

## IMPLEMENTATION OF E-GOVERNMENT THROUGH THE IMPLEMENTATION OF THE DIGITAL IDENTITY CARD PROGRAM AT THE OFFICE OF POPULATION AND CIVIL REGISTRATION OF AMBON CITY

Mansye Bakarbessy<sup>1</sup>, Petronela Sahetapy<sup>2</sup>, Julia Theresia Patty<sup>3</sup>

Universitas Pattimura, Ambon, Indonesia<sup>123</sup>

mansyebakarbessy@gmail.com

Informasi Artikel	Abstract
<p>Vol: 1 No : 5 Mei 2024 Halaman : 120-131</p> <p><b>Keywords:</b> e-Government digital ID card</p>	<p><i>This research is a qualitative descriptive research that aims to find out how the implementation of e-government through the implementation of the digital KTP program at the Ambon City Population and Civil Registration Office. This research was conducted at the Population and Civil Registration Office of Ambon City. Primary data collection was carried out through observation, interviews and documentation of a number of informants who were considered directly involved in the Implementation of e-Government through the Implementation of the Digital KTP Program at the Population and Civil Registration Office of Ambon City. The results of this study show that the Digital KTP Program has made a significant contribution in improving the efficiency and accessibility of population administration services. However, there are still challenges related to infrastructure, human resources, data security, community acceptance, as well as the lack of information provided by village officials or certain agencies regarding new policies related to digital KTP activation, so that there are many people who do not know about the existence of digital ID cards. This research provides important insights for the government in optimizing the implementation of E-Government to improve the overall quality of public services.</i></p>

### Abstrak

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk mengetahui Bagaimana Penerapan e-Government Melalui Pelaksanaan Program KTP digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon. Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon. Pengambilan data primer dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi terhadap sejumlah informan yang dianggap terlibat secara langsung dalam Penerapan e-Government Melalui Pelaksanaan Program KTP Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa program KTP Digital telah memberikan kontribusi signifikan dalam meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan administrasi kependudukan. Namun, masih terdapat tantangan terkait infrastruktur, sumber daya manusia, keamanan data, penerimaan masyarakat, serta kurangnya informasi yang diberikan oleh aparat desa atau instansi tertentu mengenai kebijakan baru terkait aktivasi KTP digital, sehingga ada banyak masyarakat yang belum mengetahui tentang adanya KTP digital. Penelitian ini memberikan wawasan penting bagi pemerintah dalam mengoptimalkan implementasi E-Government untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan.

**Kata Kunci** : e-Government; KTP digital

### PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi yang pesat telah merubah cara kerja dari metode manual ke metode digital. fakta ini di dukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Nurany & Hidayati pada tahun 2021. Di era saat ini, teknologi terus berkembang dengan pesat dan telah digunakan secara luas di seluruh dunia oleh berbagai lapisan masyarakat. Seiring dengan meningkatnya permintaan akan dokumen kependudukan, kebutuhan masyarakat juga mengalami perubahan yang dinamis. Dalam konteks ini, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Pemerintah Provinsi memberikan kebebasan kepada pemerintah daerah untuk melakukan inovasi di bidang administrasi, terutama dalam hal pelayanan publik. Salah satu bentuk inovasi yang telah diperkenalkan adalah implementasi sistem pemerintahan berbasis elektronik atau e-government.

Regulasi seperti Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik serta Peraturan Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 mengenai layanan pengelolaan kependudukan secara Daring telah mengatur penggunaan teknologi internet dalam konteks pemerintahan, yang dikenal sebagai e-government. Melalui peraturan tersebut, pemerintah Indonesia telah memberikan daftar hukum yang memungkinkan pemanfaatan teknologi informasi dan internet dalam penyediaan layanan publik yang terkait dengan pengelolaan kependudukan.

Melalui e-government, pemerintah dapat mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi dan internet untuk menyediakan layanan publik yang lebih cepat, efisien, dan terjangkau bagi masyarakat. Ini mencakup berbagai layanan terkait administrasi kependudukan seperti pendaftaran penduduk, pembuatan kartu identitas, perubahan data kependudukan, dan layanna lainnya yang dapat diakses secara daring melalui platform online.

Dengan adanya regulasi ini, diharapkan pelayanan publik terkait kependudukan menjadi lebih transparan, mudah diakses dan responsif terhdap kebutuhan masyarakat. Selain itu, penggunaan teknologi internet dalam pemerintahan juga dapat meningkatkan efesiensi proses admnistrasi, mengurangi birokrasi, dan meningkatkan akurasi data kependudukan. Hal ini memberikan dampak positif bagi masyarakat dan pemerintah dalam membangun sistem admnistrasi yang lebih modern, efektif, dan berorientasi pada pelayanan terbaik.

E-government mengacu pada penggunaan tekonologi, komunikasi, dan informasi, terutama internet, dalam penyediaan layanan dan penyaluran informasi oleh pemerintah. Melalui e-government, pemerintah dapat dilakukan melalui jaringan teknologi yang berbasis data untuk berbagai keperluan yang bertujuan untuk melayani masyarakat. Dalam konteks ini, pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan yang tidak memerlukan interaksi langsung dengan pegawai lembaga publik dan tidak memerlukan waktu antrian yang Panjang hanya untuk menerima layanan yang sederhana.

Penggunaan teknologi informasi (TI) dalam konteks pemerintahan memiliki peran penting dalam menyesuaikan berbagai aspek kegiatan pelayanan publik. Implementasi teknologi informasi dalam layanan publik di sektor pemerintahan memiliki nilai strategis yang beragam. Salah satu manfaatnya adalah kemampuan untuk mengatasi tantangan dengan meningkatkan budaya kerja yang lebih baik. Selain itu, penerapan teknologi informasi juga memiliki potensi untuk mereformasi sitem kerja menuju tingkat yang diinginkan, seperti meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam penyampaian layanan. Selanjutnya, melalui penggunaan teknologi informasi, pemerintah dapat menyajikan layanan yang berfokus pada kepentingan publik.

