

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Identitas Kependudukan digital (IKD) merupakan salah satu inovasi teknologi dalam layanan kependudukan dan pencatatan sipil. Inovasi ini baru dilakukan oleh pemerintah terutama Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Indonesia. Adanya inovasi ini adalah salah satu bentuk upaya pemerintah di masa pandemi Covid-19 dalam memberikan pelayanan publik berupa mengurus administrasi kependudukan secara digital yang diharapkan dapat mempermudah masyarakat di kala pandemi. Ketika masa pandemi sudah berangsur membaik pemerintah tidak hanya memberikan pelayanan offline atau tatap muka secara langsung tetapi juga secara online. Inovasi tersebut dilakukan untuk dapat beradaptasi di era yang sekarang serba digital sehingga dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Menurut pandangan Mutimukwe (2020) bahwa layanan elektronik lembaga pemerintah memiliki sejumlah informasi yang cukup luas terkait penggunaan layanan, baik demi tujuan pengelolaan pemberinan layanan maupun peningkatan layanan. Pelayanan yang dilakukan secara digital tidak hanya jasa pelayanan publik namun juga di instansi pemerintahan, industri, pendidikan dan keamanan negara menggunakan teknologi komputerisasi yang artinya semua dapat dilakukakn secara digital. Penggunaan teknologi yang efisien dapat meningkatkan produktivitas dan efisiensi, sementara teknologi yang kurang efisien dapat menyebabkan biaya produktivitas yang tinggi.

Pencatatan penduduk yang merupakan salah satu hasil administrasi kependudukan dari sudut pandang warga negara atau masyarakat, adalah pencapaian administrasi kependudukan. Pencatatan penduduk merupakan arsip yang tepat yang diberikan kepada badan pelaksana yang secara sah sebagai bukti sah yang berasal dari pendaftaran penduduk dan administrasi

pendaftaran umum (Sasongko, 2023). Oleh karena itu, tanggung jawab penyelenggara pelayanan publik adalah tanggung jawab pemerintah yang seharusnya dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik. Karena masyarakat adalah pengguna layanan publik, mereka dapat langsung menilai standar pelayanan yang diberikan (Trisna & Meirinawati, 2023).

Data kependudukan masyarakat salah satunya dapat digunakan untuk perencanaan pembangunan berkelanjutan. Scott mengartikan penggunaa teknologi informasi oleh suatu lembaga pemerintahan yang digunakan dalam rangka upaya mentransformasikan hubungan dengan masyarakat, sektor swasta dan aktor lain yang berkepentingan sehingga memunculkan hubungan partisipatif. Hal ini perlu adanya inovasi dalam menunjang kebutuhan masyarakat dan memberikan pelayanan publik dengan baik. Salah satu kewajiban pemerintah untuk melayani masyarakatnya yaitu senantiasa memberikan pelayanan yang terbaik dan maksimal kepada masyarakat sebagaimana telah diatur dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik (Undang-Undang RI, 2009). Upaya pemerintah dalam memaksimalkan penggunaan teknologi dalam proses pelayanan kepada masyarakat. Dalam hal tersebut menuntut pemerintah baik pusat maupun daerah untuk bekerja keras mengumpulkan dan menjamin ketersediaan data penduduk yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam rangka memberi dukungan informasi mengenai kependudukan yang baik untuk pihak yang berwenang dalam merumuskan suatu kebijakan di Indonesia.

Inovasi digital yang baru dilakukan oleh Ditjen Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kementrian Dalam Negeri yakni penggunaan Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang saat ini masih gencar dilakukan diseluruh DISDUKCAPIL seluruh Indonesia dimana dapat diakses menggunakan *smart phone* berupa aplikasi yang dapat di *download* melalui *app store* maupun *IOS*. Selain IKD ada juga SIAK atau disebut dengan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan yang kegunaannya hampir sama yaitu memberikan pelayanan berupa administrasi kependudukan secara digital melalui aplikasi. Hal ini

merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah dalam penyelenggaraan suatu layanan untuk melayani kebutuhan masyarakat sesuai prosedur yang telah ditetapkan. Dengan demikian, pemerintah melakukan upaya yang diorientasikan pada kebutuhan, kepuasan, permasalahan yang terjadi, kepentingan maupun keterlibatan masyarakat yang diberikan oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien, sederhana, transparan, tepat waktu, dan dapat membangun kapasitas sumber daya manusia (Sinansari Tauhidiah, 2022)

Fungsi dari identitas bagi masyarakat yaitu sebagai landasan negara atau sebagai kewarganegaraan untuk mempersatukan bangsa dan negara (Martoredjo, 2022). Selain itu juga sebagai pemberian hak asasi manusia kepada warga negara. Sebelum diterapkan oleh masyarakat pada tahap awal penggunaan IKD ini diterapkan di lingkup pegawai Disdukcapil Kabupaten atau Kota. Adanya inovasi pelayanan KTP elektronik berbasis digital kemudian juga ada Kartu Tanda Penduduk Elektronik. Dimana yang semula berbentuk fisik kini beralih menggunakan digital. Hal ini dapat meminimalisir jika keadaan dokumen rusak atau ada perubahan biodata (Trisna & Meirinawati, 2023).

Banyaknya penyalahgunaan data pribadi, bocornya data atau peretasan akun pribadi melalui jaringan internet oleh orang tidak bertanggung jawab membuat pemerintah melakukan terobosan baru dengan adanya inovasi Identitas Kependuduk Digital untuk melindungi data pribadi masyarakat. Hal ini juga sebagai alternatif selain bentuk fisik dari sebuah dokumen. Tidak hanya KTP (Kartu Tanda Penduduk) elektronik dan KK (Kartu Keluarga) elektronik namun IKD juga dapat mengakses kartu vaksin covid-19, NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak), informasi kepemilikan kendaraan, informasi BKN (Badan Kepegawai Nasional), BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial), DTKS (Data Terpadu Kesejahteraan Sosial), dan daftar pemilih tetap tahun 2024 (Stevani, 2023). Dengan demikian dapat mempermudah masyarakat untuk mengakses dari mana saja.

