

**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM RIAU
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**PELAKSANAAN PELAYANAN PENYELENGGARAAN PENERBITAN
IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL
(Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru)**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu
Bidang Ilmu Sosial Program Studi Administrasi Publik
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Islam Riau*



REGI JUNIKO PUTRA
NPM: 207110167

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU
2025**

YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM RIAU
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Nama : Regi Juniko Putra
NPM : 207110167
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pelaksanaan Pelayanan Penyelenggaraan Penerbitan
Identitas Kependudukan Digital (Studi Di Dinas
Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

Format system matika dan pembahasan masing-masing materi dalam Skripsi ini telah telah dipelajari dan di nilai relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah, oleh karena itu di nilai layak serta dapat di setujui untuk disidangkan.

Pekanbaru, 12 Juni 2025

Turut Menyetujui
Program Studi Administarai Publik

Pembimbing



Lilis Suriani S.Sos., M.Si



Kartius, S.Sos., M.AP

YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM RIAU
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Nama : Regi Juniko Putra
NPM : 207110167
Program Studi : Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Pelaksanaan Pelayanan Penyelenggaraan Penerbitan Identitas Kependudukan Digital (Studi Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

Naskah skripsi ini secara keseluruhan relative telah memenuhi ketentuan-ketentuan metode penelitian ilmiah, oleh karena itu Tim Penguji Ujian Komprehensif Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dapat menyetujui dan menerimanya untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana.

Pekanbaru, 12 Juni 2025

Ketua



Kartius, S.Sos., M.AP

Sekretaris



Drs. Parjivana, M.Si.

Mengetahui
Wakil Dekan 1 Bidang Akademik



Indra Safri, S.Sos., M.Si

Anggota ,



Dr. Made Devi Wedayanti M.Si

YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM RIAU
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PRNGESAHAN SKRIPSI

Nama : Regi Juniko Putra
NPM : 207110167
Program Studi : Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Pelaksanaan Pelayanan Penyelenggaraan Penerbitan
Identitas Kependudukan Digital (Studi Di Dinas
Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota
Pekanbaru.

Naskah skripsi ini benar telah dilakukan perbaikan dan penyempurnaan oleh mahasiswa bersangkutan sesuai dengan koreksi dan masukan Tim penguji dan di nilai telah memenuhi persyaratan administrative dan akademis, oleh karna itu dapat di sahkan sebagai karya ilmiah.

Pekanbaru, 12 Juni 2025

Ketua



Kartius, S.Sos., M.AP

Sekretaris



Drs. Parjiyana, M.Si.

Turut Menyetujui.

Wakil Dekan I Bidang Akademik



Ketua Program Studi
Administrasi Publik





UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

الجامعة الإسلامية الريوية

Alamat : Jalan Kaharuddin Nasution No. 113 Marpoyan, Pekanbaru, Riau, Indonesia 28284
Telp. +62 761 674674 Fax. +62 761 674834 Email fsiipol@uir.ac.id Website : www.uir.ac.id

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI PROGRAM STUDI (S1) ILMU ADMINISTRASI PUBLIK FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS ISLAM RIAU

Bismillahhirrohmannirohim

Penguji Ujian Skripsi Tahun Akademik 2024/2025 Program Studi (S1) Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau dengan susunan sebagai berikut :

NO.	NAMA PENGUJI	JABATAN	TANDA TANGAN
1.	Kartius, S.Sos., M.AP	Ketua	
2.	Drs. Parjiyana, M.Si.	Sekretaris	
3.	Ema Fitri Lubis, S.Sos., M.Si Dr. Made Deri W.	Anggota	

Da Hari Kamis Tanggal 12 Juni 2025 Jam WIB telah menguji Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik:

NAMA	: Regi Juniko Putra	Tanda Tangan Peserta :
No. Mahasiswa	: 207110167	
P.K. Sementara	:	
Pembimbing	: Kartius, S.Sos., M.AP	

elah Tim Penguji mengadakan Sidang dan menilai hasil ujian yang telah dicapai, maka akhirnya Mahasiswa tersebut dinyatakan :

LULUS	MENGULANG
-------	-----------

DENGAN NILAI : **B +**

catatan: **Perbaiki lagi sesuai saran.**

Dekan,

Ira Safri, S.Sos., M.Si.
Dekan I Bid. Akademik

Pekanbaru,
Ketua Tim Penguji,

Kartius, S.Sos., M.AP



KEPUTUSAN DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU
NOMOR : 768 /UIR-FISIPOL/KPTS/2025

TENTANG

TIM PENGUJI UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI MAHASISWA

BISMILLAHIRRAHMANIRRAHIM

DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU

- Menimbang** : a. Bahwa untuk mengevaluasi tingkat kebenaran penerapan kaidah dan metode penelitian ilmiah dalam naskah Skripsi Mahasiswa maka dipandang perlu untuk diuji dalam forum ujian komprehensif.
b. Bahwa Tim Penguji dimaksud perlu ditetapkan dengan Surat Keputusan Dekan.

- Mengingat** : 1. UU Nomor: 20 Tahun 2003 Tentang Pendidikan Nasional
2. PP Nomor: 60 Tahun 1999 Tentang Sistem Pendidikan Tinggi
3. SK. Mendiknas RI Nomor 045/U/2002 tentang Kurikulum Inti Pendidikan Tinggi.
4. SK Rektor UIR Nomor: 141/UIR/KPTS/2009 tentang Kurikulum Baru Fisipol UIR
5. SK Rektor UIR Nomor: 391/UIR/KPTS/2020, tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Dekan Fakultas dan Direktur Pascasarjana UIR masa bakti 2020-2024.

- Memperhatikan** : Rekomendasi Ketua Jurusan/Ketua Program Studi dan Wakil Dekan Bidang Akademik (WD.I) tentang Usulan Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Mahasiswa.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan** : KEPUTUSAN DEKAN FISIPOL TENTANG TIM PENGUJI UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI MAHASISWA

1. Dosen Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Mahasiswa atas nama yang tersebut dibawah ini :

Nama : Regi Juniko Putra
N P M : 207110167
Program Studi : Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)

Struktur Tim :

- | | |
|---|--------------------------------------|
| 1. Kartius, S.Sos., M.AP | Sebagai Ketua Merangkap Penguji |
| 2. Drs. Parjiyana, M.Si | Sebagai Sekretaris Merangkap Penguji |
| 3. Dr. Made Devi Wedayanti, S.AP., M.Si | Sebagai Anggota Merangkap Penguji |
2. Tim Penguji melaksanakan tugas dan mengisi serta menandatangani berkas ujian sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan Fakultas;
3. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.

Ditetapkan di : Pekanbaru
Pada tanggal : 24 Juli 2025 M
28 muharram 1447 H
DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU,



Assoc. Prof. Dr. Kasmanto Rinaldi, SH., M.Si.
NPK. 110802423

Tembusan :

1. Rektor UIR
2. Ka. Biro Keuangan UIR
3. Wakil Dekan I FISIPOL UIR
4. Ketua Prodi Administrasi Publik FISIPOL UIR

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis ucapkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang mana berkat Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pelaksanaan Pelayanan Penyelenggaraan Penerbitan Identitas Kependudukan Digital (Studi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru)”**.

Penulis menyadari dalam penelitian ini masih terdapat kekurangan dan kelemahannya. Oleh karena itu kritik dan saran akan diterima penulis sebagai perbaikan untuk kedepannya. Dalam skripsi ini penulis mendapatkan banyak dukungan, motivasi, serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terimakasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada :

1. Rektor Universitas Islam Riau Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH., MCL yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menimba Ilmu di Universitas Islam Riau.
2. Bapak Assoc. Prof. Dr. Kasmanto Rinaldi., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
3. Ibu Lilis Suriani, S.Sos., M.Si selaku Ketua Prodi Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
4. Bapak Eko Handrian, S.Sos, M.Si selaku sekretaris Program Studi Administrasi Publik.
5. Bapak Kartius, S.Sos.,M.AP sebagai Dosen Pembimbing yang telah banyak

membantu melalui memberikan waktu, bimbingan, arahan, dan dukungan kepada penulis dalam penulisan hasil penelitian ini.

6. Seluruh dosen-dosen khususnya dosen Program Studi Administrasi Publik serta Tata usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang telah memberikan semua ilmu kepada penulis.
7. Teristimewa Penulis hanturkan kepada Ayahanda Tarmizi dan Ibunda Ratnawati yang telah melimpahkan kasih sayang, support moral maupun material serta do'a yang tiada hentinya kepada dalam menghadapi segala rintangan dan cobaan untuk meraih kesuksesan, semoga mereka sedikit berbangga melihat sebahagian kecil bentuk bakti ananda menyelesaikan amanah mereka dalam menuntut ilmu pengetahuan.
8. Teman-teman sekaligus Keluarga saya di Program Studi Administrasi Publik angkatan 2020 yang saat ini sama-sanma berjuang dalam menyelesaikan skripsinya masing-masing Dan Teman-teman sekaligus keluarga Himia Publik Hibemaja Fisipol Universitas Islam Riau yang memberi warna dalam hidup saya dan memberi semangat dalam menulis penelitian ini.
9. Orang-orang yang selalu berada dibelakang saya untuk membantu dan mendoakan saya yang tidak bisa disebutkan satu persatu hanya Allah SWT yang bisa membalas kebaikan kalian semua.
10. Terakhir tapi tidak kalah penting, saya ingin berterimakasih kepada diri sendiri yang merupakan bagian kebahagiaan tersendiri karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini, terimakasih telah percaya pada diri

sendiri bahwa saya bisa melalui semua ini, terimakasih karena tidak pernah berhenti mencintai dan menjadi diri sendiri, terimakasih sudah Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan di luar keadaan dan tetap memutuskan untuk tidak pernah

11. menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri saya sendiri.
12. Semoga Allah SWT. Memberikan berkah-Nya untuk membalas kebaikan yang penulis terima. Besar harapan penulis agar penelitian ini bermanfaat bagi pembaca dan semoga ilmu yang penulis peroleh ini dapat berguna untuk pengembangan ilmu pengetahuan dan mendapat ridho dari Allah SWT. Aamiin.

mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini, terimakasih telah percaya pada diri sendiri bahwa saya bisa melalui semua ini, terimakasih karena tidak pernah berhenti mencintai dan menjadi diri sendiri, terimakasih sudah Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan di luar keadaan dan tetap memutuskan untuk tidak pernah menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri saya sendiri.

Semoga Allah SWT. Memberikan berkah-Nya untuk membalas kebaikan yang penulis terima. Besar harapan penulis agar penelitian ini bermanfaat bagi pembaca dan semoga ilmu yang penulis peroleh ini dapat berguna untuk pengembangan ilmu pengetahuan dan mendapat ridho dari Allah SWT. Aamiin.

Pekanbaru, 26 November 2024



Penulis. REGI JUNIKO PUTRA

**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM RIAU
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH

Saya Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru Peserta Seminar Komprehensif yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Regi Juniko Putra
NPM : 207110167
Program Studi : Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Pelaksanaan Pelayanan Penyelenggaraan Penerbitan Identitas Kependudukan Digital (Studi Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru)

Atas naskah yang didaftarkan pada komprehensif Penelitian ini berserta seluruh dokumen persyaratan yang melekat padanya dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Seminar komprehensif ini adalah benar hasil karya sendiri (tidak ada unsur plagiat) Yang saya tulis sesuai dan mengacuh pada kaedah-kaedah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah
2. Keseluruhan persyaratan administrasi, akademi, dan keuangan yang melekat pada ini adalah benar-benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh Fakultas dan Universita
3. Apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti secara sah saya bahwa saya ternyata melanggar dan atau belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas pernyataan yang ada pada butir 1 dan butir 2 tersebut diatas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil seminar komprehensif yang telah saya ikuti dan serta sanksi lain sesuai dengan ketentuan dari fakultas dan universitas serta Hukum Negara Republik Indonesia.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa ada tekanan dari pihakmanapun

Pekanbaru 19 Maret 2025



Regi Juniko Putra

**PELAKSANAAN PELAYANAN PENYELENGGARAAN PENERBITAN
IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL
(Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru)
Regi Juniko Putra ¹, Kartius**

Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam
Riau, Jl. Kharudin Nasution No 133 Perhentian Marpoyan, Pekanbaru, Indonesia
regijunikoputra@student.uir.ac.id kartius@soc.uir.ac.id

Abstrak

Pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan prima kepada semua warganya. Pemerintah menerapkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 sebagai dasar hukum penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD). Tujuan penelitian untuk menganalisis pelaksanaan pelayanan penyelenggaraan penerbitan identitas kependudukan digital di Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field Research*) dan pengambilan data ini diperoleh melalui teknik wawancara dengan memperoleh informasi dan pendapat-pendapat dari subjek penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan pelaksanaan pelayanan penerbitan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Pekanbaru menunjukkan bahwa meskipun ada upaya yang signifikan untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam aktivasi IKD, masih terdapat tantangan yang mempengaruhi pelaksanaan kebijakan ini. Berdasarkan wawancara dengan pejabat terkait, dapat disimpulkan bahwa proses sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah sudah cukup baik, namun rendahnya tingkat kesadaran masyarakat dan keterbatasan akses terhadap teknologi (seperti internet yang tidak stabil) menjadi hambatan utama dalam pelaksanaan kebijakan ini.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Identitas Kependudukan Digital

**IMPLEMENTATION OF DIGITAL POPULATION IDENTITY
ISSUANCE SERVICES
(Study at the Population and Civil Registration Office of Pekanbaru City)
Regi Juniko Putra ¹, Kartius**

*Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Riau Islamic
University, Jl. Kharudin Nasution No 133 Perhentian Marpoyan, Pekanbaru,
Indonesia*

regijunikoputra@student.uir.ac.id kartius@soc.uir.ac.id

Abstract

The government has a responsibility to provide excellent service to all its citizens. The government implements the Regulation of the Minister of Home Affairs Number 72 of 2022 as the legal basis for the implementation of Digital Population Identity (IKD). The purpose of the study was to analyze the implementation of digital population identity issuance services at the Population and Civil Registration Office of Pekanbaru City. This type of research is field research and data collection is obtained through interview techniques by obtaining information and opinions from research subjects.

The results of the study show that the implementation of Digital Population Identity (IKD) issuance services at the Population and Civil Registration Service (Disdukcapil) of Pekanbaru City shows that although there are significant efforts to increase community participation in IKD activation, there are still challenges that affect the implementation of this policy. Based on interviews with related officials, it can be concluded that the socialization process carried out by the government is quite good, but the low level of public awareness and limited access to technology (such as unstable internet) are the main obstacles in the implementation of this policy.

Keywords: Public Services, Digital Population Identity

DAFTAR ISI

Halaman

PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
PERSETUJUAN TIM PENGUJI	ii
PENGESAHAN SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	1
<i>ABSTRACT</i>	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	12
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	12
1. Tujuan Penelitian.....	12
2. Kegunaan Penelitian.....	12
BAB II STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PEMIKIRAN...	14
A. Studi Kepustakaan	14
1. Kebijakan Publik	14
2. Implementasi Kebijakan.....	15
3. Model Implementasi Kebijakan	18
4. Pelayanan Publik	27
5. Administrasi Kependudukan	29
6. Identitas Kependudukan Digital (IKD)	31
B. Kerangka Pemikiran	32
C. Konsep Operasional.....	34
D. Operasional Variabel	35
BAB III METODE PENELITIAN.....	38

A. Tipe Penelitian.....	38
B. Lokasi Penelitian	39
C. Informan dan Key Informan	39
D. Jenis dan Sumber Data	40
E. Teknik Pengumpulan Data	41
F. Teknik Analisis Data	42
G. Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian.....	45
BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN	46
A. Gambaran Umum Kota Pekanbaru.....	46
B. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru	52
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	61
A. Identitas Informan	61
B. Hasil Pembahasan Penelitian.....	66
BAB VI PENUTUP	86
A. Kesimpulan.....	86
B. Saran	87
DAFTAR PUSTAKA.....	89
LAMPIRAN	91

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel I.1 : Jumlah Penduduk Kota Pekanbaru Tahun 2021-2023.....	6
Tabel I.2 : Jumlah Penduduk Wajib E-KTP Melakukan Aktivasi IKD di Kota Pekanbaru Tahun 2022-2023	7
Tabel II.1 : Konsep Operasional Pelaksanaan Kebijakan Penyelenggaraan Penerbitan Identitas Kependudukan Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.....	35
Tabel III.1 : Informan Penelitian	40
Tabel III.2 : Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian	45
Tabel IV.1 : Luas Daerah Menurut Kecamatan di Kota Pekanbaru 2023	48
Tabel IV.2 : Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan (Jiwa) 2021-2023	49
Tabel V.1 : Distribusi Jumlah Informan Menurut Jenis Kelamin	62
Tabel V.2 : Distribusi Jumlah Informan Menurut Umur.....	64
Tabel V.3 : Distribusi Jumlah Informan Menurut Tingkat Pendidikan.....	65

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar I.1 : Aplikasi Identitas Kependudukan Digital	2
Gambar I.2 : Display Identitas Kependudukan Digital	9
Gambar II.1 : Kerangka Pemikiran Tentang Pelaksanaan Kebijakan Penyelenggaraan Penerbitan Identitas Kependudukan Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.....	45
Gambar III.1 : Model Analisis Data Interaktif Miles dan Huberman	42
Gambar IV.1 : Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Pekanbaru.....	60

BAB I

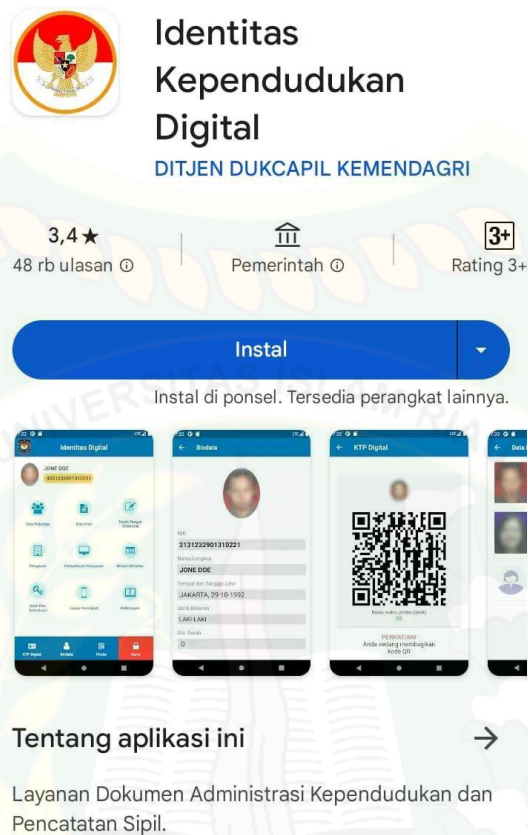
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pekerjaan seseorang, kelompok, atau organisasi untuk memenuhi kebutuhan, baik secara langsung maupun tidak langsung, disebut pelayanan (Harbani, 2016). Artinya, dalam konteks ini, memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara. Pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan kepada semua warganya. Namun, faktanya adalah bahwa keadaan penyelenggaraan pelayanan di Indonesia masih kurang efisien dan efektif, dan sumber daya manusia masih kurang.

Untuk mewujudkan kesejahteraan, fungsi yang diwajibkan dalam pelaksanaan program pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini akan berfungsi sebagai tolak ukur tata kelola pemerintahan yang baik, atau *good governance*. Pemerintah harus memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat (Nengtias et al., 2021). Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blangko Kartu Identitas Kependudukan Elektronik serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital (IKD) adalah dasar yang digunakan pemerintah untuk memulai penggunaan Identitas Kependudukan Digital (IKD) pada tahun 2022. Konsep Identitas Kependudukan Digital (IKD) mengacu pada penggunaan sistem informasi dan teknologi untuk mengelola data identitas penduduk melalui smartphone. IKD dapat didownload melalui *playstore* maupun *appstore*.

Gambar I.1 : Aplikasi Identitas Kependudukan Digital



Dari Gambar I.1 di atas menunjukkan bahwa aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) memiliki rating Bintang satu yang cukup banyak sehingga mengakibatkan rating sebesar 3,4 dari 5. Sekitar 48 ribu orang telah memberikan *feedback* tentang penggunaan inovasi IKD, namun lebih dari setengahnya memberikan *feedback* yang kurang positif.

Pelayanan publik merupakan bentuk pelayanan untuk masyarakat yang menghasilkan suatu jasa publik berupa administratif dan menjadi tanggung jawab bagi pemerintah. Hal ini sudah diatur dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan pasal 1 ayat (7) yang menyatakan bahwa instansi pelaksana pemerintah Kabupaten/Kota bertanggung jawab dan berwenang

dalam melaksanakan pelayanan dan urusan administrasi kependudukan. Pada aplikasi IKD ini terdapat dokumen kependudukan KTP-el serta Kartu Keluarga digital serta terdapat dokumen lainnya yang secara otomatis dapat diakses misalnya Kartu Vaksin Covid-19, NPWP, BPJS, DPT Pemilu 2024. Dengan adanya IKD ini pelayanan administrasi kependudukan menjadi mudah, cepat, efektif dan efisien serta menghemat anggaran pengadaan blangko, *ribbon*, *film* dan *cleaning kit* serta tidak tergantung pada vendor karena dikembangkan sendiri oleh Ditjen Dukcapil, tidak memerlukan anggaran khusus dalam pembangunan sistem IKD serta menurunkan biaya verifikasi data pada pelayanan publik karena menghilangkan peran *middle man*. Bentuk pelayanan ini merupakan inovasi dari Ditjen Dukcapil Kemendagri yang sesuai pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Seiring dinamika perkembangan jumlah penduduk serta tuntutan tertib administrasi dibanyak lini pelayanan publik, maka pelayanan dokumen kependudukan menjadi isu penting. Terus meningkatnya jumlah penduduk dari waktu ke waktu, terutama di wilayah perkotaan, menyebabkan meningkatnya permintaan terhadap pelayanan pembuatan dokumen kependudukan. Peningkatan permintaan juga didukung oleh semakin tingginya kesadaran masyarakat terhadap keuntungan dari arsip kependudukan, misalnya, 1) memberikan kejelasan kepribadian dan status bagi penduduk, 2) memberikan kepastian yang sah, 3) memberikan jaminan hukum dan pelipur lara bagi pemiliknya, lebih jauh lagi 4) memberikan keuntungan bagi motivasi peraturan dan administrasi publik lainnya (Sasongko, 2023).

Identitas Kependudukan Digital dioperasikan secara terintegrasi dengan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). SIAK adalah sistem informasi berbasis teknologi informasi dan komunikasi yang dirancang untuk mengatur sistem administrasi kependudukan Indonesia, yang mencakup pendataan penduduk dan pencacatan sipil. Menurut Pasal 16 (2) Permendagri Nomor 72 Tahun 2022, "penyelenggaraan identitas kependudukan digital sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terintegrasi dengan SIAK terpusat". Dengan adanya Permendagri tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah membuat suatu inovasi pelayanan atau terobosan baru. Inovasi sendiri memiliki arti proses pembaharuan terhadap sesuatu yang muncul karena ide-ide kreatif sebuah kelompok atau individu. Inovasi yang dimaksud dalam hal ini adalah inovasi yang berkenaan dengan pelayanan administrasi kependudukan, yang membawa suatu perubahan terhadap model pelayanan tersebut. Berbicara tentang inovasi sama dengan berbicara tentang pendayagunaan teknologi, dimana keduanya memiliki keterikatan yang sangat erat.

Fenomena yang terjadi di berbagai daerah menunjukkan bahwa masyarakat sangat ingin memiliki dokumen KTP, tetapi pelayanan yang diberikan belum memenuhi harapan di tengah-tengah masyarakat. Berbagai kendala muncul dalam usaha menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan yang berkualitas. Beberapa masalah terkait pelaksanaan KTP Digital yang berbasis aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) termasuk kurangnya pemahaman masyarakat tentang teknologi dan informasi. Salah satu masalahnya adalah kurangnya sosialisasi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, yang membuat masyarakat tidak

menyadari bahwa pembuatan KTP saat ini telah menggunakan aplikasi. Akibatnya, banyak masyarakat masih tidak tahu bagaimana membuat KTP digital berbasis IKD. Misalnya, fenomena penelitian yang dilakukan oleh (Putra et al., 2023) menunjukkan adanya masalah di dalam inovasi pelayanan e-KTP berbasis digital pada Disdukcapil Kota Tangerang adalah masalahnya dalam hal kesadaran di tengah tengah masyarakat untuk pembuatan e-KTP berbasis digital didasari oleh faktor alat yang kurang mendukung seperti tidak mempunyai *smartphone* tidak seluruhnya dimiliki oleh masyarakat, *smartphone* di perlukan untuk menampilkan atau menunjukan kepemilikan e-KTP digital dan kesadaran yang kurang juga di dasari oleh faktor waktu luang yang tidak ada karena masyarakat cenderung mempunyai waktu luang di hari sabtu atau minggu sedangkan pelayanan Disdukcapil hanya melayani senin sampai jumat. Demikian juga e-KTP digital tidak seluruhnya di mengerti oleh masyarakat terutama bagi lansia karena kurang mengikuti transformasi dalam dunia teknologi dalam pembuatan e-KTP digital dan menampilkannya lewat teknologi digital yang ada.

