BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Kebijakan dan Teori

Guna memperoleh gambaran terkait dengan penelitian efektivitas program layanan jemput bola aktivasi aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kelurahan Tajur Kota Tangerang, peneliti mengemukakan berbagai tinjauan kebijakan dan teori yang berhubungan dengan permasalahan penelitian. Dalam penjelasan selanjutnya peneliti memisahkan pembahasan mengenai tinjauan keijakan dan tinjauan teori menjadi dua bagian, yakni bagian tinjauan kebijakan dan bagian tinjauan teori.

1. Tinjauan Kebijakan

a. Undang-Undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Dalam UU Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik didefinisikan sebagai berikut:

> Kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam skripsi ini dibahas terkait satu pelayanan publik yaitu program layanan jemput bola aktivasi aplikasi IKD yang dilaksanakan oleh Kelurahan Tajur. Layanan jemput bola termasuk ke dalam pelayanan publik dikarenakan layanan ini memberikan pelayanan kepada seluruh lapisan masyarakat. Layanan jemput bola dapat memberikan penyelesaian atas masalah yang terjadi di dalam lingkungan masyarakat yang memiliki kendala untuk dapat mengakses pelayanan publik. Oleh karena layanan jemput bola ini dapat memenuhi kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara, maka layanan jemput bola ini masuk kategori pelayanan publik.

b. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan

Berdasarkan UU Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, dijelaskan bahwa 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 dan pembangunan sektor lain.

Dokumen kependudukan sendiri merupakan dokumen resmi yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari pelayanan pendataran penduduk dan pencatatan sipil. Dalam UU Nomor 24 Tahun 2013 pada Pasal 2 disebutkan bahwa setiap penduduk mempunyai hak untuk dapat memperoleh:

1) Dokumen Kependudukan.
2) Pelayanan yang sama dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.
3) Perlindungan atas data pribadi.
4) Kepastian hukum atas kepemilikan dokumen.
5) Informasi mengenai data hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil atas diri sendiri dan/atau keluarga.
6) Ganti rugi dan pemulihan nama baik sebagai akibat kesalahan dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil serta penyalah gunaan penggunaan data pribadi oleh instansi pelaksana.

Selanjutnya, pada Pasal 1 administrasi kependudukan diarahkan untuk dapat:

a. Memenuhi hak asasi setiap individu atau penduduk dibidang administrasi kependudukan tanpa adanya diskriminasi dengan menjalankan pelayanan publik yang profesional.
b. Meningkatkan kesadaran individu atau penduduk akan kewajiban untuk dapat turut berperan dalam pelaksanaan administrasi kependudukan.
c. Memenuhi data statistik secara nasional terkait dengan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting.
d. Mendukung perumusan kebijakan, erencanaan pembangunan secara nasional, regional, dan juga lokal.
e. Mendukung pembangunan sistem administrasi kependudukan.

UU ini menjelaskan bahwa administrasi kependudukan memegang peranan penting, karena hasilnya berupa dokumen kependudukan yang dapat digunakan

dalam pembangunan di sektor lain khususnya dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Dalam skripsi ini, IKD memiliki implikasi dalam penambahan jumlah kepemilikan dokumen kependudukan dan tertib administrasi karena salah satu syarat dalam memiliki IKD yaitu telah melakukan rekam KTP, memberikan hak yang sama kepada penduduk dalam hal kepemilikan dokumen kependudukan maupun dalam mendapatkan layanan administrasi kependudukan.

c. Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 82 Tahun 2023 tentang PercepatanTransformasi Digital dan Keterpaduan Layanan Digital

Dalam mendukung percepatan transformasi digital dan keterpaduan layanan digital, maka dikeluarkan Perpres Nomor 82 Tahun 2023 ini untuk ikut serta dalam menciptakan dan mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan tepercaya. Sistem pemerintahan berbasis elektronik dan satu data Indonesia dapat menciptakan layanan yang terpadu dan menyeluruh, birokrasi dan pelayanan publik yang berkinerja tinggi, penguatan pencegahan korupsi, serta penguatan aspek keamanan siber dan keamanan informasi. Oleh karena itu, perlu dilakukan percepatan transformasi digital. Dalam Bab 2 Aplikasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Prioritas Pasal 2 ayat (3) disebutkan bahwa “Aplikasi SPBE Prioritas diselenggarakan untuk mendukung layanan administrasi kependudukan yang terintegrasi dengan layanan identitas kependudukan digital, dengan penanggung jawab Menteri yang memegang urusan pemerintahan dalam negeri”.

IKD merupakan aplikasi yang diciptakan dalam mendukung percepatan transformasi digital dan keterpaduan layanan digital, dan termasuk salah satu prioritas pemerintah saat ini yaitu tentang satu data Indonesia, ke depannya IKD akan dijadikan sebagai tempat seluruh dokumen kependudukan seseorang tersimpan. Hal ini dilakukan guna mewujudkan pemerintahan berbasis digital. Oleh sebab itu, pada saat ini pemerintah menekankan kepada seluruh kelurahan untuk dapat terus meningkatkan cakupan kepemilikan IKD salah satunya melalui layanan jemput bola. Salah satu kelurahan yang melaksanakan layanan jemput bola IKD

yaitu Kelurahan Tajur.

d. Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 3 Tahun 2023 tentang Kebijakan danStrategi Nasional Pengembangan *E-Government*

Kemajuan teknologi dan informasi yang begitu cepat memaksa pemerintah untuk bersikap adaptif terhadap perkembangan zaman, pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi didalam proses pemerintahan (*e-government*) dapat meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, serta akuntabilitas dari pelayanan publik. Maka dari itu Presiden mengeluarkan Inpres Nomor 3 Tahun 2023 yang menginstruksikan untuk:

1) Mengambil langkah-langkah yang diperlukan sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangan masing-masing agar terlaksananya pengembangan *e-government.*
2) Merumuskan rencana tindak di lingkungan instansi masing-masing.
3) Merencanakan rencana tindak seperti yang dimaksud dalam diktum kedua.
4) Melaksanakan Inpres dengan sebaik-baiknya dengan penuh tanggung jawab dan melaporkan hasil pelaksanaannya secara berkala atau sewaktu-waktu kepada Presiden.

Dengan Inpres di atas, pemerintah memberikan kebebasan kepada instansi daerah untuk mengambil langkah yang diperlukan dalam mendukung pemerintahan yang berbasis *e-government.* Disdukcapil menginstruksikan kepada seluruh kelurahan termasuk Kelurahan Tajur untuk melakukan program layanan jemput bola aktivasi aplikasi IKD demi tercapainya target nasional aktivasi aplikasi IKD sebesar 30%.

e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan RB) Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik

Dalam rangka pencapaian pelaksanaan reformasi birokrasi, diperlukan percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik. Dalam hal ini IKD merupakan salah satu inovasi yang diciptakan oleh Ditjen Dukcapil Kemendagri sebagai implementasi dari aturan ini. Sebagaimana tercantum dalam Permenpan RB pada Pasal 1 ayat (1) dan ayat (2):

Ayat (1) dalam rangka percepatan peningkatan kualitas publik, perlu dilakukan pembangunan dan pengembangan inovasi pelayanan publik pada Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah.

Ayat (2) pembangunan dan pengembanagan yang dimaksud dalam ayat (1) tertuang di dalam pedoman yang tak terpisahkan dari Peraturan Menteri (Permen) ini.

Selanjutnya, masih dalam kebijakan yang sama pada Pasal 2 ayat (1) dan (2) juga diamanatkan:

Ayat (1) pembangunan dan pengembangan inovasi pelayanan publik, seperti yang dimaksud dalam Pasal 1 dilakukan secara adaptif, kompetitif, pertukaranpengalaman, serta berkelanjutan.

Ayat (2) fasilitasi pembangunan dan pengembangan inovasi pelayanan publik, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 dilakukan melalui kompetisi inovasi, peningkatan kapasitas, dan pemantauan yang berkelanjutan.

Program layanan jemput bola aktivasi aplikasi IKD merupakan salah satu inovasi yang diambil dalam mengatasi berbagai permasalahan terkait administrasi kependudukan.

f. Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan

Permendagri Nomor 19 Tahun 2018 menjadi dasar pelaksanaan program layanan jemput bola aktivasi aplikasi IKD di Disdukcapil sebagai instansi pemerintah yang melaksanakan layanan administrasi kependudukan. Seperti yang tertuang dalam Permendagri Nomor 19 Tahun 2018 pada Pasal 2 ayat (1) dan (2) disebutkan bahwa:

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

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

Dalam skripsi ini Disdukcapil Kota Tangerang turut serta dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan dengan melakukan layanan jemput bola dalam rangka meningkatkan cakupan kepemilikan dokumen kependudukan. Disdukcapil berkoordinasi dan bekerjasama dengan pemerintah kecamatan dan pemerintah kelurahan yang ada di Kota Tangerang.

g. Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 72 Tahun 2022 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blangko Kartu Tanda Penduduk Elektronik Serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital

Permendagri Nomor 72 Tahun 2022 juga menjadi pedoman dan acuan dalam pelaksanaan penyelenggaraan IKD yang dilaksanakan di Indonesia. IKD 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. Penyelenggaraan IKD dijelaskan dalam Permendagri Nomor 72 Tahun 2022 Pasal 13 ayat (1) dan yang berbunyi bahwa:

Ayat (1) KTP berbentuk fisik dan/atau digital.

Ayat (2) KTP berbentuk digital dimuat dalam IKD yang merepresentasikan penduduk dalam aplikasi digital yang melekat pada seseorang yang terdaftar sebagai penduduk dan memastikan identitas tersebut merupakan orang yang bersangkutan.

Secara umum, masih menurut Permendagri ini IKD memiliki tujuan untuk:

1) Mengikuti penerapan teknologi informasi dan komunikasi mengenai digitalisasi kependudukan.
2) Meningkatkanpemanfaatan digitalisasi kependudukan bagi penduduk.
3) Mempermudah dan mempercepat transaksi pelayanan publik atau privat dalam bentuk digital.
4) Mengamankan kepemilikian identitas kependudukan digital melalui sistem autentikasi guna mencegah pemalsuan dan kebocoran data.

1) Fungsi IKD

Dalam Permendagri Nomor 72 Tahun 2022 pada Pasal 15 disebutkan bahwa fungsi IKD adalah:

a) Pembuktian identitas, dilakukan melalui verifikasi data identitas untuk pembuktian atas kepemilikan IKD.
b) Autentikasi identitas, dilakukan melalui verifikasi biometrik, data identitas, kode verifikasi, dan *QR code* untuk pembuktian pemilik IKD.
c) Otorisasi identitas, merupakan hak otorisasi pemilik IKD terhadap data IKD untuk dapat diakses oleh pengguna data.

Fungsi IKD ini berkaitan dengan tata cara pengaktivasian IKD itu sendiri yang dimulai dari pembuktian identitas oleh calon pengguna, autentikasi identitas yang dilakukan oleh pengguna serta petugas kelurahan, dan otorisasi kependudukan yang merupakan hak untuk dapat mengakses aplikasi IKD yang kemudian dapat digunakan untuk keperluan yang dibutuhkan.

2) Tata Cara Melakukan Aktivasi IKD

Selain KTP yang berbentuk digital terdapat juga biodata penduduk, KK, surat keterangan kependudukan, dan akta pencatatan sipil sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Setiap penduduk yang telah memiliki KTP fisik atau belum memiliki tetapi sudah melakukan perekaman dapat memiliki IKD. Penyelenggaraan aktivasi IKD tercantum dalam Permendagri Nomor 72 Tahun 2022 pada Pasal 19 dapat dilakukan dengan cara:

a) Penduduk yang telah melakukan perekaman KTP dan teridentifikasi tunggal mengunduh aplikasi Identitas Kependudukan Digital melalui gawai pintar.
b) Penduduk melakukan registrasi pada laman aplikasi IKD dengan:
    1) Mengisi NIK, alamat surat elektronik, nomor telepon ponsel.
    2) Melakukan swafoto bergerak wajah atau menggunakan biometrik iris atau sidik jari untuk deteksi kesesuaian/keaktifan.
c) Nomor telepon ponsel sebagaimana dimaksud dalam huruf b angka 1 dapat diurus oleh kepala keluarga dalam 1 (satu) kartu keluarga.
d) Dirjen melakukan verifikasi dan validasi atas registrasi Penduduk sebagaimana dimaksud dalam huruf b.
e) Verifikasi dan validasi sebagaimana dimaksud dalam huruf d berupa persetujuan atau penolakan penerbitan IKD.
f) Dalam hal disetujui, Dirjen menyampaikan *personal identification number* kepada penduduk melalui surat elektronik atau media lainnya untuk melakukan aktivasi.
g) Dalam hal ditolak, Dirjen menyampaikan informasi kepada Penduduk melalui surat elektronik atau media lainnya.
h) Dirjen mengaktifkan aplikasi IKD pada gawai pintar penduduk dan menerbitkan *QR Code* yang dibaca menggunakan aplikasi pembaca/

pemindai dari pusat.

2. Tinjauan Teori

a. Pelayanan Publik

Sinambela dan Rochadi (2006) mengatakan bahwa “Pada dasarnya setiap individu membutuhkan pelayanan dalam menjalani kehidupannya, bahkan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan individu”. Sedangkan, Pusat Bahasa (2018) mengartikan pelayanan sebagai “Perihal atau cara untuk melaylani dan memberikan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jasa yang dibutuhkan”. Oleh karena itu, pelayanan dapat diartikan sebagai sebuah sistem yang menyediakan apa yang dibutuhkan oleh individu maupun kelompok masyarakat, khususnya kebutuhan dasar masyarakat. Jika berbicara mengenai pelayanan, berarti berbicara tentang pelayanan jasa dan barang layanan jemput bola aktivasi aplikasi IKD masuk dalam kategori layanan berbentuk jasa yang sifatnya abstrak. Hal ini sejalan dengan pendapat Ratminto (2005) mengenai pelayanan, yaitu:

> Pelayanan merupakan suatu aktivitas yang tidak kasat mata atau tidak dapat diraba. Terjadi interaksi antara individu yang membutuhkan pelayanan dengan unsur pemerintah sebagai pemberi pelayanan. Pemerintah sebagai pemberi layanan memiliki tujuan untuk dapat memecahkan permasalahan dan mengatasi kebutuhan dari individu atau masyarakat.

Secara umum, pelayanan publik menjadi tolak ukur dalam menilai kinerja pemerintah yang paling kasat mata, karena kinerja pemerintah bisa langsung dinilai oleh masyarakat melalui pelayanan publik yang diberikan. Keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, akuntabel, efektif dan efisien akan memberikan rasa puas kepada masyarakat terhadap pelayanan publik yang telah diberikan. Dari berbagai teori di atas, diketahui bahwa pelayanan merupakan sebuah tindakan yang dilakukan oleh pemerintah dalam memberikan bantuan atas kebutuhan dan permasalahan yang dihadapi oleh individu.

Dikaitkan dengan judul skripsi ini, maka layanan jemput bola aktivasi aplikasi IKD ini termasuk ke dalam pelayanan administrasi kependudukan, sebab dengan adanya IKD dapat mempermudah masyarakat dalam mendapatkan

dokumen kependudukan. Melalui program layanan jemput bola aktivasi aplikasi IKD ini juga, pemerintah ingin mengoptimalkan pelayanan di bidang administrasi kependudukan. Layanan jemput bola aktivasi aplikasi IKD ini bertujuan untuk mengatasi masalah kelangkaan blangko KTP. Artinya dengan adanya IKD ini diharapkan data administrasi kependudukan dapat terintegrasi secara nasional.

b. Program Layanan Jemput Bola

Pusat Bahasa (2018) mendefinisikan program adalah "Sebuah rancangan mengenai asas dan juga usaha (dalam ketatanegaraan, perekonomian, dan sebagainya) yang akan dijalankan".

Layanan secara umum dapat dikatakan sebagai suatu tindakan dari satu pihak ke pihak lain dengan tujuan membantu atau adanya permintaan kepada pihak lain untuk dapat memenuhi kebutuhnnya. Menurut Laksana (2008) layanan adalah "Suatu perbuatan yang dapat ditawarkan oleh pihak satu kepada pihak yang lain". Sedangkan menurut Tjiptono (2004) layanan adalah "Kegiatan yang dilakukan kepada seseorang yang merupakan target dari layanan tersebut". Dapat disimpulkan bahwa layanan merupakan suatu tindakan atau perbuatan yang bertujuan untuk dapat membantu pemenuhan kebutuhan orang lain.

