

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

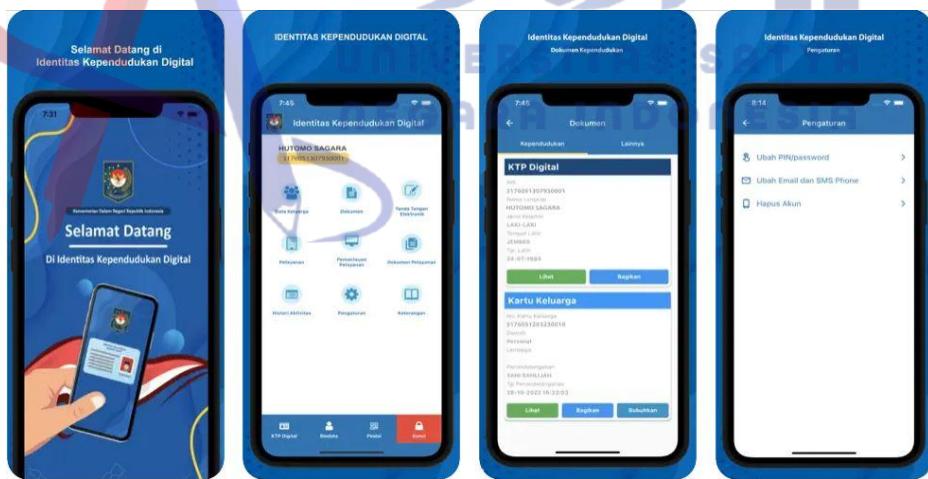
### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Transformasi digital kini menjadi salah satu strategi utama dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di era modern. Pemerintah dituntut untuk mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi informasi guna mewujudkan layanan yang lebih efisien, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan. Menurut Westerman et al. (2014) dalam Tulungen dkk. (2022), transformasi digital ini mencakup berbagai inovasi dan teknologi digital yang memperkenalkan struktur, nilai, regulasi, praktik, dan keyakinan baru, yang kemudian menggantikan, memodifikasi, atau melengkapi aturan-aturan yang telah berlaku dalam suatu organisasi, ekosistem, maupun industri. Dalam hal ini, tujuan dari transformasi digital yaitu untuk meningkatkan kinerja, efisiensi, serta kemampuan organisasi dalam merespons perubahan dan kebutuhan lingkungan, termasuk dalam memberikan pelayanan publik yang lebih cepat, mudah diakses, dan sesuai dengan harapan masyarakat.

Salah satu wujud nyata transformasi digital dalam pelayanan publik di Indonesia adalah pengembangan sistem administrasi kependudukan yang lebih efisien, transparan, dan terintegrasi lintas instansi. Menurut Rahardja et al (2017) dalam (Romawati et al., 2024) saat ini pelayanan publik mengalami perkembangan signifikan, tidak hanya dilakukan secara manual, tetapi juga melalui sistem digital berbasis online. Upaya ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan secara menyeluruh kepada masyarakat. Implementasi dari kebijakan tersebut diwujudkan

melalui peluncuran Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD), sebuah inovasi yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil di bawah naungan Kementerian Dalam Negeri. Aplikasi ini mulai diperkenalkan kepada publik sejak tahun 2022 sebagai bagian dari strategi percepatan digitalisasi layanan administrasi kependudukan.

Implementasi aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD), ini didasarkan pada ketentuan yang tercantum dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2022 mengenai Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, serta Blangko KTP-el, termasuk penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital (Kementerian Dalam Negeri RI, 2022).



**Gambar 1. 1 Tampilan Aplikasi IKD**

*Sumber : Google*

Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) merupakan representasi digital dari KTP elektronik yang dapat diakses melalui perangkat seluler, sehingga memungkinkan masyarakat untuk membawa identitas secara praktis dalam bentuk digital (Zahro & Wahyuni, 2024, p. 1). Aplikasi ini menyediakan sejumlah fitur

utama, seperti KTP digital, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, informasi data keluarga, pengajuan dokumen, informasi kependudukan serta akses ke berbagai dokumen kependudukan. Fitur-fitur ini dapat dimanfaatkan oleh warga yang sudah memiliki KTP-el dan alamat email aktif, dengan aplikasi yang tersedia untuk diunduh melalui Playstore maupun Appstore.