Sebagai bagian dari pemerintah daerah, pemerintah kota Pekanbaru memiliki posisi penting karena berhadapan langsung dengan masyarakat dengan berbagai macam kebutuhan dan tuntutan. Berdasarkan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 104 Tahun 2016, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru bertanggung jawab untuk melaksanakan urusan pemerintah daerah di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Dari tahun 2021 hingga 2023, tren peningkatan jumlah penduduk Kota Pekanbaru menunjukkan peningkatan yang stabil, menunjukkan potensi pertumbuhan dan perkembangan

sebagai pusat ekonomi dan sosial. Peningkatan jumlah penduduk juga dapat menjadi indikator penting bagi penyelenggaraan pelayanan publik, untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat. Untuk lebih jelasnya, lihat tabel berikut:

Tabel I.1 : Jumlah Penduduk Kota Pekanbaru Tahun 2021-2023

No	Tahun	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah Penduduk
1	2021	500.330	494.255	994.585
2	2022	506.231	501.309	1.007.540
3	2023	564.628	558.720	1.123.348

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, 2024

Berdasarkan tabel diatas jumlah penduduk Kota Pekanbaru mengalami peningkatan dari tahun 2021 hingga 2023. Pada tahun 2021, jumlah penduduknya mencapai 994.585 jiwa, dengan 500.330 penduduk laki-laki dan 494.255 penduduk perempuan. Tahun berikutnya, yaitu 2022, jumlah penduduk Kota Pekanbaru meningkat menjadi 1.007.540 jiwa, terdiri dari 506.231 penduduk laki-laki dan 501.309 penduduk perempuan. Pada tahun 2023, jumlah penduduknya mencapai 1.123.348 jiwa, dengan 564.628 penduduk laki-laki dan 558.720 penduduk perempuan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa jumlah penduduk Kota Pekanbaru mengalami peningkatan dari tahun ke tahun.

Sebagaimana disebutkan sebelumnya, ada peningkatan yang signifikan dalam jumlah penduduk Kota Pekanbaru dari tahun 2021 hingga 2023. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, Irma Novrita, menyatakan bahwa sebagian besar penduduk Kota Pekanbaru belum melakukan registrasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). Pertengahan Desember 2022 lalu, aktivasi atau registrasi IKD dimulai, dengan target sebesar 25% dari total penduduk

wajib e-KTP. Hingga saat ini, hanya sekitar 9% dari total penduduk wajib e-KTP yang telah melakukan aktivasi, dengan 74 ribu orang di Pekanbaru lebih dari total 798.843 orang yang harus memiliki e-KTP. Ini penting karena seluruh lapisan masyarakat harus terlibat dalam adopsi teknologi dan memanfaatkan layanan pemerintah, termasuk IKD, untuk meningkatkan efisiensi dan pelayanan publik. Akibatnya, kesadaran dan partisipasi masyarakat dalam aktivasi IKD harus ditingkatkan, seperti yang dilakukan oleh pemerintah Kota Pekanbaru. Untuk alasan ini, dia terus mengimbau masyarakat agar IKD segera diaktifkan di UPTD Kecamatan (Olivia, 2023). Salah satu upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dalam meningkatkan program aktivasi IKD bagi masyarakat adalah mengadakan layanan *weekend* khusus untuk perekaman pemula dan aktivasi identitas kependudukan digital. Layanan ini berlangsung setiap hari Sabtu, mulai pukul 08.30 - 12.00 WIB.

Tabel I.2 : Jumlah Penduduk Wajib e-KTP Melakukan Aktivasi IKD di Kota Pekanbaru Tahun 2022-2023

Tahun	Total Penduduk Wajib e-KTP	Target Aktivasi IKD		Capaian Aktivasi IKD	Sudah Aktivasi IKD
2022	786.433	25%	196.608	9%	70.779
2023	798.843	30%	239.653	31%	247.641

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, 2024

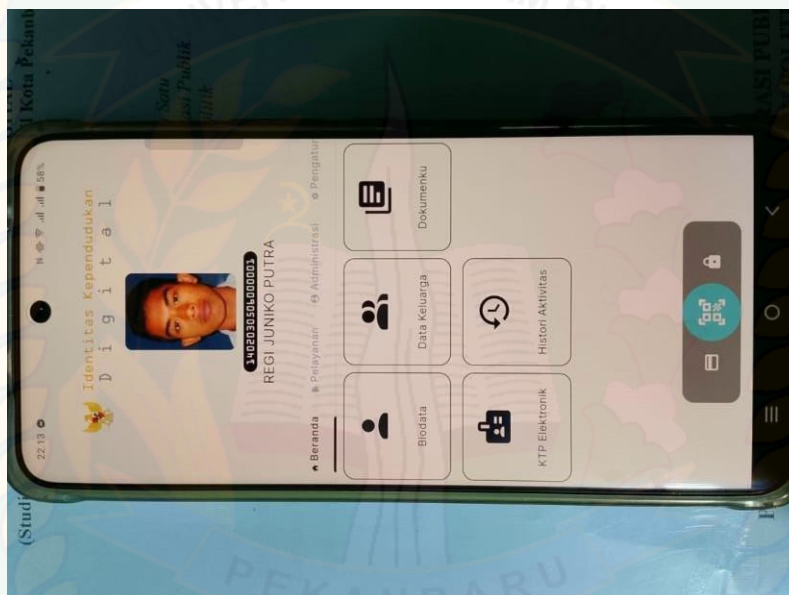
Berdasarkan tabel di atas, pada tahun 2022 Kota Pekanbaru memiliki total penduduk wajib e-KTP sebanyak 786.433 orang. Target aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) pada tahun tersebut ditetapkan sebesar 25% dari total penduduk wajib e-KTP, atau setara dengan 196.608 orang. Namun, capaian aktivasi IKD hanya mencapai 9%, dengan jumlah warga yang telah melakukan aktivasi

sebanyak 70.779 orang. Pada tahun 2023, jumlah penduduk wajib e-KTP di Kota Pekanbaru meningkat menjadi 798.843 orang. Target aktivasi IKD juga dinaikkan menjadi 30% dari total penduduk wajib e-KTP, atau sebanyak 239.653 orang. Capaian aktivasi IKD pada tahun 2023 mengalami peningkatan sebesar 1% dari target, dengan realisasi sebesar 31%, atau sebanyak 247.641 orang yang telah menerbitkan IKD. Sisanya, sebanyak 551.202 orang, belum melakukan aktivasi IKD. Fenomena ini menunjukkan bahwa meskipun ada peningkatan dalam aktivasi IKD, partisipasi masyarakat dalam mengadopsi teknologi IKD masih belum optimal. Hal ini semakin diperkuat dengan fakta bahwa aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) sendiri mendapatkan banyak penilaian bintang satu dari penggunaannya, yang menyebabkan rating aplikasi hanya sebesar 3,4 dari 5. Dari sekitar 48 ribu orang yang memberikan umpan balik tentang penggunaan aplikasi IKD, lebih dari setengahnya memberikan respons yang kurang positif. Hal ini menunjukkan adanya kendala dalam implementasi aplikasi IKD, baik dari segi *user experience* maupun performa teknis, yang berdampak pada rendahnya kesadaran dan partisipasi masyarakat dalam mengadopsi teknologi ini.

Salah satu faktor yang menyebabkan persentase aktivasi IKD yang rendah di Kota Pekanbaru adalah kurangnya pengetahuan tentang aplikasi IKD dan kurangnya partisipasi masyarakat untuk melakukan aktivasi. Kepala Disdukcapil Kota Pekanbaru telah mengungkapkan secara langsung kepada cakaplah.com bahwa "Rendahnya capaian aktivasi IKD dikarenakan kurangnya partisipasi warga untuk melakukan registrasi baik di Disdukcapil setempat maupun di Unit Pelaksana Teknik Dinas (UPTD) yang tersebar di 15 Kecamatan", serta "Bahkan dalam satu

hari itu tidak ada (yang melakukan registrasi di UPTD)"(Susanti, 2023). Akibatnya, capaian aktivasi IKD di Kota Pekanbaru Disdukcapil Kota Pekanbaru terus melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan ketertarikan masyarakat untuk menggunakan aplikasi IKD ini.

Gambar I.2 : Display Identitas Kependudukan Digital



Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang terlihat dalam gambar 1.2 di atas adalah inovasi digital yang diluncurkan untuk mempermudah pengelolaan data kependudukan masyarakat. Aplikasi ini memungkinkan pengguna untuk menyimpan dan mengakses informasi penting seperti data pribadi, data keluarga, dan dokumen administrasi lainnya secara digital, menggantikan kebutuhan akan KTP fisik. Di dalam aplikasi, pengguna dapat melihat biodata lengkap, memeriksa informasi keluarga, dan mengakses dokumen penting seperti

KTP Elektronik yang tersedia dalam format digital. Selain itu, fitur Histori Aktivitas memungkinkan pengguna untuk melacak berbagai aktivitas yang terkait dengan data kependudukan mereka. Salah satu fitur utama adalah QR Code, yang memungkinkan pengguna untuk melakukan verifikasi identitas secara cepat dan aman. Inovasi ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan kemudahan dalam proses administrasi kependudukan serta mendukung penggunaan teknologi digital dalam layanan publik. Dengan adanya aplikasi IKD, masyarakat dapat mengakses layanan administrasi kependudukan dengan lebih mudah, mempercepat proses registrasi, serta mengurangi ketergantungan pada dokumen fisik yang rentan hilang atau rusak.

Untuk mengatasi masalah ini, Disdukcapil Kota Pekanbaru terus berupaya meningkatkan ketertarikan masyarakat terhadap aplikasi IKD dengan berbagai cara. Salah satunya adalah dengan memberikan sosialisasi melalui berbagai platform media sosial seperti Facebook, Instagram, TikTok, dan lainnya. Pendekatan ini sangat relevan mengingat masyarakat, terutama kaum muda, lebih aktif di media sosial dan bisa lebih mudah dijangkau melalui saluran tersebut. Sosialisasi melalui media sosial diharapkan dapat menarik perhatian dan memberikan pemahaman yang lebih baik mengenai manfaat dan urgensi aplikasi IKD.

Urgensi aplikasi IKD ini sendiri sangat penting karena menjadi bagian dari KTP Elektronik yang mempermudah proses administrasi kependudukan. Dengan menggunakan aplikasi IKD, warga Kota Pekanbaru bisa mengakses berbagai layanan secara digital, yang tentunya lebih praktis dan efisien. Namun, untuk mempercepat proses aktivasi, fokus utama harus diberikan kepada kaum muda yang

lebih terbiasa dengan teknologi dan memiliki akses ke perangkat digital seperti ponsel pintar. Sementara itu, bagi kaum lansia yang cenderung mengalami kesulitan dalam penggunaan teknologi karena faktor fisik dan keterbatasan lainnya, perlu pendekatan yang berbeda atau bahkan memprioritaskan mereka dalam bentuk layanan langsung di kantor Disdukcapil.

Selain itu, Disdukcapil juga telah menyediakan penjelasan lebih lanjut mengenai IKD melalui website resmi mereka. Website ini memberikan informasi lengkap tentang apa itu IKD, bagaimana cara menggunakannya, dan langkah-langkah registrasi yang perlu dilakukan, baik di Disdukcapil maupun di UPTD. Ini bertujuan untuk memberi pemahaman yang lebih jelas kepada masyarakat agar mereka tidak merasa kebingungan ketika ingin melakukan registrasi.

Walaupun aplikasi IKD bisa diunduh melalui PlayStore, masyarakat tetap harus datang langsung ke UPTD Disdukcapil untuk melakukan registrasi dan aktivasi aplikasi tersebut. Hal ini menjadi langkah penting untuk memastikan bahwa data yang dimasukkan benar dan valid. Oleh karena itu, meskipun proses unduhan aplikasi sudah dapat dilakukan dengan mudah, partisipasi langsung dari masyarakat di UPTD masih diperlukan untuk menyelesaikan tahapan registrasi.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pelaksanaan Pelayanan Penyelenggaraan Penerbitan Identitas Kependudukan Digital (Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru)”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang diuraikan dalam latar belakang, penelitian ini merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan penyelenggaraan penerbitan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru?
2. Apa faktor yang mempengaruhi capaian aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Pekanbaru?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini yaitu:

- a. Untuk mendeskripsikan pelaksanaan pelayanan penyelenggaraan penerbitan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.
- b. Untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi capaian aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

2. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah:

- a. Secara Teoritis

Penelitian ini digunakan untuk menerapkan teori-teori administrasi yang didapat oleh penulis dengan menghubungkannya pada kenyataan praktek dilapangan.

b. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi serta masukan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru agar dapat mengevaluasi dan meningkatkan pelayanan yang semakin baik kepada publik.

c. Secara Akademis

Penelitian ini diharapkan berguna untuk menambah referensi perpustakaan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau khususnya jurusan Ilmu Administrasi Publik, serta menjadi rujukan bagi peneliti selanjutnya yang memiliki ruang lingkup yang sama.

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PEMIKIRAN

A. Studi Kepustakaan

Pada dasarnya, studi pustaka adalah proses melakukan tinjauan umum dari literatur yang diterbitkan sebelumnya terkait berbagai macam topik. Studi kepustakaan dapat memberikan pembacanya gambaran umum tentang pengetahuan, isi dari literatur yang ditinjau, dan juga menjawab pertanyaan dasar dari teori yang mendasari penelitian (Gumilang, 2024).

1. Kebijakan Publik

Kepustakaan internasional menggunakan istilah "*public policy*" untuk menggambarkan kebijakan publik. Pemerintah harus membuat kebijakan publik jika ada tujuan yang ingin dicapai dan masalah publik yang harus diselesaikan. Kebijakan adalah sekumpulan keputusan-keputusan yang dibuat yang bertujuan untuk menjaga dan membatasi perilaku masyarakat. Karena mereka yang membuat kebijakan harus mengetahui dan memeriksa masalah masyarakat terlebih dahulu. Masyarakat adalah sumber utama dalam penyusunan kebijakan publik. Kebijakan ini untuk keberhasilannya tidak hanya didasarkan atas prinsip-prinsip ekonomis, efisiensi dan administratif, akan tetapi juga harus didasarkan atas pertimbangan etika dan moral.

Friedrich dalam (Agustino, 2016) menjelaskan bahwa kebijakan publik sebagai serangkaian tindakan atau kegiatan yang diusulkan seseorang, kelompok, atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu ,dimana terdapat hambatan-

hambatan (kesulitan-kesulitan) dan kemungkinan-kemungkinan (kesempatan-kesempatan) dimana kebijakan tersebut diusulkan agar berguna dalam mengatasinya untuk mencapai tujuan yang dimaksud. Sedangkan pengertian kebijakan publik itu sendiri menurut (Nugroho, 2018) mengatakan kebijakan publik adalah segala sesuatu yang dikerjakan pemerintah, mengapa mereka lakukan dan hasil yang membuat sebuah kehidupan bersama tampil berbeda. Menurut Laswell dalam (Nugroho, 2018) menyatakan, kebijakan publik adalah suatu program yang diproyeksikan dengan tujuan-tujuan tertentu, nilai-nilai tertentu, dan praktik-praktik tertentu. Disamping itu Hogwood dan Gunn menyebutkan sepuluh penggunaan istilah “kebijakan” dalam pengertian modern yakni sebagai label untuk sebuah bidang aktifitas, sebagai ekspresi tujuan umum atau aktifitas negara yang diharapkan, sebagai proposal spesifik, sebagai keputusan pemerintah, sebagai otoritas formal, sebagai sebuah program, sebagai output, sebagai hasil, sebagai teori atau model dan juga sebagai proses (Parsons, 2017).

Berdasarkan pendapat para ahli, dengan demikian dapat dikatakan bahwa kebijakan publik adalah kebijakan yang dibuat oleh suatu lembaga pemerintah, baik pejabat maupun instansi pemerintah, untuk menjadi pedoman dan petunjuk bagi setiap usaha dan aparatur pemerintah, sehingga tujuan kebijakan dapat dicapai dengan lancar dan konsisten.

2. Implementasi Kebijakan

Implementasi kebijakan pada prinsipnya merupakan cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya. Lester dan Stewart dalam (Winarno, 2017) menjelaskan bahwa implementasi kebijakan merupakan tahapan dari proses

kebijakan setelah penetapan undang-undang dimana berbagai aktor, organisasi, prosedur dan bekerja sama untuk menjalankan kebijakan dalam meraih tujuan-tujuan kebijakan atau program-program pemerintah. Implementasi merupakan fenomena yang kompleks sebagai suatu proses, suatu keluaran (*output*) maupun sebagai dampak (*outcome*).

Terdapat 6 variabel dalam Van Meter dan Van Horn dalam model implementasi kebijakan yaitu mengenai sasaran kebijakan, sumber daya, komunikasi, karakteristik badan pelaksana, sikap pelaksana serta kondisi ekonomi, sosial, politik (Syahrudin, 2019). Sedangkan menurut George C. Edward III "*Without powerful execution the choice of policymakers won't be completed sucessfully*" sehingga perlu diperhatikan empat isu pokok agar implementasi kebijakan dapat berjalan secara efektif, yaitu komunikasi (*communication*), sumber daya (*resources*), disposisi atau perilaku (*dispotition or attitudes*), serta struktur birokrasi (*bureaucratic structure*) (Nugroho, 2018).

Model manajemen implementasi menurut (Nugroho, 2018) menggambarkan pelaksanaan atau implementasi kebijakan di dalam konteks manajemen berada di dalam kerangka *organizing-leading-controlling*. Jadi ketika kebijakan sudah dibuat, maka tugas selanjutnya adalah mengorganisasikan, melaksanakan kepemimpinan untuk memimpin pelaksanaan dan melakukan pengendalian pelaksanaan tersebut. Secara rinci kegiatan dalam menejemen implementasi kebijakan dapat disusun melalui: implementasi strategi, pengorganisasian, penggerakkan, dan pengendalian.

Implementasi melibatkan usaha dari *policy makers* untuk memengaruhi apa yang oleh Lipsky disebut “*street level bureaucrats*” untuk memberikan pelayanan atau mengatur perilaku kelompok sasaran. Untuk kebijakan yang sederhana, implementasi hanya melibatkan satu badan yang berfungsi sebagai implementor, misalnya, kebijakan pembangunan infrastruktur publik untuk membantu masyarakat agar memiliki kehidupan yang lebih baik, Sebaliknya untuk kebijakan makro, misalnya, kebijakan pengurangan kemiskinan di pedesaan, maka usaha-usaha implementasi akan melibatkan berbagai institusi, seperti birokrasi Kabupaten, Kecamatan, pemerintah desa.

Definisi tersebut menjelaskan bahwa implementasi kebijakan adalah pelaksanaan kegiatan administrasi yang memiliki legitimasi hukum. Dalam pelaksanaan kebijakan, berbagai elemen harus bekerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, implementasi adalah langkah-langkah yang diambil oleh pemerintah untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu keputusan kebijakan. Akan tetapi, pemerintah juga harus mempertimbangkan apakah kebijakan tersebut dapat memberikan dampak yang buruk atau tidak bagi masyarakat. Hal tersebut bertujuan agar suatu kebijakan tidak bertentangan dengan masyarakat atau bahkan merugikan mereka.

Dari definisi tersebut diatas dapat diketahui bahwa implementasi kebijakan menyangkut (minimal) tiga hal yaitu: 1) adanya tujuan atau sasaran kebijakan, 2) adanya aktifitas atau kegiatan pencapaian tujuan dan 3) adanya hasil kegiatan. Berdasarkan uraian ini dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan merupakan suatu proses yang dinamis, dimana pelaksana kegiatan melakukan suatu

kegiatan. Sehingga pada akhirnya akan mendapatkan suatu hasil yang sesuai dengan tujuan atau sasaran kebijakan itu sendiri.

3. Model Implementasi Kebijakan

Terdapat beberapa model implementasi kebijakan publik yang banyak dipergunakan dalam literatur ilmu kebijakan publik. Di antaranya beberapa model implementasi kebijakan menurut George C. Edward III dengan *Direct and Indirect Impact on Implementation*, Donald Van Meter dan Carl Van Horn dengan *A Model of the Policy Implementation Procces*, Merille S.Grindle dengan *implementation as A political and Administrative process*, dan Thomas B. Smith dengan *The Policy Implementation Procces*. Dalam penelitian ini, peneliti hanya menggunakan elaborasi model implementasi kebijakan yang mana peneliti memilih teori yang dianggap relevan dengan materi pembahasan dari objek yang diteliti yaitu teori George C. Edward III. Tujuannya yaitu untuk mengarahkan peneliti agar lebih fokus terhadap variabel-variabel yang dikaji melalui penelitian ini.

Edward III dalam (Nugroho, 2018) menegaskan bahwa masalah utama administrasi publik adalah *lack of attention to implementation* (kurangnya perhatian pada implementasi) model yang ia namakan dengan *direct and indirect impact on implementation*, menyarankan untuk memerhatikan empat isu pokok agar implementasi kebijakan menjadi efektif, diantara:

- a. Komunikasi, yaitu menunjuk bahwa setiap kebijakan akan dapat dilaksanakan dengan baik jika terjadi komunikasi efektif antara pelaksana program (kebijakan) dengan para kelompok sasaran (target group).

Komunikasi adalah suatu kegiatan manusia untuk menyampaikan apa yang menjadi pemikiran dan perasaannya, harapan atau pengalamannya kepada orang lain. Faktor komunikasi dianggap sebagai faktor yang amat penting, karena dalam setiap proses kegiatan yang melibatkan unsur manusia dan sumber daya akan selalu berurusan dengan permasalahan “Bagaimana hubungan yang dilakukan”. Implementasi yang efektif baru akan terjadi apabila para pembuat kebijakan dan implementor mengetahui apa yang akan mereka kerjakan, dan hal itu hanya dapat diperoleh melalui komunikasi yang baik, yang juga dari komunikasi tersebut membentuk kualitas partisipatif masyarakat. Terdapat tiga indikator yang dapat dipakai dalam mengukur keberhasilan variabel komunikasi, yaitu:

- 1) Transmisi, penyaluran komunikasi yang baik akan dapat menghasilkan suatu implementasi yang baik pula. Seringkali komunikasi yang telah melalui beberapa tingkatan birokrasi menyebabkan terjadinya salah pengertian (miskomunikasi).
 - 2) Kejelasan, komunikasi yang diterima oleh para pelaksana kebijakan haruslah jelas, akurat, dan tidak bersifat ambigu, sehingga dapat dihindari terjadinya perbedaan tujuan yang hendak dicapai oleh kebijakan seperti yang telah ditetapkan (tidak tepat sasaran).
 - 3) Konsistensi, perintah yang diberikan kepada implementor haruslah konsisten dan jelas. Karena apabila perintah sering berubah-ubah akan membingungkan pelaksana kebijakan, sehingga tujuan dari kebijakan tidak akan dapat tercapai.
- b. Sumber daya, yaitu menunjukan setiap kebijakan harus didukung oleh sumber daya yang memadai, baik sumber daya manusia maupun sumber daya finansial.

Faktor sumber daya mempunyai peranan penting dalam implementasi kebijakan, karena bagaimanapun jelas dan konsistennya ketentuan-ketentuan atau aturan-aturan suatu kebijakan, jika para personil yang bertanggung jawab mengimplementasikan kebijakan kurang mempunyai sumber-sumber untuk melakukan pekerjaan secara efektif, maka implementasi kebijakan tersebut tidak akan bisa efektif, Indikator-indikator yang dipergunakan untuk melihat sejauh mana sumber daya dapat berjalan dengan baik adalah:

- 1) Staf, sumberdaya utama dalam implementasi kebijakan adalah staf / pegawai, atau lebih tepatnya *street-level bureaucrats*. Kegagalan yang sering terjadi dalam implementasi kebijakan salah satunya disebabkan oleh staf / pegawai yang tidak memadai, mencukupi ataupun tidak kompeten dibidangnya. Selain itu, cakupan atau luas wilayah implementasi perlu juga diperhitungkan manakala hendak menentukan staf pelaksana kebijakan. Misalkan saja implementasi kebijakan mengenai Identitas Kependudukan Digital (IKD), harus mempertimbangkan cakupan wilayah dalam satu Kecamatan, sehingga dapat ditentukan berapa banyak pegawai yang akan melayani masyarakat dalam proses verifikasi/ penerbitan IKD.
- 2) Informasi, dalam implementasi kebijakan, informasi mempunyai dua bentuk. *Pertama*, informasi yang berhubungan dengan cara melaksanakan kebijakan, implementor harus mengetahui apa yang harus mereka lakukan disaat mereka diberi perintah untuk melakukan tindakan. *Kedua*, informasi mengenai data kepatuhan dari para pelaksana terhadap peraturan dan regulasi pemerintah yang

telah ditetapkan, implementor harus mengetahui apakah orang lain yang terlibat dalam pelaksanaan tersebut patuh terhadap hukum.

- 3) Wewenang, dalam implementasi kewenangan merupakan otoritas atau legitimasi bagi para pelaksana dalam melaksanakan kebijakan yang telah ditetapkan secara politik. Kewenangan harus bersifat formal untuk menghindari gagalnya proses implementasi karena dipandang oleh publik implementor tersebut tidak terlegitimasi. Tetapi dalam konteks yang lain, efektifitas kewenangan dapat menyurut manakala diselewengkan oleh para pelaksana demi kepentingannya sendiri maupun demi kepentingannya sendiri maupun demi kepentingan kelompoknya.
- 4) Fasilitas, fasilitas fisik juga merupakan faktor penting dalam implementasi kebijakan. Implementor mungkin memiliki staf yang mencukupi, mengerti apa yang harus dilakukannya dan memiliki wewenang, akan tetapi tanpa didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai, maka implementasi kebijakan tidak akan berhasil.
- c. Disposisi, yaitu menunjuk karakteristik yang menempel erat kepada implementor kebijakan/program.

