

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Menurut Undang-Undang Dasar 1945 memberikan fleksibilitas kepada daerah di Indonesia untuk mengatur otonomi daerah dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Konsep ini diuraikan dalam Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 yang kemudian diubah pada tahun 2015. Undang-undang tersebut Tujuan utama Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 adalah untuk mempercepat kemakmuran masyarakat melalui peningkatan efisiensi layanan, pemberdayaan masyarakat, dan partisipasi aktif warga, serta meningkatkan daya saing daerah dengan mempertimbangkan prinsip-prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, keistimewaan, dan kekhasan daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Saat ini, good governance menjadi isu sentral dalam pengelolaan administrasi publik. (Ashari & Sallu, 2023).

Pelayanan E-Government mengacu pada layanan publik yang disediakan oleh teknologi internet (digital) (Hyytinen et al., 2022). (Digitalisasi tersebut dapat mengubah sifat, konten, dan kualitas layanan Perbaikan dalam beberapa hal dan penurunan kualitas dalam hal lain juga telah dijelaskan secara luas (Andersson et al., 2022). Kualitas pelayanan adalah aspek yang krusial yang perlu diprioritaskan oleh semua organisasi., baik itu organisasi swasta maupun pemerintah. Fokus utama dalam pelayanan adalah meningkatkan kualitas pelayanan tersebut. Hal ini memiliki dampak yang signifikan pada kebutuhan masyarakat sebelum adanya perkembangan teknologi informasi, terutama seiring dengan adopsi digitalisasi dalam penyediaan layanan (Ashari & Sallu, 2023). Oleh karena itu, e-government bukan hanya merupakan alat untuk masyarakat berpartisipasi dalam proses pembuatan kebijakan, tetapi juga merupakan cara bagi pemerintah untuk memanfaatkan teknologi informasi guna memberikan keuntungan dalam penyediaan layanan publik (Sari et al., 2023).

Menangani masalah rendahnya adopsi layanan *E-government* bukanlah hal yang sederhana. Dalam konteks kesenjangan digital, pilihan masyarakat dalam menggunakan layanan online atau saluran interaksi lainnya dipengaruhi oleh tugas yang harus dilakukan, aksesibilitas, dan tingkat keterampilan digital mereka. Faktor-faktor ini mempengaruhi preferensi mereka terhadap saluran komunikasi yang digunakan. Pemahaman akan kekuatan pendorong di balik adopsi dan penggunaan layanan publik digital sangat penting dalam mengatasi tantangan ini (Hyytinen et al., 2022). Namun, dampak dari kecenderungan untuk mendigitalkan pelayanan publik secara otomatis adalah bahwa kelompok-kelompok tertentu cenderung tertinggal dan menjadi terisolasi dari interaksi penting antara masyarakat dan pejabat pemerintah dalam pertemuan-pertemuan publik. Penelitian yang ada tentang kelambatan adopsi layanan digital publik menunjukkan bahwa kelompok-kelompok yang enggan menggunakan teknologi digital umumnya berasal dari kalangan yang kurang beruntung, seperti orang lanjut usia, masyarakat pedesaan, rumah tangga dengan keterbatasan sosial ekonomi, dan orang dengan disabilitas (Kim & Lee, 2024).

Penggunaan teknologi digital dalam penyelenggaraan layanan publik sesuai dengan kebijakan yang berlaku. di Indonesia saat ini. berdasarkan dengan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003, Pemanfaatan teknologi informasi digital dalam penyelenggaraan layanan di lembaga pemerintahan adalah bagian dari konsep *E-government* yang bertujuan untuk Menjamin integrasi antara manajemen dokumen dengan teknologi informasi elektronik untuk meningkatkan sistem pelayanan publik yang jujur dan terbuka.

Pengimplementasian *E-government* di Indonesia di setiap lembaga harus sesuai dengan regulasi dan kebijakan yang telah ditetapkan. Aturan ini terdaftar dalam kerangka kerja yang disusun berdasarkan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003. Instruksi dari presiden tersebut menegaskan bahwa *E-government* atau penggunaan teknologi informasi digital merupakan prioritas utama yang sedang dijalankan di Indonesia untuk

