

**SKRIPSI**

**EFEKTIVITAS PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK BERBASIS  
APLIKASI IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL (IKD) DI DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA MAKASSAR**



Oleh :

INDRI APRIANI NUR

Nomor Induk Mahasiswa : 105611109520

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2023**

**EFEKTIVITAS PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK BERBASIS  
APLIKASI IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL (IKD) DI DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA MAKASSAR**

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi dan Memperoleh Sarjana  
Ilmu Administrasi Negara ( S. AP)



Disusun dan Diajukan Oleh:

**INDRI APRIANI NUR**

Nomor Stambuk : 1056 111095 20

Kepada

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
2023**

## HALAMAN PENERIMAAN TIM

Telah Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor 0216/FSP/A.4-II/1/45/2024 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana dalam Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang dilaksanakan di Makassar pada hari Jumat tanggal 19 bulan Januari tahun 2024.


Mengetahui:

Ketua

Sekretaris

  
Dr. Hj. Ihvani Malik, S.Sos., M.Si




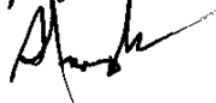
NBM: 730727

  
Dr. Andi Lanur Prianto, S.IP., M.Si

NBM: 992797

Tim Penguji:

1. Dr. Andi Rosdianti Rasak, M.Si
2. Dr. Hafis Elfiansyah P., M.Si
3. Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si
4. Ahmad Taufik, S.IP., M.AP

 )  
 )  
 )  
 )

## HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Proposal Penelitian : Efektivitas Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar

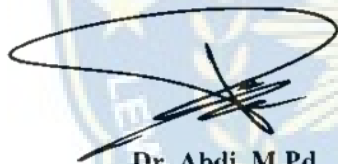
Nama Mahasiswa : Indri Apriani Nur

Nomor Induk Mahasiswa : 105611109520

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

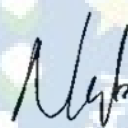
Menyetujui:

Pembimbing I



**Dr. Abdi, M.Pd**

Pembimbing II



**Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si**

Mengetahui:

Dekan

Fisipol Unismuh Makassar



Ketua Program Studi

Ilmu Administrasi Negara



**Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si**  
NBM: 991742

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Indri Apriani Nur

Nomor Induk Mahasiswa : 105611109520

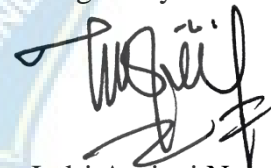
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar skripsi ini adalah karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat dari sumber lain. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 09 Oktober

2023

Yang Menyatakan



Indri Apriani Nur

## KATA PENGANTAR

Segala puji hanya milik Allah SWT. Shalawat dan salam selalu tercurahkan kepada Rasulullah SAW. Berkat limpahan dan rahmat-Nya penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan judul “Efektivitas Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Hanya dengan semangat dan motivasi membuat penulis menyelesaikan skripsi ini. Serta adanya dukungan berupa moril dan materil dari berbagai pihak sehingga mempermudah penulisan skripsi ini.

Penulis juga hendak menyampaikan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada kedua orang tua tercinta, Ayahanda Mappa dan Ibunda Basse Daeng serta keluarga besar yang telah memberikan doa, dukungan dan kasih sayang yang menjadi penyemangat luar biasa bagi penulis.

Selain itu, penulis juga mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak, diantaranya:

1. Bapak Dr. Abdi, M.Pd dan Bapak Dr. Nur Wahid., S.Sos., M.Si selaku pembimbing I dan pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan tenaganya

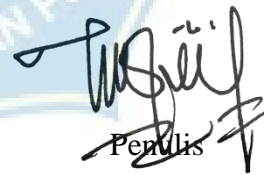
dalam membimbing dan memberikan arahan serta motivasi atas penyelesaian skripsi ini.

2. Bapak Prof. Dr. H. Ambo Asse, M. Ag selaku rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Ibu Dr. Ihyani Malik, S.Sos.,M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Bapak Dr. Nur Wahid, S.Sos.,M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang selama ini turut membantu dalam kelengkapan berkas yang berhubungan dengan administrasi perkuliahan dan kegiatan akademik.
5. Ibu Nurbiah Tahir, S.Sos., M.Ap selaku Sekretaris Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang telah memberikan arahan dan motivasi kepada penulis sehingga penulis dapat menyusun skripsi dengan semangat.
6. Para dosen dan staff Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah memberikan bekal pengetahuan dan membantu penulis selama menjalani proses perkuliahan.
7. Seluruh informan yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar yang telah bersedia memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengambil data dalam keperluan penelitian.
8. Saudara- saudara seperjuangan di kelas IAN C yang menjadi *support system* yang selalu memberikan dukungan dan bantuan tenaga kepada penulis selama perkuliahan.

9. Kepada sahabat-sahabat penulis tetap kembali kewacana yang telah menemani hari-hari penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi.
10. Kepada para sepupu yang selalu membantu penulis selama melakukan penelitian.
11. Ibnul Imamul Selaku Teman Osis Waktu SMA yang selalu mensupport dan memberikan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi.
12. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang membangun penulis harapkan, dan semoga karya skripsi ini menjadi bermanfaat dan memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Makassar, 28 Oktober 2023



Penulis



## ABSTRAK

**INDRI APRIANI NUR, ABDI, NUR WAHID, 2023, *Efektivitas Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Digital Berbasis Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar***

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui Efektivitas Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Digital Berbasis Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar. Jenis penelitian yang menggunakan metode kualitatif dengan tipe penelitian deksriptif, teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, sumber data berasal dari 5 informan yang ditetapkan dengan cara proporsional sampling, teknik pengabsahan data melalui triangulasi sumber, triangulasi teknik, triangulasi waktu sedangkan analisis data melalui reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Efektivitas Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Berbasis aplikasi Identitas Kependudukan (IKD) di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar Digital dimana dalam penerapan penggunaan aplikasi IKD tersebut sudah efektif karena dari awal diterapkannya Aplikasi IKD yakni pada akhir tahun 2021 yang menggunakan KTP Digital berjumlah 420 jiwa orang kemudian pada pertengahan tahun 2023 pengguna IKD meningkat yakni 15.000 jiwa yang menggunakan IKD, selanjutnya pada akhir tahun 2023 mengalami kenaikan yang signifikan yakni 50.000 jiwa yang sudah menggunakan Kartu Tanda Penduduk berbasis aplikasi IKD. Aplikasi IKD dapat mempermudah masyarakat karena masyarakat tidak perlu lagi mengantri untuk membuat KTP Digital karena aplikasinya bisa langsung di download sendiri pada playstore yang ada di handphone android maupun iphone.

**Kata kunci :** efektivitas, pelayanan Kartu Tanda Pendudukn Digital, aplikasi IKD

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENERIMAAN TIM .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang.....</b>	<b>1</b>
<b>B. Rumusan Masalah.....</b>	<b>8</b>
<b>C. Tujuan Penelitian.....</b>	<b>8</b>
<b>D. Manfaat Penelitian.....</b>	<b>8</b>
<b>BAB II.....</b>	<b>9</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>9</b>
<b>A. Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>9</b>
<b>B. Teori dan Konsep.....</b>	<b>11</b>
<b>C. Kerangka Pikir.....</b>	<b>27</b>
<b>D. Fokus Penelitian.....</b>	<b>29</b>
<b>E. Deskripsi Fokus Penelitian.....</b>	<b>29</b>
<b>BAB III.....</b>	<b>31</b>
<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>31</b>
<b>A. Waktu dan Lokasi.....</b>	<b>31</b>
<b>B. Jenis dan Tipe Penelitian.....</b>	<b>31</b>
<b>C. Informan .....</b>	<b>31</b>
<b>D. Teknik Pengumpulan Data.....</b>	<b>33</b>
<b>E. Teknik Analisis Data.....</b>	<b>34</b>
<b>F. Teknik Pengabsahan Data.....</b>	<b>35</b>
<b>BAB IV.....</b>	<b>37</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>37</b>
<b>A. Deskripsi Umum Lokasi Penelitian .....</b>	<b>37</b>

<b>B. Hasil Penelitian</b> .....	71
<b>C. Pembahasan Hasil Penelitian</b> .....	95
<b>BAB V</b> .....	102
<b>PENUTUP</b> .....	102
<b>A. Kesimpulan</b> .....	102
<b>B. Saran</b> .....	105
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	106
<b>LAMPIRAN</b> .....	..105



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 3.1</b> Kriteria Informan Penelitian.....	32
<b>Tabel 4.4</b> berkas persyaratan pembuatan KTP Digital.....	77



## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2.1</b> Kerangka Pikir .....	28
<b>Gambar 4.1</b> Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar .....	47
<b>Gambar 4.2</b> Peta Jabatan Unit Pelaksana Teknis Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil .....	49
<b>Gambar 4.3</b> Mekanisme pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Digital Berbasis Aplikasi IKD .....	56



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan pelayanan publik yang penting karena cakupannya yang begitu luas. Secara global pelayanan publik yang dilakukan saat ini berbasis *e-government* di mana semua pelayanan yang ada menggunakan aplikasi. Masyarakat hampir di seluruh dunia memanfaatkan teknologi yang ada mulai dari *handphone*, *notebook*, dan *gadget-gadget* lainnya. Di dalam *gadget* itu pun masyarakat sudah dimanjakan dengan aplikasi-aplikasi yang sangat canggih, mau tidak mau pengguna pun harus mengikuti perkembangan dan dengan sendirinya akan terpengaruh dan akan menggunakan aplikasi yang telah disediakan.

Pelayanan administrasi kependudukan ini dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang tersebar di seluruh daerah di Indonesia yang meliputi 34 provinsi dan 416 kabupaten, serta 98 kota. Pelayanan administrasi kependudukan meliputi seluruh penduduk Indonesia sejak lahir sampai meninggal dunia. Kehidupan saat ini nyaris tidak terlepas dari teknologi hampir semua masyarakat Indonesia menggunakan teknologi *e-government* baik dalam hal pengetahuan, ekonomi, serta budaya yang dimanjakan dengan teknologi.

Pelayanan Publik adalah suatu aktivitas atau kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara publik untuk memenuhi keperluan atau kebutuhan penerima pelayanan yang mempunyai kepentingan pada suatu instansi tertentu. Salah satu aspek yang penting dari fungsi pemerintah adalah dengan

melayani masyarakat dengan baik karena dengan adanya pelayanan yang baik maka akan melahirkan birokrasi dan administrasi yang bermutu. Seiring dengan perkembangan teknologi dan informasi yang semakin maju pelayanan publik akan mengalami perubahan baik itu dari segi administrasinya maupun aturan yang telah ditetapkan. Perkembangan teknologi dan informasi melahirkan sistem model pelayanan yang berbasis aplikasi maupun *web browser*.

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, dijelaskan bahwa pelayanan public adalah “kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan / pelayanan administrative yang disediakan”, serta peraturan Walikota Makassar No 94 Tahun 2016 tentang inovasi pelayanan dan pemanfaatan data Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar.

Inovasi pelayanan berbasis teknologi salah satu alat yang digunakan pemerintah untuk mewujudkan pelayanan yang akuntabel, efektif dan transparan. Dengan adanya pelayanan berbasis teknologi diharapkan mampu untuk menjawab permasalahan birokrasi yang terjadi saat ini. Dalam pelaksanaan sistem pelayanan publik yang terjadi di Indonesia masih belum optimal dimana karena belum mencapai beberapa standar seperti masih kurang jelasnya biaya pelayanan, kejelasan prosedur, kejelasan persyaratan dan kejelasan waktu pelayanan. Oleh karena itu pemerintah harus memperbaiki

kualitas pelayanan sehingga masyarakat puas dengan pelayanan yang telah diberikan. Seperti yang dijelaskan oleh (Sumartono et al., 2020) pelayanan publik adalah memberlakukan pelayanan berkualitas kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan, sehingga pelayanan berorientasi kepada masyarakat dapat dilakukan secara optimal. Maka penting karena sudah kewajiban pemerintah mencari solusi terbaik untuk masalah yang sering yang dihadapi baik itu masalah internal dan eksternal. Inovasi pelayanan berbasis teknologi dengan desain tertentu dirasa mampu menjawab permasalahan birokratis, tepatnya melalui *e-government*.

Implementasi *e-government* saat ini sudah banyak dilakukan oleh instansi pemerintah dan dinas-dinas penyedia layanan publik. Metode pelayanan *e-government* merupakan bentuk pelayanan yang dimediasi oleh aplikasi yang berbasis internet. *E-service* sangat erat kaitannya dengan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. *E-service* merupakan bentuk layanan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi yang mana aparat pelayanan public tidak lagi bertemu langsung dengan warga masyarakat pengguna jasa layanan.

Salah satu penerapan *e-government* dalam pelayanan publik dengan penggunaan teknologi dan informasi yang saat ini dilaksanakan oleh pemerintah yaitu program KTP (Kartu Tanda Penduduk Elektronik), penduduk memerlukan data kependudukan yang akurat dan memudahkan masyarakat untuk itu pemerintah membuat suatu program yang disebut KTP. KTP merupakan suatu cara yang ditempuh oleh pemerintah dalam



membangun *database* kependudukan secara nasional untuk memberikan identitas kepada masyarakat dengan menggunakan suatu sistem aplikasi yang telah dibuat, maka setiap pemilik KTP dapat terhubung ke dalam satu *database* nasional sehingga setiap penduduk hanya memerlukan satu KTP saja.

KTP adalah format KTP nasional dengan sistem pengamanan khusus yang berlaku sebagai identitas resmi yang diterbitkan dengan sistem pengamanan khusus yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) kabupaten/kota, dan penduduk yang wajib untuk mengurus KTP adalah warga negara Indonesia dan orang asing yang memiliki izin untuk tinggal tetap di Indonesia dan telah berumur 17 tahun.

Fungsi dan kegunaan KTP yaitu sebagai identitas diri, berlaku nasional sehingga tidak perlu lagi membuat KTP local untuk pengurusan izin, pembukaan rekening bank, dan sebagainya, mencegah KTP ganda dan pemalsuan KTP dan terciptanya data penduduk untuk mendukung suatu program Pembangunan, untuk mendukung terwujudnya *database* kependudukan yang akurat sehingga data pemilu yang selalu bermasalah saat ini dapat berjalan secara efektif serta semua masyarakat yang memiliki KTP dapat memilih sesuai dengan pilihannya, KTP Elektronik merupakan KTP Nasional yang sudah memenuhi semua ketentuan yang telah diatur dalam UUD No. 23 Thn 2006 & Perpres No. 26 Thn 2009 dan Perpres No. 35 Thn 2010, sehingga berlaku secara nasional, dengan demikian dapat

mempermudah masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang efektif baik itu dari Lembaga pemerintah maupun swasta.

Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang proses pembuatannya rumit serta akses masyarakat yang tinggal jauh dari kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil membuat masyarakat malas untuk mengurus pembuatan KTP. Oleh karena itu pemerintah Kota Makassar melalui Dinas Kependudukan dan catatan sipil melakukan inovasi pelayanan pembuatan KTP Digital berbasis aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang telah disediakan. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Makassar, Muh. Hatim Salam mengatakan pemberian KTP berbasis digital dilakukan secara bertahap, yang sementara diprioritaskan bagi Aparatur Sipil Negara (ASN). Sudah ada 400 orang yang mempunyai KTP yang berbasis digital yakni semua pegawai Dukcapil kota makassar. Setelah itu pelayanan KTP Digital akan menyasar kepada para pelajar, dengan begitu penggunaan KTP Digital akan tersosialisasi secara langsung dimasyarakat. Untuk bisa menggunakan KTP digital setiap masyarakat harus memiliki ponsel yang berbasis android dan kemudian mengunduh aplikasinya di playstore (Makassar Tribun-Timur.com).

Pada proses pelaksanaan KTP Digital yang berbasis aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) terdapat beberapa masalah dalam pelaksanaannya yakni kurangnya pemahaman masyarakat mengenai teknologi dan informasi, salah satu permasalahannya yaitu kurangnya sosialisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sehingga membuat masyarakat tidak mengetahui bahwanya pembuatan KTP saat ini telah menggunakan aplikasi. Dengan begitu masih

banyak masyarakat yang tidak mengetahui dan tidak tau mengakses aplikasi untuk pembuatan KTP Digital.

Tujuan pengembangan program aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) merupakan program inovatif dalam pelayanan administrasi kependudukan yang memberikan kemudahan Bagi masyarakat dalam pembuatan KTP. Sehingga ketika membuat KTP tidak lagi datang ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil karena telah tersedia aplikasi yang akan digunakan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Natasya Nur Aulia dengan judul Pelayanan Identitas Kependudukan Digital Kelurahan Kalirungkut Kota Surabaya Jawa Timur menganalisis terhadap pelayanan KTP Digital di balai RW Kelurahan Kalirungkut belum cukup baik karena masih terdapat kendala seperti user VPN SIAK yang ditutup secara mendadak oleh pusat dan tidak diketahui user tersebut kapan dapat digunakan lagi, adanya kendala ini Kelurahan Kalirungkut memberi informasi untuk pengajuan KTP Digital dapat diajukan di Kecamatan Rungkut. Selain kendala pada user VPN SIAK, kendala lain yang dihadapi adalah aplikasi SIAK yang terkadang tidak bisa dibuka, namun kendala ini dapat diatasi oleh staf Disdukcapil Kota Surabaya yang membantu untuk memperbaiki hardware dan software yang digunakan oleh petugas pelayanan KTP Digital. Pelayanan KTP Digital di masing-masing balai RW Kelurahan Kalirungkut mendapat respon beragam dari masyarakat. Dalam pelaksanaannya agar pelayanan KTP Digital dapat berjalan dengan lancar, Pemerintahan

Kelurahan Kalirungkut membuat pengumuman terkait jadwal pelayanan KTP Digital di balai RW, dalam pelaksanaannya mendapat respon baik oleh masyarakat karena sangat mempermudah bagi lansia dan mereka yang memiliki kepadatan jadwal untuk beberapa alasan, selain itu pelayanan ini sangat mempersingkat waktu. Diadakannya pelayanan KTP Digital di masing-masing balai RW Kelurahan Kalirungkut diharapkan dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat di Kelurahan Kalirungkut pada masalah kependudukan.

Dari beberapa uraian latar belakang diatas yang mana secara global pelayanan publik yang dilakukan saat ini berbasis *e-government* yang dapat mempermudah masyarakat, tidak dapat dipungkiri bahwasanya teknologi saat ini semakin berkembang dan tidak lepas dari segala aktivitas masyarakat. Kemudian dengan penggunaan *e-government* di Indonesia masih banyak masyarakat yang belum mengerti mengenai sistem *e-government* yang telah digunakan karena masih banyak masyarakat yang tidak memiliki *handphone* android dan masih ada yang belum mengetahui cara mendownload aplikasi yang telah disediakan serta kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh Disdukcapil, maka peneliti berkeinginan untuk meneliti dengan judul “Efektivitas Pembuatan KTP Digital Berbasis Aplikasi Identitas Kependudukan Digital Untuk meningkatkan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas ada masalah yang menjadi penghambat dari berjalannya sebuah aplikasi yang digunakan. Berdasarkan hal tersebut maka permasalahan yang menjadi fokus penelitian ini adalah bagaimana efektivitas dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk berbasis aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar?

## **C. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah dikemukakan maka tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui efektivitas dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk berbasis aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar.

## **D. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dikemukakan maka manfaat dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Secara teoritis, adalah diharapkan penelitian ini dapat melengkapi dan menambah pengetahuan serta wawasan bagi pembaca, khususnya Ilmu Administrasi Negara.
2. Secara praktis, adalah diharapkan hasil penelitian ini digunakan sebagai referensi apabila kelak mahasiswa membutuhkan informasi yang lebih mendalam berkaitan dengan Efektivitas pembuatan KTP Digital Berbasis aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Makassar.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu digunakan sebagai bahan pembandingan dan referensi untuk melakukan penelitian ini yang tentunya berkaitan dengan kualitas pelayanan dalam pembuatan KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Berikut beberapa penelitian sebelumnya:

1. (Putria, 2021) Analisis Efektivitas Pelayanan E-KTP Melalui Aplikasi SIBISA (Studi Kasus Kantor Kecamatan Medan Marelan), dengan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Pengukuran efektivitas pelayanan terdiri dari lima indikator yaitu, assurance (jaminan) produk yang diterbitkan tidak dapat dipalsukan dalam hal ini E-KTP, selanjutnya ada reliability (kehandalan) merupakan aplikasi yang dipergunakan untuk mendukung pelayanan secara daring, responsiveness (ketanggapan) kecakapan pemberi pelayanan terhadap kendala yang terjadi pada saat pelayanan, tangible (berwujud) dimana pelayanan dapat dirasakan oleh masyarakat selaku penerima pelayanan dan yang terakhir adalah emphaty (empati) kepedulian pemberi pelayanan kepada penerima pelayanan, karena pada dasarnya pelayanan diciptakan untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Efektifitas pelayanan E-KTP melalui aplikasi SIBISA di kecamatan Medan Marelan sudah cukup efektif dibandingkan dengan pelayanan manual mulai dari jasa pelayanan yang diberikan, ketanggapan dari seorang pegawai terhadap

masyarakat serta jaminan yang diberikan dari kecamatan terhadap masyarakat melalui pengurusan E-KTP tidak dapat dipalsukan. Terkait dengan pelayanan yang disediakan berbasis dengan aplikasi digital tanpa harus mengantri di kantor camat serta proses kerja hanya dalam waktu 10 Hari. Adapun faktor yang mempengaruhi efektifitas pelayanan SIBISA yaitu jaringan komputer, kemampuan/skill teknis petugas pemberi layanan belum memiliki dan sarana dan prasarana yang kurang memadai. Persamaan dari penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah pemanfaatan aplikasi untuk melakukan pelayanan pembuatan E-KTP dan masing-masing aplikasinya dapat di *upload* dengan menggunakan aplikasi sedangkan perbedaannya terletak pada lokus penelitian dan teori penelitian yang digunakan.

2. Bakri Silalahi et al., (2022) dengan judul Efektivitas Pelayanan Administrasi E-KTP Di masa pandemi Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah. Jenis penelitian yang digunakan adalah dengan melakukan pendekatan kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari enam faktor dalam mewujudkan efektivitas administrasi sipil sebagaimana dikemukakan oleh H.A.S Moenir mengalami kemajuan efektivitas yang tinggi dan namun perlu lebih ditingkatkan agar setiap administrasi dokumen menjadi efektif dan ketepatan waktu. Persamaan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian dan juga kesamaan pelayanan yang dilaksanakan secara *online*, sedangkan perbedaannya terletak pada lokus penelitian dan

proses pelayanan yang dilakukan, dimana penelitian ini tidak menjelaskan mekanisme atau jenis pelayanan *online* yang dilakukan, seperti penggunaan website atau pemanfaatan aplikasi yang dimiliki masyarakat sedangkan pada penelitian ini menggunakan aplikasi untuk membuat KTP.

3. Aziz & Rahmadani, (2019) dengan judul Akuntabilitas Dispendukcapil dalam Meningkatkan Pelayanan E-KTP di Kota Malang menyebutkan bahwa pelayanan publik yang baik tidak terlepas dari perwujudan pemerintah yang baik, sebagai penanggungjawab dalam pelayanan publik berupa pelayanan administrasi kependudukan. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa upaya pemerintah dalam mewujudkan akuntabilitas dalam memberikan pelayanan E-KTP. Sejatinya penyelenggaraan pelayanan publik di Dispendukcapil sudah menunjukkan bahwa prinsip New Public Service sudah sepenuhnya di implementasikan dengan baik. Persamaan dalam penelitian ini yaitu masing-masing menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. sedangkan perbedaan dari penelitian ini yaitu lokus penelitian dan yang akan dilakukan adalah peneliti melihat terkait efektivitas suatu model online pelayanan yang diterapkan sedangkan pada penelitian ini berfokus pada aplikasi yang akan digunakan untuk membuat KTP Digital.