Disposisi ini diartikan sebagai sikap para pelaksana untuk mengimplementasikan kebijakan. Dalam implementasi kebijakan menurut Edward III, jika ingin berhasil secara efektif dan efisien, para implementor tidak hanya harus mengetahui apa yang harus mereka lakukan dan mempunyai kemampuan untuk mengimplementasikan kebijakan tersebut, tetapi mereka juga harus mempunyai kemauan untuk mengimplementasikan kebijakan tersebut. Hal-hal

penting yang perlu diperhatikan pada variabel disposisi menurut Edward III antara lain:

- 1) Pengangkatan birokrat, pemilihan dan pengangkatan personil pelaksana kebijakan haruslah orang-orang yang memiliki dedikasi pada kebijakan yang telah ditetapkan, lebih khusus lagi pada kepentingan warga. Disposisi atau sikap para implementor yang tidak mau melaksanakan kebijakan yang telah ditetapkan akan menimbulkan hambatan-hambatan bagi tercapainya tujuan dari pengimplementasian kebijakan.
- 2) Insentif, Edward III menyatakan bahwa salah satu teknik yang disarankan untuk mengatasi kecenderungan sikap para pelaksana kebijakan adalah dengan memanipulasi insentif. Pada umumnya, orang bertindak berdasarkan kepentingan mereka sendiri, maka memanipulasi insentif oleh pembuat kebijakan dapat mempengaruhi tindakan para pelaksana kebijakan. Dengan menambah keuntungan atau biaya tertentu mungkin dapat memotivasi para pelaksana kebijakan untuk dapat melaksanakan perintah dengan baik. Hal ini dilakukan dalam upaya memenuhi kepentingan pribadi (*self interest*) atau organisasi.
- d. Struktur birokrat, menunjuk bahwa struktur birokrasi menjadi penting dalam implementasi kebijakan aspek ini mencakup dua hal penting, yaitu mekanisme dan struktur organisasi pelaksana sendiri.

Meskipun sumber-sumber untuk mengimplementasikan suatu kebijakan sudah mencukupi dan para implementor mengetahui apa dan bagaimana cara melakukannya, serta mereka mempunyai keinginan untuk melakukannya,

implementasi kebijakan bisa jadi masih belum efektif, karena terdapat ketidakefisienan struktur birokrasi yang ada. Kebijakan yang begitu kompleks menuntut adanya kerjasama banyak orang. Birokrasi sebagai pelaksana sebuah kebijakan harus dapat mendukung kebijakan yang telah diputuskan secara politik dengan jalan melakukan koordinasi yang baik. Menurut Edward III terdapat dua karakteristik yang dapat mendorong kinerja struktur birokrasi kearah yang lebih baik, yaitu dengan melakukan *Standard Operating Prosedures* (SOPs) dan melaksanakan fragmentasi.

- 1) *Standard Operating Prosedures* (SPOs) adalah suatu kegiatan rutin yang memungkinkan para pegawai atau pelaksana kebijakan untuk melaksanakan kegiatan-kegiatannya setiap hari sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.
- 2) Fragmentasi adalah upaya penyebaran tanggung jawab kegiatan-kegiatan dan aktivitas-aktivitas pegawai diantara beberapa unit.

Faktor-faktor komunikasi, sumberdaya, sikap pelaksana, dan struktur birokrasi dapat secara langsung mempengaruhi implementasi kebijakan. Di samping itu secara tidak langsung faktor-faktor tersebut mempengaruhi implementasi melalui dampak dari masing-masing faktor. Dengan kata lain, masing-masing faktor tersebut saling pengaruh mempengaruhi, kemudian secara bersama-sama mempengaruhi implementasi kebijakan.

Model pendekatan *top-down* yang dirumuskan oleh Donald Van Meter dan Carl Van Horn disebut dengan *A Model of The Policy Implementation*. Proses implementasi ini merupakan sebuah abstraksi suatu implementasi kebijakan yang pada dasarnya secara sengaja dilakukan untuk meraih kinerja implementasi

kebijakan publik yang tinggi yang berlangsung dalam hubungan berbagai variabel. Model ini mengandaikan bahwa implementasi kebijakan berjalan secara linier dari keputusan politik yang tersedia, pelaksana, dan kinerja kebijakan publik.

Ada enam variabel, menurut Van Meter dan Van Horn dalam (Agustino, 2016) yang mempengaruhi kinerja kebijakan publik tersebut, adalah:

a. Ukuran dan Tujuan Kebijakan

Yaitu dilihat dari kinerja implementasi kebijakan dapat diukur jika ukuran dan tujuan kebijakan memang realistis pada level pelaksana kebijakan bukan hal yang ideal sehingga sulit dalam merealisasikan kebijakan publik sampai pada tahap berhasil. Kinerja implementasi kebijakan dapat diukur tingkat keberhasilannya jika dan hanya jika ukuran dan tujuan dari kebijakan memang realistis dengan sosio-kultur yang ada di level pelaksana kebijakan. Ketika ukuran kebijakan atau tujuan kebijakan terlalu ideal (bahkan terlalu utopis) untuk dilaksanakan di level warga, maka agak sulit merealisasikan kebijakan publik hingga titik yang dapat dikatakan berhasil.

b. Sumber Daya

Keberhasilan implementasi kebijakan sangat tergantung pada kemampuan memanfaatkan sumberdaya yang tersedia. Sumberdaya yang dimaksud adalah Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas serta sumber daya lain (finansial dan waktu). Keberhasilan proses implementasi kebijakan sangat tergantung dari kemampuan memanfaatkan sumber daya yang tersedia. Manusia merupakan sumber daya yang terpenting dalam menentukan suatu keberhasilan proses implementasi. Tahap-tahap tertentu dari keseluruhan proses implementasi menurut

adanya sumber daya manusia yang berkualitas sesuai dengan pekerjaan yang diisyaratkan oleh kebijakan yang telah ditetapkan secara politik.

c. Karakteristik Agen Pelaksana

Pusat perhatian pada agen pelaksana meliputi organisasi formal dan organisasi informal karena kinerja implementasi sangat dipengaruhi oleh ciri-ciri yang tepat serta cocok dengan agen pelaksananya. Misalnya implementasi kebijakan publik yang berusaha untuk merubah perilaku atau tindak laku manusia secara radikal, maka agen pelaksana proyek itu haruslah berkarakteristik keras dan ketat pada aturan serta sanksi hukum. Sedangkan apabila kebijakan publik ini tidak terlalu merubah perilaku dasar manusia, maka dapat-dapat saja agen pelaksana yang diturunkan tidak sekeras dan tidak setegas pada gambaran pertama.

d. Sikap/Kecenderungan (disposisi) para Pelaksana

Sikap atau kecenderungan (*Disposition*) para pelaksana, yang mana hal ini dikarenakan kebijakan yang dilaksanakan bukanlah hasil formulasi warga setempat yang mengetahui persoalan yang terjadi, namun kebijakan yang dilaksanakan adalah kebijakan *top-down* yang memungkinkan para pengambil keputusan tidak mengetahui permasalahan yang harus diselesaikan.

e. Komunikasi Antarorganisasi dan Aktivitas Pelaksana

Pada tahap ini menekankan pada koordinasi komunikasi mekanisme diantara pihak-pihak yang terlibat dalam suatu proses implementasi. Koordinasi merupakan mekanisme yang ampuh dalam implementasi kebijakan publik. Semakin baik komunikasi dan koordinasi diantara pihak-pihak yang terlibat dalam

suatu proses implementasi, maka asumsinya kesalahan-kesalahan akan sangat kecil untuk terjadi. Dan begitu pula sebaliknya.

f. Lingkungan Ekonomi, Sosial dan Politik

Hal ini berkaitan dengan sejauhmana lingkungan eksternal turut mendorong keberhasilan kebijakan publik yang telah ditetapkan. Hal yang perlu diperhatikan guna menilai kinerja implementasi kebijakan publik dalam perspektif yang ditawarkan oleh Van Meter dan Van Horn adalah sejauhmana lingkungan eksternal turut mendorong keberhasilan kebijakan publik yang telah ditetapkan. Lingkungan sosial, ekonomi dan politik yang tidak kondusif dapat menjadi penyebab dari kegagalan kinerja implementasi kebijakan. Oleh karena itu, upaya untuk mengimplementasikan kebijakan harus memperhatikan kekondusifan lingkungan eksternal.

Model pendekatan implementasi kebijakan yang dirumuskan Van Meter dan Van Horn ini merupakan sebuah abstraksi atau performansi suatu pengejawantahan kebijakan yang pada dasarnya secara sengaja dilakukan untuk meraih kinerja implementasi kebijakan yang tinggi yang berlangsung dalam hubungan berbagai variabel. Model ini mengandaikan bahwa implementasi kebijakan berjalan secara linear dari keputusan politik, pelaksana dan kinerja kebijakan publik.

Kelebihan dari model implementasi kebijakan Van Meter dan Van Horn yaitu memberikan skor yang tinggi pada kesederhanaan dan keterpaduan serta memaksimalkan perilaku berdasarkan pemikiran tentang sebab akibat dan pertanggung jawaban bersifat singel atau penuh. Kekurangan terletak pada bukti-bukti penting atau realisme dan kemampuan pelaksanaan, karena model ini tidak

memperhitungkan level dan peran aktor lain, sehingga mengabaikan manusia sebagai target group. Model implementasi kebijakan ini termasuk dalam model *top-down*. Model *top down* ini juga memandang bahwa implementasi kebijakan dapat berjalan secara mekanistik atau linier, maka penekanannya terpusat pada kepatuhan dan kontrol efektif.

4. Pelayanan Publik

Perspektif yang sebagai dasar dalam pelayanan publik yakni melayani publik sebaik-baiknya dalam hal membantu mengenai urusan administrasi pemerintahan dan keperluan barang dan jasa pelayanan publik. Pelayanan publik yang cakap tentunya menjadi keinginan bagi masyarakat, dari sikap aparatur yang menyediakan layanan, melatih pemberi pelayanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, izin usaha, Izin Mendirikan bangunan, izin gangguan (HO), izin mengambil air tanah, berlangganan (Basri et al., 2023). Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Widanti, 2022).

Prinsip pelayanan publik berdasarkan keputusan MENPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 prinsip pelayanan publik sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan, maksud dari kesederhanaan adalah pelayanan yang mudah dan tidak berbelit-belit, mudah dan dapat dipahami oleh masyarakat.
- b. Kejelasan, kejelasan yang dimaksud adalah jelas secara teknis dan secara administratif.
- c. Kepastian waktu, dalam pelayanan publik harus ada kepastian waktu dimana segala aktivitas sudah ditentukan waktunya.
- d. Akurasi, pelayanan publik diterima dengan tepat, benar dan sah.
- e. Keamanan, pelayanan publik yang diberikan memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung Jawab, penyelenggara pelayanan publik yang ditunjuk untuk bertanggungjawab atas pemberian pelayanan terhadap masyarakat.
- g. Kelengkapan Sarana dan Prasarana, tersedianya sarana dan prasarana yang lengkap dalam mendukung proses pelayanan kepada masyarakat.
- h. Kemudahan, akses layanan yang mudah diakses masyarakat dan layanan yang menggunakan teknologi telekomunikasi dan informasi.
- i. Kedisiplinan, Kesopanan, Keramahan. Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- j. Kenyamanan, memberikan kenyamanan kepada masyarakat berupa menyediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi dan lingkungan yang indah dan sehat yang dilengkapi fasilitas pendukung lainnya.

Jadi, untuk menciptakan suatu pelayanan yang baik maka pelayanan harus berdasarkan prinsip-prinsip yang seperti dijelaskan sehingga pelayanan dapat

berjalan secara efektif. Pelayanan publik yang baik akan memberikan kepuasan terhadap masyarakat sebagai penerima pelayanan.

5. Administrasi Kependudukan

Dalam peraturan pemerintah pada Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan yang dimaksud dengan Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui program pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Pada dasarnya sistem administrasi kependudukan merupakan subsistem dari sistem Administrasi Negara, yang mempunyai peranan penting dalam pemerintah dan pembangunan penyelenggaraan administrasi kependudukan. Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Pasal 1, disebutkan bahwa administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dalam pererbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendaya gunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Pelayanan administrasi kependudukan adalah pelayanan dibidang kependudukan yang diberikan oleh aparat pemerintah dan non pemerintah dari tingkat pusat sampai ketingkat desa atau kelurahan, RW, RT. Misalnya pengurusan izin nikah, KTP, KK serta surat keterangan (Sudjarwo, 2014). Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 bahwa pemerintah Kabupaten/Kota berkewajiban dan bertanggung jawab menyelenggarakan administrasi kependudukan antara lain

pengelolaan dan penyajian data kependudukan skala Kabupaten/Kota yang dilakukan bupati/walikota. Dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota berkewajiban antara lain memberikan pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, dan menerbitkan dokumen kependudukan. Adapun tujuan administrasi kependudukan yaitu:

- a. Tertib dalam database kependudukan
 - 1) Terbangunnya database kependudukan yang akurat ditingkat Kabupaten/Kota, provinsi dan pusat.
 - 2) Database kependudukan Kabupaten/Kota tersambung online dengan provinsi dan pusat menggunakan SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan).
- b. Tertib dalam penerbitan NIK
- c. Terbitnya dokumen kependudukan (KK, KTP, Akta Catatan Sipil, dll).

6. Identitas Kependudukan Digital (IKD)

IKD atau KTP Digital adalah informasi elektronik yang digunakan untuk merepresentasikan data kependudukan. Data kependudukan digital itu tersimpan di aplikasi ponsel sebagai identitas penduduk. Berdasarkan aturan itu, adapun fungsi KTP Digital adalah untuk pembuktian identitas, autentikasi identitas, dan otorisasi identitas (Hardiansyah, 2023).

Aplikasi Identitas Kependudukan Digital ini telah diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 tahun 2022 tentang standar dan spesifikasi perangkat keras, perangkat lunak, dan blanko KTP-El, serta penyelenggaraan identitas kependudukan digital. Identitas kependudukan digital adalah informasi

elektronik yang digunakan untuk merepresentasikan dokumen kependudukan dan data balikan dalam aplikasi digital melalui gawai yang menampilkan data pribadi sebagai identitas yang bersangkutan. Fitur yang tersedia dalam aplikasi tersebut sangat beragam seperti: 1) Menu Data Keluarga terdapat biodata anggota keluarga yang telah terdaftar pada Kartu Keluarga (KK), 2) Menu Dokumen dibagi menjadi dua yakni Kependudukan dan Lainnya, pada menu Kependudukan tersedia file KTP elektronik dan Kartu Keluarga berbentuk digital, sedangkan pada menu Lainnya memiliki informasi berupa rekaman vaksin Covid-19, NPWP, SIM, daftar pemilih tetap tahun 2024, dan informasi Badan Kepegawaian Nasional (BKN), 3) Menu KTP Digital, akan muncul kode QR jika ingin memberikan data diri kepada orang lain, 4) Menu Pindai, dapat digunakan jika ingin melihat data diri orang lain yang dibagikan dengan memindai kode QR, 5) Dan menu Kunci yang berfungsi sebagai mengunci aplikasi. Pada segi keamanan, IKD telah dilengkapi sistem pencegahan tangkapan layar yang dapat meminimalisir penyalahgunaan biodata diri. Untuk saat ini, IKD masih tersedia pada *Play Store* atau perangkat Android, sedangkan untuk pengguna iPhone masih menunggu evaluasi dari Ditjen Dukcapil. Pada dasarnya, e-KTP masih tetap berfungsi bagi masyarakat yang tidak memiliki ponsel pintar, para lansia, dan masyarakat yang bertempat tinggal di pemukiman terpencil.

B. Kerangka Pemikiran

Penelitian tentang Pelaksanaan Pelayanan Penyelenggaraan Penerbitan Identitas Kependudukan Digital (Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru) menggunakan model kebijakan yang diungkapkan oleh George C. Edward III, yaitu model *Direct and Indirect Impact on Implementation*,

(Nugroho, 2018). Adapun dalam melakukan penilaiannya dengan mengacu pada empat faktor yang berpengaruh terhadap keberhasilan atau kegagalan implementasi suatu kebijakan, antara lain:

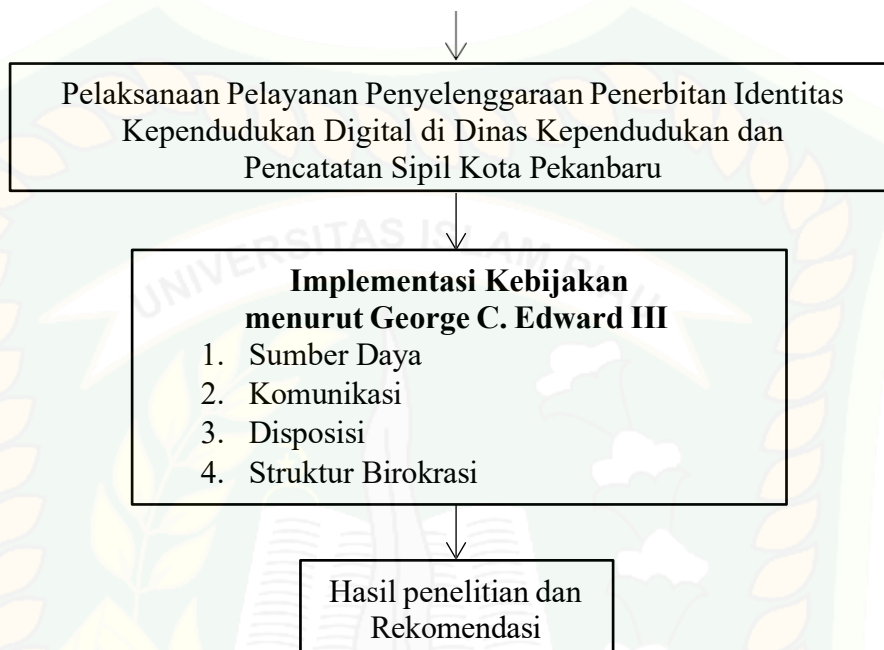
- a. Sumber Daya. Indikator yang akan dinilai dari faktor sumber daya adalah staf, informasi, wewenang dan fasilitas.
- b. Komunikasi. Indikator yang dianggap penting pada faktor komunikasi ada tiga jenis, yaitu transmisi, kejelasan dan konsistensi.
- c. Disposisi (Sikap). Pada faktor disposisi, indikator yang mendapat perhatian adalah pengangkatan birokrat dan insentif.
- d. Struktur Birokrasi. Ada dua karakteristik yang dapat mendorong kinerja struktur birokrasi, antara lain *Standard Operating Prosedures* (SPOs) dan pelaksanaan fragmentasi.

Model teori ini menurut peneliti cocok dan sangat berhubungan dengan masalah yang akan diteliti. Selain itu, Model implementasi kebijakan ini termasuk dalam model *top-down*. Model *top down* ini juga memandang bahwa implementasi kebijakan dapat berjalan secara mekanistik atau linier, maka penekanannya terpusat pada kepatuhan dan kontrol efektif. Untuk lebih jelasnya, kerangka berfikir penulis dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar II.1 : Kerangka Pemikiran Tentang Pelaksanaan Pelayanan Penyelenggaraan Penerbitan Identitas Kependudukan Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

PERMASALAHAN

1. Kurangnya pemahaman masyarakat mengenai teknologi dan informasi
2. Kurangnya sosialisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sehingga membuat masyarakat tidak mengetahui bahwanya pembuatan KTP saat ini telah menggunakan aplikasi
3. Masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui dan tidak tau mengakses aplikasi untuk pembuatan KTP Digital
4. Mayoritas masyarakat di Kota Pekanbaru belum melakukan registrasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). Bahkan belum sampai satu persen penduduk wajib KTP yang melakukan registrasi IKD



C. Konsep Operasional

Konsep Operasional merupakan suatu fenomena yang terbentuk atas dasar serangkaian karakteristik, peristiwa, kelompok atau individu. Dengan menggunakan istilah untuk merepresentasikan berbagai peristiwa yang saling berkaitan, diharapkan penggunaan konsep ini dapat menyederhanakan pikiran. Dengan ini, penulis telah membuat definisi untuk memudahkan dalam menganalisis, sehingga penulis akan menerapkan konsep-konsep yang telah dikemukakan untuk memperjelas permasalahan ini, yaitu:

1. Sumber Daya adalah ketersediaan dan kecukupan sumber daya manusia, finansial, dan sarana-prasarana yang diperlukan untuk pelaksanaan kebijakan.
2. Komunikasi adalah proses penyampaian informasi, instruksi, dan pemahaman antara pembuat kebijakan, pelaksana kebijakan, dan masyarakat.
3. Disposisi adalah sikap, komitmen, dan keinginan dari para pelaksana kebijakan untuk melaksanakan kebijakan dengan efektif.
4. Struktur Birokrasi adalah tata kelola organisasi dan prosedur administratif yang mendukung atau menghambat pelaksanaan kebijakan.

D. Operasional Variabel

Tabel II.1 : Konsep Operasional Pelaksanaan Pelayanan Penyelenggaraan Penerbitan Identitas Kependudukan Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

Konsep	Variabel	Indikator	Item Penilaian
(1)	(2)	(3)	(4)
Pelaksanaan Pelayanan Penyelenggaraan Penerbitan Identitas Kependudukan Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru	Implementasi Kebijakan	1. Sumber Daya	a. Staf: Jumlah dan kompetensi staf yang memadai. b. Informasi: Pengetahuan implementor tentang cara melaksanakan kebijakan dan data kepatuhan terhadap regulasi.

Konsep (1)	Variabel (2)	Indikator (3)	Item Penilaian (4)
			c. Wewenang: Otoritas formal bagi pelaksana kebijakan. d. Fasilitas: Sarana dan prasarana yang memadai.
		2. Komunikasi	a. Transmisi: Penyaluran informasi yang baik untuk menghasilkan implementasi yang baik. b. Kejelasan: Informasi harus jelas, akurat, dan tidak ambigu. c. Konsistensi: Perintah dan komunikasi harus konsisten dan tidak berubah-ubah.
		3. Disposisi	a. Pengangkatan Birokrat: Pemilihan personil pelaksana yang memiliki dedikasi. b. Insentif: Manipulasi insentif untuk memotivasi pelaksana kebijakan.
		4. Struktur Birokrasi	a. Standard Operating Procedures (SOPs): Kegiatan rutin sesuai standar. b. Fragmentasi: Penyebaran tanggung jawab dan aktivitas di antara beberapa unit.

Sumber: Modifikasi Penulis, 2024

Berikut adalah konsep operasional penelitian dengan penekanan pada pelayanan penyelenggaraan penerbitan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Pekanbaru:

1. Komunikasi

- 1) Transmisi: Efektivitas penyampaian informasi terkait kebijakan penerbitan IKD kepada masyarakat dan petugas.
- 2) Kejelasan: Pemahaman petugas dan masyarakat tentang tujuan, prosedur, dan manfaat penerbitan IKD.
- 3) Konsistensi: Kesesuaian antara arahan dan instruksi dalam pelaksanaan kebijakan IKD.

2. Sumber Daya

- 1) Staf: Kualitas dan kuantitas tenaga kerja yang terlatih dalam penerapan dan pengelolaan IKD.
- 2) Informasi: Ketersediaan data akurat terkait jumlah penduduk yang wajib memiliki IKD dan kemudahan akses terhadap data tersebut.
- 3) Wewenang: Kejelasan otoritas dan tanggung jawab petugas dalam melaksanakan penerbitan dan pengelolaan IKD.
- 4) Fasilitas: Ketersediaan infrastruktur teknologi dan fasilitas pendukung yang memadai untuk penerbitan dan pemeliharaan IKD.

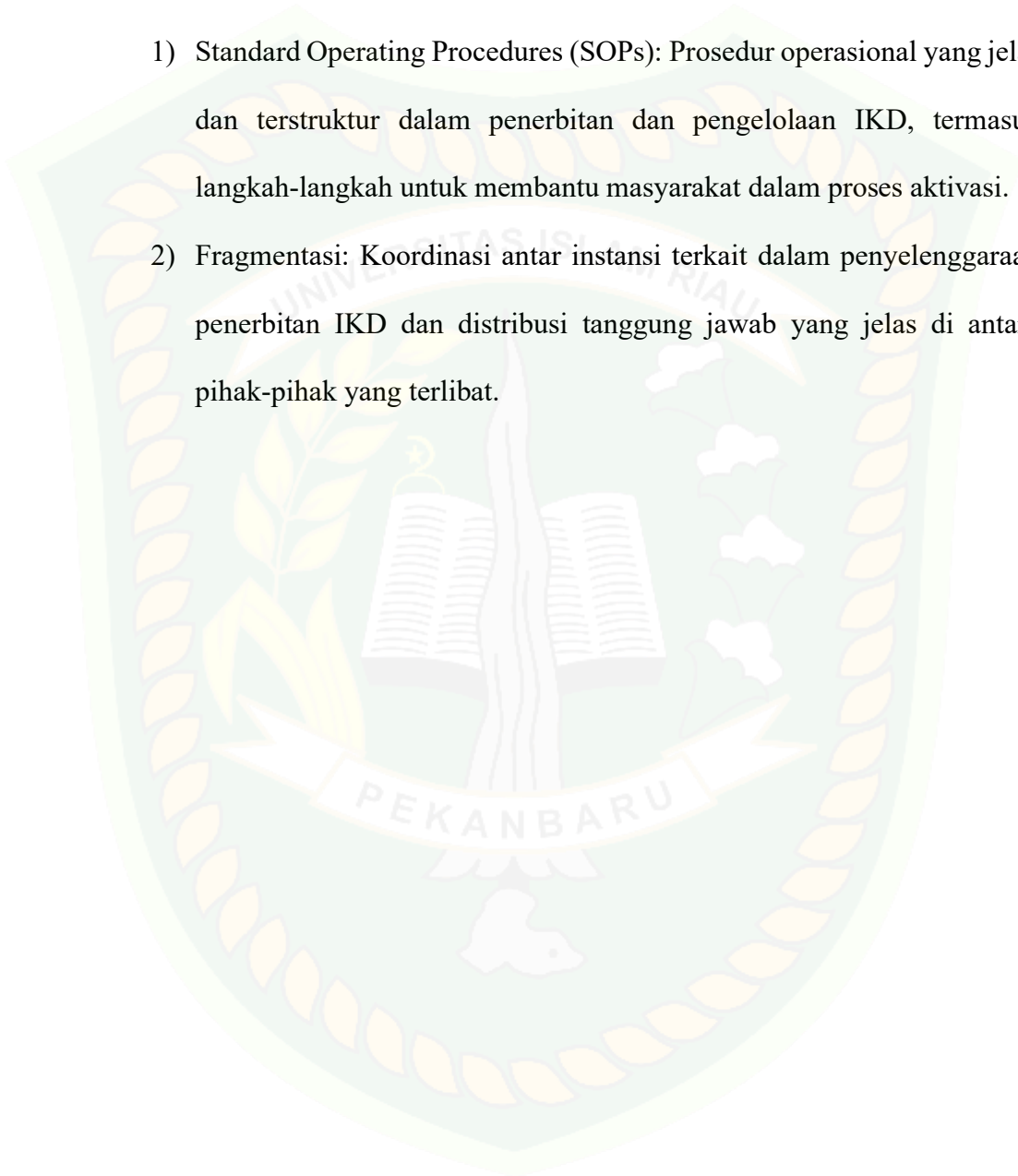
3. Disposisi (Sikap Pelaksana)

- 1) Pengangkatan Birokrat: Dedikasi dan integritas petugas dalam menjalankan tugas terkait penerbitan IKD.