Layanan jemput bola menurut Henry (2000) "Merupakan sebuah penggambaran secara lisan melalui percakapan dengan calon penerima layanan yang memiliki tujuan agar terjadinya kesepakan antara pemberi dan penerima layanan". Dari berbagai pendapat di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa program layanan jemput bola adalah suatu kegiatan yang dilakukan secara rutin dalam rangka memenuhi kebutuhan orang lain dengan cara mendatanginya secara langsung. Dalam skripsi ini program layanan jemput bola yang dilakukan yaitu program layanan jemput bola aktivasi aplikasi IKD.

c. Administrasi Kependudukan

Siagian (2014) memberi pengertian bahwa "Administrasi merupakan keseluruhan dari proses pelaksanaan keputusan-keputusan yang diambil dan

diselenggrakan oleh dua orang atau lebih guna mencapai tujuan yang telah disepakati sebelumnya". Sedangkan Sugiyono (2013) menyampaikan bahwa:

> Secara umum administrasi bisa dikelompokkan menjadi dua, yaitu administrasi swasta dan administrasi negara (*private or public administration*) yang dimana administrasi negara merupakan administrasi yang berkenaan dengan kegiatan pengelolaan yang bersifat kenegaraan dengan tujuan utamanya yaitu memberikan pelayanan publik, memberikan kesejahteraanserta pemberdayaan masyarakat.

Sedangkan Gie (2020) mengungkapkan bahwa "Administrasi adalah segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerja sama mencapai tujuan tertentu".

Kependudukan memiliki arti sebagai segala hal yang berhubungan dengan jumlah, umur, perkawinan, agama, jenis kelamin, kelahiran, kematian, jenis kelamin, mobilitas; dan juga ketahanan yang berkaitan dengan ekonomi, sosial, budaya, dan politik.

Secara umum, 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. Berdasarkan pengertian tersebut, maka ruang lingkup administrasi kependudukan meliputi tiga komponen yaitu kegiatan penataan data kependudukan, penertiban data kependudukan serta penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dan pengelolaan informasi administrasi kependudukan.

Maka dapat peneliti simpulkan bahwa administrasi kependudukan merupakan sebuah proses rangkaian penataan yang berhubungan dengan dokumen kehidupan manusia yaitu seperti dokumen umur, status perkawinan, agama yang dianut dan keterangan kematian yang sangat penting karena digunakan dari mulaI manusia lahir sampai dengan meninggal. IKD memiliki fitur yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat dalam mendapatkan administrasi kependudukan secara mudah dan cepat.

d. *E-government*

Saat ini, kemajuan teknologi dan informasi kian semakin besar dirasakan keberadaannya. Membawa perubahan yang besar pada sistem tatanan kehidupan manusia yang dampaknya dapat kita rasakan pada saat ini. Menurut Firmansyah dan Anisykurlillah (2023) "Perkembangan teknologi digital yang berkembang secara pesat tentunya telah dirasakan tidak hanya oleh masyarakat tetapi juga pada lingkup pemerintahan". Kemajuan teknologi dan informasi memberikan dampak pada sistem pemerintahan, yang semula sesuatu hal sulit untuk didapatkan namun kini dapat didapatkan dengan mudah. Pemerintah kini mengadopsi penggunaan internet dalam menunjang kegiatannya. Internet digunakan untuk mengirim informasi dan layanan kepada masyarakat, organisasi, dan semua yang terlibat dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya.

Hal ini didukung dengan adanya kebijakan yang menimbang bahwa kemajuan teknologi dan informasi yang pesat serta potensi pemanfaatannya secara luas, membuka peluang bagi pengaksesan, pengelolaan dan pendayagunaan informasi dalam volume yang besar secara cepat dan akurat.

Secara umum *e-government* penyelenggaraan pemerintahan berbasis teknologi informasi meningkatkan kinerja pemerintah dalam hubungan kepada masyarakat, komunitas bisnis, dan kelompok terkait. Selain itu, *e-government* menggunakan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain. Kusnadi dan Ma'ruf (2017) menjelaskan bahwa "Penggunaan teknologi informasi ini kemudian menghasilkan hubungan baru". Hubungan baru tersebut yaitu:

1) G2C (*Government to Citizen*), penyampaian layanan publik dari pemerintah ke masyarakat.
2) G2B (*Government to Business*), layanan transaksi elektronik antara pemerintah dengan pelaku bisnis.
3) G2G (*Government to Government*), layanan pertukaran informasi secara *online* antara instansi pemerintah.

Oleh sebab itu, IKD mendukung pemerintah dalam menerapkan pemerintahan berbasis elektorik atau *e-government* guna mengikuti perkembangan zaman dan meningkatkan efektivitas layanan publik yang ada di Indonesia. Untuk

itu, diperlukan peningkatan cakupan aktivasi aplikasi IKD lewat layanan jemput bola.

e. Efektivitas

1) Pengertian Efektivitas

Pusat Bahasa (2018) menjelaskan terkait kata "efektivitas" bahwa "Efektivitas berasal dari kata efektif yang diartikan dengan adanya efek atau pengaruh, manjur atau mujarab serta dapat membawa hasil". Sedangkan secara umum efektivitas adalah suatu keadaan yang menunjukan tingkat keberhasilan yang diukur dengan kualitas, kuantitas, dan waktu yang sesuai dengan yang telah direncanakan. Dengan kata lain, semakin banyak rencana yang tercapai atau telah berhasil maka suatu kegiatan tersebut dianggap efektif. Sementara itu, Dunn (2011) juga mengatakan bahwa "Efektivitas berkenaan dengan apakah suatu alternatif mencapai hasil yang diharapkan atau mencapai tujuan dari diadakannya tindakan". Efektivitas dapat dilihat dari beberapa indikator, dalam skripsi ini efektivitas yang dilihat yaitu efektivitas sebuah program. Menurut Sutrisno (2007) terdapat lima indikator efektivitas program yaitu:

a. Pemahaman program, dilihat dari sejauhmana masyarakat dapat memahami kegiatan program.
b. Tepat Sasaran, dilihat dari apa yang diinginkan dari adanya program tersebut.
c. Tepat Waktu, dilihat dari sejauhmana program bisa mempengaruhi penggunaan waktu dalam pelaksanaan pelayanan.
d. Tercapainya Tujuan, diukur dengan melalui pencapaian tujuan program yang telah dijalankan.
e. Perubahan Nyata, diukur dengan melalui sejauhmana program tersebut memberikan suatu efek atau dampak serta perubahan nyata bagi masyarakat.

Dari pendapat di atas dapat peneliti simpulkan bahwa efektivitas merupakan sebuah atau berbagai cara yang dilakukan dalam mencapai keberhasilan yang telah ditentukan. Dalam skripsi ini berarti keberhasilan ditentukan oleh kinerja Pemkel Tajur dalam melaksanakan layanan jemput bola aktivasi aplikasi IKD dalam memenuhi target yang telah ditentukan yaitu sebanyak 30% penduduk telah mengaktivasi IKD dari keseluruhan masyarakat yang ada di Kelurahan Tajur yang telah memiliki IKD.

2) Kriteria Efektivitas

Mengukur efektivitas suatu program tidak mudah karena dapat dikaji dari berbagai sudut pandang yang berbeda, efektivitas dapat diukur dengan cara membandingkan antara rencana dengan hasil nyata yang telah dicapai. Namun, jika tindakan yang dilakukan tidak tepat sasaran akan menyebabkan tujuan tidak tercapai atau sasaran tidak sesuai dengan yang diharapkan, maka hal ini tidak dikatakan efektif. Mengukur efektivitas menurut Siagian (2006) yaitu:

a. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai instansi atau organisasi dalam pelaksanaan tugasnya mencapai sasaran dan tujuannya.
b. Kejelasan strategi pencapaian tujuan. Strategi ini adalah dalam upaya pencapaian suatu sasaran.
c. Proses analisa dan perumusan kebijaksanaan yang berkaitan dengan tujuan yang ingin dicapai dan strategi yang akan digunakan, artinya kebijkan harus mampu menjembatani tujuan dengan usaha kegiatan.
d. Perencanaan yang matang yang pada hakikatnya memutuskan sekarang untuk apa yang akan dikerjakan dimasa mendatang.
e. Kemampuan kerja secara produktif dengan sarana dan prasarana yang tersedia.
f. Pelaksanaan yang efektif, bagaimana suatu program bila tidak dilaksanakan secara efektif dan efisien maka suatu organisasi tersebut tidak akan mencapai keberhasilan sesuai dengan sasaran.
g. Sistem pengawasan pengendalian yang bersifat mendidik mengingat sifat asli manusia yang tidak sempurna maka efektivitas menuntut adanya sistem pengawasan.

Menurut Budiani (2007) untuk mengukur efektivitas program dapat dilakukan dengan menggunakan empat kriteria, yaitu:

1. Ketetapan Sasaran Program: yaitu sejauh mana keberhasilan peserta program sesuai dengan tepat sasaran yang telah ditentukan.
2. Sosialisasi Program: yaitu kemampuan penyelenggara program dalam melakukan sosialisasi program sehingga informasi mengenai program tersebut dapat tersampaikan kepada masyarakat pada umumnya dan sasaran peserta program pada khususnya.
3. Tujuan Program: yaitu sejauhmana kesesuaian antara hasil dengan tujuan program yang telah ditetapkan.
4. Pemantauan Program: yaitu kegiatan yang dilakukan setelah dilaksanakannya program sebagai bentuk perhatian terhadap peserta program.

Berdasarkan beberapa pengukuran efektivitas program di atas, maka

peneliti menggunakan kriteria mengukur efektivitas menurut Budiani. Karena teori tersebut dinilai yang paling tepat untuk mengetahui efektivitas program layanan jemput bola aktivasi aplikasi IKD di Kelurahan Tajur Kota Tangerang. Keempat kriteria di atas, peneliti jadikan sebagai aspek penelitian dalam skripsi ini.

3) Efektivitas Program

Penilaian terhadap tingkat kesesuaian program merupakan salah satu cara untuk mengukur efektivitas program. Mahmudi (2005) "Efektivitas program dapat diketahui dengan membandingkan tujuan program dengan ouput program". Berdasarkan penjelasan di atas, dapat dikatakan bahwa efektivitas program dapat diketahui apabila ada perbandingan antara tujuan dengan hasil yang dicapai dan target dalam penerapan program tersebut dapat dijadikan penentu dalam keberhasilan yang didapatkan. Julia (2010) menyatakan bahwa "Efektivitas program dirumuskan sebagai tingkat perwujudan sasaran yang menunjukkan sejauh mana sasaran program yang telah dilakukan".

Secara umum, efektivitas program adalah suatu penelitian terhadap sejauhmana kegiatan program yang dilakukan dapat berhasil mencapai sesuai dengan tujuan program tersebut. Keberhasilan suatu program, dapat dinilai dari seberapa efektivitas pencapaian tujuan yang telah direncanakan oleh organisasi. Efektivitas program dapat diketahui dengan membandingkan antara tujuan program dengan hasil yang dicapai. Sementara itu, pendapatan capaian program dapat dijadikan sebagai tolak ukur dalam menentukan efektivitas suatu program.

Dari penjelasan di atas peneliti menyimpulkan bahwa dalam menilai efektivitas suatu program harus ada suatu perbandingan antara output dan input. Efektivitas dapat dilihat dari pencapaian suatu tujuan yang dilakukan dengan cara yang baik dan hasil yang baik juga. Serta efektivitas suatu program dapat diketahui melalui reaksi dari masyarakat terhadap program yang dilaksanakan, dalam skripsi ini yaitu program layanan jemput bola aktivasi aplikasi IKD.

POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA

B. Konsep Kunci

Konsep kunci dalam penelitian ini adalah "Efektivitas Program Layanan Jemput Bola Aktivasi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital", penjabaran dari konsep kunci pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Efektivitas: merupakan ukuran keberhasilan atau kegagalan suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan. Jika suatu organisasi berhasil mencapai tujuannya maka organisasi tersebut dikatakan berfungsi secara efektif.
2. Layanan Jemput Bola: kegiatan yang dilakukan secara rutin dalam rangka memenuhi kebutuhan orang lain dengan cara mendatanginya secara langsung.
3. Aktivasi: adalah salah satu tahapan dalam mekanisme pendaftaran setelah pengajuan akun.
4. Aplikasi Identitas Kependudukan Digital: adalah aplikasi yang berisi informasi elektronik yang digunakan untuk merepresentasikan dokumen kependudukan.
5. Efektivitas Program Layanan Jemput Bola: adalah kegiatan yang dilakukan untuk melihat bagaimana program layanan jemput bola dilakukan, hal ini dilakukan untuk mecapai tujuan dari layanan tersebut, yang dapat ditinjau dari:
    a) Aspek ketepatan sasaran program, yaitu sejauhmana peserta program tepat dengan sasaran yang sudah ditentukan sebelumnya.
    b) Aspek sosialisasi program, yaitu kemampuan penyelenggara program dalam melakukan sosialisasi program sehingga informasi mengenai pelaksanaan program dapat tersampaikan kepada masyarakat yang merupakan sasaran dari program yang dijalankan.
    c) Aspek tujuan program, yaitu sejauhmana kesesuaian antara hasil dari pelaksanaan program dengan tujuan program yang telah ditetapkan sebelumnya.
    d) Aspek pemantauan program, merupakan kegiatan yang dilakukan baik

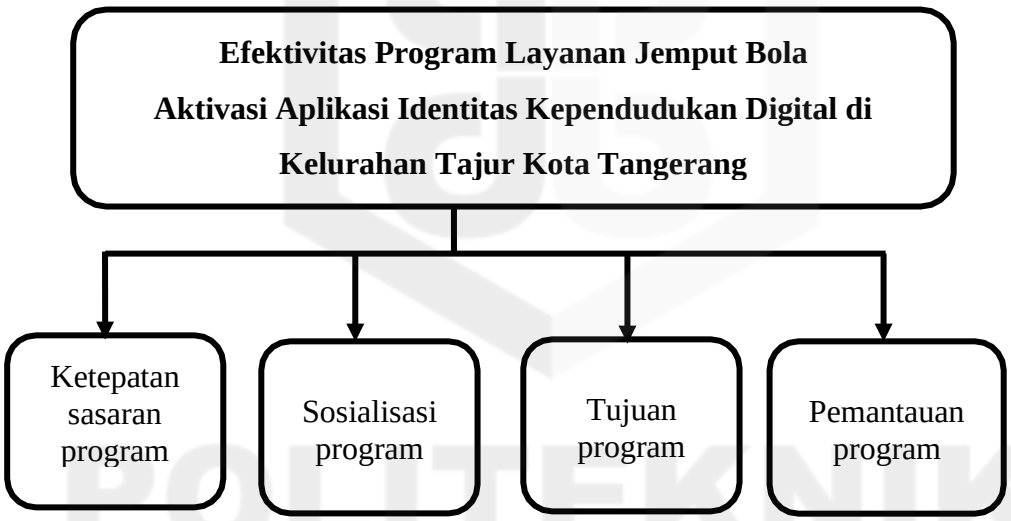
sebelum dan sesudah dilaksanakannya program sebagai bentuk perhatian kepada peserta program.

C. Kerangka Berpikir

Sesuai dengan Buku Pedoman Penyusunan Tugas Akhir Politeknik STIA LAN Jakarta (2022), kerangka berpikir merupakan "Model atau gambaran sebuah konsep yang didalamnya menjelaskan hubungan mengenai konsep yang satu dengan konsep yang lainnya". Oleh karena itu, penentuan kerangka berfikir dinilai sangat penting untuk menggambarkan fokus dari permasalahan yang terjadi. Maka, dengan demikian dapat digambarkan kerangka berpikir dalam penelitian yang peneliti lakukan sebagai berikut.

Gambar 2.1

BAGAN KERANGKA BERPIKIR



Sumber: Budiani (2007), Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022, Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018.

BAB III
METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Pada penelitian dengan judul “Efektivitas Program Layanan Jemput Bola Aktivasi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital di Kelurahan Tajur Kota Tangerang” peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

Penelitian deskiptif menurut Moleong (2009) adalah "Penelitian berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka”. Pendekatan kualiatif ini digunakan karena beberapa pertimbangan, sebagaimana dikemukakan oleh Moleong (2009) sebagai berikut:

> Pertama, menyesuaikan metode kualitatif Iebih mudah apabila berhadapan dengan kenyataan jamak. Kedua, metode ini menyajikan secara langsung hakikat hubungan antara penelitian dan responden. Ketiga, metode ini lebih peka dan lebih dapat menyesuaikan diri dengan banyak penajaman pengaruh bersama terhadap pola-pola nilai yang dihadapi.