## **B. Teori dan Konsep**

### **1. Konsep Efektivitas**

#### **a. Pengertian Efektivitas**



Efektivitas berasal dari kata “efek”, yang dipergunakan untuk kausalitas (sebab-akibat). Efektivitas bermakna tujuan yang sudah dirancang sebelumnya bisa terwujud, atau dengan kata lain karena aktivitas, tujuan dapat tercapai. Efektivitas itu sendiri merupakan salah satu sudut pandang produktivitas, itu memfokuskan pada kinerja tertinggi, yakni pencapaian target yang berhubungan dengan waktu, nilai dan kuantitas. Efektivitas kinerja sebuah organisasi amat dipengaruhi oleh efektivitas kerja dari individu yang bertugas di dalamnya, sangat sulit untuk menilai efektivitas kerja karena penilainya sangat subjektif serta bergantung pada setiap individu yang menjadi pengguna atas layanan tersebut (Mistilasari et al., 2023).

Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program. Disebut efektif apabila tercapai tujuan ataupun sasaran seperti yang telah ditentukan (Kurniawan, 2022).

Dinas et al., (2022) efektivitas merupakan faktor utama yang menentukan pencapaian tujuan organisasi. Pencapaian tujuan organisasi menggambarkan rencana kerja organisasi yang dilaksanakan oleh anggota organisasi melalui kegiatan tertentu sehingga rencana kerja yang telah dirancang dan disepakati dapat terwujud dengan benar.

Efektivitas adalah ukuran berhasil tidaknya pencapaian tujuan suatu organisasi mencapai tujuannya. Semakin besar kontribusi output yang dihasilkan terhadap pencapaian tujuan atau sasaran yang

ditentukan, maka semakin efektif proses kerja suatu unit organisasi. Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Kamus ilmiah populer mendefinisikan efektivitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan. Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program. Disebut efektif apabila tercapai tujuan ataupun sasaran seperti yang telah ditentukan. Upaya mengevaluasi jalannya suatu organisasi, dapat dilakukan melalui konsep efektivitas. Konsep ini adalah salah satu faktor untuk menentukan apakah perlu dilakukan perubahan secara signifikan terhadap bentuk dan manajemen organisasi atau tidak. Dalam hal ini, efektivitas merupakan pencapaian tujuan organisasi melalui pemanfaatan sumber daya yang dimiliki secara efisien, ditinjau dari sisi masukan (*input*), proses, maupun keluaran (*output*) (Aminah, 2022).

Efektivitas adalah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana orang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan. Ini berarti bahwa apabila suatu pekerjaan dapat diselesaikan dengan perencanaan, baik dalam waktu, biaya maupun mutunya, maka dapat dikatakan efektif (Purba & Prathama, 2022).

Efektivitas yaitu tercapainya target yang telah ditentukan sebelumnya. Efektivitas program mampu dikerjakan dengan kemampuan operasional untuk melaksanakan program-program kerja yang sesuai

dengan terget yang sudah ditentukan sebelumnya (Afandi & Susilo, 2021).

Dari beberapa pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa yang merupakan fokus pemahaman efektivitas terletak pada pencapaian tujuan. Ini berarti bahwa kita dapat mengatakan efektif jika tujuan atau sasaran yang diinginkan tercapai tergantung pada rencana awal dan menimbulkan akibat atau dampak untuk apa yang diinginkan atau diharapkan.

b. Indikator Efektivitas

Richard M. Steers dalam (Putra, 2018) bukunya “Efektivitas Organisasi” mengatakan mengenai ukuran efektivitas, sebagai berikut:

1. Pencapaian Tujuan adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa faktor, yaitu: Kurun waktu dan sasaran yang merupakan target kongktit.
2. Integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi menyangkut proses sosialisasi.

3. Adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Untuk itu digunakan tolak ukur proses pengadaan dan pengisian tenaga kerja.

Adapun kriteria atau ukuran mengenai pencapaian tujuan efektif atau tidak, sebagaimana dikemukakan oleh (Putra, 2018), yaitu:

1. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, hal ini dimaksudkan supaya karyawan dalam pelaksanaan tugas mencapai sasaran yang terarah dan tujuan organisasi dapat tercapai.
2. Kejelasan strategi pencapaian tujuan, telah diketahui bahwa strategi adalah “pada jalan” yang diikuti dalam melakukan berbagai upaya dalam mencapai sasaransasaran yang ditentukan agar para implementer tidak tersesat dalam pencapaian tujuan organisasi.
3. Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap, berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang telah ditetapkan artinya kebijakan harus mampu menjembatani tujuan-tujuan dengan usaha-usaha pelaksanaan kegiatan operasional.
4. Perencanaan yang matang, pada hakekatnya berarti memutuskan sekarang apa yang dikerjakan oleh organisasi dimasa depan.
5. Penyusunan program yang tepat suatu rencana yang baik masih perlu di jabarkan dalam program-program pelaksanaan yang tepat sebab apabila tidak, para pelaksana akan kurang memiliki pedoman bertindak dan bekerja.

6. Tersedianya sarana dan prasarana kerja, salah satu indikator efektivitas organisasi adalah kemampuan bekerja secara produktif. Dengan sarana dan prasarana yang tersedia dan mungkin disediakan oleh organisasi.
7. Pelaksanaan yang efektif dan efisien, bagaimanapun baiknya suatu program apabila tidak dilaksanakan secara efektif dan efisien maka organisasi tersebut tidak akan mencapai sasarnya, karena dengan pelaksanaan organisasi semakin didekatkan pada tujuannya.
8. Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik mengingat sifat manusia yang tidak sempurna maka efektivitas organisasi menuntut terdapatnya sistem pengawasan dan pengendalian.

Selanjutnya kriteria yang di gunakan untuk mengukur efektivitas suatu organisasi ada tiga pendekatan yang bisa atau dapat digunakan, seperti yang dikemukakan oleh (Putra, 2018), yakni:

1. Pendekatan Sumber (*resource approach*) yakni mengukur efektivitas dari input. Pendekatan mengutamakan adanya keberhasilan organisasi untuk memperoleh sumber daya, baik fisik maupun nonfisik 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, mengukur keberhasilan organisasi untuk mencapai hasil (output) yang sesuai dengan rencana.

Terdapat pula ukuran atau kriteria efektivitas menurut Gibson, dkk, (Zafirah,dan Kusbandrijo, 2022) indikator efektivitas dapat diukur indikator efektivitas dapat diukur:

- a. Produktivitas, yaitu keberhasilan melaksanakan dan menghasilkan jumlah dan mutu kerja (program/kegiatan) yang direncanakan / ditetapkan sebelumnya.
- b. Kualitas, yaitu suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.
- c. Efisiensi, yaitu rasio hasil kerja dengan sumber- sumber yang digunakan (biaya, tenaga, waktu)
- d. Fleksibilitas, kemampuan respons organisasi terhadap suatu perubahan-perubahan yang terjadi pada perkembangan tugas.
- e. Kepuasan, yaitu ukuran untuk menunjukkan tingkat dimana organisasi dapat memenuhi kebutuhan.

(Astuti et al., 2022), Efektivitas program, dapat diketahui dengan membandingkan *output* dengan tujuan program, pendapat peserta program dapat dijadikan sebagai ukuran untuk menentukan efektivitas program. Maka dalam mengukur efektivitas

(Budiani, 2017) mengemukakan bahwa ada empat indikator yang dapat dipergunakan, yaitu :

1. Ketepatan sasaran program, dapat diartikan bahwa sasaran tersebut dijadikan sebagai alat ukur untuk mencapai suatu tujuan, sasaran dalam indikator ini lebih kepada operasional yang menunjang adanya keberhasilan dalam program tersebut.
2. Sosialisasi program, dapat diartikan bahwa program yang telah ditetapkan kemudian disebarluaskan kepada masyarakat sebagai bentuk informasi resmi mengenai pelaksanaan program, sehingga dapat menjadi cara awal untuk mencapai efektivitas yang diharapkan.
3. Tujuan program, tujuan merupakan kesesuaian antara sasaran dengan hasil yang diperoleh dengan menetapkan target tersebut dalam kurun waktu yang telah disepakati pula
4. Pemantauan program, merupakan langkah akhir dalam efektivitas, dimana dalam pelaksanaannya merupakan suatu bentuk kepedulian dari pelaksana program terhadap program yang dibuat, apakah dapat menjawab permasalahan yang sedang dihadapi, atau justru terdapat kendala dalam pelaksanaannya.

(Atteng et al., 2022) mengemukakan indikator efektivitas dilihat dari beberapa segi kriteria efektivitas, sebagai berikut :

1. Ketepatan waktu yaitu sesuatu yang bisa menentukan berhasilnya suatu kegiatan yang dilaksanakan organisasi tapi juga bisa berakibat terhadap sebuah kegagalan dari aktivitas organisasi. Penggunaan

waktu secara tepat akan melahirkan efektivitas pencapaian tujuan yang sudah ditentukan sebelumnya.

2. Ketepatan perhitungan biaya yaitu berhubungan ketepatan dari sebuah organisasi dalam pemanfaatan biaya, dalam artian tidak mengalami kekurangan juga tidak mengalami kelebihan dalam pembiayaan sampai sebuah kegiatan dapat dilaksanakan dan diselesaikan dengan baik. Ketepatan dalam menetapkan satuan biaya ialah bagian daripada efektivitas.
3. Ketepatan dalam pengukuran yaitu dengan ketepatan ukuran yang telah ditentukan sebelumnya sebenarnya merupakan gambaran daripada efektivitas kegiatan yang menjadi tanggung jawab dari suatu organisasi.
4. Ketepatan dalam menentukan pilihan yaitu menetapkan pilihan bukan persoalan yang gampang dalam organisasi dan juga bukan hanya prediksi saja akan tetapi melalui tahap-tahap proses, sehingga dapat ditemukan penetapan yang terbaik diantara yang terbaik atau yang terjujur diantara yang jujur atau keduanya yang terbaik dan terjujur diantara dari yang baik dan jujur.
5. Ketepatan berpikir yaitu ketepatan berfikir akan menciptakan keefektifan sehingga sebuah kesuksesanlah yang akan senantiasa diinginkan itu dapat memberikan hasil secara maksimal.
6. Ketepatan dalam melakukan perintah yaitu keberhasilan dari suatu aktivitas pada organisasi sangat dipengaruhi kemampuan



dari seorang pemimpin, salah satunya ialah kemampuan memberikan sebuah perintah yang sangat jelas dan mudah dipahami bawahan. Jika perintah yang dikeluarkan tidak dapat dimengerti dan dipahami oleh bawahan maka akan berujung kegagalan yang tentunya akan merugikan organisasi.

7. Ketepatan dalam menentukan tujuan yaitu ketepatan dalam menetapkan suatu arah dan tujuan merupakan aktivitas organisasi dalam rangka mencapai suatu tujuan yang sudah ditentukan sebelumnya. Tujuan yang ditetapkan secara tepat dan jelas akan sangat menunjang efektivitas pelaksanaan dari kegiatan organisasi terutama yang berorientasi pada jangka panjang.
8. Ketepatan sasaran yaitu penetapan sasaran yang tepat baik yang ditetapkan secara perorangan maupun secara kelompok organisasi sangat menentukan keberhasilan dari suatu aktivitas organisasi. Demikian juga sebaliknya, jika sasaran yang ditentukan itu kurang tepat, maka akan menghambat dan memperlama pelaksanaan dari berbagai kegiatan organisasi itu sendiri.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa untuk mengukur suatu efektivitas memiliki beberapa indikator yang dibutuhkan dalam menentukan ukuran suatu efektivitas.

## 2. Konsep Pelayanan

### a. Pengertian Pelayanan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan oleh orang lain. Menyimak pengertian dari KBBI maka pelayanan berfungsi sebagai sebuah sistem yang menyediakan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat.

(Nirmala et al., 2020) pelayanan adalah respon terhadap kebutuhan manajerial yang hanya akan terpenuhi oleh pengguna jasa dan mendapatkan pelayanan yang mereka inginkan”. Jika demikian halnya maka yang menjadi sangat penting atau menjadi konsep yang mendasar bagi peningkatan manajemen pelayanan.

(Takahepis, J. K. R., Kasenda, V., & Monintja, 2021) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mat (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh Perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan.

Pelayanan merupakan suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh instansi/perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan pelanggan atau konsume (Angreni, 2022).

(Nirmala et al., 2020) menyatakan bahwa pelayanan dapat diartikan sebagai suatu sistem manajemen, diorganisasi untuk menyediakan hubungan pelayanan yang berkesinambungan antara waktu pemesanan dan waktu barang atau jasa itu diterima dan digunakan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan/ harapan pelanggan dalam jangka panjang.

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu metode, prosedur, atau system tertentu yang diberikan terhadap orang lain atau masyarakat dalam perihal pemberian kebutuhan masyarakat yang terpenuhi sesuai dengan keinginan masyarakat.

#### b. Pengertian Pelayanan Publik

Perspektif yang sebagai dasar dalam pelayanan publik yakni melayani publik sebaik-baiknya dalam hal membantu mengenai urusan administrasi pemerintahan dan keperluan barang dan jasa pelayanan publik. Pelayanan public yang cakup tentunya menjadi keinginan bagi masyarakat, dari sikap aparaturnya yang menyediakan layanan, melatih pemberi pelayanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan Kartu

Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, izin usaha, Izin Mendirikan bangunan, izin gangguan (HO), izin mengambil air tanah, berlangganan (Basri et al., 2023).

(Widanti, 2022) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan public sebagai Upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan public atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang -undangan (Di & Halmahera, 2021).

(Sulistiyowati et al., 2022) pelayanan publik adalah untuk melayani keperluan orang atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan dan tata cara yang ditentukan dengan tujuan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan.

(Suryantoro & Kusdyana, 2020) Pelayanan public adalah 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,

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi (Marande, 2020).

(Permatasari, 2020) memisahkannya dalam tiga fungsi jenis pelayanan, yaitu:

1. *Public protection functions* merupakan pelayanan terkait dengan kebutuhan dasar manusia untuk merespon suatu kejadian yang sangat penting. Pelayanan ini dilakukan dengan melindungi masyarakat, dalam bentuk pertolongan jika terjadi kebakaran, perlindungan oleh polisi, menjaga kesehatan masyarakat, dan membuat standar produksi sehingga aman bagi masyarakat.
2. *Strategis infrastructure fuctions* merupakan pelayanan yang diberikan pemerintah terkait dengan kebutuhan infrastruktur, pelayanan yang diberikan adalah bentuk pelayanan transportasi, pembuangan sampah, pelayanan air bersih dan pelayanan yang menyangkut peningkatan ekonomis.
3. *Personal and local enviromental functions* adalah pelayanan untuk memenuhi kebutuhan individu dalam masyarakat, berupa pelayanan sosial, lingkungan yang bersifat lokal, pendidikan, kesehatan, perumahan dan pertamanan.

Prinsip pelayanan publik berdasarkan keputusan MENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 prinsip pelayanan publik sebagai berikut:

1. Kesederhanaan Maksud dari kesederhanaan adalah pelayanan yang mudah dan tidak berbelit-belit, mudah dan dapat dipahami oleh masyarakat.
2. Kejelasan Kejelasan yang dimaksud adalah jelas secara teknis dan secara administratif.
3. Kepastian waktu Dalam pelayanan public harus ada kepastian waktu dimana segala aktivitas sudah ditentukan waktunya.
4. Akurasi Pelayanan public diterima dengan tepat, benar dan sah.
5. Keamanan Pelayanan public yang diberikan memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung Jawab Penyelenggara pelayanan public yang ditunjuk untuk bertanggungjawab atas pemberian pelayanan terhadap masyarakat.
7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana Tersedianya sarana dan prasarana yang lengkap dalam mendukung proses pelayanan kepada masyarakat.
8. Kemudahan Akses Layanan yang mudah diakses masyarakat dan layanan yang menggunakan teknologi telekomunikasi dan informasi.

9. Kedisiplinan, Kesopanan, Keramahan. Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
10. Kenyamanan, Yang terakhir yaitu kenyamanan, memberikan kenyamanan kepada masyarakat berupa menyediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi dan lingkungan yang indah dan sehat yang dilengkapi fasilitas pendukung lainnya.

Jadi, untuk menciptakan suatu pelayanan yang baik maka pelayanan harus berdasarkan prinsip-prinsip yang seperti dijelaskan sehingga pelayanan dapat berjalan secara efektif. Pelayanan publik yang baik akan memberikan kepuasan terhadap masyarakat sebagai penerima pelayanan.

### 3. Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD)

(Hardiansyah, 2023), IKD atau KTP Digital adalah informasi elektronik yang digunakan untuk merepresentasikan data kependudukan. Data kependudukan digital itu tersimpan di aplikasi ponsel sebagai identitas penduduk. Berdasarkan aturan itu, adapun fungsi KTP Digital adalah untuk pembuktian identitas, autentikasi identitas, dan otorisasi identitas.

Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) merupakan wujud inovasi dari Ditjen Dukcapil Kementerian Dalam Negeri, fitur yang tersedia dalam aplikasi tersebut sangat beragam seperti: (1) Menu Data Keluarga terdapat biodata anggota keluarga yang telah terdaftar

pada Kartu Keluarga (KK), (2) Menu Dokumen dibagi menjadi dua yakni Kependudukan dan Lainnya, pada menu Kependudukan tersedia file KTP elektronik dan Kartu Keluarga berbentuk digital, sedangkan pada menu Lainnya memiliki informasi berupa rekaman vaksin Covid-19, NPWP, SIM, daftar pemilih tetap tahun 2024, dan informasi Badan Kepegawaian Nasional (BKN). (3) Menu KTP Digital, akan muncul kode QR jika ingin memberikan data diri kepada orang lain. (4) Menu Pindai, dapat digunakan jika ingin melihat data diri orang lain yang dibagikan dengan memindai kode QR. (5) Dan menu Kunci yang berfungsi sebagai mengunci aplikasi. Pada segi keamanan, IKD telah dilengkapi sistem pencegahan tangkapan layar yang dapat meminimalisir penyalahgunaan biodata diri. Untuk saat ini, IKD masih tersedia pada Play Store atau perangkat Android, sedangkan untuk pengguna iPhone masih menunggu evaluasi dari Ditjen Dukcapil. Pada dasarnya, e-KTP masih tetap berfungsi bagi masyarakat yang tidak memiliki ponsel pintar, para lansia, dan masyarakat yang bertempat tinggal di pemukiman terpencil (Gao et al., 2023).

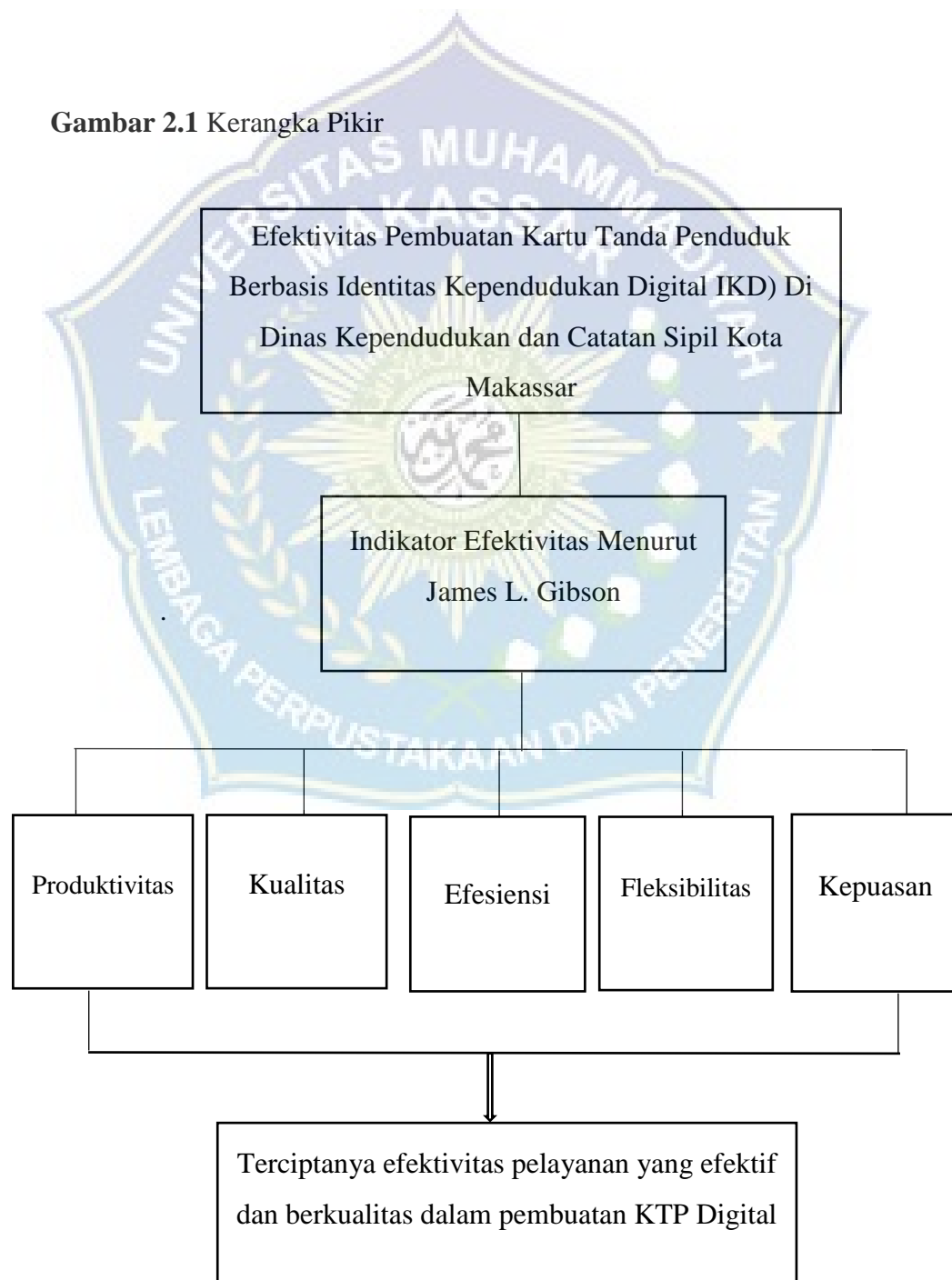
### **C. Kerangka Pikir**

Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar untuk mengetahui efektivitas pembuatan KTP Digital dengan menggunakan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD), dimana masih ada beberapa masalah dalam pelaksanaannya yakni masih banyak masyarakat yang kurang memahami teknologi dan informasi serta sangat minim akan



pengetahuan. Penelitian tentang efektivitas pembuatan KTP Digital berbasis aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar akan di analisis berdasarkan indikator yang dikemukakan oleh James L. Gibson yaitu: (1)Produktivitas (2); Kualitas; (3) Efesiensi; (4) Fleksibilitas; (5) Kepuasan.

**Gambar 2.1** Kerangka Pikir



#### **D. Fokus Penelitian**

Fokus penelitian ini adalah “Efektivitas pembuatan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar.” Inovasi ini merupakan upaya yang dilakukan oleh pemerintah Kota Makassar dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan sipil Kota Makassar dengan adanya inovasi pembuatan KTP Digital berbasis Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang merupakan informasi elektronik yang digunakan untuk mempresentasikan data kependudukan dan dikaji dengan berdasarkan indikator yang dikemukakan James L. Gibson yaitu: (1)Produktivitas (2); Kualitas; (3) Efisiensi; (4) Fleksibilitas; (5) Kepuasan.

#### **E. Deskripsi Fokus Penelitian**

Berdasarkan fokus penelitian, maka dapat dikemukakan deskripsi fokus penelitian yaitu:

1. Produktivitas, yaitu keberhasilan melaksanakan program pembuatan KTP berbasis aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar dan menghasilkan jumlah dan mutu kerja (program/kegiatan) yang direncanakan / ditetapkan sebelumnya.
2. Kualitas, yaitu suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan, sehingga masyarakat dapat dengan mudah membuat KTP

berbasis aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar.