- 2) Insentif: Pemberian insentif kepada pelaksana sebagai motivasi untuk meningkatkan efektivitas dan kualitas kerja dalam penerapan IKD.

4. Struktur Birokrasi

- 1) Standard Operating Procedures (SOPs): Prosedur operasional yang jelas dan terstruktur dalam penerbitan dan pengelolaan IKD, termasuk langkah-langkah untuk membantu masyarakat dalam proses aktivasi.
- 2) Fragmentasi: Koordinasi antar instansi terkait dalam penyelenggaraan penerbitan IKD dan distribusi tanggung jawab yang jelas di antara pihak-pihak yang terlibat.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field Research*), penelitian lapangan ini diperoleh melalui teknik wawancara dengan memperoleh informasi dan pendapat-pendapat dari subjek penelitian dalam memberikan keterangan mengenai Pelaksanaan Kebijakan Penyelenggaraan Penerbitan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

Penelitian lapangan (*field Research*) adalah jenis penelitian yang mempelajari fenomena dalam lingkungannya yang alamiah. Oleh karena itu, data utamanya adalah data yang dikumpulkan langsung dari lapangan. Hal ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan informasi yang sesuai dengan realitas fenomena yang ada di lokasi penelitian. Oleh karena itu, peneliti menggunakan penelitian lapangan agar dapat memperoleh data yang terperinci dan mendalam melalui pengamatan dari fenomena paling kecil yang menjadi titik fokus permasalahan, hingga pengamatan fenomena yang lebih luas, dengan tujuan mencari solusi untuk kepentingan bersama (Mulyana, 2018).

Dalam penelitian ini, digunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Metode tersebut bertujuan untuk mengkaji kelompok manusia, objek, sistem pemikiran, atau peristiwa yang terjadi pada masa sekarang. Sugiyono menjelaskan bahwa metode deskriptif melibatkan pengumpulan fakta-fakta yang kemudian diinterpretasikan dengan tepat. Metode ini mempelajari masalah-masalah yang ada dalam masyarakat serta norma-norma yang berlaku didalamnya. Metode deskriptif juga mencakup situasi-situasi tertentu, termasuk hubungan antara kegiatan, sikap, pandangan, serta proses yang terjadi dan pengaruh yang ditimbulkan oleh suatu fenomena (Sugiyono, 2017). Penelitian kualitatif akan

menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari subjek penelitian.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan wilayah dimana suatu penelitian dilakukan, penetapan suatu lokasi penelitian merupakan tahapan penting dalam penelitian.



Adapun lokasi penelitian yang dipilih oleh peneliti adalah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

C. Informan dan Key Informan

Subjek penelitian adalah pihak yang berkaitan dengan yang diteliti (informan atau narasumber) untuk mendapatkan informasi terkait data penelitian yang merupakan sampel dari sebuah penelitian. Subjek penelitian dapat memberikan informasi mengenai data penelitian yang dapat menjelaskan karakteristik subjek yang diteliti (Sugiyono, 2017). Dalam penelitian ini, yang menjadi subjek penelitian adalah pihak yang berkaitan dengan pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

Adapun teknik yang digunakan dalam penarikan informan penelitian ini, penulis menggunakan teknik *purposive*, yaitu dengan cara memilih orang-orang tertentu berdasarkan penilaian tertentu sesuai dengan tujuan yang diambil peneliti guna mendukung terlaksananya penelitian. Pertimbangan dalam hal ini yakni orang-orang yang memiliki kriteria dan dianggap paling tahu tentang topik penelitian (Sugiyono, 2017). Pemilihan subjek dalam penelitian ini didasarkan pada orang-orang yang dianggap mampu untuk memberikan informasi secara lengkap dan berkaitan dengan penelitian sehingga data yang diperoleh dapat diakui kebenarannya sebagaimana dapat di lihat sebagai berikut:

Tabel III.1 : Informan Penelitian

No	Jabatan	Keterangan
1	Kepala Disdukcapil Kota Pekanbaru	Key Informan
2	Kabid Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan	Informan

3	Kasie Inovasi Pelayanan	Informan
4	Kepala UPTD Kecamatan Binawidya	Informan
5	Kepala UPTD Kecamatan Tuah Madani	Informan
6	Kepala UPTD Kecamatan Marpoyan Damai	Informan
7	Masyarakat Pengguna Layanan	Informan
8	Masyarakat Pengguna Layanan	Informan

D. Jenis dan Sumber Data

Data atau informasi yang menjadi bahan baku penelitian, untuk diolah merupakan data primer dan data sekunder. Adapun jenis data primer dan data sekunder sebagai sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Data Primer

Data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2017). Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh berdasarkan hasil wawancara kepada informan, serta observasi terhadap implementasi kebijakan dalam pelayanan IKD.

2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen (Sugiyono, 2017). Data-data sekunder tersebut dapat berupa buku referensi, arsip yang terkait penelitian tersebut, dan dokumentasi kegiatan yang telah pernah dilaksanakan sebelumnya. Adapun data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data gambaran umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dan data yang bersifat dokumentasi.

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Teknik Observasi

Observasi merupakan dasar semua ilmu pengetahuan, melalui observasi peneliti belajar tentang perilaku, dan makna dari perilaku tersebut. Metode ini digunakan untuk mengamati secara langsung peristiwa atau fenomena yang menjadi fokus penelitian (Sugiyono, 2017). Dalam proses pengumpulan data, observasi dapat dibedakan menjadi *participant observation* (peneliti terlibat langsung dalam kegiatan sehari-hari) dan *non participant observation* (peneliti terlibat langsung dengan aktivitas subyek yang sedang diamati). Maka observasi dapat dibedakan menjadi dua yaitu observasi terstruktur dan tidak terstruktur. Dalam hal ini observasi yang dilakukan dengan mengamati secara langsung tentang implementasi kebijakan dalam pelayanan IKD.

2. Teknik Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang sering digunakan dalam penelitian kualitatif. Melaksanakan teknik wawancara berarti melakukan interaksi komunikasi atau percakapan antara pewawancara (Sugiyono, 2017). Teknik wawancara mampu menggali pengetahuan dan pendapat seseorang tentang sesuatu hal. Dalam penelitian ini peneliti menyiapkan sejumlah pertanyaan yang telah disusun kemudian mengadakan wawancara. Ketika informan merespon atau memberikan pandangannya atas pertanyaan yang diajukan, peneliti mencatat jawaban tersebut. Pertanyaan yang sama kemudian ditanyakan kepada setiap orang responden dalam peristiwa yang sama.

3. Teknik Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu baik berupa tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif (Sugiyono, 2017). Dokumentasi yang peneliti gunakan berupa dokumentasi pribadi yang berasal dari peneliti dan dokumentasi maupun data milik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

F. Teknik Analisa Data

Analisis data menurut (Sugiyono, 2017) adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Analisa data dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif.

Menurut Miles & Huberman dalam (Sugiyono, 2017) analisis terdiri dari empat alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan/verifikasi. Mengenai keempat alur tersebut secara lebih lengkapnya adalah sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data

Penelitian deskriptif adalah penelitian yang didasarkan data deskriptif dari status, keadaan, sikap, hubungan atau sistem pemikiran suatu masalah

yang menjadi objek penelitian. Setelah mendapatkan data-data yang diperoleh dalam penelitian ini, maka langkah selanjutnya adalah mengolah data yang terkumpul dengan menganalisis data, mendeskriptifkan data, serta mengambil kesimpulan. Untuk menganalisis data ini menggunakan teknik analisis data kualitatif, karena data-data yang diperoleh merupakan kesimpulan keterangkakan. Proses analisis data dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber yaitu, melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

2. Reduksi Data

Reduksi data merupakan bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, membuang yang tidak perlu mengorganisasikan data dengan cara sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhir dapat diambil. Peneliti mengelola data dengan bertolak dari teori untuk mendapatkan kejelasan pada masalah, baik data yang terdapat di lapangan ataupun yang terdapat pada kepustakaan. Data dikumpulkan, dipilih secara selektif serta disesuaikan dengan permasalahan yang telah dirumuskan dalam penelitian. Kemudian dilakukan pengolahan dengan meneliti ulang.

3. Penyajian Data

Penyajian data yang telah diperoleh dari lapangan terkait dengan seluruh permasalahan penelitian dipilah antara mana yang dibutuhkan dengan yang tidak, lalu dikelompokkan, kemudian diberikan batasan masalah. Dari penyajian data tersebut, maka diharapkan dapat memberikan kejelasan data.

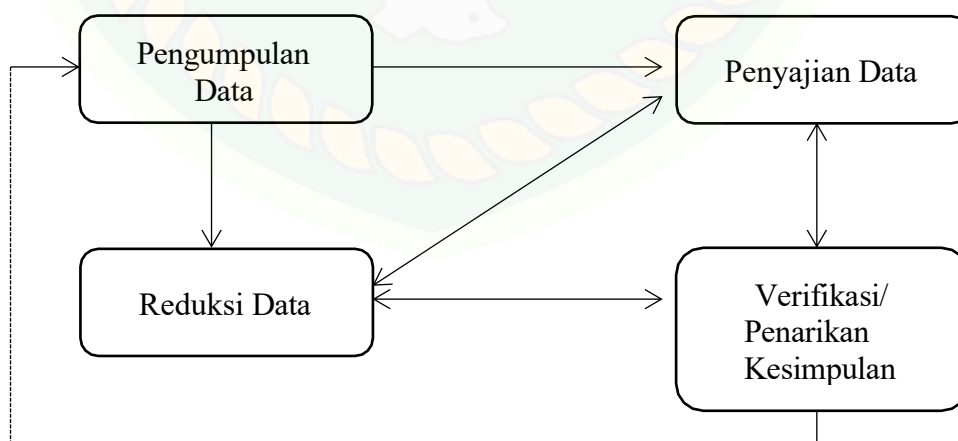
Disini peneliti berusaha menyusun data yang relevan, sehingga menjadi informasi yang dapat disimpulkan.

4. Penarikan Kesimpulan/ Verifikasi

Langkah terakhir dalam menganalisis data kualitatif ialah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Setiap kesimpulan awal masih kesimpulan sementara yang akan berubah bila diperoleh data baru dalam pengumpulan data berikutnya. Kesimpulan-kesimpulan yang diperoleh selama dilapangan diverifikasi selama penelitian berlangsung dengan cara memikirkan kembali dan meninjau ulang catatan lapangan. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan.

Secara skematis proses analisis data menggunakan model analisis data interaktif Miles dan Huberman dapat dilihat pada gambar berikut:

Gambar III.1 : Model Analisis Data Interaktif Miles dan Huberman



G. Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian

Rencana penelitian akan dilakukan pada bulan Agustus 2024 hingga selesai.

Adapun tabel jadwal penelitian, sebagai berikut :

Tabel III.2 : Jadwal Kegiatan Penelitian

No.	Kegiatan	Jadwal Penelitian				
		Juni 2024	Juli 2024	Agu 2024	September 2024 – Oktober 2024	Jan 2025
1	Pembuatan Proposal					
2	Seminar Proposal					
3	Penelitian					
4	Pengolahan Data					
5	Bimbingan Hasil					
6	Skripsi					

BAB IV

DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

A. Gambaran Umum Kota Pekanbaru

Kota Pekanbaru adalah ibu kota sekaligus kota terbesar di Provinsi Riau, Indonesia. Terletak di jalur strategis di Sumatra, Pekanbaru menjadi pusat perdagangan, jasa, dan industri yang terus berkembang pesat. Kota ini memiliki tingkat pertumbuhan ekonomi yang tinggi, didukung oleh mobilitas penduduk yang dinamis akibat arus migrasi dan urbanisasi yang signifikan. Sebagai kota

metropolitan yang modern, Pekanbaru juga terus berinovasi dalam pengelolaan infrastruktur dan layanan publik guna meningkatkan kualitas hidup masyarakatnya.

Sebagai pusat ekonomi utama di Riau, Pekanbaru memiliki sarana transportasi yang memadai untuk menunjang aktivitas bisnis dan mobilitas penduduknya. Kota ini dilayani oleh Bandar Udara Internasional Sultan Syarif Kasim II, yang menghubungkan Pekanbaru dengan berbagai kota besar di Indonesia serta beberapa destinasi internasional. Selain itu, jaringan transportasi darat juga terintegrasi melalui Terminal Bandar Raya Payung Sekaki, yang menjadi pusat pergerakan transportasi antar kota dan antar provinsi. Di sektor transportasi air, Pekanbaru memiliki dua pelabuhan utama di Sungai Siak, yaitu Pelita Pantai dan Sungai Duku, yang berperan penting dalam distribusi barang dan perdagangan melalui jalur sungai.

1. Letak Geografis

Wilayah Kota Pekanbaru men 46 i perluasan dari sekitar 62,96 km² menjadi 446,50 km² yang terdiri dari 8 kecamatan dan 45 kelurahan. Berdasarkan hasil pengukuran serta pematokan lapangan yang dilakukan oleh BPN Tingkat I Riau, luas resmi Kota Pekanbaru ditetapkan sebesar 632,26 km². Untuk lebih terciptanya tertib pemerintahan dan pembinaan wilayah yang cukup luas, maka dibentuklah kecamatan baru dengan Perda Kota Pekanbaru Nomor 2 Tahun 2020 menjadi 15 kecamatan dan kelurahan baru dengan Perda Kota Pekanbaru Nomor 4 Tahun 2016 menjadi 83 Kelurahan (Kota Pekanbaru Dalam Angka, 2024).

Secara geografis, Kota Pekanbaru memiliki posisi strategis karena berada di jalur Lintas Timur Sumatera, yang menghubungkannya dengan beberapa kota besar seperti Medan, Padang, dan Jambi. Wilayah administratifnya berbatasan dengan Kabupaten Siak di sebelah utara dan timur, serta Kabupaten Kampar di sebelah barat dan selatan. Selain itu, Sungai Siak membelah kota ini, mengalir dari barat ke timur, menjadi salah satu elemen penting dalam struktur geografisnya.

Kota Pekanbaru terletak pada ketinggian antara 5 hingga 50 meter di atas permukaan laut dan beriklim tropis. Suhu udara maksimum berkisar antara 34,1°C hingga 35,6°C, sementara suhu minimum berada pada rentang 20,2°C hingga 23,0°C. Secara astronomis, Pekanbaru berada pada koordinat 101° 14' – 101° 34' Bujur Timur dan 0° 25' – 0° 45' Lintang Utara. Untuk lebih jelasnya melihat luas daerah menurut Kecamatan di Kota Pekanbaru, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel IV.1 : Luas Daerah Menurut Kecamatan di Kota Pekanbaru 2023

No	Kecamatan	Ibukota Kecamatan	Luas (km ²)
1	Payung Sekaki	Labuh Baru Barat	35,55
2	Tuahmadani	Tuahmadani	29,84
3	Binawidya	Simpang Baru	36,59
4	Bukit Raya	Simpang Tiga	22,05
5	Marpoyan Damai	Sidomulyo Timur	29,74
6	Tenayan Raya	Sialang Sakti	114,40
7	Kulim	Mentangor	56,87
8	Limapuluh	Rintis	4,04
9	Sail	Cinta Raja	3,26
10	Pekanbaru Kota	Kota Tinggi	2,26
11	Sukajadi	Pulau Karam	3,76
12	Senapelan	Kampung Bandar	6,65
13	Rumbai	Meranti Pandak	61,86
14	Rumbai Barat	Maharani	86,01
15	Rumbai Timur	Limbungan	138,31
Pekanbaru			632,26

Sumber: Kota Pekanbaru Dalam Angka, 2024

2. Kependudukan

Sebagai kota dengan tingkat migrasi yang tinggi, Pekanbaru menjadi rumah bagi masyarakat dari berbagai latar belakang etnis dan budaya. Penduduknya terdiri dari suku Melayu sebagai penduduk asli, serta komunitas Minangkabau, Batak, Jawa, Tionghoa, dan etnis lainnya yang telah lama hidup berdampingan. Keberagaman ini tercermin dalam berbagai aspek kehidupan, mulai dari tradisi, kuliner, hingga perayaan budaya yang rutin digelar di berbagai sudut kota. Akulturasi budaya ini telah menjadi salah satu daya tarik tersendiri bagi kota Pekanbaru, sekaligus memperkaya identitasnya sebagai kota yang inklusif dan multikultural. Untuk lebih jelasnya melihat jumlah penduduk menurut Kecamatan di Kota Pekanbaru, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel IV.2 : Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan (Jiwa) 2021-2023

No	Kecamatan	Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan (Jiwa)		
		2023	2022	2021
1	Payung Sekaki	99.589	90.327	89.309
2	Tuahmadani	161.132	145.323	142.464
3	Binawidya	80.132	74.143	72.614
4	Bukit Raya	107.347	94.090	93.712
5	Marpoyan Damai	150.313	128.389	127.897
6	Tenayan Raya	116.014	106.442	103.899
7	Kulim	57.603	55.217	53.898
8	Limapuluh	45.021	38.739	38.647
9	Sail	25.999	20.450	20.402
10	Pekanbaru Kota	26.744	22.678	22.624
11	Sukajadi	48.026	42.992	42.889
12	Senapelan	38.390	35.472	35.388
13	Rumbai	102.207	93.348	92.195
14	Rumbai Barat	29.205	25.803	25.205
15	Rumbai Timur	35.626	34.127	33.442
Kota Pekanbaru		1.123.348	1.007.540	994.585

Sumber: Kota Pekanbaru Dalam Angka, 2024

Jumlah penduduk Kota Pekanbaru mengalami pertumbuhan yang signifikan dalam tiga tahun terakhir. Pada tahun 2023, total jumlah penduduk mencapai 1.123.348 jiwa, meningkat dari 1.007.540 jiwa pada tahun 2022 dan 994.585 jiwa pada tahun 2021. Beberapa kecamatan dengan jumlah penduduk tertinggi pada tahun 2023 adalah Tuahmadani dengan 161.132 jiwa, disusul oleh Marpoyan Damai dengan 150.313 jiwa, serta Tenayan Raya dengan 116.014 jiwa. Kecamatan Rumbai juga memiliki populasi yang cukup besar, mencapai 102.207 jiwa.

Di sisi lain, kecamatan dengan jumlah penduduk lebih sedikit antara lain Sail dengan 25.999 jiwa, Pekanbaru Kota dengan 26.744 jiwa, serta Rumbai Barat yang berpenduduk 29.205 jiwa. Meski beberapa kecamatan memiliki jumlah penduduk yang relatif kecil, tren pertumbuhan tetap terlihat di hampir semua wilayah. Contohnya, Kecamatan Limapuluh yang sebelumnya memiliki 38.739 jiwa pada tahun 2022, meningkat menjadi 45.021 jiwa di tahun 2023.

Secara umum, pertumbuhan penduduk di Pekanbaru menunjukkan pola urbanisasi yang pesat, terutama di kecamatan-kecamatan dengan potensi ekonomi tinggi dan aksesibilitas yang baik. Kenaikan jumlah penduduk ini menandakan

meningkatnya daya tarik Kota Pekanbaru sebagai pusat ekonomi dan perdagangan di Provinsi Riau.

3. Perekonomian

Pekanbaru dikenal sebagai kota dagang yang berkembang pesat, didukung oleh sektor perdagangan, jasa, serta industri berbasis sumber daya alam, terutama perkebunan kelapa sawit dan minyak bumi. Keberadaan berbagai pusat perbelanjaan modern, pasar tradisional, serta kawasan bisnis menjadi bukti nyata pertumbuhan ekonomi yang dinamis. Kota ini juga menjadi destinasi investasi bagi berbagai perusahaan nasional dan internasional, seiring dengan upaya pemerintah daerah dalam memperbaiki iklim investasi serta membangun infrastruktur yang ramah bisnis.

Saat ini, Pekanbaru telah berkembang menjadi sebuah kota metropolitan yang dikenal dengan sebutan Pekansikawan, yaitu kawasan yang mencakup Pekanbaru, Siak, Kampar, dan Pelalawan. Perkembangan perekonomian di kota ini sangat dipengaruhi oleh kehadiran berbagai industri besar, seperti perusahaan minyak, pabrik pulp dan kertas, serta perkebunan kelapa sawit beserta pabrik pengolahannya.

Kondisi perekonomian suatu daerah dapat dilihat dari beberapa indikator, diantaranya laju pertumbuhan PDRB, pendapatan perkapita dan inflasi. Selain menjadi indikator ekonomi, laju pertumbuhan PDRB juga menjadi indikator kemakmuran suatu daerah. Laju pertumbuhan PDRB Provinsi Riau tahun 2023 sebesar 4,21%. PDRB merupakan total nilai barang dan jasa akhir yang dihasilkan oleh seluruh unit usaha di suatu wilayah dalam periode tertentu dimana informasi tersebut berisi tentang data nilai tambah sektoral, struktur perekonomian, pertumbuhan, ekonomi dan pendapatan per kapita. PDRB suatu daerah dapat dihitung melalui dua pendekatan, yaitu PDRB atas dasar harga konstan dan PDRB atas dasar harga berlaku. PDRB Kota Pekanbaru Tahun 2023 atas dasar harga berlaku mencapai 159.960,67 miliar rupiah. Sedangkan PDRB atas dasar harga

konstan sebesar 82.235,28 miliar rupiah. Laju pertumbuhan PDRB Kota Pekanbaru seri 2010 pada tahun 2023 sebesar 6,06 persen (Kota Pekanbaru Dalam Angka, 2024).

Saat ini, sektor perdagangan dan jasa menjadi tulang punggung perekonomian Pekanbaru, yang terlihat dari pesatnya pembangunan rumah toko (ruko) di berbagai jalan utama kota. Selain itu, pertumbuhan sektor ritel juga semakin berkembang dengan hadirnya berbagai pusat perbelanjaan modern, seperti Plaza Senapelan, Plaza Citra, Plaza Sukaramai, Mal Pekanbaru, Mal SKA, Mal Ciputra Seraya, Lotte Mart, Metropolitan Trade Center, The Central, Ramayana, dan Giant.

B. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Pekanbaru

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil beralamat di Jalan Jenderal Sudirman No. 464, Komplek MPP, Kecamatan Sukajadi, Kota Pekanbaru. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru merupakan kantor pemerintahan yang bertanggung jawab atas pelaksanaan urusan di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Lembaga ini berperan penting dalam memastikan kelancaran administrasi yang terkait dengan pendataan penduduk, dokumen kependudukan, serta layanan pencatatan sipil di Kota Pekanbaru.

Visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru merupakan gambaran yang menantang mengenai kondisi masa depan yang diinginkan, dengan mempertimbangkan potensi dan kebutuhan yang ada, serta mengacu pada

perkembangan dan dinamika masyarakat di Kota Pekanbaru. Visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru adalah: terwujudnya pelayanan administrasi kependudukan yang tertib, cepat, dan akurat.

Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru adalah: mewujudkan pelayanan penertiban dokumen dan data kependudukan yang memenuhi kepuasan semua pihak. Dalam rangka pencapaian visi yang telah ditetapkan dengan memperhatikan kondisi dan permasalahan yang ada, tantangan ke depan, serta memperhitungkan peluang yang dimiliki, maka ditetapkan 5 (lima) misi Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kota Pekanbaru tahun 2017-2022, sebagai berikut :

1. Meningkatkan sumber daya manusia (SDM) yang bertaqwa, berkualitas, dan berdaya saing tinggi.
2. Mewujudkan pembangunan masyarakat madani dalam lingkup masyarakat berbudaya melayu.
3. Mewujudkan pekanbaru kota cerdas dan penyediaan infrastruktur yang memadai.
4. Mewujudkan pembangunan ekonomi berbasis ekonomi kerakyatan dan ekonomi padat modal, pada tiga sektor unggulannya yaitu jasa, perdagangan dan industri.
5. Mewujudkan lingkungan perkotaan yang layak huni (*liveable city*) dan ramah lingkungan (*green city*).

Adapun Motto yang dimiliki oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Pekanbaru adalah " S I A P " :

1. Santun, bersikap dan bertutur kata yang ramah dalam melayani masyarakat.
2. Inovatif, mampu melakukan terobosan baru di bidang pelayanan.
3. Akuntabel, melaksanakan tugas yang dapat dipertanggungjawabkan.
4. Profesional, mampu memberikan pelayanan berkualitas baik sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Sebagai salah satu institusi pemerintahan yang berperan penting dalam melayani masyarakat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru memiliki tanggung jawab untuk melaksanakan urusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil secara profesional, transparan, dan akuntabel. Dalam rangka mencapai tujuan tersebut, dinas ini dilengkapi dengan tugas, fungsi, dan struktur organisasi yang terorganisasi dengan baik.

1. Kepala Dinas

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru mempunyai tugas membantu Walikota dalam melaksanakan urusan pemerintahan di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, serta Kepala Dinas berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Walikota.