Sedangkan penelitian deskriptif (penggambaran) menurut Sugiyono (2015) adalah "Metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas".

Dari berbagai penjelasan penelitian deskriptif tersebut dapat peneliti simpulkan, bahwa penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif adalah penelitian yang mengumpulkan berbagai data berlatar ilmiah yang dilakukan oleh peneliti sebagai instrumen dengan melibatkan bebagai metode yang ada dengan tujuan untuk menganalisis, mengidentifikasi, menjelaskan, dan menggambarkan objek penelitian tersebut.

Oleh karena itu, peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif ini adalah agar peneliti dapat mengidentifikasi dan menjelaskan kemudian menggambarkan data dan fakta serta menganalisis efektivitas program layanan jemput bola aktivasi aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kelurahan Tajur Kota Tangerang.

B. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah penting di dalam penelitian untuk mendapatkan data. Sugiyono (2013) menyatakan bahwa:

> Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam sebuah penelitian, karena tujuan utama dari sebuah penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.

Pengumpulan data dapat dikatakan juga sebagai kegiatan peneliti dalam mengumpulkan sejumlah data lapangan yang diperlukan untuk menjawab pertanyaan penelitian (untuk penelitian kualitatif), atau menguji hipotesis (untuk penelitian kuantitatif). Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara menjadi salah satu teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Menurut Sugiyono (2015) wawancara adalah "Teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, tetapi juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam".

Wawancara merupakan komunikasi dua arah yang dilakukan untuk memperoleh informasi dari informan kunci (*key informant*) yang terkait. Dalam penelitian ini, peneliti mencatat semua jawaban dari responden sebagaimana adanya. Pewawancara (peneliti) sesekali menyelingi jawaban responden, baik untuk meminta penjelasan maupun untuk meluruskan apabila ada jawaban yang menyimpang dari pertanyaan. Jenis wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur. Maksudnya, dalam melakukan wawancara peneliti sudah menyiapkan instrumen penelitian berupa pedoman wawancara.

Key informant atau responden dalam penelitian ini dapat dilihat dalam tabel berikut ini.

POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA

Tabel 3.1

Daftar *Key Informant*

No	*Key Informant*	Jumlah
1	Ketua Tim Kerja Identitas Penduduk pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang	1 orang
2	Kasi Tata Pemerintahan Kelurahan Tajur Kota Tangerang	1 orang
3	Staf Pelaksana Tata Pemerintahan Kelurahan Tajur Kota Tangerang	1 orang
4	Masyarakat penerima program layanan jemput bola	2 orang
Jumlah		5 orang

Key informant tersebut dipilih oleh peneliti didasarkan pada teknik *purposive sampling* dimana peneliti memilih *key informant* berdasarkan pertimbangan bahwa *key informant* tersebut benar-benar mengetahui permasalahan penelitian atau juga pengguna dari aplikasi IKD. Adapun alasan lebih rincinya adalah sebagai berikut:

a. Ketua Tim Kerja Identitas Penduduk pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang dipilih sebagai *key informant* karena memiliki wewenang sebagai penanggung jawab dalam melakukan pengawasan terhadap program layanan jemput bola aktivasi aplikasi IKD di Kelurahan Tajur Kota Tangerang.
b. Kasi Tata Pemerintahan Kelurahan Tajur Kota Tangerang dipilih sebagai *key informant* karena memiliki wewenang sebagai koordinator pelaksanaan layanan jemput bola juga sebagai penghubung antara kelurahan dengan masyarakat dalam program layanan jemput bola aktivasi aplikasi IKD di Kelurahan Tajur Kota Tangerang.
c. Staf Pelaksana Tata Pemerintahan Kelurahan Tajur Kota Tangerang dipilih sebagai *key informant* karena memiliki peran sebagai pelaksana atau operator dalam program layanan jemput bola aktivasi aplikasi IKD di

Kelurahan Tajur Kota Tangerang.

d. Masyarakat yang menerima pelayanan dipilih sebagai *key informant* karena sebagai penerima program dan manfaat dari program layanan jemput bola aktivasi aplikasi IKD di Kelurahan Tajur Kota Tangerang. Masyarakat dipilih sebanyak dua orang dengan pertimbangan satu orang mewakili masyarakat yang tinggal di pemukiman perkampungan, sementara satu lagi berasal dari wilayah pemukiman komplek perumahan.

Teknik ini menghasilkan data berupa data primer, adapun instrumen penelitian yang digunakan adalah berupa pedoman wawancara.

2. Telaah Dokumen

Teknik pengumpulan data melalui telaah dokumen yaitu dengan mengkaji dokumen-dokumen baik berupa buku, peraturan perundang-undangan, internet, data dari organisasi, serta dari referensi lainnya guna dapat melengkapi informasi dan materi yang berhubungan dengan penelitian yang peneliti lakukan. Telaah dokumen digunakan sebagai pelengkap dari teknik penelitian kualitatif. Teknik ini menghasilkan data sekunder dengan menggunakan instrumen penelitian berupa pedoman telaah dokumen.

Teknik ini menggunakan dokumen sebagai sumber data yang diperlukan. Dalam penelitian ini data yang peneliti kumpulkan berasal dari berbagai sumber yang relevan dengan penelitian. Data sekunder yang penulis gunakan yaitu dokumen yang diperoleh dari Pemerintah Kelurahan Tajur yaitu berupa Laporan Tahunan Kelurahan Tajur Tahun 2023 dan peraturan yang relevan dengan penelitian yang peneliti lakukan yang peneliti dapat dari hasil penelusuran melalui internet.

C. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data

1. Pengolahan Data

Pengolahan data dan analisis pengolahan data merupakan proses data ke bentuk yang lebih informatif atau dapat berupa informasi. Informasi merupakan

hasil dari kegiatan pengolahan suatu data dalam bentuk tertentu yang lebih berarti dari suatu kegiatan atau suatu peristiwa. Pengolahan data merupakan bagian yang sangat penting dalam penelitian, data yang dimaksud dapat memiliki arti dan makna yang berguna dalam memecahkan masalah peneltian.

Di dalam penelitian ini, data dikumpulkan dengan melakukan wawancara langsung terhadap informan kunci dan telaah dokumen, kemudian data dijadikan sebagai bahan untuk dianalisis dan dibahas secara kualitatif. Data yang berhasil dikumpulkan tersebut bersifat kualitatif yaitu berbentuk catatan dan kemudian diorganisasikan ke dalam aspek-aspek penelitian. Pengolahan data yang dilakukan dalam penelitian ini melalui tahapan sebagai berikut:

a. Mengumpulkan data berupa hasil wawancara dan telaah dokumen.
b. Mengklarifikasi data sesuai dengan urutan sumber data.
c. Mengedit data yang terkumpul untuk diteliti kebenarannya sehingga memudahkan proses penelitian lebih lanjut.
d. Menyajikan data yang telah ada dalam bentuk deskriptif dalam bentuk kalimat-kalimat setelah itu diberikan penjelasan dan uraian berdasarkan pemikiran logis serta memberikan argumentasi dan menarikkesimpulan.

2. Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis kualitatif yang bersifat induktif, yaitu suatu analisis berdasarkan data yang diperoleh, selanjutnya dikembangkan pola hubugan tertentu. Adapaun langkah-langkah yang harus dilalui dalam analisis data adalah *reduction data*, *display data*, dan *conclusion drawing.*

Menurut Sugiyono (2015), bahwa “Aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah penuh”. Aktivitas selama analisis data, yaitu:

a. *Reduction data*.
   Kegiatan mereduksi data yaitu data mentah yang telah dikumpulkan dari hasil wawancara dan telaah dokumen diklasifikasikan, kemudian diringkas agar mudah dipahami. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang bertujuan mempertajam, memilih, memfokuskan, menyusun data

sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhir dari penelitian dapat dibuat dan diverifikasikan. Maka dari itu peneliti mengelompokan data-data sedemikian rupa guna dapat menunjang penelitian yang dilakukan.

b. *Display data*.
Penyajian data (*display data*) dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Sajian data tersebut membantu untuk memahami sesuatu yang sedang terjadi dan kemudian untuk membuat suatu analisis lebih lanjut berdasarkan pemahaman terhadap data yang disajikan tersebut. Oleh karena itu, dengan pemasalahan yang diteliti, data disajikan dalam bentuk tabel, matrik, grafik, dan bagan. Dengan penyajian seperti itu diharapakan informasi yang disampaikan dapat tertata dengan baik dan benar menjadi bentuk yang mudah dipahami untuk menarik sebuah kesimpulan.

c. *Verification*.
Langkah ketiga yaitu penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah apabila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data selanjutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten pada saat penelitian kelapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

Data yang telah dianalisis kemudian dikelompokan berdasarkan aspek penelitian dan selanjutnya disajikan dalam bentuk laporan hasil penelitian. Dalam melakukan analisis data peneliti melakukan triangulasi. Menurut Denzin (2020) triangulasi adalah “Sebagai kombinasi atau gabungan berbagai metode yang digunakan untuk mengkaji fenomena yang saling terkait dari sudut pandang dan perspektif yang berbeda”. Selanjutnya, triangulasi menurut Denzin (2020) meliputi empat hal, yaitu:

1. Triangulasi sumber, dilakukan dengan cara menggali kebenaran informasi tertentu dengan berbagai metode dan sumber data. Misalnya selain melalui observasi dan wawancara, peneliti bisa juga menggunakan telaah dokumen, yang tentunya cara tersebut akan menghasilkan bukti atau hasil yang berbeda.
2. Triangulasi metode, dilakukan dengan cara membandingkan data atau informasi dengan cara yang berbeda. Misalnya, peneliti memakai metode wawancara maka untuk dapat memperoleh kebenaran informasi yang dibutuhkan, peneliti bisa menggunakan metode wawancara terstruktur dan wawancara bebas.
3. Triangulasi antar-peneliti, dilakukan dengan cara menggunakan lebih dari

satu orang dalam melakukan pengumpulan dan analisis data. Teknik ini diakui mampu memperkaya khasanah pengetahuan tentang informasi yang digali dari subjek penelitian. Namun, peneliti yang dilibatkan dalam menggali data harus yang telah memiliki pengalaman penelitian dan bebas dari konflik kepentingan.

4. Triangulasi teori menggunakan beberapa teori dalam penelitian yang sama, hasil akhir dari penelitian yang dilakukan berupa sebuah *thesis statement* atau rumusan informasi yang nantinya informasi tersebut dibandingkan dengan perspektif teori yang relevan guna menghindari bias.

Dalam penelitian ini peneliti melakukan triangulasi sumber dan triangulasi metode. Triangulasi sumber dilakukan dengan menguji data dari berbagai sumber yang ada dalam satu tahapan pengumpulan data yaitu wawancara dan telaah dokumen. Dari segi teknis, peneliti melakukan verifikasi data penelitian dari salah satu tahapan pengumpulan data, baik wawancara maupun telaah dokumen. Seperti yang peneliti lakukan pada skripsi ini, peneliti melakukan wawancara dengan pertanyaan yang sama kepada *key informant* yang berbeda dan melakukan telaah dokumen melalui Laporan Tahun Kelurahan Tajur Tahun 2023 dan peraturan yang relevan dengan penelitian ini. Hal ini dilakukan agar peneliti dapat menguji kebenaran hasil data penelitian dengan membandingkan hasil jawaban dari para *key informant* yang telah peneliti wawancarai.

Kemudian, triangulasi metode dilakukan dengan melakukan analisis berdasarkan hasil penelitian yang saling melengkapi dari berbagai tahapan pengumpulan data. Peneliti melakukan triangulasi metode kepada data penelitian dengan memastikan validitas hasil data dengan cara mengecek kesesuaian melalui persilangan antara wawancara dan telaah dokumen guna dapat melengkapi verifikasi data tersebut. Setelah peneliti melakukan wawancara kepada para *key informant*, peneliti melakukan validasi dengan melihat dan mengkaji hasil telaah dokumen. Dengan demikian, dapat dinyatakan bahwa hasil wawancara yang di dapatkan telah relevan dengan hasil telaah dokumen.

POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA

BAB IV
HASIL PENELITIAN

A. Penyajian Data

1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

a. Disdukcapil Kota Tangerang

Disdukcapil Kota Tangerang merupakan sebuah bagian dari suatu tatanan Pemerintahan Daerah (Pemda) yang memiliki tugas untuk membantu walikota dalam melaksanakan urusan pemerintahannya di bidang kependudukan dan pencatatan sipil yang telah menjadi kewenangan daerah serta tugas pebantuan yang diberikan kepada daerah sesuai dengan visi, misi, dan program walikota yang telah dijabarkan dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) sesuai dengan Peraturan Walikota (Perwal) Kota Tangerang Nomor 69 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

1) Struktur Organisasi

Sesuai dengan Peraturan Daerah (Perda) Kota Tangerang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah, struktur organisasi Disdukcapil terdiri atas:

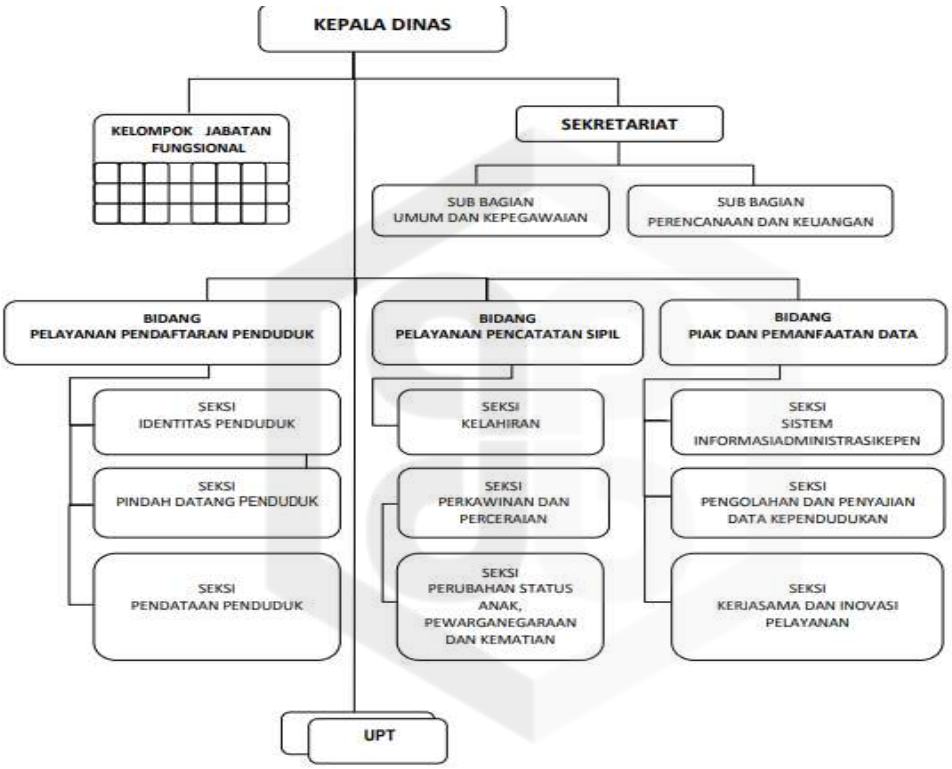
a) Kepala Dinas.
b) Sekretaris, yang membawahi:
   (1) Sub Bagian Umum dan Kepegawaian.
   (2) Sub Bagian Perencanan dan Keuangan.
c) Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data, yang membawahi:
   (1) Seksi Pengolahan dan Penyajian Data.
   (2) Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependuduka dan Jaringan Komunikasi Data.
   (3) Seksi Fasilitasi Kerjasama dan Inovasi Layanan.
d) Bidang Pelayanan Pendaftaran Kependudukan, yang membawahi:
   (1) Seksi Pindah DatangPenduduk.
   (2) Seksi Pendataan Penduduk.
   (3) Seksi Identitas Pendududuk.
e) Bidang Pelayanan dan Pencatatan Sipil, yang membawahi:
   (1) Seksi Kelahiran, Kematian dan Perubahan Status Anak.
   (2) Seksi Perkawinan, Perceraian dan Pewarganegaraan.

(3) Seksi Penataan dan Pemeliharaan.

Berikut ini adalah gambar struktur organisasi Disdukcapil Kota Tangerang pada Gambar 4.1.