Landasan pada kebijakan ini diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 tentang standar dan spesifikasi perangkat keras, perangkat lunak, dan blangko kartu tanda penduduk elektronik untuk pengelolaan identitas kependudukan digital mengatur dasar kebijakan ini. Untuk mengurangi anggaran yang dialokasikan untuk layanan administrasi kependudukan, pemerintah mengeluarkan Peraturan Pemerintah Nomor 109 Tahun 2019 yang mengubah cara percetakan dokumen kependudukan seperti akta kelahiran, akta kematian, kartu keluarga, dan surat pindah tidak lagi menggunakan blangko. Orang-orang juga dapat mencetak dokumen mereka sendiri menggunakan kertas HVS warna putih 80 gram. Karena dokumen kependudukan saat ini menggunakan barcode untuk penandatanganan, pemohon hanya akan menerima file PDF yang dikirim melalui email yang telah didaftarkan sebelumnya (Ikhsan, 2021). Dalam pembuatan dokumen secara manual juga biasanya memakan waktu yang cukup lama. Jika dokumen persyaratan dinyatakan belum lengkap maka masyarakat akan kesulitan sehingga mengalami kerugian waktu dan tenaga. Sehingga adanya inovasi ini diharapkan bisa lebih efisien dan efektif bagi masyarakat.

Salah satu kota yang telah menerapkan IKD yaitu Kota Madiun. Hal ini diatur dalam Peraturan Daerah (PERDA) Kota Madiun Nomor 24 tahun 2018 tentang perubahan atas peraturan daerah Kota Madiun Nomor 08 tahun 2009 tentang penyelenggaraan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil (Peraturan Daerah, 2018). Terdapat tahapan dalam pendampingan penerapan IKD tersebut, dimana pemerintah melakukan tahap awal pelaksanaan pada ASN, P3K, pegawai kontrak dan pegawai upahan PEMKOT Madiun sesuai dengan yang dikutip dari sumber Disdukcapil Kota Madiun (2022) yang kemudian dilanjutkan bagi mahasiswa/pelajar dan seluruh penduduk Kota Madiun lainnya. Dikutip dari Disdukcapil Kota Madiun (2023) pelaksanaan pelayanan pembuatan identitas kependudukan digital bagi masyarakat di Kota Madiun dilaksanakan pada awal tahun 2023. Pemerintah Kota Madiun berupaya agar masyarakat dapat segera menggunakannya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dimana

Kota Madiun juga menjadi salah satu kota yang berusaha untuk memberikan pelayanan publik dengan mengikuti perkembangan teknologi.

Kota Madiun juga pernah menjadi salah satu kota di Jawa Timur yang melakukan penginstalan dan aktivasi tertinggi di Jawa Timur (Stevani, 2023). Pemerintah berupaya jemput bola dengan memberikan pelayanan secara langsung di tempat pelayanan publik seperti di pasar besar Kota Madiun. Hal ini diharapkan para pedagang dan pengunjung dapat dengan mudah dalam mendapatkan pelayanan. Tujuan analisis kebijakan melalui pelayanan kependudukan yaitu adanya digitalisasi identitas kependudukan agar masyarakat dapat menerapkan teknologi informasi dan komunikasi mengenai kemudahan terkait digitalisasi kependudukan di Kota Madiun. Untuk pendaftarannya masyarakat tidak perlu waktu yang lama. Namun dalam melakukan pendaftaran masyarakat harus di dampingi oleh petugas sebab perlu adanya verifikasi dan validasi secara ketat menggunakan teknologi atau yang disebut *face recognition*. Dengan demikian masyarakat sudah dapat menduplikat KTP secara digital.

Aplikasi IKD ini dilengkapi dengan keamanan untuk menjaga privasi penggunanya. Memiliki fitur pencegahan tanggap layar, sehingga tidak bisa melakukan *screenshot* layar *smartphone*. Dengan demikian meminimalisir penyalahgunaan informasi. *Kode QR* yang dibagikan juga akan selalu berubah dan hanya berlaku 90 detik, sehingga setelah waktu tertentu kode QR tersebut sudah tidak aktif dan hanya dapat dipindai satu kali (Ikhsan, 2021). Untuk mengamankan kepemilikan identitas digital dengan cara melalui sistem autentikasi untuk mencegah terjadinya pemalsuan data. Jika terjadi *smartphone* hilang maka identitas kependudukan dapat dinonaktifkan dengan cara menghubungi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di masing-masing kabupaten sesuai dengan domisili masyarakat tinggal. Hal ini akan membuat lebih aman bagi penggunanya.

Transaksi digital antara sektor publik dan privat dipermudah dan dipercepat dengan digitalisasi kependudukan. Dengan adanya IKD ini, masyarakat tidak lagi membutuhkan fotokopi dokumen, dan dokumen digital yang sudah ada tidak perlu lagi diverifikasi oleh Dinas

Kependudukan dan Catatan Sipil. Menurut sumber dari Dirjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri, menerapkan identitas digital dengan sukses akan menghemat sekitar 50 hingga 100 miliar dolar setiap tahun. karena masyarakat tidak perlu membeli KTP elektronik berupa fisik (Ikhsan, 2021). Untuk memaksimalkan agar identitas kependudukan digital dapat berjalan perlu adanya sosialisasi kepada masyarakat agar masyarakat segera melakukan penginstalan ataupun aktivasi. Hal ini dilakukan agar mempermudah masyarakat untuk kedepannya.

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan yaitu

1. Bagaimana proses kebijakan Kota Madiun dalam menyukseskan pelaksanaan identitas kependudukan digital (IKD) untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik ?
2. Apa hambatan yang dihadapi oleh pemerintah Kota Madiun dalam pelaksanaan identitas kependudukan digital untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik ?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan judul penelitian yang telah dijelaskan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis proses kebijakan Kota Madiun dalam pelaksanaan IKD untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik
2. Untuk mengeksplorasi hambatan yang dihadapi oleh pemerintah Kota Madiun dalam pelaksanaan IKD untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik

### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun beberapa manfaat yang dapat dihasilkan dari penelitian ini yaitu :

1. Secara teoritis, dari penelitian ini diharapkan mahasiswa mampu menganalisis kebijakan yang digunakan oleh pemerintah dalam pelaksanaan identitas kependudukan digital (IKD) untuk meningkatkan

pelayanan publik di Kota Madiun. Inovasi ini dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi target sasaran penggunaan IKD dalam melakukan digitalisasi dokumen kependudukan yang saat ini telah digunakan oleh masyarakat.

2. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan pertimbangan pemerintah dalam menganalisis kebijakan pelaksanaan IKD di Kota Madiun untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih efisien dan efektif bagi masyarakat. Penelitian ini juga dapat dijadikan tambahan referensi bagi peneliti lain.