2. Sekretaris

Sekretaris mempunyai tugas merencanakan, menyusun, merumuskan dan melaksanakan program kerja sekretariat berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan, Sekretariat dipimpin oleh Sekretaris yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas. Sekretaris membawahi :

- a. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian.
- b. Sub Bagian Keuangan.

c. Sub Bagian Perencanaan.

3. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk

Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dipimpin oleh Kepala Bidang yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan di bidang pelayanan pendaftaran penduduk. Membawahi :

- a. Seksi Identitas Penduduk.
- b. Seksi Pindah Datang Penduduk.
- c. Seksi Pendataan Penduduk.

4. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil

Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil dipimpin oleh Kepala Bidang yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan pelayanan pencatatan sipil. Membawahi :

- a. Seksi Kelahiran.
- b. Seksi Perkawinan dan Perceraian.
- c. Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian.

5. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan

Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dipimpin oleh Kepala Bidang yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada

Kepala Dinas. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan di bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan. Membawahi:

- a. Seksi Informasi Administrasi Kependudukan.
- b. Seksi Pengolahan dan Penyajian Data.
- c. Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia, Teknologi Informasi dan Komunikasi.

6. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan

Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan dipimpin oleh Kepala Bidang yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan di bidang pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerjasama administrasi kependudukan dan inovasi pelayanan administrasi kependudukan. Membawahi :

- a. Seksi Kerjasama.
- b. Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumentasi Kependudukan.
- c. Seksi Inovasi Pelayanan.
- d. Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD).
- e. Kelompok Jabatan Fungsional.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Pekanbaru. Peraturan

Walikota Pekanbaru Nomor 104 Tanggal 30 September Tahun 2016 tentang Rincian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru serta mengacu pada Permendagri No 14 Tahun 2020 tentang Pedoman Nomenklatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Provinsi dan Kabupaten Kota, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki tugas pokok Melaksanakan urusan pemerintahan di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana tersebut di atas Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi :

1. Penyusunan program dan anggaran.
2. Pengelolaan keuangan.
3. Pengelolaan perlengkapan, urusan tata usaha, rumah tangga dan barang milik daerah.
4. Pengelolaan urusan ASN.
5. Penyusunan perencanaan di bidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, kerjasama administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan.
6. Perumusan kebijakan teknis di bidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, kerjasama, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan.
7. Pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk.
8. Pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil.

9. Pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan.
10. Pelaksanaan kerjasama administrasi kependudukan.
11. Pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan.
12. Pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan.
13. Pembinaan, koordinasi, pengendalian bidang administrasi.
14. Pelaksanaan kegiatan penatausahaan.
15. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Adapun dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya, Kepala Dinas didukung oleh 5 (lima) unit kerja SKPD dan setiap unit kerja didukung oleh 3 (tiga) sub unit dan dibantu 12 (dua belas) Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) pada 12 Kecamatan, yang bertugas untuk melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil secara langsung kepada masyarakat. Dengan struktur ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru mampu menjangkau seluruh wilayah kota dan memberikan pelayanan yang efektif, efisien, dan tepat waktu sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Pekanbaru menyediakan informasi pelayanan publik yang bertujuan memberikan kemudahan dan kecepatan dalam melayani masyarakat. Disdukcapil menawarkan berbagai layanan administrasi kependudukan yang meliputi:

1. Pengurusan KTP Elektronik.
2. Pengurusan Kartu Keluarga.
3. Akta Kelahiran.

4. Akta Kematian.
5. Akta Pernikahan.
6. Akta Perceraian.
7. Pengurusan Pindah Datang.
8. Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia (SKPWNI).

Berdasarkan kebijakan PermenPANRB Nomor 13 Tahun 2017 tentang Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP), SIPP merupakan media informasi elektronik satu pintu yang mencakup penyimpanan, pengelolaan, dan penyampaian informasi dari penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat. Sistem ini didasarkan pada:

1. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. PermenPANRB No. 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Sistem Informasi Pelayanan Publik.

Penyediaan informasi pelayanan publik bertujuan untuk memberikan aksesibilitas, kemudahan, dan kecepatan bagi masyarakat dalam memperoleh informasi yang akurat mengenai layanan publik. Disdukcapil Kota Pekanbaru juga menyediakan layanan elektronik untuk mempermudah masyarakat, antara lain:

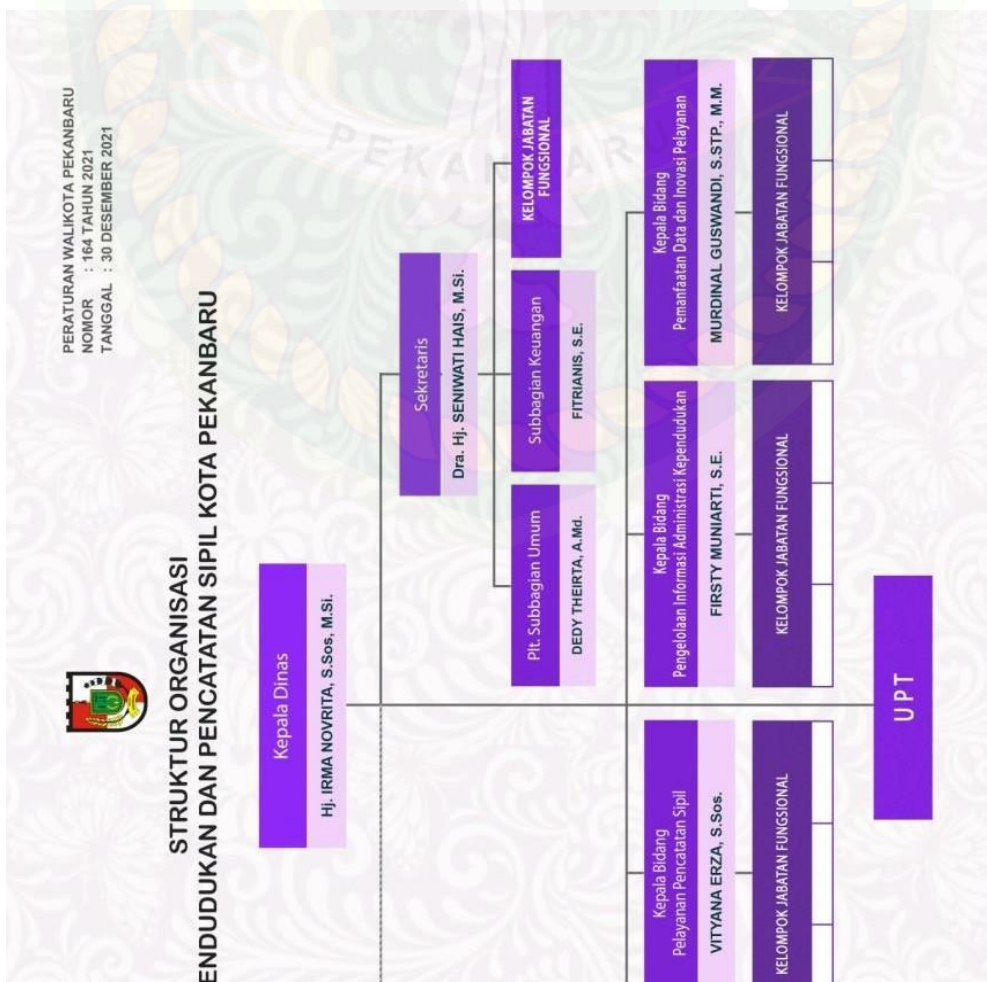
1. Identitas Kependudukan Digital.
2. Sipenduduk.
3. Layanan Tunggu.

Layanan berbasis elektronik ini dirancang untuk mempermudah pengurusan administrasi dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Dengan memanfaatkan media elektronik, masyarakat dapat merasakan tiga manfaat utama:

1. Efektivitas, aplikasi dapat diakses dari mana saja tanpa harus datang langsung ke kantor Disdukcapil.
2. Efisiensi, pengguna tidak perlu menyiapkan berkas fisik untuk difotokopi; cukup menggunakan kamera smartphone untuk mengunggah dokumen melalui aplikasi.
3. Ekonomis, aplikasi mengurangi biaya yang dikeluarkan masyarakat karena tidak perlu bolak-balik ke kantor Disdukcapil. Pengajuan layanan dapat dilakukan secara online melalui smartphone.

Dengan sistem ini, Disdukcapil Kota Pekanbaru berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas layanan publik melalui kemajuan teknologi dan inovasi digital.

Gambar IV.1 : Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Pekanbaru



BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Informan

Identitas informan merujuk pada ciri-ciri yang dimiliki oleh informan, yaitu individu yang memberikan informasi dalam suatu penelitian. Ciri-ciri tersebut mencakup jenis kelamin, umur, dan tingkat pendidikan. Informan berperan sebagai narasumber utama yang memberikan wawasan mengenai situasi dan kondisi yang menjadi latar belakang penelitian. Seorang informan yang baik adalah individu yang memahami serta memiliki keterkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Dalam penelitian ini, informan terdiri dari berbagai pihak yang memiliki peran strategis dalam penyelenggaraan serta pemanfaatan layanan administrasi kependudukan di Kota Pekanbaru. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Pekanbaru berperan sebagai key informan, karena

memiliki wawasan mendalam serta otoritas dalam kebijakan dan pengelolaan sistem administrasi kependudukan.

Selain itu, beberapa pejabat struktural di lingkungan Disdukcapil juga turut menjadi informan, antara lain Kabid Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, serta Kasie Inovasi Pelayanan. Kedua pejabat ini memiliki tugas dalam mengembangkan inovasi pelayanan publik, sehingga dapat memberikan informasi mengenai sistem, tantangan, serta efektivitas kebijakan yang diterapkan. Di tingkat kecamatan, penelitian ini melibatkan Kepala UPTD Kecamatan Binawidya, Tuah Madani, dan Marpoyan Damai sebagai informan. Mereka memiliki peran penting dalam implementasi pelayanan administrasi kependudukan di wilayah masing-masing dan dapat memberikan perspektif mengenai efektivitas layanan di tingkat lokal.

Selain pejabat pemerintahan, penelitian ini juga melibatkan masyarakat pengguna layanan sebagai informan. Masyarakat yang berinteraksi langsung dengan layanan administrasi kependudukan memberikan perspektif yang berharga terkait pengalaman, kendala, serta harapan mereka terhadap sistem pelayanan yang ada. Dengan komposisi informan yang mencakup pembuat kebijakan, pelaksana layanan, serta pengguna layanan, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai pelaksanaan pelayanan penyelenggaraan penerbitan Identitas Kependudukan Digital (Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru). Untuk penjelasan lebih lanjut mengenai hal tersebut, maka dapat dilihat pada keterangan di bawah ini :

1. Jenis Kelamin

Jenis kelamin merujuk pada kategori biologis informan, yaitu laki-laki atau perempuan. Informasi ini penting untuk mengidentifikasi apakah terdapat perbedaan pengalaman atau pandangan berdasarkan gender dalam wawancara yang dilakukan. Untuk lebih jelasnya mengenai jenis kelamin informan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel V.1 : Distribusi Jumlah Informan Menurut Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	Laki - Laki	5	62,5%
2	Perempuan	3	37,5%
	Jumlah	8	100%

Sumber: Data Olahan Penulis, 2024

Dari tabel di atas dapat dideskripsikan bahwa distribusi jumlah informan berdasarkan jenis kelamin menunjukkan sebanyak 5 orang atau 62,5% adalah laki-laki, sedangkan 3 orang atau 37,5% adalah perempuan. Data ini menggambarkan bahwa mayoritas informan dalam penelitian ini adalah laki-laki. Informasi mengenai apakah informan adalah laki-laki atau perempuan. Hal ini berguna untuk menganalisis apakah ada perbedaan persepsi berdasarkan gender.

Laki-laki, sebagai mayoritas dalam penelitian ini, mungkin memiliki akses yang lebih baik atau pandangan yang lebih positif terhadap teknologi, mengingat faktor-faktor seperti peran sosial, aksesibilitas, atau literasi digital. Sementara itu, perempuan yang menjadi minoritas dalam kelompok informan juga penting untuk dianalisis, karena mereka mungkin menghadapi tantangan spesifik, seperti keterbatasan dalam mengakses teknologi atau kebutuhan akan panduan yang lebih jelas dalam menggunakan layanan berbasis digital seperti IKD.

2. Umur



Umur informan merujuk pada usia informan pada saat penelitian dilakukan dan merupakan salah satu faktor penting yang perlu diperhatikan. Faktor ini dapat memengaruhi berbagai aspek, seperti tingkat kematangan berpikir dalam pengambilan keputusan, kemampuan dalam melaksanakan tugas, produktivitas kerja, serta penerimaan dan pemahaman terhadap informasi

Informan dalam penelitian ini dikelompokkan berdasarkan usia menjadi tiga kategori: di bawah 30 tahun, 31–40 tahun, dan di atas 40 tahun. Informan yang berusia di bawah 30 tahun umumnya berada pada kelompok usia produktif awal, dengan tingkat adaptasi yang cenderung lebih tinggi terhadap teknologi digital. Kelompok usia 31–40 tahun, yang berada pada tahap produktif matang, memberikan perspektif yang lebih seimbang antara kebutuhan layanan digital dan konvensional. Sementara itu, informan berusia di atas 40 tahun mungkin menghadapi tantangan yang lebih besar dalam beradaptasi dengan teknologi digital, sehingga cenderung membutuhkan panduan atau dukungan lebih dalam memanfaatkan pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD). Untuk lebih jelasnya mengenai umur informan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel V.2 : Distribusi Jumlah Informan Menurut Umur

No	Umur	Jumlah	Persentase (%)
1	< 30	0	0
2	31 - 40	5	62,5%
3	> 40	3	37,5%
Jumlah		8	100%

Sumber: Data Olahan Penulis, 2024

Dari tabel di atas dapat dideskripsikan bahwa distribusi jumlah informan berdasarkan umur menunjukkan mayoritas informan berusia 31–40 tahun, yaitu sebanyak 5 orang atau 62,5%. Informan yang berusia di atas 40 tahun berjumlah 3

orang atau 37,5%. Data ini menunjukkan bahwa sebagian besar informan berada dalam kelompok usia produktif matang, yang umumnya memiliki pengalaman lebih luas dalam mengakses layanan publik. Secara keseluruhan, distribusi jumlah informan menurut umur mencerminkan variasi usia yang memungkinkan analisis menyeluruh terhadap pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD).

4.2.1. Tingkat Pendidikan Informan

Pendidikan merupakan suatu usaha untuk mengembangkan pola pikir seseorang sehingga mampu memahami dan menilai sesuatu secara lebih baik. Tingkat pendidikan mencerminkan kemampuan individu dalam menganalisis informasi, menyelesaikan masalah, dan beradaptasi dengan perubahan, termasuk dalam konteks implementasi kebijakan. Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang, biasanya semakin besar kemampuannya untuk memahami kebijakan baru atau inovasi pelayanan, seperti layanan Identitas Kependudukan Digital (IKD). Hal ini menunjukkan bahwa pendidikan berperan penting dalam membentuk kualitas pemahaman dan penilaian individu terhadap sesuatu.

Pendidikan tidak bisa didapat begitu saja, melainkan melalui beberapa tahapan, baik dari keluarga, lingkungan (nonformal), maupun sekolah (formal). Pendidikan dari keluarga membentuk dasar nilai dan etika, pendidikan dari lingkungan mengembangkan keterampilan sosial dan praktis, sementara pendidikan formal dari sekolah memberikan pemahaman sistematis tentang ilmu pengetahuan. Untuk lebih jelasnya mengenai tingkat pendidikan informan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel V.3. : Distribusi Jumlah Informan Menurut Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
1	SMP	0	0%
2	SMA	4	50,0%
3	Strata I	2	25,0%
4	Strata II	2	25,0%
Jumlah		8	100%

Sumber: Data Olahan Penulis, 2024

Dari tabel di atas dapat dideskripsikan bahwa distribusi jumlah informan berdasarkan umur menunjukkan sebagian besar memiliki tingkat pendidikan SMA, yaitu sebanyak 4 orang atau 50,0%. Informan dengan tingkat pendidikan Strata I (S1) dan Strata II (S2) masing-masing berjumlah 2 orang atau 25,0%, sementara tidak ada informan dengan tingkat pendidikan SMP (0%). Data ini menunjukkan bahwa mayoritas informan memiliki pendidikan menengah atas, yang mewakili tingkat literasi yang cukup untuk memahami kebijakan atau layanan publik secara umum. Informan dengan pendidikan Strata I dan Strata II mencerminkan kelompok yang lebih berpendidikan tinggi, yang kemungkinan memiliki kemampuan analisis dan adaptasi terhadap layanan berbasis teknologi lebih baik. Distribusi jumlah informan menurut tingkat pendidikan memberikan pandangan beragam mengenai kemampuan dan persepsi masyarakat terhadap implementasi pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD).

B. Hasil Pembahasan Penelitian

1. Pelaksanaan Pelayanan Penyelenggaraan Penerbitan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

a. Komunikasi

Pelaksanaan pelayanan Penerbitan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Pekanbaru

melibatkan berbagai aspek komunikasi, baik dalam proses penyampaian informasi kepada masyarakat, kejelasan informasi, maupun hambatan dalam aktivasi IKD. Dalam hal ini, komunikasi dipandang sebagai salah satu faktor kunci yang mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan kebijakan IKD. Indikator komunikasi dalam kerangka pemikiran Edward III memiliki relevansi yang sangat besar dalam penelitian ini, khususnya dalam konteks pelaksanaan pelayanan penerbitan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Untuk lebih jelasnya dapat diuraikan sebagai berikut:

Proses komunikasi yang efektif sangat penting dalam pelaksanaan kebijakan Penerbitan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Proses penyampaian informasi mengenai kebijakan IKD kepada masyarakat dilakukan melalui berbagai saluran komunikasi, seperti media sosial Disdukcapil, sosialisasi kelurahan dan kecamatan. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan penelitian, ditemukan bahwa penyampaian informasi telah dilakukan dengan cara yang cukup efektif. Namun, terdapat beberapa hambatan yang menghalangi penyebaran informasi yang lebih luas.

Dari hasil wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Ibu Irma menyatakan:

“Penyampaian informasi dilakukan lewat media sosial Disdukcapil, kelurahan, dan kecamatan. Salah satu kegiatan yang dilakukan adalah Sosialisasi dan Pelayanan Aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD), yang bertujuan untuk meningkatkan jumlah masyarakat Kota Pekanbaru yang melakukan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD).

Selanjutnya Kabid Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, Bapak Murdinal mengungkapkan:

“Penyampaian dilakukan secara langsung melalui kelurahan, tetapi kurangnya respon dari masyarakat menjadi tantangan”.

Respon masyarakat yang lambat menjadi masalah utama dalam penyampaian informasi yang efektif. Hal ini menandakan perlunya upaya lebih lanjut untuk meningkatkan partisipasi aktif masyarakat dalam proses komunikasi.

Berdasarkan hasil wawancara di atas, mengindikasikan bahwa meskipun berbagai saluran komunikasi telah digunakan, masih diperlukan upaya lebih lanjut untuk meningkatkan partisipasi aktif masyarakat dalam mengikuti informasi yang disampaikan. Oleh karena itu, diperlukan strategi yang lebih baik dalam mengatasi lambatnya respon masyarakat agar tujuan kebijakan IKD dapat tercapai secara maksimal di Kota Pekanbaru.

Kejelasan informasi terkait tujuan dan manfaat IKD bagi masyarakat sangat penting agar masyarakat dapat memahami dan mengimplementasikan kebijakan ini dengan baik. Berdasarkan wawancara, sebagian besar pihak yang terlibat merasa bahwa informasi yang diberikan sudah cukup jelas, meskipun ada sebagian masyarakat yang masih mengalami kesulitan dalam pemahaman.

Dari hasil wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Ibu Irma menyatakan:

“Secara umum sudah jelas, tapi masyarakat masih perlu waktu untuk memahami sepenuhnya. Meskipun informasi sudah disampaikan dengan jelas, masih ada kesenjangan pemahaman di antara masyarakat, terutama pada kelompok yang kurang familiar dengan teknologi”.

Selanjutnya, dari hasil wawancara dengan Kabid Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, Bapak Murdinal menyatakan:

“Kami sudah mencoba membuat informasi sesederhana mungkin, meskipun ada yang masih bingung. Penyederhanaan informasi sudah dilakukan, namun beberapa lapisan masyarakat masih mengalami kebingungan, khususnya terkait prosedur aktivasi IKD”.

Hambatan dalam memastikan masyarakat memahami manfaat dan cara aktivasi IKD menjadi tantangan utama dalam implementasi kebijakan ini. Berdasarkan wawancara, hambatan tersebut berkaitan dengan rendahnya literasi digital masyarakat serta keterbatasan dalam akses terhadap teknologi.

Dari hasil wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Ibu Irma mengungkapkan:

“Literasi digital masih rendah, jadi banyak yang kesulitan mengikuti prosedur aktivasi.”

Dalam wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil), Ibu Irma mengungkapkan bahwa literasi digital yang masih rendah menjadi kendala utama bagi masyarakat dalam mengikuti prosedur aktivasi layanan administrasi kependudukan. Pernyataan ini menunjukkan bahwa masih banyak warga yang belum familiar dengan teknologi digital, baik dalam mengakses layanan online maupun memahami langkah-langkah yang harus dilakukan.

Selanjutnya hasil wawancara dengan Kasie Inovasi Pelayanan, Ibu Wahyuni menambahkan:

"Kendala terbesar adalah rendahnya literasi digital, terutama di daerah yang belum familiar dengan teknologi." Hal ini menegaskan bahwa literasi digital merupakan hambatan utama yang dihadapi oleh masyarakat dalam mengakses dan memahami prosedur aktivasi IKD.

Sementara itu, hasil wawancara dengan Kepala UPTD Kecamatan Binawidya,

Bapak Dedy menyatakan:

“Masih banyak yang bingung cara aktivasi karena kurangnya panduan yang jelas”. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun informasi sudah diberikan, kurangnya panduan yang rinci dan jelas masih menjadi kendala dalam memastikan masyarakat dapat mengikuti prosedur aktivasi dengan benar.

Masyarakat mendapatkan informasi terkait kebijakan IKD melalui saluran media sosial dan pemberitahuan langsung dari petugas kecamatan. Namun, mereka masih merasa adanya kebingungan terkait beberapa detail prosedur. Sebagaimana disampaikan oleh Bapak Tomy:

“Saya mendapatkan informasi melalui media sosial dan pemberitahuan langsung dari petugas kecamatan. Namun, masih ada kebingungannya terkait beberapa detail”.

Hal ini menunjukkan bahwa meskipun berbagai saluran komunikasi digunakan untuk menyebarkan informasi, masih terdapat kekurangan dalam hal kejelasan informasi yang diterima oleh masyarakat. Beberapa detail tentang prosedur dan manfaat IKD masih perlu dijelaskan lebih mendalam untuk memastikan pemahaman yang lebih baik.

Sehubungan dengan hal di atas, dapat disimpulkan bahwa rendahnya tingkat literasi digital menjadi salah satu hambatan utama dalam pelaksanaan kebijakan Penerbitan Identitas Kependudukan Digital (IKD). Masyarakat yang belum terbiasa atau kurang memahami penggunaan teknologi digital mengalami kesulitan dalam mengikuti prosedur aktivasi IKD. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan yang signifikan dalam pemahaman teknologi di kalangan masyarakat, yang berisiko memperlambat atau bahkan menghalangi implementasi kebijakan IKD secara efektif. Masyarakat yang tidak terbiasa dengan perangkat digital atau aplikasi

berbasis online cenderung merasa bingung dan enggan untuk mengikuti proses aktivasi, yang pada akhirnya mempengaruhi tingkat partisipasi dalam program ini. Oleh karena itu, untuk mengatasi kendala ini, diperlukan upaya yang lebih intensif dalam meningkatkan literasi digital melalui sosialisasi atau penyuluhan yang menjangkau langsung masyarakat, terutama mereka yang kurang terpapar dengan teknologi.

b. Sumber Daya

Pelaksanaan kebijakan pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Pekanbaru melibatkan beberapa aspek yang harus diperhatikan, di antaranya adalah sumber daya manusia, akses terhadap data, dan tantangan yang dihadapi oleh pemerintah serta masyarakat pengguna layanan. Kebijakan IKD diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan dengan cara yang lebih efisien dan berbasis teknologi. Namun, dalam implementasinya, terdapat berbagai hambatan yang harus diatasi untuk memastikan kebijakan ini dapat diterima dan dilaksanakan dengan baik oleh seluruh lapisan masyarakat. Berdasarkan wawancara dengan beberapa informan yang terlibat dalam kebijakan ini, berikut adalah analisis yang terkait dengan sumber daya, kendala yang dihadapi oleh masyarakat, dan tantangan dalam pelaksanaan kebijakan ini.:

Sumber daya manusia yang terlibat dalam pelaksanaan kebijakan IKD sangat mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan tersebut. Dalam hal ini,

staf pelaksana di tingkat kecamatan memainkan peranan yang sangat penting dalam memastikan kebijakan tersebut terlaksana dengan baik. Berdasarkan wawancara dengan beberapa kepala UPTD kecamatan, meskipun jumlah staf sudah dianggap memadai, kompetensi teknis yang dimiliki oleh staf perlu ditingkatkan agar dapat menangani berbagai masalah yang muncul dalam proses pelayanan penerbitan IKD.

Dari hasil wawancara dengan Kepala UPTD Kecamatan Binawidya, Bapak Dedy menyatakan:

“Jumlah staf kami cukup, namun perlu peningkatan dalam hal pelatihan teknis agar bisa menangani masalah IKD dengan lebih efektif”.