Gambar 4.1

STRUKTUR ORGANISASI DISDUKCAPIL KOTA TANGERANG



Sumber: disdukcapil.tangerangkota.go.id

Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) diciptakan oleh Ditjen Dukcapil Kemendagri dan yang diamanatkan untuk melaksanakan aktivasi aplikasi IKD adalah Disdukcapil kabupaten/kota salah satunya yaitu Disdukcapil Kota Tangerang, melalui kelurahan yang ada dalam wilayahnya. Disdukcapil Kota Tangerang memiliki wewenang dan tanggung jawab dalam melakukan pemantauan aktivasi aplikasi IKD yang dilaksanakan oleh kelurahan, dalam hal ini Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk yang memegang peranan tersebut.

Masih menurut Perda Kota Tangerang Nomor 8 Tahun 2016, fungsi utama dari Disdukcapil Kota Tangerang yaitu sebagai:

a) Perumus kebijakan teknis urusan pelaksanaan urusan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil.
b) Pemberi dukungan atas penyelenggaraan urusan pemerintahan daerah dibidang kependudukan dan pencatatan sipil.
c) Pembina dan pelaksana tugas di bidang kependudukan dan pencatatan sipil.
d) Pelaksana ketatausahaan dinas.
e) Pelaksana tugas lain yang diberikan walikota sesuai dengan lingkup tugas dan fungsinya.

2) Tujuan Disdukcapil

Disdukcapil Kota Tangerang menurut Perda Kota Tangerang Nomor 8 Tahun 2016 memiliki tujuan untuk:

a) Mewujudkan sistem tata kelola dokumen kependudukan serta.
b) Meningkatkan pengetahuan dan kesadaran masyarakat tentang administrasi kependudukan melalui peningkatan kualitas pelayanan penduduk dan pencatatan sipil
c) Mewujudkan sumber daya aparatur yang profesional dalam menyelenggarakan administrasi kependudukan yang melaksanakan pelayanan dan mekanisme pendokumentasian atau pengadministrasian dokumen kependudukan.

Berdasarkan UU Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan Disdukcapil memiliki kewenangan sebagai:

a) Penyelenggaraan Administrasi dan Pendaftaran Penduduk, terdiri atas:
   1) Pemberian Nomor Induk Kependudukan (NIK).
   2) Penerbitan Kartu NIK.
   3) Penerbitan Kartu Keluarga (KK).
   4) Penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP).
   5) Pengelolaan administrasi perubahan nama.
   6) Pengelolaan administrasi perubahan status kependudukan.
   7) Pengelolaan administrasi perubahan kewarganegaraan.
   8) Penerbitan keterangan kependudukan lainnya.

b) Penyelenggaraan Pencatatan dan Penerbitan Akta-akta Catatan Sipil, terdiri atas:
   1) Pencatatan dan penerbitan akta kelahiran.
   2) Pencatatan dan penerbitan akta perkawinan.
   3) Pencatatan dan penerbitan akta perceraian.
   4) Pencatatan dan penerbitan akta kematian.

5) Pencatatan dan penerbitan akta pengakuan dan pengesahan anak.

c) Pengendalian Kewarganegaraan, terdiri atas:
   1) Pendataan Penduduk Warga Negara Asing.
   2) Pengawasan Orang Asing.
   3) Penyuluhan penyelenggaraan kependudukan dan akta-akta catatan sipil.
   4) Penerbitan Surat Keterangan Pendaftaran Penduduk Sementara.

Aplikasi IKD dapat mewujudkan sistem tata kelola dokumen kependudukan khususnya dalam bentuk digital, sebab dalam aplikasi IKD terdapat fitur-fitur yang menjadi kewenangan dari Disdukcapil Kota Tangerang.

b. Kelurahan Tajur Kota Tangerang

Kelurahan Tajur merupakan sebuah kelurahan yang terletak di Kecamatan Ciledug, Kota Tangerang, Provinsi Banten. Kelurahan ini memiliki beberapa wilayah dengan kondisi permukiman kampung dan permukiman komplek perumahan. Kelurahan ini memiliki 56 RT dan 11 RW. Kelurahan Tajur merupakan kelurahan dengan jumlah penduduk terbanyak dibandingkan kelurahan lainnya yang ada di wilayah Kecamatan Ciledug. Dengan luas wilayah 1,34 km2, kelurahan ini memiliki batas-batas wilayah sebagai berikut:

- Utara : Kelurahan Sudimara Pinang
- Selatan : Kota Tangerang Selatan
- Barat : Kota Tangerang Selatan
- Timur : Kelurahan Sudimara Selatan

Berikut ini adalah gambar peta lokasi Kelurahan Tajur:

POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA

Gambar 4.2

PETA LOKASI KELURAHAN TAJUR

Sumber: Pemerintah Kelurahan Tajur (2024).

Berdasarkan data Laporan Tahunan Kelurahan Tajur Tahun 2023, jumlah penduduk di Kelurahan Tajur pada Tahun 2023 sebanyak 18,162 jiwa (Per Desember 2023). Adapun perincian yang lebih jelas lagi mengenai gambaran kependudukan di Kelurahan Tajur dapat dilihat dalam Tabel 4.1 dan Tabel 4.2 berikut ini.

Tabel 4.1

DATA PENDUDUK KELURAHAN TAJUR TAHUN 2023

Penduduk berdasarkan usia Kelurahan Tajur Kota Tangerang Laki-laki dan perempuan	
Usia	Total
0-4 Tahun	1.313
5-9 Tahun	1.667
10-14 Tahun	1.479

15-19 Tahun	1.231
20-24 Tahun	1.377
25-29 Tahun	1.547
30-34 Tahun	1.721
35-39 Tahun	1.624
40-44 Tahun	1.503
45-49 Tahun	1.163
50-54 Tahun	1.054
55-59 Tahun	1.051
60-64 Tahun	914
65-69 Tahun	571
70-74 Tahun	275
>75 Tahun	212
Total	18, 162

Sumber: Pemerintah Kelurahan Tajur (2024).

Tabel 4.2
DATA PERSEBARAN PENDUDUK KELURAHAN TAJURPER RT/RW TAHUN 2023

RW	RT	KK	PENDUDUK		JUMLAH
			L	P	
1	4	657	957	1.030	1.987
2	8	662	1.180	1.160	2.380
3	5	612	612	1.061	1.054
4	4	487	1.979	1.946	1.810
5	5	1.050	1.387	1.374	2.761
6	8	561	661	729	1.863
7	7	562	997	976	2.197
8	4	258	446	450	896
9	6	462	757	677	1.434
10	3	244	379	380	759
11	4	415	581	591	1.172
Total	**58**	**5.617**	**9.417**	**9.045**	**18.162**

Sumber: Pemerintah Kelurahan Tajur (2024).

a) Struktur organisasi

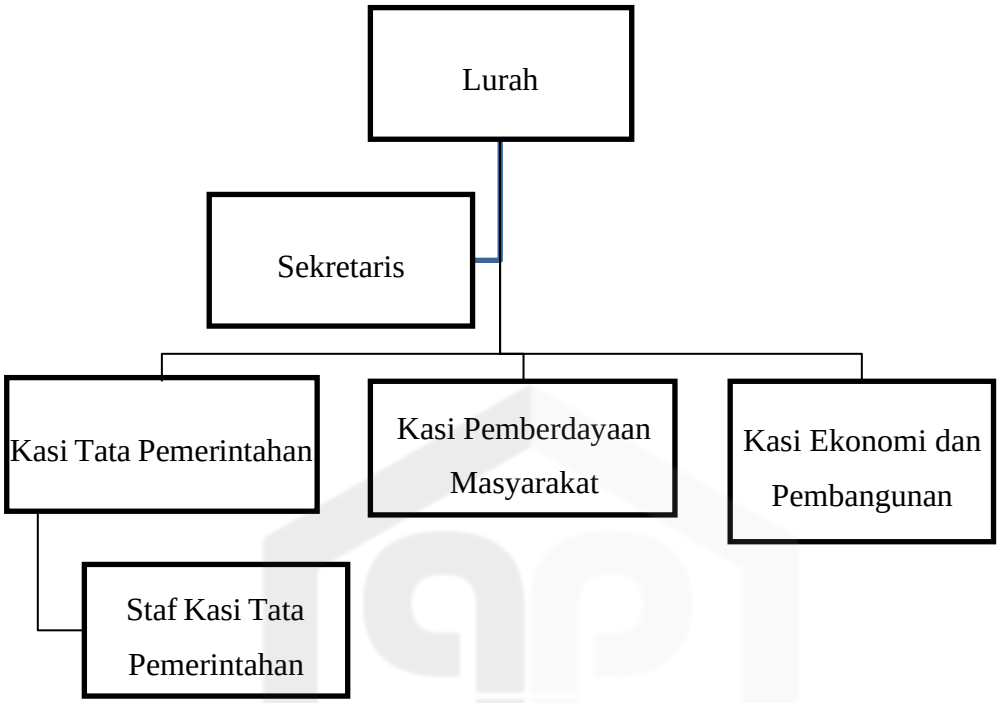
Berdasarkan Perda Kota Tangerang Nomor 13 Tahun 2014 tentang Organisasi Perangkat Daerah, dijelaskan bahwa kelurahan merupakan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang berkedudukan di wilayah kecamatan dan dipimpin oleh Lurah yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada walikota melaluli camat. Sruktur organisasi kelurahan sesuai dengan ketentuan Perda di atas terdiri dari:

1. Lurah.
2. Sekretaris Kelurahan.
3. Seksi Tata Pemerintahan.
4. Seksi Ekonomi dan Pembangunan.
5. Seksi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat.

Berikut ini adalah gambar struktur organisasi Kelurahan Tajur dengan elemen-elemen sebagaimana dijelaskan di atas.

POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA

Gambar 4.3
STRUKTUR ORGANISASI KELURAHAN TAJUR



Sumber: Pemerintah Kelurahan Tajur (2024).

Program layanan jemput bola aktivasi aplikasi IKD diselenggarakan oleh Pemerintah Kelurahan (Pemkel) Tajur pada Bulan Agustus 2022 bekerjasama dengan Disdukcapil Kota Tangerang sebagai *leading sector*nya. Program ini dilakukan guna dapat meningkatkan cakupan aktivasi aplikasi IKD di kalangan masyarakat Kelurahan Tajur. Sebab program ini dinilai program yang paling tepat dan efektif. Layanan jemput bola merupakan salah satu inovasi yang dilakukan oleh Kelurahan Tajur dengan cara mendatangi secara langsung ke wilayah atau daerah di mana masyarakat tinggal agar layanan publik terasa semakin dekat. Dalam program ini Pemkel Tajur datang ke daerah atau wilayah masyarakat per RW. Masyarakat yang ingin datang pada saat layanan ini berlangsung hanya perlu membawa *handphone*, nomor *handphone* aktif, *e-mail*, dan juga Nomor Induk Kependudukan (NIK). Masyarakat yang memiliki 3 persyaratan tersebut dapat melakukan aktivasi aplikasi IKD. Nantinya akan ada petugas yang membantu

mereka secara langsung apabila ada dari masyarakat yang belum mengerti cara mengunduh aplikasi tersebut dan mengaktivasinya.

Berdasarkan Perda Kota Tangerang Nomor 13 Tahun 201, Pemkel Tajur memiliki fungsi utama sebagai:

1. Pelaksana penyelenggaraan kegiatan pemerintahan, ekonomi, pembangunan, kemasyarakatan, serta keamanan dan ketertiban.
2. Pelaksana pengurusan administrasi publik.
3. Pelaksana tugas lain yang diberikan oleh walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya.

e. Visi dan Misi Kelurahan Tajur

Berdasarkan Laporan Tahunan Kelurahan Tajur Tahun 2023, berikut ini adalah visi dan misi Kelurahan Tajur.

Visi

"Terwujudnya Kelurahan Tajur yang maju, dinamis, dan sejahtera dalam rangka pelayanan prima menuju masyarakat yang berakhlakul karimah".

Misi

1. Meningkatkan optimalisasi kinerja aparatur pemerintah kelurahan yang didukung oleh kemampuan aparatur serta sarana dan prasarana yang memadai.
2. Meningkatkan dukungan dan partisipasi masyarakat dalam penyusunan perencanaan pembangunan.
3. Mengoptimalkan level kewenangan layanan publik meliputi layanan publik penuh di kelurahan, layanan publik rekomendasi Kelurahan dan layanan publik lanjutan tingkat kecamatan.
4. Mewujudkan upaya pemberdayaan masyarakat, kelembagaan sosial dan kepemudaan.
5. Menciptakan suasana ketentraman dan ketertiban yang kondusif di wilayah Kelurahan.

2. Efektivitas Program Layanan Jemput Bola Aktivasi Aplikasi IKD di Kelurahan Tajur Kota Tangerang

1. Aspek Ketepatan Sasaran Program

Sasaran program merupakan target yang ditentukan, dalam hal ini adalah masyarakat yang menjadi peserta layanan jemput bola guna meningkatkan jumlah aktivasi aplikasi IKD di Kelurahan Tajur. Hal tersebut memiliki tujuan agar

program ini menjadi program yang dapat membantu masyarakat untuk mendapatkan layanan aktivasi IKD dengan mudah. Dalam menganalisis sasaran program ini, terdapat target sasaran program yaitu sebesar 30% dari total penduduk yang telah memiliki KTP.

Sasaran dari program layanan ini adalah seluruh masyarakat yang ada di Indonesia, namun peneliti melakukan penelitian pada Kelurahan Tajur Kota Tangerang. Sehingga masyarakat yang dimaksud disini adalah masyarakat Kelurahan Tajur. Layanan ini dilakukan tidak hanya untuk segelintir orang, oleh sebab itu tidak ada persyaratan khusus yang dibutuhkan oleh masyarakat jika ingin mendapatkan layanan program jemput bola ini. Masyarakat yang ingin mendapatkan layanan ini minimal telah berumur 17 tahun dan telah melakukan perekaman KTP sehingga proses aktivasi IKD dapat dilakukan. Untuk masyarakat yang telah memiliki KTP dan memiliki handphone juga dapat mengakses layanan tersebut. Dengan adanya layanan ini masyarakat merasa dimudahkan sebab apabila terjadi kendala dalam proses aktivasi petugas kelurahan bisa langsung melihat dan mengatasinya tanpa menunggu waktu yang lama.

Pernyataan tersebut didukung oleh hasil wawancara terhadap Ketua Tim Kerja Identitas Penduduk terkait ketepatan sasaran program layanan jemput bola aktivasi aplikasi IKD, dengan hasil sebagai berikut:

> Program layanan ini kami rasa sebagai Dinas yang megarahkan kelurahan untuk melaksanakan layanan jemput bola ini dirasa sudah tepat sasaran, karena seperti yang kita ketahui masyarakat kini dimanjakan dengan semua yang serba praktis, baik dari segi pemberian jasa maupun barang. Nah kelurahan ini memberikan jasa berupa layanan jemput bola kepada seluruh masyarakat yang ada diwilayahnya untuk dapat melakukan aktivasi IKD masyarakat dimudahkan karena tidak perlu datang ke Dukcapil, tetapi mereka bisa datang ke tempat dimana layanan jemput bola itu dilaksanakan oleh kelurahan tempat ia tinggal, biasanya kelurahan melakukan program tersebut per RW, tapi kami memberikan kebebasan kepada mereka mau melaksanakan program tersebut per RW dan yang paling penting layanan ini gratis tanpa ada biaya apaun sehingga masyarakat tidak perlu khawatir ya.

Dari penuturan Ketua Tim Kerja Identitas Penduduk, dapat dinyatakan bahwa program layanan jemput bola yang difasilitasi oleh Disdukcapil Kota Tangerang yang kemudian bekerja sama dengan kelurahan dinilai sudah tepat

sasaran. Dinilai tepat sasaran karena layanan ini dilakukan dan diperuntukkan untuk seluruh masyarakat yang ada tanpa terkecuali dan layanan ini pun gratis tanpa ada biaya apapun yang mesti masyarakat keluarkan untuk mendapatkan layanan tersebut. Layanan ini juga dinilai dapat memudahkan masyarakat dalam melakukan aktivasi IKD sebab tidak perlu lagi datang ke Disdukcapil yang jaraknya cukup jauh dari tempat mereka tinggal. Namun masyarakat bisa datang pada saat layanan keliling dilakukan di area tempat mereka tinggal. Hal ini tentu saja membuat tingkat kepraktisan dan kemudahan untuk masyarakat, terlebih lagi masyarakat sekarang enggan untuk mengakses layanan yang jauh dan ribet. Sehingga dapat memudahkan mereka yang memiliki kendala untuk datang ke Disdukcapil agar datang pada saat layanan jemput bola itu dilaksanakan di daerah tempat mereka tinggal. Layanan jemput bola yang biasanya dilakukan oleh pemerintah kelurahan dilakukan dengan mengumpulkan warga per RW sehingga lebih terorganisir daerah mana yang belum dilakukan layanan jemput bola ini.