3. Efisiensi, yaitu rasio hasil kerja dengan sumber- sumber yang digunakan (biaya, tenaga, waktu)
4. Fleksibilitas, kemampuan respons organisasi terhadap suatu perubahan-perubahan yang terjadi pada perkembangan tugas.
5. Kepuasan, yaitu ukuran untuk menunjukan tingkat dimana organisasi dapat memenuhi kebutuhan dan pelayanan masyarakat menjadi lebih efektif di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar.



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Waktu dan Lokasi**

Waktu penelitian yang dibutuhkan pada penelitian ini adalah selama dua bulan dan akan dilakukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Efektivitas Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar.

#### **B. Jenis dan Tipe Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif artinya, penelitian ini berdasarkan pada data yang diambil dari wawancara dengan informan, catatan lapangan dan dokumentasi (dokumen resmi) mengenai efektivitas program Identitas Kependudukan Digital (IKD) dalam pembuatan KTP Digital di Kota Makassar.

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang menggambarkan dengan jelas tentang Efektivitas Pembuatan KTP Digital Berbasis Aplikasi Identitas Kependudukan Digital Untuk Meningkatkan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar.

#### **C. Informan**

Pemilihan informan dalam penelitian ini dilakukan secara proporsional sampling atau sengaja dipilih berdasarkan pertimbangan untuk memperoleh data yang akurat, maka dipilih orang-orang yang berkompeten untuk

memberikan informasi serta data yang akurat dan akuntabel mengenai Efektivitas Pembuatan KTP Digital Berbasis Aplikasi Identitas Kependudukan Digital Untuk Meningkatkan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar. Adapun informan dari penelitian ini yaitu:

**Tabel 3.1** Kriteria Informan Penelitian

No.	NAMA	INISIAL	JABATAN
1.	Hj. Melyana Zumbriana	MZ	Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk
2.	Anasta	A	Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan
3.	Herlina	H	Operator Pelayanan IKD
4.	Rizki Naim	RN	Staff Kelurahan Minasa Upa
5.	Nur Lita	NL	Staff Kelurahan Minasa Upa
6.	Dinda	D	Masyarakat
7.	Subroto	S	Masyarakat
8.	Rina	R	Masyarakat
9.	Vita	V	Masyarakat
10.	Isma	I	Masyarakat

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini, menggunakan (1) Observasi; (2) Wawancara; (3) Dokumentasi.

1. Observasi, yaitu pengumpulan data yang mengadakan pengamatan secara langsung terhadap objek peneliti yang dilakukan secara sistematis dan sengaja pada kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar mengenai efektivitas pembuatan KTP Digital berbasis aplikasi Identitas Kependudukan Digital.
2. Wawancara, yaitu suatu metode pengumpulan data dengan wawancara secara langsung dengan informan menggunakan pedoman wawancara mengenai Efektivitas Pembuatan KTP Digital Berbasis Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Untuk Meningkatkan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar.
3. Dokumentasi, yaitu data berupa dokumentasi diperoleh dari Dinas Kependudukan dan Catatan sipil melalui kajian dokumen dan petunjuk pelaksanaan program aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD), yang digunakan sebagai data pendukung dan pelengkap terhadap data primer yang relevan dengan tujuan penelitian yang berkaitan dengan Efektivitas Pembuatan KTP Digital Berbasis Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Untuk Meningkatkan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar.

## E. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah suatu metode atau cara untuk mengolah sebuah data menjadi informasi. Data yang telah didapatkan akan diolah dan dianalisis dengan menggunakan teknik analisis data kualitatif. Teknik analisis data kualitatif dilakukan dengan cara analisis konteks pernyataan hasil data primer dan data sekunder. Adapun kegiatan teknik analisis data yaitu sebagai berikut:

### 1. Reduksi Data

Reduksi data bertujuan merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, serta dicari tema dan polanya. Dengan demikian, data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya apabila diperlukan. Reduksi data dilakukan dengan menyeleksi setiap data yang didapatkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi kemudian data tersebut diolah menjadi lebih bermakna sehingga memberikan gambaran yang jelas.

### 2. Penyajian Data

Dalam penyajian data akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, dan merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami selama penelitian berlangsung. Penyajian data bertujuan untuk menganalisis dan mengingatkan bahwa penelitian kualitatif lebih kepada menyusun teks narasi deskriptif. Dalam penyajian data selain dengan teks yang naratif, juga dapat berupa grafik, matriks, dan tabel.

### 3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Langkah terakhir dalam analisis data adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan yang berupa tanggapan terhadap rumusan masalah. Peneliti menarik kesimpulan berdasarkan informasi yang diperoleh dari wawancara dan observasi, sehingga menghasilkan sebuah penelitian yang membahas suatu masalah.

## F. Teknik Pengabsahan Data

Triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Dengan demikian triangulasi sumber, triangulasi pengumpulan data dan triangulasi waktu yaitu sebagai berikut:

### 1. Triangulasi Sumber

Triangulasi Sumber dilakukan dengan cara memeriksa data yang telah diperoleh dari berbagai sumber. Dalam hal ini, peneliti mengumpulkan dan menguji data yang diperoleh melalui hasil pengamatan, wawancara, dan dokumen yang ada, kemudian peneliti membandingkan hasil pengamatan dengan wawancara dan membandingkan hasil wawancara dengan dokumen yang ada.

### 2. Triangulasi Teknik

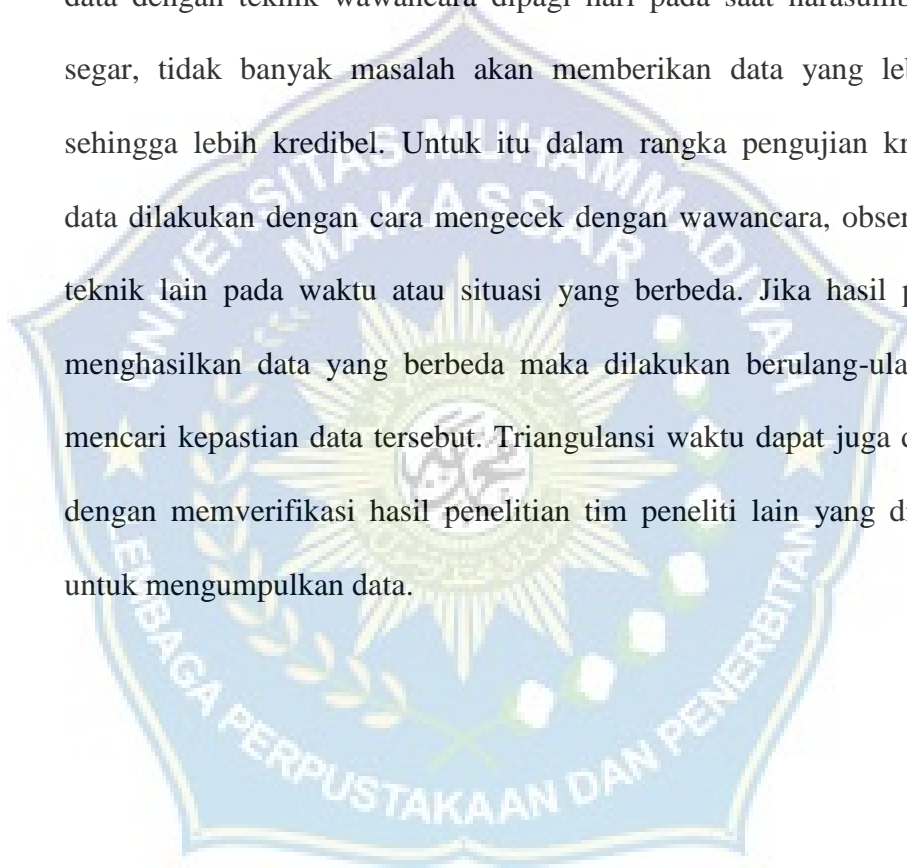
Triangulasi Teknik dilakukan dengan teknik pengumpulan data yang berbeda untuk memperoleh data dari sumber yang sama. Dalam hal ini diperoleh dengan wawancara, kemudian diverifikasi dengan observasi dan dokumen. Jika ketiga teknik pengujian kredibilitas data menghasilkan



data yang berbeda maka peneliti melakukan diskusi tambahan dengan informan yang bersangkutan atau yang lain untuk memastikan data mana yang dianggap benar karena sudut pandangnya berbeda-beda.

### 3. Triangulasi Waktu

Waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Pengumpulan data dengan teknik wawancara dipagi hari pada saat narasumber masih segar, tidak banyak masalah akan memberikan data yang lebih valid sehingga lebih kredibel. Untuk itu dalam rangka pengujian kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek dengan wawancara, observasi atau teknik lain pada waktu atau situasi yang berbeda. Jika hasil pengujian menghasilkan data yang berbeda maka dilakukan berulang-ulang untuk mencari kepastian data tersebut. Triangulasi waktu dapat juga dilakukan dengan memverifikasi hasil penelitian tim peneliti lain yang ditugaskan untuk mengumpulkan data.



## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Deskripsi Umum Lokasi Penelitian**

##### **1. Profil Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota**

###### **Makassar**

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dan Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2009 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Kota Makassar, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil mempunyai tugas pokok merumuskan, membina, dan mengendalikan kebijakan di bidang kependudukan dan catatan sipil sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar merupakan instansi pemerintah yang bergerak dalam bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil serta tugas lainnya sesuai dengan lingkup tugas dan fungsinya yang mencakup 14 Kecamatan dan 13 Kelurahan dengan jumlah penduduk per tahun 2023 1.432.200 jiwa, yang beralamat di Jalan Teduh Bersinar, Gn. Sari, Kec. Rappocini, Kota Makassar, Sulawesi Selatan 90221.

Dengan jumlah pegawai 138 orang yang bertugas di bidangnya masing-masing, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar terus berupaya dalam peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat tentu saja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar memiliki

visi dan misi dalam pemberian pelayanan public untuk masyarakat, adapun visi misinya yaitu sebagai berikut:

**Visi :** “Mewujudkan masyarakat kota dunia Sombere dan Smart City dengan imunitas kota yang kuat untuk semua.”

**Misi :** 1) Revolusi SDM dan percepatan reformasi birokrasi menuju SDM kota yang unggul dengan pelayanan public kelas dunia bersih dari indikasi korupsi.

2) Rekonstruksi kesehatan, ekonomi, social, dan budaya menuju masyarakat sejahtera dengan imunitas ekonomi dan kesehatan yang kuat untuk semua.

**Motto :** “Melayani dengan hati sepenuh hati dengan hati-hati dan tidak sesuka hati.”

## 2. Tugas Pokok dan Fungsi

Tugas pokok Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar yaitu dengan melaksanakan sebagian urusan wajib yang menjadi kewenangan Pemerintah Daerah di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar.

Adapun yang menjadi fungsinya yaitu sebagai berikut:

- 1) Menyusun kebijakan teknis dibagian Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- 2) Menyelenggarakan pekerjaan pemerintah dan pelayanan umum pada bagian Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- 3) Pembinaan dan pelaksanaan tugas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

- 4) Pembaharuan Unit Pelaksanaan Teknis Dinas
- 5) Penerapan tugas lainnya yang disampaikan oleh pimpinan sesuai dengan tupoksinya

### 3. Tujuan dan Sasaran

#### 1) Tujuan

Sesuai dengan misi, maka tujuan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu sebagai berikut:

- a. Meningkatkan pemahaman atau kesadaran masyarakat tentang arti, manfaat dan pentingnya dokumen kependudukan.
- b. Memverifikasi dan menyusun *database* kependudukan yang akurat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan.
- c. Meningkatkan sistem pelaporan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil secara rutin dan berkesinambungan.
- d. Memantapkan penyelenggaraan administrasi kependudukan yang akuntabel.
- e. Menciptakan suasana kerjasama yang harmonis dalam pemanfaatan data dengan kelembagaan lain.
- f. Menciptakan inovasi pelayanan publik baik ditingkat kelurahan, kecamatan maupun tingkat kota.
- g. Menjadikan Disdukcapil Kota Makassar menjadi *role of model* pelayanan.
- h. Mendapatkan pengakuan publik dan kelembagaan kepuasan masyarakat.

## 2) Sasaran

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sebagai penyelenggara urusan pemerintah di bidang administrasi kependudukan seperti akta kelahiran, kartu tanda penduduk dan lain sebagainya yang diharapkan mampu untuk memberikan pemenuhan hak-hak administrasi seperti pelayanan publik yang profesional, serta meningkatkan kesadaran akan arti pentingnya mengenai kepemilikan dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil sehingga dapat mendukung tata kelola mengenai data yang tunggal dan akurat dalam program administrasi Kependudukan dan mendukung perumusan kebijakan dan perencanaan pembangunan secara nasional, regional, dan lokal. Oleh karena itu, maka Disdukcapil Kota Makassar merencanakan kinerja sasaran sebagai berikut:

- a. Meningkatnya pemahaman kesadaran masyarakat atas arti, manfaat, dan pentingnya kepemilikan Dokumen Kependudukan.
- b. Meningkatnya system pendataan dan pelaporan perkembangan Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- c. Terjadinya sistem jaringan komunikasi data Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- d. Meningkatnya profesionalitas dan kemampuan aparatur dalam penyelesaian dokumen kependudukan dalam menunjang tertib administrasi perkantoran.

- e. Menciptakan suasana kerja yang humoris, harmonis, dan profesional.
- f. Menyusun dan melaksanakan tata kelola data yang berbasis SIAK dan akurat serta NIK Tunggal.
- g. Melaksanakan pelayanan langsung ke masyarakat.

#### **4. Jenis Pelayanan dan Persyaratan Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar**

##### a. Jenis Pelayanan

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 9 Tahun 2009 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan dan catatan sipil Kota Makassar, bahwa penyelenggaraan pelayanan dokumen kependudukan merupakan kewenangan dinas kependudukan dan pencatatan sipil. Berdasarkan yang dijelaskan di atas adapun jenis pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar meliputi:

##### 1. Pencatatan Biodata Penduduk

Dapat dilakukan secara aktif oleh penduduk atas setiap peristiwa yang dialami baik peristiwa kependudukan maupun peristiwa penting, atau sebaliknya pemerintah kota melalui dinas dapat pula melakukan secara aktif.

##### 2. Penerbitan Pencatatan Dokumen Kependudukan meliputi:

- 1) Penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP)
- 2) Penerbitan Kartu Keluarga (KK)

- 3) Penerbitan Surat Pindah
3. Penerbitan Akta Pencatatan Sipil meliputi:
  - 1) Pengangkatan Anak
  - 2) Pengesahan Anak
  - 3) Perubahan Nama

Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2016 tentang administrasi kependudukan dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 yang telah disahkan oleh DPR RI pada tanggal 26 November 2013 merupakan perubahan yang mendasar di bidang administrasi kependudukan. Tujuan utama dari perubahan Undang-Undang dimaksud adalah untuk meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat, menjamin akurasi data kependudukan dan ketunggalan Nomor Induk Kependudukan (NIK) serta ketunggalan dokumen kependudukan.

b. Persyaratan Pelayanan

1. Persyaratan untuk penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA)
  - 1) Foto copy Kartu Keluarga (KK)
  - 2) Foto copy KTP- EL orang tua
  - 3) Foto copy akta kelahiran
  - 4) Pas foto berwarna bagi anak-anak yang berumur 6- kurang dari 17 tahun
2. Persyaratan Kartu Keluarga online (TTE)
  - 1) KK sebelumnya (untuk pembaharuan)

- 2) Foto copy akta nikah
- 3) Foto copy ijazah/ akta kelahiran, jika dibutuhkan
- 4) SKPWNI dari daerah asal bagi penduduk pindah masuk

### 3. Persyaratan Akta Kelahiran WNI/WNA

- 1) Surat Keterangan Lahir
- 2) Foto copy buku nikah/ akta perkawinan
- 3) Foto copy KTP
- 4) Foto copy Kartu Keluarga (KK)
- 5) SPTJM ( Surat Persyaratan Tanggung Jawab Mutlak) kebenaran data kelahiran, jika dibutuhkan
- 6) Foto copy ijazah, jika dibutuhkan

### 4. Persyaratan data WNI aktif dan *update*

- 1) Formulir Kartu Keluarga
- 2) Foto copy KTP
- 3) Foto Copy buku nikah/ akta perkawinan
- 4) Asli surat keterangan lahir dari rumah sakit atau kelurahan
- 5) Foto copy ijazah terakhir
- 6) Foto copy akta kelahiran
- 7) Pas foto warna ukuran 3x4

### 5. Persyaratan pembuatan legalisasi dokumen kependudukan dan pencatatan sipil

- 1) Dokumen kependudukan dan pencatatan sipil yang asli
- 2) Foto copy dokumen kependudukan dan pencatatan sipil



6. Persyaratan pembuatan kutipan II Akta Pencatatan Sipil

- 1) Surat keterangan kehilangan dari kepolisian
- 2) Foto copy akta kelahiran, perkawinan, kematian
- 3) Foto copy KTP-EL/ KK
- 4) Asli dan foto copy buku nikah/ akta perkawinan
- 5) Asli dan foto copy ijazah SLTA bila dibutuhkan
- 6) Foto copy SK WNI
- 7) Surat SPTJM (Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak) kebenaran sebagai pasangan suami istri bila dibutuhkan

7. Persyaratan pembuatan perubahan akta kelahiran, perkawinan, perceraian, dan kematian

- 1) Surat penetapan perubahan akta catatan sipil dari pengadilan
- 2) Surat keterangan kehilangan dari kepolisian
- 3) Asli dan foto copy buku nikah/ akta perkawinan
- 4) Foto copy KTP-EL
- 5) Foto copy Kartu Keluarga (KK)
- 6) Asli dan foto copy ijazah SLTA bila dibutuhkan
- 7) Foto copy SK WNI bagi WNA
- 8) Pengantar Surat Keterangan Lahir dari kelurahan

8. Persyaratan pemutakhiran data WNI

- 1) Foto copy Kartu K eluarga (KK)
- 2) Foto Copy KTP
- 3) Foto copy Akta Kelahiran

9. Persyaratan penerbitan KTP Digital

- 1) Tanda bukti perekaman/ Surat keterangan perekaman
- 2) Foto copy Kartu Keluarga (KK)
- 3) KTP Elektronik sebelumnya (untuk penggantian karena rusak, pindah domisili atau perubahan biodata)
- 4) Surat keterangan hilang dari kepolisian (untuk penggantian karena kehilangan)

10. Persyaratan pengaktifan data WNI aktif atau tidak aktif

- 1) Formulir pengaktifan data WNI
- 2) Foto copy KTP
- 3) Foto copy Kartu Keluarga (KK)
- 4) Foto copy ijazah/ akta kelahiran jika dibutuhkan

11. Persyaratan perekaman KTP Elektronik

- 1) Foto copy Kartu Keluarga (KK)
- 2) Foto copy akta kelahiran bagi yang memiliki
- 3) Foto copy ijazah bagi yang memiliki

12. Persyaratan pembuatan permohonan data baru

a. Persyaratan permohonan data baru bagi WNI

- 1) Surat pengantar dari kelurahan F-1. 03
- 2) Foto copy Kartu Keluarga tumpangan
- 3) Foto copy surat keterangan lahir dari rumah sakit atau kelurahan
- 4) Foto copy KTP orang tua
- 5) Foto copy buku nikah orang tua yang bersangkutan

- 6) Foto copy ijazah terakhir bagi yang sekolah
  - 7) Foto akta kelahiran bagi yang memiliki
- b. Persyaratan permohonan data baru bagi WNA yang memiliki  
KITAS (Kartu Izin Tinggal Terbatas)

- 1) Surat domisili dari kelurahan
- 2) Foto copy passport
- 3) Foto copy surat keterangan dari imigrasi
- 4) Foto copy surat lapor kepolisian
- 5) Foto copy buku nikah bagi yang sudah menikah
- 6) Foto copy ijazah
- 7) Foto copy Kartu Keluarga dan KTP penjamin
- 8) Pas foto 2 lembar
- 9) Wajib melampirkan formulir biodata dari pencatatan sipil
- 10) Wajib melakukan perekaman KTP Elektronik untuk menerima  
KTP digital

13. Persyaratan surat pindah datang

- 1) Surat keterangan pindah datang dari dinas kependudukan dan  
pencatatan sipil daerah asal (antar kota/ Kabupaten dan Provinsi)
- 2) Pengantar dari kelurahan setempat yang telah ditandatangani dan di  
stempel oleh lurah (F.108)
- 3) Foto copy Kartu Keluarga tujuan (jika numpang KK)

#### 14. Persyaratan surat pindah keluar

- 1) Kartu Keluarga asli
- 2) Foto pemohon sebanyak 2 lembar ukuran 3x4
- 3) Surat permohonan pihak yang akan pindah

Demikian berkas- berkas persyaratan yang telah diberikan kepada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar untuk masyarakat yang ingin mengurus berkas di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar untuk masyarakat.

Dalam pelayanan di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar untuk masyarakat terdapat loket-loket penyedia layanan diantaranya:

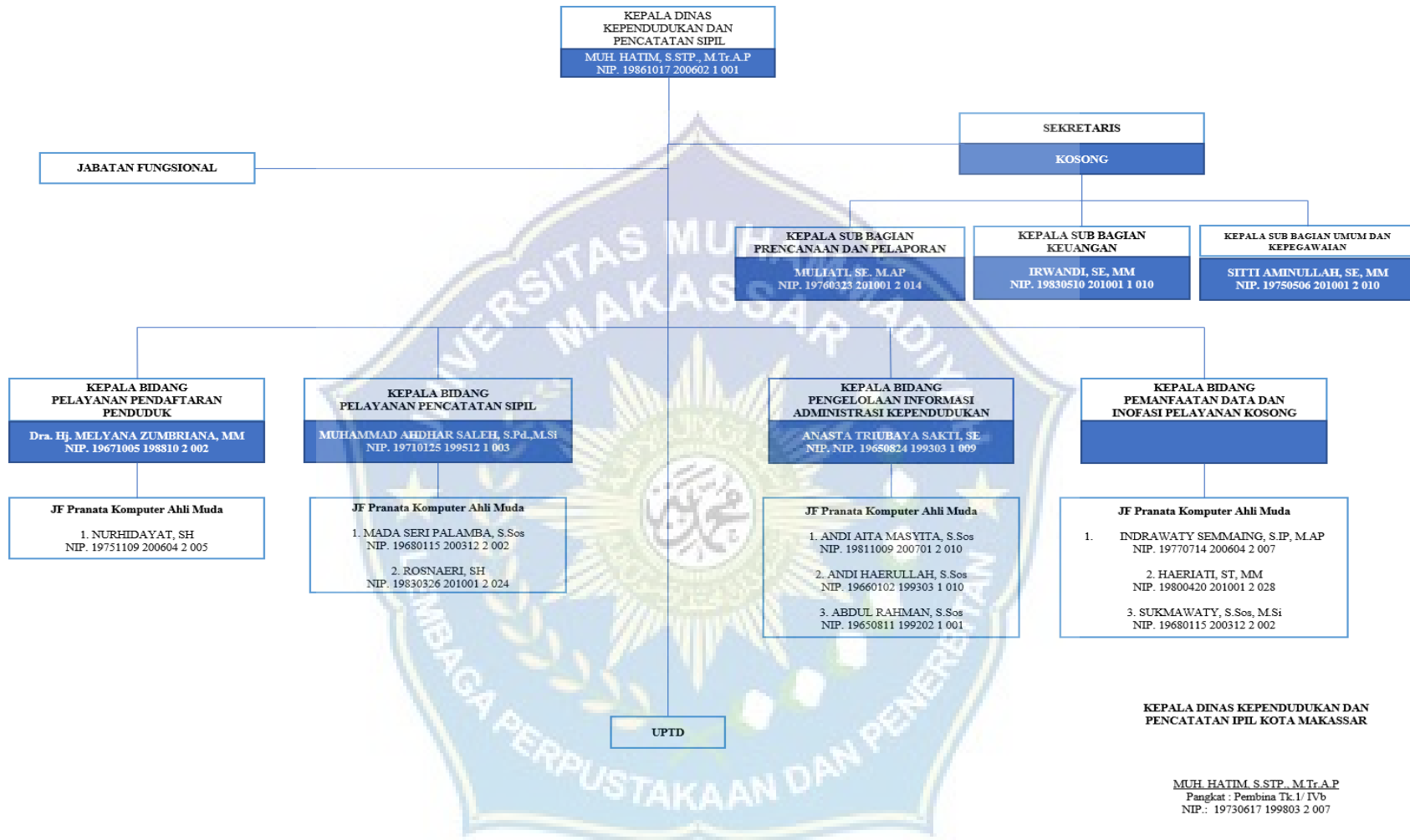
1. Loket A yang melayani pembuatan akta pencatatan sipil seperti Akta kelahiran, Akta kematian, Akta perceraian, Akta perkawinan dan penerbitan KIA (Kartu Identitas Anak), surat pindah datang dan keluar antar kabupaten/kota/provinsi serta kutipan II akta pencatatan sipil.
2. Loket B mempunyai tugas melayani pengaktifan data kependudukan dan perubahan data kependudukan.
3. Loket C menyediakan pelayanan pembuatan KTP Elektronik dan KTP berbasis Digital.