## **E. Penegasan Istilah**

### **1. Analisis kebijakan**

Analisis kebijakan menurut D.L. Weimer dan A.R. Vining diartikan sebagai proses mengevaluasi terhadap kriteria yang dianggap relevan untuk diperoleh alternatif terbaik untuk dijadikan tindakan kebijakan (Meutia, 2017). Analisis politik bersifat bijaksana, kreatif, imajinatif dan eksploratif, serta sangat bergantung pada diri sendiri. Meskipun demikian analisis kebijakan teoritis mungkin tidak sepenuhnya menghilangkan asumsi yang ada, serta analisis tersebut harus mempertimbangkan elemen-elemen kontekstual tertentu untuk menyempurnakan temuan-temuan yang diperoleh. Selain itu, analisis kebijakan juga berkaitan erat dengan masalah politik (*Public problems*).

Analisis kebijakan berdasarkan kajian kebijakannya dapat dibedakan antaranya analisis kebijakan sebelum adanya kebijakan dan sesudah adanya kebijakan. Analisis kebijakan sebelum adanya kebijakan berpacu pada permasalahan yang terjadi seperti yang dialami pada terhambatnya proses pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan diakibatkan oleh adanya pandemi membuat adanya inovasi baru yang mempermudah masyarakat melalui digital atau yang disebut identitas kependudukan digital. Kedua analisis kebijakan baik sebelum dan sesudah memiliki tujuan yang sama yaitu memberikan rekomendasi kebijakan pada pemangku kebijakan agar mendapatkan hasil kebijakan yang lebih berkualitas.

## 2. Identitas Kependudukan Digital (IKD)

Informasi elektronik yang dikenal sebagai IKD digunakan untuk menampilkan dokumen kependudukan dan mengembalikan data dalam aplikasi digital melalui perangkat yang menampilkan data pribadi, seperti identitas subjek data. Menurut Pemendagri Nomor 72 Tahun 2022, standar dan spesifikasi perangkat lunak, perangkat keras, dan blangko kartu tanda penduduk elektronik dan penyelenggara identitas kependudukan digital telah ditetapkan (Disdukcapil Sidoarjo, 2023). Salah satu manfaat penggunaan IKD sendiri adalah bahwa layanan administrasi kependudukan menjadi lebih cepat, efektif, dan efisien, tidak memerlukan anggaran khusus untuk pengembangan sistem identitas digital, dan biaya verifikasi data dalam layanan publik menjadi lebih murah karena tidak ada peran *middle man*. Dalam pandangan Castells (2010) teknologi informasi telah mengubah tatanan global dalam bidang sosial, ekonomi, serta budaya.

Ada beberapa syarat dalam penggunaan IKD yakni diantaranya yang pertama masyarakat yang akan mendaftar melalui aplikasi identitas kependudukan harus sesuai dengan domisili Dindukcapil serta menerapkan aplikasi SIAK terpusat, kedua masyarakat harus sudah melakukan perekaman KTP elektronik dan berstatus tunggal, ketiga memiliki *smartphone* berbasis android maupun *IOS*, kelima tersedia jaringan internet sesuai dengan domisili masyarakat (Ikhsan, 2021).

Dalam penggunaannya masyarakat akan dengan mudah dalam memperoleh informasi serta dokumen yang mereka inginkan. Namun meski demikian aplikasi ini juga terdapat kelebihan dan kelemahan yaitu masih perlu adanya pengembangan aplikasi ini agar memiliki performa yang lebih baik untuk memberikan fasilitas pelayanan yang terbaik pada masyarakat. Disdukcapil Kota Madiun kini berupaya agar masyarakat segera dapat melakukan aktivasi dan penginstalan dengan membuka pelayanan di beberapa tempat publik. Sehingga, dampak baik nya bisa dirasakan oleh masyarakat sendiri.

### 3. Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah jenis kinerja pemerintah untuk masyarakat (Ashari & Sallu, 2023). Tujuan dari pelayanan publik adalah untuk membuat masyarakat dan pemerintah merasa nyaman dengan berbagai inovasi pelayanan publik yang ditawarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun. Di tengah pandemi COVID-19, semua orang menghadapi kesulitan, termasuk pelayanan, tetapi pelayanan harus tetap beroperasi sebagaimana mestinya. Pelayanan yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat dapat diberikan melalui perubahan dan penyempurnaan.

Pelayanan yang diberikan oleh aparat negara menentukan kualitas pelayanan publik. Pelayanan publik harus mengikuti kemajuan teknologi. Kualitas pelayanan publik menentukan seberapa jauh pelayanan publik dapat dipertanggungjawabkan kepada publik dan pemerintah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Ashari & Sallu, 2023). Sejauh mana lembaga pemerintah memenuhi harapan masyarakat merupakan komponen dari kualitas pelayanan publik. Aksesibilitas yaitu kualitas pelayanan dapat diukur dari seberapa mudah pelayanan dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat tanpa syarat. Kemudian responsivitas dari kualitas pelayanan terkait dengan sejauh mana pemerintah atau lembaga publik mampu menanggapi keluhan, permintaan, atau kebutuhan masyarakat dengan cepat dan tepat, bertanggung jawab, memiliki keamanan, berempati, serta keterlibatan dengan masyarakat adalah elemen penting. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan, evaluasi dilakukan melalui mekanisme umpan balik dan survei kepuasan. Perlunya transparansi dalam pelaksanaan kebijakan identitas kependudukan digital dengan memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat. Selain itu juga memberikan akses yang lebih mudah bagi masyarakat untuk mendapatkan informasi terkait kebijakan identitas kependudukan digital.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik perlu adanya inovasi yang menetapkan standar keamanan yang tinggi untuk melindungi data pribadi masyarakat. Memberikan kemudahan dalam proses administrasi kependudukan untuk meminimalkan birokrasi dan meningkatkan efisiensi pelayanan. Selain itu, membutuhkan pemberdayaan bagi petugas pelayanan untuk menciptakan standar kinerja pelayanan yang baik dan meningkatkan kompetensi kinerja. Dengan adanya strategi serta komitmen yang kuat lembaga pemerintahan dapat mencapai tujuan pelayanan yang lebih baik.