Hal ini didukung dengan pernyataan Kasi Tata Pemerintahan (Tapem), peneliti memberikan pertanyaan apakah Kelurahan Tajur telah melakukan program layanan jemput bola aktivasi aplikasi IKD secara merata pada setiap RW yang ada di Kelurahan Tajur. Kasi Tapem menjawab:

> Iya, kita melakukan program pelayanan jemput bola ini per RW, kan didalam RW ada beberapa RT tuh nah seluruh RW sudah kita datangi secara terjadwal perharinya.

Dari penuturan tersebut, terlihat bahwa Pemkel Tajur juga telah melaksanakan program layanan jemput bola per RW. Pada data kependudukan Kelurahan Tajur dapat diketahui bahwa kelurahan ini memiliki 11 RW dan 54 RT. Dimana RW 1 memiliki4 RT, RW 2 memiliki 8 RT, RW 3 memiliki 5 RT, RW 4 memiliki 4 RT, RW 5 memiliki 5 RT, RW 6 memiliki 8 RT, RW 7 memiliki 7 RT, RW 8 memiliki 4 RT, RW 9 memiliki 6 RT, RW 10 memiliki 3 RT, RW 11 memiliki 4 RT. Dengan program yang dilaksanakan per-enam bulan sekali, Tabel 4.4 berikut ini berisi jadwal pelaksanaan program layanan jemput bola aktivasi aplikasi IKD pertama kali yang dilaksanakan oleh Pemkel Tajur dan dilakukan kembali di enam bulan selanjutnya.

Tabel 4.3

JADWAL PELAKSANAAN PROGRAM LAYANAN JEMPUT BOLA AKTIVASI APLIKASI IKD DI KELURAHAN TAJUR TAHUN 2022

No.	Hari, Tanggal	RW	Jam
1	Rabu, 3 Agustus 2022	1	08.00 s.d 12.00
2	Kamis, 4 Agustus 2022	2	08.00 s.d 12.00
3	Jumat, 5 Agustus 2022	3	08.00 s.d 12.00
4	Senin, 8 Agustus 2022	4	08.00 s.d 12.00
5	Selasa, 9 Agustus 2022	6	08.00 s.d 12.00
6	Rabu, 10 Agustus 2022	7	08.00 s.d 12.00
7	Kamis, 11 Agustus 2022	8	08.00 s.d 12.00
8	Jumat, 12 Agustus 2022	7	08.00 s.d 12.00
9	Senin, 15 Agustus 2022	9	08.00 s.d 12.00
10	Selasa, 16 Agustus 2022	10	08.00 s.d 12.00
11	Rabu, 17 Agustus 2022	11	08.00 s.d 12.00

** Membawa KTP/NIK Handphone.

Sumber: Pemerintah Kelurahan Tajur (2024).

Peneliti menanyakan kepada Kasi Tapem terkait dengan jadwal layanan berdasarkan Tabel 4.3 di atas, adapun jawaban yang peneliti dapatkan adalah:

> Jadwal di atas merupakan jadwal yang kita tentukan dalam awal pelaksanaan layanan jemput bola IKD ini, tidak hanya pada tanggal tersebut kita juga melaksanakan layanan jemput bola pada hari libur sesuai dengan permintaan masyarakat di Tajur karena ada banyak juga masyarakat yang

> gabisa dateng kalo di hari biasa karena ada keperluan lain kaya kerja atau sekolah, makanya kita adain juga dihari libur biar bisa kejangkau semua tuh masyarakat Tajur, minat dihari libur sangat lumayan ya gakalah kaya hari biasa mungkin karena banyak juga orang dewasa yang antusias sama IKD ini, apalagi buat mereka yang kerja nya jauh, mereka bilang katanya perlu juga punya IKD. Kemudian juga layanan ini terus berlanjut sampe sekarang, dan akan terus berlanjut. Cuman sekarang tuh dibarengin sama layanan jemput bola yang lain kaya pembuatan KIA, KK, dan urusan kependudukan lainnya yang memerlukan layanan jemput bola.

Seperti yang dituturkan oleh Kasi Tapem, bahwa jadwal layanan tersebut dalam Tabel 4.3 tidak serta merta menjadi patokan dalam pelaksanaan layanan jemput bola. Maksud jadwal telah ditentukan adalah agar pelaksanaan dapat dilakukan secara terjadwal jika dilaksanakan di hari kerja. Namun, kegiatan layanan jemput bola dapat saja dilakukan di luar dari layanan pada hari kerja (Sabtu atau Minggu). Sebab banyak juga masyarakat yang pada hari kerja tidak dapat datang ke layanan karena ada kegiatan lain seperti bekerja atau bersekolah, sehingga atas usulan dari warga setempat maka Pemkel Tajur juga melakukan layanan jemput bola pada hari libur. Layanan di hari libur ini jika banyak dari masyarakat yang meminta, jika tidak maka hanya dilakukan pada hari kerja. Layanan IKD pun tidak berhenti di urusan IKD itu saja tapi tetap dilaksanakan dengan menggabungkan dengan layanan lain yang memerlukan layanan jemput bola juga, sehingga dinilai lebih efektif dan bisa meningkatkan cakupan aktivasi aplikasi IKD di Kelurahan Tajur. Sebab tak jarang juga masyarakat yang awalnya ingin mengurus hal lain, justru tertarik yang kemudian melakukan aktivasi IKD juga. Layanan pada hari kerja digabungkan dengan hari libur membawa dampak positif terhadap jumlah kepemilikan IKD di Kelurahan Tajur. Sebab jumlah penduduk yang meminta layanan di hari libur pun tak kalah jumlahnya dengan di hari kerja. Hal ini didukung dari hasil wawancara kepada Staf Kasi Tapem dengan pertanyaan “Apakah terjadi peningkatan terhadap kepemilikan IKD dengan adanya layanan jemput bola baik pada hari kerja maupun pada hari libur?”. Adapun jawaban yang diperoleh sebagai berikut:

> Tentu saja, saat ini kita sudah 10% masyarakat Tajur yang memiliki IKD, yang jumlah ini dapat dicapai dengan adanya layanan pada hari libur dan hari biasa. Namun persenan tersebut tidak merata pada seluruh RW. Kebanyakan yang memiliki IKD itu berasal dari warga komplek. Sedangkan warga perkampungan tuh jarang yang mau punya IKD. Paling banyak di RW 6 yaitu diKomplek Kenanga.

Dari penuturan tersebut ternyata capaian presentase yang cukup tinggi dari hasil pelaksanaan jemput bola aktivasi aplikasi IKD baik pada hari libur maupun pada hari kerja diperoleh dari masyarakat yang tinggal di komplek perumahan. Sementara masyarakat yang tinggal di perkampungan kurang berminat terhadap IKD ini sehingga hanya sedikit dari mereka yang datang pada layanan jemput bola. Hal ini pun dibenarkan oleh Ibu Ida yang merupakan warga dari permukiman kampung. Peneliti memberikan pertanyaan "Apakah program layanan yang dilaksanakan oleh Kelurahan Tajur sudah tepat sasaran?". *Key informant* ini menjawab:

> Kalau menurut saya ga begitu tepat ya, karena kan kita udah punya KTP fisik, jadi saya rasa KTP digital ini ga dibutuhin. Saya juga kerja disinijadi gaperlu-perlu amat buat punya IKD. palingan buat anak saya tuhgapapa, karena dia masih muda.

Sedangkan Bapak Salman yaitu warga yang tinggal di permukiman komplek memiliki jawaban yang berbeda dengan *key informant* di atas. Dengan pertanyaan yang sama *key informant* ini menjawab:

> Sangat tepat menurut saya, soalnya kan era digital ya yang apa-apa tuh bisa lewat *handphone* jadi saya merasa dimudahkan dengan adanya layanan jemput bola karena saya gaperlu dateng ke Dukcapil karena jauh dan saya juga kuliah kalo hari biasa. Di keseharian saya jarang banget bawa dompet, kalo pergi Cuma bawa *handphone* aja jadi dengan adanya IKD bikin saya gaperlu repot-repot bawa KTP fisik lagi.

Dari jawaban kedua *key informant* yang bertempat tinggal baik di perkampungan maupun di komplek perumahan memiliki jawaban yang bertolak belakang. Warga perkampungan menilai bahwa IKD tidak diperlukan karena sudah memiliki KTP fisik, dengan alasan mobilitas yang rendah dan bekerja masih di wilayah Kelurahan Tajur menjadikannya enggan untuk memiliki IKD. Namun *key*

informant yang tinggal di komplek perumahan memberikan jawaban bahwa dengan adanya IKD ini memudahkannya apalagi dengan adanya layanan jemput bola, sehingga ia tidak perlu lagi membawa KTP fisik.

Guna mengatasi *misunderstanding* dan kendala yang ada baik dari warga yang enggan untuk memiliki IKD maupun kendala lainnya, penulis mengajukan pertanyaan kepada Staf Kasi Tapem, yaitu "Bagaimana cara mengatasi kendala yang ada dalam pelaksanaan program layanan jemput bola?". *Key informant* ini menjawab:

> Kalo dari segi partisipasi masyarakat yang agak kurang partsipatif itu memang yang tinggal di perkampungan. Cara kita mengatasinya dengan memberikan pemberitahuan ke RT/RW nya supaya *door to door* datengin warganya agar dateng ke tempat layanan. Kadang juga kita telfonin tuh masyarakatnya supaya dateng. Cuman ya balik lagi kalo memang dari pola pikirnya tidak membutuhkan IKD pasti mereka tetep gamau dateng. Kalo dari sisi teknis sejauh ini kendalanya ada di jaringan dan *handphone*, terkadang jaringan tuh gabisa kita duga, kalo semisal server lagi down kita tungguin dulu sampe bisa lagi, tapi kalo semisal tetep down sampe jam 12 maka kita akan agendakan ulang di RW tersebut. Kalo dari sisi *handphone* terkadang ada *email* yang lama masuknya ke *handphone* warga jadi kita harus ulang-ulang baru bisa, ada juga masyarakat yang *handphone* nya ga support buat aplikasi IKD, jadi kita juga gabisa memaksakan mereka buat punya IKD, tapi kebanyakan yang seperti itu si para orang tua yang agak gagap teknologi sih, kalo anak muda aman.

Dilihat dari kendala yang ada, Pemkel Tajur menghadapi 3 macam kendala, yaitu dari segi partisipasi masyarakat, koneksi jaringan, dan juga dari spesifikasi *handphone* yang dimiliki masyarakat. Untuk sisi partisipasi masyarakat, ada sebagian yang kurang antusias mengenai program layanan jemput bola ini yang berasal dari masyarakat yang tinggal di wilayah perkampungan. Mereka enggan untuk memiliki IKD karena dinilai kurang penting sebab mereka pun bekerja masih di wilayah Kelurahan Tajur serta mobilitas dan intensitas mereka pergi keluar tidak terlalu tinggi. Hal tersebut diatasi oleh Pemkel melalui pengurus RW setempat agar memberi tahu warganya untuk datang pada saat layanan jemput bola dilaksanakan di wilahnya melalui *door to door* atau mengingatkan lewat telfon dengan harapan mereka mau datang dan melakukan aktivasi IKD.

Kendala yang dialami selanjutnya yaitu dari segi teknis dimana terkait dengan kendala jaringan dan juga kendala di spesifikasi *handphone* yang dimiliki masyarakat. Pada saat pelaksanaan layanan jemput bola otomatis petugas Kelurahan Tajur membutuhkan koneksi internet agar bisa terhubung ke Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Pusat agar data masyarakat yang melakukan aktivasi IKD langsung terdata pada SIAK. Dikarenakan pada setiap wilayah pasti memiliki kondisi jaringan internet yang berbeda-beda maka tak jarang terjadi kendala jaringan terjadi. Kendala tersebut dapat diatasi oleh petugas Kelurahan Tajur dengan cara menunggu sampai jaringan kembali stabil. Namun apabila jaringan tidak kunjung stabil maka layanan jemput bola akan diagendakan kembali di hari selanjutnya. Selanjutnya terkait dengan spesifikasi *handphone* yang dimiliki oleh masyarakat, terkadang *e-mail* yang dikirimkan oleh SIAK Pusat berupa kode akses tidak langsung terkirim ke *handphone,* sehingga terkadang petugas harus menunggu beberapa waktu sambil melakukan *restart* dengan harapan *email* dari SIAK masuk ke *handphone* masyarakat yang sedang melakukan aktivasi IKD. Selain terkendala lambatnya kode akses yang dikirimkan oleh SIAK Pusat, kendala lain adalah terkait dengan spesifikasi *handphone* untuk dapat *mendownload* aplikasi IKD. Masyarakat harus memiliki *handphone* yang berbasis android minimal versi 5.0 dan untuk iOS minimal versi 11.0. (dilansir dari laman sippn.menpan.go.id). Apabila ada masyarakat yang memiliki *handphone* di bawah versi itu maka mereka tidak dapat melakukan aktivasi IKD.

Meskipun masih mengalami kendala, cakupan aktivasi aplikasi IKD telah meningkat, yang awalnya hanya 5% sekarang menjadi 10% dari banyaknya penduduk yang memiliki KTP. Dalam Tabel 4.4 berikut adalah capaian aktivasi aplikasi IKD di Kelurahan Tajur yang peneliti dapatkan dari hasil telaah dokumen.

POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA

Tabel 4.4

PENINGKATAN AKTIVASI APLIKASI IKD DI KELURAHAN TAJUR

No	Tahun	Jumlah
1	Agustus 2022	600 penduduk
2	Desember 2022	700 penduduk
3	Agustus 2023	1.010 penduduk
4	Desember 2023	1.300 penduduk

Sumber: Pemerintah Kelurahan Tajur (2024).

Berikut ini merupakan pelaksanaan kegiatan program layanan jemput bola yang dilaksanakan oleh Pemkel Tajur sebagaimana terdapat dalam Foto 4.1 ini peneliti dapatkan dari hasil telaah dokumen terhadap Laporan Tahunan Kelurahan Tajur Tahun 2023.

Foto 4.1

PROGRAM LAYANAN JEMPUT BOLA AKTIVASI APLIKASI IKD

Sumber: Pemerintah Kelurahan Tajur (2024).

Mengutip dari teori Lubis dan Husain (2007), bahwa terdapat 3 pendekatan utama dalam mengukur efektivitas organisasi, yaitu:

1. Pendekatan sumber (*resource approach*) yakni mengukur efektivitas dari input. Pendekatan mengutamakan adanya keberhasilan organisasi untuk memperoleh sumber daya, baik fisik maupun non fisik yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.
2. Pendekatan proses (*process approach*) adalah untuk melihat sejauh mana efektivitas pelaksanaan program dari semua kegiatan proses internal atau mekanisme organisasi.
3. Pendekatan sasaran (*goals approach*) dimana pusat perhatian pada output dan mengukur keberhasilan organisasi untuk mencapai hasil (*output*) yang sesuai dengan rencana. Pendekatan ini mencoba mengukur sejauh mana suatu organisasi berhasl merealisasikan sasaran yang hendak dicapai. Sasaran yang penting diperhatikan dalam pengukuran efektivitas dengan pendekatan ini adalah sasaran yang realistis untuk memberikan hasil maksimal berdasarkan sasaran resmi.

Terkait dengan teori diatas, Pemkel Tajur telah melaksanakan program dengan pendekatan sasaran sebab Pemkel Tajur dapat mengukur sejauhmana program yang dilaksanakan dapat direalisasikan serta mencapai sasaran yang hendak dicapai yakni meningkatnya jumlah penduduk yang mengaktivasi aplikasi IKD di Kelurahan Tajur.

2. Aspek Sosialisasi Program

Sosialisasi program merupakan salah satu tahapan yang dilakukan oleh Kelurahan Tajur sebelum dimulai pelaksanaan program layanan jemput bola dan pada saat melaksanakan program layanan jemput bola. Sosialisasi merupakan suatu proses atau suatu usaha dalam memberikan informasi tentang suatu kegiatan. Akibat dari adanya sosialisasi ini membuat tersebarnya suatu informasi yang awalnya tidak diketahui oleh masyarakat banyak menjadi tahu, dan akibat terjadinya penyebaran informasi melalui sosialisasi membuat terjalinnya hubungan antara pemberi pesan dalam hal ini Pemkel Tajur dan penerima pesan dalam hal ini masyarakat.