#### **5. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar**

**Gambar 4.1** Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

Kota Makassar





Sumber: Disdukcapil Kota Makassar

**Gambar 4.2** Peta Jabatan Unit Pelaksana Teknis Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil



Sumber: Disdukcapil Kota Makassar

## 1. Kepala Dinas

Kepala dinas mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijaksanaan, penyiapan koordinasi, pembinaan, pemberian bimbingan dan pengendalian tugas kantor sesuai dengan kebijaksanaan Walikota berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, kepala dinas menyelenggarakan fungsi:

- a) Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis di bidang administrasi dokumen kependudukan Warga Negara Indonesia (WNI) dan Warga Negara Asing (WNA).
- b) Penyiapan bahan penyusunan rencana dan program dibidang pengelolaan dan pelayanan pencatatan dan penerbitan kutipan akta kelahiran, perkawinan, perceraian, kematian, pengakuan dan pengesahan anak.
- c) Penyiapan bahan bimbingan dan pengendalian teknis dibidang penyiapan dan pemeliharaan dokumen dan pelaksanaan register akta catatan sipilke Pengadilan Negeri.
- d) Penyiapan bahan bimbingan dan pengendalian teknis pengumpulan dan pengelolaan informasi data kependudukan dan catatan sipil sertamemberi laporan dan penyuluhan;
- e) Pengelolaan administrasi urusan tertentu.

## 2. Sekretaris



Sekretariat mempunyai tugas memberikan pelayanan administratif bagi seluruh satuan kerja di lingkungan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana yang dimaksud, Sekretariat menyelenggarakan fungsi :

- a) Pengelolaan kesekretariatan
  - b) Pelaksanaan urusan kepegawaian dinas
  - c) Pelaksanaan urusan keuangan dan penyusunan neraca SKPD
  - d) Pelaksanaan urusan perlengkapan
  - e) Pelaksanaan urusan umum dan rumah tangga
  - f) Pengkoordinasian perumusan program dan rencana kerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil
  - g) Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan
3. Kasubag Umum dan Kepegawaian

Kasubag Umum dan Kepegawaian mempunyai tugas menyusun rencana kerja, melaksanakan tugas teknis ketatausahaan, mengelola administrasi kepegawaian serta melaksanakan urusan kerumahtanggaan dinas.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksudkan, Subbagian Umum dan Kepegawaian menyelenggarakan fungsi :

- a) Melaksanakan penyusunan rencana dan program kerja Subbagian Umum dan Kepegawaian

- b) Mengatur pelaksanaan kegiatan sebagian urusan ketatausahaan meliputi surat-menyurat, kearsipan, surat perjalanan dinas, mendistribusikan surat sesuai bidang
- c) Melaksanakan urusan kerumahtanggaan dinas
- d) Melaksanakan usul kenaikan pangkat, mutasi dan pension
- e) Melaksanakan usul gaji berkala, usul tugas belajar dan izin belajar
- f) Menghimpun dan mensosialisasi peraturan perundang-undangan dibidang kepegawaian dalam lingkup dinas
- g) Menyiapkan bahan penyusunan standarisasi yang meliputi bidang kepegawaian, pelayanan, organisasi dan ketatalaksanaan
- h) Melakukan koordinasi dengan unit kerja lain yang berkaitan dengan bidang tugasnya
- i) Melakukan koordinasi pada Sekretariat Korpri Kota Makassar
- j) Melaksanakan tugas pembinaan terhadap anggota Korpri pada unit kerja masing-masing
- k) Menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas
- l) Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan

#### 4. Kasubag Keuangan

Kasubag Keuangan mempunyai tugas menyusun rencana kerja dan melaksanakan tugas teknis keuangan.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksudkan, Subbagian Keuangan menyelenggarakan fungsi :

- a) Menyusun rencana dan program kerja Subbagian Keuangan

- b) Mengumpulkan dan menyusun Rencana Kerja Satuan Kerja Perangkat Daerah
  - c) Mengumpulkan dan menyiapkan bahan penyusunan Rencana Kerja Anggaran (RKA) dan Dokumen Perencanaan Anggaran (DPA) dari masing-masing Bidang dan Sekretariat sebagai bahan konsultasi perencanaan ke Bappeda melalui Kepala Dinas
  - d) Menyusun realisasi perhitungan anggaran dan administrasi perbendaharaan dinas
  - e) Mengumpulkan dan menyiapkan bahan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi dari masing-masing satuan kerja
  - f) Menyusun laporan neraca SKPD dengan melakukan koordinasi dengan
  - g) Menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas
  - h) Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan.
5. Kasubag Perlengkapan

Kasubag Perlengkapan mempunyai tugas menyusun rencana kerja, melaksanakan tugas teknis perlengkapan, membuat laporan serta mengevaluasi semua pengadaan barang.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksudkan, Subbagian Perlengkapan menyelenggarakan fungsi sebagai berikut :

- a) Menyusun rencana dan program kerja Subbagian Perlengkapan
- b) Menyusun Rencana Kebutuhan Barang Unit (RKBU)
- c) Meminta usulan Rencana Kebutuhan Barang Unit (RKBU) dari semua bidang dalam Lingkup Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

- d) Membuat Daftar Kebutuhan Barang (RKB)
  - e) Membuat Rencana Tahunan Barang Unit (RTBU)
  - f) Menyusun kebutuhan biaya pemeliharaan untuk tahun anggaran dan bahan penyusunan APBD
  - g) Menerima dan meneliti semua pengadaan barang pada lingkup Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil
  - h) Melakukan penyimpanan dokumen dan surat berharga lainnya tentang barang inventaris daerah
  - i) Menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas j) Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan.
6. Kabid Pelayanan Administrasi Kependudukan
- Bidang Administrasi Kependudukan mempunyai tugas melaksanakan pembinaan dan peningkatan pelayanan administrasi kependudukan Warga Negara Indonesia dan Warga Negara Asing.
- Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Bidang Administrasi Kependudukan menyelenggarakan fungsi :
- a) Melaksanakan penyiapan bahan perumusan kebijaksanaan teknis bidang pelayanan administrasi kependudukan
  - b) Melaksanakan penyiapan bahan perumusan rencana dan program pendaftaran dan pencatatan administrasi kependudukan
  - c) Melaksanakan penyiapan bahan bimbingan dan pengendalian teknis pendaftaran penduduk dan penerbitan administrasi dokumen kependudukan

- d) Melaksanakan penyiapan bahan kebijaksanaan teknis pendaftaran dan penerbitan administrasi serta mutasi penduduk
- e) Melaksanakan pengelolaan administrasi pendaftaran penduduk, penerbitan dokumen penduduk dan mutasi penduduk
- f) Pengelolaan administrasi urusan tertentu.

#### 7. Kabid Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan

Bidang Data dan Informasi dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang mempunyai tugas melaksanakan pengumpulan dan pengolahan data dan informasi data Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Bidang Data dan Informasi menyelenggarakan fungsi :

- a) Melaksanakan penyiapan bahan perumusan kebijaksanaan teknis bidang data dan informasi Kependudukan dan Catatan Sipil
- b) Melaksanakan penyiapan bahan perumusan rencana dan program pelayanan data dan informasi Kependudukan dan Catatan Sipil
- c) Melaksanakan penyiapan bahan bimbingan dan pengendalian teknis analisis data kependudukan dan pencatatan sipil
- d) Melaksanakan pengelolaan dalam penyusunan laporan informasi kependudukan dan pencatatan sipil, serta pemuktahiran data penduduk dengan menggunakan (SIAK)
- e) Melaksanakan penyiapan bahan bimbingan dan pengendalian teknis penyimpanan, penataan, pemeliharaan dan perubahan data dokumen kependudukan dan pencatatan sipil;

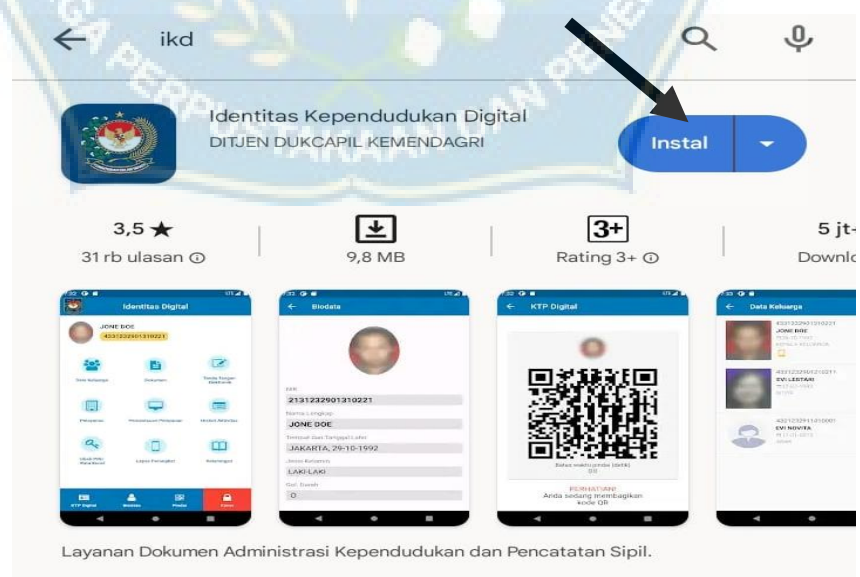
- f) Melaksanakan penyiapan bahan bimbingan penyuluhan dan sosialisasikebijakan Kependudukan dan Catatan Sipil
- g) Melaksanakan penyiapan bahan bimbingan dan pengendalian teknis pengelolaan data kependudukan bekerjasama dengan instansi terkait
- h) Pengelolaan administrasi urusan tertentu.

## 6. Mekanisme Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Digital

Aplikasi Idetitas Kependudukan Digital (IKD) merupakan aplikasi yang saat ini digunakan untuk membuat KTP Digital dimana KTP Digital saat ini sudah berbasis scan dan mekanisme pembuatannya dengan cara menggunakan aplikasi yang didownload di *playstore*.

Berikut mekanisme pelayanan dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Digital yaitu sebagai berikut:

**Gambar 4.3** Mekanisme pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Digital Berbasis Aplikasi IKD



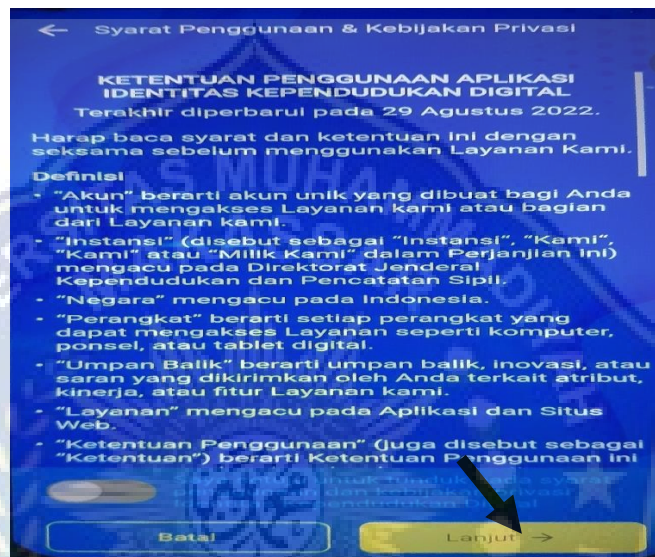
- Langkah pertama untuk membuat Kartu Tanda Penduduk Digital yaitu mendownload aplikasi IKD (Identitas Kependudukan Digital) di *playstore* yang telah tersedia di *handphone* android ataupun *iphone*.



- Setelah selesai mendownload dan menginstal aplikasi IKD langkah selanjutnya yaitu dengan cara memilih menu **Daftar** untuk mendaftar pembuatan KTP Digital.



- Selanjutnya tekan menu **Lanjutkan** ketika sudah melakukan perekaman KTP-EL, sudah memiliki email dan nomor handphone. Bagi yang belum melakukan perekaman KTP elektronik harus melakukan perekaman terlebih dahulu di kantor capil terdekat agar dapat membuat KTP Digital.



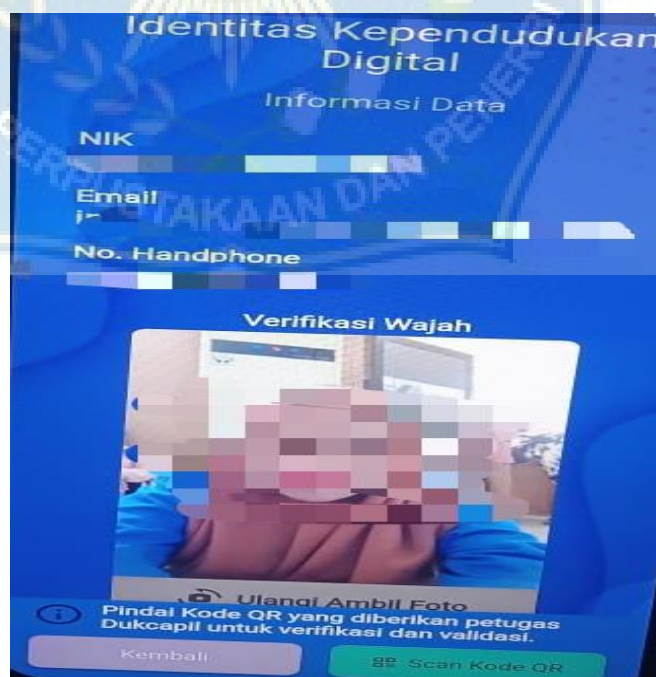
- Setelah itu, tekan **lanjut** ketika telah menyetujui persyaratan yang diajukan.



- Kemudian melakukan verifikasi data dengan mengisi NIK, E-mail, dan nomor handphone, setelah itu tekan menu **isi data** untuk lanjut ke tahap selanjutnya.



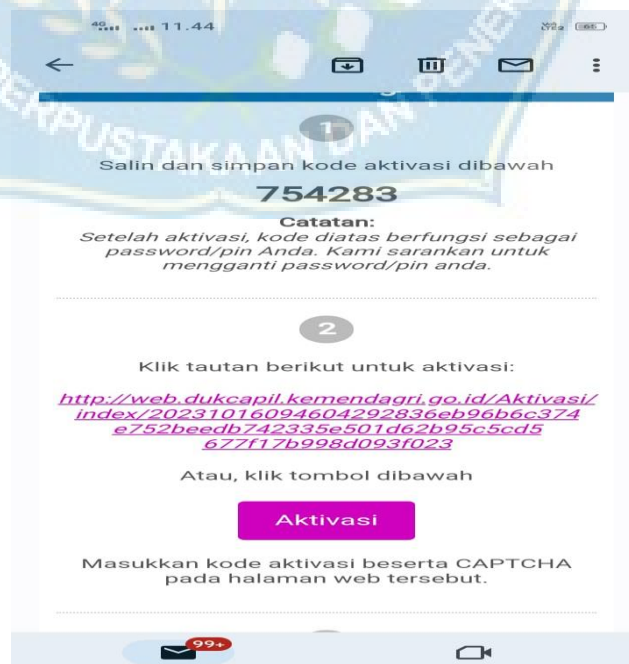
- Selanjutnya melakukan **verifikasi wajah** dengan cara mengambil foto bagi seseorang yang akan membuat KTP Digital.



- Setelah melakukan verifikasi wajah, kemudian tekan **scan kode QR** dan pindai kode QR yang diberikan petugas Dukcapil untuk verifikasi dan validasi.



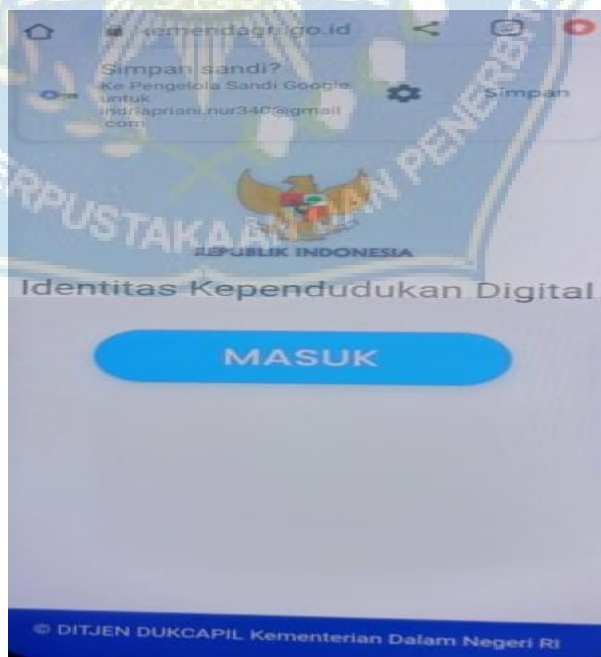
- Selanjutnya ketika pendaftaran berhasil maka akan masuk notifikasi dari email yang ada di hp android yang digunakan untuk membuat KTP Digital.



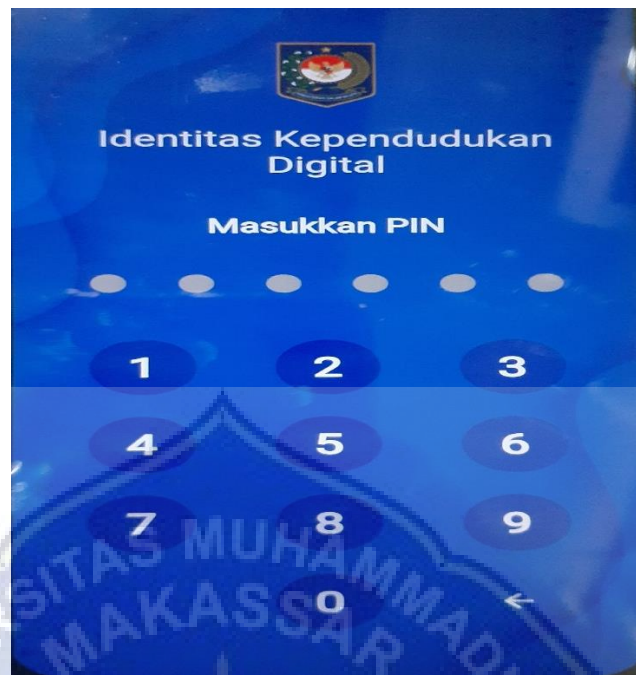
- Kemudian salin dan simpan kode aktivasi yang terdapat di email, setelah itu klik tombol **aktivasi**.



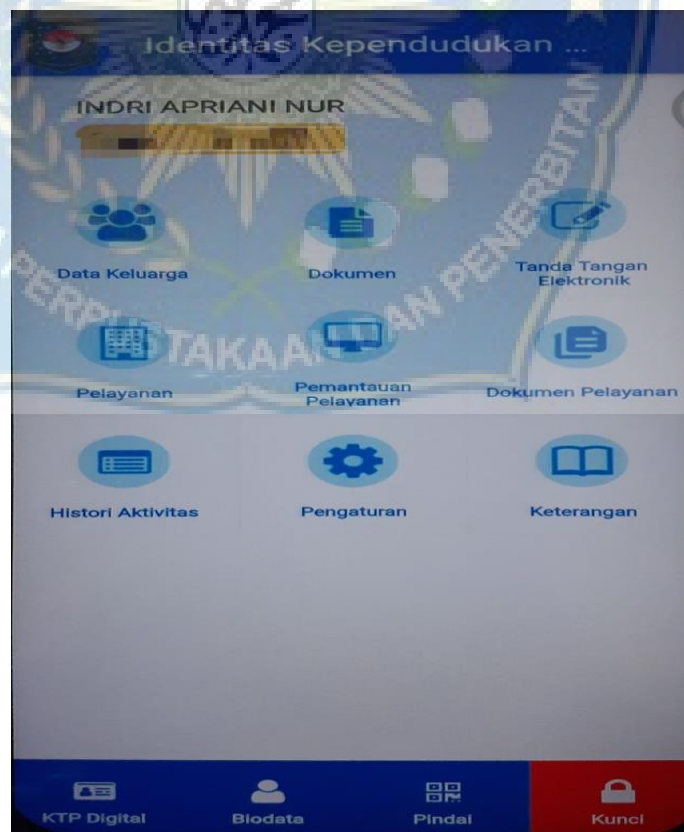
- Selanjutnya salin kode aktivasi dan isi captcha, setelah itu klik tombol **aktifkan**.

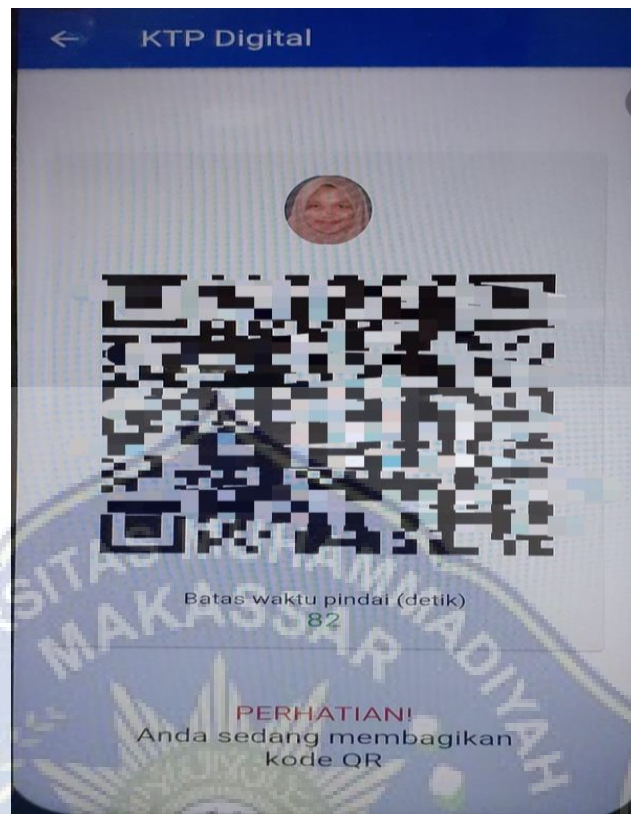


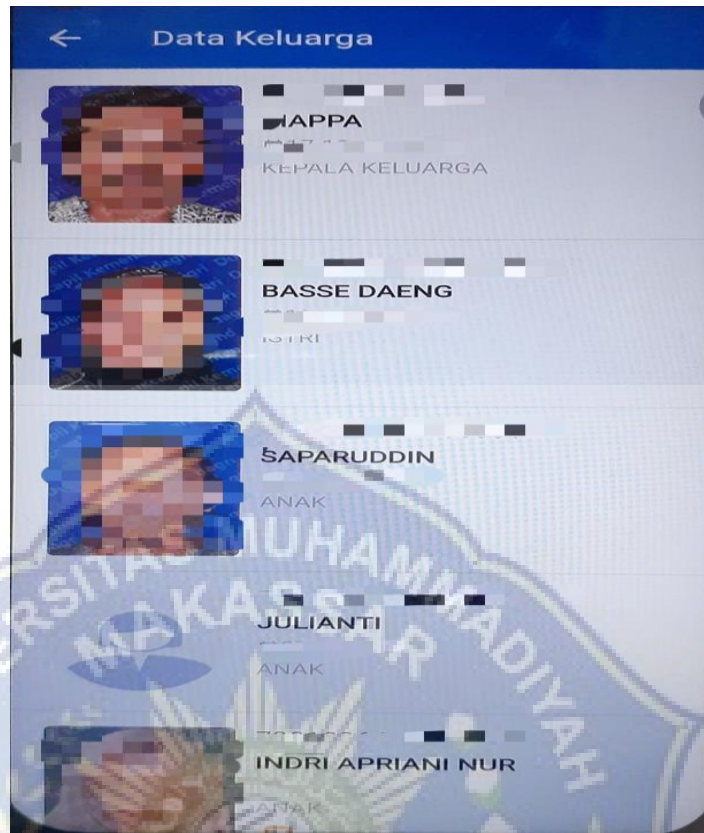
- Setelah itu, simpan kata sandi dan kemudian klik menu **masuk**.