Hasil wawancara tersebut di atas, mengindikasikan bahwa pentingnya pelatihan teknis untuk meningkatkan kemampuan staf dalam menangani masalah yang berkaitan dengan proses pelayanan penerbitan IKD. Meskipun jumlah staf mencukupi, kemampuan teknis yang lebih baik diperlukan agar mereka dapat menyelesaikan tantangan yang mungkin muncul selama pelaksanaan. Kepala UPTD Kecamatan Binawidya, memberikan gambaran penting terkait dengan kesiapan sumber daya manusia dalam pelaksanaan kebijakan Penerbitan Identitas Kependudukan Digital (IKD). Meski jumlah staf yang tersedia di setiap kecamatan dianggap cukup untuk menjalankan tugas administratif, kemampuan teknis staf dalam menangani berbagai aspek terkait kebijakan ini masih perlu diperkuat.

Selanjutnya wawancara dengan Kepala UPTD Kecamatan Tuah Madani, Ibu Syarifah menambahkan:

“Staf kami cukup, tapi mereka membutuhkan lebih banyak pelatihan tentang penggunaan teknologi terbaru untuk mengelola proses IKD dengan lebih baik”.

Hal ini menunjukkan kesepakatan bahwa pelatihan teknis dan pemahaman lebih dalam tentang teknologi terbaru sangat diperlukan untuk memfasilitasi pelaksanaan kebijakan dengan lebih efisien.

Sementara itu, wawancara dengan Kepala UPTD Kecamatan Marpoyan Damai, Bapak Ranindra menyatakan:

“Data penduduk yang wajib IKD cukup akurat, meskipun di lapangan terkadang ada data yang belum lengkap atau terupdate”.

Hal ini menunjukkan bahwa meskipun data penduduk sudah cukup akurat, masalah pembaruan data dan kelengkapan data masih menjadi kendala di lapangan. Untuk memperlancar implementasi kebijakan IKD, sangat penting untuk menjaga kelengkapan data yang digunakan dalam penerbitan IKD.

Masyarakat pengguna layanan juga menghadapi sejumlah kendala dalam proses aktivasi IKD, yang berkaitan dengan prosedur yang cukup rumit dan akses internet yang terbatas. Selain itu, mereka berharap agar pemerintah lebih proaktif dalam memberikan informasi yang lebih jelas dan mempermudah prosedur aktivasi. Dari hasil wawancara dengan masyarakat pengguna layanan, Bapak Abrar mengungkapkan:

“Kendala terbesar adalah prosedur aktivasi yang agak rumit dan akses internet yang tidak stabil”.

Informan ini menyampaikan bahwa mereka mengalami kesulitan dalam mengikuti prosedur aktivasi IKD, yang dianggap cukup rumit. Selain itu, akses internet yang tidak stabil juga menjadi masalah utama yang menghambat proses aktivasi. Masyarakat juga berharap adanya perbaikan dalam hal sosialisasi dan kemudahan dalam aktivasi. Bapak Tomy menyatakan:

“Kami berharap pemerintah lebih proaktif dalam memberikan informasi yang lebih jelas dan mudah diakses, serta membuat sistem aktivasi yang lebih sederhana”.

Harapan masyarakat ini menunjukkan bahwa meskipun informasi sudah disampaikan, masih ada kebingungannya terkait beberapa detail dari prosedur aktivasi yang perlu disederhanakan untuk memudahkan akses bagi semua lapisan masyarakat.

Berdasarkan temuan yang diperoleh dari wawancara dengan berbagai pihak terkait, pelaksanaan kebijakan Penerbitan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Pekanbaru menghadapi sejumlah tantangan. Sumber daya manusia yang terlibat dalam kebijakan ini sudah mencukupi, namun peningkatan kompetensi teknis staf melalui pelatihan dan pemahaman teknologi digital sangat diperlukan untuk mengoptimalkan pelaksanaan kebijakan. Selain itu, meskipun data penduduk yang diperlukan untuk penerbitan IKD sudah cukup akurat, masih ada kendala dalam pembaruan dan sinkronisasi data yang perlu diperbaiki.

Masyarakat juga menghadapi kendala dalam proses aktivasi, terutama terkait dengan prosedur yang rumit dan akses internet yang terbatas. Untuk itu, diperlukan perbaikan dalam hal sosialisasi dan penyederhanaan prosedur aktivasi agar lebih mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Kejelasan informasi yang diterima masyarakat juga harus diperbaiki agar tidak ada kebingungannya terkait dengan prosedur dan manfaat IKD. Dengan demikian, upaya untuk meningkatkan pelatihan staf, memperbaiki sistem data dan menyederhanakan prosedur aktivasi sangat penting untuk mendukung pelaksanaan pelayanan penerbitan IKD di Kota Pekanbaru.

c. Disposisi

Disposisi atau sikap dan komitmen dari petugas yang terlibat dalam pelaksanaan kebijakan sangat mempengaruhi kualitas implementasi kebijakan tersebut. Dalam konteks penerbitan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Pekanbaru, dedikasi dan integritas petugas menjadi kunci penting dalam keberhasilan program ini. Selain itu, insentif yang diberikan kepada petugas juga turut berperan dalam meningkatkan motivasi mereka dalam menjalankan tugas. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Ibu Irma), Kepala UPTD Kecamatan, serta Kabid Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, ditemukan bahwa disposisi petugas dalam menjalankan tugas terkait kebijakan IKD memiliki pengaruh besar terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Dedikasi dan integritas petugas merupakan dua aspek yang sangat mempengaruhi kualitas pelaksanaan kebijakan IKD. Dalam wawancara dengan berbagai pihak yang terlibat dalam pelaksanaan kebijakan, semuanya sepakat bahwa dedikasi tinggi dan integritas yang baik dari petugas akan memastikan kelancaran dan keberhasilan implementasi kebijakan IKD.

Dari hasil wawancara dengan Kepala Disdukcapil Kota Pekanbaru, Ibu Irma menyatakan:

“Integritas pegawai sangat penting. Kami memastikan bahwa semua pegawai Disdukcapil memiliki komitmen tinggi dalam menjalankan tugas, karena keberhasilan pelaksanaan IKD bergantung pada kualitas pelayanan.”

Pernyataan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dalam penerbitan IKD tidak hanya bergantung pada prosedur dan teknologi, tetapi juga pada sikap

dan komitmen petugas yang menjalankan tugas tersebut. Ibu Irma menekankan bahwa keberhasilan kebijakan IKD akan tercapai jika petugas memiliki komitmen yang tinggi terhadap pekerjaan mereka dan mampu melaksanakan tugas dengan integritas yang baik.

Selanjutnya hasil wawancara dengan Kabid Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, Bapak Murdinal juga menyatakan:

“Kami selalu menekankan pentingnya profesionalisme, sehingga semua petugas memahami peranannya dalam pelayanan inovasi IKD.”

Hal ini menunjukkan bahwa profesionalisme petugas menjadi elemen kunci dalam kesuksesan kebijakan IKD. Jika petugas memiliki dedikasi dan pemahaman yang jelas tentang peran mereka dalam program IKD, mereka akan bekerja dengan lebih baik dan efektif.

Sementara itu, hasil wawancara dengan Kasie Inovasi Pelayanan, Ibu Wahyuni menambahkan:

“Dedikasi petugas sangat mempengaruhi hasil pelaksanaan kebijakan. Jika petugas memiliki integritas tinggi, mereka akan bekerja maksimal, memastikan pelayanan yang tepat dan cepat.”

Dedikasi yang tinggi dari petugas memungkinkan mereka untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Selain itu, integritas tinggi memastikan bahwa pelayanan diberikan dengan jujur, tanpa adanya penundaan atau kesalahan yang dapat merugikan masyarakat.

Selanjutnya hasil wawancara dengan Kepala UPTD Kecamatan Binawidya, Bapak Dedy menyatakan:

“Dedikasi petugas sangat mempengaruhi kualitas kerja. Jika mereka berkomitmen tinggi dan memiliki integritas, tentu saja pelayanan kepada masyarakat akan lebih maksimal.”

Pernyataan tersebut menegaskan bahwa petugas yang memiliki komitmen dan integritas yang baik akan bekerja dengan lebih efektif, menghindari kesalahan, dan memastikan bahwa pelayanan kepada masyarakat diberikan dengan optimal. Dengan demikian, dedikasi dan integritas petugas memegang peranan penting dalam kelancaran pelaksanaan kebijakan IKD. Petugas yang berdedikasi tinggi akan bekerja dengan semangat untuk memberikan pelayanan terbaik, sementara integritas yang baik akan menghindarkan mereka dari potensi penyalahgunaan atau ketidakprofesionalan dalam menjalankan tugas.

Selain dedikasi dan integritas, insentif yang diberikan kepada petugas juga berperan penting dalam meningkatkan motivasi dan kualitas kerja. Meskipun tidak menjadi faktor utama, insentif dapat memberikan dorongan tambahan bagi petugas untuk menjalankan tugas dengan lebih maksimal. Berdasarkan hasil wawancara dengan berbagai informan, mayoritas menilai bahwa insentif yang diberikan sudah cukup memadai, meskipun ada beberapa yang menginginkan adanya perbaikan.

Dari hasil wawancara dengan Kepala Disdukcapil Kota Pekanbaru, Ibu Irma menjelaskan:

“Insentif yang ada cukup memotivasi, meski masih bisa lebih baik. Namun, kami tetap berusaha memberikan pelayanan maksimal dengan atau tanpa insentif, karena ini adalah tanggung jawab kami.”

Meskipun Ibu Irma mengakui bahwa insentif yang ada sudah cukup memotivasi, ia menekankan bahwa dedikasi dan komitmen petugas tetap menjadi prioritas utama. Bahkan tanpa insentif, petugas di Disdukcapil Kota Pekanbaru berusaha memberikan pelayanan yang terbaik karena mereka menganggap tugas ini sebagai bagian dari tanggung jawab mereka.

Selanjutnya hasil wawancara dengan Kabid Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, Bapak Murdinal menyatakan:

“Insentif cukup memadai, namun yang lebih penting adalah rasa tanggung jawab dan komitmen petugas. Kami lebih fokus pada peningkatan kompetensi dan kualitas kerja daripada insentif semata.”

Bapak Murdinal menunjukkan bahwa insentif memang penting, tetapi lebih penting bagi petugas untuk memiliki rasa tanggung jawab terhadap tugas mereka. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun insentif dapat menjadi motivator tambahan, faktor yang lebih mendasar dalam meningkatkan kualitas kerja adalah rasa tanggung jawab dan komitmen terhadap pekerjaan. Sementara itu, wawancara dengan Kepala UPTD Kecamatan Marpoyan Damai, Bapak Ranindra memberikan pandangan terkait insentif:

“Insentif sangat memotivasi, meskipun kami lebih menilai dari segi pencapaian target dan kualitas pelayanan yang diberikan. Dengan adanya insentif, kami merasa lebih dihargai.”

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa meskipun insentif bukan satu-satunya faktor pendorong, keberadaan insentif dapat memberikan rasa dihargai kepada petugas, yang pada gilirannya meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa disposisi petugas yang ditunjuk untuk pelaksanaan pelayanan penerbitan Identitas Kependudukan Digital (IKD) sangat mempengaruhi kualitas implementasi kebijakan tersebut. Dedikasi tinggi dan integritas yang baik dari petugas memastikan bahwa kebijakan IKD dapat dilaksanakan dengan baik dan pelayanan kepada masyarakat dapat diberikan secara optimal. Meskipun insentif memiliki

peran dalam memotivasi petugas, faktor yang lebih penting adalah rasa tanggung jawab dan komitmen petugas dalam menjalankan tugas mereka. Oleh karena itu, untuk meningkatkan keberhasilan pelaksanaan kebijakan IKD, penting untuk terus memperhatikan dedikasi dan integritas petugas, serta memberikan insentif yang memadai yang dapat menjaga semangat kerja pegawai.

d. Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi yang jelas dan terorganisir dengan baik sangat penting dalam pelaksanaan kebijakan publik, termasuk dalam kebijakan Penerbitan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Pekanbaru. Struktur birokrasi yang efektif akan memastikan bahwa proses administratif dapat berjalan dengan lancar, komunikasi antar instansi terkait terjaga, dan prosedur yang ada dapat dijalankan dengan baik. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru (Ibu Irma), Kepala UPTD Kecamatan, dan Kabid Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, ditemukan bahwa adanya Standard Operating Procedure (SOP) yang jelas dan koordinasi yang baik antara instansi terkait sangat berperan dalam keberhasilan implementasi kebijakan IKD.

Standard Operating Procedure (SOP) merupakan pedoman yang digunakan oleh petugas dalam menjalankan setiap proses administrasi terkait dengan penerbitan IKD. SOP yang jelas dan memadai membantu petugas untuk menjalankan tugas dengan efektif, menjaga konsistensi dalam proses, serta memastikan bahwa layanan yang diberikan kepada masyarakat berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Berdasarkan wawancara dengan beberapa informan, dapat disimpulkan bahwa SOP yang ada cukup membantu dalam proses

penerbitan IKD, meskipun ada beberapa bagian yang masih perlu disesuaikan dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan lapangan. Dari hasil wawancara dengan Kepala Disdukcapil Kota Pekanbaru, Ibu Irma menyatakan:

“SOP yang ada sangat membantu dalam proses penerbitan IKD. Prosedurnya cukup jelas, namun kami terus melakukan evaluasi dan perbaikan agar lebih efektif.”

Ibu Irma menekankan bahwa meskipun SOP yang ada sudah cukup jelas dan membantu dalam proses penerbitan IKD, evaluasi dan perbaikan secara terus-menerus perlu dilakukan untuk memastikan prosedur tersebut tetap relevan dengan perkembangan teknologi inovasi pelayanan dan kebutuhan masyarakat. Selanjutnya hasil wawancara dengan Kabid Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, Bapak Murdinal juga mengungkapkan:

“SOP yang ada memandu kami dalam menjalankan tugas, meski masih ada beberapa tahap yang memerlukan pemahaman lebih mendalam dari petugas di lapangan.”

Hal ini menunjukkan bahwa meskipun SOP menjadi pedoman yang sangat berguna dalam menjalankan tugas, beberapa tahap dalam prosedur penerbitan IKD memerlukan pemahaman yang lebih mendalam dari petugas, sehingga perlu adanya pelatihan lebih lanjut bagi petugas di lapangan untuk memastikan bahwa SOP dapat diterapkan dengan efektif.

Selanjutnya hasil wawancara dengan Kepala UPTD Kecamatan Binawidya, Bapak Dedy mengatakan:

“SOP yang ada sudah cukup membantu, meskipun ada beberapa hal yang masih perlu disesuaikan dengan kondisi lapangan. Kami terus berusaha menyesuaikan prosedur dengan situasi yang berkembang.”

Pernyataan ini menunjukkan bahwa meskipun SOP sudah memberikan panduan yang jelas, adaptasi terhadap kondisi lapangan yang terus berkembang

sangat penting agar SOP tetap dapat diterapkan dengan efektif. Kemudian hasil wawancara dengan Kepala UPTD Kecamatan Tuah Madani, Ibu Syarifah menambahkan:

“SOP sangat membantu, meski terkadang butuh pembaruan agar lebih efisien. Kami selalu mengingatkan petugas untuk mengikuti SOP dengan cermat.”

Hal tersebut di atas, menunjukkan pentingnya pembaruan SOP secara berkala untuk mengakomodasi perubahan dalam prosedur dan teknologi, serta memastikan bahwa petugas selalu mengikuti prosedur dengan cermat.

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa struktur birokrasi yang melibatkan SOP yang jelas dan koordinasi yang baik antar instansi terkait sangat mempengaruhi kelancaran pelaksanaan pelayanan penerbitan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Pekanbaru. SOP yang ada cukup membantu petugas dalam menjalankan tugas, meskipun beberapa bagian perlu pembaruan untuk menyesuaikan dengan perkembangan teknologi dan kondisi lapangan. Koordinasi yang baik antar Disdukcapil dan UPTD kecamatan memastikan bahwa proses administrasi berjalan dengan lancar. Untuk meningkatkan efektivitas implementasi kebijakan IKD, perlu adanya pembaruan SOP secara berkala serta pertemuan koordinasi yang lebih intensif antara instansi terkait untuk mengatasi tantangan yang ada, seperti sinkronisasi data dan jadwal.

2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Capaian Aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan sebelumnya, terdapat berbagai faktor yang mempengaruhi capaian aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Pekanbaru. Faktor-faktor ini dapat dikelompokkan ke dalam beberapa dimensi, yang mencakup aspek teknis, sosialisasi, partisipasi masyarakat, dan infrastruktur pendukung. Meskipun ada peningkatan dalam angka aktivasi IKD pada tahun 2023, capaian yang masih berada jauh di bawah target menunjukkan bahwa berbagai tantangan dan hambatan perlu diperhatikan lebih lanjut.

Berikut adalah pembahasan terkait faktor-faktor yang mempengaruhi capaian aktivasi IKD di Kota Pekanbaru.

a. Faktor Sosialisasi dan Kesadaran Masyarakat

Sosialisasi yang efektif menjadi faktor kunci dalam keberhasilan program aktivasi IKD. Berdasarkan wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, Ibu Irma, dan Kepala UPTD Kecamatan, pemerintah telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kesadaran masyarakat, salah satunya melalui imbauan langsung untuk segera mengaktifkan IKD. Meskipun demikian, masih banyak masyarakat yang belum memahami pentingnya IKD dan belum menyadari manfaat jangka panjang dari memiliki Identitas Kependudukan Digital.

b. Rendahnya Kesadaran Masyarakat

Faktor utama yang menghambat capaian aktivasi IKD adalah rendahnya kesadaran masyarakat untuk segera melakukan registrasi dan aktivasi. Seperti yang dijelaskan oleh Ibu Irma, meskipun sudah ada program dan layanan *weekend* khusus untuk aktivasi, partisipasi masyarakat masih terbatas. Banyak masyarakat yang belum merasa urgensi untuk beralih ke

Identitas Kependudukan Digital, meskipun kebijakan ini memiliki manfaat jangka panjang dalam efisiensi administrasi publik.

c. Sosialisasi yang Tidak Merata

Beberapa daerah di Kota Pekanbaru, khususnya yang memiliki akses terbatas terhadap informasi atau infrastruktur komunikasi, menghadapi kesulitan dalam menjangkau seluruh masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun sosialisasi sudah dilakukan, namun akses terhadap informasi yang merata dan penyampaian yang mudah dipahami oleh semua kalangan masih menjadi tantangan besar dalam peningkatan aktivasi.

Masalah terkait aplikasi IKD menjadi salah satu faktor signifikan yang memengaruhi tingkat partisipasi masyarakat dalam aktivasi. Berdasarkan data umpan balik pengguna aplikasi IKD, lebih dari setengah dari sekitar 48 ribu orang memberikan penilaian negatif terhadap aplikasi ini, yang mengarah pada rendahnya rating aplikasi (3,4 dari 5 bintang). Masalah dalam *user experience* (UX) dan performansi aplikasi, seperti kesulitan dalam navigasi aplikasi, crash, dan lambatnya respon aplikasi, membuat banyak masyarakat merasa frustrasi dan enggan melanjutkan aktivasi. Hal ini memperburuk partisipasi masyarakat, karena mereka lebih memilih untuk tidak melanjutkan proses aktivasi jika aplikasi tersebut tidak memberikan pengalaman yang memadai.

Pelatihan dan keterampilan staf yang terlibat dalam proses aktivasi IKD juga berpengaruh terhadap keberhasilan implementasi kebijakan ini. Berdasarkan wawancara dengan kepala UPTD kecamatan dan pejabat terkait, meskipun jumlah

staf cukup memadai, ada kebutuhan untuk terus meningkatkan kompetensi teknis staf dalam mengelola aplikasi IKD dan menangani berbagai masalah teknis yang muncul.

Kepala UPTD Kecamatan Binawidya (Bapak Dedy) dan Kepala UPTD Kecamatan Tuah Madani (Ibu Syarifah) mengungkapkan bahwa staf membutuhkan lebih banyak pelatihan tentang penggunaan teknologi terbaru untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun SOP sudah ada, staf perlu pemahaman lebih mendalam tentang teknologi yang digunakan, agar mereka dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat yang datang untuk aktivasi.

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Ibu Irma), SOP yang ada saat ini sudah cukup membantu, namun selalu ada ruang untuk evaluasi dan perbaikan. Meskipun target aktivasi IKD meningkat pada tahun 2023, terdapat tantangan dalam memastikan bahwa seluruh prosedur administratif berjalan dengan lancar dan sesuai dengan rencana.

Meskipun SOP yang ada cukup jelas dan membantu, beberapa bagian masih perlu disesuaikan dengan situasi lapangan. Koordinasi antara Disdukcapil, kecamatan, dan kelurahan juga perlu dilakukan secara lebih intensif untuk memastikan bahwa semua pihak bekerja sama dengan tujuan yang sama, sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Seperti yang dijelaskan oleh Bapak Murdinal, meskipun koordinasi antar instansi sudah baik, tantangan dalam sinkronisasi data dan jadwal masih ada. Oleh karena itu, upaya untuk meningkatkan

koordinasi melalui rapat rutin dan komunikasi terbuka antara instansi terkait sangat penting untuk memperlancar implementasi kebijakan ini.

Meskipun insentif bukanlah faktor utama dalam meningkatkan kualitas kerja, berdasarkan wawancara dengan pejabat terkait, insentif yang diberikan kepada petugas turut memotivasi mereka untuk memberikan pelayanan yang lebih baik. Insentif membantu mendorong petugas untuk menyelesaikan proses aktivasi dengan cepat dan efisien, yang pada gilirannya meningkatkan jumlah aktivasi IKD.

Sebagai tambahan pada faktor motivasi, petugas yang merasa dihargai dengan adanya insentif akan bekerja lebih baik dan lebih fokus dalam menyelesaikan tugas. Meski demikian, beberapa petugas mengungkapkan bahwa lebih penting untuk memiliki komitmen terhadap tanggung jawab dan kualitas pelayanan daripada semata-mata bergantung pada insentif material.

Berdasarkan pembahasan di atas, dapat disimpulkan bahwa ada beberapa faktor yang memengaruhi capaian aktivasi IKD di Kota Pekanbaru. Faktor utama yang mempengaruhi adalah rendahnya kesadaran masyarakat, masalah dalam penggunaan aplikasi IKD, keterbatasan infrastruktur teknologi, serta kebutuhan peningkatan kompetensi staf. Selain itu, meskipun prosedur administrasi dan SOP sudah ada, perlu adanya evaluasi dan penyesuaian terhadap situasi yang berkembang untuk meningkatkan efisiensi. Dalam hal ini, peningkatan partisipasi masyarakat dalam aktivasi IKD membutuhkan upaya lebih lanjut dari pemerintah Kota Pekanbaru, baik dalam hal penyuluhan, perbaikan aplikasi, maupun peningkatan fasilitas dan akses untuk seluruh lapisan masyarakat.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Pelaksanaan pelayanan penerbitan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Pekanbaru menunjukkan bahwa meskipun ada upaya yang signifikan untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam aktivasi IKD, masih terdapat tantangan yang mempengaruhi pelaksanaan kebijakan ini. Berdasarkan wawancara dengan pejabat terkait, dapat disimpulkan bahwa proses sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah sudah cukup baik, namun rendahnya tingkat kesadaran masyarakat dan keterbatasan akses terhadap teknologi (seperti internet yang tidak stabil) menjadi hambatan utama dalam pelaksanaan kebijakan ini. Pemerintah telah mencoba berbagai strategi, seperti menyediakan layanan *weekend* khusus dan memberikan imbauan langsung kepada masyarakat, namun pencapaian partisipasi masyarakat yang masih rendah menunjukkan perlunya upaya yang lebih intensif dan inovatif untuk mencapai target yang ditetapkan.
2. Beberapa faktor yang mempengaruhi capaian aktivasi IKD di Kota Pekanbaru dapat diidentifikasi dan dianalisis berdasarkan hasil penelitian, antara lain:

- a. Rendahnya kesadaran masyarakat untuk segera mengaktifkan IKD menjadi salah satu faktor utama. Meskipun pemerintah telah berupaya melakukan sosialisasi, masih banyak masyarakat yang tidak merasa urgensi untuk segera melakukan aktivasi.
- b. Kendala pada aplikasi IKD⁸⁶, erti masalah *user experience* (UX) dan performa teknis, turut mempengaruhi tingkat partisipasi. Aplikasi yang sulit digunakan dan performanya yang buruk menjadi salah satu alasan mengapa masyarakat enggan melanjutkan aktivasi IKD mereka.
- c. Walaupun jumlah staf di tingkat kecamatan sudah cukup memadai, terdapat kebutuhan untuk meningkatkan pelatihan teknis bagi staf agar mereka dapat menangani masalah yang muncul dengan lebih efisien. Peningkatan kompetensi staf sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.
- d. Koordinasi antar instansi terkait, baik di tingkat Disdukcapil, kecamatan, maupun kelurahan, sangat penting dalam memastikan kelancaran proses aktivasi IKD. Meskipun koordinasi umumnya berjalan lancar, beberapa masalah, seperti sinkronisasi data dan jadwal, masih menjadi tantangan yang perlu diatasi.

B. Saran

1. Untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam aktivasi IKD, pemerintah perlu memperkuat sosialisasi dengan melibatkan RT/RW dan organisasi masyarakat untuk menjangkau kelompok yang sulit dijangkau, serta menyampaikan penjelasan yang lebih mendalam tentang manfaat dan

prosedur aktivasi. Selain itu, perbaikan pada aplikasi IKD perlu dilakukan dengan fokus pada peningkatan user experience dan performa teknis aplikasi, serta memperbaiki infrastruktur teknologi, termasuk akses internet di daerah terpencil. Terakhir, perluasan layanan khusus, seperti program *weekend* dan waktu fleksibel, akan memberikan kesempatan lebih bagi masyarakat yang kesulitan mengakses layanan di hari kerja.