Sosialisasi merupakan aktivitas yang ditujukan untuk memberitahukan membujuk atau mempengaruhi masyarakat untuk dapat berpartisipasi dalam program yang ditawarkan atau dijelaskan pada saat sosialisasi berlangsung. Sosialisasi memegang peranan penting di dalam proses pengenalan sebuah

program, terlebih lagi apabila program itu bersifat baru, pasti masih banyak dari masyarakat yang belum mengetahuinya oleh sebab itu salah satu upaya pengenalan program tersebut dapat dilakukan melalui sosialisasi. Sosialisasi program adalah proses mengkomunikasikan program-program kepada masyarakat dengan tujuan untuk memberikan pengenalan dan pendekatan. Salah satu sosialisasi program yang dilakukan yaitu sosialisasi program tentang layanan jemput bola aktivasi aplikasi IKD, sosialisasi ini tidak hanya dilakukan oleh pihak kelurahan namun juga dilakukan oleh Disdukcapil sendiri. Sosialisasi ini juga dilaksanakan secara langsung maupun sosialisasi secara tidak langsung. Seperti yang dilakukan oleh Disdukcapil dan Kelurahan Tajur Kota Tangerang.

Dari hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada Ketua Tim Kerja Identitas Penduduk terkait apakah Disdukcapil melakukan sosialisasi program layanan jemput bola IKD ini. Beliau menjawab:

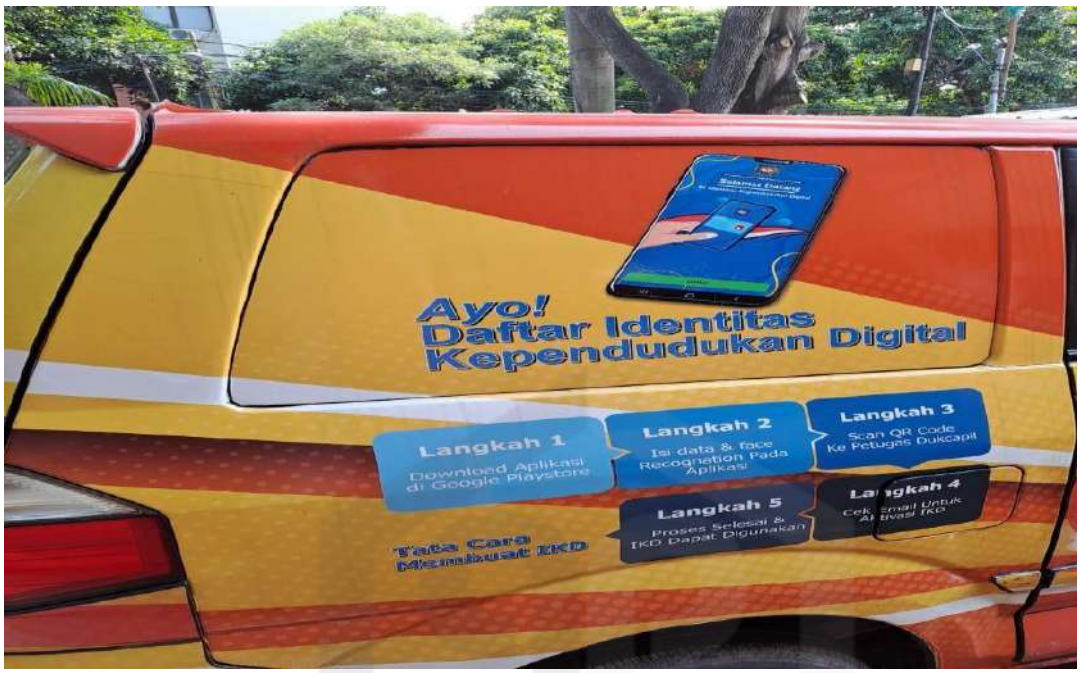
> Tentu saja, kita terus melakukan sosialisasi kepada masyarakat Kota Tangerang tentang IKD ini. Sosialisasi kita lakukan baik secara langsung maupun tidak langsung. Karena Kota Tangerang menempati posisi ke tiga dengan jumlah masyarakat terbanyak yang memiliki IKD se-Provinsi Banten. Tentu saja Kota Tangerang ingin menempati urutan pertama yang kini ditempati oleh Kota Tangerang Selatan. Salah satu cara sosialisasi secara tidak langsung yang kita gunakan yaitu dengan menaruh sticker tentang IKD pada mobil layanan jemput bola.

Foto 4.2 di bawah ini menampilkan salah satu cara menyebarkan informasi yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Tangerang dalam hal ini berupa sosialisasi tidak langsung dengan cara menempelkan stiker pada mobil layanan keliling jemput bola.

POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA

Foto 4.2

SOSIALISASI TIDAK LANGSUNG OLEH DISDUKCAPIL KOTA TANGERANG



Sumber: Disdukcapil Kota Tangerang (2023).

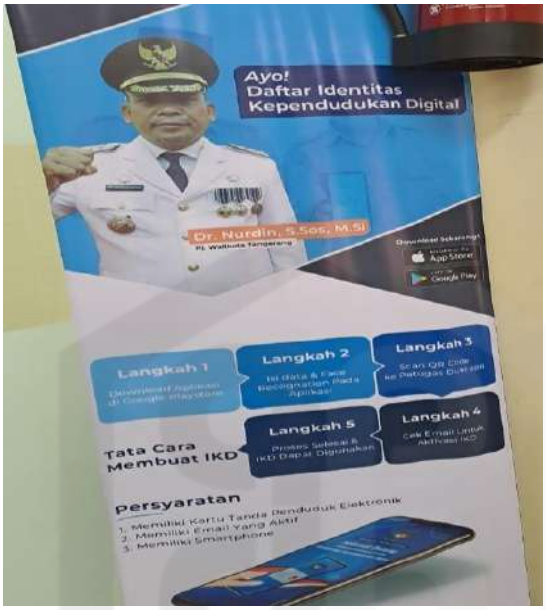
Dari penuturan Ketua Tim Kerja Identitas Penduduk di atas diketahui bahwa sampai saat ini Disdukcapil Kota Tangerang sebagai *leading sector* yang mengawasi layanan jemput bola pun masih tetap melakukan sosialisasi kepada masyarakat agar semakin banyak masyarakat Kota Tangerang yang melalukan aktivasi aplikasi IKD. Hal ini dilakukan sebab Diskdukcapil Kota Tangerang ingin menjadikan Kota Tangerang menjadi kota nomor satu di Provinsi Banten yang memiliki penduduk terbanyak yang melakukan aktivasi aplikasi IKD. Tak hanya Disdukcapil, namun Kelurahan Tajur pun melakukan hal yang sama. Dengan pertanyaan yang sama Kasi Tapem memberikan jawaban:

> Iya, kita melakuakan sosialisasi baik secara langsung yaitu lisan lewat setiap kegiatan kelurahan yang melibatkan banyak masyarakat kita selalu menyampaikan bahwa pentingnya memiliki IKD pada era digitalisasi sekarang ini guna terciptanya *e-government* maupun sosialisasi secara tidak langsung yaitu lewat sosial media dan *flyer* atau *banner*.

Dari penuturan Kasi Tapem, sampai saat ini Kelurahan Tajur pun masih melakukan sosialisasi atau pengenalan mengenai IKD kepada masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung.

Foto 4.3

***STANDING BANNER* INFORMASI APLIKASI IKD**



Sumber: Pemerintah Kelurahan Tajur (2024).

Foto 4.3 di atas merupakan salah satu upaya sosialisasi yang dilakukan oleh Kelurahan Tajur sebelum melaksanakan kegiatan program jemput bola aktivasi aplikasi IKD. Sosialisasi yang dilakukan berupa sosialisasi tidak langsung yakni berupa pemasangan *standing banner* yang berisi informasi tentang aplikasi IKD. *Standing banner* ini diletakkan di dekat loket pelayanan kantor Kelurahan Tajur.

Terkait dengan sosialisasi langsung, Foto 4.4 berikut ini memperlihatkan suasana saat sedang dilakukan sosialisasi aktivasi aplikasi IKD di kantor Kelurahan Tajur. Sosialisasi ini masuk ke dalam kategori sosialisasi langsung karena masyarakat berhadapan langsung dengan narasumber dari Disdukcapil dan Pemkel Tajur.

Foto 4.4

SOSIALISASI IKD DI KELURAHAN TAJUR

Sumber: Pemerintah Kelurahan Tajur (2024).

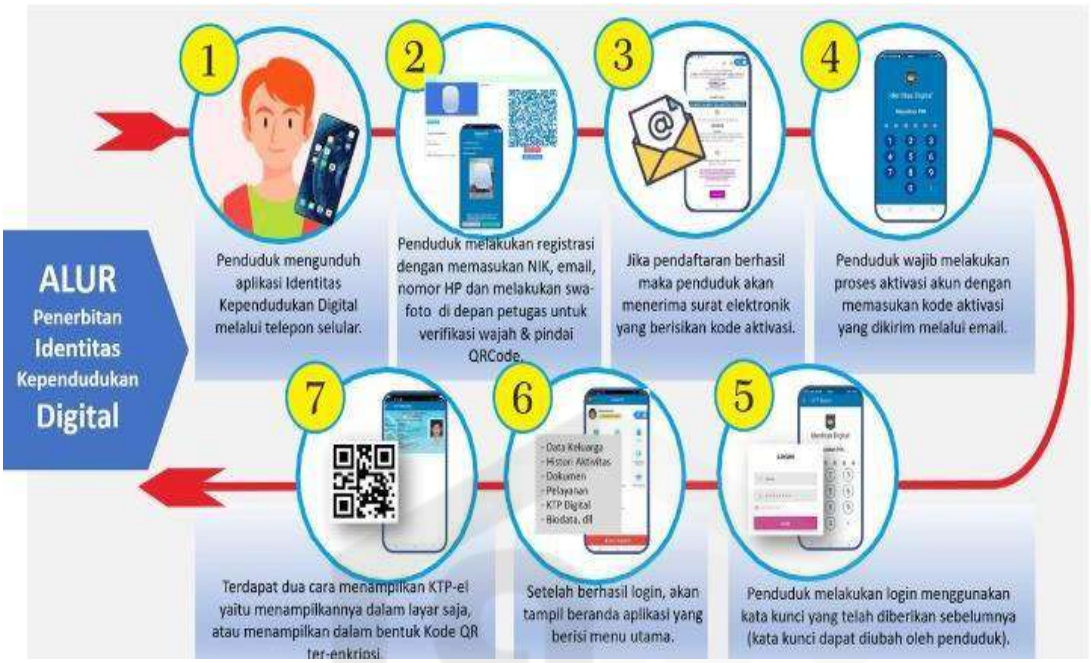
Peneliti bertanya kepada Kasi Tapem perihal materi sosialisasi, dengan informasi sebagai berikut:

> Pengertian apa itu IKD, pentingnya kepemilikan IKD oleh masyarakat, kita juga memberi tahu apa saja syarat yang harus dibawa oleh masyarakat sebelum datang pada pelayanan program jemput bola IKD dan juga menjelaskan mengenai alur aktivasi IKD yang ada di *flayer* yang kita pajang, fitur apa saja yang ada pada IKD. Syarat yang harus dipenuhi yaitu minimal telah melakukan perekaman KTP atau sudah memiliki KTP, memiliki *handphone* dan memiliki *email* aktif.

Pemkel Tajur dalam melaksanakan sosialisasi memberikan pemahaman dan penjelasan kepada masyarakat tentang pengertian IKD, alur aktivasi IKD, serta syarat yang diperlukan oleh masyarakat jika datang pada layanan jemput bola. IKD merupakan salah satu inovasi yang diciptakan guna mendukung percepatan transformasi digital di bidang administrasi kependudukan yang digunakan dalam mendukung pemerintah menerapkan *e-government.* IKD penting dimiliki oleh masyarakat sebab akan mempermudah masyarakat dalam mengurus perizinan, mengakses layanan publik, melihat dokumen kependudukan, serta masyarakat tidak perlu lagi melakukan *foto copy* dokumen kependudukan sebab kini sudah berada dalam *handphone.*

Gambar 4.4

ALUR PEMBUATAN IKD



Sumber: Pemerintah Kelurahan Tajur (2024).

Gambar 4.4 di atas berisi penjelasan mengenai alur aktivasi aplikasi IKD yang juga dijelaskan oleh narsum pada saat sosialisasi. Pada tahap yang pertama, masyarakat diminta untuk men-*download* aplikasi IKD baik di *appstore* maupun *playstore.* Kemudian buka aplikasi IKD dan melakukan registrasi dengan memasukan NIK, *e-mail,* nomor *handphone* yang aktif, kemudian melakukan *swafoto* untuk verifikasi wajah dan melakukan pindai *QR Code* yang nantinya akan diberikan oleh petugas. Nantinya akan ada *e-mail* masuk yang berisikan kode akses atau pin untuk masuk ke aplikasi, jika sudah berhasil masuk maka aplikasi IKD dapat digunakan.

Berdasarkan hasil telaah dokumen terhadap Laporan Tahunan Kelurahan Tajur Tahun 2023, maka diperoleh informasi bahwa alur penerbitan IKD adalah sebagai berikut:

1) Penduduk mengunduh aplikasi IKD melalui *handphone.*
2) Penduduk melakukan registrasi dengan memasukkan NIK, *e-mail*, nomor *handphone* dan melakukan *swafoto* di depan petugas untuk verifikasi wajah

dan pindai *QR code*.

3) Jika pendaftaran berhasil maka penduduk akan menerima surat elektronik yang berisikan kode aktivasi.
4) Penduduk wajib melakukan proses aktivasi akun dengan memasukkan kode aktivasi yang telah dikirim melalui *e-mail*.
5) Penduduk melakukan login menggunakan kata kunci yang telah diberikan sebelumnya (kata kunci dapat diubah oleh penduduk).
6) Setelah berhasil *login*, akan tampil beranda aplikasi yang berisi menu halaman.
7) Terdapat dua cara menampilkan KTP yaitu menampilkannya dalam layar saja, atau menampilkan dalam bentuk *QR code* ter-enkripsi.

Gambar 4.5

FITUR PADA APLIKASI IKD

Sumber: Pemerintah Kelurahan Tajur (2024).

Gambar di atas ini berisikan tampilan menu yang ada pada aplikasi IKD. Salah satu fitur yang ada di dalamnya yaitu fitur layanan yang di dalamnya terdapat beberapa layanan administrasi kependudukan yang dapat digunakan melalui aplikasi ini. Pelayanan yang ada pada aplikasi IKD tersebut berupa:

1) Permohonan cetak KK.
2) Permohonan cetak biodata.
3) Perubahan golongan darah.
4) Perubahan pendidikan.
5) Surat keterangan pindah.
6) Pisah/pecah KK.
7) Kelahiran WNI (Anak belum memiliki NIK).

8) Kelahiran WNI (Biodata telah memiliki NIK).
9) Kematian.

Petuga Pemkel Tajur memberikan penjelasan mulai dari tahapan *download* sampai dengan fitur-fitur yang ada di dalamnya guna membuat masyarakat paham apa itu IKD dan bagaimana cara penggunaannya. Kedelapan fitur yang ada di aplikasi IKD sangat memudahkan penduduk dalam mengakses pelayanan administrasi kependudukan. Dengan adanya sosialisasi pun semakin membuka mata masyarakat agar dapat memiliki IKD ini guna meningkatkan kepraktisan dalam pemenuhan akan dokumen kependudukan. Hal ini dibuktikan dari hasil wawancara yang peneliti ajukan pada Bapak Salman (masyarakat yang tinggal di permukiman komplek perumahan) dengan pertanyaan "Apakah dengan adanya sosialisasi yang diadakan oleh Kelurahan ini membuat Bapak/Ibu ingin mengaktivasi aplikasi IKD?". Beliau menjawab:

> Pasti, tanpa ada sosialisasi sebelumnya pun saya akan datang ke layanan jemput bola nantinya untuk melaukan aktivasi IKD. Dengan adanya sosialisasi ini dijelaskan semua kelebihan-kelebihan yang dimiliki oleh IKD membuat saya semakin tidak sabar untuk menggunakannya dalam keseharian saya. Ternyata banyak banget fitur yang dimiliki aplikasi tersebut yang bisa memudahkan kita sebagai masyarakat dalam melihat dan memiliki dokumen kependudukan.