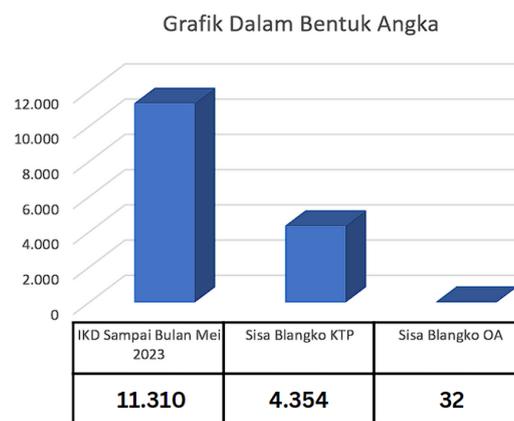
menyusun sistem pemerintahan yang transparan, efisien, demokratis, dan dapat dipercaya. maka, Saat ini, dalam konteks pemerintahan, terdapat perubahan dinamis dalam implementasi *E-government* berbasis teknologi informasi untuk meningkatkan mutu layanan publik secara efisien. (Wallis & Zhao, 2018) (Shafa Jihan Anjani, 2023).

Pemerintah Indonesia telah mengimplementasikan *E-government* sebagai upaya inovatif untuk mengaktifkan layanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Digital melalui Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Ditjen Dukcapil) Kementerian Dalam Negeri. Tujuan dari langkah ini adalah untuk menyediakan layanan administrasi kependudukan yang lebih efektif dan berkualitas sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009. Ini merupakan bagian dari tanggung jawab negara untuk memenuhi kebutuhan pokok dan hak-hak warga negara, serta sebagai upaya Pemerintah untuk terus berinovasi guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan memperbaiki hal-hal yang memerlukan evaluasi (Natasya Nur Aulia & Dida Rahmadanik, 2023).

Aplikasi IKD merupakan pemanfaatan teknologi digital dan jaringan internet untuk menyederhanakan proses administrasi kependudukan di Indonesia. Aplikasi ini memberikan informasi digital yang memungkinkan warga untuk mengunggah dokumen kependudukan dan mendapatkan respons data melalui aplikasi di smartphone mereka (Yaghi & Al-Jenaibi, 2018). Penerapan IKD ini bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam proses pengurusan dokumen kependudukan dengan menghemat waktu, biaya, dan tenaga. Selain itu, IKD juga merupakan upaya Pemerintah Indonesia untuk meningkatkan kemakmuran masyarakat dengan meningkatkan kesadaran akan pentingnya dokumen kependudukan melalui teknologi informasi (Ariana et al., 2020). Masyarakat dapat menggunakan aplikasi IKD dengan bantuan sosialisasi dari petugas kelurahan yang menjelaskan cara penggunaannya. Dengan akses melalui IKD, diharapkan masyarakat tidak lagi mengalami kesulitan dalam proses administrasi kependudukan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi dan mengevaluasi efektivitas penerapan *E-government* dalam implementasi aktivasi KTP Digital melalui Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Pemerintahan Kota Malang. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur sejauh mana sistem ini telah berkontribusi dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan administrasi kependudukan (Mahmood et al., 2019). Selain itu, penelitian ini juga akan mengidentifikasi dampak positif yang mungkin telah dirasakan oleh masyarakat setempat sebagai akibat dari adopsi teknologi ini.

Berikut merupakan diagram menunjukkan visualisasi pengguna aplikasi IKD di Kota Malang.



**Gambar 1.1** Grafik Pengguna IKD Kota Malang

Sumber <http://dispendukcapil.malangkota.go.id/>

Pada grafik data realisasi perolehan registrasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) hingga bulan Mei 2023, terlihat bahwa sebanyak 11,310 individu telah berhasil terdaftar dalam sistem IKD. Selain itu, terdapat pencatatan yang signifikan terkait akta kelahiran, mencapai 1,869 kasus, dan akta perkawinan sebanyak 36 kasus. Namun, terlihat juga bahwa data akta kematian dan akta cerai belum terdokumentasikan dalam grafik ini. Selain itu, masalah sisa blangko Kartu Tanda Penduduk (KTP) sebanyak 4,354 dan sisa blangko KTP (AO) sebanyak 32 turut memerlukan perhatian khusus dalam upaya optimalisasi layanan publik di masa mendatang. Data ini mencerminkan pentingnya penelitian ini dalam memahami tantangan dan peluang yang dihadapi oleh sistem pelayanan publik terkait identitas kependudukan digital di wilayah ini.