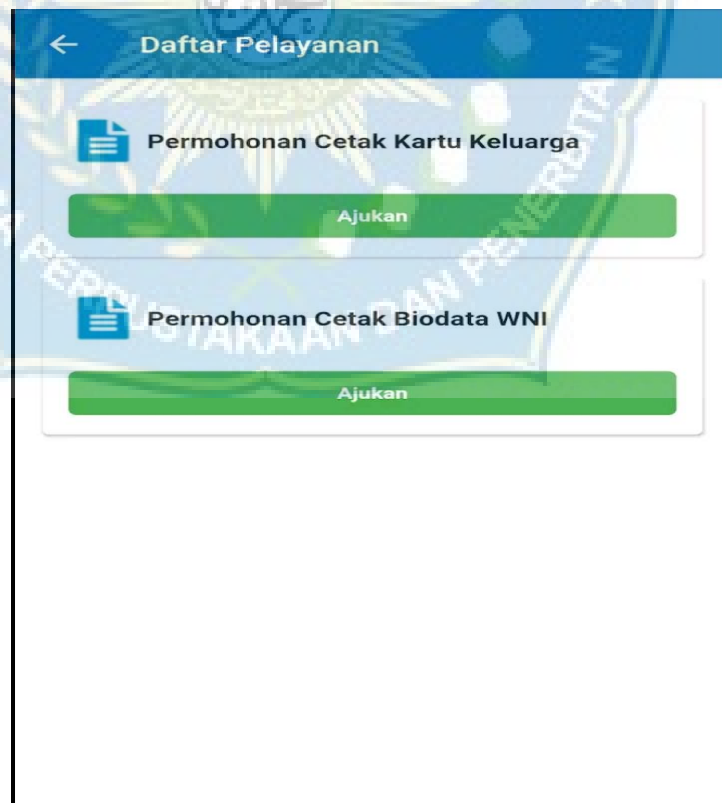
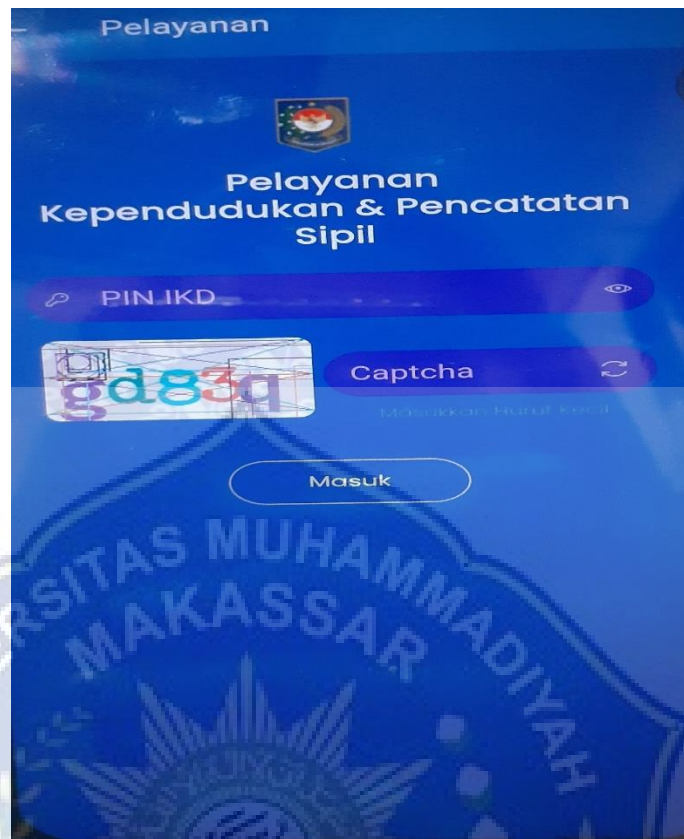


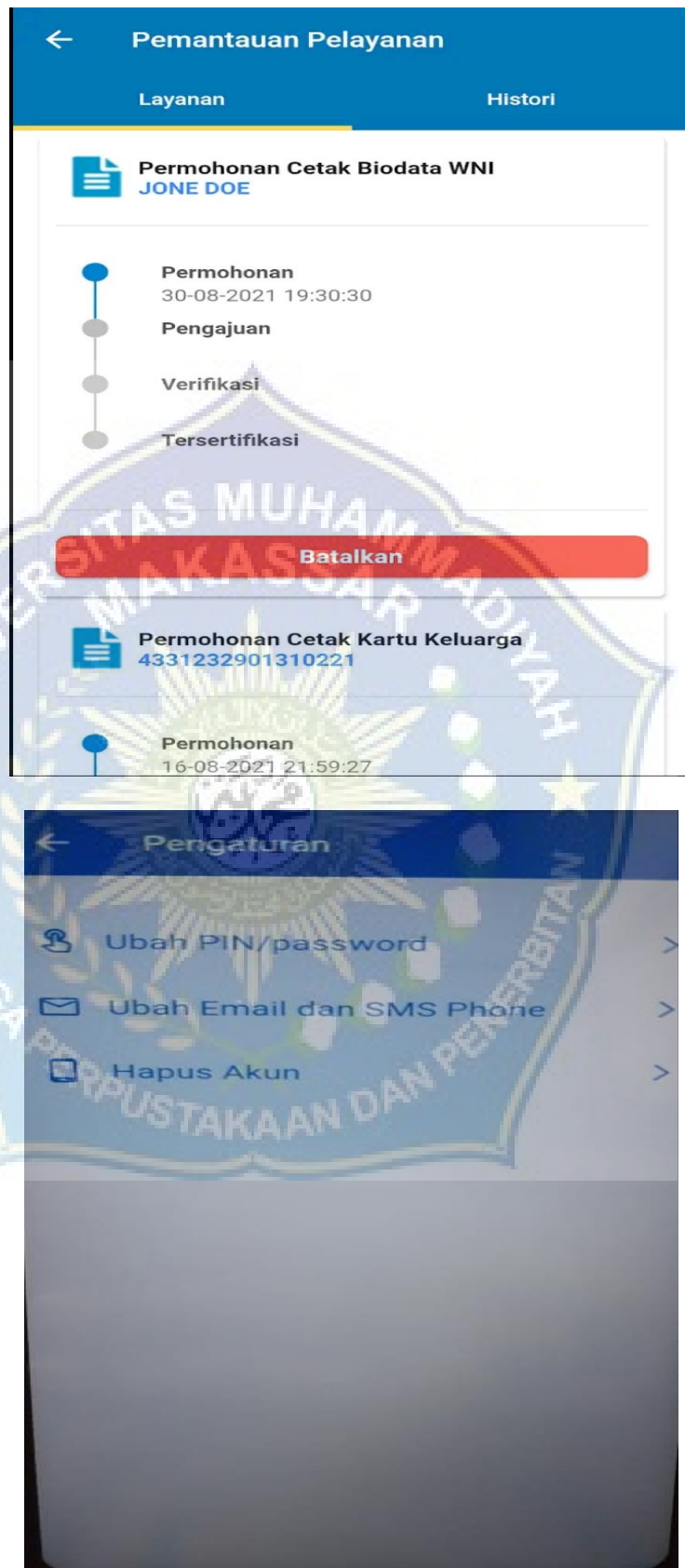
- Setelah itu masukkan pin, pin yang dimasukkan yaitu kode aktivasi yang telah di salin di *g-mail*.



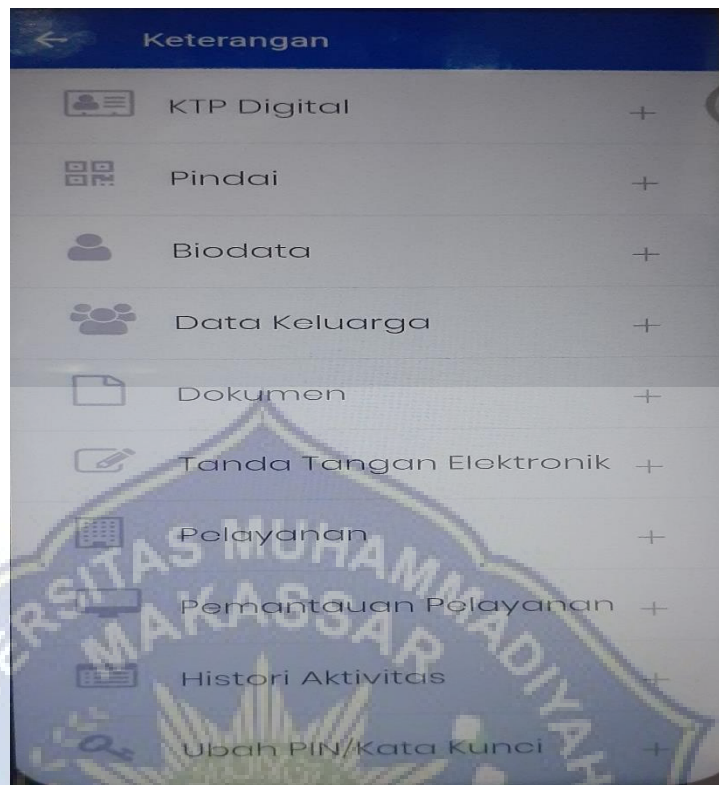












Sumber: Google play store mengenai aplikasi IKD

- 1) Menu Data Keluarga terdapat biodata anggota keluarga yang telah terdaftar pada Kartu Keluarga (KK).
- 2) Menu Dokumen dibagi menjadi dua yakni Kependudukan dan Lainnya, pada menu Kependudukan tersedia file KTP elektronik dan Kartu Keluarga berbentuk digital, sedangkan pada menu Lainnya memiliki informasi berupa rekaman vaksin Covid-19, NPWP, SIM, daftar pemilih tetap tahun 2024, dan informasi Badan Kepegawaian Nasional (BKN).
- 3) Menu KTP Digital, akan muncul kode QR jika ingin memberikan data diri kepada orang lain.

- 4) Menu Pindai, dapat digunakan jika ingin melihat data diri orang lain yang dibagikan dengan memindai kode QR.
- 5) Dan menu Kunci yang berfungsi sebagai mengunci aplikasi.

IKD atau Digital ID adalah KTP EL yang berbentuk digital yang berisi informasi elektronik yang digunakan untuk mempresentasikan dokumen kependudukan dan data balikan dalam aplikasi digital melalui *smartphone* yang menampilkan data pribadi sebagai identitas yang bersangkutan (Permendagri No. 72 Tahun 2022 Pasal 13 ayat 2).

Tujuan IKD (Identitas Kependudukan Digital) yaitu sebagai berikut:

- 1) Mengikuti penerapan teknologi informasi dan komunikasi mengenai digitalisasi kependudukan;
- 2) Meningkatkan pemanfaatan digitalisasi kependudukan bagi Penduduk;
- 3) Mempermudah dan mempercepat transaksi pelayanan publik atau privat dalam bentuk digital; dan
- 4) Mengamankan kepemilikan IKD melalui sistem autentikasi guna mencegah pemalsuan dan kebocoran data.

Fungsi IKD (Identitas Kependudukan Digital) yaitu sebagai berikut:

- 1) Untuk pembuktian identitas, yang dilakukan melalui verifikasi data identitas untuk pembuktian atas kepemilikan IKD;

- 2) Untuk autentikasi identitas, yang dilakukan melalui verifikasi biometrik, data identitas, kode verifikasi, dan *quick response* (QR) code untuk pembuktian pemilik IKD; dan
- 3) Untuk otorisasi identitas, yang merupakan hak otorisasi pemilik IKD terhadap data IKD untuk dapat diakses oleh Pengguna data.

Dengan memiliki IKD, penduduk dapat memastikan data aktif dan dapat digunakan di pelayanan publik lainnya, seperti dalam verifikasi bantuan sosial, pendaftaran sekolah, pelayanan bandara, perbankan, dan lain-lain. Nantinya, juga dapat mengajukan permohonan dokumen kependudukan melalui aplikasi ini. Keamanan IKD berpedoman pada *International Organization for Standardization International Electrotechnical Commission* dan *National Institute of Standards and Technology* serta sistem manajemen keamanan informasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Keamanan IKD dilakukan melalui:

- a) Pemberian *personal identification number* (PIN);
- b) Pemberian menu lepas perangkat pada aplikasi IKD jika dilakukan pergantian perangkat dan/atau nomor *smartphone*; dan
- c) Pemblokiran IKD jika *smartphone* dilaporkan hilang oleh Penduduk kepada Menteri melalui Dirjen.

Fungsi dan Manfaat Identitas Kependudukan Digital IKD memiliki fungsi dan manfaat yang signifikan, antara lain:

- a) Bukti identitas yang dapat digunakan dalam berbagai transaksi dan layanan publik.
- b) Mempercepat proses verifikasi identitas dan mengurangi ketergantungan pada dokumen fisik.
- c) Mencegah kehilangan atau pencurian identitas, karena data tersimpan secara elektronik dan dilindungi dengan fitur keamanan yang canggih.
- d) Mempermudah akses ke layanan publik tanpa harus membawa fisik KTP.
- e) Mengurangi birokrasi dan akses yang dibutuhkan dalam proses administrasi kependudukan.

## **B. Hasil Penelitian**

Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) merupakan aplikasi pelaporan berbasis online yang dijalankan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar dalam rangka untuk meningkatkan cakupan kepemilikan Kartu Tanda Penduduk Digital di Kota Makassar. IKD merupakan suatu aplikasi yang digunakan untuk membuat KTP Digital yang dimana KTP tersebut berbasis scan. Program aplikasi ini bermanfaat bagi masyarakat karena dapat mempermudah pengurusan Kartu Tanda Penduduk dan dapat mempermudah dalam meningkatkan pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data yang terdiri dari 3 poin yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi.

- 1) Observasi, yaitu pengumpulan data yang mengadakan pengamatan secara langsung terhadap objek peneliti yang dilakukan secara sistematis dan sengaja pada kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar mengenai efektivitas pembuatan KTP Digital berbasis aplikasi Identitas Kependudukan Digital.
- 2) Wawancara, yaitu suatu metode pengumpulan data dengan wawancara secara langsung dengan informan menggunakan pedoman wawancara mengenai Efektivitas Pembuatan KTP Digital Berbasis Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Untuk Meningkatkan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar.
- 3) Dokumentasi, yaitu data berupa dokumentasi diperoleh dari Dinas Kependudukan dan Catatan sipil melalui kajian dokumen dan petunjuk pelaksanaan program aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD), yang digunakan sebagai data pendukung dan pelengkap terhadap data primer yang relevan dengan tujuan penelitian yang berkaitan dengan Efektivitas Pembuatan KTP Digital Berbasis Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Untuk Meningkatkan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar.

Dalam pelaksanaan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Digital menggunakan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD), beberapa hasil wawancara yang telah didapatkan dan dikumpulkan dari berbagai informan terkait dengan Efektivitas Pembuatan Kartu Tanda Penduduk

Digital Berbasis Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar adalah sebagai berikut:

### 1. Produktivitas

Produktivitas, yaitu keberhasilan melaksanakan dan menghasilkan jumlah dan mutu kerja (program/kegiatan) yang direncanakan atau ditetapkan sebelumnya. Dimana produktivitas dapat menentukan tingkat keberhasilan atau kegagalan dari suatu aplikasi yakni aplikasi IKD (Identitas Kependudukan Digital) yang digunakan untuk membuat KTP Digital yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk ibu Dra. Hj. Melyana Zumbriana, MM di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar terkait dengan produktivitas:

“Kalau faktor penghambat mengenai aplikasi IKD ini belum digunakan seluruhnya oleh pelayanan publik tapi cepat atau lambat ini sudah beralih kesana. Jadi sebenarnya kalau hambatan hanya itu untuk saat ini, hanya beberapa instansi yang menggunakan tapi dengan berjalannya waktu perlahan-lahan akan ada. Seperti ketika kita ke bandara sudah bisa dengan memperlihatkan saja IKDnya, KTP Digital yang ada di handphone dengan cara scan” (wawancara dengan MZ 2 oktober 2023).

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa yang menjadi penghambat dalam pembuatan KTP Digital berbasis aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) untuk saat ini yakni aplikasi IKD ini belum sepenuhnya digunakan dalam pelayanan publik. Akan tetapi seiring berjalannya waktu maka aplikasi IKD untuk membuat KTP

Digital akan digunakan oleh semua pihak. Ketika di bandara IKD digunakan untuk scan KTP Digital melalui android yang ada aplikasi IKD.

Dan kemudian diperjelas dengan pernyataan oleh Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan yang menyatakan bahwa:

“Sebenarnya yang menjadi penghambat dengan adanya aplikasi IKD ini yakni adanya permasalahan mengenai koneksi jaringan yang tidak stabil, kemudian masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui tata cara pembuatan KTP Digital dengan menggunakan aplikasi IKD tersebut. Akan tetapi seiring dengan berjalannya waktu maka semua penduduk wajib untuk memiliki KTP Digital” (wawancara dengan A 16 Oktober 2023).

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa yang menjadi hambatan dalam penggunaan aplikasi IKD yakni masih banyak masyarakat yang kurang memahami mengenai tata cara pembuatan KTP Digital dan koneksi jaringan yang kurang mendukung.

Kemudian pernyataan oleh Staff Kelurahan Minasa Upa yaitu sebagai berikut:

“Kalau penghambatnya itu menurut saya hanya persoalan jaringan yang terkadang tidak stabil, selebihnya itu tidak ada hambatannya karena KTP Digital berbasis aplikasi IKD ini sudah bagus dan dapat mempermudah kami sebagai pegawai kantor dan saya yakin masyarakat juga sudah banyak yang menggunakan IKD ini” (Wawancara dengan RN 23 November 2023).

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa yang menjadi penghambat yakni mengenai jaringan yang tidak stabil selebihnya itu aplikasi IKD ini sangat membantu masyarakat.

Kemudian pernyataan oleh Operator pelayanan pembuatan IKD yaitu sebagai berikut:

“ya,, mempermudah masyarakat akan tetapi ada beberapa masyarakat yang mengeluh mengenai pembuatan IKD ini dikarenakan handphone yang dimiliki penyimpangannya sudah full dan ada beberapa masyarakat yang handphonenya terkadang ngeleg dan tidak bisa mengakses” (Wawancara dengan H 16 November 2023).

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa pembuatan IKD dapat mempermudah, akan tetapi ada beberapa kendala yaitu ruang penyimpangan handphone yang sudah full.

Kemudian pernyataan oleh Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk yaitu sebagai berikut:

“Tentunya yang ingin dicapai dengan adanya aplikasi IKD ini untuk mempermudah masyarakat, dimana masyarakat tidak membuka dompet lagi untuk mengambil KTP cukup dengan menggunakan aplikasi IKD untuk dapat memperlihatkan KTP. Artinya kartu-kartu lain diaplikasi ini dalam satu genggaman sudah ada semua seperti BPJS, Kartu Keluarga dengan tekan menu lainnya yang ada di aplikasi IKD, tentunya sekarang sangat mudah bukan hanya uang yang ada digital, KTP juga sekarang sudah berbasis Digital, jadi sangat mudah bagi yang sudah memiliki android, iphone juga sekarang sudah bisa digunakan untuk membuat KTP Digital” (wawancara dengan MZ 2 Oktober 2023).

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa tujuan yang ingin dicapai dari penggunaan aplikasi IKD yaitu dapat mempermudah masyarakat, dimana masyarakat tidak lagi membuka dompet untuk memperlihatkan KTP cukup dengan menggunakan aplikasi IKD. Disamping itu dalam aplikasi IKD terdapat Kartu Keluarga, BPJS dan lainnya sehingga masyarakat dapat dengan mudah mengakses dengan hanya menggunakan satu handphone android atau iphone.



Dilanjutkan dengan pernyataan Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk yang memberikan keterangan bahwa:

“ Aplikasi ini dapat mempermudah masyarakat, akan tetapi IKD ini kan bagi yang sudah melakukan perekaman kalau anak-anak yang 17 tahun yang belum melakukan perekaman belum bisa kita IKD kan, nanti setelah perekaman KTP baru di aplikasi IKD tersebut bisa print *ready record* itu sudah bisa kita IKD kan” (wawancara dengan MZ 2 Oktober 2023)

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa dengan adanya aplikasi dapat mempermudah masyarakat. KTP Digital berbasis aplikasi IKD hanya bisa dilakukan oleh masyarakat yang telah melakukan perekaman dan bagi usia 17 tahun belum bisa membuat KTP Digital karena belum melakukan perekaman.

Dan kemudian diperjelas dengan pernyataan oleh Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan yang menyatakan bahwa:

“Tentu dapat mempermudah masyarakat karena dengan adanya KTP Digital berbasis aplikasi IKD (Identitas Kependudukan Digital) setelah melakukan perekaman maka masyarakat yang ingin membuat KTP Digital langsung saja mendownload aplikasi IKD di *playstore*” (wawancara dengan A 16 Oktober 2023).

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwasanya pembuatan KTP Digital berbasis Aplikasi IKD dapat mempermudah masyarakat dalam membuat KTP Digital, dimana saat telah selesai melakukan perekaman maka segera mendownload aplikasi IKD untuk membuat KTP Digital.

Kemudian pernyataan oleh Staff Kelurahan Minasa Upa yaitu sebagai berikut:

“yabh,, aplikasi IKD ini sangat mempermudah bagi masyarakat apalagi staff yang ada dikantor kelurahan ini sudah semua menggunakan aplikasi IKD, kemudian kami sebagai staff di sini juga tidak kesusahan dalam melayani masyarakat yang ingin membuat KTP karena masyarakat dapat mendownload sendiri melalui play store” (Wawancara dengan NL 23 November 2023).  
Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa aplikasi IKD ini

sangat mempermudah masyarakat dan staff karena sebagai staff tidak lagi kewalahan ketika ada masyarakat yang ingin membuat KTP Digital karena masyarakat bisa langsung download di rumah.

Dilanjutkan dengan pernyataan dari masyarakat yang telah membuat KTP Digital dengan menggunakan Aplikasi IKD memberikan keterangan bahwa:

“Dapat mempermudah karena dengan adanya KTP Digital maka kita dapat mengakases KTP melalui handphone, kemudian cara untuk membuat KTP Digital juga lumayan mudah karena setelah melakukan perekaman kita dapat secara langsung untuk mendownload aplikasi IKD tersebut, serta kita tidak mengantri lagi untuk membuat KTP” (wawancara dengan D 17 Oktober 2023).