Peneliti juga mengajukan pertanyaan yang sama kepada Ibu Ida (masyarakat yang tinggal di permukiman kampung), dan diperoleh jawaban:

> Sosialisasi ini bagus banget ya untuk meningkatkan keinginan masyarakat buat punya IKD, ternyata banyak banget manfaatnya buat kehidupan sehari-hari. Tapi kan kalo saya mah kerjanya disini-sini aja ya sama saya *handphone* nya kayanya gabisa dipake buat *download* IKD, maklum jadul. Tapi nanti saya suruh anak saya buat bikin dah, biar dia aja soalnya masihmuda, kita yang tua-tua pake KTP fisik aja.

Dari kedua penuturan *key informant* di atas dapat diketahui bahwa sosialisasi yang dilakukan oleh Pemkel Tajur memiliki dampak yang positif dalam mempengaruhi masyarakat untuk memiliki IKD. Masyarakat yang tinggal di permukiman komplek perumahan menuturkan bahwa tanpa ada sosialisasi pun ia akan tetap datang pada saat layanan jemput bola dilaksanakan di lingkungannya.

Namun dengan adanya sosialisasi seperti ini membuatnya semakin tidak sabar untuk dapat memiliki dan menggunakan IKD dalam kehidupannya. Sebab banyaknya fitur yang tersedia pada aplikasi sehingga dapat memudahkan masyarakat dalam memiliki dokumen kependudukan. Sedangkan *key informant* yang berasal dari permukiman kampung, menyampaikan hal yang sama bahwa dengan adanya sosialisasi dapat meningkatkan keinginan masyarakat dalam mengaktivasi aplikasi IKD. Namun, *key informant* permukiman kampung menyatakan bahwa untuk dirinya yang memiliki kegiatan hanya di sekitar wilayah Kelurahan Tajur menyatakan bahwa tidak terlalu membutuhkan IKD tetapi dengan KTP fisik saja ia merasa sudah cukup.

Selanjutnya peneliti mengajukan pertanyaan yang sama kepada kedua *key informant* di atas terkait sejauh mana narasumber menyampaikan materi sosialisasi. *Key informant* yang berasal dari permukiman komplek perumahan menjawab:

> Sangat amat jelas menurut saya, apalagi semua fitur nya dijelasin yang bener-bener sedetail itu biar masyarakaatnya pada mau aktivasi IKD, asli membantu banget dah ini sosialisasi.

Sedangkan *key informant* yang berasal dari permukiman kampung menjawab:

> Jelas banget sih, kayanya semuanya dijelasin.

Dari penuturan kedua *key informant* tersebut sosialisasi yang dilakukan oleh Pemkel Tajur dapat dikatakan sudah dilakukan dengan semaksimal mungkin. Sosialisasi ini dilakukan dalam meningkatkan pengetahan masyarakat tentang IKD yang tercantum di dalam Permendagri Nomor 72 Tahun 2022 yang menjadi acuan dalam penyelenggaraan IKD.

3. Aspek Tujuan Program

Aspek tujuan program dalam layanan jemput bola aktivasi aplikasi IKD ini adalah untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam melakukan aktivasi IKD, yang nantinya akan dapat meningkatkan efektivitas pelayanan publik baik privat maupun sektor publik. Dengan adanya program ini diharapkan dapat meningkatkan aktivasi aplikasi IKD guna mendukung target yang telah pemerintah

tetapkan. Pada tahun ini pemerintah menetapkan target sebesar 30% dari total jumlah penduduk yang telah memiliki KTP. Pada saat ini Kelurahan Tajur belum mecapai target tersebut karena baru mencapai 10%. Seperti yang disampaikan oleh Kasi Tapem sebagai berikut:

> Pada tahun 2024 ini pemerintah menetapkan target sebesar 30% ya. Di tahun lalu itu 25%. Nah di tahun 2024 ini kita baru bisa sampai pada target sebesar 10%. Kita tetep usaha semaksimal mungkin supaya bisa mencapai target yang pemerintah berikan. Sekarang ini ya lewat jemput bola itu.

Layanan jemput bola ini memegang peranan yang penting jika dilihat dari penuturan Kasi Tapem tersebut di atas. Dengan adanya layanan ini tujuan atau capaian target dapat dicapai meskipun tahun ini target tersebut belum dapat diraih. Namun Keluarahan Tajur akan terus memaksimalkan program ini.

Layanan jemput bola ini merupakan implementasi dari Permendagri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan. Dalam kebijakan ini disebutkan bahwa "Salah satu cara yang digunakan dalam meningkatkan kualitas layanan publik adalah dengan melakukan layanan jemput bola". Selain dari layanan jemput bola yang dapat meningkatkan kualitas layanan publik, IKD juga memiliki tujuan yang tak kalah penting. Dikutip dari laman Ditjen Dukcapil, Teguh Setyabudi selaku Dirjen Dukcapil Kemendagri menyampaikan bahwa:

> IKD merupakan aplikasi yang sangat relevan dengan Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2023 tentang Percepatan Transformasi Digital di Indonesia dan Layanan Digital Nasional. Pada saat ini pemerintah tengahberupaya mencapai keterpaduan layanan digital nasional dengan melakukan percepatan transformasi digital melalui penyelenggaraan Aplikasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Prioritas dengan mengutamakan integrasi data. Maka IKD pada Kemendagri menjadi Identitas Digital Dasar yang dibutuhkan pada semua layanan pemerintah dengan tetap mengutamakan perlindungan data pribadi.

Pada saat ini IKD menjadi prioritas pemerintah dalam mewujudkan SPBE. Sesuai dengan Pepres Nomor 82 Tahun 2023 tentang Percepatan Transformasi Digital di Indonesia dan Layanan Digital Nasional bahwa untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan tepercaya, sistem pemerintahan berbasis

elektronik dan satu data Indonesia yang terpadu dan menyeluruh, birokrasi dan pelayanan publik yang berkinerja tinggi, penguatan pencegahan korupsi, dan penguatan aspek keamanan siber dan keamanan informasi, maka perlu dilakukan percepatan transformasi digital. Dalam implementasinya, peneliti menanyakan kepada Staf Kasi Tapem terkait pemanfaatan IKD oleh masyarakat yang telah melakukan aktivasi aplikasi IKD. Beliau menjawab sebagai berikut:

> Sampai saat ini penggunaan IKD oleh masyarakat sudah banyak digunakan, soalnya kan sekarang apa-apa serba digital, dan setahu saya IKD ini udah bisa diterapin buat akses pelayanan publik lainnya. Namun, kita juga gabisa bilang gimana-gimana karena kan masyarakat yang pake, tapi ada sih beberapa orang yg bilang kalo dia bikin Anjungan Tunai Mandiri (ATM) itu pake IKD.

Hingga saat ini IKD telah banyak digunakan oleh masyarakat dalam kehidupan sehari-harinya, dokumen kependudukan dengan manusia memang tidak bisa dipisahkan kamanapun kita pergi pasti membutuhkan dokumen kependudukan. Hal ini diperkuat dengan jawaban dari key informant yang berasal dari permukiman komplek dan permukiman kampung terkait pemanfaatan IKD setelah diaktivasi. Key informant yang tinggal di permukiman komplek menjawab:

> Sudah, pas waktu itu mau bikin ATM BCA nah petugas minta kasih liat KTP, yaudah saya kasih liat aja IKD dan bisaaa, sama seperti kita menggunakan KTP fisik sih fungsinya tapi dalam bentuk yang lebih praktis karena dari handphone.

Sedangkan Key informant yang tinggal di permukiman kampung menjawab:

> Kalo saya sih gapake IKD ya, tapi anak-anak saya kemarin cerita kalo dia lagi ngurus apa gitu eh terus lupa bawa KK untungnya kata dia udah punya IKD jadi gaperlu balik lai kerumah. Sebenernya mah bagus ya nih aplikasi, cuman handphone saya ga mendukung.

Dari jawaban tersebut IKD dinilai memiliki manfaat yang cukup berarti bagi masyarakat baik dari segi kepraktisan maupun dari segi digitalisasi. Tujuan dari aplikasi ini satu persatu mulai terlihat. Kedepannya pemerintah berharap akan menggantikan KTP fisik dengan KTP digital ini sebab dinilai lebih banyak memiliki manfaat dan proses pembuatan yang lebih cepat. Diketahui bahwa saat ini untuk mendapatkan KTP fisik di Kota Tangerang membutuhkan waktu yang sangat

lama hingga berbulan bulan, seperti yang dijelaskan oleh Ketua Tim Kerja Identitas Penduduk Disdukcapil Kota Tangerang pada saat peneliti melakukan wawancara dengan beliau. Beliau menginformasikan sebagai berikut:

> Sekitar tiga bulanan, memang sangat lama hal ini dikarenakan ketersediaan blanko yang dikirimkan oleh Ditjen Dukcapil itu sangat terbatas jadi kita juga gak bisa apa-apa, alternatifnya ya ini mungkin dengan diciptakannya IKD. Daftar IKD cuma 2 menit udah jadi.

Dari penuturan tersebut diketahui bahwa IKD memang memiliki tujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan dokumen kependudukan. Mengingat lamanya proses pembuatan, serta biaya yang dikeluarkan dalam pembuatan KTP digital dengan KTP fisik sangat jauh berbeda. Diketahui bahwa KTP digital mampu menghemat APBN sampai dengan 2 miliar. Tentu saja hal ini sangat memberikan keuntungan bagi negara. Sejak saat Permendagri Nomor 72 Tahun 2022 ditetapkan maka Permendagri Nomor 6 Tahun 2011 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 38 Tahun 2009 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blangko Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

4. Aspek Pemantauan Program

Aspek pemantauan program dapat dilakukan dengan melakukan pengecekan terhadap suatu program dan membandingkan hasil yang telah dicapai dari program tersebut. Pemantauan merupakan suatu tindakan untuk melihat secara langsung apakah program yang dijalankan sudah sesuai dengan semestinya sehingga apabila terjadi masalah dalam pelaksanaannya maka dapat diatasi serta diperbaiki dengan cara pemantauan. Pada penelitian ini pemantauan program dilaksanakan oleh Disdukcapil yang dalam sistem pemerintahan daerah, hierarki nya berada di atas pemerintah kelurahan. Pemantauan dilakukan secara langsung dan tidak langsung, yang dimaksud secara langsung yaitu petugas Didukcapil dan kecamatan datang ke kelurahan dan yang dimaksud pemantauan secara tidak langsung yaitu Pemkel dapat memberikan laporan terkait hasil atau progres setelah

melaksanakan program tersebut.

Pemantauan dilakukan guna menjaga dan meningkatkan efektivitas dari program ini. Seperti yang disampaikan oleh Ketua Tim Kerja Identitas Penduduk terhadap pertanyaan terkait peran Disdukcapil dalam melakukan pemantauan terhadap program yang dijalankan oleh Pemkel. Beliau menjawab:

> Betul, pasti kita selalu melakukan pengawasan ya terhadap setiaap program yang lakukan oleh Kelurahn, sebab kan itu juga instruksi dari kita. Sering kali juga bentuk pemantauan yang kita berikan selain dari laporan yang disampaikan juga kita melakukan kegiatan kolaborasi layanan.

Pernyataan ini didukung oleh jawaban dari Kasi Tapem atas petanyaan yang sama, dengan jawaban sebagai berikut:

> Iya, selama pelaksanaan program jemput bola ini kita terus dipantau baik secara lansung ataupun tidak. Karena IKD ini kan termasuk salah satu prioritas program yang dilaksanakan. Kalo ga langsungnya tuh kan data orang yang melakukan aktivasi langsung masuk ke SIAK Dukcapil, terkadang juga kita sering melakukan zoom meeting buat melakukan pemantauan dan kasih liat progres dari program layanan jemput bola yang kelurahan lakukan. Secara langsungnya terkadang petugas Disdukcapil datang langsung gitu mantau, apa aja kendala atau sekedar melihat, sekalian juga melakukan kolaborasi pelayanan selain aktivasi IKD juga pembuatan KIA dan KK. Selain buat nambah masyarakat yang punya dokumen kependudukan juga kita mau liat antusias warga apalagi terkait aktivasi aplikasi IKD.

Dari penuturan Ketua Tim Kerja Identitas Penduduk Disdukcapil yang membenarkan bahwa dari Disdukcapil melakukan pemantauan terhadap program yang dilaksanakan oleh Pemkel. Disdukcapil sebagai dinas yang membawahi kelurahan memiliki tugas untuk melakukan pengawasan di bidang layanan administrasi kependudukan. Pemantauan dilakukan dengan berbagai cara, baik melalui aplikasi zoom, pemantauan laporan maupun pemantauan dilapangan. Dari pernyataan kedua key informant di atas, bahwa salahsatu bentuk pengawasan yaitu dengan melakukan kolaborasi pelayanan agar dapat dilihat secara langsung bagaimana efektivitas dari program tersebut Seperti yang baru ini dilakukan oleh Disdukcapil Kota Tangerang (tercantum dalam instagram Disdukcapil Kota Tangerang terkait kegiatan jemput bola 2024) yaitu melakukan kolaborasi layanan jemput bola bersama Pemkel dalam pembuatan IKD, KK, KIA, dan dokumen

kependudukan lainnya yang dirasa tingkat capaiannya masih rendah. Gambar di bawah ini menunjukkan jadwal kolaborasi pelaksanaan layananjemput bola yang dilakukan antara Disdukcapil dengan Kelurahan Tajur.

Gambar 4.6

JADWAL KOLABORASI LAYANAN JEMPUT BOLA

Sumber: Instagram Disdukcapil Kota Tangerang.

Gambar 4.6 merupakan jadwal kolaborasi layanan jemput bola antara Disdukcapil Kota Tangerang dan beberapa kelurahan, termasuk Kelurahan Tajur. Layanan jemput bola ini selain dilakukan untuk meningkatkan cakupan kepemilikan dokumen kependudukan juga dilakukan sebagai bentuk pemantauan dengan melihat bagaimana antusias warga yang datang pada layanan jemput bola ini. Khususnya untuk melihat seberapa antusias masyarakat dalam melakukan aktivasi IKD yang saat ini menjadi program utama.

Pada saat ini layanan jemput bola sedang gencar dilakukan, sebab dinilai sebagai cara yang paling efektif dalam menarik dan mendorong masyarakat agar dapat tertib dalam administrasi kependudukan. Layanan IKD sendiri juga termasuk program yang sedang digencarkan, sebab pemerintah menginginkan segera terciptanya transformasi digital. Dibuktikan dengan adanya surat edaran yang Disdukcapil berikan kepada kecamatan dan kemudian disampaikan kepada kelurahan, surat edaran tersebut berisi tentang permohonan kepada Lurah untuk

dapat meningkatkan efektivitas layanan jemput bola aktivasi aplikasi IKD.

Selain dilakukan oleh Disdukcapil, pemantauan juga dilakukan oleh Pemkel itu sendiri yang dilakukan oleh Kasi Tapem, sebab sebagai penanggungjawab dari layanan jemput bola yang berkatan dengan administrasi kependudukan. Peneliti memberikan pertanyaan kepada Kasi Tapem terkait peran Pemkel dalam pemantauan program layanan jemput bola ini. Beliau menjawab:

> Iya, saya disini selaku Kasi Tapem sebagai yang bertanggung jawab atas apa yang terjadi di lapangan terkait program ini. Tentu saja selalu melakukan pemantauan, bahkan saya pun selalu mendampingi staf operator kelurahan dalam pelaksanaan programnya. Sehingga saya dapat melihat secaralangsung apa yang terjadi di lapangan, apa yang menjadi kendala dalamprogram ini yang kemudian nantinya bisa menjadi bahan evaluasi untuk kita. Biasanya si kendala yang kita hadapi ya perihal gangguan jaringan internet dangangguan sistem yang terkadang membuat layanan kita jadi ga efektif.

