk



Badan Usaha Milik Negara, Badan Hukum Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah (Surjadi, 2009).

### **2.2.1 Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Menurut (Surjadi, 2009), penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pemenuhan kebutuhan dasar warga negara sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Dasar 1945 sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggara pelayanan publik.

Sesuai yang tertuang pada Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 14, penyelenggara pelayanan publik memiliki hak sebagai berikut:

- a. Memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya
- b. Melakukan kerja sama
- c. Mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik

- d. Melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik
- e. Menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan

Kemudian dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pasal 15, penyelenggara pelayanan publik memiliki kewajiban sebagai berikut:

- a. Menyusun dan menetapkan standar pelayanan
- b. Menyusun, menetapkan, dan memublikasikan maklumat pelayanan
- c. Menempatkan pelaksana yang kompeten
- d. Menyediakan sarana, prasana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai
- e. Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik

### **2.2.2 Standar Pelayanan Publik**

Standar dalam pelayanan publik diperlukan dalam upaya menilai efektivitas pelayanan dan mengukur kepuasan

masyarakat saat mengakses pelayanan yang diselenggarakan oleh penyelenggara. Sesuai yang tertera dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pada Pasal 5, ada beberapa komponen wajib standard pelayanan yang harus ada pada unit pelayanan (Kriswahyu et al., 2017: 4-11), sebagai berikut:

- a. Persyaratan, hal yang perlu dipertimbangkan adalah efektivitas dan efisiensi dimana tidak mempersulit pengguna layanan namun segaris dengan dasar hukum yang ada.
- b. Sistem mekanisme dan prosedur, merupakan rangkaian proses pelayanan yang disusun secara jelas dan pasti yang menggambarkan tata cara yang harus dilakukan untuk memperoleh layanan.
- c. Jangka waktu layanan, merupakan tenggat waktu pemberian layanan yang menjadi hal penting yang perlu diketahui pengguna layanan.
- d. Biaya/tarif, penyelenggara negara wajib memberitahukan besar biaya yang harus dikeluarkan penerima pelayanan publik.
- e. Produk pelayanan, penyelenggara pelayanan publik wajib mempublikasikan semua produk layanan yang diberikan

sehingga seluruh pengguna bisa melihat seluruh produk yang disediakan sehingga terciptanya pelayanan publik yang berkualitas dan terjaga.

- f. Sarana, prasarana atau fasilitas, unit pelayanan yang berkualitas tentunya ditopang dengan sarana dan prasarana yang memadai agar penerima layanan mendapatkan rasa nyaman.
- g. Evaluasi kinerja pelaksana (umpan balik), penilaian layanan publik bertujuan untuk mewujudkan pelayanan publik yang baik, dengan ini penyelenggara pelayanan akan memperoleh banyak asupan opsi peningkatan pelayanan.

Setiap unit pelayanan atau instansi pemerintah wajib menyusun standar pelayanan masing-masing sesuai dengan tugas dan kewenangannya dan dipublikasikan kepada masyarakat sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Standar pelayanan merupakan ukuran kualitas kinerja yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima layanan (Surjadi, 2009: 63).

### **2.2.3 Kualitas Pelayanan Publik**

Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah. Ada tiga hal pokok dalam pengembangan kinerja pelayanan publik, yaitu unsur kelembagaan penyelenggara pelayanan, proses pelayanannya, serta sumber daya manusia pemberi layanan. Menurut (Maulidah, 2014), untuk dapat memberikan pelayanan publik yang berkualitas, maka organisasi publik atau pemerintah harus mengetahui dan memahami segala tuntutan, keinginan, harapan atau tingkat kepuasan dari masyarakat.

Sesuai dengan yang tertera pada Kepmenpan No. 63 Tahun 2003, pelayanan publik diselenggarakan untuk pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik dapat dinilai dari proses dan produk pelayanannya. Aspek proses meliputi SDM aparatur, mekanisme serta sarana dan prasarana yang digunakan dalam proses pemberian pelayanan. Sedangkan aspek produk layanan menyangkut jenis, kualitas, dan kuantitas produk layanan (Surjadi, 2009).

#### **2.2.4 Indikator Penerapan E-Government dalam Pelayanan Publik**

Dalam (Tui et al., 2022: 256), sejalan dengan konsep Society 5.0 dimana komponen utama pada era ini adalah manusia yang mampu menghadirkan nilai-nilai baru melalui perkembangan teknologi. Untuk memberikan kepuasan dalam pelayanan publik berbasis elektronik kepada masyarakat, ada beberapa indikator untuk mengukur penerapan E-Government dalam pelayanan publik, yaitu sebagai berikut:

a. Efisiensi

Efisiensi merupakan kejelasan dan kemudahan untuk menggunakan layanan. Aplikasi berbasis internet dapat membantu meningkatkan efisiensi pelayanan publik dengan melakukan penghematan pengumpulan dan transmisi data, serta penyediaan informasi dan komunikasi dengan masyarakat.

b. Efektivitas

Pelayanan yang efektif bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan informasi yang akurat yang disajikan dalam berbagai bentuk. Kualitas pelayanan membutuhkan metode yang tepat agar masyarakat dapat

merasa terpuaskan dengan pelayanan yang diberikan, salah satunya yaitu dengan adanya E-Government.

c. **Transparansi**

Penyelenggara pelayanan publik wajib mempublikasikan semua produk layanan yang diberikan sehingga seluruh pengguna bisa melihat seluruh produk yang disediakan sehingga terciptanya pelayanan publik yang berkualitas dan terjaga. TIK membantu meningkatkan transparansi dalam proses pengambilan keputusan dengan memudahkan informasi dapat dengan mudah diakses.

### **2.3 Administrasi Kependudukan**

Berdasarkan Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 pasal 1, administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain (Fulthoni et al., 2009). Dokumen kependudukan adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. Adapun pendaftaran penduduk

adalah pencatatan biodata penduduk, pencatatan atas pelaporan peristiwa kependudukan dan pendataan penduduk rentan administrasi kependudukan serta penerbitan dokumen kependudukan yang berupa kartu identitas atau surat keterangan kependudukan.

Peristiwa kependudukan adalah kejadian yang dialami penduduk yang harus dilaporkan karena membawa akibat terhadap penerbitan atau perubahan kartu keluarga, kartu tanda penduduk, dan/atau surat keterangan kependudukan lainnya meliputi pindah datang, perubahan alamat, serta status tinggal terbatas menjadi tinggal tetap.

Kemudian Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, menjelaskan bahwa administrasi kependudukan sebagai suatu sistem, bagi penduduk diharapkan dapat memberikan pemenuhan atas hak-hak administratif penduduk dalam pelayanan publik serta memberikan perlindungan yang berkenaan dengan penerbitan Dokumen Kependudukan tanpa ada perlakuan yang diskriminatif melalui peran aktif pemerintah pusat dan pemerintah daerah.

### **2.3.1 Identitas Kependudukan Digital**

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2022 Tentang Standar dan



Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blangko Kartu Tanda Penduduk Elektronik serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital, IKD atau Identitas Kependudukan Digital adalah informasi elektronik yang digunakan untuk merepresentasikan dokumen kependudukan dan data balikan dalam aplikasi digital melalui gawai yang menampilkan data pribadi sebagai identitas yang bersangkutan.

Saat ini Identitas Kependudukan Digital atau biasa disingkat dengan IKD diterapkan secara bertahap pada masyarakat dengan melihat kekurangan dan kelebihanannya. IKD dibuat dan dikontrol oleh pemerintah, dalam hal ini adalah Ditjen Dukcapil Kementerian Dalam Negeri yang penyelenggaraannya terintegrasi dengan SIAK terpusat. Pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia No. 72 Tahun 2022 terlampir pada Bab III, Identitas Kependudukan Digital bertujuan untuk:

- a. Mengikuti penerapan teknologi informasi dan komunikasi mengenai digitalisasi kependudukan
- b. Meningkatkan pemanfaatan digitalisasi kependudukan bagi penduduk
- c. Mempermudah dan mempercepat transaksi pelayanan publik atau privat dalam bentuk digital

- d. Mengamankan kepemilikan Identitas Kependudukan Digital melalui sistem autentikasi guna mencegah pemalsuan dan kebocoran data

Selain KTP-el didalam IKD juga terdapat beberapa dokumen kependudukan lainnya seperti, biodata penduduk, kartu keluarga, surat keterangan kependudukan, serta akta pencatatan sipil sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

### **2.3.2 Mekanisme dan Prosedur Penggunaan Identitas Kependudukan Digital**

Sesuai yang terlampir pada Permendagri Nomor 72 Tahun 2022, penyelenggaraan penerbitan Identitas Kependudukan Digital dilakukan dengan cara seperti berikut:

- a. Penduduk yang telah melakukan perekaman KTP-el dan teridentifikasi tinggal mengunduh aplikasi Identitas Kependudukan Digital melalui gawai pintar
- b. Penduduk melakukan registrasi pada laman aplikasi Identitas Kependudukan Digital dengan:
  - 1) Mengisi NIK, alamat suart elektronik, nomor telepon gawai pintar

- 2) Melakukan swafoto bergerak wajah atau menggunakan biometrik iris atau sidik jari untuk deteksi kesesuaian/keaktifan
- c. Ditjen melakukan verifikasi dan validasi atas registrasi penduduk
  - d. Ditjen mengaktifkan aplikasi Identitas Kependudukan Digital pada gawai pintar penduduk dan menerbitkan *QR code*
  - e. Penduduk mengoperasionalkan pada gawai pintar dengan cara:
    - 1) Login dengan menggunakan *personal identification number* dan akan muncul beranda aplikasi Identitas Kependudukan Digital
    - 2) Penduduk yang berhasil masuk beranda aplikasi Identitas Kependudukan Digital melakukan pelayanan administrasi kependudukan dan menampilkan data balikan dari pengguna (terintegrasi secara otomatis)
  - f. Data balikan yang dimaksud adalah data yang diperoleh melalui perjanjian kerja sama antara pengguna dengan Menteri sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

g. Pengguna yang telah melakukan perjanjian kerja sama melakukan konfigurasi dan penyesuaian aplikasi untuk dapat memanfaatkan Identitas Kependudukan Digital

Keamanan IKD ini berpedoman pada International Organization for Standardization/International Electrothechincal Commision dan National Institute of Standards and Technology serta sistem manajemen keamanan informasi, yang menjamin terjaganya data penduduk. Dalam pengembangannya, dibutuhkan pengembangan secara sistematis melalui tahapan-tahapan yang realistis dan terukur sehingga terciptanya sistem yang andal, terpercaya, serta terjangkau oleh masyarakat luas dan juga dapat mengembangkan kapasitas SDM di lingkungan pemerintahan.

#### **2.4 Kerangka Konseptual**

Kerangka konseptual merupakan hubungan antara konsep satu dengan konsep lainnya untuk menentukan alur pemikiran peneliti. Yang mendasari kerangka konsep dalam penelitian ini yaitu Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government serta Peraturan Daerah Kabupaten Bone No. 3 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Adapun kerangka konseptual dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