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa dengan adanya KTP Digital dapat mempermudah masyarakat dalam membuat KTP Digital karena masyarakat tidak perlu lagi mengantri untuk membuat KTP cukup dengan menggunakan aplikasi.

Dilanjutkan dengan pernyataan Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk yang memberikan keterangan bahwa:

“Sasaran untuk kedepannya masyarakat harus dan diwajibkan untuk menggunakan IKD dalam pembuatan KTP Digital sehingga dalam pelayanan publik itu dapat mempermudah masyarakat. Sasaran utamanya itu untuk mempermudah masyarakat dalam hal kepemilikan KTP, jadi untuk kedepannya tidak memegang fisik lagi akan tetapi secara digital. Tapi untuk

sekarang digitalnya dipegang, fisiknya juga dipegang untuk saat sekarang. Akan tetapi untuk kedepannya tidak menggunakan fisik lagi, kita beralih ke teknologi dalam hal ini di handphone” (wawancara dengan MZ 2 Oktober 2023).

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa sasaran keberhasilan dari program aplikasi IKD ini yakni banyaknya masyarakat yang telah menggunakan KTP Digital sehingga dalam proses pelayanan publik dapat berjalan dengan baik. Kemudian untuk sasaran kedepannya IKD ini diwajibkan kepada masyarakat sehingga tidak ada lagi KTP fisik dan yang digunakan berbasis KTP Digital.

Kemudian pernyataan Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk yang memberikan keterangan bahwa:

“Berkas yang disiapkan yaitu Kartu Keluarga bagi yang belum melakukan perekaman, kemudian ketika ingin membuat KTP Digital harus melakukan perekaman terlebih dahulu apabila kita telah melakukan perekaman baru bisa masuk diaplikasi ini dalam hal kepemilikan KTP Digital. Kemudian harus menggunakan handphone android, harus melakukan perekaman, harus ada kartu keluarga juga, dan memiliki e-mail” (wawancara dengan MZ 2 Oktober 2023).

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa berkas yang harus dipersiapkan dalam pembuatan KTP Digital adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.4** berkas persyaratan pembuatan KTP Digital

No.	Berkas yang diajukan
1.	Kartu Keluarga bagi yang belum melakukan perekaman
2.	Handphone android/ iphone
3.	Memiliki E-mail dan nomor ponsel yang aktif

Sumber: Disdukcapil Kota Makassar

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa ada 3 persyaratan yang menjadi syarat untuk membuat KTP Digital yakni ketika sudah melakukan perekaman KTP, memiliki handphone android, dan harus memiliki e-mail. Pembuatan KTP Digital tidak memerlukan waktu yang lama satu hari bisa selesai. Dan ketika ingin melakukan perekaman berkas yang dipersiapkan yakni Kartu Keluarga.

Kemudian pernyataan oleh masyarakat yang menggunakan IKD memberikan keterangan bahwa:

“Berkas yang disiapkan sangat mudah dan tidak ribet cukup dengan membawa kartu keluarga dan handphone maka kita bisa membuat KTP Digital berbasis aplikasi IKD, dan tentunya ini sangat mempermudah masyarakat” (Wawancara dengan S 23 November 2023).

Dari pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa berkas yang di siapkan dalam proses pembuatan IKD yaitu Kartu keluarga dan handphone android.

Selanjutnya pernyataan oleh Operator Pelayanan pembuatan IKD memberikan keterangan bahwa:

“Untuk kedepannya agar aplikasi IKD ini dipergunakan oleh semua masyarakat yang ada di Indonesia sehingga pelayanan public dapat teratur dan IKD ini dapat berguna dan bermanfaat bagi masyarakat” (Wawancara dengan H 16 November 2023).

Dari pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa aplikasi IKD ini dapat digunakan oleh semua masyarakat yang ada di Indonesia sehingga pelayanan publik kedepannya lebih teratur.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk terkait produktivitas yaitu:

“Program utama dalam IKD yang harus dicapai yaitu 100% masyarakat harus IKD dan 1,1 juta penduduk wajib untuk memiliki KTP, sasaran utama yang harus dicapai itu 150 ribu jiwa yang harus kami IKD kan. Jumlah penduduk yaitu 1,4 juta jiwa yang wajib KTP itu kan 1,1 jadi 30% nya itu yang wajib kami IKD kan, yang lain itu kan masih belum berusia 17 tahun, nah itu yang harus kita capai sasarannya, dimana semua pelayanan sekarang wajib kita IKD kan saat ada yang mau mengurus. Seperti yang ingin cetak KTP kita harus IKD kan terlebih dahulu karena cepat atau lambat ini sudah wajib”(wawancara dengan MZ 2 Oktober 2023).

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa semua warga masyarakat kota Makassar yang sudah berusia 17 tahun wajib untuk memiliki IKD karena dari 1,4 juta jiwa yang memiliki KTP maka 30% wajib untuk memiliki KTP Digital berbasis aplikasi IKD. Semua masyarakat ketika ingin mengurus surat pindah harus menggunakan KTP Digital yakni yang berbasis aplikasi IKD.

Selanjutnya pernyataan Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk yang memberikan keterangan bahwa:

“Aplikasi IKD ini kan dibentuk oleh Kementerian Dalam Negeri dalam hal ini Dirjen Kependudukan, jadi bukan kami yang membuat aplikasi ini, dalam hal pemerintah pusat. Serentak seluruh Indonesia melaksanakan IKD, awalnya itu pegawai Capil duluan setelah itu ke OPD-OPD yang ada dipemerintah kota dan provinsi. Nah, sekarang masyarakat secara umum juga menggunakan IKD. Jadi kalau mengurus KTP, KTP hilang, rusak harus IKD dulu kita tidak layani kalau tidak IKD karena ada capaian yang diberikan oleh pemerintah pusat dari 1,1 juta yang wajib KTP ini 30% harus ber IKD pada tahun ini. Sekitar 250 jiwa yang harus di IKD kan. Jadi memang ada target yang diberikan oleh pemerintah pusat. Jadi diseluruh Indonesia ada target yang diberikan sesuai dengan jumlah penduduk setiap

daerah yang wajib KTP” (wawancara dengan MZ 2 Oktober 2023).

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa seluruh Indonesia telah melaksanakan IKD. Pada saat ini ketika kita akan membuat KTP ataupun KTP hilang dan rusak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil melayani dengan cara IKD karena karena ada capaian yang diberikan oleh pemerintah pusat dan yang wajib IKD yakni 30% dari jumlah penduduk yang ada di setiap daerah.

Berdasarkan uraian di atas yang terdapat pada indikator produktivitas yakni keberhasilan dalam suatu program dimana pada program aplikasi IKD sudah efektif dalam penerapannya, meskipun terkendala mengenai jaringan dan masih ada masyarakat yang belum mengetahui tata cara untuk menggunakan KTP Digital. Akan tetapi pada keseluruhan pelayanannya sudah memberikan pelayanan yang baik dan memudahkan masyarakat untuk untuk membuat KTP Digital berbasis aplikasi IKD.

## **2. Kualitas**

Kualitas, yaitu suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk berbasis aplikasi IKD (Identitas Kependudukan digital).

Dan kemudian diperjelas dengan pernyataan oleh Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan yang menyatakan bahwa:

“Sebenarnya semua pegawai dan ASN yang ada di Kota Makassar wajib untuk memiliki KTP Digital karena ketika ingin mengurus sesuatu di kantor capil maka harus wajib untuk memiliki KTP Digital. Kemudian juga bagi yang sudah berusia 17 tahun itu harus memiliki IKD” (wawancara dengan A 16 Oktober 2023).

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa penduduk Kota Makassar baik itu pegawai maupun ASN harus memiliki KTP Digital berbasis aplikasi IKD karena IKD sangat dibutuhkan ketika ingin mengurus sesuatu.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk yaitu:

“Yang menjadi harapan kami yah.. tentunya agar aplikasi IKD ini dapat berjalan dengan baik serta semua masyarakat wajib untuk memiliki IKD serta masyarakat dapat dengan mudah untuk membuat KTP sehingga kita masyarakat ada yang mau diurus tinggal langsung scan KTP Digital yang ada pada handphone android yang dimiliki” (wawancara dengan MZ 2 Oktober 2023).

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa kedepannya aplikasi IKD ini dapat digunakan oleh semua masyarakat yang ada di Indonesia karena dengan adanya IKD ini dapat dengan mempermudah masyarakat karena ketika akan mengurus apapun KTP tidak lagi dibawa secara fisik cukup dengan melakukan scan yang ada di aplikasi IKD tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk yaitu:

“Sejauh ini masyarakat yang membuat KTP Digital hanya terkendala mengenai jenis kartu yang digunakan pada handphonenya dimana jaringannya kurang stabil karena masyarakat yang sudah mengisi data diri harus melakukan aktivasi registrasi dan harus melakukan perekaman terlebih

dahulu untuk membuat KTP Digital”(wawancara dengan MZ 2 Oktober 2023).

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa yang menjadi kendala dari Aplikasi IKD yakni mengenai jaringan yang kurang stabil dan ketika mendownload aplikasi IKD harus ke kantor Capil terdekat untuk melakukan scan barcode untuk bisa melakukan aktivasi registrasi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Staff Kelurahan Minasa

Upa yaitu:

“Ketika saya membuat KTP Digital berbasis aplikasi IKD tidak ada kendala yang saya alami dan tahapan pembuatannya juga tidak mempersulit bagi saya” (Wawancara dengan RN 23 November 2023).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa ada beberapa masyarakat yang tidak terkendala mengenai pembuatan KTP Digital.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Staff Kelurahan Minasa

Upa yang menyatakan bahwa:

“Adapun kendala yang saya alami yakni saya terkendala mengenai jaringan sehingga ketika masuk dalam proses verifikasi butuh waktu beberapa menit untuk bisa verifikasi lewat gmail” (Wawancara dengan NL 23 November 2023).

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa yang menjadi kendala dalam pembuatan IKD yakni jaringan yang tidak stabil.



Dilanjutkan dengan pernyataan dari masyarakat yang telah membuat KTP Digital dengan menggunakan Aplikasi IKD memberikan keterangan bahwa:

“Adapun kendala yang saya rasakan ketika membuat KTP Digital berbasis aplikasi IKD yakni mengenai kondisi jaringan yang terkadang tidak stabil dan kurang memahami ketika selesai scan barcode untuk login di email masih belum saya pahami” (Wawancara dengan R 18 Oktober 2023).

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa yang menjadi kendala saat pembuatan KTP Digital berbasis aplikasi IKD yakni mengenai jaringan yang kurang stabil dan ada beberapa tata caranya yang kurang dipahami oleh masyarakat.

Kemudian pernyataan dari masyarakat yang telah membuat KTP Digital dengan menggunakan Aplikasi IKD memberikan keterangan bahwa:

“Adapun kendala yang saya alami dalam pembuatan KTP Digital berbasis aplikasi IKD yaitu masih belum paham mengenai proses verifikasi yang masuk pada email yang ada di handphone android” (Wawancara dengan I 16 November 2023).

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa kendala yang dialami yaitu mengenai proses verifikasi yang belum dipahami oleh sebagian masyarakat.

Dilanjutkan dengan pernyataan dari masyarakat yang telah membuat KTP Digital dengan menggunakan Aplikasi IKD memberikan keterangan bahwa:

“ Kalau kendala yang saya alami itu yakni jaringan yang tidak stabil dan proses verifikasi yang terkadang tidak bisa masuk di gmail handphone” (Wawancara dengan V 16 November 2023).

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa yang menjadi kendala sebagian masyarakat yakni mengenai jaringan yang tidak stabil.

### 3. Efisiensi

Efisiensi, yaitu rasio hasil kerja dengan sumber- sumber yang digunakan dalam pembuatan KTP Dgital berbasis aplikasi IKD yang memuat yakni biaya, tenaga, dan waktu.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk terkait efisiensi yaitu:

“Dalam menyukseskan penggunaan aplikasi IKD ini kami perlu melibatkan berbagai sektor seperti RT, RW yang dapat membantu kami dalam mensosialisasikan. Kami juga bekerja sama dengan sekolah-sekolah untuk mengadakan sosialisasi terkait dengan KTP Digital. Kemudian kami juga sosialisasi dengan menggunakan media elektronik, media cetak karena masyarakat sekarang lebih banyak menggunakan media sosial”(wawancara dengan MZ 2 Oktober 2023).

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa agar semua masyarakat dapat mengetahui aplikasi IKD maka Capil Kota Makassar bekerja sama dengan RT/RW, beberapa sekolah, dan melalui media sosial agar aplikasi IKD ini dapat diketahui oleh masyarakat.

Dan kemudian diperjelas dengan pernyataan oleh Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan yang menyatakan bahwa:

“Agar program aplikasi IKD dapat berjalan dengan baik maka diperlukan kerja sama kepada semua instansi-instansi yang terlibat sehingga semua masyarakat, pegawai dan sebagainya dapat

mengetahui adanya aplikasi IKD ini” (Wawancara dengan A 16 oktober 2023)

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa sangat perlu adanya hubungan kerja sama antar sesama instansi sehingga dapat masyarakat dapat mengetahui adanya aplikasi IKD tersebut.

kemudian diperjelas dengan pernyataan oleh Operator pelayanan IKD yang menyatakan bahwa:

“Agar aplikasi ini dapat berjalan dengan lancar yah tentunya kita melibatkan beberapa pihak sehingga dapat membatu Capil dalam mensosialisasikan program aplikasi IKD ini” (Wawancara dengan H 16 November 2023).

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa sangat perlu adanya hubungan kerja sama antar sesama instansi sehingga masyarakat dapat mengetahui adanya aplikasi IKD tersebut

Berdasarkan hasil wawancara dengan Staff kelurahan Minasa Upa yaitu:

“Tentunya tidak membutuhkan waktun tunggu yang lama ketika pembuatan KTT Digital berbasis aplikasi IKD ini karena kita bisa mendownload sendiri dan ketika ke kantor Capil kita hanya melakukan verifikasi. ( Wawancara dengan RN 23 November 2023).

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa dengan adanya apikasi IKD masyarakat tidak lagi mengantri untuk membuat KTP dan tidak membutuhkan waktu yang lama ketika membuat KTP Digital.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk yaitu:

“ iya dapat mengurangi waktu tunggu karena bagi masyarakat yang ingin membuat KTP Digital langsung saja mendownload aplikasi IKD kecuali bagi masyarakat yang melakukan perekaman maka harus melakukan perekaman terlebih dahulu. Ketika selesai mendownload aplikasi IKD maka masyarakat mengisi email dan nik kemudian proses verifikasi setelah itu pembuatan KTP Digital telah selesai, jadi tidak banyak waktu yang dibutuhkan untuk membuat KTP Digital dengan menggunakan aplikasi IKD”(wawancara dengan MZ 2 Oktober 2023).

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa dengan adanya aplikasi IKD masyarakat tidak lagi mengantri untuk membuat KTP dan tidak membutuhkan waktu yang lama ketika membuat KTP Digital.

Dilanjutkan dengan pernyataan dari masyarakat yang telah membuat KTP Digital dengan menggunakan Aplikasi IKD memberikan keterangan bahwa:

“Dalam pembuatan KTP Digital ini berbasis aplikasi IKD dapat mengurangi waktu tunggu karena aplikasinya sudah di download di rumah jadi dapat mengurangi waktu tunggu karena kita kan ke kantor capil untuk melakukan aktivasi sehingga kodenya bisa masuk di email, dan juga membutuhkan waktu yang cepat” (Wawancara dengan D 17 Oktober 2023).

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa pembuatan KTP Digital tidak membutuhkan waktu yang lama karena tidak perlu antri untuk membuat KTP Digital.

Kemudian pernyataan dari masyarakat yang telah membuat KTP Digital dengan menggunakan Aplikasi IKD memberikan keterangan bahwa:

“Tentunya dapat mengurangi waktu tunggu karena aplikasinya sudah di download di rumah sehingga ketika ke kantor Capil

maka tidak mengantri lagi” (Wawancara dengan S 23 November 2023).

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa pembuatan KTP Digital tidak membutuhkan waktu yang lama karena tidak perlu antri untuk membuat KTP Digital dan sudah bisa di download sendiri.

Kemudian pernyataan dari masyarakat yang telah membuat KTP Digital dengan menggunakan Aplikasi IKD memberikan keterangan bahwa:

“Aplikasi IKD ini kan sudah bisa di download di rumah jadi ketika melakukan proses verifikasi di kantor Capil kita tidak perlu lagi mengantri” ( Wawancara dengan V 16 November 2023).

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa dengan adanya aplikasi IKD masyarakat tidak lagi mengantri untuk membuat KTP dan tidak membutuhkan waktu yang lama ketika membuat KTP Digital.

Kemudian pernyataan dari masyarakat yang telah membuat KTP Digital dengan menggunakan Aplikasi IKD memberikan keterangan bahwa:

“Dalam pembuatan KTP Digital kita tidak perlu lagi untuk mengantri karena aplikasinya bisa didownload sendiri dan sangat mudah ketika ingin didownload asalkan jaringan yang digunakan stabil” (Wawancara dengan I 16 November 2023).

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa pembuatan KTP Digital tidak membutuhkan waktu yang lama karena

tidak perlu antri untuk membuat KTP Digital dan sudah bisa di download sendiri.

#### 4. Fleksibilitas

Fleksibilitas, kemampuan respons organisasi terhadap suatu perubahan-perubahan yang terjadi pada perkembangan tugas. Dimana pada penggunaan aplikasi IKD akan terjadi perubahan-perubahan baik itu dari segi administrasi atau pelayanan dan sebagainya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk yaitu:

“Proses verifikasi data yang dilakukan pada saat pembuatan KTP digital yakni bagi yang belum melakukan perekaman harus perekaman terlebih dahulu sehingga data-datanya bisa diverifikasi pada sistem. Kemudian bagi yang sudah melakukan perekaman maka langsung saja mendownload aplikasi IKD kemudian melakukan verifikasi pada akunnya maka akan muncul data-datanya serta data dari kedua orang tua juga akan muncul”(wawancara dengan MZ 2 Oktober 2023).

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa proses verifikasi data dalam pembuatan KTP Digital bagi yang belum melakukan perekaman wajib untuk perekaman terlebih dahulu, kemudian yang sudah perekaman bisa langsung mendownload aplikasi IKD maka data-data diri akan terverifikasi melalui aplikasi IKD tersebut.

Dan kemudian diperjelas dengan pernyataan oleh Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan yang menyatakan bahwa:

“Proses verifikasi dalam pembuatan KTP Digital berbasis aplikasi IKD yakni dengan mendownload aplikasi IKD bagi yang sudah melakukan perekaman. Kemudian akan muncul proses verifikasi

pada aplikasi IKD yang telah di download”(Wawancara dengan A 16 oktober 2023).

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa verifikasi data dalam proses pembuatan KTP Digital dapat dilakukan ketika telah melakukan perekaman dan kemudian langsung bisa mendownload aplikasi IKD pada *play store*.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Operator Pelayanan IKD yang menyatakan bahwa:

“Bagi masyarakat yang ingin membuat KTP Digital harus melakukan perekaman terlebih dahulu kemudian mendownload aplikasi IKD pada *play store* yang ada di handphone android” (Wawancara dengan H 16 November 2023).

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa verifikasi data dalam proses pembuatan KTP Digital dapat dilakukan ketika telah melakukan perekaman dan kemudian langsung bisa mendownload aplikasi IKD pada *play store*.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk terkait yaitu:

“Cara untuk mengakses aplikasi IKD tersebut dapat di unduh atau didownload di playstore yang ada di handphone android maupun iphone, sebenarnya cukup mudah untuk mendownload aplikasi tersebut asalkan jaringannya yang mendukung”(wawancara dengan MZ 2 Oktober 2023).

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa cara untuk mengakses aplikasi IKD mendownload melalui play store yang ada di handphone baik itu android maupun iphone.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat yang menggunakan aplikasi IKD yaitu:

“Cara mengakses cukup gampang karena kita bisa langsung mendownload melalui play store yang telah tersedia di handphone android dan cukup mempermudah masyarakat” (Wawancara dengan R 18 Oktober 2023).

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa cara untuk mengakses aplikasi IKD mendownload melalui play store yang ada di handphone baik itu android maupun iphone.

## 5. Kepuasan

Kepuasan, yaitu ukuran untuk menunjukkan tingkat dimana organisasi dapat memenuhi kebutuhan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk yaitu:

“Kalau prasarananya kami kan tentu mengikut dengan kebutuhan itu, kenapa kan yang punya perangkat ini dari catatan sipil kalau dokumenternya itu bisa diurus secara online atau bisa cetak sendiri dikertas putih, kalau IKD ini barkotnya harus kesini di catatan sipil. Di makassar ini kan pada lima belas kecamatan itu ada capil yang hadir disitu. Itukan dapat mempermudah masyarakat, jadi masyarakat kalau mau dapat barkotnya harus ke catatan sipil terdekat, kalau aplikasinya kan bisa di aupload sendiri tapi pada saat barkotnya masyarakat dapat barkot dikartu keluarga apakah bisa scan atau tidak. Masing-masing person itu barkotnya harus ada di Capil. Jadi kalau ada yang mau bikin KTP cukup ke kecamatan saja. IKD juga bisa ke kecamatan untuk membuat KTP Digital” (wawancara dengan MZ 2 Oktober 2023).

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana yang digunakan untuk membuat KTP Digital yakni IKD hanya menggunakan handphone android agar bisa mendownload



aplikasi IKD dan barkot yang digunakan telah disediakan oleh Kantor Capil terdekat.

Dan kemudian diperjelas dengan pernyataan oleh Kepala Bidang Pengolahan Informasi Administrasi Kependudukan yang menyatakan bahwa:

“Mengenai sarana dan prasarana kami dari pihak capil menyiapkan blanko bagi seseorang yang baru mau bikin KTP Digital berbasis aplikasi IKD. Kemudian sarana dan prasarana lainnya itu hanya menggunakan android dan saya yakin bahwa sebagian besar masyarakat sudah memiliki handphone android” (Wawancara dengan A 16 Oktober 2023).

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana yang disediakan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yakni blanko bagi seseorang baru mau membuat KTP Digital berbasis aplikasi IKD.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk yaitu:

“Kalau faktor pendukungnya yaitu perangkat, kalau jaringannya bagus maka tidak akan ada hambatan itu lancar, akan tetapi jika jaringannya tidak stabil maka kami tidak bisa mengakses barkotnya. Nah yang menjadi penghambat itu mengenai jaringan yang ketika eror maka kita tidak bisa akses. Jadi catatan sipil dari sabang sampai maroke itu sama”(wawancara dengan MZ 2 Oktober 2023).

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa yang menjadi faktor pendukung yakni telah disediakan perangkat oleh DISDUKCAPIL dan yang menjadi penghambat dalam aplikasi IKD ini yakni mengenai jaringan yang tidak stabil.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Staff Kelurahan Minasa Upa yaitu:

“Sangat puas dengan adanya aplikasi IKD ini karena sebagai staff kelurahan minasa upa tidak lagi kewalahan dalam hal pelayanan karena masyarakat dapat dengan langsung mendownload aplikasi IKD untuk membuat KTP” (Wawancara dengan NL 23 November 2023).

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa dengan adanya aplikasi IKD ini beberapa masyarakat cukup puas karena tidak lagi membawa KTP Fisik kemana-mana dan KTP bisa di scan melalui aplikasi IKD yang ada di handphone android.

Dilanjutkan dengan pernyataan dari masyarakat yang telah membuat KTP Digital dengan menggunakan Aplikasi IKD memberikan keterangan bahwa:

“Dengan adanya aplikasi IKD ini saya sendiri yang menggunakan KTP Digital cukup puas dengan adanya aplikasi IKD karena tidak ribet lagi untuk membawa KTP Fisik kemana-mana cukup menggunakan handphone android kemudian di scan, semisal ketika ke bandara langsung saja scan KTP melalui aplikasi IKD yang ada di android, jadi tidak ribet lagi” (Wawancara dengan D 18 Oktober 2023).