Bagi yang telah memiliki e-KTP, mereka diperbolehkan membuat aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). Penjelasan tentang aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dapat ditemukan dalam Pasal 13 ayat 2 Permendagri Nomor 72 Tahun 2022, dijelaskan bahwa dalam regulasi tersebut, Identitas Kependudukan Digital (IKD) merujuk pada informasi elektronik yang dipergunakan untuk mewakili Dokumen Kependudukan dan informasi terkait melalui aplikasi digital dengan menggunakan android, yang menampilkan Data diri dari pengguna (Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia, 2016).

Sejalan dengan hal tersebut, tujuan dari aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) ini untuk memberikan kemudahan dalam pelayanan kepada masyarakat dalam melakukan kepengurusan dokumen administrasi kependudukan secara digital, akurat dan cepat. Sehingga kemudahan dalam akses ini dapat meningkatkan kenyamanan bagi masyarakat, terutama bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan mobilitas atau kesibukan tinggi. Melalui aplikasi pelayanan kependudukan memungkinkan masyarakat tidak lagi harus datang langsung ke kantor pelayanan untuk mengakses layanan administrasi kapan saja dan dimana saja sehingga dapat menghemat waktu dan tenaga.

Namun, meskipun secara konsep aplikasi ini menjanjikan banyak kemudahan, realitas di lapangan menunjukkan adanya tantangan besar dalam implementasinya. Hal ini terlihat dari komentar negatif di Google Play Store.



**Gambar 1. 2 Keluhan Aplikasi IKD**

*Sumber : Google Play Store*

Berbagai komentar pengguna aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) menunjukkan adanya keluhan terkait fungsi, kemudahan akses, dan manfaat dari aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). Beberapa di antaranya menyebutkan bahwa aplikasi ini belum benar-benar mempermudah layanan karena tetap mengharuskan warga datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk aktivasi, sementara lainnya mengeluhkan kendala teknis seperti tidak bisa login atau alur penggunaan yang membingungkan.

Tantangan signifikan dalam implementasi aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) juga ditemukan di berbagai daerah. Menurut (Farhan & Annisa, 2025, p. 7), sebagian warga terutama dari kelompok usia lanjut dan masyarakat berpendidikan rendah, belum memiliki pemahaman atau keterampilan yang cukup

dalam menggunakan teknologi digital.

Hambatan tersebut terjadi karena rendahnya literasi digital yang membuat sebagian warga tidak familiar dengan penggunaan aplikasi berbasis teknologi, terutama kalangan lansia dan warga dengan tingkat pendidikan rendah. Selain itu, masih banyak masyarakat yang belum memahami secara utuh manfaat dan fungsi dari aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD), sehingga memunculkan persepsi bahwa aplikasi ini belum diperlukan dalam kehidupan sehari-hari. Kekhawatiran terhadap keamanan data pribadi juga menjadi alasan utama mengapa sebagian warga enggan mengunduh dan menggunakan aplikasi tersebut.

Kab/Kota	Jumlah Penduduk Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi DKI Jakarta (Jiwa)	
	2023	
Kep Seribu	28.523	
Jakarta Selatan	2.235.606	
Jakarta Timur	3.079.618	
Jakarta Pusat	1.049.314	
Jakarta Barat	2.470.054	
Jakarta Utara	1.808.985	
DKI Jakarta	10.672.100	

**Gambar 1. 3 Jumlah Penduduk di Provinsi DKI Jakarta (2023)**

*Sumber : Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta*

Dalam hal ini, di tercermin pada Kota Administrasi Jakarta Selatan yang merupakan wilayah dengan jumlah penduduk terbanyak ketiga di Provinsi DKI Jakarta, setelah Jakarta Timur dan Jakarta Barat. Tingginya jumlah penduduk serta keberagaman karakteristik sosial ekonomi di wilayah ini menjadi tantangan tersendiri dalam penerapan transformasi digital pelayanan publik, termasuk dalam implementasi aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). Data kependudukan yang tersedia pun terkласifikasi dalam berbagai aspek, seperti jenis kelamin, usia

produktif, tingkat pendidikan, hingga jenis pekerjaan. Klasifikasi ini disusun berdasarkan kebutuhan serta tujuan penggunaan layanan oleh masyarakat, sehingga penerapannya perlu disesuaikan dengan konteks dan kepentingan masing-masing kelompok pengguna. Cakupan layanan yang luas diharapkan mampu mempercepat tercapainya target nasional. Namun, kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa tingkat penggunaan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) tidak selalu sejalan dengan besarnya jumlah populasi yang dilayani.