#### 4. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK)

Salah satu kebijakan pemerintah pusat adalah SIAK, yang meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang administrasi melalui penggunaan teknologi informasi berbasis internet. Sistem ini dibangun sesuai dengan prosedur pelayanan administrasi dan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi yang sama seperti sistem administrasi kependudukan Indonesia. SIAK adalah sistem yang menawarkan pendaftaran dan pencatatan sipil berdasarkan peristiwa kependudukan (*population events*) dan peristiwa penting (*vital events*) (Fadhilah, 2022). Peraturan DPR (Keppres) Nomor 88 Tahun 2004 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan dan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang administrasi kependudukan dan peraturan menteri kependudukan mengatur sistem informasi administrasi kependudukan yang dapat diakses secara online.

Pemerintah bertanggung jawab untuk menjaga data kependudukan karena data tersebut secara otomatis masuk ke database yang terintegrasi pada tingkat nasional melalui internet. Terdapat manfaat yang bisa dirasakan terkait adanya SIAK diantaranya yaitu adanya efisiensi dan efektifitas dalam melakukan pelayanan publik yang cepat dan tanggap, sehingga masyarakat dipermudah dalam mengurus kepentingan pengurusan dokumen. Selain itu tertibnya administrasi kependudukan sehingga, tidak terjadi permasalahan dokumen ganda dan memperkecil

kecurangan yang terjadi dalam pelayanan kepada masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

## **F. Landasan Teori**

### **1. Analisis kebijakan**

Kebijakan diartikan dalam kata bahasa Inggris *policy*. Kebijakan merupakan prinsip atau cara bertindak yang dipilih untuk mengarahkan pengambilan keputusan. Istilah tersebut digunakan untuk menyatakan perilaku seorang aktor seperti suatu kelompok di lembaga pemerintah, seorang pejabat ataupun aktor yang ada disuatu bidang kegiatan tertentu (Nur & Guntur, 2019). Pengertian dari analisis kebijakan banyak dikemukakan oleh para ahli diantaranya William N. Dun (2000) yang mengatakan bahwa analisis kebijakan merupakan suatu bentuk disiplin ilmu sosial terapan yang menggunakan macam-macam metode penelitian dan argumen untuk menghasilkan serta pemindahan informasi yang relevan dengan kebijakan, hal tersebut agar dapat dimanfaatkan pada tingkat politik dalam rangka pemecahan masalah kebijakan. Dalam penelitian ini menggunakan teori analisis kebijakan menurut William N. Dun yang dianggap relevan dengan penelitian terkait analisis kebijakan pelaksanaan identitas kependudukan digital untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Madiun.

Analisis kebijakan menghasilkan lebih banyak saran atau bahan untuk dipikirkan oleh pembuat kebijakan publik. Bahan ini mencakup masalah terkait, peran yang harus dilakukan oleh lembaga publik yang berkaitan dengan masalah tersebut, dan berbagai alternatif kebijakan yang dapat dipilih setelah menilai tujuan kebijakan. Adapun elemen analisis kebijakan menurut William N. Dun (2000) diantaranya perumusan masalah, peramalan atau prediksi, rekomendasi, pemantauan, dan yang terakhir evaluasi. Analisis kebijakan publik menurut Dunn, 2000 dibedakan menjadi tiga bentuk diantaranya (Nur & Guntur, 2019) :

#### **1. Analisis kebijakan prospektif**

Analisis ini berupa produksi dan transformasi informasi sebelum kegiatan kebijakan dimulai serta diimplementasikan. Selain itu, analisis kebijakan adalah salah satu alat yang digunakan untuk mensintesis informasi untuk digunakan dalam merumuskan alternatif dan preferensi kebijakan. Preferensi kebijakan ini disampaikan secara komparatif dalam bahasa kuantitatif dan kualitatif serta digunakan sebagai landasan atau penuntun dalam proses pengambilan keputusan kebijakan .

2. Analisis kebijakan retrospektif

Analisis kebijakan ini merupakan sebuah penciptaan dan transformasi informasi sesudah kegiatan kebijakan dilakukan. Ada tiga tipe analisis berdasarkan kegiatan yang telah dikembangkan oleh kelompok analisis tersebut yakni analisis yang berorientasi pada disiplin, analisis yang berorientasi pada masalah hal ini jarang menyajikan informasi mengenai tujuan dan sasaran kebijakan secara spesifik dari pembuat kebijakan terutama terkait masalah praktis yang dianalisis bersifat umum. Selain itu, analisis yang berorientasi pada aplikasi ini dapat mengidentifikasi tujuan serta sasaran kebijakan dari para pembuat kebijakan dan pelaku kebijakan. Untuk evaluasi kebijakan yang dilakukan secara spesifik digunakan untuk merumuskan permasalahan kebijakan untuk mengembangkan alternatif kebijakan baru serta merekomendasikan tindakan untuk memecahkan masalah. Ketiga tipe tersebut tentu memiliki kelebihan dan kelemahannya masing-masing.

3. Analisis kebijakan yang terintegrasi

Analisis ini memiliki bentuk yang dikombinasikan dengan gaya operasi para praktisi yang menekankan penciptaan dan transformasi informasi sebelum dan sesudah tindakan kebijakan diambil. Analisis kebijakan yang terintegrasi tidak hanya mengharuskan para analisis untuk berkolaborasi dengan analisis lainnya untuk terus menghasilkan dan mengubah informasi

setiap saat. Analisis ini digambarkan dengan adanya pertentangan antara evaluasi retrospektif pada kebijakan publik beserta dengan eksperimen program kebijakan. Analisis kebijakan yang terintegrasi melakukan pemantauan evaluasi kebijakan secara terus menerus sepanjang waktu.

Berdasarkan pelaksanaan analisis kebijakan hal yang pertama kali dilakukan yaitu perumusan masalah kebijakan yang dibuat untuk menyelesaikan suatu permasalahan terhadap kemungkinan terjadinya konsekuensi yang tidak terduga saat pelaksanaan kebijakan dan dibuat untuk memecahkan permasalahan. Dalam analisis kebijakan, Dunn menetapkan tiga kategori masalah publik yang pertama masalah yang terstruktur dengan baik (*well-structured*), kedua masalah yang agak terstruktur (*moderately structure*), dan yang ketiga masalah yang tidak terstruktur (Meutia, 2017). Dalam masalah yang terstruktur dengan baik yaitu masalah yang pemecahannya hanya dapat dilakukan oleh beberapa pembuat kebijakan dengan pilihan pemecahan yang terbatas, nilai pemecahan masalah tersebut disetujui, dan hasilnya dapat diprediksi dengan tingkat probabilitas yang dapat diperhitungkan. Masalah yang agak terstruktur merupakan pemecahan masalah yang melibatkan beberapa pembuat kebijakan, dan tidak ada alternatif yang tersedia, dan nilai yang harus dicapai disetujui, serta hasilnya tidak pasti dengan kemungkinan besar yang sulit dihitung. Kemudian masalah yang tidak terstruktur yaitu masalah yang pemecahannya melibatkan banyak pembuat kebijakan, dan alternatif pemecahannya tidak terbatas, nilai yang diinginkan terus menimbulkan konflik, serta sangat sulit untuk mengetahui hasil akhirnya karena tingkat kemungkinan yang sulit dihitung (Meutia, 2017). Perumusan masalah juga dipandang sebagai proses suatu kebijakan yang dalam persyaratannya memerlukan pengakuan dari suatu situasi masalah.

