

# ANALISIS FAKTOR PENYEBAB KEGAGALAN DIGITALISASI PELAYANAN PUBLIK DI DISDUKCAPIL KABUPATEN BOGOR

Mone Rizki Desandry<sup>1</sup>, Yuwanto<sup>2</sup>, Wijayanto<sup>3</sup>

Email: [monerizki23@gmail.com](mailto:monerizki23@gmail.com)

Departemen Ilmu Politik dan Pemerintahan  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Jl. Prof Soedarto, Tembalang, Kota Semarang, Jawa Tengah, Kode Pos 50139

Telephone (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman <http://fisip.undip.ac.id/> Email [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor kegagalan digitalisasi di Disdukcapil Kabupaten Bogor. Disdukcapil Bogor menerapkan digitalisasi sebagai upaya untuk mempermudah pelayanan dan penerapan *digital governance*. Pemilihan subjek penelitian dikarenakan Bogor memiliki penduduk terbanyak di Indonesia, dengan penduduk yang banyak seharusnya Pemerintah Kabupaten Bogor mampu memberikan pelayanan yang maksimal kepada warganya. Melalui digitalisasi Pemerintah Kabupaten Bogor sebenarnya tidak memiliki aplikasi penunjang digitalisasi pelayanan publik, tetapi mereka hanya mengandalkan aplikasi IKD milik Dirjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kemendagri.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan melakukan wawancara secara langsung kepada Pejabat Disdukcapil Kabupaten Bogor, penentuan subjek tersebut didasarkan kepada siapa yang bertanggung jawab terhadap pelayanan kepada masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Disdukcapil Bogor ternyata gagal dalam pelaksanaan digitalisasi pelayanan publik hal ini disebabkan oleh tiga faktor utama yaitu budaya, infrastruktur dan kepemimpinan. Lingkup permasalahan budaya dalam penerapan *e-government* yaitu adanya beberapa penolakan terhadap adanya penerapan *e-government*, kurangnya kesadaran dan penghargaan terhadap *e-government* dan adanya rasa tidak mau berbagi data dan informasi baik antar individu maupun antar instansi. Dalam lingkup masalah infrastruktur yang dihadapi ketika menerapkan *e-government* yaitu adanya ketimpangan digital antara satu daerah dengan daerah lain, kurangnya sistem layanan, dan infrastruktur yang tidak menunjang. Sedangkan dalam lingkup masalah kepemimpinan yaitu adanya konflik antara pemerintah pusat dengan daerah, alokasi anggaran, dan pembakuan.

**Kata Kunci** : Pelayanan Publik, *E-government*, Faktor-faktor Kegagalan.

# ANALISIS FAKTOR PENYEBAB KEGAGALAN DIGITALISASI PELAYANAN PUBLIK DI DISDUKCAPIL KABUPATEN BOGOR

Mone Rizki Desandry<sup>1</sup>, Yuwanto<sup>2</sup>, Wijayanto<sup>3</sup>

Email: [monerizki23@gmail.com](mailto:monerizki23@gmail.com)

Departemen Ilmu Politik dan Pemerintahan  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Jl. Prof Soedarto, Tembalang, Kota Semarang, Jawa Tengah, Kode Pos 50139

Telephone (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman <http://fisip.undip.ac.id/> Email [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

## ABSTRACT

*The study aims to analyze the failure factors of digitalization in the Disdukcapil district of Bogor. Bogor adopted digitalization as an attempt to facilitate the service and implementation of digital governance. The selection of research subjects is due to the fact that Bogor has the largest population in Indonesia, with a large population the Bogor District Government should be able to provide maximum service to its citizens. Through digitization, the Bogor district government does not actually have an application that supports digitization of public services, but they only rely on the IKD application of the Population Directorate and the Civil Registration of Population.*

*This research uses qualitative research methods by conducting direct interviews to the Bogor District Disdukcapil Office, determining the subject is based on who is responsible for the service to the community.*

*The results of the research show that Bogor's Disdukcapil has failed to implement the digitization of public services due to three main factors: culture, infrastructure and leadership. The scope of cultural problems in the implementation of e-government is that there is a number of rejection of the existence of implementation, a lack of awareness and appreciation for e-government and a sense of reluctance to share data and information both between individuals and between agencies. In the scope of the infrastructure problems encountered when implementing e-government is the presence of digital disparities between one region and another, the lack of services systems, and unstable infrastructure. In the sphere of leadership, there are conflicts between the central government and the region, budget allocation, and recognition.*

**Keywords:** *Public Services, E-government, Failure Factors.*

## PENDAHULUAN

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya Peraturan Presiden nomor 95 tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), telah berupaya untuk mentransformasi bentuk layanan publik menjadi digital dalam seluruh sektor atau *e-government*. Hal tersebut sebagai upaya pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam rangka menjalankan fungsi layanan kepada masyarakat, antar instansi pemerintah, pelaku bisnis ataupun pihak-pihak lainnya.

Memang saat ini sudah banyak instansi pemerintah dari tingkat pusat bahkan sampai desa berusaha untuk mengimplementasi PP No 95/2018 tersebut. Tapi sangat disayangkan menurut data dari Kementerian Komunikasi dan Informasi, situs-situs yang di inisiasikan oleh pemerintah baik pusat maupun daerah rata-rata baru hanya bisa mencapai tingkat pertama yaitu adalah tahap persiapan dan pada tahap berikutnya atau tahap pematangan hanya baru sebagian kecil dari yang sudah ada.