Tujuan akhir penelitian ini ialah untuk memberikan wawasan yang lebih baik kepada pemerintah daerah dan pemangku kepentingan terkait tentang pentingnya investasi dalam inovasi teknologi seperti ini dalam rangka meningkatkan pelayanan publik terutama di Kota Malang, serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan dan pengembangan lebih lanjut dari sistem *E-government* ini.

Dinyatakan dalam Permendagri Nomor 72 Tahun 2022 bahwa maksud dari pelaksanaan identitas kependudukan digital antara lain adalah:

1. Mengadopsi teknologi informasi dan komunikasi untuk digitalisasi penduduk.
2. Meningkatkan adopsi digitalisasi kependudukan bagi masyarakat.
3. Mempermudah dan mempercepat penyediaan layanan publik atau swasta dalam format digital.
4. Menjamin keamanan kepemilikan identitas digital melalui framework Verifikasi untuk mencegah kesalahan representasi dan kebocoran informasi.

Identitas kependudukan digital memiliki tujuan untuk menunjukkan, mengautentikasi, dan mengesahkan identitas sehubungan dengan empat tujuan yang disebutkan di atas. Identitas kependudukan digital adalah versi elektronik dari dokumen identitas yang dapat diakses secara daring. Selain KTP elektronik, data pribadi penduduk, Kartu Keluarga, Surat Keterangan Kependudukan, dan Akta Catatan Sipil juga dapat menjadi representasi identitas kependudukan digital sesuai dengan ketentuan hukum. Masyarakat dapat memperoleh manfaat dari identitas

kependudukan digital dalam beberapa hal, seperti : (1) verifikasi mandiri yang lebih sederhana tanpa membawa KTP fisik; (2) kemudahan akses terhadap pelayanan publik; dan (3) akses terhadap data anggota keluarga menjadi lebih mudah. Selain manfaat tersebut, diharapkan e-KTP tidak perlu lagi dicetak, e-KTP tidak lagi salah taruh atau terlupakan, dan e-KTP akan lebih mudah dijangkau. tidak perlu lagi difotokopi untuk dapat menggunakan layanan publik.

Penelitian ini akan menyelidiki sejauh mana efektivitas layanan dan administrasi terkait Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISPENDUKCAPIL) Kota Malang. Judul penelitian yang dipilih adalah "IMPLEMENTASI PELAYANAN DAN ADMINISTRASI IKD (IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL) DI DISPENDUKCAPIL KOTA MALANG DARI ASPEK EFEKTIVITAS".

## **1.2 Rumusan Masalah**

Bagaimana efektifitas implementasi penyelenggaraan pelayanan publik berbasis aplikasi IKD (Identitas Kependudukan Digital) di Dispendukcapil Kota Malang?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi efektifitas implementasi pelayanan publik berbasis aplikasi IKD di Dispendukcapil Kota Malang.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini:

### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi pada pengembangan ilmu pemerintahan, khususnya dalam studi tentang inovasi pemerintahan digital dalam penyelenggaraan layanan publik.

### **2. Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang bermanfaat bagi masyarakat mengenai penggunaan teknologi dalam tata kelola pemerintahan, serta implikasinya terhadap mutu layanan yang disediakan oleh pemerintah kepada masyarakat.

### **3. Manfaat Metodologis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat tambahan dan dapat dibandingkan dengan penelitian ilmiah lainnya, khususnya yang berkaitan dengan implementasi e-government dalam sistem pemerintahan di Indonesia.

## 1.5 Definisi Konseptual

Definisi Konseptual adalah suatu penjelasan yang memberikan interpretasi atau makna pada suatu ide. Konsep ini digunakan untuk memberikan penguraian yang umum dan memperlihatkan model konsep atau istilah yang terkait dengan penelitian ini.

### 1.5.1 Efektifitas

Menurut Richard Matland (1995), konsep efektivitas kebijakan sering kali terkait dengan kemampuan sebuah kebijakan atau program untuk mencapai tujuan yang diharapkan dengan cara yang efektif dan optimal. Matland mengusulkan bahwa efektivitas kebijakan dapat diukur dari seberapa baik suatu kebijakan dapat menyelesaikan masalah atau mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam konteks Matland, efektivitas kebijakan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, termasuk:

- a) Kesesuaian (*Appropriateness*): Sejauh mana kebijakan tersebut relevan atau sesuai dengan karakteristik masalah yang ingin diselesaikan. Kebijakan yang sesuai dengan masalah memiliki kemungkinan lebih tinggi untuk menjadi efektif.
- b) Implementasi (*Implementation*): Sejauh mana kebijakan tersebut diterapkan dengan baik dan sesuai dengan rencana awalnya. Implementasi yang baik dapat meningkatkan kemungkinan keberhasilan kebijakan.
- c) Responsivitas (*Responsiveness*): Sejauh mana kebijakan dapat menyesuaikan diri dengan perubahan situasi atau kondisi yang terjadi seiring waktu. Kebijakan yang responsif memiliki kemungkinan lebih besar untuk tetap efektif dalam menghadapi dinamika yang ada.