Implementasi e-government memiliki signifikan yang besar dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, mengingat berbagai keuntungan yang dapat diperoleh. Di Indonesia, pemerintah telah menerapkan keharusan pengembangan e-government melalui Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategis Nasional. Instrukasi Presiden tersebut menjelaskan bahwa pengembangan e-government bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efesiensi pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi elektronik. Dalam penyusunan strategi pengembangan e-government, setiap instansi pemerintah diberikan arahan untuk menyusun rencana e-government yang sesuai dengan konteks lingkungan masing-masing instansi.

Salah satu bentuk inovasi dan implementasi e-government di Indonesia adalah peralihan dari KTP elektronik ke KTP digital. Pindahanya KTP elektronik ke KTP digital merupakan langkah yang diambil oleh pemerintah untuk mengadaptasi teknologi informasi dalam penyedia layanan publik. Seiring dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks, KTP digital diharapkan dapat memberikan kemudahan dan efesiensi dalam proses administrasi kependudukan.

KTP digital, yang juga dikenal sebagai identitas digital, merupakan sebuah kemajuan dari KTP elektronik yang saat ini digunakan oleh masyarakat Indonesia, namun kali ini diintegrasikan ke dalam perangkat ponsel. Baik berupa foto atau kode QR. KTP digital mengacu pada bentuk digital dari kartu identitas nasional Indonesia yang dikenal sebagai Kartu Tanda Penduduk atau KTP. Tujuan utama dari inisiatif KTP digital adalah untuk memberikan kemudahan dan keamanan dalam proses identifikasi bagi warga negara Indonesia dengan mentransformasikan informasi pribadi mereka ke dalam bentuk digital, yang kemudian dapat diakses melalui aplikasi seluler atau platform online.

Penerapan KTP digital melibatkan penyimpanan data biometric seperti sidik jari dan pengenalan wajah, serta data pribadi seperti nama, alamat, dan tanggal lahir. Data ini kemudian disimpan secara elektronik dan terhubung dengan nomor identifikasi unik yang diberikan kepada setiap individu.

Untuk meningkatkan pelayanan, seiring berjalannya waktu, instansi pemerintah tidak hanya menggunakan website tetapi sudah mulai menggunakan media sosial dapat menjadi sarana yang lebih efisien dalam membangun relasi antara instansi pemerintah dengan masyarakat dalam pelayanan publik. Oleh karena itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon di haruskan untuk melakukan inovasi seiring berkembangnya teknologi dan informasi melalui pelayanan secara online dalam mengembangkan e-government. Warga cukup mengakses internet dikomputer dan laptop, bahkan melalui andoroit pun bisa dilakukan pendaftaran. Tujuan pelayanan ini, tentu saja untuk memudahkan masyarakat, disamping mengurangi kepadatan antrian.

Dalam penerapan e-government untuk pelayanan publik, kendala sering dihadapi tidak hanya pada ketersediaan teknologi dan dana penunjang operasional, tetapi juga menyangkut berbagai persoalan manajerial yang kompleks. Maka dari itu Provinsi Maluku secara umum juga terus berupaya dalam menerapkan sistem yang dimaksud. Kota Ambon secara khusus telah berupaya meningkatkan kualitas layanan publik dengan memanfaatkan e-government kemajuan informasi dan telekomunikasi serta penerapan sistem e-government demi untuk terciptanya kesejahteraan masyarakat. Sistem birokrasi yang lebih efisien dan tidak berbelit-belit serta menyusahkan masyarakat berdasarkan Peraturan Daerah Kota Ambon Nomor 1 Tahun 2017, tentang Penyelenggaraan Komunikasi dan Informatika.

Dalam Peraturan Daerah Kota Ambon Nomor 1 Tahun 2017 menjelaskan bahwa pemerintah Kota Ambon berupaya untuk membuat terobosan dalam melakukan inovasi dan proses layanan publik serta sistem brokrasi di Kota Ambon. Hal ini menjadi langkah yang besar bagi pemerintah Kota Ambon untuk melihat dan menjemput kemajuan teknologi informasi yang dapat menjadi solusi dalam menyelesaikan berbagai persoalan yang di hadapi oleh Pemerintah Kota Ambon terkait sistem pendataan di kota Ambon.

Dari peraturan diatas, maka pemerintah Kota Ambon berkeinginan mewujudkannya sebagaimana kewenangan yang dimiliki oleh Pemerintah Daerah melalui fasilitasi, koordinasi, pembinaan dan pengawasan. Pemerintah Kota Ambon juga memiliki tujuan untuk meningkatkan e-government melalui pelaksanaan program KTP digital. Terselenggaranya pemerintah daerah yang berbasis teknologi dan informasi, menjamin hak masyarakat untuk mengetahui rencana pembuatan kebijakan, program kebijakan, proses serta alasan pengambilan keputusan publik dengan menggunakan teknologi komunikasi dan informatika, menjamin hak masyarakat untuk menyampaikan saran dan pendapat secara bertanggung jawab terhadap kebijakan pemerintah daerah dengan menggunakan teknologi komunikasi dan informatika, mewujudkan ketertiban dan kepastian hukum. Dalam penyelenggaraan komunikasi dan informatika maka segala usaha yang diupayakan oleh pemerintah

Kota Ambon dalam melakukan inovasi berbasis e-government demi untuk kesejahteraan masyarakat Kota Ambon.