Dalam konteks ini, Kecamatan Kebayoran Lama tercatat sebagai wilayah dengan tingkat penggunaan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) terendah di Jakarta Selatan pada tahun 2023.

No.	Kecamatan	Jumlah Wajib KTP	Cakupan IKD	Persentase IKD (%)	Target IKD (25%)	Cakupan terhadap Target (%)
1.	Tebet	183.751	12.261	6,67	45.938	26,69
2.	Setiabudi	89.891	4.395	4,89	22.473	19,56
3.	Mampang Prapatan	119.739	7.985	6,67	29.935	26,67
4.	Pasar Minggu	249.766	14.243	5,70	62.442	22,81
5.	Kebayoran Lama	250.287	10.884	4,35	62.572	17,39
6.	Cilandak	173.928	9.040	5,20	43.482	20,79
7.	Kebayoran Baru	120.717	8.072	6,69	30.179	26,75
8.	Pancoran	134.020	8.584	6,41	33.505	25,62
9.	Jagakarsa	277.290	19.503	7,03	69.323	28,13
10.	Pesanggrahan	200.523	12.568	6,27	50.131	25,07

**Gambar 1. 4 Jumlah Cakupan Aplikasi IKD Di Jakarta Selatan**

*Sumber : Data dari Sudin Dukcapil Jaksel*

Berdasarkan data dari Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jakarta Selatan, pada tahun 2023 penerapan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di wilayah Jakarta Selatan masih tergolong rendah secara keseluruhan, terutama di Kecamatan Kebayoran Lama. Di wilayah ini, jumlah

penduduk wajib KTP tercatat sebanyak 250.287 jiwa, namun jumlah pengguna aktif aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) baru mencapai 10.884 orang, atau sekitar 4,35% dari total wajib KTP. Jika merujuk pada target nasional yang ditetapkan sebesar 25%, maka idealnya jumlah pengguna aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kebayoran Lama seharusnya mencapai sekitar 62.572 jiwa. Dengan capaian yang baru menyentuh 17,39% dari target tersebut, Kecamatan Kebayoran Lama menempati posisi dengan tingkat adopsi Identitas Kependudukan Digital (IKD) terendah di antara kecamatan di Jakarta Selatan.

Rendahnya tingkat adopsi aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kecamatan Kebayoran Lama mencerminkan adanya hambatan dalam penerimaan layanan digital tersebut oleh masyarakat. Meskipun aplikasi ini dirancang untuk menyederhanakan akses terhadap dokumen kependudukan secara digital, kenyataannya tidak semua lapisan masyarakat siap menerima perubahan ini. Kondisi ini menjadi ironi tersendiri, mengingat Kecamatan Kebayoran Lama merupakan salah satu wilayah di Jakarta Selatan yang memiliki infrastruktur teknologi yang cukup memadai. Akses terhadap jaringan internet relatif stabil dan tingkat kepemilikan perangkat smartphone tergolong tinggi. Secara teknis, wilayah ini tidak menghadapi hambatan berarti untuk mengadopsi layanan digital. Oleh karena itu, permasalahan utama dalam rendahnya tingkat adopsi aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) bukan terletak pada ketersediaan teknologi, melainkan pada dimensi komunikasi dan pendekatan sosial yang belum optimal menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jakarta Selatan sebenarnya telah melakukan berbagai upaya sosialisasi di wilayah Kecamatan Kebayoran Lama. Strategi komunikasi yang dijalankan meliputi penyebaran informasi melalui media sosial resmi, kerja sama dengan pengurus RT/RW, serta program jemput bola ke kelurahan, sekolah, dan titik-titik pelayanan publik lainnya. Namun demikian, efektivitas sosialisasi tersebut masih menghadapi tantangan nyata di lapangan. Banyak warga yang belum memahami secara menyeluruh manfaat dan urgensi dari penggunaan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD), bahkan sebagian masyarakat sama sekali belum mengetahui keberadaan layanan ini. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara intensi komunikasi dari pihak pemerintah dengan persepsi dan penerimaan informasi di tingkat masyarakat.