Hal ini apabila diamati disebabkan oleh belum jelasnya strategi jangka panjang bahkan keraguan pemerintah dalam mengalokasikan anggaran untuk implementasi digitalisasi layanan publik sehingga tidak memadainya alokasi anggaran untuk mengembangkan *e-government*. Serta dari segi sistem proses pengoperasian situs yang belum efektif entah karena adanya belum kesiapan secara prosedur dan sumber daya yang terbatas untuk mengelola sistem manajemen situs layanan dan komputerasi layanan publik.

Salah satunya ialah instansi di Pemerintah Daerah Kabupaten Bogor, yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor. Dengan mengusung visi mewujudkan Kabupaten Bogor yang termaju, aman, nyaman dan berkeadaban. Untuk mencapai visi tersebut salah satu upaya yang dilakukan adalah menyediakan layanan kependudukan berbasis *online* sebagai bentuk

perwujudan dari *e-government* dengan pemanfaatan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) milik Kemendagri. Pemerintah Kabupaten Bogor melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terus berupaya agar seluruh pelayanan publik berbasis administrasi dapat dirasakan secara merata oleh seluruh masyarakat Kabupaten Bogor, sehingga pemerintah dapat hadir untuk mempermudah masyarakat dalam kepengurusan terkait dokumen kependudukan maupun catatan sipil bagi warga Kabupaten Bogor yang merasa jauh dari lokasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berada.

Kemudian secara demografi dengan merujuk kepada data yang diterbitkan oleh Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri mencatat jumlah penduduk Kabupaten Bogor per tahun 2023 sebanyak 5,6 juta jiwa, hal tersebut menjadikan Kabupaten Bogor menjadi daerah dengan penduduk terbanyak di Indonesia.

Faktor geografis Kabupaten Bogor pun sangat begitu kompleks dimana memiliki letak geografis yang sangat luas terdiri dari 40 kecamatan, 19 kelurahan dan 416 Desa. Luas wilayah Kabupaten Bogor inilah yang membuat masyarakat di beberapa kecamatan ataupun daerah perbatasan sangat kesulitan untuk mengakses layanan publik di pusat pemerintahan daerah Kabupaten Bogor di Cibinong, karena mereka harus menempuh waktu lebih dari 3 jam serta dari banyak daerah yang jauh tersebut sehingga kurang mendapat perhatian yang menyebabkan berbagai proses layanan public ataupun distribusi dokumen relatif jauh dan tidak semasih di daerah yang dekat dengan pusat pemerintahan. Maka faktor geografis pun merupakan salah satu faktor yang menjadi kurang efektif dan efisiennya berbagai layanan publik di Kabupaten Bogor.

## TUJUAN PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan faktor penyebab kegagalan digitalisasi layanan publik di Disdukcapil Kabupaten Bogor.

## KERANGKA TEORI

### A. GOOD GOVERNANCE

*good governance* dimaknai sebagai suatu penyelenggaraan manajemen tata kelola pemerintahan yang baik, manajemen pembangunan yang stabil serta konsisten dan selaras dengan asas-asas demokrasi dan pasar yang efektif, adanya pengelolaan yang baik sehingga menghindari salah alokasi dana investasi maupun sebagai upaya preventif pencegahan tindak pidana korupsi baik secara politik maupun administratif, dapat megoperasikan berbagai disiplin anggaran bagi tumbuhnya aktivitas kegiatan ataupun penciptaan *legal and political framework* (Mardiasmo, 2009). Oleh karenanya *good governance* sebagai tata kelola dalam urusan suatu negara melalui pelaksanaan kewenangan politik, ekonomi maupun administratif. Sehingga dalam implementasi tata pemerintahan yang baik perlu bersifat partisipatif,transparan dan akuntabel, maka dengan memperhatikan unsur tersebut penyelenggaraan manajemen pemerintah yang baik pun akan tercapai.

*good governance* merupakan bentuk penyelenggaraan pemerintahan yang solid dimana dapat bertanggungjawab serta efisien dan efektif dalam membangun sinergitas komunikasi yang sifatnya bermanfaat antara ranah-ranah (Sari, 2012) . Idealnya definisi tata kelola pemerintahan yang baik ini memiliki dua pemahaman, pertama adanya nilai yang menjunjung tinggi keinginan atas dasar kehendak rakyat serta parameter yang dapat meningkatkan kemampuan masyarakat dalam upaya pencapaian tujuan kemandirian, pembangunan yang berkelanjutan dan mengedepankan prinsip keadilan sosial. Upaya pembangunan berkelanjutan yang dijadikan sebagai nilai merupakan suatu konsep dimana proses pembangunan tidak hanya berfokus pada infrastruktur atau pemenuhan kebutuhan saat ini yang dominan mengorbankan,mengurangi bahkan eksploitasi terhadap lingkungan, tetapi ada pembangunan yang jauh lebih penting yaitu

adalah transformasi dan pembangunan sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas melalui berbagai program peningkatan sesuai dengan indikator indeks pembangunan masyarakat (IPM) yaitu indikator kesehatan,pendidikan dan ekonomi.

Dalam upaya pengimplementasian *good governance* dengan memperhatikan aspek yang bersifat partisipatif, transparan dan akuntabel, bahwa Pemerintah Kabupaten Bogor melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berupaya untuk mewujudkan dalam program-program yang berorientasi kepada masyarakat, melalui kemudahan yang dihadirkan sehingga pelayanan publik bersifat efektif pasalnya masyarakat dapat memanfaatkan akses teknologi,informasi dan komunikasi dalam pemenuhan kebutuhannya dan juga efisien terhadap waktu dan jarak sehingga masyarakat tidak perlu jauh untuk menjangkau pelayanan publik berbasis layanan administrasi kependudukan.