2. Untuk meningkatkan capaian aktivasi IKD, pemerintah perlu memperkuat pelatihan staf di tingkat kecamatan dan kelurahan mengenai teknologi terbaru, khususnya terkait aplikasi IKD, agar mereka dapat memberikan layanan yang lebih baik dan cepat dalam mengatasi masalah teknis. Selain itu, koordinasi yang lebih efektif antara Disdukcapil, kecamatan, kelurahan, dan pihak terkait lainnya harus diperkuat, salah satunya melalui rapat koordinasi rutin untuk mengatasi masalah sinkronisasi data dan jadwal. Peningkatan akses teknologi dan literasi digital juga sangat penting, dengan menyediakan perangkat dan akses internet bagi masyarakat yang kesulitan. Terakhir, prosedur aktivasi IKD harus disederhanakan agar lebih mudah dipahami dan diikuti oleh masyarakat, dengan memberikan panduan yang jelas dan mudah diakses.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, L. (2016). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Alfabeta.
- Basri, A. B., Ramadhan, A. R., Alfiah, A., Fikri, W. K., Fadilah, M. R., Khaira, M., & Encep, M. (2023). Sistem Informasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Dalam Konsep Smart City Kota Bogor. *Karimah Tauhid*, 2(1).
- Gumilang, N. A. (2024). *Studi Pustaka Adalah: Pengertian, Fungsi, Proses, dan Jenisnya*. <https://www.gramedia.com/literasi/studi-pustaka/>
- Harbani, P. (2016). *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta.
- Hardiansyah, Z. (2023). *Mengenal Identitas Kependudukan Digital atau KTP Digital dan Cara Membuatnya*. <https://tekno.kompas.com/read/2023/07/22/14450027/mengenal-identitas-kependudukan-digital-atau-ktp-digital-dan-cara-membuatnya>
- Mulyana, D. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif: Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya*. Remaja Rosdakarya.
- Nengtias, I. S., Susiantoro, A., & Hariyoko, Y. (2021). Implementasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kantor Kecamatan Jogoroto Kabupaten Jombang. *Praja: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 1(4).
- Nugroho, R. (2018). *Public Policy, Dinamika Kebijakan Publik, Analisis Kebijakan Publik, Manajemen Politik, Etika Kebijakan Politik*. Elexmedia Komputindo.
- Olivia, L. (2023). *KTP Masyarakat Pekanbaru Wajib Registrasi IKD*. <https://www.riauonline.co.id/kota-pekanbaru/read/2023/01/19/ktp-masyarakat-pekanbaru-wajib-registrasi-ikd-begini-caranya>
- Parsons, W. (2017). *Publik Policy pengantar Teori dan Praktik Analisis Kebijakan*. Kencana.
- Putra, F. P., Suherman, A., & Firdayani, F. (2023). Inovasi Pelayanan E-Ktp Berbasis Aplikasi Identitas Kependudukan Digital Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang. *Jurnal Birokrasi & Pemerintahan Daerah*, 5(2). <https://journal.uinsgd.ac.id/index.php/ministrate/article/view/29055/pdf>

- Sasongko, R. W. (2023). Implementasi Identitas Kependudukan Digital Di Kabupaten Bandung. *Jurnal Registratie*, 5(1), 69–86. <https://doi.org/10.33701/jurnalregistratie.v5i1.3148>
- Sudjarwo, H. (2014). *Buku Pintar Kependudukan*. Gramedia Widia Sarana Indonesia.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Susanti, U. (2023). *Capaian IKD di Pekanbaru masih Jauh dari Target*. <https://www.cakaplah.com/berita/baca/100934/2023/07/30/capaian-ikd-di-pekanbaru-masih-jauh-dari-target/#sthash.oLVrTq6x.dpbs>
- Syahrudin. (2019). *Implementasi Kebijakan Publik: Konsep, Teori dan Studi Kasus*. Nusamedia.
- Widanti, N. P. T. (2022). Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Jurnal Abdimas Peradaban*, 3(1). <https://doi.org/10.54783/ap.v3i1.11>
- Winarno, B. (2017). *Kebijakan Publik: Teori dan Proses*. Media Pressindo.

DAFTAR WAWANCARA

A. Pihak Disdukcapil Kota Pekanbaru

1. Kepala Disdukcapil Kota Pekanbaru (Ibu Irma)

a. Komunikasi

- 1) Bagaimana proses penyampaian informasi terkait kebijakan penerbitan IKD kepada masyarakat dan staf pelaksana? Apakah ada hambatan dalam proses tersebut?
- 2) Bagaimana kejelasan informasi terkait tujuan, prosedur, dan manfaat IKD bagi masyarakat?
- 3) Apa saja hambatan yang dihadapi dalam memastikan bahwa masyarakat memahami manfaat dan cara aktivasi IKD?

b. Sumber Daya

- 1) Bagaimana Anda menilai jumlah dan kompetensi staf yang tersedia saat ini dalam pelaksanaan penerbitan IKD?
- 2) Bagaimana akses Anda terhadap data jumlah penduduk yang wajib memiliki IKD? Apakah data ini mudah diakses dan akurat?
- 3) Bagaimana Anda menjalankan wewenang dalam pelaksanaan kebijakan penerbitan IKD?
- 4) Bagaimana ketersediaan fasilitas dan infrastruktur teknologi mendukung kelancaran penerbitan IKD? Apa saja kekurangan yang mungkin masih ada?

c. Disposisi

- 1) Bagaimana dedikasi dan integritas petugas yang ditunjuk memengaruhi kualitas pelaksanaan kebijakan IKD?
- 2) Bagaimana insentif yang diberikan memotivasi Anda dalam menjalankan tugas terkait penerbitan IKD? Apakah insentif tersebut cukup memadai untuk meningkatkan kualitas kerja?

d. Struktur Birokrasi

- 1) Bagaimana SOP yang ada membantu Anda dalam menjalankan proses penerbitan IKD? Apakah prosedur tersebut sudah cukup jelas dan memadai?
- 2) Bagaimana koordinasi antar instansi terkait dalam pelaksanaan penerbitan IKD?

2. Kabid Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan (Bapak Murdinal)**a. Komunikasi**

- 1) Bagaimana proses penyampaian informasi terkait kebijakan IKD kepada masyarakat dan staf pelaksana? Apakah ada hambatan dalam proses tersebut?
- 2) Bagaimana kejelasan informasi terkait tujuan, prosedur, dan manfaat IKD bagi masyarakat?
- 3) Apa saja hambatan yang dihadapi dalam memastikan bahwa masyarakat memahami manfaat dan cara aktivasi IKD?

b. Sumber Daya

- 1) Bagaimana Anda menilai jumlah dan kompetensi staf yang tersedia saat ini dalam pelaksanaan penerbitan IKD?
- 2) Bagaimana akses Anda terhadap data jumlah penduduk yang wajib memiliki IKD? Apakah data ini mudah diakses dan akurat?

c. Struktur Birokrasi

- 1) Bagaimana SOP yang ada membantu Anda dalam menjalankan proses penerbitan IKD? Apakah prosedur tersebut sudah cukup jelas dan memadai?
- 2) Bagaimana koordinasi antar instansi terkait dalam pelaksanaan penerbitan IKD?

3. Kasie Inovasi Pelayanan (Ibu Wahyuni)**a. Komunikasi**

- 1) Bagaimana proses penyampaian informasi terkait kebijakan IKD kepada masyarakat dan staf pelaksana? Apakah ada hambatan dalam proses tersebut?
- 2) Bagaimana kejelasan informasi terkait tujuan, prosedur, dan manfaat IKD bagi masyarakat?
- 3) Apa saja hambatan yang dihadapi dalam memastikan bahwa masyarakat memahami manfaat dan cara aktivasi IKD?

b. Sumber Daya

- 1) Bagaimana ketersediaan fasilitas dan infrastruktur teknologi mendukung kelancaran penerbitan IKD? Apa saja kekurangan yang mungkin masih ada?

B. Pihak UPTD Kecamatan

1. Kepala UPTD Kecamatan Binawidya (Bapak Dedy)

a. Komunikasi

- 1) Bagaimana proses penyampaian informasi terkait kebijakan IKD kepada masyarakat dan staf pelaksana? Apakah ada hambatan dalam proses tersebut?
- 2) Bagaimana kejelasan informasi terkait tujuan, prosedur, dan manfaat IKD bagi masyarakat?

b. Sumber Daya

- 1) Bagaimana Anda menilai jumlah dan kompetensi staf yang tersedia saat ini dalam pelaksanaan penerbitan IKD di kecamatan Anda?
- 2) Bagaimana akses Anda terhadap data jumlah penduduk yang wajib memiliki IKD? Apakah data ini mudah diakses dan akurat?

c. Disposisi

- 1) Bagaimana dedikasi dan integritas petugas yang ditunjuk memengaruhi kualitas pelaksanaan kebijakan IKD?

2. Kepala UPTD Kecamatan Tuah Madani (Ibu Syarifah)

a. Komunikasi

- 1) Bagaimana proses penyampaian informasi terkait kebijakan IKD kepada masyarakat dan staf pelaksana? Apakah ada hambatan dalam proses tersebut?
- 2) Bagaimana kejelasan informasi terkait tujuan, prosedur, dan manfaat IKD bagi masyarakat?
- 3) Apa saja hambatan yang dihadapi dalam memastikan bahwa masyarakat memahami manfaat dan cara aktivasi IKD?

b. Sumber Daya

- 1) Bagaimana Anda menilai jumlah dan kompetensi staf yang tersedia saat ini dalam pelaksanaan penerbitan IKD di kecamatan Anda?

3. Kepala UPTD Kecamatan Marpoyan Damai (Bapak Ranindra)

a. Komunikasi

- 1) Bagaimana proses penyampaian informasi terkait kebijakan IKD kepada masyarakat dan staf pelaksana? Apakah ada hambatan dalam proses tersebut?
- 2) Bagaimana kejelasan informasi terkait tujuan, prosedur, dan manfaat IKD bagi masyarakat?
- 3) Apa saja hambatan yang dihadapi dalam memastikan bahwa masyarakat memahami manfaat dan cara aktivasi IKD?

c. Pihak Masyarakat

1. Masyarakat Pengguna Layanan (Bapak Abrar dan Bapak Tomy)

a. Komunikasi

- 1) Bagaimana Anda mendapatkan informasi terkait kebijakan penerbitan IKD? Apakah informasi tersebut mudah dipahami?
- 2) Apakah Anda merasa informasi mengenai manfaat dan prosedur aktivasi IKD cukup jelas?

b. Alasan Aktivasi IKD

- 1) Apa kendala yang Anda alami dalam melakukan aktivasi IKD?
- 2) Apa yang Anda harapkan dari pemerintah dalam hal sosialisasi dan kemudahan aktivasi IKD?

HASIL WAWANCARA

No	Pihak Informan	Pertanyaan
1	Kepala Disdukcapil (Ibu Irma)	Komunikasi
1a	Proses penyampaian informasi terkait kebijakan IKD kepada masyarakat dan staf pelaksana? Apakah ada hambatan?	"Penyampaian dilakukan lewat media sosial, kelurahan, dan kecamatan. Hambatan yang ada biasanya sinyal internet yang buruk di beberapa daerah."
1b	Kejelasan informasi terkait tujuan, prosedur, dan manfaat IKD bagi masyarakat?	"Secara umum sudah jelas, tapi masyarakat masih perlu waktu untuk memahami sepenuhnya."
1c	Hambatan dalam memastikan masyarakat memahami manfaat dan cara aktivasi IKD?	"Literasi digital masih rendah, jadi banyak yang kesulitan mengikuti prosedur aktivasi."
2	Kabid Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan (Bapak Murdinal)	Komunikasi
2a	Proses penyampaian informasi terkait kebijakan IKD kepada masyarakat dan staf pelaksana? Apakah ada hambatan?	"Penyampaian dilakukan secara langsung melalui kelurahan dan grup WhatsApp, tetapi kurangnya respon dari masyarakat menjadi tantangan."
2b	Kejelasan informasi terkait tujuan, prosedur, dan manfaat IKD bagi masyarakat?	"Kami sudah mencoba membuat informasi sesederhana mungkin, meskipun ada yang masih bingung."
2c	Hambatan dalam memastikan bahwa masyarakat memahami manfaat dan cara aktivasi IKD?	"Masih banyak masyarakat yang belum memahami teknologi, dan kadang informasi yang diberikan tidak cukup jelas."
3	Kasie Inovasi Pelayanan (Ibu Wahyuni)	Komunikasi
3a	Proses penyampaian informasi terkait kebijakan IKD kepada masyarakat dan staf pelaksana? Apakah ada hambatan?	"Kami menggunakan berbagai saluran komunikasi seperti WhatsApp dan media sosial, namun kesulitan dalam distribusi informasi di daerah terpencil."
3b	Kejelasan informasi terkait tujuan, prosedur, dan manfaat IKD bagi masyarakat?	"Secara keseluruhan, informasi sudah cukup jelas, tetapi penjelasan lebih mendalam mungkin diperlukan untuk beberapa lapisan masyarakat."

No	Pihak Informan	Pertanyaan
3c	Hambatan dalam memastikan bahwa masyarakat memahami manfaat dan cara aktivasi IKD?	"Kendala terbesar adalah rendahnya literasi digital, terutama di daerah yang belum familiar dengan teknologi."
4	Kepala UPTD Kecamatan Binawidya (Bapak Dedy)	Komunikasi
4a	Proses penyampaian informasi terkait kebijakan IKD kepada masyarakat dan staf pelaksana? Apakah ada hambatan?	"Kami menggunakan media sosial dan grup WhatsApp untuk menyebarkan informasi. Hambatannya ada pada respon masyarakat yang lambat."
4b	Kejelasan informasi terkait tujuan, prosedur, dan manfaat IKD bagi masyarakat?	"Informasi sudah jelas, namun masih ada yang tidak paham, terutama dalam hal prosedur aktivasi."
4c	Hambatan dalam memastikan bahwa masyarakat memahami manfaat dan cara aktivasi IKD?	"Masih banyak yang bingung cara aktivasi karena kurangnya panduan yang jelas."
5	Kepala UPTD Kecamatan Tuah Madani (Ibu Syarifah)	Komunikasi
5a	Proses penyampaian informasi terkait kebijakan IKD kepada masyarakat dan staf pelaksana? Apakah ada hambatan?	"Informasi disebarkan melalui kelurahan dan media sosial. Hambatan utama adalah akses internet yang terbatas."
5b	Kejelasan informasi terkait tujuan, prosedur, dan manfaat IKD bagi masyarakat?	"Sebagian besar sudah memahami, namun ada beberapa masyarakat yang masih kesulitan memahami tujuan dari IKD."
5c	Hambatan dalam memastikan bahwa masyarakat memahami manfaat dan cara aktivasi IKD?	"Kesulitan dalam menjangkau masyarakat yang tidak terbiasa dengan teknologi dan akses yang terbatas."
6	Kepala UPTD Kecamatan Marpoyan Damai (Bapak Ranindra)	Komunikasi
6a	Proses penyampaian informasi terkait kebijakan IKD kepada masyarakat dan staf pelaksana? Apakah ada hambatan?	"Proses komunikasi dilakukan melalui media sosial dan kelurahan, namun terkendala sinyal dan kecepatan internet."
6b	Kejelasan informasi terkait tujuan, prosedur, dan manfaat IKD bagi masyarakat?	"Informasi sudah cukup jelas, namun beberapa masyarakat merasa informasi yang diberikan kurang detail."
6c	Hambatan dalam memastikan bahwa masyarakat memahami manfaat dan cara aktivasi IKD?	"Kendala terbesar adalah minimnya pemahaman tentang

No	Pihak Informan	Pertanyaan
		teknologi di kalangan masyarakat."
7	Masyarakat Pengguna Layanan (Bapak Abrar & Bapak Tomy)	Komunikasi
7a	Bagaimana Anda mendapatkan informasi terkait kebijakan penerbitan IKD? Apakah informasi tersebut mudah dipahami?	"Saya mendapat informasi lewat media sosial dan pengumuman di kelurahan. Beberapa info mudah dipahami, namun beberapa bagian cukup membingungkan."
7b	Apakah Anda merasa informasi mengenai manfaat dan prosedur aktivasi IKD cukup jelas?	"Secara umum informasi sudah jelas, namun penjelasan tentang cara aktivasi masih perlu diperjelas."
7c	Kendala yang Anda alami dalam melakukan aktivasi IKD?	"Kendala utama adalah koneksi internet yang sering putus, dan kadang saya bingung dengan prosedur aktivasi yang cukup panjang."
7d	Apa yang Anda harapkan dari pemerintah dalam hal sosialisasi dan kemudahan aktivasi IKD?	"Harapannya ada panduan yang lebih jelas, terutama untuk orang yang tidak familiar dengan teknologi."
8	Kepala UPTD Kecamatan Binawidya (Bapak Dedy)	Sumber Daya
8a	Menilai jumlah dan kompetensi staf yang tersedia saat ini dalam pelaksanaan penerbitan IKD di kecamatan Anda?	"Jumlah staf kami cukup, namun perlu peningkatan dalam hal pelatihan teknis agar bisa menangani masalah dengan lebih efektif."
8b	Akses Anda terhadap data jumlah penduduk yang wajib memiliki IKD? Apakah data ini mudah diakses dan akurat?	"Data dari Disdukcapil cukup akurat dan bisa diakses dengan baik, meskipun ada beberapa kendala dalam hal sinkronisasi data antara tingkat kelurahan dan kecamatan."
9	Kepala UPTD Kecamatan Tuah Madani (Ibu Syarifah)	Sumber Daya
9a	Menilai jumlah dan kompetensi staf yang tersedia saat ini dalam pelaksanaan penerbitan IKD di kecamatan Anda?	"Jumlah staf sudah memadai, namun kompetensi dalam teknologi digital perlu ditingkatkan. Kami akan mengadakan pelatihan untuk itu."

No	Pihak Informan	Pertanyaan
9b	Akses Anda terhadap data jumlah penduduk yang wajib memiliki IKD? Apakah data ini mudah diakses dan akurat?	"Data penduduk yang wajib IKD mudah diakses, namun ada beberapa catatan tentang data yang masih perlu diperbaharui."
10	Kepala UPTD Kecamatan Marpoyan Damai (Bapak Ranindra)	Sumber Daya
10a	Menilai jumlah dan kompetensi staf yang tersedia saat ini dalam pelaksanaan penerbitan IKD di kecamatan Anda?	"Staf kami cukup, tapi mereka membutuhkan lebih banyak pelatihan tentang penggunaan teknologi terbaru untuk mengelola proses IKD dengan lebih baik."
10b	Akses Anda terhadap data jumlah penduduk yang wajib memiliki IKD? Apakah data ini mudah diakses dan akurat?	"Data penduduk yang wajib IKD cukup akurat, meskipun di lapangan terkadang ada data yang belum lengkap atau terupdate."
11	Masyarakat Pengguna Layanan (Bapak Abrar & Bapak Tomy)	Alasan Aktivasi IKD
11a	Apa kendala yang Anda alami dalam melakukan aktivasi IKD?	"Kendala terbesar adalah prosedur aktivasi yang agak rumit dan akses internet yang tidak stabil."
11b	Apa yang Anda harapkan dari pemerintah dalam hal sosialisasi dan kemudahan aktivasi IKD?	"Kami berharap pemerintah lebih proaktif dalam memberikan informasi yang lebih jelas dan mudah diakses, serta membuat sistem aktivasi yang lebih sederhana."
12	Masyarakat Pengguna Layanan (Bapak Abrar & Bapak Tomy)	Komunikasi
12a	Bagaimana Anda mendapatkan informasi terkait kebijakan penerbitan IKD? Apakah informasi tersebut mudah dipahami?	"Saya mendapatkan informasi melalui media sosial dan pemberitahuan langsung dari petugas kecamatan. Namun, masih ada kebingungannya terkait beberapa detail."
12b	Apakah Anda merasa informasi mengenai manfaat dan prosedur aktivasi IKD cukup jelas?	"Sebagian besar informasi sudah cukup jelas, tetapi lebih baik kalau ada penjelasan lebih detail tentang manfaat IKD dan cara aktivasi."
13	Masyarakat Pengguna Layanan (Bapak Abrar & Bapak Tomy)	Alasan Aktivasi IKD

No	Pihak Informan	Pertanyaan
13a	Apa kendala yang Anda alami dalam melakukan aktivasi IKD?	"Beberapa kendala seperti kesulitan dalam mengakses aplikasi, serta tidak semua tempat memiliki fasilitas untuk aktivasi."
13b	Apa yang Anda harapkan dari pemerintah dalam hal sosialisasi dan kemudahan aktivasi IKD?	"Pemerintah sebaiknya lebih banyak mengadakan sosialisasi langsung ke masyarakat, terutama di tingkat RT atau RW, serta memberikan fasilitas lebih baik."
14	Kepala Disdukcapil Kota Pekanbaru (Ibu Irma)	Disposisi
14a	Bagaimana dedikasi dan integritas petugas yang ditunjuk memengaruhi kualitas pelaksanaan kebijakan IKD?	"Dedikasi dan integritas petugas sangat penting. Kami memastikan bahwa semua petugas memiliki komitmen tinggi dalam menjalankan tugas, karena keberhasilan pelaksanaan IKD bergantung pada kualitas pelayanan."
14b	Bagaimana insentif yang diberikan memotivasi Anda dalam menjalankan tugas terkait penerbitan IKD? Apakah insentif tersebut cukup memadai untuk meningkatkan kualitas kerja?	"Insentif yang ada cukup memotivasi, meski masih bisa lebih baik. Namun, kami tetap berusaha memberikan pelayanan maksimal dengan atau tanpa insentif, karena ini adalah tanggung jawab kami."
15	Kabid Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan (Bapak Murdinal)	Disposisi
15a	Bagaimana dedikasi dan integritas petugas yang ditunjuk memengaruhi kualitas pelaksanaan kebijakan IKD?	" Kami selalu menekankan pentingnya profesionalisme, sehingga semua petugas memahami peranannya dalam keberhasilan program IKD."
15b	Bagaimana insentif yang diberikan memotivasi Anda dalam menjalankan tugas terkait penerbitan IKD? Apakah insentif tersebut cukup memadai untuk meningkatkan kualitas kerja?	"Insentif cukup memadai, namun yang lebih penting adalah rasa tanggung jawab dan komitmen petugas. Kami lebih fokus pada peningkatan kompetensi dan kualitas kerja daripada insentif semata."
16	Kasie Inovasi Pelayanan (Ibu Wahyuni)	Disposisi

No	Pihak Informan	Pertanyaan
16a	Bagaimana dedikasi dan integritas petugas yang ditunjuk memengaruhi kualitas pelaksanaan kebijakan IKD?	"Dedikasi petugas sangat mempengaruhi hasil pelaksanaan kebijakan. Jika petugas memiliki integritas tinggi, mereka akan bekerja maksimal, memastikan pelayanan yang tepat dan cepat."
16b	Bagaimana insentif yang diberikan memotivasi Anda dalam menjalankan tugas terkait penerbitan IKD? Apakah insentif tersebut cukup memadai untuk meningkatkan kualitas kerja?	"Insentif yang diberikan cukup membantu dalam memotivasi petugas untuk bekerja lebih baik. Namun, saya rasa pengembangan kapasitas dan penghargaan non-material juga penting untuk menjaga semangat kerja."
17	Kepala UPTD Kecamatan Binawidya (Bapak Dedy)	Disposisi
17a	Bagaimana dedikasi dan integritas petugas yang ditunjuk memengaruhi kualitas pelaksanaan kebijakan IKD?	"Dedikasi petugas sangat mempengaruhi kualitas kerja. Jika mereka berkomitmen tinggi dan memiliki integritas, tentu saja pelayanan kepada masyarakat akan lebih maksimal."
17b	Bagaimana insentif yang diberikan memotivasi Anda dalam menjalankan tugas terkait penerbitan IKD? Apakah insentif tersebut cukup memadai untuk meningkatkan kualitas kerja?	"Insentif memang bisa jadi pemacu semangat, namun yang lebih penting adalah kesadaran dan tanggung jawab setiap petugas terhadap tugas yang diberikan. Saya rasa insentif yang ada cukup untuk memotivasi, meskipun ada beberapa yang perlu diperhatikan."
18	Kepala UPTD Kecamatan Tuah Madani (Ibu Syarifah)	Disposisi
18a	Bagaimana dedikasi dan integritas petugas yang ditunjuk memengaruhi kualitas pelaksanaan kebijakan IKD?	"Dengan dedikasi dan integritas yang baik dari petugas, kami dapat memastikan bahwa proses penerbitan IKD berjalan dengan lancar. Petugas yang jujur dan berintegritas akan menghindari kesalahan dan meminimalisir penundaan."
18b	Bagaimana insentif yang diberikan memotivasi Anda dalam menjalankan tugas terkait penerbitan IKD? Apakah insentif tersebut	"Insentif yang diberikan cukup membantu memotivasi petugas, tetapi saya lebih memandang insentif sebagai tambahan saja."