Pada analisis kebijakan ada beberapa hal terkait langkah dasar yang perlu dilakukan yaitu perlunya formulasi masalah kebijakan untuk mengkaji permasalahan berdasarkan teori, informasi dan metodologi

yang relevan dengan masalah yang dihadapi, sehingga dalam pelaksanaan kebijakan akan tepat dan lebih akurat. Tujuan dari adanya kebijakan yaitu untuk memecahkan permasalahan publik yang harus dianalisis untuk merumuskan tujuan dari adanya kebijakan secara jelas, realistis, dan dapat diukur. Selain itu, untuk menilai alternatif kebijakan, analisis memerlukan standar yang jelas dan konsisten. Adapun manfaat model analisis kebijakan publik adalah dapat mempermudah penjelasan struktural tentang masalah dan membantu memprediksi hasil dari perubahan faktor penyebab permasalahan (Meutia, 2017). Tujuan lainnya yaitu penilaian alternatif untuk mendapatkan gambaran lebih lanjut tentang tingkat efektivitas dan fisibilitas masing-masing alternatif dalam mencapai tujuan, sehingga dapat diputuskan mana yang paling layak, efektif, dan efisien. Pada langkah terakhir untuk tugas analisis kebijakan publik yaitu membuat rekomendasi tentang alternatif apa yang dapat dipertimbangkan untuk mencapai tujuan secara optimal. Rekomendasi ini dapat mencakup satu atau lebih alternatif, dengan analisis menyeluruh dari berbagai faktor penilaian tersebut. Rekomendasi ini sebaiknya mencakup strategi pelaksanaan dari alternatif kebijakan yang disodorkan kepada pembuat kebijakan publik (Meutia, 2017). Dalam membuat rekomendasi kebijakan juga menemui kesulitan berupa mengetahui sasaran yang akan dianalisis. Perlunya pemetaan sasaran digunakan untuk menyusun tujuan dan hubungan dengan alternatif kebijakan.

Adapun analisis kebijakan yang dilakukan merujuk pada hasil penelitian yaitu perencanaan, proses, pelaksanaan dan evaluasi.

a. Perencanaan Identitas Kependudukan Digital

Perencanaan identitas kependudukan digital pemerintah berupaya memberikan pelayanan kepada masyarakat secara digital untuk mempermudah masyarakat serta dapat beradaptasi dengan perkembangan teknologi modern. Dimana perencanaan ini bermula dari adanya pandemi yang merubah semua kegiatan menjadi menggunakan teknologi. Sehingga adanya identitas kependudukan

ini menjadi opsi bagi pemerintah untuk tetap memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Dunn mengemukakan adanya tahapan dalam proses pembuatan kebijakan diantaranya yang pertama, fase penyusunan agenda (*Agenda Setting*) dimana pejabat yang terpilih dan diangkat menempatkan masalah kebijakan pada agenda publik. Kedua, fase formulasi kebijakan (*Policy Formulation*) dimana pejabat merumuskan alternatif kebijakan untuk mengatasi masalah. Ketiga, adopsi kebijakan (*Policy Adoption*) terdapat alternatif kebijakan yang dipilih dan diadopsi dengan dukungan dari mayoritas serta konsensus kelembagaan. Keempat, implementasi kebijakan (*Policy Implementation*) adanya kebijakan yang telah diambil dan dilaksanakan oleh unit administrasi dengan memobilisir sumber daya yang dimiliki terutama pada finansial serta manusia. Kelima, penilaian kebijakan (*Policy Assesment*) terdapat unit pemeriksa dan akuntansi yang menilai apakah lembaga pembuat kebijakan serta pelaksana kebijakan telah memenuhi persyaratan pembuatan kebijakan dan pelaksanaan kebijakan yang telah ditentukan (Rokim, 2019).

b. Proses Identitas Kependudukan Digital

Proses penggunaan identitas kependudukan digital yang berbasis aplikasi ini dapat digunakan oleh seluruh masyarakat Indonesia yang dapat diakses dimanapun. Proses penggunaan identitas kependudukan digital ini juga harus memenuhi persyaratan terlebih dahulu. Hal tersebut perlu diperhatikan bagi masyarakat agar dapat menggunakan aplikasi dan aktivasi identitas kependudukan digital. Dalam prosesnya sendiri masyarakat nantinya juga akan dibantu oleh pegawai Disdukcapil agar masyarakat tidak kebingungan saat melakukan registrasi awal. Menurut Dunn (2003) keberhasilan analisis kebijakan dapat dikembangkan melalui tiga proses diantaranya proses pengkajian kebijakan dengan menyajikan metodologi untuk menganalisis kebijakan. Kedua, proses pembuatan kebijakan merupakan

serangkaian tahapan yang saling bergantung dimana diatur menurut urutan waktu. Ketiga, proses komunikasi kebijakan dimana adanya upaya untuk meningkatkan proses pembuatan kebijakan berikut hasilnya.

c. Pelaksanaan Identitas Kependudukan Digital

Pelaksanaan identitas kependudukan digital sudah berlangsung dari tahun 2022 hingga saat ini. Transaksi digital antara entitas publik dan privat dapat dipermudah dan dipercepat dengan penggunaan teknologi informasi. Adanya identitas kependudukan digital bertujuan untuk memverifikasi identitas digital melalui verifikasi beberapa data identitas untuk memastikan bahwa seseorang memiliki KTP elektronik, serta untuk memverifikasi identitas melalui verifikasi biometrik, data identitas, kode verifikasi, dan QR (Permadi Ikhsan, 2021). Di Kota Madiun sendiri pemerintah telah melakukan pelayanan di beberapa tempat pelayanan publik dan juga di beberapa kelurahan yang ada di Kota Madiun. Pelayanan tersebut dilakukan agar masyarakat dapat dengan mudah mendapat pelayanan secara cepat dan efektif. Dalam pelaksanaan identitas kependudukan digital masyarakat sudah tidak perlu datang ke kantor hanya untuk mengurus dokumen kependudukan. Dinas Dukcapil Kota Madiun memberikan pelayanan secara online yang akan mempermudah masyarakat.