### B. E-GOVERNMENT

*E-government* merupakan sebuah inovasi pemerintah untuk beradaptasi dengan zaman untuk mempermudah pelayanan kepada masyarakat dengan kemudahan akses, kemudahan yang diberikan berupa pelayanan dan informasi untuk meningkatkan kualitas layanan agar lebih baik lagi sebagai proses dalam institusi demokrasi (Hery Aziz, 2008). Merujuk kepada definisi tersebut *e-government* dapat dipahami sebagai sebuah upaya yang dihadirkan pemerintah untuk mempermudah dalam pelayanan public dan juga sebagai media agar pemerintah dapat lebih mudah dan dekat dalam menjangkau masyarakat.

Hery Abdul Aziz juga mengklasifikasikan beberapa masalah pokok dalam penerapan *e-government*. Masalah yang dipaparkan meliputi masalah budaya, masalah infrastruktur, dan masalah kepemimpinan. Lingkup permasalahan budaya dalam penerapan *e-government* yaitu adanya beberapa penolakan terhadap adanya penerapan *e-government*, kurangnya kesadaran dan penghargaan terhadap *e- government* dan

adanya rasa tidak mau berbagi data dan informasi baik antar individu maupun antar instansi. Dalam lingkup masalah infrastruktur yang dihadapi ketika menerapkan *e-government* yaitu adanya ketimpangan digital antara satu daerah dengan daerah lain, kurangnya sistem layanan, dan infrastruktur yang tidak menunjang. Sedangkan dalam lingkup masalah kepemimpinan yaitu adanya konflik antara pemerintah pusat dengan daerah, alokasi anggaran, dan pembakuan.

Bank Dunia (Samodra Wibawa 2009:113) ia menyatakan *e-government* adalah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi oleh instansi pemerintah seperti adanya *wide area networks* (WAN) *internet, mobile computing*, yang mana hal tersebut dapat dimanfaatkan untuk membangun hubungan dengan masyarakat ataupun unsur masyarakat lainnya.

Dapat diartikan makna *e-government* itu adanya sebuah proses pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk memudahkan dalam pelayanan. Hal ini pun sebagai upaya transformasi layanan dan juga sebagai bentuk pemerintah siap menghadapi tantangan zaman dimana teknologi mulai memasuki semua sektor dalam kehidupan, dahulu masyarakat ketika ingin membuat berbagai keperluan administrasi harus datang ke kantor Disdukcapil namun dengan adanya teknologi masyarakat tidak perlu datang secara langsung hanya perlu mengakses website Disdukcapil dengan harapan adanya sebuah upaya komunikasi pemerintah yang efektif di era digital.

### C. DIGITAL GOVERNANCE

*Digital Governance* dalam implementasinya bukan hanya sebatas komputerisasi, dimana terdapat sebuah proses yang kompleks dalam upaya transformasi menerapkan tata kelola pemerintahan secara komprehensif dari sudut pandang yang sangat politis (Chung et al, 2022). Dapat diartikan *digital governance* merupakan sebuah upaya pemerintah untuk bersifat adaptif menghadapi tantangan zaman, oleh karenanya

perlu adanya transformasi layanan yang bersifat memudahkan dalam pelaksanaan dan pelayanan kepada masyarakat, serta adanya perspektif politis yang mengacu kepada pengaruh dan kontrol kebijakan serta pengelolaan informasi digital yang dikelola oleh entitas politik dalam hal ini pemerintah.

Algazo et al. (2021) menguraikan *digital governance* merupakan sebagai sebuah format pengaturan yang dapat dilakukan oleh pemerintah untuk memaksimalkan peran dan tanggung jawab serta merangkai tata kelola pemerintahan sebagai otoritas dalam pengambilan keputusan melalui media digital seperti pemanfaatan dan pengelolaan jaringan internet. Dalam memahami apa yang diuraikan diatas *digital governance* merupakan sebuah tanggung jawab dan kewenangan yang menjadi tugas pokok pemerintah dalam memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat, terlebih disini pemerintah harus responsif terhadap kebutuhan masyarakat sesuai dengan prinsip *good governance*. Pemerintah dalam memaksimalkan kebutuhan masyarakat tersebut tentunya perlu adaptif terhadap perkembangan era dengan pemanfaatan teknologi, informasi dan komunikasi yang ada untuk memudahkan jangkauan antara pemerintah dan masyarakat.

### D. IMPLEMENTASI DIGITAL

Myers (1994) menjelaskan mengenai adanya penerapan sistem informasi government yang sangat spesifik dalam aktualisasinya, dimana terdapat dua arus utama dalam meneliti faktor sistem informasi government yaitu faktor penelitian dan proses penelitian.

Pertama faktor penelitian yang fokus membahas kepada identifikasi berbagai variabel penentu keberhasilan dalam aktualisasi sistem informasi government atau bahkan variabel yang dianggap mengecewakan karena terdapat inkonsistensi dalam penelitiannya. Sebaliknya proses penelitian mencakup hubungan antara pengguna dan perancang serta memiliki fokus pada peningkatan proyek sistem informasi, dampak dari adanya sistem informasi ataupun berbagai temuan yang sifatnya krusial dalam

sebuah penelitian yang menyatakan bahwa proses merupakan bagian terpenting.

Myers (1994) memaparkan terdapat adanya tiga model dalam implementasi sistem informasi yang didasari atas sifat kausalitas. Adapun ketiga dari model tersebut ialah : (1) implementasi sebagai penerimaan teknologi, dalam model ini orientasi difokuskan kepada berbagai variabel yang sifatnya gagal memahami permasalahan dalam instansi (2) implementasi sebagai perubahan organisasi, dalam variabel ini ditandai dengan isu-isu teknologi mulai dihiraukan, dan (3) implementasi sebagai pemecahan organisasi yang melibatkan adaptasi timbal balik, dalam variabel ini tidak menganalisis sebuah implementasi teknologi dalam sebuah instansi tetapi tidak adanya kerangka teoritis dan praktis.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini didesain menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif dalam mengumpulkan data- data yang konkrit dan absah untuk menjawab pertanyaan penelitian. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan wawancara kepada pejabat Disdukcapil Bogor dan masyarakat pengguna layanan IKD.