No	Pihak Informan	Pertanyaan
	cukup memadai untuk meningkatkan kualitas kerja?	Yang terpenting adalah memastikan kualitas layanan yang baik bagi masyarakat."
19	Kepala UPTD Kecamatan Marpoyan Damai (Bapak Ranindra)	Disposisi
19a	Bagaimana dedikasi dan integritas petugas yang ditunjuk memengaruhi kualitas pelaksanaan kebijakan IKD?	"Dedikasi petugas di kecamatan kami sangat baik. Mereka bekerja penuh tanggung jawab, meskipun terkadang ada tantangan dalam hal volume pekerjaan."
19b	Bagaimana insentif yang diberikan memotivasi Anda dalam menjalankan tugas terkait penerbitan IKD? Apakah insentif tersebut cukup memadai untuk meningkatkan kualitas kerja?	"Insentif sangat memotivasi, meskipun kami lebih menilai dari segi pencapaian target dan kualitas pelayanan yang diberikan. Dengan adanya insentif, kami merasa lebih dihargai."
20	Kepala Disdukcapil Kota Pekanbaru (Ibu Irma)	Struktur Birokrasi
20a	Bagaimana SOP yang ada membantu Anda dalam menjalankan proses penerbitan IKD? Apakah prosedur tersebut sudah cukup jelas dan memadai?	"SOP yang ada sangat membantu dalam proses penerbitan IKD. Prosedurnya cukup jelas, namun kami terus melakukan evaluasi dan perbaikan agar lebih efektif."
20b	Bagaimana koordinasi antar instansi terkait dalam pelaksanaan penerbitan IKD?	"Koordinasi antar instansi terkait cukup baik. Kami selalu berkomunikasi dengan pihak lain seperti kecamatan dan pihak terkait lainnya untuk memastikan proses berjalan lancar."
21	Kabid Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan (Bapak Murdinal)	Struktur Birokrasi
21a	Bagaimana SOP yang ada membantu Anda dalam menjalankan proses penerbitan IKD? Apakah prosedur tersebut sudah cukup jelas dan memadai?	"SOP yang ada memandu kami dalam menjalankan tugas, meski masih ada beberapa tahap yang memerlukan pemahaman lebih mendalam dari petugas di lapangan."
21b	Bagaimana koordinasi antar instansi terkait dalam pelaksanaan penerbitan IKD?	"Koordinasi antar instansi cukup baik, meskipun terkadang ada tantangan dalam hal sinkronisasi data dan jadwal. Kami selalu berusaha mengatasi hal tersebut dengan rapat rutin dan komunikasi terbuka."

No	Pihak Informan	Pertanyaan
22	Kasie Inovasi Pelayanan (Ibu Wahyuni)	Struktur Birokrasi
22a	Bagaimana SOP yang ada membantu Anda dalam menjalankan proses penerbitan IKD? Apakah prosedur tersebut sudah cukup jelas dan memadai?	"SOP yang ada sangat membantu. Namun, prosedur terkadang memerlukan pembaruan untuk menyesuaikan dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat."
22b	Bagaimana koordinasi antar instansi terkait dalam pelaksanaan penerbitan IKD?	"Koordinasi dengan instansi terkait umumnya berjalan lancar. Kami sudah melakukan beberapa pertemuan koordinasi untuk memastikan semua pihak terlibat secara optimal."
23	Kepala UPTD Kecamatan Binawidya (Bapak Dedy)	Struktur Birokrasi
23a	Bagaimana SOP yang ada membantu Anda dalam menjalankan proses penerbitan IKD? Apakah prosedur tersebut sudah cukup jelas dan memadai?	"SOP yang ada sudah cukup membantu, meskipun ada beberapa hal yang masih perlu disesuaikan dengan kondisi lapangan. Kami terus berusaha menyesuaikan prosedur dengan situasi yang berkembang."
23b	Bagaimana koordinasi antar instansi terkait dalam pelaksanaan penerbitan IKD?	"Koordinasi antar instansi berjalan dengan baik. Kami selalu memastikan bahwa semua pihak yang terlibat, baik di tingkat kecamatan maupun kelurahan, memiliki pemahaman yang sama."
24	Kepala UPTD Kecamatan Tuah Madani (Ibu Syarifah)	Struktur Birokrasi
24a	Bagaimana SOP yang ada membantu Anda dalam menjalankan proses penerbitan IKD? Apakah prosedur tersebut sudah cukup jelas dan memadai?	"SOP sangat membantu, meski terkadang butuh pembaruan agar lebih efisien. Kami selalu mengingatkan petugas untuk mengikuti SOP dengan cermat."
24b	Bagaimana koordinasi antar instansi terkait dalam pelaksanaan penerbitan IKD?	"Koordinasi antar instansi cukup baik. Kami selalu memastikan adanya komunikasi yang baik antara UPTD dan pihak lain yang terlibat."
25	Kepala UPTD Kecamatan Marpoyan Damai (Bapak Ranindra)	Struktur Birokrasi

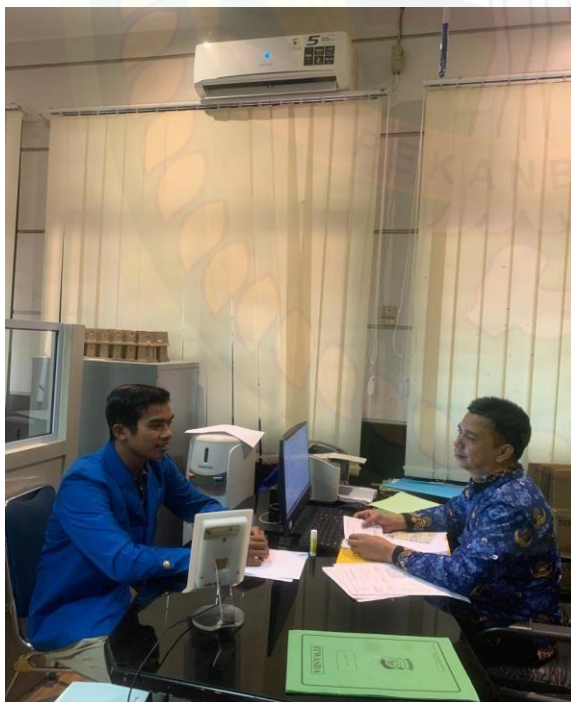
No	Pihak Informan	Pertanyaan
25a	Bagaimana SOP yang ada membantu Anda dalam menjalankan proses penerbitan IKD? Apakah prosedur tersebut sudah cukup jelas dan memadai?	"SOP sudah sangat membantu. Kami menjalankan prosedur tersebut dengan sebaik mungkin, meskipun terkadang ada beberapa bagian yang perlu penyesuaian."
25b	Bagaimana koordinasi antar instansi terkait dalam pelaksanaan penerbitan IKD?	"Koordinasi antar instansi di tingkat kecamatan cukup lancar. Kami bekerja sama dengan Disdukcapil dan pihak kelurahan untuk memastikan proses berjalan tanpa kendala."

DOKUMENTASI PENELITIAN

Foto Di Halaman Kantor Mal Pelayanan Publik Di Dinas DisdukCapil Kota Pekanbaru



Foto Bersama Ibuk SUBAG PIAK (Pengelolaan Informasi Administrasi Ke Pendudukan)



Wawancara Bersama Kabid Pemanfaatan Data Dan Inovasi Pelayanan Di kelurahan Binawidiya Dan Tuah Madani

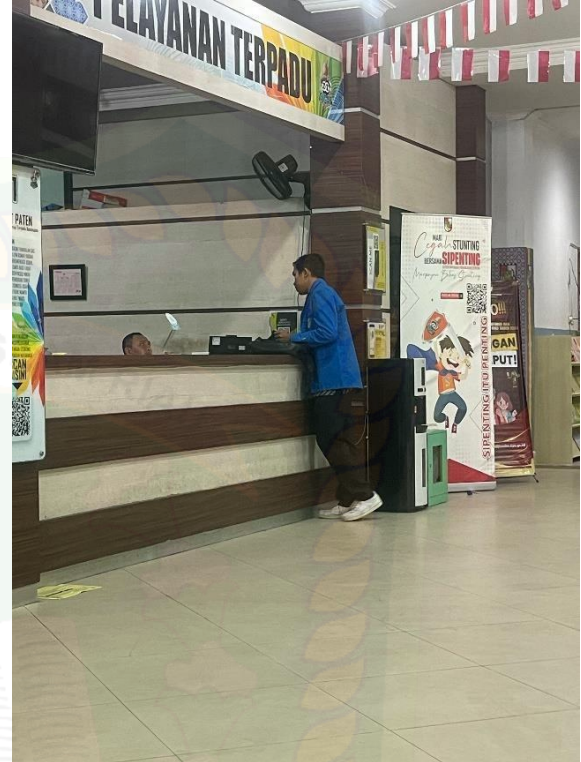


Foto Bersama Staf Pelayanan Utama Di Kelurahan Marpoyan Damai



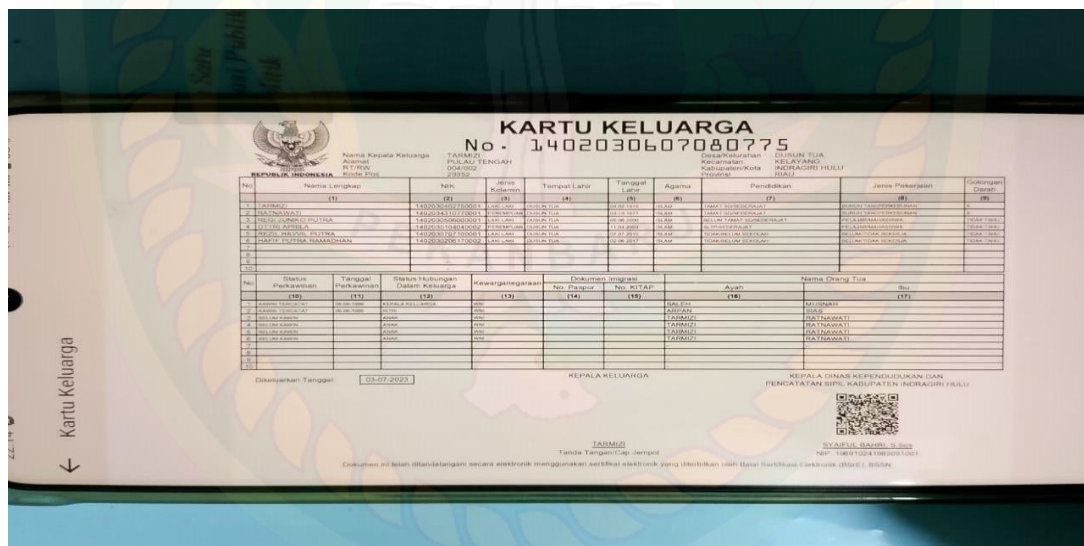
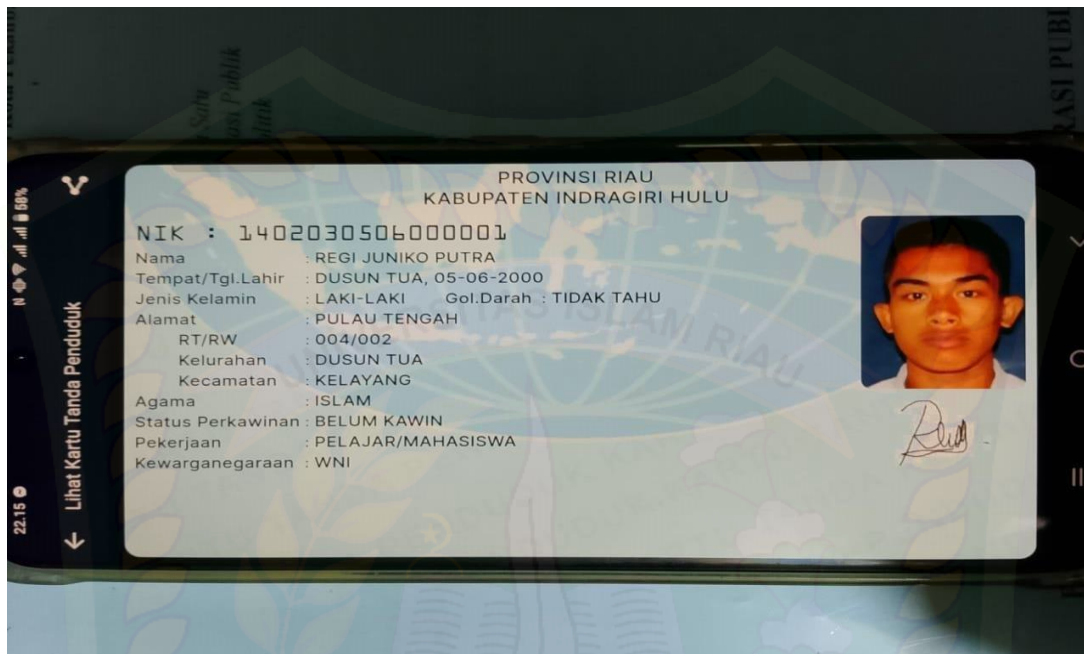
Kegiatan Sosialisasi IKD (Indentitas Kependudukan Digital) Yang Dilakukan DisdukCapil Upaya Untuk Meningkatkan Kesadaran Masarakat Melakukan Registrarai IKD Khususnya Di Kota Pekanbaru



Pelayanan Yang Baik Oleh Pegawai Disdukcapil Dan Amtusias Masyarakat Melakukan Aktivasi IKD Sehingga Tercapainya Indeks Kepuasan Mayarakat (IKM)



Ini Adalah Cnotoh Staf/Pegawai Yang Telah Melakukan Aktivasi Dan Registrasi I Di Aplikasi IKD



Di Atas ini Adalah contoh tampilan Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang telah terdaftar secara resmi. IKD memiliki keunggulan karena dapat diakses dengan mudah kapan saja dan dibawa ke mana pun melalui perangkat digital, sehingga lebih praktis dibandingkan dengan kartu fisik.



UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
الجامعة الإسلامية الريوية

Alamat: Jalan Kaharuddin Nasution No. 113 Marpoyan, Pekanbaru, Riau, Indonesia 28284
 Telp. +62 761 674674 Fax. +62 761 674834 Email: fslpeka@uir.ac.id Website: www.uir.ac.id

SURAT RISET

Nomor : 2178/E-UIR/27-FS/2024

Hal : Mohon Rekomendasi Riset
 Kepada Yth : Bapak / Ibu Pimpinan dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu provinsi riau
 Di - tempat
Tempat (Studi didinas kependudukan dan pencatatan sipil dikota pekanbaru)

Assalamu'alaikum,Wr.Wb.

Dengan hormat, bersama ini datang menghadap Bapak/Ibu, mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau atas nama :

Nama : Regi juniko putra
 NIM : 207110167
 Program Studi : Adminitrasi publik
 Jenjang Pendidikan : Strata satu (S1)
 Semester : IX Sembilan (ganjil)
 Alamat : Jl pahlawan kerja, marpoyan damai

Dengan harapan untuk mendapatkan rekomendasi pelaksanaan penelitian (Regi juniko putra) dengan judul :

"pelaksanaan kebijakan penyelenggaraan Identitas kependuduka digital (studi didinas kependudukan dan pencatatan sipil dikota pekanbaru)"

Demikian atas bantuan dan kerjasama yang Ibu berikan kami ucapkan terima kasih.

Pekanbaru, 06 November 2024
 an. Dekan


Indra Safri, S.Sos., M.Si
 Wakil Dekan 1





PEMERINTAH KOTA PEKANBARU
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

GEDUNG LIMAS KAJANG LANTAI III KOMP. PERKANTORAN PEMKO. PEKANBARU
 JL. ABDUL RAHMAN HAMID KOTA PEKANBARU



SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Nomor : BL.04.00/Kesbangpol/2986/2024



- a. Dasar : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.
 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Perangkat Daerah.
 4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2018 Tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian.
 5. Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Pekanbaru
- b. Menimbang : Rekomendasi dari Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, nomor 503/DPMPSTP/NON IZIN-RISET/69993 tanggal 8 November 2024, perihal pelaksanaan kegiatan Penelitian Riset/Pra Riset dan pengumpulan data untuk bahan Skripsi

MEMBERITAHUKAN BAHWA :

- | | | |
|---------------------|---|--|
| 1 Nama | : | REGI JUNIKO PUTRA |
| 2 NIM | : | 207110167 |
| 3 Fakultas | : | FISIPOK UNIVERSITAS ISLAM RIAU |
| 4 Jurusan | : | ADMINISTRASI PUBLIK |
| 5 Jenjang | : | S1 |
| 6 Alamat | : | PULAU TENGAH DESA DUSUN TIGO KEC. KELAYANG-INDRAGIRI HULU |
| 7 Judul Penelitian | : | PELAKSANAAN KEBIJAKAN PENYELENGGARAAN IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL (DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DI KOTA PEKANBARU) |
| 8 Lokasi Penelitian | : | DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PEKANBARU |

Untuk Melakukan Penelitian, dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan yang tidak ada hubungan dengan kegiatan Riset/Pra Riset/ Penelitian dan pengumpulan data ini.
2. Pelaksanaan kegiatan Riset ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal Surat Keterangan Penelitian ini diterbitkan.
3. Berpakaian sopan, mematuhi etika Kantor/Lokasi Penelitian, bersedia meninggalkan photo copy Kartu Tanda Pengenal.
4. Melaporkan hasil Penelitian kepada Walikota Pekanbaru c.q Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru, paling lambat 1 (satu) minggu setelah selesai.

Demikian Rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Pekanbaru, 12 November 2024

a.n. KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA
 DAN POLITIK KOTA PEKANBARU



HADI SANJOYO, AP, M.Si

REMBINA TINGKAT I

NIP. 19740410-199311 1 001

Tembusan

- Yth : 1. Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau di Pekanbaru
 2. Yang Bersangkutan



PEMERINTAH KOTA PEKANBARU
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jalan Jenderal Sudirman No. 464 Komplek MPP Pekanbaru, Pekanbaru, Riau 28121

Telepon (0761) 35463, Faksimile (0761) 35463

Laman disdukcapil.pekanbaru.go.id, Pos-el disdukcapilkotapekanbaru@gmail.com

Pekanbaru, 19 Maret 2025

Nomor : B.400.14.5.4/Dukcapil-Sekre/314/2025
 Sifat : Biasa
 Lampiran : -
 Hal : Keterangan Riset

Yth. Dekan Fisipol Universitas Islam Riau
 di
 Pekanbaru

Berkenaan dengan Surat Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
 Nomor : BL.04.00/Kesbangpol/2986/2025 tanggal 12 November 2024
 perihal: Surat Keterangan Penelitian, bersama ini kami sampaikan :

Nama : Regi Juniko Putra
 NIM : 207110167
 Jurusan : Administrasi Publik
 Fakultas : Fisipol Universitas Islam Riau

Bahwa nama yang tersebut diatas telah melaksanakan Penelitian Riset pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dalam rangka pengumpulan data/Informasi guna penyelesaian Riset yang bersangkutan dengan judul:

“PELAKSANAAN KEBIJAKAN PENYELENGGARAAN IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL (DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PEKANBARU);”

Demikian disampaikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

a.n Kepala Dinas
 Kependudukan dan Pencatatan Sipil
 Kota Pekanbaru

Sekretaris
 u.b
 Kasubag Umum dan Kepegawaian

 DEDY THEIRTA, A.md
 Penata Muda Tk I (III/b)
 NIP. 198304092010011021



**KEPUTUSAN DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU
NOMOR: 365 / UIR-FS/ KPTS/ 2025**

TENTANG

PENETAPAN DOSEN PEMBIMBING PENULISAN SKRIPSI MAHASISWA

BISMILLAHIRRAHMANIRRAHIM

DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU,

- Menimbang** : a. Bahwa untuk mengarahkan mahasiswa dalam penulisan skripsi perlu fasilitasi oleh Dosen Pembimbing;
b. Bahwa Dosen Pembimbing dimaksud perlu ditetapkan dalam bentuk surat keputusan Dekan.
- Mengingat** : 1. Undang – Undang Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2005 Tentang Guru dan Dosen;
3. Undang – Undang Nomor 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 32 tahun 2013 tentang Standar Nasional Pendidikan;
5. Peraturan Presiden Nomor 08 tahun 2012 tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia;
6. Permenristek & Dikti 50 tahun 2014 tentang Penjamin Mutu Pendidikan Tinggi;
7. Peraturan Yayasan Lembaga Pendidikan Islam Riau Nomor 001/Per/YLPI-IX/2018 Tentang Statuta Universitas Islam Riau;
8. SK Rektor No. 344/UIR/Kpts/2015 tentang Kurikulum Fisipol UIR;
9. SK Rektor No. 258/UIR/ Kpts /2020 tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Dekan Fakultas dan Direktur Pascasarjana UIR masa bakti 2020-2024.

- Memperhatikan** : Rekomendasi Ketua Program Studi dan Wakil Dekan I tentang usulan Dosen Pembimbing penulisan skripsi mahasiswa.

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan** : **KEPUTUSAN DEKAN FISIPOL TENTANG PENETAPAN DOSEN PEMBIMBING PENULISAN SKRIPSI MAHASISWA**

1. Dosen yang identitasnya tertera berikut ini :

Nama	: Kartius, S.Sos., M.AP
NIP/NPK	: 080302341
Pangkat/Jabatan	: - Lektor
Kedudukan	: Pembimbing

2. Sebagai Pembimbing pada proses penulisan skripsi mahasiswa yang identitasnya tertera berikut ini:

Nama	: Regi Juniko Putra
NPM	: 207110167
Program Studi	: Administrasi Publik
Judul Skripsi	: PELAKSANAAN PELAYANAN PENYELENGGARAAN PENERTIBAN IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL (STUDI DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PEKANBARU)

3. Pelaksanaan tugas Pembimbingan berpedoman kepada **Peraturan Akademik Universitas Islam Riau Nomor 1 Tahun 2018 Pasal 39 tentang Kualifikasi Dosen Pembimbing dan Penguji Program Diploma dan Sarjana dan Pasal 42 tentang Tugas Dan Tanggung Jawab Dosen Pembimbing.**
4. Kepada Dosen Pembimbing diberikan honorarium sesuai ketentuan yang berlaku di UIR;
5. Keputusan ini mulai berlaku selama 6 bulan terhitung dari tanggal **6 Mei 2025 s/d 6 November 2025**, akan ditinjau kembali apabila melebihi waktu yang telah ditetapkan.

Kutipan : Surat Keputusan ini disampaikan Kepada Dosen bersangkutan untuk dilaksanakan secara baik dan penuh tanggung jawab.

Ditetapkan di : Pekanbaru

Pada tanggal : 6 Mei 2025 M

DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU,

2 Assoc. Prof. Dr. Kasmanto Rinaldi, SH., M.Si

Tembusan :

1. Rektor UIR
2. Ka. Biro Keuangan UIR
3. Wakil Dekan I FISIPOL UIR
4. Ketua Prodi Fisipol UIR

SURAT KETERANGAN
Nomor : 030/JPAR/FS-UIR/2025

Bersama ini saya,

Nama : Lilis Suriani, S.Sos., M.Si

NPK : 980602272

Jabatan : Editor In Chief

Dengan ini menerangkan bahwa artikel yang berjudul:

**“PELAKSANAAN PELAYANAN PENYELENGGARAAN PENERBITAN IDENTITAS
KEPENDUDUKAN DIGITAL
(Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru)”**

Penulis : Regi Juniko Putra

Institusi : Universitas Islam Riau

Telah diterima dan dalam proses review untuk diterbitkan pada Journal Public Administration Review Edisi Juli Volume 2 Nomor 1 Tahun 2025.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya

Pekanbaru, 2 Juni 2025
Journal Public Administration Review
Editor in Chief

**JPAR**
JOURNAL OF PUBLIC ADMINISTRATION REVIEW
Lilis Suriani, S.Sos., M.Si



UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

الجامعة الإسلامية الرياوية

Alamat : Jalan Kaharuddin Nasution No. 113 Marpoyan, Pekanbaru, Riau, Indonesia 28284
Telp. +62761674674 Fax. +62761674834 Email: fisipol@uir.ac.id Website : www.uir.ac.id

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI SKRIPSI

Nomor : /A_UIR/5-FS/2025

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau menerangkan bahwa :

Nama	: Regi Juniko Putra
NPM	: 207110167
Program Studi	: Administrasi Publik
Judul	: Pelaksanaan Pelayanan Penyelenggaraan Penerbitan Identitas Kependudukan Digital (Studi Di Dinas Kependudukan Digital dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru)
Persentase Plagiasi	: 7%
Jumlah Halaman	: 83 (Abstrak s/d Daftar Pustaka)
Status	: Lulus

Adalah benar-benar sudah lulus pengecekan plagiasi dari Naskah Publikasi Skripsi, dengan menggunakan aplikasi *Turnitin* (terlampir).

Demikianlah surat keterangan ini di buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dibuat di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 23 Mei 2025

Hormat Kami
Wakil Dekan Bid. Akademik

Indra Safri, S.Sos., M.Si
NPK. 970702230

NOMOR : 22062.M-S1/BBQ/DDIK-UIR/2025



DIREKTORAT
DAKWAH
ISLAM
KAMPUS
(DDIK)



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
DIREKTORAT DAKWAH ISLAM KAMPUS
الجامعة الإسلامية الريفية

Dengan ini memberikan

SERTIFIKAT

Berdasarkan

Peraturan Rektor Universitas Islam Riau Nomor : 15 Tahun 2022
tentang Kewajiban Bisa Membaca Al-Qur'an bagi Dosen, Tenaga Kependidikan dan Mahasiswa Univ

Kepada :

REGI JUNIKO PUTRA

NPM: 207110167

Lahir di Dusun Tua, 05/06/2000

Pada Prodi Administrasi Publik Fakultas FISIPOL
LULUS Tes Baca Al-Qur'an Dengan Predikat **Baik**



Diuji Pada: 09.09.21



Pekanbaru, 24 Maret 2021

Direktur,

[Signature]

Dr. Anton Afrizal Candr
NIDN. 1013047704



Dipindai dengan CamScanner

MATRIKS REVISI SKRIPSI

Nama : Regi Juniko Putra
 NPM : 207110076
 Perogram Studi : Administrasi Publik

	Tim Penguji	Saran	Perbaikan
1	Kartius S.Sos., M.AP	Perdalam Pembahasan Mengenai IKD Dan Pentingnya IKD Sehingga Masyarakat Melakukan Registrasi IKD Dan Merubah Dari Kartu Elektronik Menjadi Digital	Sudah Diperbaiki
2	Drs. Parjiyana, M.Si	Perbaikan Sesuai Saran Yang Telah Di Berikan Yaitu Mengubah Dibagian Pengantar Kesalahan Atas Nma Dosen Pembimbing	Sudah Diperbaiki
3	Ema Fitri Lubis, S, Sos., MSi	Menambahkan Penjelasan Dan Contoh Bahwa Penelitian Telah Melakukan Registrasi IKD & Keunggulan Apa saja Yang Terdapat Diaplikasi IKD	Sudah Diperbaiki