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa dengan adanya aplikasi IKD ini beberapa masyarakat cukup puas karena tidak lagi membawa KTP Fisik kemana-mana dan KTP bisa di scan melalui aplikasi IKD yang ada di handphone android.

Kemudian pernyataan dari masyarakat yang telah membuat KTP Digital dengan menggunakan Aplikasi IKD memberikan keterangan bahwa:

“Dengan adanya aplikasi IKD ini saya merasa puas dengan adanya KTP Digital karena dapat mempermudah masyarakat salah satunya saya dan ketika ingin ke bandara tidak lagi membawa KTP fisik cukup dengan menggunakan aplikasi IKD yang sistemnya dengan cara scan” (Wawancara dengan R 18 Oktober 2023).

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa dengan adanya aplikasi IKD ini beberapa masyarakat cukup puas karena tidak lagi membawa KTP Fisik kemana-mana dan KTP bisa di scan melalui aplikasi IKD yang ada di handphone android.

Kemudian pernyataan dari masyarakat yang telah membuat KTP Digital dengan menggunakan Aplikasi IKD memberikan keterangan bahwa:

“Sangat puas karena tidak lagi membawa KTP fisik cukup dengan menggunakan handphone sehingga masyarakat tidak kesusahan dan juga aplikasi ini sangat efektif” (Wawancara dengan S 23 November 2023).

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa dengan adanya aplikasi IKD ini beberapa masyarakat cukup puas karena tidak lagi membawa KTP Fisik kemana-mana dan KTP bisa di scan melalui aplikasi IKD yang ada di handphone android.

Kemudian pernyataan dari masyarakat yang telah membuat KTP Digital dengan menggunakan Aplikasi IKD memberikan keterangan bahwa:

“Dengan adanya aplikasi IKD ini saya merasa puas dengan adanya KTP Digital karena dapat mempermudah masyarakat salah satunya saya dan ketika ingin ke bandara tidak lagi membawa

KTP fisik cukup dengan menggunakan aplikasi IKD yang sistemnya dengan cara scan” (Wawancara dengan V 16 November 2023).

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa dengan adanya aplikasi IKD ini beberapa masyarakat cukup puas karena tidak lagi membawa KTP Fisik kemana-mana dan KTP bisa di scan melalui aplikasi IKD yang ada di handphone android.

### **C. Pembahasan Hasil Penelitian**

Pembahasan mengenai Efektivitas Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Digital Berbasis Aplikasi IKD Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar berdasarkan indikator produktivitas, kualitas efesiensi, fleksibilitas, dan kepuasan.

#### **1. Produktivitas**

Pada indikator produktivitas yang dimaksud adalah keberhasilan melaksanakan dan menghasilkan jumlah dan mutu kerja (program/kegiatan) yang direncanakan atau ditetapkan sebelumnya. Dimana produktivitas dapat menentukan tingkat keberhasilan atau kegagalan dari aplikasi yang digunakan yakni aplikasi IKD (Identitas Kependudukan Digital) yang digunakan untuk membuat KTP Digital yang telah ditetapkan saat ini.

Selanjutnya, dapat disimpulkan dari hasil wawancara dan data yang mendukung dari pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar pada indikator produktivitas dapat dikatakan efektif dengan melihat pemberian pelayanan yang dapat mempermudah masyarakat

seperti pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk berbasis aplikasi IKD (Identitas Kependudukan Digital) dengan tujuan adanya aplikasi ini yaitu untuk meningkatkan cakupan kepemilikan Kartu Tanda Penduduk berbasis aplikasi IKD. Dengan adanya aplikasi ini pada bulan desember 2021 yang semula hanya diperuntukkan kepada para pegawai maupun ASN yang mencakup 420 orang yang telah menggunakan KTP Digital, kemudian pada pertengahan tahun 2023 pengguna IKD di Kota Makassar yakni mencakup 15.000 jiwa. Selanjutnya pada akhir tahun 2023 telah mengalami kenaikan yang signifikan yakni 50.000 jiwa sudah menggunakan KTP Digital dimana 30% dari jumlah penduduk kota makassar sudah menggunakan KTP Digital berbasis aplikasi IKD. Kemudian aplikasi IKD ini dapat diakses dengan mudah karena sudah tersedia di *play store*. Dalam pembuatan KTP Digital ada 3 persyaratan yang menjadi syarat untuk membuat KTP Digital yakni ketika sudah melakukan perekaman KTP, memiliki handphone android, dan harus memiliki e-mail. Pembuatan KTP Digital tidak memerlukan waktu yang lama satu hari bisa selesai. Dan ketika ingin melakukan perekaman berkas yang dipersiapkan yakni Kartu Keluarga sehingga masyarakat dapat dengan mudah untuk membuat KTP Digital. Meskipun terkadang terkendala mengenai jaringan yang tidak stabil akan tetapi pelayanan yang diberikan sudah memberikan manfaat bagi masyarakat. Dengan adanya aplikasi IKD tersebut dapat mempermudah masyarakat, dimana masyarakat tidak lagi membuka dompet untuk memperlihatkan KTP cukup

dengan menggunakan aplikasi IKD. Disamping itu dalam aplikasi IKD terdapat Kartu Keluarga, BPJS dan lainnya sehingga masyarakat dapat dengan mudah mengkases dengan hanya menggunakan satu handphone android atau iphone.

## **2. Kualitas**

Kualitas menurut Gibson, dkk, (Zafirah,dan Kusbandrijo, 2022) yaitu suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk berbasis aplikasi IKD (Identitas Kependudukan digital) diharapkan agar mampu untuk memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat dan mendapat apresiasi yang baik dari masyarakat mengenai aplikasi IKD tersebut.

Selanjutnya dapat disimpulkan dari hasil wawancara dan data yang mendukung indikator kualitas yang dapat dikatakan efektif dimana aplikasi IKD ini dapat digunakan oleh semua masyarakat yang ada di Indonesia karena dengan adanya aplikasi IKD ini dapat mempermudah masyarakat karena ketika akan mengurus apapun KTP tidak lagi dibawa secara fisik cukup dengan melakukan scan yang ada di aplikasi IKD tersebut. Warga masyarakat kota Makassar yang sudah berusia 17 tahun wajib untuk memiliki IKD karena dari 1.436. 626 penduduk kota Makassar yang memiliki KTP maka 30% wajib nutk memiliki KTP Digital berbasis aplikasi IKD. Semua masyarakat ketika ingin mengurus surat pindah harus menggunakan KTP Digital yakni yang berbasis

aplikasi IKD. Dengan adanya aplikasi IKD ini mampu untuk menyesuaikan kebutuhan masyarakat yang tidak lagi repot dalam membuat KTP. Akan tetapi, masih ada masyarakat yang kesulitan dalam pelaksanaan program aplikasi IKD tersebut karena masyarakat yang kurang paham tentang teknologi informasi atau IT dan masyarakat yang tidak memiliki handphone android.

### 3. Efisiensi

Menurut Gibson, dkk, (Zafirah,dan Kusbandrijo, 2022) Efisiensi, yaitu rasio hasil kerja dengan sumber- sumber yang digunakan (biaya, tenaga, waktu). Dimana dalam pembuatan KTP Digital berbasis aplikasi IKD maka dibutuhkan pengukuran kinerja dan evaluasi proses kerja dalam meningkatkan proses pembuatan KTP Digital sehingga pembuatan KTP Digital berbasis aplikasi IKD dapat berjalan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan dapat berjalan dengan lancar. Hal ini juga sesuai dengan pendapat (Atteng et al., 2022) mengemukakan indikator efektivitas dilihat dari beberapa segi kriteria efektivitas, yakni Ketepatan waktu yaitu sesuatu yang bisa menentukan berhasilnya suatu kegiatan yang dilaksanakan organisasi tapi juga bisa berakibat terhadap sebuah kegagalan dari aktivitas organisasi. Penggunaan waktu secara tepat akan melahirkan efektivitas pencapaian tujuan yang sudah ditentukan sebelumnya dan ketepatan perhitungan biaya yaitu berhubungan ketepatan dari sebuah organisasi dalam pemanfaatan biaya, dalam artian tidak mengalami kekurangan juga tidak mengalami

kelebihan dalam pembiayaan sampai sebuah kegiatan dapat dilaksanakan dan diselesaikan dengan baik. Ketepatan dalam menetapkan satuan biaya ialah bagian daripada efektivitas.

Selanjutnya dapat disimpulkan dari hasil wawancara dan data yang mendukung dari indikator efisiensi yang dapat dikatakan efektif dimana sudah hemat biaya, hemat waktu, dan hemat tenaga. Namun penggunaan aplikasi IKD belum efisien bagi masyarakat yang sudah berusia 60 tahun keatas. Dengan adanya hubungan kerja sama antar sesama instansi sehingga masyarakat dapat mengetahui adanya aplikasi IKD tersebut. Dengan adanya aplikasi IKD ini dapat mengurangi waktu tunggu karena bagi masyarakat yang ingin membuat KTP Digital langsung saja mendownload aplikasi IKD kecuali bagi masyarakat yang melakukan perekaman maka harus melakukan perekaman terlebih dahulu. Ketika selesai mendownload aplikasi IKD maka masyarakat mengisi email dan nik kemudian proses verifikasi setelah itu pembuatan KTP Digital telah selesai, sehingga tidak banyak waktu yang dibutuhkan untuk membuat KTP Digital dengan menggunakan aplikasi IKD. Kemudian aplikasi IKD tersebut sudah hemat tenaga dimana masyarakat tidak lagi bolak-balik ke kantor Capil untuk mengurus KTP, akan tetapi cukup sekali ke kantor Capil untuk mengurus Kartu Tanda Penduduk berbasis aplikasi IKD.

#### **4. Fleksibilitas**

Menurut Gibson, dkk, (Zafirah,dan Kusbandrijo, 2022) Fleksibilitas adalah kemampuan respons organisasi terhadap suatu



perubahan-perubahan yang terjadi pada perkembangan tugas. Dimana pada penggunaan aplikasi IKD akan terjadi perubahan-perubahan baik itu dari segi administrasi atau pelayanan dan sebagainya.

Menurut hasil penelitian yang didapatkan bahwa program pelayanan pembuatan KTP Digital berbasis aplikasi IKD sudah fleksibel karena masyarakat dengan mudah untuk mendapatkan pelayanan dan pengaksesan KTP Digital yang dapat dilakukan kapan saja. Proses verifikasi data dalam pembuatan KTP Digital bagi yang belum melakukan perekaman wajib untuk perekaman terlebih dahulu, kemudian bagi masyarakat yang sudah perekaman bisa langsung mendownload aplikasi IKD maka data-data diri akan terverifikasi melalui aplikasi IKD tersebut. Cara untuk mengakses aplikasi IKD tersebut dapat di unduh atau didownload di *play store* yang ada di handphone android maupun iphone.

## 5. Kepuasan

Menurut Gibson, dkk, (Zafirah,dan Kusbandrijo, 2022) Kepuasan, yaitu ukuran untuk menunjukkan tingkat dimana organisasi dapat memenuhi kebutuhan. Dimana masyarakat yang sudah memiliki aplikasi IKD dapat merasakan tingkat kepuasan dalam penggunaan aplikasi IKD tersebut.

Menurut hasil penelitian yang telah didapatkan masyarakat sudah merasakan kepuasan dari pelaksanaan program aplikasi IKD, meskipun masih terdapat beberapa masyarakat yang masih belum puas dengan program pelayanan KTP Digital berbasis aplikasi IKD tersebut karena

terkadang terkendala mengenai penyimpangan internal yang ada di handphone android kurang banyak dan handphone yang ngeleg, proses verifikasi yang tidak bisa masuk pada gmail dan lain sebagainya. Adapun sarana dan prasarana yang digunakan untuk membuat KTP Digital yakni IKD hanya menggunakan handphone android agar bisa mendownload aplikasi IKD dan barkot yang digunakan telah disediakan oleh Kantor Capil terdekat. Dan dengan adanya aplikasi IKD ini beberapa masyarakat cukup puas karena tidak lagi membawa KTP Fisik kemana-mana dan KTP bisa di scan melalui aplikasi IKD yang ada di handphone android.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya dapat disimpulkan bahwa :

1. Produktivitas pada program aplikasi IKD ini sudah efektif dalam proses penerapannya dalam hal ini dengan adanya aplikasi IKD pada bulan desember 2021 yang semula hanya diperuntukkan kepada para pegawai maupun ASN yang mencakup 420 orang yang telah menggunakan KTP Digital, kemudian pada pertengahan tahun 2023 pengguna IKD di Kota Makassar yakni mencakup 15.000 jiwa. Selanjutnya pada akhir tahun 2023 telah mengalami kenaikan yang signifikan yakni 50.000 jiwa sudah menggunakan KTP Digital dimana 30% dari jumlah penduduk kota makassar sudah menggunakan KTP Digital berbasis aplikasi IKD. Dalam aplikasi IKD terdapat Kartu Keluarga, BPJS dan lainnya sehingga masyarakat dapat dengan mudah mengkases dengan hanya menggunakan satu handphone android atau iphone.
2. Kualitas pada program aplikasi IKD dapat dikatakan efektif dimana aplikasi IKD ini dapat digunakan oleh semua masyarakat yang ada di Indonesia karena dengan adanya aplikasi IKD ini dapat mempermudah masyarakat karena ketika akan mengurus apapun KTP tidak lagi dibawa secara fisik cukup dengan melakukan scan yang ada di aplikasi IKD tersebut. Akan tetapi, masih ada masyarakat yang kesulitan dalam

pelaksanaan program aplikasi IKD tersebut karena masyarakat yang kurang paham tentang teknologi informasi atau IT dan masyarakat yang tidak memiliki handphone android.

3. Efisiensi pada program aplikasi IKD dapat dikatakan efektif dimana sudah hemat biaya, hemat waktu, dan hemat tenaga. Dengan adanya aplikasi IKD ini dapat mengurangi waktu tunggu karena bagi masyarakat yang ingin membuat KTP Digital langsung saja mendownload aplikasi IKD kecuali bagi masyarakat yang melakukan perekaman maka harus melakukan perekaman terlebih dahulu. Ketika selesai mendownload aplikasi IKD maka masyarakat mengisi email dan nik kemudian proses verifikasi setelah itu pembuatan KTP Digital telah selesai, sehingga tidak banyak waktu yang dibutuhkan untuk membuat KTP Digital dengan menggunakan aplikasi IKD. Kemudian aplikasi IKD tersebut sudah hemat tenaga dimana masyarakat tidak lagi bolak-balik ke kantor Capil untuk mengurus KTP, akan tetapi cukup sekali ke kantor Capil untuk mengurus Kartu Tanda Penduduk berbasis aplikasi IKD .
4. Fleksibilitas pada program aplikasi IKD sudah fleksibel karena masyarakat dengan mudah untuk mendapatkan pelayanan dan pengaksesan KTP Digital yang dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja. Cara untuk mengakses aplikasi IKD tersebut dapat di unduh atau didownload di *play store* yang ada di handphone android maupun iphone.
5. Kepuasan pada program aplikasi IKD masyarakat sudah merasakan kepuasan dari pelaksanaan program aplikasi IKD, meskipun masih

terdapat beberapa masyarakat yang masih belum puas dengan program pelayanan KTP Digital berbasis aplikasi IKD tersebut karena terkadang terkendala mengenai jaringan yang kurang stabil, proses verifikasi yang tidak bisa masuk pada gmail dan lain sebagainya. Akan tetapi, pelayanannya sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Dari kelima indikator efektivitas menurut James L. Gibson yakni produktivitas, kualitas, efisiensi, fleksibilitas, dan kepuasan yang dikaitkan dengan efektivitas pembuatan Kartu Tanda Penduduk berbasis aplikasi Identitas Kependudukan Digital dimana dalam penerapan penggunaan aplikasi IKD tersebut sudah efektif karena dari awal diterapkannya Aplikasi IKD yakni pada akhir tahun 2021 yang menggunakan KTP Digital berjumlah 420 jiwa orang kemudian pada pertengahan tahun 2023 pengguna IKD meningkat yakni 15.000 jiwa yang menggunakan IKD, selanjutnya pada akhir tahun 2023 mengalami kenaikan yang signifikan yakni 50.000 jiwa yang sudah menggunakan Kartu Tanda Penduduk berbasis aplikasi IKD. Aplikasi IKD dapat mempermudah masyarakat karena masyarakat tidak perlu lagi mengantri untuk membuat KTP Digital karena aplikasinya bisa langsung di download sendiri pada playstore yang ada di handphone android maupun iphone. Dengan adanya aplikasi IKD ini dapat mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan dan pengaksesan karena aplikasi IKD tersebut dapat diakses kapan saja dan dimana saja. Dengan adanya aplikasi IKD tersebut maka masyarakat merasakan kepuasan karena tidak repot lagi

membawa KTP fisik kemana-mana cukup dengan melakukan scan pada aplikasi IKD yang telah di download.

## **B. Saran**

- a. Untuk Pemerintah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar
  1. Sebaiknya dalam proses pembuatan KTP Digital berbasis aplikasi IKD proses aktivasi registrasi dapat dilakukan dimana saja tanpa ke kantor capil terdekat.
  2. Sebaiknya aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dapat ditingkatkan dari segi pelayanan
  3. Hendaknya aplikasi IKD dapat terus digunakan karena dapat mempermudah pelayanan administrasi dan mempermudah masyarakat.
- b. Untuk Masyarakat
  1. Sebaiknya masyarakat lebih memahami mengenai fitur-fitur yang ada pada aplikasi IKD dalam pembuatan KTP Digital.
  2. Hendaknya masyarakat mengetahui tujuan dari aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD).
- c. Untuk pembaca dan peneliti
  1. Dapat dijadikan acuan dan referensi dalam pembuatan KTP Digital berbasis aplikasi IKD.
  2. Dapat mengetahui mengenai mekanisme pembuatan KTP Digital berbasis aplikasi IKD.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, P., & Susilo, G. F. A. (2021). Analisis Efektivitas Sistem Informasi Manajemen Penerimaan Pengelolaan Permohonan Administrasi Kependudukan (Simp3Ak) Pada Dinas Pencatatan Sipil Kota Magelang. *KRISNA: Kumpulan Riset Akuntansi*, 12(2), 288–296. <https://doi.org/10.22225/kr.12.2.2249.288-296>
- Alissa Haslindatus Zafirah, Bambang Kusbandrijo, A. I. R. (2022). Efektivitas Pelayanan Kependudukan Online Pada Bidang Pemerintahan Dan Pelayanan Publik Di Kelurahan Ngagelrejo Kecamatan Wonokromo Kota Surabaya. *In Seminar*, 1(1), 346–350.
- Aminah, A. T. V. S. S. (2022). Efektivitas Pengelolaan Pelayanan dalam Pembuatan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo. *Jurnal Ada Na Gau ; Public Administration*, 3(1), 913–921.
- Angreni, K. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Restoran Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar. *Journal of Public Policy and Management*, 4(1), 1–9. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/jppm/article/view/8110/pdf>
- Astuti, V. S., Rahmadi, A. N., & Sandy, D. (2022). Efektivitas E-Government Siap Pemkot Probolinggo dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Kantor Kecamatan Wonoasih. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 1(12), 1585–1590.
- Atteng, B. D. G., Waworundeng, W., & Kumayas, N. (2022). Efektivitas Pelayanan Sistem Informasi E-Passport Di Kantor Imigrasi Kelas I Manado. *Jurnal Governance*, 2(2), 1–23.
- Aziz, F. N., & Rahmadani, S. B. (2019). Akuntabilitas Dispendukcapil Dalam Meningkatkan Pelayanan E-Ktp Di Kota Malang. *Prosiding Simposium Nasional "Tantangan Penyelenggaraan Pemerintahan Di Era Revolusi Indusri 4.0"*, 25, 24. [http://files/12/Aziz and Rahmadani - akuntabilitas dispendukcapil dalam meningkatkan pe.pdf](http://files/12/Aziz%20and%20Rahmadani%20-%20akuntabilitas%20dispendukcapil%20dalam%20meningkatkan%20pe.pdf)[http://files/73/bab ii \(06bab2\\_widianti\\_10090312097\\_skr\\_2016\\_2\).pdf](http://files/73/bab%20ii%20(06bab2_widianti_10090312097_skr_2016_2).pdf)[http://files/74/bab ii \(7. BAB II\\_2018385ADN\).pdf](http://files/74/bab%20ii%20(7.%20BAB%20II_2018385ADN).pdf)[http://files/75/Buku Teori Pembangunan](http://files/75/Buku%20Teori%20Pembangunan)
- Bakri Silalahi, H., Nova, I. S., & Ashwad, H. (2022). Efektivitas Pelayanan Administrasi E-Ktp Dimasa Pandemi Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah. *Saraq Opat: Jurnal Administrasi Publik*, 4(1), 01–09. <https://doi.org/10.55542/saraqopat.v4i1.116>
- Basri, A. B., Ramadhan, A. R., Alfiah, A., Fikri, W. K., Fadilah, M. R., Khaira, M., & Encep, M. (2023). Sistem Informasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Dalam Konsep Smart City Kota Bogor. *Karimah Tauhid*, 2(1), 203–212.

- Di, D., & Halmahera, K. (2021). 22 *Program Studi Ilmu Administrasi Publik*. 12(02), 22–32.
- Dinas, C.-D. I., Dan, K., Sipil, C., & Sukabumi, K. (2022). 3 *1,2,3*. 2(10), 3361–3368.
- Hardiansyah, Z. (2023). *Mengenal Identitas Kependudukan Digital atau KTP Digital dan Cara Membuatnya*. KOMPAS.Com. <https://tekno.kompas.com/read/2023/07/22/14450027/mengenal-identitas-kependudukan-digital-atau-ktp-digital-dan-cara-membuatnya>
- Kurniawan, F. (2022). “Implementasi Prinsip Efektivitas Pelayanan E-Ktp Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie Jaya. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial & ...*, 7(3). <http://www.jim.unsyiah.ac.id/FISIP/article/view/20636%0Ahttp://www.jim.unsyiah.ac.id/FISIP/article/download/20636/10439>
- Marande, Y. (2020). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso. *Jurnal Ilmiah Administratie*, 8(1), 33–39.
- Mistilasari, I., Hidayat, A., & Maolani, D. Y. (2023). Efektivitas Sistem Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Pada Kantor Kecamatan Cicalengka. *Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan Dan Kemasyarakatan*, 16(6), 2462. <https://doi.org/10.35931/aq.v16i6.1745>
- Nirmala, Usman, J., & Ma’ruf, A. (2020). Efektivitas Pelayanan Publik Di Dinas Perumahan Permukiman Dan Pertanahan Kabupaten Bulukumba. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik*, 1(3), 892–906.
- Permatasari, A. (2020). Pelaksanaan Pelayanan Publik Yang Berkualitas. *DECISION: Jurnal Administrasi Publik*, 2(1), 51–56.
- Purba, A. P. A., & Prathama, A. (2022). Efektivitas Pelayanan Korban Kekerasan Terhadap Perempuan Dan Anak Melalui Program Bunga Tanjung Di Rsd Tarakan Jakarta. *JIAP / Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 10(2), 98–108.
- Putra, A. A. (2018). Efektivitas Pelaksanaan Program Bantuan Sosial pada Masyarakat di Kota Palu (Studi Tentang Kelompok Usaha Bersama). *Jurnal Katalogis*, 6(8), 1–8.
- Sulistiyowati, S., Ruru, J., & Londa, V. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Dinas Pencatatan Sipil Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, VIII(117), 1–9.
- Sumartono, A. M., Sampe, S., & Kumayas, N. (2020). Optimalisasi Informasi Aplikasi (Sitasya) Sistem Pemantauan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Di Kota Manado. *Jurnal Eksekutif*, 2(5), 1–12.
- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223–229.