## **ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

### **Kegagalan Pelayanan Digitalisasi Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.**

Sebagai salah satu Satuan Perangkat Kerja Daerah (SKPD) yang ada di Kabupaten Bogor, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Bogor merupakan salah satu SKPD yang telah menerapkan inovasi layanan publik berbasis *e-government* dalam layanan publik yang diberikan. Disdukcapil Bogor melihat bahwa seiring perkembangan zaman bahwa perlu adanya transformasi layanan menjadi serba digital dan terkomputerisasi dengan adanya digitalisasi diharapkan dapat menjadi jalan keluar atas segala permasalahan mengenai layanan publik yang ada.

Layanan di Disdukcapil meliputi dua pelayanan yang cukup krusial yaitu pelayanan kependudukan dan pelayanan catatan sipil dua layanan tersebut berfokus pada pengelolaan data pribadi serta peristiwa penting dalam kehidupan warga negara. Pelayanan kependudukan didalamnya mencakup layanan yang berhubungan dengan data pribadi atau kependudukan warga negara seperti Penerbitan KTP, KK, Surat Pindah dan Pelayanan Warga Negara Asing (WNA). Adapun pelayanan catatan sipil didalamnya mencakup layanan yang berhubungan dengan peristiwa penting yang perlu dilegalisasi dan didokumentasikan oleh negara seperti Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan, Akta Perceraian dan Akta Pengakuan dan pengesahan anak.

Pelayanan publik administrasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) merupakan sebuah layanan vital yang disediakan oleh pemerintah daerah untuk membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhan administrasi kependudukan masyarakat. Hal ini pun diatur dalam UU Nomor 24 tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, dalam rangka mewujudkan tertib administrasi kependudukan secara nasional negara wajib untuk memberikan perlindungan serta pengakuan terhadap penentuan status pribadi dan status hukum atas setiap peristiwa yang menyangkut kependudukan dari warga negara tersebut.

Disdukcapil Kabupaten Bogor berusaha meningkatkan kualitas layanan serta berupaya secara teknis untuk mentransformasikan layanan konvensional menjadi digital. Dalam keberjalanannya digitalisasi layanan publik di Kabupaten Bogor menggunakan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) milik Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri.

Identitas Kependudukan Digital (IKD) diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022, Permendagri tersebut menjelaskan bahwa Identitas Kependudukan Digital (IKD) merupakan sistem informasi

elektronik yang digunakan sebagai gambaran catatan kependudukan dan informasi dalam aplikasi digital yang dapat diakses melalui perangkat seluler serta berisi rincian data pribadi atau identitas masyarakat secara digital.

### **Pelaksanaan Pelayanan Publik Secara Digitalisasi**

Pertama, Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia (SKPWNI) merupakan dokumen penting dalam administrasi kependudukan untuk masyarakat yang akan melakukan perpindahan ke suatu daerah tempat tinggal baru dalam jangka waktu lebih dari satu tahun atau kurang. Dalam UU No 23 Tahun 2006 diatur bahwasannya warga negara yang akan melakukan pindah tempat dalam lingkup wilayah NKRI wajib memiliki SKPWNI dan melapor ke instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota setempat dalam pemenuhan administrasi kependudukan daerah asal.

Apabila diamati dari alur layanan yang terjadi, hal ini bertentangan dengan Permendagri No 108 Tahun 2019 dan Perpres No 96 Tahun 2018 bahwa dalam proses pelayanan SKPWNI saat ini tidak memerlukan adanya keterangan dari RT/RW dan Kelurahan/Desa, hal ini dikarenakan sudah adanya data yang terintegrasi atau tersimpan di Disdukcapil secara utuh tanpa perlu adanya surat keterangan dari RT/RW dan Kelurahan/Desa. Namun pelayanan di Kantor Disdukcapil Bogor masih belum bisa menerapkan hal tersebut lantaran fakta dilapangan masih ditemui alur lama yang berbelit dan mempersulit masyarakat.

Kedua, Permohonan Cetak Kartu Keluarga. Kartu Keluarga (KK) menurut UU No 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan merupakan kartu identitas keluarga yang didalamnya memuat data mengenai tentang nama, susunan, hubungan dalam keluarga, golongan darah serta identitas anggota keluarga tersebut lainnya.

Pelayanan Kartu Keluarga (KK) di

Kantor Disdukcapil Kabupaten Bogor saat ini sepenuhnya dalam proses pelayanan masih berbasis *offline* atau tatap muka. Kartu Keluarga (KK) yang telah diproses dengan layanan tatap muka tadi produk fisiknya dapat diakses sendiri oleh masyarakat/pemohon melalui aplikasi IKD berupa *softcopy*. Kartu Keluarga (KK) dalam bentuk digital itu dapat dicetak sendiri oleh masyarakat/pemohon dengan spesifikasi cetak sesuai dengan Pemendagri No 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang Digunakan dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan.

Ketiga, Permohonan Cetak Biodata WNI. Biodata WNI merupakan dokumen keterangan sebelum terbitnya KTP-el oleh Disdukcapil, biodata WNI ini merupakan salah satu dokumen administrasi kependudukan yang memuat identitas penduduk dalam bentuk fisik kertas bukan blangko seperti KTP-el. Secara regulasi Biodata WNI diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri No 72 Tahun 2022 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blangko Kartu Tanda Penduduk Elektronik serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital.