d. Evaluasi Kebijakan Identitas Kependudukan Digital

Setelah pelaksanaan suatu kegiatan terdapat evaluasi untuk mengetahui kelemahan dan kelebihan dari kegiatan tersebut. Dunn (2013) mengemukakan evaluasi kebijakan berfungsi untuk memberikan informasi yang sah dan dapat dipercaya tentang kinerja kebijakan. Ini memberikan kejelasan terkait nilai kritis yang mendasari pilihan tujuan dan sasaran, serta memberikan informasi untuk perumusan masalah dan informasi praktis. Selain itu, Dunn menciptakan tiga cara untuk menilai kebijakan yaitu evaluasi semu, evaluasi formal, dan evaluasi teoritis. Dalam evaluasi semu, ukuran

terkait manfaat atau nilai dianggap sebagai suatu yang dapat dibuktikan sendiri. Dalam evaluasi formal, ukuran terkait manfaat atau nilai dimaksudkan untuk tujuan program kebijakan yang telah dilakukan secara formal oleh pembuat kebijakan (Hidayanti, 2019). Jika evaluasi teoritis lebih mengarah pada metode deskriptif akan digunakan karena menghasilkan informasi yang dapat dipertanggung jawabkan dan valid tentang kebijakan yang dinilai. William N.Dunn (2013) mengemukakan beberapa model dalam evaluasi kebijakan diantaranya yaitu efektivitas, efisiensi, responsifitas dan yang terakhir ketepatan.

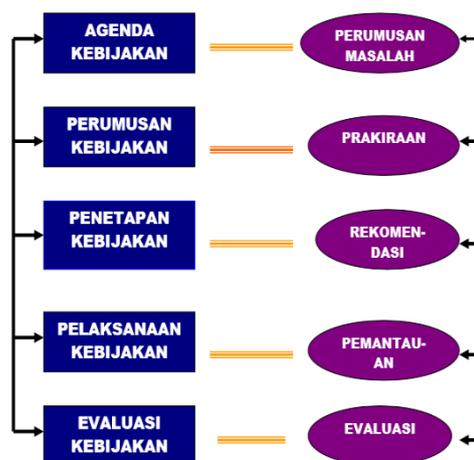
Penggunaan teori analisis kebijakan menurut William N.Dunn dianggap relevan dan memiliki sudut pandang pembahasan yang lebih luas. Teori ini didukung oleh jurnal yang berjudul analisis pelayanan identitas kependudukan digital Kelurahan Kalirungkut pada perspektif e-government yang dikemukakan oleh (Aulia & Rahmadanik, 2023). Temuan pada penelitian tersebut menunjukkan bahwa pelayanan KTP Digital yang bertujuan untuk meningkatkan layanan adminduk relatif cukup baik, sebab petugas yang memberikan pelayanan mampu memberikan informasi dan arahan yang jelas tentang jadwal pelayanan dan pertanyaan yang diajukan tentang KTP Digital yang berada di dalam aplikasi identitas kependudukan digital. Namun, ada beberapa kendala dengan software yang digunakan, seperti server yang ditutup secara mendadak yang mencegah akses SIAK. Dalam menganalisisnya Aulia dan rahmadanik menggunakan teori George Edward III dan menggunakan metode kualitatif yang dalam mengumpulkan data menggunakan teknik wawancara, observasi dan studi literatur. Hal tersebut untuk memberikan gambaran terhadap pencapaian dalam penggunaan perspektif *digital government* beserta efisiensi yang dapat dihasilkan.

Adapun penelitian lain yang juga membahas terkait analisis kebijakan dalam pelaksanaan administrasi kependudukan yang dikemukakan oleh (Nibroos et al., 2023) dengan judul jurnal analisis sitem informasi identitas kependudukan digital Disdukcapil Kota Samarinda.

Temuan dari penelitian ini jurnal tersebut mencakup analisis sistem informasi identitas kependudukan digital yang digunakan oleh Disdukcapil, atau Kantor Catatan Sipil Kota Samarinda. Metode yang digunakan dalam jurnal tersebut berupa analisis dokumentasi, observasi, dan wawancara dengan beberapa staf Disdukcapil digunakan sebagai metode penelitian. Selain itu, jurnal ini membahas bagaimana penggunaan aktivasi identitas kependudukan digital untuk mendorong digitalisasi Surabaya. Artikel lain dalam jurnal ini membahas topik seperti seberapa efektif program layanan identitas kependudukan digital dan bagaimana penggunaan identitas kependudukan digital dalam upaya keamanan data. Kedua penelitian tersebut mendukung penggunaan teori analisis kebijakan guna mengetahui pelaksanaan identitas kependudukan digital (IKD) dibidang adminitrasi kependudukan sudah terlaksana dengan baik.

Analisis kebijakan dapat didefinisikan sebagai pengetahuan yang diperoleh melalui penelitian sebab akibat kebijakan yang dapat digunakan untuk menyelesaikan berbagai alternatif program dan kinerja kebijakan. Penyusunan agenda, formulasi kebijakan, adopsi kebijakan, pelaksanaan kebijakan, dan penilaian kebijakan adalah semua bagian dari proses pembuatan kebijakan yang harus dilakukan secara bertahap.

**Gambar 1. 1 Teori Analisis Kebijakan William N.Dunn (2000)**



Sumber : (Meutia, 2017)

## 2. Pelayanan publik

Pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian tindakan yang diberikan oleh suatu organisasi atau birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik dianggap sebagai upaya untuk memenuhi hak-hak dasar masyarakat, dan pemerintah bertanggung jawab untuk melakukannya (Trisantosa et al., 2022). Adapun menurut keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2003 tentang pelayanan publik bahwasanya pelayanan publik sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang menerima pelayanan dan untuk memenuhi ketentuan dari Peraturan Perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan publik sendiri yaitu merupakan instansi pemerintahan.