Belum lama ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Ambon melakukan jemput bola aktivasi identitas kependudukan digital (IKD) di instansi-instansi pemerintah, Kelurahan Desa, dan di sekolah-sekolah. Dengan demikian kita dapat melihat upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon dapat mengembangkan pelaksanaan e-government sesuai dengan Peraturan Dalam Negeri (Pemendagri) Nomor 72 Tahun 2022 Tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blangko Kartu Tanda Penduduk serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital.

Pengembangan e-government yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam meminimalisir berbagai persoalan dengan menggunakan sistem e-government sebagai langkah awal dan menggunakan kemajuan teknologi, informasi dan telekomunikasi sebagai pendukung dalam layanan publik terhadap masyarakat dengan menggunakan program pelaksanaan KTP digital maka hal ini juga menarik perhatian dari Pemerintah Kota Ambon dan masyarakat.

Namun yang menjadi kendala dalam e-government yang sudah di implementasikan melalui pelaksanaan KTP digital selama hampir 1 tahun yaitu, ketidaksiapan sumber daya manusia yang mumpuni dalam melaksanakan sistem berbasis online dan menggunakan berbagai peralatan elektronik dalam proses kerjanya. Sedangkan pada era modernisasi disaat ini pemerintah dituntut untuk mampu melakukan segalanya dengan baik dan sesuai dengan prosedur yang ada dan juga memanfaatkan teknologi internet dalam proses pelayanan publik. Jika demikian maka dari berbagai persoalan dan tuntutan akan terpenuhinya kebutuhan masyarakat, maka mau tidak mau pemerintah harus mampu menjawab berbagai persoalan tersebut dengan sebuah inovasi yang lebih modern dengan memanfaatkan kemajuan media telekomunikasi dan informasi, jadi dapat di katakan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah berupaya semaksimal mungkin dalam meningkatkan kualitas pelayanannya, namun tidak dapat dipungkiri bahwa tidak semerta-merta Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil akan menjadi yang terbaik, akan tetapi ada banyak juga kendala terkait dengan proses penerapan dan inovasi e-government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Terwujudnya good governance merupakan cita-cita seluruh masyarakat di dunia, termasuk di Indonesia, good governance atau pemerintah yang baik menekankan pada asas-asas akuntabilitas, transparansi, partisipasi, efektivitas dan efisiensi. Mewujudkan kelima pilar tersebut, dilakukan berbagai metode yaitu dengan penciptaan e-government atau pemerintahan berbasis teknologi informasi yang memanfaatkan kemajuan komunikasi dan informasi pada berbagai aspek kehidupan. Serta peningkatan daya saing dengan negara-negara lain, seperti yang telah tercantum dalam Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

E-government menerapkan sistem pemerintahan yang berbasis elektronik yang dapat memberikan kenyamanan, meningkatkan transparansi dan meningkatkan interaksi dengan masyarakat serta meningkatkan partisipasi publik. Kendala-kendala yang terjadi pada proses pelayanan KTP digital akan terlihat bagaimana penerapan e-government dalam pelaksanaan KTP digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon.

Hambatan atau masalah dalam pelaksanaan KTP digital mencakup sistem, informasi dan layanan. Yang masih menjadi kendala saat ini koneksi jaringan internet yang buruk mengakibatkan data tidak terinput, terkait tentang informasi, masih ada masyarakat yang belum mengetahui tentang pembuatan KTP digital dan tentang pentingnya memiliki KTP digital. sedangkan untuk layanan adalah kurangnya daya listrik.

## METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang digunakan untuk menyelidiki, menemukan, menggambarkan dan menjelaskan kualitas atau keistimewaan dari pengaruh sosial yang tidak dapat dijelaskan, diukur atau digambarkan melalui pendekatan kuantitatif. (Saryono, 2010:1). Sedangkan Sugiyono (2011:15), menyimpulkan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara purposive dan snowball, teknik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan) analisis data bersifat induktif/kualitatif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. Penelitian kualitatif memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

Penulisan ini bersifat deskriptif-analitis yaitu dengan menggambarkan data-data yang di peroleh tentang "Penerapan E-government Melalui Pelaksanaan Program KTP Digital Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Ambon" setelah itu dianalisa dengan menggunakan pendekatan kualitatif atas data-data yang ada, kemudian, peneliti memberikan interpretasi.

Penelitian ini berlokasi di Kota Ambon tepatnya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Lokasi ini dipilih atas dasar pertimbangan penulis karena pada lokasi tersebut, terdapat substansi permasalahan yang hendak diteliti sehingga penulis bermaksud hendak mengangkatnya sebagai sumbangan sekaligus dapat menjadi bahan masukan bagi instansi pemerintah terkait dengan "Penerapan E-government Melalui Pelaksanaan Program KTP Digital Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kota Ambon".

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil wawancara, maka diperoleh gambaran tentang penerapan e-government melalui pelaksanaan program KTP digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon, berdasarkan indikator-indikator sebagai berikut:

### ***Perbedaan proses tradisional pembuatan KTP dengan proses digital dilihat dari segi efisiensi, kecepatan, dan keamanan.***

Untuk mengetahui tanggapan informan seperti apa perbedaan proses pembuatan tradisional KTP dengan Proses Digital. dapat dilihat dari hasil wawancara dari Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon. Berikut tanggapan dari Ibu H.M.S Tamtelahitu, selaku Kepala Disdukcapil Kota Ambon, berdasarkan hasil wawancara beliau mengatakan terkait dengan hal ini:

*"sejauh ini yang kami lihat bahwa dengan berahlinya KTP elektronik ke KTP digital maka segala urusan pelayanan administrasi kependudukan dilakukan berbasis diital dengan menggunakan smartphone sebagai sarana utama dalam pembuatan KTP digital. Dengan begitu kami merasakan adanya perbedaan proses pembuatan KTP tradisional atau yang biasa disebut KTP elektronik dengan KTP digital. Dulu saat pembuatan KTP elektronik kami harus kewalahan dengan antrian dari masyarakat satu demi satu, belum juga ada banyak langkah manual yang harus dilakukan dalam pembuatan KTP elektronik, membutuhkan biaya dalam pembelian blangko, kemana-mana harus ada cetak fotocopy KTP dan butuh waktu yang cukup lambat juga untuk proses administrasi. Sedangkan KTP digital hadir dengan membawa perubahan yang signifikan, membawa kemudahan dalam pelayanan identitas kependudukan. Proses digital biasanya lebih cepat karena data dapat diproses secara instan dan tanpa perlu bergerak secara fisik. Verifikasi data dan penerbitan KTP juga bisa dilakukan dengan lebih cepat. Proses digital dapat memberikan tingkat keamanan yang lebih tinggi karena data disimpan secara elektronik dan dapat dienkripsi untuk melindungi privasi individu. Namun, ada risiko keamanan terkait dengan pelanggaran data elektronik dan serangan cyber. Maka saya sendiri dapat sampaikan bahwa adanya perbedaan jauh antara KTP tradisional dengan KTP digital. KTP digital mempermudah pelayanan yang lebih efisien, cepat dan dipastikan aman." (Ambon, wawancara 02, April 2024)*

Selanjutnya wawancara dengan Bapak Y.F. Papilya, selaku Pengadministrasi Kepegawaian. Berdasarkan hasil wawancara beliau mengatakan bahwa:

*“ pelayanan KTP elektronik dilakukan secara manual, sedangkan KTP digital hadir memberikan kemudahan bagi kami dalam memiliki identitas kependudukan. Proses pembuatan KTP digital hanya melalui smartphone. Pelayanan kami dalam kepengurusan identitas kependudukan dipermudah bagi masyarakat. Masyarakat tidak perlu datang antri untuk memperoleh identitas kependudukan. Cukup akses lewat smartphone dimanapun dan kapanpun masyarakat mau. Kebijakan ini sangat membantu kami, mempercepat urusan pelayanan kami.KTP digital dipastikan memiliki keamanan yang tinggi dalam kebocoran data pribadi.” (Ambon, wawancara 02, April 2024)*

Selanjutnya dilakukan wawancara dengan Ibu A.F. Laurens, selaku Pengelola Siak. Berdasarkan hasil wawancara beliau mengatakan bahwa:

*“perbedaan dari tradisional KTP dan KTP digital, dimana urusan pelayanan kami terkait identitas kependudukan tidak dilakukan lagi secara manual, tidak membutuhkan waktu yang cukup lama dalam pelayanan identitas kependudukan, masyarakat juga tidak perlu cetak fotocopy untuk urusan administrasi. Sedangkan untuk KTP digital sendiri membawa kemudahan bagi kami dalam memiliki identitas kependudukan. Kami hanya membantu masyarakat dalam proses pembuatan KTP digital dengan memberikan langkah-langkah atau prosedur pembuatan KTP digital. KTP digital diakses melalui smartphone. Otomatis kemanapun kami dapat menunjukkan identitas kita tanpa menggunakan KTP fisik. Jadi untuk urusan kepemilikan identitas kependudukan KTP digital lebih mempermudah, lebih efisien, terjangkau, lebih cepat, dan urusan keamanan data dipastikan tidak ada kebocoran terkecuali, pemilik KTP digital membocorkan Pin KTP digital.” (Ambon, wawancara 02, April 2024)*

Dilanjutkan dengan hasil wawancara dari kakak Vira, selaku masyarakat ketika dilakukan wawancara, mengatakan bahwa:

*“ menurut saya memang KTP digital lebih efisien,aman dan cepat untuk memiliki identitas kependudukan. Karna tidak membutuhkan waktu yang lama dalam pembuatan KTP digital. Hanya saja masih ada masyarakat yang gptek atau tidak mampu berinteraksi dengan teknologi yang ada. Kalau saya sendiri telah mengakses KTP digital untuk mengantisiapsi KTP elektronik , atau KTP yang secara fisik itu rusak dan hilang. Jadinya saya masih punya KTP digital. Itulah perbedaan yang saya rasakan.” (Ambon, wawancara 02, April 2024)*

Selanjutnya wawancara dilakukan dengan Bapak Hasan selaku masyarakat, terkait hal ini, mengatakan bahwa:

*“ memang ada perbedaan dengan KTP elektronik dan KTP digital. KTP elektronik urusan pelayanan masih secara manual dan kami harus ke capil lagi untuk mendaftarkan diri, sedangkan KTP digital sendiri proses pembuatan bisa kita lakukan sendiri dirumah dan dimanapun hanya saja kita membutuhkan bantuan dari instansi untuk memebrikan penjelasan tata cara atau prosedur dalam pembuatan KTP. Saya memang setuju dengan kebijakan ini karena mempermudah kecepatan kepemilikan identitas kependudukan, namun saya juga tidak kemampuan khusus dalam berinteraksi dengan teknoligi. Untuk itulah walaupun saya telah membuat KTP digital namun saya kemana-mana masih membawa KTP secara fisik. Karena saya belum paham untuk mengakses KTP digital terkecuali ada yang membantu saya untuk mengaksesnya kembali..” (Ambon, wawancara 02, April 2024)*

Disamping itu hasil wawancara juga diperkuat dengan wawancara kepada tasya, selaku masyarakat ( Siswa SMA )terkait hal ini , berikut ini pernyataan dari tasya:

*“ pebedaan dari keduanya memang cukup jauh, karena urusan kepemilikan identitas masyarakat masih harus ke capil untuk pembuatan KTP elektronik, pelayanan masih manual, butuh waktu yang cukup lama juga untuk memiliki KTP elektronik, belum juga KTP elektronik bisa saja terjadi kerusakan atau kehilangan karena bentuk fisik. Namun KTP digital kemanapun saya pergi saya dapat menunjukkan identitas saya hanya melalui handphone tanpa harus membawa KTP secara fisik. Menurut saya ini kebijakan yang bagus dan baik dari pemerintah karena bukan hanya tentang bagaimana dengan cepat memiliki identitas kependudukan tetapi kami selaku*

masyarakat dianjurkan atau di bawah untuk dapat berinteraksi dengan teknologi. Karena semakin berkembangnya zaman maka segala urusan administrasi juga akan berubah. Bisa saja semuanya berbasis digital.” (Ambon, wawancara 02, April 2024)

Kemudian wawancara dengan Ibu Tika selaku masyarakat, terkait hal ini mengatakan bahwa:

“perbedaanya menurut saya, layanan kepemilikan identitas kependudukan masih secara manual, dan butuh waktu yang cukup panjang karena ada persyaratan atau langkah-langkah yang harus dipenuhi sebelum melakukan pembuatan KTP tradisional. Sedangkan KTP digital hadir dengan begitu cepat kita dapat memperoleh identitas kependudukan. Lebih cepat dan aman. Kemanapun kita dapat mengakses KTP digital hanya melalui handphone. pembuatan KTP digital bisa dari rumah dan dimanapun. Sedangkan KTP tradisionalnya harus ke capil untuk membuatnya. Jadi lebih efisien, cepat dan aman itu KTP digital.” (Ambon, wawancara 02, April 2024)

Selanjutnya dilakukan wawancara juga dengan Ibu Nurhizriyani selaku Analis data kependudukan dan pencatatan sipil. Mengatakan bahwa:

“perbedaan dari keduanya kami rasakan setelah melakukan uji coba hadirnya KTP digital. Pelayanan kami sebelum adanya KTP digital itu masih manual, proses tradisional cenderung lambat karena melibatkan banyak langkah manual dan adanya kemungkinan penundaan dalam pengiriman data dan dokumen fisik. Sedangkan KTP digital hadir mempermudah kami dalam proses [elayanan kepemilikan identitas kependudukan. Mungkin yang kami lakukan dari adanya KTP digital kami menjelaskan ke masyarakat bagaimana langkah-langkah atau prosedur pembuatan KTP digital. Sehingga masyarakat sendiri dapat mengakses KTP digital. Jadi sekarang masyarakat sudah dapat memiliki identitas kependudukan tanpa harus ke capil.” (Ambon, wawancara 02, April 2024)

Selanjutnya wawancara dengan Ibu Jean, selaku masyarakat terkait hal ini mengatakan bahwa:

“memang keduanya mempunyai perbedaan untuk kepemilikan identitas kependudukan. Namun saya lebih nyaman dengan KTP tradisional. Karena saya tidak terlalu suka berinteraksi dengan teknologi. Kan KTP digital harus diakses lewat handphone. Tapi memang dengan hadirnya KTP digital itu sangat mempermudah masyarakat untuk memiliki identitas kependudukan.” (Ambon, wawancara 02, April 2024)

Berdasarkan hasil dari beberapa wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan identitas kependudukan lebih dipermudah dengan hadirnya KTP digital. Karena lebih efisien, nyaman dan aman. Namun walaupun mempermudah, tapi ada beberapa masyarakat yang nyaman dalam menggunakan KTP secara fisik karena ada masyarakat yang belum mampu berinteraksi dengan teknologi.

### **Kemudahan Akses**

Untuk mengetahui tanggapan informan sejauh mana program KTP digital memudahkan akses masyarakat terhadap layanan Administrasi Kependudukan, dapat dilihat dari hasil wawancara dari Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon. Berikut tanggapan dari Ibu H.M.S Tamtelahitu selaku Kepala Disdukcapil Kota Ambon, berdasarkan hasil wawancara beliau mengatakan terkait dengan hal ini:

“menurut saya program KTP digital memiliki potensi besar untuk memudahkan akses masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan. Karena dengan adanya KTP digital masyarakat dapat mengakses layanan administrasi kependudukan tanpa harus pergi ke capil secara fisik. Mereka dapat mengajukan permohonan, memperbarui data, atau mendapatkan informasi melalui platform online, yang dapat diakses dari mana saja dengan koneksi internet. Selain itu juga kemudahan akses yang ditawarkan bagi pengguna KTP digital yaitu Penggunaan KTP digital dapat mengurangi biaya dan waktu yang diperlukan untuk mendapatkan layanan administrasi kependudukan. Masyarakat tidak perlu menghabiskan waktu dan biaya transportasi untuk pergi ke kantor pemerintah, sehingga meningkatkan efisiensi dalam proses administrasi.” (Ambon wawancara, 02 April 2024)

Selanjutnya wawancara dengan Bapak Y. F. Papilya selaku Pengadministrasi Kepegawaian. Berdasarkan hasil wawancara beliau mengatakan bahwa:

*"KTP digital hadir membawa kemudahan bagi kami dan masyarakat dengan cepat dalam memiliki identitas kependudukan. Kami dapat mengakses KTP digital dimanapun kami berada tanpa harus ke capil. Hanya saja masyarakat butuh pengarahannya bagaimana langkah atau prosedur pembuatan KTP digital jadi ada masyarakat juga yang masih ke capil untuk diarahkan bagaimana cara mengakses KTP digital."* (Ambon wawancara, 02 April 2024)

Selanjutnya dilakukan wawancara dengan Ibu A.F. Laurens selaku Pengelola Siak. Berdasarkan hasil wawancara beliau mengatakan bahwa:

*"program ini membawa kemudahan bagi kami dan masyarakat. Karena untuk memiliki identitas kependudukan kami bisa akses langsung melalui handphone jadi masyarakat bisa mengakses KTP digital tanpa harus ke capil. Mengurangi biaya transportasi."* (Ambon wawancara, 02 April 2024)

Dilanjutkan dengan hasil wawancara dari kakak Vira, selaku masyarakat ketika dilakukan wawancara, mengatakan bahwa:

*"KTP digital memudahkan saya dalam memiliki identitas kependudukan. Membantu saya juga dalam urusan administrasi seperti jika saya lupa membawa KTP secara fisik, maka saya masih bisa menunjukkan identitas kependudukan saya lewat handphone."* (Ambon wawancara, 02 April 2024)

Selanjutnya wawancara dilakukan dengan Bapak Hasan selaku masyarakat, terkait hal ini, mengatakan bahwa:

*"kemudahan akses mungkin kami tidak perlu antri untuk mendapatkan KTP di capil, namun bisa kami akses di handphone. Hanya saja saya butuh pengarahannya atau langkah untuk bagaimana cara pembuatan KTP digital."* (Ambon wawancara, 02- April 2024)

Disamping itu hasil wawancara juga diperkuat dengan wawancara kepada Tasya, selaku masyarakat (Siswa SMA) terkait hal ini, berikut ini pernyataan dari tasya:

*"menurut saya KTP digital memudahkan akses kami dalam memiliki identitas kependudukan. Karena hanya melalui handphone saja kami langsung bisa memiliki identitas kependudukan kami."* (Ambon wawancara, 02 April 2024)

Kemudian wawancara dengan Ibu Tika selaku masyarakat, terkait hal ini mengatakan bahwa:

*"mungkin menurut saya kemudahan aksesnya itu tidak membutuhkan waktu yang lama untuk memiliki KTP digital, karena hanya melalui handphone saja kami dapat memiliki identitas kependudukan digital."* (Ambon wawancara, 02 April 2024)

Selanjutnya dilakukan wawancara juga dengan Ibu Nurhizriyani selaku Analis data kependudukan dan pencatatan sipil. Mengatakan bahwa:

*"KTP digital memang sangat memudahkan kami dalam memiliki identitas kependudukan. Karena dimanapun kami ada kami dapat akses hanya melalui handphone tanpa harus ke capil. Ini mempercepat proses administrasi kependudukan. Jadi masyarakat tidak perlu ke capil lagi."* (Ambon wawancara, 02 April 2024)

Selanjutnya wawancara dengan Ibu Jean, selaku masyarakat terkait hal ini mengatakan bahwa:

*"KTP digital memberikan kemudahan bagi kami, hanya lewat handphone saja kami dapat memiliki identitas kependudukan. jadi jika KTP saya yang fisik rusak maka saya tidak perlu repot-repot ke capil atau tidak perlu ribet antri di capil dengan melakukan langkah-langkah manual untuk mendaftar KTP ulang namun saya langsung bisa mengaksesnya lewat handphone."* (Ambon wawancara, 02 April 2024)

Berdasarkan hasil wawancara diatas, maka dapat disimpulkan bahwa KTP digital membawa kemudahan akses kepemilikan identitas kependudukan bagi masyarakat. Karena KTP digital dapat dijangkau dimanapun hanya melalui handphone.

### **Penerimaan Masyarakat**

Untuk mengetahui tanggapan informan bagaimana tingkat penerimaan masyarakat terhadap program KTP digital, dapat dilihat dari hasil wawancara dari Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon.

Berikut tanggapan dari Ibu H.M.S Tamtelahitu selaku Kepala Disdukcapil Kota Ambon, berdasarkan hasil wawancara beliau mengatakan terkait dengan hal ini:

*“sejauh ini ketika dikeluarkan kebijakan ini oleh pemerintah, yang saya lihat, terjadi peningkatan pengguna KTP digital dari tahun 2023-2024. masyarakat begitu cukup merespon kebijakan ini, dengan kehadiran mereka ke capil untuk meminta arahan terkait pembuatan KTP digital. Menurut saya penerimaan masyarakat terhadap KTP digital ini akan semakin meningkat, apabila didukung dengan sara dan prasarana yang memadai, juga dibutuhkan sumber daya manusia dalam berinteraksi dengan teknologi. Karena pengetahuan dan kemampuan dibutuhkan untuk mengoperasikan KTP digital.” (Ambon wawancara, 02 April 2024)*

Selanjutnya wawancara dengan Bapak Y.F. Papilya selaku Pengadministrasi Kepegawaian. Berdasarkan hasil wawancara beliau mengatakan bahwa:

*“ menurut saya masyarakat cukup merespon kebijakan ini. Karena terjadi peningkatan penggunaan KTP digital. Yah walaupun ada juga masyarakat yang belum siap dalam merepon kebijakan ini dikarenakan faktor sumber daya manusia, namun sejauh ini ada banyak masyarakat yang antusias dalam membuat KTP digital. apalagi yang mau bekerja, dan kebanyakan KTP digital ini di akses oleh anak-anak muda.” (Ambon wawancara, 02 April 2024)*

Selanjutnya dilakukan wawancara dengan Ibu A.F. Laurens selaku Pengelola Siak. Berdasarkan hasil wawancara beliau mengatakan bahwa:

*“sejauh ini masyarakat cukup antusias dalam merespon program KTP digital ini. Walaupun sumber daya manusia berpengaruh pada program ini namun itu tidak menutup kemungkinan untuk masyarakat memiliki IKD. Karena kami dari pihak instansi tetap melakukan kerja sama dengan masyarakat apabila terdapat kendala dari masyarakat dalam mengakses KTP digital. Kami terus mengarahkan masyarakat terkait cara pembuatan KTP digital. Kami punya rekapan penggunaan KTP sejak dilaksanakan program ini.” (Ambon wawancara, 02 April 2024)*

Dilanjutkan dengan hasil wawancara dari kakak Vira, selaku masyarakat ketika dilakukan wawancara, mengatakan bahwa:

*“ menurut saya ini kebijakan yang bagus dari pemerintah, dan saya juga turut merepon kebijakan ini. Saya sudah membuat identitas kependudukan digital saya.” (Ambon wawancara, 02 April 2024)*

Selanjutnya wawancara dilakukan dengan Bapak Hasan selaku masyarakat, terkait hal ini, mengatakan bahwa:

*“sebenarnya ini program pemerintah yang baik bagi kami masyarakat, namun terhadap program ini masih punya banyak kendala. Karena tidak semerta-merta kami langsung menerima kebijakan ini. Kesulitan yang saya dapatkan ketika saya tidak mempunyai pengetahuan dan keahlian terhadap penggunaan teknologi.” (Ambon wawancara, 02 April 2024)*

Di samping itu hasil wawancara juga diperkuat dengan wawancara kepada tasya, selaku masyarakat ( Siswa SMA )terkait hal ini , berikut ini pernyataan dari Tasya:

*“ terhadap program KTP digital ini saya sangat mendukung. Karena saya dengan cepat atau tidak butuh waktu yang lama bagi saya dalam mengakses KTP digital.” (Ambon wawancara 03 April 2024)*

Kemudian wawancara dengan Ibu Tika selaku masyarakat, terkait hal ini mengatakan bahwa:

*“ saya telah memiliki identitas kependudukan digital, jadi saya turut merepon kebijakan ini.” (Ambon wawancara 03 April 2024)*

Selanjutnya dilakukan wawancara juga dengan Ibu Nurhizriyani selaku Analis data kependudukan dan pencatatan sipil. Mengatakan bahwa:

*“ menurut saya kebijakan ini masih berjalan lancar. Melihat antusias masyarakat dalam merepon kebijakan ini mulai dari siswa SMA, anak-anak muda dan orang tua yang sudah mengakses KTP digital.” (Ambon wawancara 03 April 2024)*

Selanjutnya wawancara dengan Ibu Jean, selaku masyarakat terkait hal ini mengatakan bahwa

*“ saya turut merespon kebijakan ini. Sayapun sudah mengakses KTP digital. Hanya sumber daya manusia sangat berperan penting dalam program ini. Mungkin saya bisa berinteraksi dengan teknologi, namun ada juga masyarakat lain yang tidak mempunyai pengetahuan dalam berinteraksi dengan teknologi.” (Ambon wawancara 03 April 2024)*

Berdasarkan hasil wawancara di atas, maka dapat disimpulkan bahwa respon masyarakat terhadap hadirnya KTP digital diterima dengan cukup antusias.

## Hambatan dan Tantangan

Untuk mengetahui tanggapan informan Seperti apa hambatan atau tantangan yang didapat dalam pelaksanaan KTP digital, dapat dilihat dari hasil wawancara dari Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon. Berikut tanggapan dari Ibu H.M.S Tamtelahitu selaku Kepala Disdukcapil Kota Ambon, berdasarkan hasil wawancara beliau mengatakan terkait dengan hal ini:

*“sejauh ini tantangan atau hambatan dalam pelaksanaan program KTP digital ini kami masih perlu jaringan internet yang stabil. Karena untuk mengakses KTP digital dibutuhkan jaringan internet yang stabil. Juga kurangnya literasi digital masyarakat yang masih kurang terampil dalam penggunaan teknologi atau memiliki tingkat literasi digital yang rendah mungkin mengalami kesulitan dalam menggunakan layanan KTP digital.” (Ambon wawancara, 05 April 2024)*

Dilanjutkan wawancara dengan Bapak Y. F. Papilya selaku Pengadministrasi Kepegawaian. Berdasarkan hasil wawancara beliau mengatakan bahwa:

*“Tantangan terbesar mungkin adalah mengubah mindset masyarakat dari penggunaan KTP fisik menjadi KTP digital. Perlu upaya edukasi yang besar untuk mengatasi kekhawatiran dan ketidakpercayaan yang mungkin muncul.” (Ambon wawancara, 05 April 2024)*

Kemudian dilakukan wawancara dengan Ibu A.F. Laurens selaku Pengelola Siak. Berdasarkan hasil wawancara beliau mengatakan bahwa:

*“terlepas dari kesiapan kami dalam menunjang pelaksanaan KTP digital dengan menyediakan sarana dan prasarana yang memadai, tantangan yang kami hadapi juga yaitu penerimaan masyarakat terhadap kebijakan ini. Bagaimana mengubah mindset masyarakat dari penggunaan KTP fisik ke KTP digital. Pelaksanaan KTP digital juga masih terhambat dengan jaringan internet yang belum stabil.” (Ambon wawancara, 05 April 2024)*

Disamping itu hasil wawancara juga dilakukan dengan kakak Vira, selaku masyarakat ketika dilakukan wawancara, mengatakan bahwa:

*“menurut saya mungkin tantangan dalam pelaksanaan KTP digital ini adalah rendahnya literasi digital, sehingga ada masyarakat yang belum mampu berinteraksi dengan teknologi.” (Ambon wawancara, 05 April 2024)*

Dilakukan wawancara juga dengan Bapak Hasan selaku masyarakat, dalam menanggapi hal ini, mengatakan bahwa:

*“kalau menurut saya yah itu saya tidak bisa berinteraksi dengan teknologi. Jadi pengetahuan dan keahlian khusus juga menjadi hambatan dalam terlaksananya KTP digital.” (Ambon wawancara, 05 April 2024)*

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengamatan di lapangan disertai dengan hasil wawancara yang terangkum, maka kesimpulan terakhir yang dapat ditarik selama penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon, dengan menggunakan data observasi wawancara dan dokumentasi maka dapat disimpulkan bahwa Adanya KTP digital, mempermudah masyarakat dalam memiliki identitas kependudukan selain itu juga mempermudah pelayanan dilihat dari.