Faktor yang mendasari aktivasi fitur permohonan cetak biodata yang terdapat di aplikasi IKD adalah karena permasalahan utama dalam penyelenggaran pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Bogor yaitu pelayanan e-KTP. Persoalan yang tidak terselesaikan sampai saat ini ialah adanya kelangkaan blangko serta keterlambatan pendistribusian blangko tersebut kepada Disdukcapil Kabupaten Bogor. Lamanya proses pencetakan e-KTP di Kabupaten Bogor seringkali membuat masyarakat resah, pasalnya biodata WNI yang mereka miliki terkadang tidak dapat diafirmasi dan tidak dapat untuk mengakses layanan publik lainnya seperti urusan perbankan, asuransi bahkan pendidikan yang mengharuskan adanya fisik dari e-KTP tersebut.

Keempat, Perubahan Golongan Darah. Golongan darah memang terkesan cukup penting untuk tertera dalam dokumen kependudukan. Hal ini diatur dalam Bab II Pasal 2 Pemendagri

No 74 Tahun 2015 tentang Tata Cara Perubahan Elemen Data Penduduk Dalam Kartu Tanda Penduduk Elektronik, dimana salah satu elemen data kependudukan dalam KTP-el yaitu golongan darah. Tentunya untuk mencantumkan golongan darah tersebut perlu adanya surat keterangan medis yang sah mengenai golongan darah tersebut.

Namun dalam keberjalanannya di lapangan faktanya pengisian kolom golongan darah ini ternyata tidak diwajibkan diisi oleh masyarakat apabila masyarakat tidak mengetahui jenis golongan darahnya.

Padahal apabila diamati dasar pencantuman golongan darah tersebut sudah jelas diatur dan penting bukan hanya sebatas kolom yang sekedar dipajang. Apabila diamati, layanan administrasi perubahan golongan darah ini dirasa tidak terlalu penting dalam peningkatan kualitas layanan, karena masih terdapat layanan lain yang memang perlu digitalisasikan seperti misal akta kelahiran, akta kematian, dll. Terlebih ditegaskan pula diatas bahwa pencantuman golongan darah ini sifatnya tidak wajib bagi masyarakat yang tidak mengetahui golongan darahnya.

Disdukcapil Bogor seharusnya mampu untuk memetakan layanan publik yang memang dalam konteks layanan selalu terjadi kenaikan secara signifikan, sehingga untuk menekan angka masyarakat yang datang langsung ke Kantor Disdukcapil Bogor. Melalui skala prioritas tersebut kualitas layanan akan meningkat dan memudahkan masyarakat karena tidak perlu mengakses layanan secara *offline*.

Kelima, Pisah/Pecah Kartu Keluarga. Pisah/Pecah Kartu Keluarga (KK) merupakan salah satu layanan yang tersedia dalam fitur layanan di aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). Pelayanan pisah atau pecah Kartu Keluarga (KK) ini dilakukan ketika masyarakat/pemohon hendak akan membuat KK sendiri atau pisah KK. Permohonan pisah/pecah KK dapat dilakukan dengan alasan adanya perubahan status, penambahan atau pengurangan jumlah anggota keluarga,

pengurusan bantuan sosial ataupun alasan lainnya.

Layanan pisah/pecah KK ini merupakan masih salah satu rangkaian yang sama dengan layanan cetak KK baru, sehingga secara aturan persyaratan maka tidak beda seperti proses layanan pencetakan KK baru. Termasuk dalam alur proses pelayanan pisah/pecah KK ini masih belum terdigitalisasi secara menyeluruh, proses digitalisasi hanya terdapat di *output* produknya saja.

Layanan ini seharusnya sudah bisa terdigitalisasi secara utuh dengan pemanfaatan basis data yang sudah terintegrasi antara data di Disdukcapil daerah dengan Kemendagri, namun faktanya di lapangan masih terdapat pelayanan yang dalam prosesnya masih *offline*.

### **Faktor-faktor Kegagalan E-government**

Dalam teori *e-goverment*, Azis dan Abdul (2008) menjelaskan terdapat tiga faktor gagalnya pelaksanaan *e-government* yaitu faktor budaya, faktor infrastruktur dan faktor kepemimpinan.

Pertama, Budaya pemerintahan merupakan suatu nilai atau perilaku berupa pembakuan sebagai panduan untuk berperilaku kerja aparatur dalam rangka pemenuhan visi dan misi organisasi. Setiap instansi memiliki budaya pemerintahan yang berbeda-beda tetapi memiliki tujuan yang sama untuk memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat. Budaya tersebut disesuaikan dengan kondisi lingkungan dan sumber daya di instansi tersebut sehingga budaya tersebut cenderung sifatnya melekat pada setiap individu yang terdapat di instansi terkait.

Faktor budaya memiliki keterikatan dengan peran strategis sumber daya manusia sebagai *outcome process reposiotioning* yang dapat memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan publik. Upaya tersebut memiliki beberapa manfaat seperti adanya pengakuan dalam pendalaman peran sumber daya manusia terkait dengan manajemen kepemimpinan dan komunikasi dalam pemerintahan.

Faktor budaya ini merupakan faktor mendasar dan memerlukan komitmen perubahan yang kuat dan konsisten. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor sebagai salah satu SKPD Pemerintah Daerah Kabupaten Bogor sebenarnya cukup mudah untuk mengakses teknologi, informasi dan komunikasi melihat kondisi geografis daerah yang masuk kedalam daerah aglomerasi Jabodetabek, dan melihat banyaknya pemimpin daerah dalam hal ini Bupati memiliki visi untuk mengembangkan kualitas layanan dengan baik.

Birokrasi yang ideal seharusnya bersifat rasional, efisien, dan berorientasi pada aturan. Namun, dalam praktiknya, birokrasi sering kali menjadi berbelit-belit dan tidak efisien. Budaya tersebut mempengaruhi kenapa digitalisasi pelayanan publik di Disdukcapil Bogor tidak maksimal. Secara konsep *e-government* dapat mempermudah pelayanan publik dari suatu instansi karena menghemat biaya pelayanan *offline* dan juga mempersingkat waktu karena tidak harus datang langsung ke tempat pelayanan.

Namun, masalah dalam penerapan *e-government* ini sering terbentur dengan faktor budaya masyarakat yang memang kurang mendukung, misalkan masih banyak masyarakat yang cenderung enggan beralih ke pelayanan digital, masyarakat menganggap perubahan yang dibawa oleh perkembangan teknologi ini dianggap mengganggu rutinitas yang sudah nyaman dan terbilang rumit sehingga masyarakat cenderung resistensi terhadap perubahan.

Para birokrat didalam lembaga ini tampaknya seperti enggan menganggap digitalisasi ini sebagai hal yang terlalu penting, maka tak aneh ketika masyarakat terkesan skeptis dalam menerima segala informasi publik berkenaan dengan transformasi layanan.

Serta apabila diamati ketika seluruh layanan terdigitalisasi maka akan muncul ketakutan dan kekhawatiran yang berlebihan bahwa dengan layanan terdigitalisasi akan memangkas ruang-ruang yang berpotensi

terjadinya praktik suap, calo ataupun gratifikasi serta ketakutan akan mengancam jabatannya yang terkesan sudah mapan dan berada di zona nyaman

Kedua Infrastruktur. Infrastruktur merupakan suatu bentuk fisik akses penunjang yang digunakan untuk mempermudah kebutuhan dari manusia. Dalam konteks pelayanan publik infrastruktur merupakan hal yang penting untuk menunjang keberjalanan pelayanan kepada masyarakat, tanpa adanya infrastruktur yang memadai maka pelayanan publik yang diberikan tidak akan maksimal. Apalagi dengan adanya inovasi *e-government* yang memerlukan banyak sekali infrastruktur penunjang dalam keberjalanannya, tanpa adanya infrastruktur yang memadai maka *e-government* tidak akan berjalan dengan baik.

Disdukcapil Bogor memiliki berbagai permasalahan infrastruktur dalam pelaksanaan digitalisasi pelayanan publik. Salah satu permasalahannya adalah ketimpangan digital yang terjadi di Kabupaten Bogor, daerah Kabupaten Bogor yang luas dan juga jumlah penduduk yang banyak membawa dampak negatif ketimpangan digital yang sangat terasa. Ketimpangan tersebut menyebabkan tidak semua masyarakat bisa mengakses digitalisasi pelayanan publik terlebih Disdukcapil Bogor juga tidak memiliki aplikasi sendiri untuk menunjang digitalisasi pelayanan publik. Selama keberjalanannya Disdukcapil Bogor hanya mengandalkan aplikasi dari Dirjen Dukcapil, mereka tidak memiliki aplikasi sendiri yang dibakukan. Praktik pelaksanaan IKD pun nyatanya dalam digitalisasi pelayanan publik juga tidak sepenuhnya menggunakan sistem *online*, beberapa tahap proses pelayanan mengharuskan masyarakat untuk bisa melakukan pelayanan *offline*.

Kabupaten Bogor dengan kondisi yang sangat luas tersebut memiliki tingkat perkembangan yang berbeda di setiap kecamatan atau desa nya. Menariknya, daerah yang secara spasial berbatasan langsung dengan mantan ibukota Jakarta ini idealnya berkembang pesat

dan maju dalam berbagai sektor seperti daerah Jakarta. Namun, fakta menyebutkan masih terdapat banyak desa-desa di Kabupaten Bogor yang termasuk desa kurang berkembang dan tidak mandiri serta masih ditemukannya desa dengan status tertinggal. Apabila diamati desa-desa tersebut umumnya merupakan desa yang secara jarak dan akses yang lebih sulit untuk menjangkau ibukota kabupaten.

Bukan hanya daerah tertinggal, kesenjangan infrastruktur dibuktikan dengan masih adanya belasan desa di wilayah Kabupaten Bogor yang masih mengalami lemah sinyal, tidak ratanya pemerataan akses jaringan internet ini sangat menghambat dalam proses digitalisasi, pasalnya internet merupakan unsur pokok dalam pelaksanaan digitalisasi layanan publik.

Memperhatikan realita dilapangan yang memang perlu adanya penyusunan kebijakan yang mendukung sehingga dengan dikembangkannya kebijakan dan regulasi nantinya dapat mendukung serta mengadopsi teknologi digital bagi pemerataan akses. Kerjasama antar instansi pemerintahan dalam hal ini perlu ditingkatkan sebagai problematika multidisiplin, tidak dipungkiri dengan luasnya daerah Kabupaten Bogor memungkinkan adanya kesalahan kebijakan pembangunan ekonomi sehingga terjadi kesenjangan dalam tingkat pembangunan di setiap desa.

Ketiga Kepemimpinan, Faktor kepemimpinan merupakan salah satu faktor yang penting untuk keberjalanan *e-government*, termasuk berbagai peraturan yang dibuat perlu sejalan antara pusat dan daerah untuk menjaga kesinambungan, efisiensi dan efektivitas pemerintahan. Untuk menyatukan kepentingan, peran pemimpin diperlukan. Setiap pihak yang berkepentingan harus bekerja sama untuk menerapkan *e-government*. Dengan bekerja sama, setiap pihak akan dapat memberikan kontribusi sesuai keahlian dan kemampuan masing-masing. Meskipun ada berbagai pihak yang terlibat, masyarakat pada akhirnya merasakan manfaat dari penerapan *e-*

*government*.

Pemimpin dalam faktor ini merujuk kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor, yang memiliki kewenangan dalam mengawasi dan mengendalikan pelaksanaan kebijakan di bidang administrasi kependudukan serta mengelola data kependudukan. Tugas dan kewenangan ini diatur dalam berbagai peraturan perundang-undangan, termasuk Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dan peraturan pelaksanaannya. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil harus melaksanakan tugas dan kewenangannya dengan penuh tanggung jawab dan profesionalisme untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor sering mendapatkan teguran oleh Dirjen Dukcapil Kemendagri, hal ini dikarenakan pelayanan administrasi kependudukan di kantor Disdukcapil Kabupaten Bogor tetap *flat*, dan tidak menunjukkan perkembangan menggembirakan. Dirjen Dukcapil Kemendagri menganggap Kadisdukcapil Kabupaten Bogor tidak banyak belajar dari kadis lain di Jawa Barat yang mengerti detail urusan administrasi kependudukan.

Hal ini karena masih ditemukannya Peraturan Daerah (Perda) tentang denda layanan administrasi kependudukan dan catatan sipil. Padahal Dirjen Dukcapil sudah lama meminta Perda tersebut untuk dihapus karena memberatkan masyarakat, peraturan tersebut tertuang dalam Peraturan Daerah (Perda) Kabupaten Bogor Nomor 2 Tahun 2017 tentang Perubahan Atas Perda Kabupaten Bogor Nomor 9 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Pasal 114.

Selain konflik diatas, dalam hal ini Disdukcapil Bogor memiliki permasalahan dengan adanya miskonsepsi antara kebijakan pusat di daerah seperti adanya aplikasi yang tidak terintegrasi dengan Direktorat Jenderal Dukcapil Kemendagri.

Kemudian permasalahan kembali terletak pada tidak adanya peraturan turunan mengenai digitalisasi. Disdukcapil Bogor tidak memiliki regulasi spesifik yang mengatur tentang bagaimana digitalisasi pelayanan publik seharusnya dijalankan. Misalkan mereka membuat sebuah pelayanan berupa pelayanan via *email* tetapi tidak menetapkan regulasi yang mengaturnya sehingga sering terjadi tumpang tindih antara peraturan satu dengan peraturan lainnya.

Selain itu, pentingnya terdapat regulasi dalam sebuah program yaitu agar terciptanya transparansi dan akuntabilitas instansi tersebut sebab dengan adanya regulasi berbagai proses dari perumusan sampai pelaksanaan dapat di monitoring dengan mudah oleh masyarakat ataupun oleh lembaga pengawas lainnya. Serta dengan adanya regulasi yang ditetapkan dapat mencegah adanya penyalahgunaan kekuasaan oleh pejabat pemerintah dalam keberjalanan program tersebut.

## **KESIMPULAN**

Dalam era yang semakin masif akan kemajuan teknologi, informasi dan komunikasi ini sudah saatnya seluruh satuan kerja perangkat daerah (SKPD) di Kabupaten Bogor memanfaatkan seluruh peluang yang tersedia untuk efektivitas dan efisiensi dalam aspek pelayanan publik.

Namun, pelayanan publik dengan *digital governance* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor nyatanya mengarah pada kegagalan dalam layanan publik berbasis digital. Kegagalan digitalisasi layanan publik yang ada di Disdukcapil Bogor ini dianalisis dan ditinjau menggunakan indikator kegagalan *e-government* menurut Azis dan Abdul (2008) terdapat tiga faktor kegagalan *e-government* yaitu faktor budaya, faktor infrastruktur dan faktor kepemimpinan.

Faktor Budaya memiliki pengaruh yang besar terhadap gagalnya dari penerapan digitalisasi pelayanan publik di Disdukcapil

Bogor. Kegagalan tersebut terjadi karena budaya masyarakat yang sudah terbiasa menggunakan pelayanan di Disdukcapil Bogor secara konvensional. Ketika terdapat inovasi seperti *e-government* maka masyarakat harus beradaptasi kembali dengan kebiasaan baru, masyarakat Kabupaten Bogor belum siap untuk melakukan hal tersebut. Dari internal Disdukcapil Bogor juga terdapat permasalahan budaya sehingga digitalisasi pelayanan publik gagal. Permasalahan berada di budaya pegawai yang masih berada di zona nyaman sehingga enggan untuk bisa menyesuaikan diri dengan inovasi baru.

Variabel infrastruktur juga berpengaruh terhadap kegagalan digitalisasi pelayanan publik di Disdukcapil Bogor. Kabupaten Bogor yang wilayahnya sangat luas ditambah dengan banyaknya warga menyebabkan permasalahan yang serius dalam infrastruktur. Masih banyak ketimpangan digital yang terjadi antara satu daerah dengan daerah lainnya. Ketimpangan tersebut menyebabkan tidak semua warga Kabupaten Bogor dapat mengakses pelayanan publik yang dilakukan secara *online*.

Faktor kepemimpinan juga menjadi variabel kegagalan digitalisasi pelayanan publik di Disdukcapil Bogor. Kurangnya komitmen yang dimiliki oleh Disdukcapil Bogor sangat berdampak kepada pelaksanaannya. Hal tersebut terbukti tidak dibakukannya pelayanan publik sehingga terjadi tabrak menabrak antar peraturan. Tidak adanya pembakuan juga rawan akan penyelewengan kewenangan dan anggaran dalam pelaksanaannya. Selain itu terjadinya konflik antara pemerintah pusat dan daerah juga menjadi bukti bahwa kepemimpinan merupakan faktor kegagalan penerapan digitalisasi pelayanan publik Disdukcapil Bogor.