Takahepis, J. K. R., Kasenda, V., & Monintja, D. K. (2021). Efektivitas pelayanan akta kelahiran secara online di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota manado. *Governance*, 1(2), 1–8.

Widanti, N. P. T. (2022). Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Jurnal Abdimas Peradaban*, 3(1), 73–85. <https://doi.org/10.54783/ap.v3i1.11>

Peraturan perundang-undangan

Undang-Undang No. 24 Tahun 2009 tentang pelayanan publik

MENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 pribsip pelayanan publik

Peraturan Walikota Makassar No. 94 Tahun 2016 Tentang inovasi pelayanan dan pemanfaatan data dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar



L

A

M

P

I

R

A

N



## PEDOMAN WAWANCARA

### EFEKTIVITAS PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK BERBASIS APLIKASI IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL (IKD) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA MAKASSAR

No	Fokus Penelitian (indikator)	Pertanyaan	Informan
1.	Produktivitas	Apa yang menjadi hambatan dalam pembuatan KTP Digital dengan menggunakan aplikasi IKD (Identitas Kependudukan Digital)?	
		Apa yang ingin dicapai dengan adanya aplikasi IKD ini?	
		Bagaimana sasaran keberhasilan dari program aplikasi IKD dalam pembuatan KTP Digital?	
		Apa saja bentuk persyaratan atau berkas yang disiapkan dalam pembuatan KTP Digital di dalam aplikasi IKD?	
		Apa yang menjadi pertimbangan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam menerapkan aplikasi IKD?	
2.	Kualitas	Apa yang menjadi program utama dari terselenggaranya aplikasi IKD?	
		Bagaimana harapan anda mengenai aplikasi IKD yang digunakan saat ini untuk membuat KTP Digital?	
		Bagaimana tingkat kepuasan	

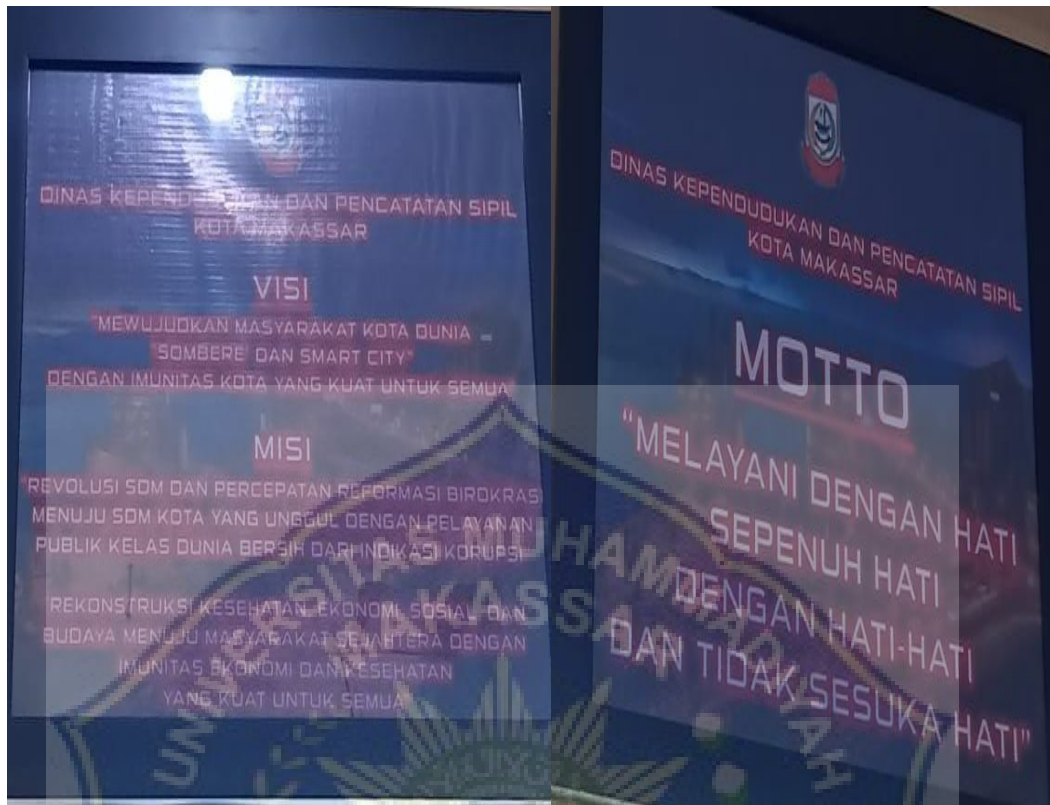
		masyarakat dalam membuat KTP Digital dengan menggunakan aplikasi IKD?	
3.	Efisiensi	Dalam menyukseskan progam aplikasi IKD tersebut apakah perlu melibatkan oragnisasi lintas sector?	
		Apakah dengan adanya aplikasi IKD ini dapat mengurangi waktu tunggu dalam proses administrasi kependudukan?	
4.	Fleksibilitas	Bagaimana proses verifikasi data yang dilakukan dalam pembuatan KTP Digital?	
		Bagaimana aplikasi dapat diakses oleh berbagai platfrom, seperti perangkat seluler dan computer, untuk meningkatkan fleksibilitas akses?	
5.	Kepuasan	Apakah sarana dan prasarana atau program aplikasi IKD yang dilaksanakan telah sesuai dengan kebutuhan masyarakat?	
		Apa faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan aplikasi IKD?	



Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar







Suasana di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar yang meliputi sarana dan prasarana di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar.



Proses Pembuatan KTP Digital  
berbasis aplikasi IKD



Wawancara dengan Herlina (Operator  
Pelayanan IKD)

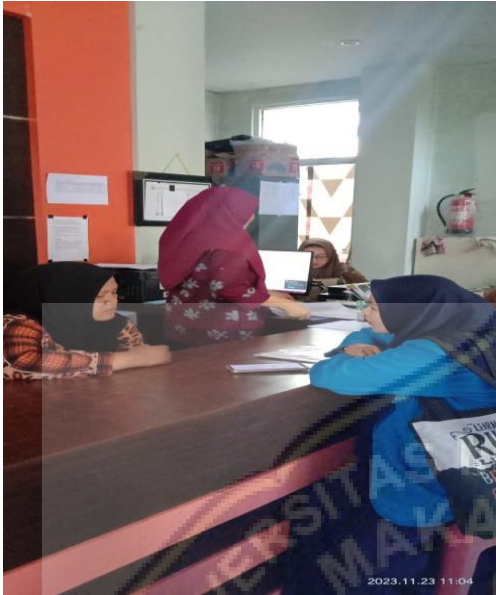


Wawancara dengan Hj. Melyana  
Zumbriana (Kepala Bidang Pelayanan  
Pendaftaran Penduduk)



Wawancara dengan Anasta (Kepala  
Bidang Pengelolaan Informasi  
Administrasi Kependudukan)





Wawancara dengan Nur Lita (Staff Kelurahan Minasa Upa



Wawancara dengan Rizki Naim (Staff Kelurahan Minasa Upa





Wawancara dengan staff Kantor Kelurahan Minasaupa



Wawancara dengan Vita dan Rina  
(Masyarakat)

Wawancara dengan Subroto  
(Masyarakat)



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**  
LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT  
Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp.866972 Fax (0411)865588 Makassar 90221 e-mail :lp3m@unismuh.ac.id

---

Nomor : 2522/05/C.4-VIII/IX/1444/2023  
Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal  
Hal : Permohonan Izin Penelitian

30 Safar 1445 H  
15 September 2023 M

Kepada Yth,  
Bapak Gubernur Prov. Sul-Sel  
Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal & PTSP Provinsi Sulawesi Selatan  
di -  
Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 2445/FSP/A.1-VIII/IX/1445/2023 tanggal 15 September 2023, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : **INDRI APRIANI NUR**  
No. Stambuk : **10561 1109520**  
Fakultas : **Fakultas Sosial dan Politik**  
Jurusan : **Ilmu Administrasi Negara**  
Pekerjaan : **Mahasiswa**

Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul :

**"EFEKTIVITAS PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK BERBASIS APLIKASI IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL (IKD) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA MAKASSAR"**

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 19 September 2023 s/d 19 November 2023.

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.  
Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumullahu khaeran

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Ketua LP3M,



**Dr. Muh. Arief Muhsin, M.Pd**  
NPM 1127761

09-23



**PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936  
Website : <http://simap-new.sulselprov.go.id> Email : [ptsp@sulselprov.go.id](mailto:ptsp@sulselprov.go.id)  
Makassar 90231

Nomor : **26059/S.01/PTSP/2023** Kepada Yth.  
Lampiran : - Walikota Makassar  
Perihal : **izin penelitian**

di-  
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 2522/05/C.4-VIII/IX/1444//2023 tanggal 15 September 2023 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : **INDRI APRIANI NUR**  
Nomor Pokok : 105611109520  
Program Studi : Ilmu Adm. Negara  
Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa (S1)  
Alamat : Jl. Sultan Alauddin No. 259 Makassar

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun SKRIPSI, dengan judul :

**" EFEKTIVITAS PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK BERBASIS APLIKASI IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL (IKD) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA MAKASSAR "**

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **19 September s.d 19 November 2023**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami **menyetujui** kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar  
Pada Tanggal 17 September 2023

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU  
SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN**



**ASRUL SANI, S.H., M.Si.**  
Pangkat : PEMBINA TINGKAT I  
Nip : 19750321 200312 1 008

Tembusan Yth  
1. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar;  
2. *Pertinggal.*



**PEMERINTAH KOTA MAKASSAR**  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
Jl. Jendral Ahmad Yani No. 2 Makassar 90171  
Website: [dpmptsp.makassarkota.go.id](http://dpmptsp.makassarkota.go.id)



### **SURAT KETERANGAN PENELITIAN**

Nomor: 070/477/SKP/SB/DPMPTSP/9/2023

#### **DASAR:**

- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penerbitan Keterangan Penelitian.
- Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan Organisasi Perangkat Daerah
- Peraturan Walikota Nomor 4 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berbasis Resiko, Perizinan Non Berusaha dan Non Perizinan
- Keputusan Walikota Makassar Nomor 954/503 Tahun 2023 Tentang Pendelegasian Kewenangan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko, Perizinan Non Berusaha dan Non Perizinan yang Menjadi Kewenangan Pemerintah Daerah Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar Tahun 2023
- Surat Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan nomor 070/477/SKP/SB/DPMPTSP/9/2023, Tanggal 17 September 2023
- Rekomendasi Teknis Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Makassar nomor 470/SKP/RekoTeknis/9/2023

#### **Dengan Ini Menerangkan Bahwa :**

Nama	: INDRI APRIANI NUR
NIM/ Jurusan	: 105611109520 / Ilmu Administrasi Negara
Pekerjaan	: Mahasiswa (S1)
Alamat	: Jl. Sultan Alauddin No. 259 Makassar
Lokasi Penelitian	: Terjampir,-
Waktu Penelitian	: 19 September 2023 - 19 November 2023
Tujuan	: Skripsi
Judul Penelitian	: "EFEKTIVITAS PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK BERBASIS APLIKASI IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL (IKD) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA MAKASSAR"

Dalam melakukan kegiatan agar yang bersangkutan memenuhi ketentuan sebagai berikut:

- Surat Keterangan Penelitian ini diterbitkan untuk kepentingan penelitian yang bersangkutan selama waktu yang sudah ditentukan dalam surat keterangan ini.
- Tidak dibenarkan melakukan penelitian yang tidak sesuai / tidak ada kaitannya dengan judul dan tujuan kegiatan penelitian.
- Melaporkan hasil penelitian kepada Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Makassar melalui email [bidangpolda@rikesbangpolmks@gmail.com](mailto:bidangpolda@rikesbangpolmks@gmail.com).
- Surat Keterangan Penelitian ini dicabut kembali apabila pemegangnya tidak menaati ketentuan tersebut diatas.



**Ditetapkan di Makassar**

**Pada tanggal: 2023-09-25 10:49:02**



Ditandatangani secara elektronik oleh  
**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KOTA MAKASSAR**

**A. ZULKIFLY, S.STP., M.SI.**

Tembusan Kepada Yth:

- Pimpinan Lembaga/Instansi/Perusahaan Lokasi Penelitian;
- Pertinggal,-



PEMERINTAH KOTA MAKASSAR  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

LEMBARAN DISPOSISI

Surat dari : Dinas Perumahan, Nelayan dan Pesisir Kota Makassar Diterima Tanggal : 29 September 2023

Tgl. / Nomor Surat : 25 September 2023 / 070 / A / SKP / SB / DPMPTSP / 19 / 2023 Nomor Agenda : 804

Perihal : Surat Keluarga Pendidikan

Diteruskan Kepada :

1. Sekretariat
2. Kabid. Pelayanan Pendaftaran Penduduk
3. Kabid. Pelayanan Pencatatan Sipil
4. Kabid. Pengelolaan Informasi Adm. Kependudukan
5. Kabid. Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan

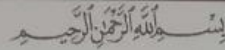
Isi Disposisi :



**Universitas  
Muhammadiyah  
Makassar**  
Integrity - Professionalism - Entrepreneurship

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
Faculty of Social and Political Sciences

Menara Iqra Lantai 5 - Jalan Sultan Alauddin No. 259 Makassar 90221  
Telp: (0411) 866.972 Fax: (0411) 865.588  
Official Email: [fiisp@unismuh.ac.id](mailto:fiisp@unismuh.ac.id)  
Official Web: <https://fiisp.unismuh.ac.id>



**PEMBIMBING PENULISAN SKRIPSI**

Nomor : 2183/FSP/A.5-VI/VIII/1445/2023

Berdasarkan usulan judul penulisan skripsi mahasiswa tentang rencana judul dan susunan pembimbing mahasiswa dan telah disetujui Ketua Jurusan. Dengan ini Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Unismuh Makassar menugaskan pengajar yang namanya tersebut di bawah ini sebagai pembimbing penulisan skripsi saudara :

Nama : Indri Apriani Nur  
Stambuk : 105611109520  
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

Dengan Rencana Judul Skripsi :


*"Efektivitas Pembuatan KTP Digital Berbasis Aplikasi Identitas Kependudukan Digital untuk Meningkatkan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar"*

Pembimbing I : Dr. Abdi, M.Pd  
Pembimbing II : Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si

Tugas ini hendaknya dilaksanakan secara sistematis, berkesinambungan dan bertanggungjawab, serta dilakukan evaluasi secara berkala tentang kemajuan dan Hasil penulisan yang telah dicapai.

Di tetapkan : di Makassar,  
Pada tanggal : 11 Agustus 2023

Dekan,

  
Dr. H. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si  
NBM: 730-727

Tembusan Kepada yth :

1. Pembimbing I
2. Pembimbing II
3. Ketua Jurusan
4. Mahasiswa yang bersangkutan
5. Arsip



Kemajuan Untuk Bangsa dan Ummat Manusia  
Progress for the Nation and Humankind

Ilmu Administrasi Negara - Ilmu Pemerintahan - Ilmu Komunikasi  
Public Administration - Government Studies - Communication Science



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Alamat Kantor: Jl Sultan Alauddin NO.259 Makassar 90221 Tlp. (0411) 866972,881593, Fax. (0411) 865588

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT**

UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar,  
Menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini:

Nama : Indri Apriani Nur  
Nim : 105611109520  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	10 %	10 %
2	Bab 2	24 %	25 %
3	Bab 3	10 %	10 %
4	Bab 4	5 %	10 %
5	Bab 5	4 %	5 %

Dinyatakan telah lulus cek plagiat yang diadakan oleh UPT- Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar Menggunakan Aplikasi Turnitin.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Makassar, 13 Januari 2024  
Mengetahui,

Kepala UPT- Perpustakaan dan Penerbitan,

  
Nuraini S. Tulung, M.I.P.  
NEM. 964 891

Jl. Sultan Alauddin no 259 makassar 90222  
Telepon (0411)866972,881 593,fax (0411)865 588  
Website: [www.library.unismuh.ac.id](http://www.library.unismuh.ac.id)  
E-mail : [perpustakaan@unismuh.ac.id](mailto:perpustakaan@unismuh.ac.id)



## , BAB I Indri Apriani Nur 105611109520

ORIGINALITY REPORT

10% LULUS 9%

SIMILARITY INDEX

INTERNET SOURCES

4%

PUBLICATIONS

3%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCE

1	<b>docplayer.info</b> Internet Source	5%
---	--	----

2	<b>pakarifdumai.blogspot.com</b> Internet Source	4%
---	---	----

3	Muhammad Sirih, Asmawati Munir, La Kolaka. "Pencegahan Covid-19 Melalui Program Menjaga Kebersihan Diri Dan Kesehatan Tubuh Masyarakat", Amal Ilmiah : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat, 2021 Publication	2%
---	---	----

Exclude quotes  OnExclude matches  OnExclude bibliography  On

'BAB II Indri Apriani Nur 105611109520

ORIGINALITY

24%

SIMILARITY INDEX



21%

INTERNET SOURCES

11%

PUBLICATIONS

13%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	wiwinsaputraashshiddiq.blogspot.com Internet Source	3%
2	Submitted to Universitas Islam Lamongan Student Paper	2%
3	Submitted to Universitas Terbuka Student Paper	1%
4	pt.scribd.com Internet Source	1%
5	Lailul Mursyidah, Isnaini Rodiyah, Nur Maghfirah Aesthetika, Ikhsan Setiawan, Radita Andriana Madjid. "Customer-Driven Service Standards of Citizen Charter in Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sidoarjo", JKMP (Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik), 2021 Publication	1%
6	Submitted to Universitas Muria Kudus Student Paper	1%
7	Submitted to Udayana University Student Paper	1%

8	Submitted to Universitas Bengkulu Student Paper	1%
9	journal.laaroiba.ac.id Internet Source	1%
10	repo.ppb.ac.id Internet Source	1%
11	www.scilit.net Internet Source	1%
12	www.neliti.com Internet Source	1%
13	www.slideshare.net Internet Source	1%
14	Siti Rahayu Septiany, Beddy Iriawan Maksudi, Irma Purnamasari. "KUALITAS PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK DI KECAMATAN CISARUA KABUPATEN BOGOR", JURNAL GOVERNANSI, 2017 Publication	1%
15	ejournal.unuja.ac.id Internet Source	1%
16	repository.unida.ac.id Internet Source	1%
17	repository.ut.ac.id Internet Source	1%
	adoc.pub	

18	Internet Source	1%
19	jurnalmahasiswa.unesa.ac.id Internet Source	1%
20	sis.binus.ac.id Internet Source	1%
21	Sondika Ragani, Adrian Rompis, Muhammad Amirullah. "IMPLEMENTATION OF THE PRINCIPLE OF LEGAL CERTAINTY AND THEORY OF ECONOMIC ANALYSIS OF LAW IN THE IMPLEMENTATION OF POPULATION ADMINISTRATION SERVICES ONLINE IN THE CITY OF BANDAR LAMPUNG IN THE CONTEXT OF IMPLEMENTING AN ELECTRONIC-BASED GOVERNMENT SYSTEM (SPBE)", Cepalo, 2023 Publication	1%

Exclude quotes

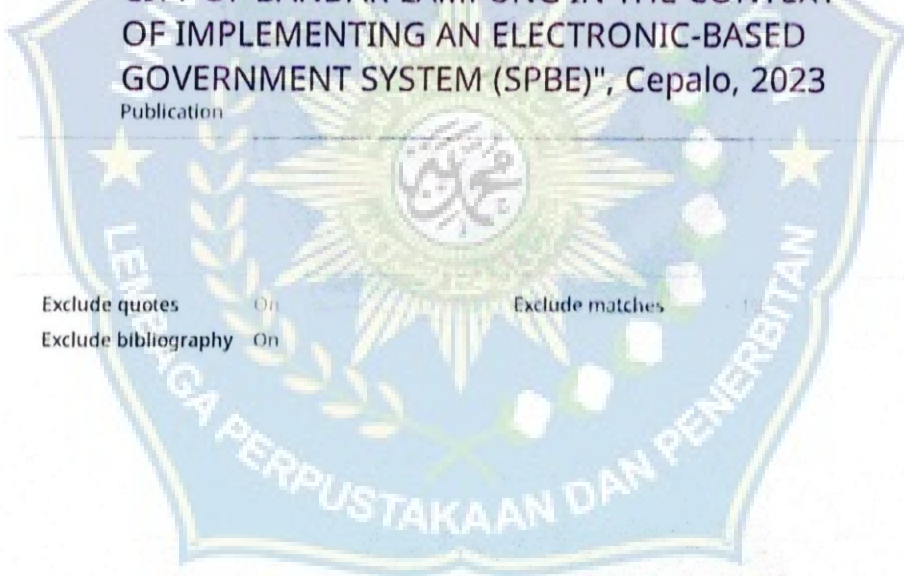
On

Exclude matches

On

Exclude bibliography

On



BAB III Indri Apriani Nur 105611109520

ORIGINALITY

100% LULUS

SIMILARITY INDEX

7% INTERNET SOURCES

3% PUBLICATIONS

2% STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1 Mahisa Distya Putri, Sudarmiani, Udin Kurniawan Aziz. "Peran Kader Bina Keluarga Balita (BKB) dalam Kegiatan Bina Keluarga Balita (BKB) Taman Posyandu Desa Sedarat Kecamatan Balong Kabupaten Ponorogo", EQUILIBRIUM : Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Pembelajarannya, 2020  
Publication 3%

2 repository.ar-raniry.ac.id  
Internet Source 3%

3 Submitted to Universitas Mulawarman  
Student Paper 2%

4 eprints.uny.ac.id  
Internet Source 2%

Exclude quotes On

Exclude matches < 2%

Exclude bibliography On

BAB IV Indri Apriani Nur 105611109520

ORIGINAL



SIMILARITY INDEX

5%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

[digilibadmin.unismuh.ac.id](http://digilibadmin.unismuh.ac.id)

Internet Source

4%

2

[etheses.uin-malang.ac.id](http://etheses.uin-malang.ac.id)

Internet Source

2%

Exclude quotes

On

Exclude matches

< 2%

Exclude bibliography

On



BAB V Indri Apriani Nur 105611109520

ORIGINALITY REPORT

4%

LULUS

4%

0%

0%

SIMILARITY INDEX

INTERNET SOURCES

PUBLICATIONS

STUDENT PAPERS

PRIMA SOURCES

1

digilibadmin.unismuh.ac.id

Internet Source

2%

2

docplayer.info

Internet Source

2%

Exclude quotes

On

Exclude matches

Off

Exclude bibliography

On



## RIWAYAT HIDUP



**Indri Apriani Nur** dengan nama panggilan Indri, lahir di Batangmata pada tanggal 24 April 2002 dari pasangan suami istri bapak Mappa dan Basse Daeng. Peneliti merupakan anak ke lima dari lima bersaudara. Peneliti sekarang bertempat tinggal di Desa Tamalanrea Kecamatan Bontomatene Kabupaten Kepulauan Selayar, Sulawesi Selatan. Pendidikan yang ditempuh yaitu SDN Barangka tahun 2014, SMPN 1 Bontomatene tahun 2017, SMA Negeri 2 Selayar tahun 2020, dan sejak 2020 mengikuti program S1 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program studi Ilmu Administrasi Negara Kampus Universitas Muhammadiyah Makassar dengan nomor stambuk 105611109520. Dengan semangat dan motivasi yang tinggi untuk terus belajar dan berusaha, pada tahun 2024 penulis berhasil menyelesaikan tugas akhir skripsi ini. Semoga dengan penulisan ujian akhir skripsi ini mampu memberikan kontribusi positif bagi dunia Pendidikan khususnya dalam pengembangan disiplin Ilmu Administrasi Negara. Akhir kata penulis mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya atas terselesaikan skripsi berjudul “Efektivitas Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar” dan mendapatkan gelar sarjana Administrasi Publik (S.AP).