Kemudahan akses. KTP digital dapat memudahkan masyarakat dalam mengakses identitas mereka secara onlin\*\*e, mengurangi kebutuhan akan dokumen fisik, selain itu juga membantu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon dalam pelaksanaan layanan identitas kependudukan dikarenakan kami tidak perlu kewalahan dalam menangani masyarakat yang melakukan pendaftaran KTP seperti sebelumnya, melakukan pelayanan KTP sebelumnya secara manual. Dengan hadirnya KTP digital ini mempermudah akses masyarakat dalam kepemilikan identitas kependudukan dimanapun dan kapanpun, jadi tidak repot-repot untuk datang lagi ke capil.

Efisiensi Administrasi. Proses administrasi menjadi lebih efisien dengan penggunaan KTP digital, mengurangi waktu dan biaya yang dibutuhkan dalam pengurusan administrasi identitas. Peningkatan keamanan. KTP digital dapat memiliki fitur keamanan yang lebih baik daripada KTP fisik,

seperti enkripsi data dan verifikasi biometrik, yang dapat membantu melindungi identitas individu dari penyalahgunaan.

Dalam pelaksanaan KTP digital dibutuhkan penerimaan yang baik dari masyarakat terhadap program KTP digital. Maka dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon harus memberikan pemahaman yang lebih lagi kepada masyarakat terkait program KTP digital.

Faktor pendukung keberhasilan e-government dalam pelaksanaan program KTP digital : Sumber Daya Manusia. Sumber daya manusia menjadi faktor penting dalam pelaksanaan KTP digital. Dibutuhkan keahlian dan kemampuan yang teknis dalam mengoperasikan KTP digital. Selain tenaga kerja masyarakat juga diharuskan. Sarana dan Prasarana. Pastikan tersedianya infrastruktur teknologi yang memadai, termasuk sistem jaringan yang cepat dan stabil serta perangkat keras yang memadai untuk mendukung operasional KTP digital. Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon menyediakan teknologi yang memadai seperti computer, laptop, dan jaringan wifi. Edukasi dan sosialisasi. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon telah melakukan jemput bola di lingkungan masyarakat. Namun sebagian besar masyarakat di Kota Ambon belum mengetahui tentang penggunaan KTP digital.

Pelaksanaan KTP digital tidak terlepas dari hambatan dan tantangan. Adapun hambatan dan tantangan dalam pelaksanaan KTP digital baik dari pihak instansi (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon) maupun masyarakat. Yaitu: dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon masih belum bisa memastikan jaringan internet yang stabil dalam mengakses KTP digital, belum melakukan pengadaan sumber daya manusia untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuan dalam berinteraksi dengan teknologi, masih diperlukan penerimaan yang baik dari masyarakat dalam mersepon kebijakan ini.

## **REFERENCES**

- Anita Wahyuni, I Ketut Gunawan, & Jauchar Barlian. 2022. ADAPTASI INOVASI GO-DIGITAL DALAM PELAYANAN PUBLIK PADA MASA PANDEMI COVID-19: (Studi Kasus Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda). *Moderat : Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 8(2), 269–283. <https://doi.org/10.25157/Moderat.V8i2.2703>.
- Deakins, Et.All. *E-Government Issues In New Zealand*. Collector. 2001. (13-20).
- Risnandar. Analisis E-Government Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Provinsi Sulawesi Tengah. *Jurnal Katalogis*. 2014. 2 (7): 192-199.
- Disdukcapil Jember. (2022, 31 Agustus). Yuk, Kenali Identitas Kependudukan Digital!. Diakses Pada 29 Agustus 2023. <http://disdukcapil.jemberkab.go.id/yuk-kenali-identitas-kependudukan-digital/>
- Nikijuluw, Reynold. "Pelaksanaan Program Pelayanan Publik Berbasis Online Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Ambon". Skripsi. Universitas Pattimura. 2020.
- Permadi, I. B., & Rokhman, A. 2023. Implementasi Identitas Kependudukan Digital Dalam Upaya Pengamanan Data Pribadi. *JOPPAS: Journal Of Public Policy And Administration Silampari*, 4(2), 80–88. <https://doi.org/10.31539/joppas.V4i2.6199>.
- Pontianak, P. N.. Urgensi Penerapan E – Government Dalam Pelayanan Publik. 2022. 1-120.
- Salsabila, S., Zetra, A., & Putera, R. E. 2022. Penerapan E-Government Dalam Pelayanan KTP Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara ASIAN*

(Asosiasi Ilmuwan Administrasi Negara), 9(2), 314-324.  
<https://doi.org/10.47828/jianaasian.v9i2.65>.

Sarwinda. 2018. Pelayanan E-KTP Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa. 1-120.

Sayuri, E. 2021. Transformasi Digital, Pelayanan Publik Di Masa Pandemi. *Ekasakti Educational Journal*, 1(2), 278-292.

Wismayanti Dan Purnamaningsih. Penerapan Pelayanan Publik Berbasis E- Government Dalam Program Layanan Perizinan Online (Laperon) Di Dpmpstsp Kabupaten Badung. *Jurnal Cakrawarti*. 2022. 5 (1): 45-56.