Dengan memperhatikan faktor-faktor di atas, Matland menekankan bahwa keberhasilan sebuah kebijakan tidak hanya tergantung pada

desainnya, tetapi juga pada implementasi dan adaptasi kebijakan tersebut terhadap perubahan lingkungan. Dengan demikian, konsep efektivitas menurut Matland menekankan pentingnya kesesuaian, implementasi, dan responsivitas dalam mencapai tujuan kebijakan.

Menurut Steers (1985:87) dalam (Hasibah et al., 2022) mengemukakan bahwa Efektivitas adalah jangkauan usaha suatu program sebagai suatu sistem dengan sumberdaya dan sarana tertentu untuk memenuhi tujuan dan sasarannya tanpa melumpuhkan cara dan sumber daya itu serta tanpa memberi tekanan yang tidak wajar terhadap pelaksanaannya.

Berdasarkan pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah suatu indikator untuk mengukur program seberapa jauh target atau tujuan dan sasaran akhir yang telah dicapai oleh manajemen, yang mana target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu. Upaya mengevaluasi jalannya suatu program kegiatan, dapat dilakukan melalui konsep efektivitas.

Suatu program kegiatan dikatakan efisien apabila dikerjakan dengan benar dan sesuai dengan prosedur sedangkan dikatakan efektif bila kegiatan tersebut dilaksanakan dengan benar dan memberikan hasil yang bermanfaat. Selain itu terdapat 4 variabel-variabel untuk mengukur efektivitas program sebagai berikut ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program, dan pemantauan program.

### **1.5.2 Pelayanan Publik**

Menurut Sinambela et.al (2010: 128) dalam A Sjfaii (Sjfaii et al., 2023) Pelayanan publik merujuk pada aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sekelompok individu dengan tujuan memberikan manfaat dalam bentuk kegiatan yang menghasilkan kepuasan, meskipun tidak selalu terkait dengan produk fisik.

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kewajibannya, namun tidak hanya terbatas pada itu saja, karena pemerintah juga harus terus memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Sebagai lembaga birokrasi, Pemerintah memiliki

peran krusial dalam menyediakan pelayanan kepada masyarakat yang memberikan mandat kepada pemerintah dan berhak untuk menerima layanan dari pemerintah. (Muqorobin & Kartin, 2022). Lewis and Gilman mengungkapkan pandangan bahwa pelayanan publik adalah sesuatu yang membangun kepercayaan masyarakat.

Dalam suatu negara masyarakat mengharapkan bahwa pemerintah akan memberikan pelayanan yang jujur, adil, dan bertanggung jawab. Oleh karena itu, pelayanan yang didasarkan pada prinsip-prinsip tersebut akan menciptakan kepercayaan publik (Supriyanto et al., 2022).

### **1.5.3 Administrasi Kependudukan**

Administrasi kependudukan melibatkan rangkaian tindakan yang bertujuan untuk mengatur dan mengeluarkan dokumen serta data yang terkait dengan populasi. Pemenuhan Dokumen dan informasi kependudukan dikelola melalui proses registrasi penduduk, pengelolaan status kependudukan dan informasi, serta penggunaan berbagai layanan publik (Abbas & Lodan, 2020).

Dokumen identitas adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh otoritas yang berwenang dan memiliki kekuatan hukum. Akta kelahiran, akte keluarga, dan akta kematian adalah contoh dokumen otentik yang diperlukan dalam pelayanan administrasi. Tujuan penanggulangan kependudukan diatur dalam Undang-Undang Penanggulangan Kependudukan No. 23 Tahun 2006. Undang-undang tersebut bertujuan untuk:

- a) Memastikan keabsahan identitas penduduk dan memberikan kepastian hukum terkait kependudukan terhadap individu dan peristiwa penting lainnya yang dialami oleh semua warga.
- b) Melindungi semua dokumen terkait kependudukan dan hak-hak sipil.
- c) Menggunakan data dan informasi kependudukan sebagai dasar dalam perumusan kebijakan dan pembangunan secara umum.
- d) Mengimplementasikan manajemen populasi secara teratur.

- e) Menyediakan data dasar kependudukan bagi sektor-sektor yang bertanggung jawab dalam kegiatan pemerintahan, pembangunan, dan masyarakat.

#### **1.5.4 IKD**

Program pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) adalah sebuah inovasi yang diperkenalkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang sebagai langkah dalam penyediaan layanan yang lebih efektif. Inovasi ini merupakan implementasi dari Permendagri Nomor 72 tahun 2022 bab III yang mengatur penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital. Fungsi utama dari IKD adalah untuk memberikan pelayanan yang lebih efisien dan praktis dalam hal administrasi kependudukan.

a) **Pembuktian Identitas**

Menyatakan bahwa penduduk bersangkutan adalah benar sesuai dengan yang dikenal oleh penduduk tersebut.

b) **Verifikasi Identitas**

Proses mengonfirmasi identitas penduduk yang menggunakan layanan digital melalui otentikasi 2 faktor dengan membandingkan data yang tersimpan dalam database dengan data biometrik individu (misalnya wajah dan sidik jari).

c) **Otorisasi Identitas**

Memberikan izin akses layanan secara digital atau elektronik dengan memastikan bahwa pengguna layanan tersebut adalah individu yang sebenarnya.

## 1.6 Definisi Operasional

Penelitian ini akan menggunakan pendekatan operasional untuk mengevaluasi variabel-variabel yang terlibat dalam implementasi kebijakan. Tujuan dari pendekatan ini adalah untuk memperoleh informasi yang dapat digunakan untuk menilai faktor-faktor yang menghambat dalam pelaksanaan kebijakan. Dalam penelitian ini, peneliti akan mengadopsi model teori Ricard Matland (1995) sebagai landasan teoretis untuk menganalisis faktor-faktor tersebut dalam (Dea Rifani & Suci Megawati, 2023) dimana penggunaan “empat kekuatan” harus dipenuhi untuk mengukur efektivitas implementasi kebijakan, yaitu:

- 1) Ketepatan Kebijakan Sejauh mana kebijakan tersebut mencakup hal-hal yang benar-benar menjawab masalah yang sedang dipecahkan. Apakah kebijakan resolusi sesuai dengan sifat masalahnya?
- 2) Ketepatan Implementasi Indeks ini mengkaji pola kerjasama yang dipraktikkan dalam arti aktor yang bertindak sebagai pelaksana kebijakan tidak hanya pemerintah, tetapi juga tiga kemungkinan lembaga pelaksana kebijakan. dengan kata lain, itu kolaborasi antara pemerintah, pemerintah, masyarakat atau sektor swasta atau aplikasi adat.
- 3) Akurasi Target Akurasi target mengacu pada tiga sub-indeks: kesesuaian target untuk intervensi, kesiapan target untuk menerima intervensi, dan apakah kebijakan tersebut baru.
- 4) Akurasi Lingkungan Indeks Akurasi Lingkungan ditentukan oleh dua sub-indeks:
  - a) Lingkungan kebijakan meliputi interaksi antara lembaga pembuat kebijakan dan penegak kebijakan atau lembaga terkait.
  - b) Lingkungan eksternal meliputi masyarakat atas kebijakan yang dilaksanakan.

## **1.7 Metode Penelitian**

### **1.7.1 Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, yang bertujuan untuk memberikan gambaran yang spesifik tentang suatu fenomena atau kasus yang sedang diteliti. Metode deskriptif ini fokus pada pengungkapan fenomena sebagaimana adanya, dengan menghasilkan representasi obyektif tentang situasi yang diamati. Selain mengumpulkan fakta, penelitian ini juga melakukan interpretasi yang mendalam untuk mendapatkan manfaat yang lebih luas dalam pemahaman fenomena yang diteliti (Carolus Borromeus Mulyatno, 2022).

Penelitian ini menggunakan dua jenis data, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan pegawai Dispendukcapil Kota Malang serta melalui observasi langsung. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, termasuk data tentang profil lembaga dan layanan yang disediakan. Data primer bersifat asli dan langsung diperoleh dari sumbernya, sedangkan data sekunder merupakan data yang telah ada sebelumnya dan dikumpulkan dari lembaga terkait (Sjafii et al., 2023).