Fenomena rendahnya adopsi aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kecamatan Kebayoran Lama menjadi refleksi penting atas efektivitas strategi komunikasi yang dijalankan oleh pemerintah daerah. Dalam konteks ini, dibutuhkan peran Humas dari Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jakarta Selatan sebagai ujung tombak dalam mengomunikasikan kebijakan dan program layanan publik kepada masyarakat. Sebagai bagian dari fungsi manajerial dalam komunikasi publik, Humas menjalankan tiga peran utama. Pertama, sebagai pemberi penjelasan, yaitu individu yang berperan sebagai konsultan dalam mendefinisikan masalah, memberikan saran atas berbagai pilihan, serta memantau pelaksanaan kebijakan. Kedua, sebagai fasilitator komunikasi, yakni seseorang yang biasanya bertugas dalam organisasi dan berinteraksi langsung dengan lingkungan eksternal, dengan tujuan menjaga komunikasi dua arah secara efektif.

Ketiga, sebagai fasilitator pemecahan masalah, yaitu mitra kerja yang berkolaborasi dengan pimpinan atau pejabat senior untuk mengidentifikasi dan menyelesaikan permasalahan yang dihadapi organisasi (Lattimore,2010).

Strategi komunikasi yang dirancang dan dijalankan oleh Humas seharusnya mampu menjembatani kesenjangan antara kebijakan pemerintah dengan kondisi sosiokultural masyarakat. Dalam hal ini, efektivitas strategi Humas sangat dipengaruhi oleh sejauh mana pesan yang disampaikan mampu diterima, dipahami, dan dirasakan oleh khalayak sasaran. Namun, kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa belum semua lapisan masyarakat di Kecamatan Kebayoran Lama memahami secara utuh tujuan, manfaat, maupun cara penggunaan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). Rendahnya tingkat literasi digital, serta masih dominannya pendekatan komunikasi satu arah menjadi tantangan tersendiri dalam proses sosialisasi.

Penelitian ini penting karena dibutuhkan pemahaman yang lebih jelas tentang bagaimana komunikasi publik berjalan dalam proses perubahan layanan kependudukan ke bentuk digital. Dalam konteks ini, strategi komunikasi memainkan peran krusial dalam memastikan bahwa informasi mengenai inovasi pelayanan dapat disampaikan secara jelas, diterima dengan baik, dan dipahami oleh seluruh lapisan masyarakat. Ketika komunikasi tidak menyentuh substansi kebutuhan dan pola komunikasi masyarakat secara efektif, maka adopsi inovasi cenderung berjalan lambat, partisipasi publik pun menjadi minim, dan pada akhirnya tujuan utama dari inovasi pelayanan tersebut tidak tercapai secara optimal.

Sejumlah penelitian sebelumnya telah mencoba mengkaji pemanfaatan media digital dalam menunjang pelayanan publik berbasis aplikasi. Dalam penelitian oleh Wijayanto et al. (2023), menunjukkan bahwa sosialisasi langsung melalui presentasi dan leaflet di RW 010 Kalibaru berhasil meningkatkan antusiasme warga terhadap penggunaan aplikasi aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). Temuan ini menegaskan pentingnya pendekatan tatap muka dalam membangun literasi digital di komunitas dengan akses informasi terbatas. Sementara itu, menurut Safitri dan Prathama (2023) menyoroti rendahnya literasi digital masyarakat sebagai hambatan dalam penggunaan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kelurahan Gunung Anyar Tambak. Meskipun aplikasi ini menawarkan kemudahan, sebagian warga masih memilih layanan langsung karena kurangnya sosialisasi dan pemahaman terhadap teknologi digital. Kedua studi tersebut, meskipun relevan, belum secara spesifik meneliti bagaimana strategi komunikasi diinisiasi dan diimplementasikan oleh lembaga pemerintah daerah, khususnya dalam konteks wilayah perkotaan padat penduduk yang memiliki kompleksitas sosial seperti Kecamatan Kebayoran Lama.