## **SARAN**

Berdasarkan pembahasan diatas, saran yang dapat peneliti berikan sebagai berikut:

1. Sebagai dinas yang memiliki peran yang sangat krusial dalam pemenuhan hak-hak

penduduk dalam legalitas kependudukan, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor perlu melakukan upaya peningkatan kualitas infrastruktur teknologi, informasi dan komunikasi terutama dalam pemenuhan aplikasi penunjang yang dihadirkan sebagai proses digitalisasi layanan publik agar pelayanan dapat mudah diakses, efektif dan efisien.

2. Memperhatikan luasnya daerah Kabupaten Bogor, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor perlu lebih ekstra dalam meningkatkan sosialisasi layanan publik kepada masyarakat, terlebih masyarakat di daerah perbatasan dan tertinggal agar masyarakat bisa lebih mudah dalam mengakses layanan publik.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Abdoellah, Awan Y. 2019. Teori dan Analisis Kebijakan Publik. Bandung: Alfabeta.
- Apriliani, D., Rahman, B., & Ibrahim, I. (2021). Digitalisasi pelayanan publik (inovasi pelayanan publik berbasis android di Kabupaten Bangka). *Jurnal Sosial Sains*, 1(4), 260-268.
- Budiarto, T., Rustiadi, E., & Dharmawan, A. H. (2017). Perkembangan dan Kemandirian Desa di Kabupaten Bogor, Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Tata Loka*, 19(3), 230-241.
- Cholifinando, R. (2022). Evaluasi Pelayanan Publik Dalam Pengurusan E-Ktp Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor Provinsi Jawa Barat (Doctoral Dissertation, IPDN).
- Dokumentasi Adalah: Jenis, Kegiatan, Fungsi, Tujuan, Peran (2022, November 19) Diakses pada 25 November 2022 pada laman [website: https://pakdosen.co.id/dokumentasi-adalah/](https://pakdosen.co.id/dokumentasi-adalah/).
- Dwiyanto, A. (2021). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. Ugm Press.
- Fadhallah. (2020). Wawancara. Jakarta: UNJ PRESS.
- Haq, E. H. N., & Nasution, S. (2022). Gambaran Potensi Ekonomi Kabupaten Bogor Tahun 2021. *BINA: JURNAL PEMBANGUNAN DAERAH*, 1(1), 83-100.
- Handika, P., & Sulistio, E. B. (2020). Penerapan Teknologi Industri 4.0 dalam Pelayanan Publik di Bidang Administrasi Kependudukan (Studi Pelayanan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Way Kanan). *Administrativa: Jurnal Birokrasi, Kebijakan dan Pelayanan Publik*, 2(1), 1-14.
- Handoyo, E. (2012). Kebijakan publik. Semarang: Widya Karya.
- Hasanah, H. (2017). Teknik-teknik pengamatan (sebuah alternatif metode pengumpulan data kualitatif ilmu-ilmu sosial). *At-Taqaddum*, 8(1), 21-46.
- Hardani, dkk. (2020). Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group Yogyakarta, hlm. 163-173.
- Jefri, R. (2018). Teori stewardship dan good governance. *Economics Bosowa*, 4(3), 14-28.
- Kumorotomo, W. (2009). Kegagalan penerapan e-Government dan kegiatan tidak produktif dengan internet.
- Maulidiah, Sri. (2014). Pelayanan Publik Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan. Bandung: CV Indra Prahasta.
- Munjin, R. A., Therasari, A., & Seran, G. G. (2024). Proses Pelaksanaan Kepengurusan Surat Pindah Datang Dan Pindah Keluar. *Karimah Tauhid*, 3(1), 753-761.
- Nugrahani, F., & Hum, M. (2014). Metode penelitian kualitatif. Solo: Cakra Books, 1(1), 3-4.
- Oktaviana, P. V. P., Warsono, H., & Astuti, R. S. (2024). Proses Difusi Inovasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Di Kabupaten Boyolali. *Journal of Public Policy and Management Review*, 13(2), 1-19.
- Prabowo, Y. L. A. (2020). Landasan Konseptual Perencanaan Dan Perancangan Arsitektur Universitas Atma Jaya Yogyakarta 2020 Road Racing Training Center Sentul International Circuit Melalui Pendekatan Arsitektur Moderen (Doctoral Dissertation, Universitas Atma Jaya Yogyakarta).
- Safitri, A. A. (2022). Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Inovasi Siloka di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.

- Sarosa, S. (2021). Analisis Data Penelitian Kualitatif. Sleman: PT Kanisius.
- Setyawati, D. N., & Fitriati, R. (Tahun tidak disebutkan). DIGITAL GOVERNANCE DALAM KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK. Jurnal Kebijakan Publik, 14(1), 48-55.
- Taryana, A., Suwandi, I., Nuryanto, Y., Sandjaya, T., & Ramadhan, R. A. (2022). State Of The Art Dari Digital Governance Dalam Hubungannya Dengan Good Governance Melalui Analisis Vosviewer Dan Systematic Mapping Studies (Sms). Responsive, 5(3), 141-158.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Yunaningsih, A., Indah, D., & Septiawan, F. E. (2021). Upaya meningkatkan kualitas layanan publik melalui digitalisasi. Altasia Jurnal Pariwisata Indonesia, 3(1), 9-16.
- Gabungan. Jakarta: Kencana
- H. A. W. Widjaja, Otonomi Desa Merupakan Otonomi yang Asli, Bulat dan Utuh, Cetakan Kedua, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2010.
- Zulman, B. (2019). Otonomi Desa: Konsepsi Teoritis Dan Legal. Lampung: Jurnal Analisis Sosial Politik.