### **1.7.2 Subjek Penelitian**

Dalam penelitian ini, informan dipilih dengan sengaja menggunakan metode purposive sampling. Informan-informan yang terlibat dalam penelitian ini adalah mereka yang memiliki pengetahuan dan pemahaman yang relevan terkait dengan fokus penelitian mengenai program Inovasi Pelayanan Identitas Kependudukan di Kota Malang. Beberapa informan yang terlibat dalam penelitian ini meliputi:

- 1) ADB Kependudukan Muda Sub Koordinator Sub-Substansi Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan. Informan ini dipilih karena dianggap memiliki pemahaman

yang mendalam tentang pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan, mengingat posisinya yang bekerja di instansi yang menangani administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.

- 2) Petugas Pelayanan IKD di Dispendukcapil Kota Malang. Informan ini dipilih karena dianggap memiliki pemahaman yang baik tentang kondisi lapangan saat pelaksanaan pelayanan IKD, mengingat posisinya sebagai pelaksana pelayanan IKD di Dispendukcapil Kota Malang. Informan ini juga berada di bidang terkait dengan fokus penelitian yang sedang diteliti oleh peneliti.
- 3) Masyarakat Kota Malang yang telah mendapatkan pelayanan dari Inovasi IKD. Peneliti menganggap informan tersebut memiliki pemahaman yang baik tentang kondisi lapangan saat pelaksanaan pelayanan IKD, karena informan telah mengalami langsung proses pelayanan dari IKD. Subjek penelitian dipilih berdasarkan kebutuhan penelitian yang sedang dilakukan. dapat dilihat pada tabel 1.1 dibawah ini :

**Tabel 1.1** Narasumber Wawancara

No.	Nama	Keterangan
1.	Reza Arasy Arrohman, S.Kom.	Ahli Penetapan - Administtator Database Kependudukan
2.	Dharma	Petugas Pelayanan IKD

### 1.7.3 Sumber Data

#### 1) Data Primer

Data primer merujuk pada informasi penelitian yang dikumpulkan langsung dari sumbernya tanpa melalui perantara. Data tersebut diperoleh secara langsung dan memiliki fokus yang eksplisit dalam menjawab pertanyaan penelitian. Dalam penelitian ini yang menggunakan pendekatan kualitatif, data primer akan dihasilkan melalui wawancara dengan pertanyaan terbuka yang terkait dengan topik penelitian. Wawancara

tersebut akan melibatkan informan seperti Kabid Pelayanan Pendaftaran Kependudukan, Petugas Pelayanan IKD, dan masyarakat Kota Malang yang telah menggunakan layanan IKD di Dispendukcapil Kota Malang. Tujuan wawancara adalah untuk mengumpulkan data yang penting dan relevan untuk penelitian ini.

## 2) Data Skunder

Data sekunder merujuk pada informasi yang telah dikumpulkan sebelum penelitian dilakukan dan diperoleh dari sumber-sumber yang sudah ada. Contoh data sekunder meliputi bukti, dokumen sejarah, atau laporan yang telah disimpan dalam arsip atau dokumentasi data. Dalam penelitian ini, data sekunder digunakan untuk melengkapi dan mendukung data primer. Data tersebut diperoleh dari berbagai sumber seperti literatur, penelitian sebelumnya, jurnal, dan media massa yang relevan dengan topik penelitian. Selain itu, dokumen-dokumen seperti Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, serta Renstra Dispendukcapil Kota Malang juga menjadi bagian dari data sekunder yang digunakan.

### **1.7.4 Teknik Pengumpulan Data**

Hasil wawancara pelapor, observasi di lembaga atau lokasi penelitian, rekaman audio dan berbagai informasi lain yang tersedia, semuanya dapat digunakan untuk mengumpulkan berbagai informasi yang tersedia. Metode berikut dapat digunakan untuk mengumpulkan berbagai data yang diperlukan untuk penelitian ini:

## 1) Observasi

Salah satu metode pengumpulan informasi adalah dengan observasi terhadap fenomena sosial yang diteliti. Perumusan masalah dan perbandingan dengan kenyataan yang benar-benar terjadi di lapangan juga berkaitan dengan observasi (Amtai Alaslan, 2021). Dalam penelitian ini, penulis mengidentifikasi subjek penulisan, waktu serta bagaimana penulisan berlangsung. Interaksi antara partisipan dan pengamat diperlukan selama observasi agar penulis dapat mengumpulkan data dengan bantuan mereka. Dalam proyek ini, peneliti akan magang di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang untuk mengamati pelaksanaannya.