Dari hasil jawaban Kasi Tapem, yang menyatakan bahwa pihaknya juga turut melakukan pemantauan bahkan ia ikut turun langsung ke lapangan guna mengetahui apa saja yang menjadi kendala dari layanan yang diadakan. Sejauh ini dari hasil pantauan yang dilakukan, kendala yang dialami yaitu mengenai gangguan sinyal dan gangguan sistem yang membuat layanan menjadi kurang efektif. Sebab petugas pun tidak tahu kapan permasalahan tersebut akan berakhir. Maka dari itu seringkali layanan ditiadakan akibat adanya kendala tersebut. Dari kendala tersebut Kasi Tapem meberitahukan kepada Disdukcapil agar dapat dilakukan perbaikan sistem guna terciptanya kelacaran dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

B. Pembahasan

1. Aspek Ketepatan Sasaran Program

Dalam teori Budiani (2007) ketepatan sasaran program yaitu: Sejauhmana peserta program tepat dengan sasaran yang sudah ditentukan sebelumnya. Dalam skripsi yang dimaksud sasaran program adalah masyarakat Kelurahan Tajur yang menjadi peserta layanan jemput bola guna meningkatkan jumlah aktivasi aplikasi IKD. Ketepatan sasaran diperlukan guna memenuhi target, dalam aktivasi aplikasi IKD pemerintah telah menetapkan target sebesar 30% dari total penduduk yang

telah memiliki KTP. Penduduk yang ingin datang pada layanan jemput bola layanan ini minimal telah berumur 17 tahun dan telah melakukan perekaman KTP sehingga proses aktivasi IKD dapat dilakukan. Bagi masyarakat yang telah memiliki KTP dan memiliki *handphone* juga dapat mengakses layanan ini. Dengan adanya layanan ini masyarakat merasa dimudahkan sebab apabila terjadi kendala dalam proses aktivasi petugas kelurahan bisa langsung melihat danmengatasinya tanpa menunggu waktu yang lama.

Hal ini sesuai dengan apa yang dikatakan oleh Ketua Tim Kerja Identitas Penduduk, yang menyakatan bahwa layanan ini dinilai dapat memudahkan masyarakat dalam melakukan aktivasi IKD sebab tidak perlu lagi datang ke Disdukcapil yang jaraknya cukup jauh dari tempat mereka tinggal. Layanan ini dilakukan dan diperuntukkan bagi seluruh penduduk yang ada tanpa terkecuali dan layanan ini pun gratis tanpa ada biaya apapun yang mesti penduduk keluarkan dan masyarakat bisa datang langsung pada saat layanan keliling dilakukan di area tempat mereka tinggal.

Kelurahan Tajur melakukan layanan jemput bola per RW, yang dimulai dari RW 1 sampai dengan RW 11. Dilaksanakan pertama kali pada hari Rabu Tanggal 3 Agustus 2022 pada RW, 1 kemudian berakhir pada RW 11 pada hari Rabu tanggal 17 Agustus 2022. Namun pelaksanaan tidak hanya pada tanggal tersebut, Kelurahan Tajur juga melaksanakan layanan jemput bola pada hari libur sesuai dengan permintaan masyarakat karena ada banyak masyarakat yang tidak bisa hadir pada hari kerja. Kemudian juga layanan ini terus berlanjut sampai dengan saat ini. Hanya saja, layanan jemput bola IKD masih digabung dengan layanan jemput bola lainnya seperti pembuatan KIA, KK, dan urusan kependudukan lainnya.

Dari adanya layanan jemput bola aktivasi aplikasi IKD pada hari kerja maupun hari libur ditemukan peningkatan capaian aktivasi oleh masyarakat yang tinggal di permukiman komplek. Berbeda dengan masyarakat yang ada di permukiman kompek, masyarakat yang tinggal dipermukiman kampung justru memiliki minat yang rendah terhadap layanan ini. Sehingga hanya sedikit penduduk saja yang datang pada saat layanan jemput bola ini dilaksanakan di permukimannya.

Pemkel Tajur memiliki tiga jenis kendala yang dihadapi pada saat layanan jemput bola aktiasi aplikasi ini dilaksanakan, yaitu terkait dengan partisipasi masyarakat, koneksi jaringan, dan juga spesifikasi *handphone* yang dimiliki oleh masyarakat khususnya masyarakat di permukiman kampung. Namun, meskipun mengalami beberapa kendala dalam pelaksanaannya Pemkel Tajur mampu meningkatkan jumlah presentase aktivasi aplikasi IKD di wilayahnya. Awalya hanya sebesar 5% namun sekarang meningkat menjadi 10% dari total masyarakat yang memiliki KTP. Terdapat tiga pendekatan utama dalam menggukur efektivitas sebuah organisasi menurut Lubis dan Husain (2007), dalam layanan jemput bola ini Pemkel Tajur telah melaksanakannya dengan menggunakan pendekatan sasaran, yang dimana pusat perhatian pada output dan mengukur keberhasilan organisasi untuk dapat mencapai hasil yang sesuai dengan rencana yang telah ditentukan.

2. Aspek Sosialisasi Program

Dalam teori Budiani (2007) sosialisasi program merupakan "Kemampuan penyelenggara program dalam melakukan sosialisasi program sehingga informasi mengenai pelaksanaan program dapat tersampaikan kepada masyarakat yang merupakan sasaran dari program yang dijalankan". Sosialisasi memegang peran penting dalam proses pengenalan sebuah program, apalagi program itu bersifat baru, pasti masih banyak dari masyarakat yang belum mengetahuinya oleh sebab itu salah satu upaya pengenalan program tersebut dapat dilakukan melalui sosialisasi. Dengan adanya sosialisasi membuat tersebarnya suatu informasi yang awalnya tidak diketahui oleh masyarakat banyak menjadi tahu. Sosialisasi ini juga membuat terjalinnya hubungan antara pemberi pesan dalam hal ini yaitu Pemkel Tajur dan penerima pesan yaitu masyarakat.

Salah satu sosialisasi program yang dilakukan yaitu sosialisasi program tentang layanan jemput bola aktivasi aplikasi IKD. Sosialisasi ini tidak hanya dilakukan oleh pihak kelurahan namun juga dilakukan oleh Disdukcapil sendiri. Sosialisasi ini dilaksanakan secara langsung maupun sosialisasi secara tidak langsung, seperti yang dilakukan oleh Disdukcapil dan Pemkel Tajur. Sosialisasi

secara tidak langsung dilakukan melalui pemasangan stiker tentang aplikasi IKD pada mobil layanan jemput bola Disdukcapil dan juga pemasangan *standing banner* yang berisi informasi tentang aplikasi IKD yang diletakkan di dekat loket pelayanan Kantor Kelurahan Tajur. Sosialisasi secara langsung dilakukan dengan mengumpulkan masyarakat ke aula Kantor Kelurahan Tajur dan memberikan pemahaman dan penjelasan kepada masyarakat tentang pengertian IKD, alur aktivasi IKD, serta syarat yang diperlukan oleh masyarakat jika datang pada layanan jemput bola. Sosialisasi secara langsung ini dilakukan dengan bekerjasama antara Disdukcapil dan Pemkel Tajur, dengan Disdukcapil sebagai narasumber pada sosialisasi tersebut.

Berdasarkan hasil telaah dokumen terhadap Laporan Tahunan Kelurahan Tajur Tahun 2023, maka diperoleh informasi bahwa alur penerbitan IKD adalah sebagai berikut:

1) Penduduk mengunduh aplikasi IKD melalui *handphone.*
2) Penduduk melakukan registrasi dengan memasukkan NIK, *e-mail*, nomor *handphone* dan melakukan *swafoto* di depan petugas untuk verifikasi wajah dan pindai *QR code.*
3) Jika pendaftaran berhasil maka penduduk akan menerima surat elektronik yang berisikan kode aktivasi.
4) Penduduk wajib melakukan proses aktivasi akun dengan memasukkan kode aktivasi yang telah dikirim melalui *e-mail*.
5) Penduduk melakukan login menggunakan kata kunci yang telah diberikan sebelumnya (kata kunci dapat diubah oleh penduduk).
6) Setelah berhasil *login,* akan tampil beranda aplikasi yang berisi menu halaman.
7) Terdapat dua cara menampilkan KTP yaitu menampilkannya dalam layar saja, atau menampilkan dalam bentuk *QR code* ter-enkripsi.

IKD merupakan salah satu inovasi yang diciptakan guna mendukung percepatan transformasi digital di bidang administrasi kependudukan yang digunakan dalam mendukung pemerintah menerapkan *e-government.* Saat ini, kemajuan teknologi dan informasi semakin besar dirasakan keberadaannya. Membawa perubahan yang besar pada sistem tatanan kehidupan manusia yang dampaknya dapat kita rasakan pada saat ini. Seperti yang dijelaskan Firmansyah dan Anisykurlillah (2023) bahwa “Perkembangan teknologi digital yang

berkembang secara pesat tentunya telah dirasakan tidak hanya oleh masyarakat tetapi juga padalingkup pemerintahan". Selain itu, *e-government* menggunakan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain. Seperti yang dijelaskan oleh Kusnadi dan Ma'ruf (2017) bahwa "Penggunaan teknologi informasi ini kemudian menghasilkan hubungan baru". Hubungan baru tersebut yaitu:

1) G2C (*Government to Citizen*), penyampaian layanan publik dari pemerintah ke masyarakat.
2) G2B (*Government to Business*), layanan transaksi elektronik antara pemerintah dengan pelaku bisnis.
3) G2G (*Government to Government*), layanan pertukaran informasi secara *online* antara instansi pemerintah.

Oleh sebab itu, IKD mendukung pemerintah dalam menerapkan pemerintahan berbasis elektorik atau *e-government* guna mengikuti perkembangan zaman dan meningkatkan efektivitas layanan publik yang ada di Indonesia. Untuk itu, diperlukan peningkatan cakupan aktivasi aplikasi IKD lewat layanan jemput bola. Sesuai dengan Inpres Nomor 3 Tahun 2023 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, bahwa dengan Inpres tersebut pemerintah memberikan kebebasan kepada instansi daerah untuk mengambil langkah yang diperlukan dalam mendukung pemerintahan yang berbasis *e-government.* Disdukcapil menginstruksikan kepada seluruh kelurahan termasuk Kelurahan Tajur untuk melakukan program layanan jemput bola aktivasi aplikasi IKD.

3. Aspek Tujuan Program

Tujuan program adalah berkaitan dengan untuk apa program tersebut diciptakan. Dalam teori Budiani (2007), tujuan program adalah "Sejauhmana kesesuaian antara hasil dari pelaksanaan program dengan tujuan program yang telah ditetapkan sebelumnya". Tujuan program layanan jemput bola aktivasi aplikasi IKD ini adalah untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam melakukan aktivasi IKD yang nantinya akan dapat meningkatkan efektivitas pelayanan publik baik privat maupun sektor publik. Efektivitas menurut Pusat Bahasa (2018) diartikan dengan "Adanya efek atau pengaruh yang dapat membawa

hasil". Oleh sebab itu, dengan adanya program ini diharapkan dapat meningkatkan aktivasi aplikasi IKD guna mendukung target yang telah pemerintah tetapkan. Pada tahun ini pemerintah menetapkan target sebesar 30% dari total jumlah penduduk yang telah memiliki KTP. Pada saat ini Pemkel Tajur belum mecapai target tersebut karena baru mencapai 10%. Layanan jemput bola ini memegang peranan yang penting, sebab dengan adanya layanan ini tujuan atau capaian target dapat dicapai meskipun tahun ini target tersebut belum dapat diraih. Namun Pemkel Tajur akan terus memaksimalkan program ini.

Dasar dilaksanakannya layanan ini adalah Permendagri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan. Dalam kebijakan ini disebutkan bahwa salah satu cara yang digunakan dalam meningkatkan kualitas layanan publik adalah dengan melakukan layanan jemput bola. Pada saat ini juga IKD dijadikan sebagai program prioritas oleh pemerintah dalam mewujudkan SPBE.

Hal ini merupakan bentuk implementasi dari Perpres Nomor 82 Tahun 2023 tentang Percepatan Transformasi Digital di Indonesia dan Layanan Digital Nasional. Dalam Perpres ini secara umum disebutkan, bahwa: untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan tepercaya sistem pemerintahan berbasis elektronik dan satu data Indonesia yang terpadu dan menyeluruh, birokrasi dan pelayanan publik yang berkinerja tinggi, penguatan pencegahan korupsi, dan penguatan aspek keamanan siber dan keamanan informasi; maka perlu dilakukan percepatan transformasi digital. IKD memang memiliki tujuan untuk memudahkan masyarakat Kelurahan Tajur dalam mendapatkan dokumen kependudukan dan mendukung pemerintah dalam mewujudkan *e-goverment.*

4. Aspek Pemantauan Program

Pemantauan program menurut Budiani (2007) adalah "Kegiatan yang dilakukan baik sebelum dan sesudah dilaksanakannya program sebagai bentuk perhatian kepada peserta program". Peserta program dalam layanan jemput bola aktivasi aplikasi IKD adalah masyarakat yang ada di wilayah Kelurahan Tajur.

Pemantauan merupakan tindakan untuk melihat secara langsung apakah program yang dijalankan sudah sesuai dengan semestinya sehingga apabila terjadi masalah dalam pelaksanaannya maka dapat diatasi serta diperbaiki dengan cara pemantauan. Pada penelitian ini pemantauan program dilaksanakan oleh Disdukcapil sebagai instansi dalam tingkat di atas kelurahan.

Kasi Tapem selaku koordinator pelaksanaan layanan jemput bola juga sebagai penghubung antara kelurahan dengan masyarakat selalu mendampingi staf operator kelurahan dalam pelaksanaan programnya. Sehingga Kasi Tapem dapat melihat secara langsung apa yang terjadi di lapangan, apa yang menjadi kendala dalam program ini. Apabila terjadi kendala maka Kasi Tapem dapat memberitahukan kepada Disdukcapil agar dapat dilakukan perbaikan guna terciptanya kelancaran dalam memberkan layanan kepada masyarakat.

C. Sintesis Penyelesaian Masalah

1. Aspek Ketepatan Sasaran Program

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, ketepatan sasaran program layanan jemput bola aktivasi aplikasi IKD dapat dikatakan telah tepat sasaran. Karena menyasar kepada seluruh penduduk di Kelurahan Tajur yang berusia minimal 17 tahun dan minimal telah melakukan rekam KTP. Meskipun begitu, Pemkel Tajur perlu melakukan pendataan kepada penduduk yang belum melakukan aktivasi aplikasi IKD karena ditemukan adanya *gap* antara penduduk yang melakukan aktivasi IKD di permukiman kampung dengan penduduk di permukiman komplek perumahan.

2. Aspek Sosialisasi Program

Dari sisi sosialisasi, Pemkel Tajur telah melakukan sosialisasi dan menyebarkan pemberitahuan kepada masyarakat secara langsung yaitu pada saat ada agenda acara kelurahan ataupun pada saat sebelum melaksanakan layanan jemput bola. Namun frekuensi Pemkel dalam melaksanakan sosialisasi program dapat dikatakan masih kurang, sebab masih ada penduduk yang enggan untuk

melakukan aktivasi pada saat program layanan jemput bola aktivasi aplikasi IKD dilaksanakan. Pemkel diharapkan dapat meningkatkan frekuensi sosialisasi terkait dengan aktivasi aplikasi IKD agar semakin banyak masyarakat yang tahu dan tidak ada lagimasyarakat yang enggan untuk melakukan aktivasi IKD.

3. Aspek Tujuan Program

Setelah melakukan penelitian di Kelurahan Tajur, peneliti mendapatkan hasil bahwa masih sedikit penduduk yang sudah melakukan aktivasi aplikasi IKD yaitu baru sebesar 10%. Tujuan Pemkel melaksanakan layanan jemput bola adalah guna meningkatkan cakupan aktivasi aplikasi IKD pada penduduknya minimal 30%, belum tercapai. Cara yang diperlukan Pemkel dalam mengatasi hal tersebut yaitu dengan melakukan layanan jemput bola secara berkala dan rutin agar semakin banyak penduduk yang melakukan aktivasi aplikasi IKD.

4. Aspek Pemantauan Program

Dari sisi pemantauan dalam pelaksanaan program layanan jemput bola aktivasi aplikasi IKD, apa yang dilaksanakan Pemkel Tajur dapat dikatakan sudah baik. Namun dalam pelaksanaan di lapangan, masih terdapat kendala. Baik dari sisi antusiasme masyarakat maupun dari sisi teknis. Dalam mengatasi kendala dari sisi antusiasme masyarakat, Disdukcapil melakukan kolaborasi layanan jemput bola dengan Pemkel Tajur. Dengan adanya kolaborasi layanan diharapkan dapat meningkatkan antusiasme masyarakat dalam melakukan aktivasi aplikasi IKD. Untuk mengatasi kendala dari sisi teknis, Pemkel Tajur diharapkan dapat menyediakan *Wi-Fi* agar nantinya masyarakat yang ingin melakukan aktivasi aplikasi IKD tidak lagi memiliki sinyal yang buruk, sehingga kendala jaringan dapat diatasi.

POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA