

SKRIPSI



EFEKTIVITAS PROGRAM LAYANAN JEMPUT BOLA AKTIVASI APLIKASI IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL DI KELURAHAN TAJUR KOTA TANGERANG

Disusun oleh:

Nama : Fitri Handayani
NPM : 2013011281
Jurusan : Administrasi Publik
Program Studi : Administrasi Pembangunan Negara

**PROGRAM SARJANA TERAPAN
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA**

JAKARTA, 2024



**EFEKTIVITAS PROGRAM LAYANAN JEMPUT BOLA
AKTIVASI APLIKASI IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL
DI KELURAHAN TAJUR KOTA TANGERANG**

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat guna memperoleh gelar Sarjana Terapan

Oleh

**NAMA : FITRI HANDAYANI
NPM : 2013011281
JURUSAN : ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI PEMBANGUNAN NEGARA**

SKRIPSI

**PROGRAM SARJANA TERAPAN
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA**

JAKARTA, 2024

**LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR UNTUK
DIPERTAHANKAN DALAM UJIAN**

**LEMBAR PERSETUJUAN
SKRIPSI**

NAMA : FITRI HANDAYANI
NPM : 2013011281
JURUSAN : ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI PEMBANGUNAN NEGARA
JUDUL : EFEKTIVITAS PROGRAM LAYANAN JEMPUT BOLA
AKTIVASI APLIKASI IDENTITAS KEPENDUDUKAN
DIGITAL DI KELURAHAN TAJUR KOTA TANGERANG

Diterima dan disetujui untuk dipertahankan
Pada, 5 Juli 2024

Pembimbing



(Dra. Hamidah Rosidanti Susilatun, MEM)

LEMBAR PENGESAHAN

Diperiksa dan disahkan oleh Tim Penguji Ujian Tugas Akhir Sarjana Terapan
Politeknik STIA LAN Jakarta pada 12 Juli 2024.

Ketua Merangkap Anggota,


(Retnayu Prasetyanti, SAP., MAP)

Sekretaris Merangkap Anggota,


(Nila Kurniawati, SAP., MAP)

Anggota,


(Dra. Hamidah Rosidanti Susilatun, MEM)

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Fitri Handayani
NPM : 2013011281
Jurusan : Administrasi Publik
Prodi : Administrasi Pembangunan Negara

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Tugas Akhir yang telah saya buat dengan judul “Efektivitas Program Layanan Jemput Bola Aplikasi Identitas Kependudukan Digital di Kelurahan Tajur Kota Tangerang” merupakan hasil karya saya sendiri dan terbukti keasliannya. Apabila dikemudian hari penulisan Tugas Akhir ini merupakan hasil penjiplakan atau plagiat terhadap karya tulisan orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan peraturan Politeknik STIA LAN Jakarta dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan yang sadar dan tanpa paksaan siapapun.

Jakarta, 27 Juni 2024

Penulis,



Fitri Handayani

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT, atas berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini dengan judul “Efektivitas Program Layanan Jemput Bola Aktivasi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital di Kelurahan Tajur Kota Tangerang”.

Penulisan skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana terapan pada Program Studi Administrasi Pembangunan Negara Politeknik STIA LAN Jakarta. Dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Ucapan terima kasih peneliti sampaikan terutama kepada yang terhormat ibu **Dra. Hamidah Rosidanti Susilatun, MEM.** selaku dosen pembimbing yang telah membimbing peneliti dengan penuh kesabaran, ketelitian, dan selalu memberikan petunjuk kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

Selain itu, peneliti juga menyadari bahwa banyak pihak yang juga terlibat di dalam proses pembuatan skripsi ini, maka ucapan terima kasih peneliti berikan juga kepada yang terhormat:

1. Ibu Prof. Dr. Nurliah Nurdin, S.Sos, MA selaku Direktur Politeknik STIA LAN Jakarta, atas kesempatan yang telah diberikan kepada peneliti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Ibu Rindri Andewi Gati, SAP, MKP selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan masukan dan motivasinya kepada peneliti selama masa perkuliahan.
3. Bapak/Ibu dosen dan tendik Politeknik STIA LAN Jakarta yang telah memberikan ilmunya kepada peneliti.
4. Keluarga tercinta yang telah memberikan kasih sayang, dukungan material dan doa kepada peneliti.
5. Pimpinan dan staf Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang, serta pimpinan dan staf Kelurahan Tajur yang telah bersedia menjadi *key informant*.

6. Masyarakat Kelurahan Tajur yang telah bersedia menjadi *key informant* dalam penelitian ini.
7. YOK 4/4 YOK, Ica, Ruri, Tika, Pipit, Pujay, Indri, Arti, Mayang, Salsa dan Silvia yang selalu memberikan dukungan dan semangat dalam membantu peneliti menyelesaikan skripsi.
8. Rekan-rekan sesama mahasiswa khususnya konsentrasi APN yang telah memberikan semangat dan dukungannya sehingga skripsi ini dapat selesai.
9. Semua pihak yang terlibat dan tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis selama perkuliahan hingga penyelesaian skripsi.

Dengan kerendahan hati, peneliti menyadari bahwa skripsi ini tidak terlepas dari segala kekurangan. Peneliti menghargai kritik dan saran yang bersifat konstruktif, sehingga skripsi ini diharapkan dapat membawa manfaat bagi pihak yang membutuhkan.

Jakarta, 27 Juni 2024

FH

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

ABSTRAK

Fitri Handayani, 2013011281

**EFEKTIVITAS PROGRAM LAYANAN JEMPUT BOLA
AKTIVASI APLIKASI IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL
DI KELURAHAN TAJUR KOTA TANGERANG**

Skripsi, xv hlm, 83 halaman

Dosen Pembimbing: Dra. Hamidah Rosidanti Susilatun, MEM

Kelurahan Tajur merupakan salah satu kelurahan yang melaksanakan program layanan jemput bola aktivasi aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). Program ini dilaksanakan karena aktivasi aplikasi IKD di kalangan masyarakat Kelurahan Tajur masih di bawah target yang telah ditetapkan yaitu sebesar 30% dari jumlah masyarakat yang memiliki KTP. Program layanan jemput bola ini berlangsung sejak bulan Agustus tahun 2022 sampai sekarang. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas program layanan jemput bola aktivasi aplikasi IKD yang dilaksanakan di Kelurahan Tajur Kota Tangerang. Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik wawancara dan telaah dokumen. Terdapat empat aspek yang diteliti dalam penelitian ini yaitu aspek ketepatan sasaran program, aspek sosialisasi program, aspek tujuan program, dan aspek pemantauan program.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa program layanan jemput bola yang dilaksanakan oleh Kelurahan Tajur dapat dikatakan cukup efektif, karena terjadinya peningkatan aktivasi aplikasi IKD di kalangan masyarakat Kelurahan Tajur meskipun tidak signifikan, yaitu sebesar 10% yang semula hanya sebesar 5% setelah program layanan jemput bola ini dilaksanakan. Untuk mengoptimalkan layanan jemput bola ini, peneliti menyarankan agar mengintensifkan pencatatan penduduk yang belum mengaktivasi aplikasi IKD melalui kerja sama dengan pengurus RT/RW, menyediakan fasilitas *Wi-Fi* pada saat layanan jemput bola, dan meningkatkan frekuensi sosialisasi agar semakin banyak masyarakat yang mengaktivasi aplikasi IKD.

Kata kunci: layanan jemput bola; efektivitas; Identitas Kependudukan Digital.

ABSTRACT

Fitri Handayani, 2013011281

**EFFECTIVENESS OF THE DIGITAL PICKUP SERVICE PROGRAM
ACTIVATION OF THE DIGITAL POPULATION IDENTITY
APPLICATION IN TAJUR DISTRICT, TANGERANG CITY**

Undergraduate Thesis, xv pp, 83 pages

Supervisor: Dra. Hamidah Rosidanti Susilatun, MEM

Tajur district is one of the districts that implements the digital pickup service program for activating the Digital Population Identity (IKD) application. This program was implemented because the activation of the IKD application among the people of Tajur District was still far below the target that had been set, namely 30% of the number of people who had KTPs. This digital pickup service program has been running since August 2022 until now. The aim of this research is to determine the effectiveness of the IKD application activation digital pickup service program implemented in Tajur District, Tangerang City. In this research, the method used is descriptive with a qualitative approach. Data collection techniques used interview techniques and document review. There are four aspects examined in this research, namely aspect of program target accuracy, aspect of program socialization, aspect of program objective, and aspect of program monitoring.

The result of this research shows that the digital pickup service program implemented by Tajur District can be said to be quite effective, because there has been an increase in the activation of the IKD application among the people of Tajur District, although it is not significant, namely by 10%, which was originally only 5% after this digital pickup service program implemented. To optimize this digital pickup service, researcher suggests intensifying the recording of residents who have not activated the IKD through collaboration with RT/RW administrators, providing Wi-Fi facilities during the digital pick-up service program activation, increasing the frequency of socialization so that more people can activated the IKD application.

Keywords: *digital pickup service; effectiveness; Digital Population Identity.*

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR FOTO	xv
DAFTAR SINGKATAN.....	xvi
BAB I PERMASALAHAN PENELITIAN	1
A. Latar Belakang Permasalahan	1
B. Rumusan Permasalahan	11
C. Tujuan Penelitian	11
D. Manfaat Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
A. Tinjauan Kebijakan dan Teori	13
B. Konsep Kunci	27
C. Kerangka Berpikir	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	29
A. Metode Penelitian	29

B. Teknik Pengumpulan Data	30
C. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data	32
BAB IV HASIL PENELITIAN	36
A. Penyajian Data	36
B. Pembahasan	67
C. Sintesis Pemecahan Masalah	73
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	75
A. Kesimpulan	75
B. Saran	76
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN	
1. Matriks Pengembangan Instrumen Penelitian	
2. Pedomaan Telaah Dokumen	
3. Pedomaan Wawancara	
4. Hasil Telaah Dokumen	
5. Hasil Wawancara	
6. Surat Permohonan Penelitian dari Politeknik STIA LAN Jakarta	
7. Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian	
8. Surat Keterangan Bebas Plagiarisme (Turnitin)	
9. Riwayat Hidup Peneliti	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Laju Pertumbuhan Penduduk per Tahun di Kota Tangerang Menurut Kecamatan 2022	8
Tabel 1.2	Jumlah Penduduk Berdasarkan Kelompok Usia dan Jenis Kelamin Kelurahan Tajur Tahun 2023	9
Tabel 1.3	Presentase capaian aktivasi aplikasi ikd 2022-2023	11
Tabel 3.1	Daftar <i>Key Informant</i>	31
Tabel 4.1	Data Penduduk Kelurahan Tajur Tahun 2023	41
Tabel 4.2	Data Persebaran Penduduk Kelurahan Tajur per RT/RW Tahun 2023.....	41
Tabel 4.3	Jadwal Pelaksanaan Aktivasi Aplikasi IKD di Kelurahan Tajur	47
Tabel 4.4	Peningkatan Aktivasi Aplikasi IKD di Kelurahan Tajur	51

POLITEKNIK
STIALAN
JAKARTA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Bagan Kerangka Berfikir	28
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Disdukcapil Kota Tangerang	37
Gambar 4.2	Peta Lokasi Kelurahan Tajur.....	40
Gambar 4.3	Struktur Organisasi Kelurahan Tajur	43
Gambar 4.4	Alur Pembuatan IKD	58
Gambar 4.5	Fitur Pada Aplikasi IKD	59
Gambar 4.6	Jadwal Kolaborasi Layanan Jemput Bola	66



POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

DAFTAR FOTO

Foto 4.1	Program Layanan Jemput Bola IKD	52
Foto 4.2	Sosialisasi Tidak Langsung Oleh Disdukcapil Kota Tangerang	54
Foto 4.3	<i>Standing Banner</i> Informasi Aplikasi IKD.....	55
Foto 4.4	Sosialisasi IKD di Kelurahan Tajur	56



POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

DAFTAR SINGKATAN

Disdukcapil	: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Ditjen	: Direktorat Jenderal
IKD	: Identitas Kependudukan Digital
Inpres	: Instruksi Presiden
KIA	: Kartu Identitas Anak
KK	: Kartu Keluarga
KTP	: Kartu Tanda Penduduk
Pemkel	: Pemerintah Kelurahan
Permendagri	: Peraturan Menteri Dalam Negeri
Permenpan RB	: Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi
RT	: Rukun Tetangga
RW	: Rukun Warga
SIAK	: Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
UU	: Undang-Undang
WNA	: Warga Negara Asing
WNI	: Warga Negara Indonesia

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

BAB I

PERMASALAHAN PENELITIAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan indikator penting dalam menilai kinerja pemerintah baik di tingkat pusat maupun di tingkat daerah, penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah dapat dikatakan baik apabila pelayanan yang diberikan berorientasi berdasarkan kepentingan masyarakat. Pelayanan yang dapat memberikan implikasi serta berkualitas akan memberikan kepuasan kepada masyarakat, sebab indikator keberhasilan dari pelayanan yang diberikan akan menjadi tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pemerintah. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat dikatakan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan dengan prosedur pelayanan yang baik, cepat, tepat, dan memuaskan. Oleh karena itu, pelaksanaan pelayanan tersebut harus dapat memenuhi kebutuhan dan kelengkapan yang dibutuhkan oleh masyarakat dengan memberikan kemudahan dalam mengakses pelayanan administrasi kependudukan.

Pada umumnya penduduk pernah merasakan layanan administrasi kependudukan guna memperoleh dokumen kependudukan. Dokumen kependudukan sendiri merupakan dokumen resmi yang dikeluarkan atau diterbitkan oleh instansi pelaksana yang memiliki kekuatan hukum sebagai alat bukti resmi dan sah yang dihasilkan dari pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Dokumen kependudukan memiliki manfaat yang sangat penting bagi penduduk, dari awal lahir ke dunia sampai meninggal pasti membutuhkan dokumen kependudukan. Salah satu manfaat yang dapat dirasakan yaitu memberikan kejelasan identitas dan status bagi penduduk, memberikan kepastian dan perlindungan hukum, serta memberikan manfaat bagi kepentingan administrasi dan pelayanan publik yang lainnya.

Pemerintah memegang peranan penting dalam menyelenggarakan pelayanan publik bagi penduduk, seperti yang tercantum di dalam Undang-Undang

(UU) Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan pada Pasal 1, berbunyi:

Administrasi kependudukan merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, dan pendayagunaan yang hasilnya digunakan untuk pelayanan publik serta pembangunan di sektor lain.

Sedangkan, penyelenggara pelayanan publik adalah pemerintah, pemerintah provinsi, pemerintah kabupaten/kota yang bertanggung jawab serta berwenang dalam urusan administrasi kependudukan. Pelayanan publik sendiri menurut Sinambela dan Rochadi (2006) memiliki arti “Memberikan layanan (melayani) keperluan individu atau penduduk yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan”.

Agar terciptanya pelayanan publik yang efektif khususnya di bidang administrasi kependudukan, maka diperlukan sebuah inovasi untuk mewujudkan hal tersebut. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan RB) Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik menjelaskan bahwa “Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik diperlukan pengembangan inovasi pelayanan publik pada Kementerian/Lembaga (K/L) dan Pemerintah Daerah”. Inovasi dilakukan dengan tujuan agar pelayanan publik lebih efektif dan dapat memberikan kepuasan kepada penduduk. Salah satu inovasi yang diciptakan oleh pemerintah di bidang administrasi kependudukan yaitu melalui layanan jemput bola. Inovasi layanan jemput bola kini dijadikan sebagai salah satu program oleh instansi pemerintah yang melaksanakan layanan publik di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

Program layanan jemput bola dalam pelayanan administrasi kependudukan tercantum di dalam Peraturan Kementerian Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan pada Pasal 2 ayat (1) dan (2) yang mengamanatkan:

Ayat (1) Peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten/kota.

Ayat (2) Peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan sebagaimana yang dimaksud dalam ayat (1) dapat dilakukan melalui layanan terintegrasi/atau jemput bola.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) kabupaten/kota dapat melaksanakan layanan jemput bola sebagaimana yang telah tercantum pada Pasal 2 ayat (2) Permendagri Nomor 19 Tahun 2018 kepada penduduk yang ada di daerahnya yang memiliki kendala dalam mengakses atau mendapatkan layanan publik di bidang administrasi kependudukan terutama dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP).

Sebab salah satu dokumen kependudukan yang memiliki peran penting bagi pelaksanaan pelayanan publik adalah KTP. KTP merupakan identitas resmi yang dikeluarkan oleh instansi resmi dan sah di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI). Kartu ini wajib dimiliki oleh setiap Warga Negara Indonesia (WNI) dan Warga Negara Asing (WNA) yang memiliki izin tinggal tetap di Indonesia dan telah mencapai usia 17 tahun. KTP mempunyai fungsi sebagai identitas atau tanda pengenal yang sah dan diakui secara nasional maupun internasional. KTP dapat diibaratkan sebagai kebutuhan utama yang dibutuhkan oleh penduduk sesuai dengan UU Nomor 24 Tahun 2013 mengenai manfaat dan fungsi KTP yaitu sebagai akses pelayanan publik, perencanaan pembangunan, keamanan negara, demokrasi, data statistik kependudukan, mencegah penyalahgunaan dokumen kependudukan, serta sebagai dasar penerbitan dokumen lain seperti Surat Izin Mengemudi (SIM), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), paspor, serta dokumen identitas yang lainnya.

Tujuan adanya program layanan jemput bola ini yaitu guna memudahkan pelayanan publik agar dapat meminimalisir dan mengatasi kendala atau permasalahan-permasalahan yang ada seperti: penyelesaian dokumen kependudukan yang sangat lama, lamanya pembuatan KTP akibat dari tidak tersedianya blangko, ketidakmengertian masyarakat akan pelayanan yang tersedia, serta penggunaan teknologi yang masih tidak dimengerti atau literasi digital yang masih rendah. Pada saat ini tidak hanya Disdukcapil kabupaten/kota yang melaksanakan program tersebut, namun kelurahan pun turut serta dalam

mengimplementasikan program ini. Sebab kelurahan merupakan unit pemerintahan di tingkat paling bawah di NKRI yang paling dekat dengan penduduk, sehingga dirasa apabila kelurahan turut bekerja sama dalam melaksanakan program layanan jemput bola maka akan meningkatnya optimalisasi dan efektivitas dari program tersebut. Kelurahan kini memberikan layanan jemput bola dengan beberapa pelayanan yang ada dan tetap bekerja sama dengan Disdukcapil yaitu dalam pembuatan KTP, pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA), perubahan Kartu Keluarga (KK), dan pembuatan Akta Kelahiran; dan saat ini adanya penambahan satu jenis pelayanan baru yang sedang dijalankan yaitu aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD).

IKD merupakan sebuah inovasi yang diciptakan oleh Direktorat Jenderal Dukcapil Kementerian Dalam Negeri (Ditjen Dukcapil Kemendagri) dan yang ditugaskan dalam pengimplementasiannya yaitu instansi yang menjalankan tugas pengurusan administrasi kependudukan yakni Disdukcapil kabupaten/kota, beserta kecamatan, dan kelurahan yang terhubung dengan Disdukcapil kabupaten/kota. IKD ini diciptakan untuk seluruh masyarakat yang berusia minimal 17 tahun atau telah melakukan perekaman KTP. Manfaat dari adanya IKD bagi masyarakat yang baru berusia 17 tahun dan telah melakukan rekam KTP yaitu sebagai pengganti KTP fisik yang belum tersedia karena keterbatasan blangko, serta mempermudah seluruh masyarakat dalam melihat dan mendapatkan dokumen kependudukan. Dasar amanat penyelenggaraan layanan aktivasi IKD yaitu Permendagri Nomor 72 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital. IKD merupakan sebuah aplikasi yang berisikan informasi elektronik yang dapat digunakan untuk merepresentasikan dokumen data kependudukan dan data balikan melalui *handphone* yang dapat menampilkan data pribadi sebagai identitas diri.

Adapun syarat yang perlu dibawa oleh masyarakat jika ingin melakukan aktivasi IKD yaitu, *handphone* yang memiliki *e-mail* dan nomor *handphone* aktif dan Nomor Induk Kependudukan (NIK).

Pada awalnya IKD memang diciptakan untuk mengatasi permasalahan pengadaan KTP yang ada di Indonesia, sehingga pada awalnya lebih dikenal

dengan KTP Digital. Namun semakin berjalannya waktu, aplikasi IKD ini terus menambah fitur yang ada di dalamnya seperti: data keluarga yang di dalamnya berisi biodata anggota keluarga yang terdaftar pada satu KK, dokumen yang terbagi menjadi dua menu yaitu ‘kependudukan’ dan ‘lainnya’. Di dalam menu ‘kependudukan’ berisi data KTP dan KK secara digital, sedangkan dalam menu ‘lainnya’ berisi informasi dan instansi yang memiliki kerja sama dengan Ditjen Dukcapil seperti Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan, BPJS Ketenagakerjaan, Badan Kepegawaian Negara, Kementerian Sosial, Komisi Pemilihan Umum, serta Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. Dapat dilihat bahwa kini IKD tidak hanya berisi KTP, namun banyak sekali fitur dan menu yang ada di dalamnya guna memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan khususnya di bidang administrasi kependudukan. Program layanan jemput bola aktivasi aplikasi IKD saat ini dijadikan fokus utama dalam pelaksanaan tertib administrasi kependudukan oleh kelurahan berdasarkan Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 82 Tahun 2023 tentang Percepatan Transformasi Digital dan Keterpaduan Layanan Digital Nasional yang mengamanatkan:

...Kepada Disdukcapil kabupaten/kota untuk dapat mengerahkan seluruh kelurahan agar melaksanakan program layanan jemput bola aplikasi IKD, karena merupakan cara yang paling tepat dalam meningkatkan cakupan kepemilikan IKD.

Salah satu pemerintah daerah yang melaksanakan layanan jemput bola yaitu Kota Tangerang. Dalam melaksanakan Perpres Nomor 82 Tahun 2023 itu, maka Disdukcapil Kota Tangerang mengamanatkan kepada seluruh kelurahan yang ada di wilayahnya untuk menyelenggarakan program layanan jemput bola aktivasi aplikasi IKD. Pernyataan tersebut peneliti dapatkan pada saat peneliti melakukan *preliminary study* (studi pendahuluan) kepada Ketua Tim Kerja Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Disdukcapil Kota Tangerang, yang menjelaskan:

Pada saat ini memang IKD menjadi fokus layanan yang kita lakukan. Kita amanatkan ke seluruh kelurahan untuk dapat melakukan layanan jemput bola aktivasi aplikasi IKD secara berkala agar dapat menaikkan jumlah aktivasi IKD di Kota Tangerang. Pada saat ini capaian aktivasi IKD di setiap kelurahan belum mencapai 30% dari total penduduk yang ada di wilayahnya. Presentase tersebut ditetapkan oleh Ditjen Dukcapil. Makanya kenapa layanan jemput

bola IKD dijadikan fokus ya karena emang kepemilikannya masih rendah di setiap kelurahan di Kota Tangerang. Padahal IKD ini merupakan salah satu dari bentuk adaptasi di era teknologi seperti saat ini.

IKD ini merupakan salah satu bentuk penyelesaian kendala yang saat ini masih terjadi di Indonesia, yaitu lamanya pembuatan KTP akibat tidak tersedianya blangko. Hal ini dibuktikan dari hasil *preliminary study* yang dilakukan oleh peneliti kepada salah satu warga Kelurahan Tajur yang baru saja melakukan perekaman KTP.

Barusan saya habis melakukan perekaman KTP. Kata petugas nya sih tadi sekitar tiga bulanan baru bisa dapet KTP nya, tapi itu juga belum pasti dikarenakan ketersediaan blangko yang ada bener-bener sedikit jadinya saya harus sabar nunggu sampai tiga bulan.

Selain juga dapat mengatasi lamanya waktu untuk mendapatkan KTP akibat tidak tersedianya blangko, IKD juga mampu untuk mengurangi anggaran dalam pembuatan KTP. Sebagaimana dikutip dari liputan6.com pada tanggal 10 Februari 2023, yaitu:

Dirjen Dukcapil Kemendagri menyatakan bahwa penggunaan IKD dapat menghemat Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN). Zudan Arif Fakrullah selaku Dirjen Dukcapil Kemendagri menuturkan bahwa Dukcapil dapat menghemat APBN sekitar Rp. 13.000,00 – Rp. 14.000,00 ribu per keping KTP yang jika dijumlah dapat menghemat sebesar 200 miliar pertahun.

Dari penuturan tersebut dapat diketahui bahwa begitu bermanfaat dan menguntungkannya penggunaan IKD. Oleh sebab itu, pada saat ini pemerintah menerapkan program layanan jemput bola dalam memberikan pelayanan IKD. Sebab IKD merupakan sebuah terobosan yang diciptakan guna mengikuti perkembangan zaman yang disertai dengan perkembangan teknologi. Dengan adanya perkembangan teknologi, maka tercipta pula kemudahan. Semua aktivitas akan terasa lebih mudah dan praktis. Kini masyarakat dimudahkan dalam mengakses berbagai hal yang diinginkan dan diperlukan hanya melalui genggam tangan lewat *handphone*. Hampir semua anggota masyarakat memiliki *handphone*, kalupun tidak dimiliki oleh setiap orang, setidaknya dalam satu keluarga inti ada salah satu anggota keluarga yang memiliki *handphone*.

Dalam konteks ini, UU Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang memberikan kebebasan kepada pemerintah daerah untuk melakukan inovasi di bidang administrasi publik, khususnya yang berkaitan dengan pelayanan publik. Salah satu bentuk inovasi yang diperkenalkan adalah pengenalan sistem pemerintahan berbasis elektronik atau *e-government*. Peraturan seperti UU Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi Transaksi Elektronik dan Permendagri Nomor 7 Tahun 2009 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Online yang mengatur tentang penggunaan teknologi internet dalam kaitannya dengan pemerintahan yang dikenal sebagai *e-government*. Dengan adanya peraturan tersebut, pemerintah Indonesia menciptakan landasan hukum yang mengizinkan penggunaan teknologi informasi dan internet dalam penyelenggaraan pelayanan publik terkait pengelolaan kependudukan. Melalui *e-government*, pemerintah dapat mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi dan internet untuk memberikan layanan publik yang lebih cepat, efektif, efisien, dan terjangkau bagi masyarakat. Ini mencakup berbagai layanan terkait administrasi kependudukan seperti pendaftaran penduduk, pembuatan kartu identitas, perubahan data kependudukan, dan layanan lainnya yang dapat diakses secara daring melalui *platform online*. Dengan adanya regulasi ini, diharapkan pelayanan publik terkait kependudukan menjadi lebih transparan, mudah diakses, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Kota Tangerang merupakan salah satu kota yang menerapkan konsep *smart city* sebagai salah satu langkah transformasi yang signifikan dalam memberikan pelayanan publik yang mudah dan cepat bagi masyarakat Kota Tangerang. Dengan diterapkannya konsep *smart city* ini tentu saja pemerintah Kota Tangerang khususnya Disdukcapil Kota Tangerang sebagai pelaksana administrasi kependudukan mendukung penuh penyelenggaraan IKD. Disdukcapil Kota Tangerang merupakan salah satu instansi yang melaksanakan dan menjalankan program layanan jemput bola aktivasi aplikasi IKD bekerjasama dengan pemerintah kecamatan dan pemerintah kelurahan yang ada di dalam wilayahnya. Kota Tangerang memiliki 13 kecamatan, dengan Kecamatan Ciledug sebagai

kecamatan yang memiliki laju pertumbuhan tertinggi dibanding yang lainnya. Dalam Tabel 1.1 berikut ini disajikan data mengenai laju pertumbuhan penduduk yang ada di Kota Tangerang.

Tabel 1.1
LAJU PERTUMBUHAN PENDUDUK DI KOTA
TANGERANG MENURUT KECAMATAN TAHUN 2022

No	Kecamatan	Penduduk (ribu)	Laju Pertumbuhan Penduduk
1	Ciledug	168 670	1,09
2	Larangan	166 900	1,08
3	Karang Tengah	118 409	1,07
4	Cipondoh	256 392	1,06
5	Pinang	185 342	1,05
6	Tangerang	155 094	1,04
7	Karawaci	188 124	1,03
8	Jatiuwung	102 650	1,02
9	Cibodas	149 093	1,01
10	Periuk	144 208	1,00
11	Batuceper	92 868	1,01
12	Neglasari	118 692	1,02
13	Benda	84 114	1,03
	Kota tangerang	1 930 556	

Sumber: Badan Pusat Statistik (2023).

Berdasarkan tabel di atas, Kecamatan Ciledug memiliki laju pertumbuhan penduduk sebesar 1,09% dan merupakan kecamatan yang laju pertumbuhan penduduknya tertinggi dalam wilayah Kota Tangerang. Dengan terus meningkatnya jumlah penduduk dari waktu ke waktu, menyebabkan meningkatnya permintaan atas pembuatan layanan pembuatan dokumen kependudukan. Hal ini dikarenakan kecamatan ini berdekatan dengan wilayah Kota Administrasi Jakarta Barat, sehingga di prediksi laju pertumbuhan penduduk di wilayah Kecamatan Ciledug akan mengalami kenaikan yang lebih tinggi dibandingkan kecamatan lain. Kecamatan Ciledug memiliki 8 kelurahan, Kelurahan Tajur merupakan satu dari delapan kelurahan yang berada dalam lingkup wilayah Kecamatan Ciledug

yang memiliki luas wilayah sebesar 1,34 Km². Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) Tahun 2022, penduduk Kelurahan Tajur terdiri dari 11 Rukun Warga (RW) dan 58 Rukun Tetangga (RT) dengan jumlah penduduk sebanyak 18,162 jiwa.

Kelurahan Tajur merupakan kelurahan yang memiliki penduduk dengan usia produktif yang tinggi dan wilayah terluas dibandingkan dengan tujuh kelurahan lainnya yang berada dalam wilayah Kecamatan Ciledug, yaitu Kelurahan Paninggilan dengan luas wilayah sebesar 1,08 Km², Kelurahan Paninggilan Utara dengan luas wilayah sebesar 1,18 Km², Kelurahan Parung Serab dengan luas wilayah sebesar 1,18 Km², Kelurahan Sudimara Barat dengan luas wilayah sebesar 0,97 Km², Kelurahan Sudimara Jaya dengan luas wilayah sebesar 0,79 Km², Kelurahan Sudimara Selatan dengan luas wilayah sebesar 1,10 Km², Kelurahan Sudimara Timur dengan luas wilayah sebesar 1,12 Km², sehingga bisa diprediksi juga bahwa Kelurahan Tajur memiliki tantangan tersendiri dalam melaksanakan program layanan jemput bola. Dalam Tabel 1.2 berikut ini disajikan data mengenai jumlah penduduk Kelurahan Tajur berdasarkan kelompok usia dan jenis kelamin.

Tabel 1.2

**JUMLAH PENDUDUK BERDASARKAN KELOMPOK
USIA DAN JENISKELAMIN KELURAHAN TAJUR
TAHUN 2023**

No	Umur	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
1	0-4 Tahun	668	645	1.313
2	5-9 Tahun	859	808	1.667
3	10-14 Tahun	777	702	1.479
4	15-19 Tahun	613	618	1.231
5	20-24 Tahun	699	678	1.377
6	25-29 Tahun	778	769	1.547
7	30-34 Tahun	828	893	1.721
8	35-39 Tahun	816	808	1.624
9	40-44 Tahun	755	748	1.503
10	45-49 Tahun	573	590	1.163
11	50-54 Tahun	476	578	1.054
12	55-59 Tahun	445	606	1.051
13	60-64 Tahun	456	458	914

14	65-69 Tahun	287	284	571
15	70-74 Tahun	147	128	275
16	>75 Tahun	94	118	212
	Jumlah	9.271	9.431	18.702

Sumber: Pemerintah Kelurahan Tajur (2024).

Berdasarkan tabel di atas, jumlah penduduk tertinggi pada Kelurahan Tajur terdapat pada kelompok umur 30-34 tahun yaitu sebanyak 1.721 penduduk dan jumlah penduduk terendah ada pada kelompok umur 75 tahun ke atas yaitu sebanyak 212 penduduk. Dapat diketahui bahwa jumlah penduduk usia produktif di Kelurahan Tajur sangat tinggi, yang diartikan bahwa kelompok umur usia produktif memiliki mobilitas yang tinggi dalam kehidupan sehari-hari. Dari hasil *preliminary study* yang peneliti lakukan kepada Kepala Seksi Tata Pemerintahan (Kasi Tapem) Pemerintah Kelurahan (Pemkel) Tajur diketahui bahwa:

Penduduk kita memang paling tinggi umur 30-34 tahunnya jadi bisa dipastikan punya mobilitas yang tinggi ya. Nah ini juga yang menjadi tantangan kita dalam pelaksanaan program layanan jemput bola. Karena walaupun usia produktif dan mobilitasnya tinggi, tetapi dalam tingkat literasi digitalnya masih rendah. Sedangkan yang paham teknologi itu penduduk gen z usia 17-25 tahun. Wilayah kita itu terdiri dari 60% perkampungan dan sisanya komplek. Ternyata ini juga berpengaruh terhadap antusias dan keinginan penduduk yang ingin memiliki IKD, sehingga pada saat ini kita baru mencapai 10% dari penduduk yang memiliki KTP sebanyak 13.612 dari yang awalnya 5% saja yaitu sebanyak 600 penduduk pada tahun 2022.

Dari penuturan tersebut, diketahui bahwa presentase aktivasi aplikasi IKD di Kelurahan Tajur mengalami peningkatan sejak dilaksanakannya layanan jemput bola ditahun 2022. Di tahun tersebut, awalnya hanya sebesar 5% atau sebanyak 600 penduduk yang telah melakukan aktivasi, namun kini sudah sebesar 10% atau sejumlah 1.300 pengguna dari total penduduk yang memiliki KTP sebanyak 13.612 penduduk. Tabel 1.3 di bawah ini merupakan presentase capaian aktivasi aplikasi IKD sebelum dan sesudah pelaksanaan jemput bola.

Tabel 1.3
PRESENTASE CAPAIAN AKTIVASI APLIKASI IKD 2022-2023

No	Tahun	Jumlah
1	Agustus 2022	5%
2	Desember 2022	6%
3	Agustus 2023	8%
4	Desember 2023	10%

Sumber: Pemerintah Kelurahan Tajur (2024).

Meskipun Kota Tangerang dikenal sebagai kota yang menerapkan konsep *smart city* namun dalam kenyataannya masih banyak masyarakat yang belum melek teknologi dan memiliki literasi digital yang rendah di beberapa daerah dan Kelurahan Tajur termasuk di dalamnya. Terlebih di Kelurahan Tajur terdapat 2 lingkungan permukiman, yaitu permukiman kampung yang penduduknya berjumlah 60% dan permukiman kompleks yang jumlah penduduknya sebesar 40% dari total jumlah penduduk. Kondisi tempat tinggal ternyata mempengaruhi pengetahuan mengenai teknologi dan tentunya berpengaruh terhadap efektivitas dari program layanan jemput bola ini. Sebab literasi digital yang ada di Kelurahan Tajur dinilai masih rendah terutama pada permukiman kampung. Padahal pemerintah telah menetapkan target nasional capaian aktivasi aplikasi IKD yaitu sebesar 30% dari total penduduk yang memiliki KTP, sehingga target tersebut masih belum dapat dicapai oleh Kelurahan Tajur.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, terlihat bahwa dikalangan masyarakat Kelurahan Tajur masih terdapat rendahnya literasi digital, tingginya penduduk usia produktif, perbedaan kondisi permukiman yang menyolok antara permukiman kampung dan kompleks, dan capaian aktivasi aplikasi IKD yang masih rendah. Sehingga diperlukan peningkatan cakupan aktivasi aplikasi IKD guna mendukung Perpres Nomor 82 Tahun 2023 dalam percepatan transformasi digital serta penyelenggaraan IKD. Hal inilah yang mendorong peneliti untuk melakukan penelitian dan menuangkannya dalam bentuk skripsi dengan judul **“Efektivitas Program Layanan Jemput Bola Aktivasi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital di Kelurahan Tajur Kota Tangerang”**.

B. Rumusan Permasalahan

Bagaimana efektivitas program layanan jemput bola aktivasi aplikasi Identitas Kependudukan Digital di Kelurahan Tajur Kota Tangerang?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui efektivitas program layanan jemput bola aktivasi aplikasi IKD di Kelurahan Tajur Kota Tangerang.
2. Untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi oleh Pemkel Tajur dalam melaksanakan program layanan jemput bola aktivasi aplikasi IKD di Kelurahan Tajur Kota Tangerang.
3. Memberikan solusi dalam rangka membantu mengatasi kendala yang terjadi terkait pelaksanaan program layanan jemput bola aktivasi aplikasi IKD.

D. Manfaat Penelitian

1. Dunia Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi untuk penelitian sejenis di masa yang akan datang. Selain itu, juga diharapkan dapat memperkaya khasanah keilmuan di bidang administrasi pembangunan negara khususnya di bidang pelayanan publik administrasi kependudukan.

2. Dunia Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada Pemkel Tajur dalam mengoptimalkan pelaksanaan program layanan jemput bola aktivasi aplikasi IKD agar tercapai target 30% seperti yang telah ditetapkan pemerintah.