Kecamatan Kebayoran Lama merupakan wilayah dengan tingkat penduduk yang tinggi dengan karakteristik masyarakat yang beragam dari segi usia, tingkat pendidikan, pekerjaan, serta akses terhadap teknologi menjadikan wilayah ini sebagai cerminan kompleksitas komunikasi publik di daerah urban. Dinamika sosial ini menuntut adanya strategi komunikasi yang tidak hanya bersifat informatif, tetapi juga adaptif terhadap kebutuhan dan pola penerimaan masyarakat. Belum adanya studi yang secara eksplisit mengangkat dinamika komunikasi di tingkat

kota/kabupaten dengan fokus pada wilayah Kebayoran Lama menunjukkan adanya kekosongan kajian yang signifikan dalam ranah ini.

Dari segi pendekatan penelitian, sebagian besar studi sebelumnya menggunakan metode kualitatif deskriptif, yang memungkinkan penelusuran lebih dalam terhadap dinamika di lapangan. Pendekatan ini memberikan gambaran mengenai tantangan implementasi aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD), mulai dari rendahnya literasi digital hingga pentingnya strategi tatap muka dalam proses sosialisasi. Namun, kedua penelitian tersebut berfokus pada persepsi dan partisipasi masyarakat, tanpa mengelaborasi secara sistematis strategi komunikasi yang digunakan oleh pihak pemerintah atau humas dalam menyampaikan pesan-pesan digitalisasi layanan. Penelitian ini mengambil pendekatan berbeda dengan mengeksplorasi secara kualitatif bagaimana proses komunikasi dijalankan oleh Humas di lapangan, termasuk pola interaksi, bentuk penyampaian pesan, tantangan praktis, serta dinamika sosial yang mempengaruhi keberhasilan atau hambatan dalam sosialisasi aplikasi digital kependudukan.

Dengan demikian, penelitian ini hadir untuk mengisi kekosongan tersebut melalui pendekatan yang lebih kontekstual dan mendalam. Penelitian ini tidak hanya berkontribusi pada pengayaan literatur mengenai praktik komunikasi publik di tingkat pemerintah daerah, tetapi menawarkan perspektif baru dalam memahami strategi komunikasi di lingkungan masyarakat perkotaan yang kompleks. Harapannya, temuan dari studi ini dapat menjadi masukan strategis bagi pemerintah dalam merancang pola komunikasi yang lebih relevan terhadap kebutuhan masyarakat, khususnya dalam program digitalisasi layanan kependudukan.

## 1.2 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah **Bagaimana Strategi Humas Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jakarta Selatan Dalam Sosialisasi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (Studi Kasus Di Kecamatan Kebayoran Lama?)**

## 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan menganalisis Bagaimana Strategi Humas Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jakarta Selatan dirancang dalam program sosialisasi untuk memperkenalkan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) kepada masyarakat khususnya di wilayah Kecamatan Kebayoran Lama.

## 1.4 Manfaat Penelitian

### 1.4.1 Manfaat Teoritis

Sebagai kontribusi teoritis dalam pengembangan penelitian ilmu komunikasi, khususnya dalam bidang humas. Selain itu, penelitian ini memberikan referensi bagi mahasiswa untuk menerapkan teori yang mereka pelajari ke dalam praktik dunia nyata, memperkuat hubungan antara teori dan penerapan di lapangan. Temuan penelitian ini juga dapat dijadikan referensi mengenai peran komunikasi pemerintah dalam membangun relasi yang partisipatif dan komunikasi yang informatif dengan masyarakat. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih dalam tentang pentingnya peran humas dalam membangun komunikasi yang efektif antara organisasi dan publik.

### 1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, khususnya di Jakarta Selatan, dalam menyusun dan mengembangkan strategi humas yang lebih efektif dalam mensosialisasikan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) kepada masyarakat di Kecamatan Kebayoran Lama. Hasil penelitian ini juga dapat digunakan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas sosialisasi yang dilakukan, baik dari segi penyusunan pesan, pemilihan media komunikasi, hingga pendekatan terhadap masyarakat, sehingga tujuan utama dari sosialisasi ini dapat tercapai secara optimal.