Bentuk pelayanan sendiri terbagi menjadi tiga jenis yaitu yang pertama layanan secara lisan yang dilakukan oleh Pegawai di bidang hubungan masyarakat, informasi, dan bidang lainnya yang bertanggung jawab untuk memberikan penjelasan atau informasi kepada orang yang membutuhkan layanan memberikan layanan secara lisan. Kedua, Bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas adalah layanan tulisan, baik dari segi jumlah maupun pelayanannya. Karena faktor biaya, layanan tulisan cukup efisien. Ketiga, Karena hubungan lisan yang paling umum terjadi dalam hubungan pelayanan, layanan dalam bentuk perbuatan biasanya dikombinasikan dengan layanan secara lisan. Namun, tujuan utama mendapatkan layanan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan bukanlah hanya memberikan penjelasan atau kesediaan secara lisan (Mursyidah & Choiriyah, 2020).

Adanya pelayanan publik diharapkan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat dengan memenuhi standar pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hal ini sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara 63 tahun 2003 tentang petunjuk teknis transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Adapun keputusan tersebut memuat asas-asas pelayanan publik yang diantaranya :

- a. Transparansi dalam asas ini menghendaki bahwa itu harus terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkannya dimana harus cukup disediakan dan mudah dipahami
- b. Akuntabilitas asas ini mengatakan bahwa pelayanan publik harus dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional, pelayanan publik harus sesuai dengan keadaan dan kemampuan pemberi dan penerima dengan mempertahankan prinsip efektivitas dan efisiensi.
- d. Partisipatif asas ini diharapkan dapat mendorong dan mendukung peran masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan mempertimbangkan keinginan, kesesuaian, dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan Hak dalam konsep ini menuntut perlakuan yang tidak diskriminatif, yaitu tidak membedakan berdasarkan ras, ras, agama, golongan, gender, atau status sosial.
- f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban asas ini masyarakat dan pemerintah harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing.

Pelaksanaan identitas kependudukan digital ini merupakan suatu bentuk pelayanan publik yang diperuntukkan bagi masyarakat untuk mempermudah dalam pengurusan dokumen kependudukan. Dalam pelayanan publik terutama pada pelaksanaan identitas kependudukan diharapkan mampu menerapkan asas dan standarisasi pelayanan sesuai dengan perundang-undangan agar pelayanan publik dapat mencapai tujuan yang diinginkan yaitu meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Madiun terutama pada bidang administrasi kependudukan.

#### **G. Definisi Operasional**

Definisi operasional merupakan metode dan konsep riset dengan berdasar karakteristik untuk menguji hipotesis atau menjawab rumusan masalah. Pada penelitian ini menggunakan teori analisis kebijakan menurut William N.Dunn untuk mendukung penelitian terkait analisis kebijakan

dalam pelaksanaan identitas kependudukan digital untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Definisi operasional dari penelitian ini menggunakan dua teori yaitu teori analisis kebijakan menurut William N.Dunn (2000) dan teori pelayanan publik. Dalam teori analisis kebijakan menurut William N.Dunn yang memiliki beberapa elemen diantaranya perumusan masalah, peramalan atau prediksi, rekomendasi, pemantauan, dan evaluasi. Penggunaan teori analisis kebijakan diharapkan untuk menganalisis pelaksanaan identitas kependudukan digital di Kota Madiun dari mulai perencanaan kebijakan, pelaksanaan dan evaluasi yang dilakukan oleh pemerintah Kota Madiun dalam memberikan pelayanan identitas kependudukan digital pada masyarakat.

Penggunaan teori pelayanan publik diharapkan dapat mengetahui terkait pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun dalam pelaksanaan identitas kependudukan digital untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Teori pelayanan publik ini didasarkan pada asas pelayanan publik yang diatur dalam keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2003 yang berisi terkait transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, kesamaan hak dan kewajiban. Hal tersebut dapat mendukung pelayanan publik menuju yang lebih baik. Dalam pelaksanaan pelayanan publik tersebut instansi pemerintah harus memperhatikan hak tersebut dengan demikian pelayanan publik terutama pada bidang administrasi kependudukan dapat meningkat. Salah satu tugas aparat pemerintah adalah memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Akibatnya, asas-asas untuk mengembangkan kinerja aparat pelayanan publik selalu berkaitan dengan tiga pokok pelayanan publik yaitu elemen kelembagaan penyelenggaraan pelayanan, proses pelayanan, dan sumber daya manusia pemberi layanan (Mursyidah & Choiriyah, 2020). Standar pelayanan publik menurut keputusan MENPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 diantaranya yaitu terkait prosedur pelayanan yang diberikan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun, waktu penyelesaian, biaya pelayanan dilakukan secara gratis bagi masyarakat, produk pelayanan berupa penginstalan atau aktivasi

aplikasi IKD, sarana prasarana, dan kompetensi petugas pelayanan (Hardiyansyah, 2018).

## **H. Metodologi Penelitian**

### **a. Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang sudah dikumpulkan oleh peneliti. Hal ini dilakukan untuk mempertimbangkan dan memilih informan yang dianggap dapat memberikan informasi serta diharapkan untuk dapat memudahkan dalam melakukan analisa terhadap analisis kebijakan pemerintah dalam pelaksanaan identitas kependudukan digital untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik (Safitri, 2021).

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kualitatif untuk mengkaji data secara mendalam dan rinci. Hal ini dapat meningkatkan pemahaman terhadap topik yang dikaji. Penggunaan teori analisis kebijakan menurut William N.Dunn dan teori pelayanan publik. Dalam pendekatan penelitian ini peneliti mampu memahami kondisi dari informan sehingga dalam penggalan data dapat tersalurkan dengan baik. Dalam penggalan data pertanyaan dapat dikembangkan sesuai dengan kebutuhan saat berada dilapangan.

### **b. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun. Peneliti mengambil lokasi penelitian tersebut karena Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun merupakan salah satu daerah yang melakukan pernah mendapat prestasi sebagai penginstalan dan aktivasi identitas kependudukan digital tertinggi di Jawa Timur. Hal ini mendorong peneliti untuk menggali informasi terkait analisis kebijakan pemerintah dalam pelaksanaan identitas kependudukan digital untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

### **c. Subjek Informan**

Subjek pada penelitian ini yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun. Pengambilan informasi data

menggunakan teknik *purposive sampling*. Adapun subyek dari penelitian ini beserta alasan memilih informan diantaranya Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun atau staff yang terlibat dan memiliki wewenang terhadap kebijakan dalam pelaksanaan identitas kependudukan digital (IKD) di Kota Madiun, pegawai kelurahan, serta Masyarakat sebagai informan yang telah menggunakan identitas kependudukan digital di Kota Madiun.