## 2) Wawancara

Wawancara didefinisikan oleh Esterberg dalam (Itsna Ilmiana Ulfa, 2022) sebagai interaksi komunikasi antara dua individu melalui pertukaran pertanyaan dan jawaban, wawancara bertujuan untuk membentuk pemahaman yang mendalam tentang suatu objek tertentu. Fathan juga menambahkan bahwa wawancara merupakan bentuk komunikasi lisan yang dapat dilakukan secara terstruktur, semi terstruktur, atau tidak terstruktur untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan dari narasumber (Amtai Alaslan, 2021). Dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan metode purposive sampling untuk melakukan wawancara semi-terstruktur kepada subjek penelitian yang memenuhi kriteria dan memiliki pemahaman tentang topik penelitian. Hal ini memungkinkan peneliti untuk mengembangkan pertanyaan atau jawaban di luar daftar pertanyaan yang telah disiapkan, sehingga data yang dikumpulkan dapat menjadi jelas dan komprehensif.

### 3) Dokumentasi

Dokumentasi merupakan salah satu metode pengumpulan informasi yang melibatkan analisis dan pencatatan data dari laporan atau arsip yang ada. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa informasi terkait penelitian dapat dihasilkan dengan jelas, akurat, dan dapat dipercaya. Meskipun wawancara dan observasi penting dalam pengumpulan informasi, namun keabsahan informasi masih belum terjamin sepenuhnya jika hanya mengandalkan metode tersebut. Oleh karena itu, dokumentasi pendukung seperti catatan, gambar, data, perundang-undangan, serta penelitian terdahulu sangat diperlukan dalam menyusun karya ilmiah yang merujuk pada inovasi pelayanan Identitas Kependudukan Digital di Dispendukcapil Kota Malang.

#### **1.7.5 Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Yang beralamat di Jl. Mayjen Sungkono, Arjowinangun, Kec. Kedungkandang, Kota Malang, Jawa Timur 65132. Penelitian ini bertujuan untuk menghasilkan data yang lebih komprehensif dengan melibatkan pengamatan yang jelas dan sederhana guna mendapatkan fakta objektif yang dibutuhkan.

#### **1.7.6 Teknik Analisis Data**

##### 1) Reduksi data (data reduction)

Reduksi data merupakan langkah dalam proses penelitian yang melibatkan rangkuman dan seleksi informasi yang penting. Fokus diberikan pada hal-hal yang relevan, pengidentifikasian tema dan pola, serta penghilangan informasi yang tidak relevan. Hasilnya, data yang telah direduksi memberikan gambaran yang lebih jelas dan memudahkan peneliti dalam mengumpulkan data selanjutnya serta melakukan pencarian tambahan sesuai kebutuhan. Dalam proses reduksi data, alat elektronik juga dapat

membantu dengan menyediakan fitur khusus yang mempermudah proses tersebut.

## 2) Penyajian data (Data display)

Setelah proses reduksi data selesai, langkah selanjutnya adalah penyajian data. Penyajian data dilakukan dalam berbagai bentuk, seperti uraian atau deskripsi, bagan, serta hubungan antar kategori dan sejenisnya. Tujuan dari langkah ini adalah untuk memberikan klarifikasi tentang kasus yang diteliti serta sebagai panduan untuk mengambil tindakan berdasarkan pemahaman dan analisis fakta yang terungkap dalam data. Data yang telah dikelompokkan dalam klasifikasi tertentu kemudian dijelaskan untuk mengidentifikasi korelasi antara satu set data dengan yang lainnya.

## 3) Penarikan kesimpulan (Conclusion drawing)

Tahap ini melibatkan penarikan kesimpulan dari seluruh data yang telah dikumpulkan selama proses penelitian. Tujuan utamanya adalah untuk memastikan pemahaman maksud, desain, penjelasan, dan hubungan sebab-akibat yang ada. Informasi yang terkumpul melalui identifikasi informasi, penilaian, dan tinjauan penelitian harus diperhatikan secara menyeluruh sebelum menarik kesimpulan apa pun. Penentuan kesimpulan merupakan tahap akhir dari investigasi sebelum peneliti menyusun kesimpulan. Dengan demikian, langkah terakhir dalam menganalisis data penelitian adalah merumuskan kesimpulan.