#### **d. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data penelitian kualitatif ini untuk memperoleh informasi dengan akurat dan lengkap, maka dilakukan penggalian data ke instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, kelurahan dan masyarakat dengan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Pengumpulan informasi data berdasarkan Milles *et.al* (2014) melalui wawancara, observasi dan dokumentasi serta analisis data serta mereduksi data yang terdiri dari rangkuman dan kesimpulan menyesuaikan kondisi yang ada di lapangan (Mursalim, 2017). Adapun teknik pengumpulan data sebagai berikut :

##### **a. Wawancara**

Metode pengumpulan data yang dikenal sebagai wawancara dilakukan secara lisan dalam pertemuan tatap muka baik secara individual maupun kelompok. Dalam melakukan wawancara berpegang pada pedoman yang telah disiapkan sebelumnya, yang telah disusun secara sistematis terkait hal-hal yang akan ditanyakan. Penelitian ini bersifat semi terstruktur yang dimana dalam menggali informasi kepada informan jika kurang memuaskan maka memungkinkan untuk dikembangkannya suatu pertanyaan tersebut. Pada proses wawancara peneliti telah menentukan informan yakni Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, pegawai kelurahan dan masyarakat pengguna layanan.

##### **b. Observasi**

Observasi merupakan pengamatan secara langsung yang dilakukan oleh peneliti di lapangan untuk melihat kenyataan dan

fakta sosial sehingga di selaraskan antara hasil wawancara dari informan atau ojek pengamatan. Observasi dilakukan secara langsung pada informan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kelurahan dan masyarakat pengguna layanan tentang analisis kebijakan pelaksanaan identitas kependudukan digital untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Madiun. Teknik observasi digunakan untuk menggali data dari sumber yang berupa peristiwa, perilaku, tempat atau lokasi, dan benda serta rekaman gambar.

c. Dokumentasi

Metode pengumpulan data yang dikenal sebagai dokumentasi melibatkan penggunaan catatan atau dokumen lain yang tersedia di lokasi penelitian bersama dengan sumber lain yang terkait dengan subjek penelitian. mengumpulkan informasi secara tertulis, foto, dan rekaman suara dari berbagai sumber. Untuk tujuan penelitian ini, dokumentasi dapat digunakan sebagai arsip atau memo. Dalam hal ini, dokumentasi berkaitan dengan gambar atau dokumen yang didukung dengan catatan dari peneliti lain atau jurnal.

e. Keabsahan Data

Pemeriksaan terhadap keabsahan data ditentukan menggunakan uji kredibilitas, hal ini dilakukan untuk membuktikan tingkat keberhasilan yang sesuai dengan kenyataan saat di lapangan. Keabsahan dapat dilakukan untuk membuktikan apakah penelitian tersebut ilmiah sekaligus untuk menguji data yang diperoleh. Penelitian untuk menguji kredibilitas, penelitian menggunakan triangulasi. Menurut Norman K Denzin (1978) dikutip dari pustaka pelajar Yogyakarta menjelaskan bahwa triangulasi adalah gabungan dari berbagai metode untuk mengkaji fenomena agar berkaitan sesuai dengan sudut pandang serta perspektif berbeda. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan triangulasi metodologi.

Triangulasi metodologi adalah proses pengumpulan data untuk melengkapi data observasi dan wawancara. Dalam penelitian ini, triangulasi metode digunakan. Metode penelitian wawancara dan dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan informasi dari berbagai sudut pandang. Validitas konvergen dan tingkat validitas eksternal diuji melalui penggunaan teknik triangulasi. Metode triangulasi dapat meningkatkan akurasi data dengan memberikan gambaran yang lebih lengkap tentang fenomena penelitian.

**f. Metode Analisis Data**

Analisis data merupakan proses pengumpulan data yang diperoleh dari wawancara, dokumentasi serta studi kepustakaan untuk mencari kebenaran sebuah informasi yang masih kabur serta mengarahkan pada permasalahan yang sesuai dengan penelitian. Teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu menggunakan model analisis menurut Milles *et.al* (2014) diantaranya penyajian data, pengumpulan data, kondensasi data, dan penarikan kesimpulan.

**a. Penyajian Data**

Penyajian data merupakan kumpulan informasi yang dapat digunakan untuk menyimpulkan penelitian. Tujuan dari penyajian data ini adalah untuk menemukan pola yang signifikan, menunjukkan kemungkinan menarik kesimpulan, dan memberikan tindakan. Penyajian data yang sering digunakan dalam penelitian kualitatif yaitu bentuk teks naratif dari catatan lapangan. Hal ini dilakukan agar penulis fokus pada permasalahannya dan memberikan penggolongan berdasarkan pertanyaan yang diajukan serta pedoman wawancara.

**b. Pengumpulan Data**

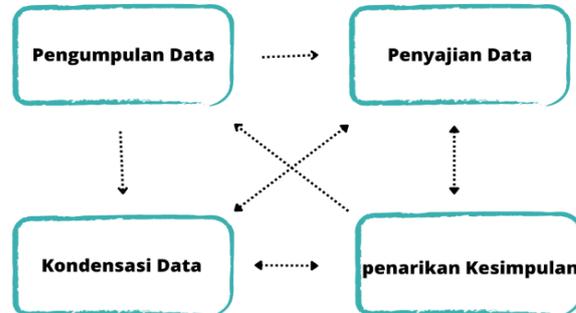
Penelitian ini mengumpulkan data melalui dokumentasi dan wawancara. Hal ini merupakan komponen penting dari analisis penelitian yang dilakukan, peneliti harus memastikan bahwasanya data yang diperoleh telah sesuai dengan rumusan masalah penelitian.

c. Kondensasi Data

Kondensasi data mengarah pada proses pemilihan menyederhanakan, menyeleksi, memfokuskan, mentransformasi dan mengabstraksi, data yang telah didapat untuk catatan lapangan ataupun transkrip dalam penelitian.

d. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan merupakan tahapan akhir dalam penelitian kualitatif. Tahap ini bertujuan untuk menyusun catatan, pernyataan dan arahan dari sebab akibat. Kesimpulan dapat bersifat sementara dan memungkinkan mengalami perubahan apabila data yang ditemukan tidak mendukung. Menurut Milles, Huberman dan Saldana (2014) mencari dan mengumpulkan data yang pada tahap akhirnya disimpulkan secara keseluruhan data yang telah diperoleh dalam penelitian.



**Gambar 1. 2 Analisis Model Milles et.al (2014)**