

Pelayanan Pendaftaran Dan Penerbitan Identitas Kependudukan Digital (IKD) Di Kota Pekanbaru

¹Nadia Antania Hanjani, ²Hafzana Bedasari

^{1,2}Universitas Riau

Korespondensi : nadia.antania4780@student.unri.ac.id

Abstrak

Pelaksanaan Pelayanan Pendaftaran dan Penerbitan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Pekanbaru masih belum tercapai target kepemilikan Identitas Kependudukan Digital (IKD) sebesar 25% yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan terdapat modus penipuan yang menyamar sebagai layanan aktivasi IKD. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelayanan pendaftaran dan penerbitan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Pekanbaru. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode fenomenologi, melibatkan wawancara, observasi, dan dokumentasi sebagai teknik pengumpulan data serta dianalisis menggunakan teori Bharata dengan empat indikator yaitu penyedia layanan, penerima layanan, jenis layanan, dan kepuasan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman masyarakat terhadap prosedur dan manfaat IKD masih rendah, sementara kendala teknis seperti stabilitas aplikasi dan spesifikasi perangkat memperlambat adopsi layanan. Kepuasan pengguna juga belum tercapai sepenuhnya, dengan kebutuhan akan peningkatan performa aplikasi dan panduan yang lebih jelas.

Kata kunci: Pelayanan, Identitas Kependudukan Digital (IKD)

Abstract

The implementation of Digital Population Identity (IKD) registration and issuance services in Pekanbaru City has not yet achieved the 25% ownership target set by the Directorate General of Population and Civil Registration, and there have been cases of fraud disguised as IKD activation services. This research aims to analyze the registration and issuance services for Digital Population Identity (IKD) in Pekanbaru City. The study uses a qualitative approach with a phenomenological method, involving interviews, observations, and documentation as data collection techniques, and analyzed using Bharata's theory with four indicators: service providers, service recipients, types of services, and customer satisfaction. The results of the study indicate that the public's understanding of the procedures and benefits of IKD is still low, while technical challenges such as application stability and device specifications are slowing the adoption of the service. User satisfaction has not been fully achieved, with a need for improvements in application performance and clearer guidance.

Keyword: Service, Digital Population Identity (IKD)

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik telah berkembang pesat menuju layanan online dan layanan manual. Secara bertahap, sistem yang sebelumnya secara manual telah bertransformasi jadi digital. Semua orang melihat manfaat perkembangan teknologi ini karena akan memudahkan manusia untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. Teknologi komputerisasi digunakan oleh semua sektor, termasuk industri, keamanan negara, jasa, pemerintahan, dan telekomunikasi. (Permadi & Rokhman, 2023).

Pelayanan publik merupakan aktivitas yang dilaksanakan pihak penyelenggara guna mencukupi kebutuhan masyarakat terkait barang atau layanan administratif yang diberikan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Dalam era digitalisasi, menggunakan teknologi adalah cara yang tepat untuk melakukan inovasi dalam bidang administrasi kependudukan.

Kota Pekanbaru merupakan kota yang memiliki populasi penduduk yang cukup padat, jumlah penduduk yang terus bertambah di kota ini berarti bahwa layanan kependudukan di Disdukcapil menjadi semakin padat, dan ini telah menciptakan tantangan dalam mengelola proses pendaftaran penduduk yang efisien dan efektif.

Dengan jumlah penduduk yang besar, seringkali terjadi antrian panjang di kantor-kantor Disdukcapil, dengan antrean panjang dan waktu tunggu yang mungkin melebihi kapasitas tempat. Hal ini dapat meningkatkan risiko kesalahan dalam pencatatan data. Berdasarkan Data Konsolidasi Bersih (DKB) untuk semester II tahun 2022-2023 yang diperoleh dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, informasi ini menunjukkan:

Tabel 1. 1 Jumlah Penduduk Kota Pekanbaru, Wajib KTP EL dan Wajib KTP-EL Sudah Rekam Tahun 2019-2023

No	Tahun	Jumlah Penduduk	Wajib KTP-EL	Wajib KTP-EL Sudah Rekam	Persen
1	2019	1.143.359	819.431	689.582	84%
2	2020	983.356	733.667	710.355	97%
3	2021	1.074.989	762.487	742.861	97%
4	2022	1.107.327	786.433	769.022	98%
5	2023	1.123.348	798.843	794.064	99%

Sumber : Disdukcapil Kota Pekanbaru, 2024

Berdasarkan tabel 1.1 dapat dilihat bahwa jumlah penduduk Kota Pekanbaru mengalami penurunan pada tahun 2020 dan mengalami peningkatan pada tahun 2021 begitu juga penduduk yang wajib memiliki KTP EL. Namun belum semua penduduk yang wajib memiliki KTP EL melakukan perekaman data. Fenomena yang terjadi di lapangan, semakin tinggi jumlah penduduk yang wajib mempunyai KTP maka akan menyebabkan berbagai masalah dalam proses pelayanan pembuatan KTP, seperti server eror untuk mencetak KTP EL, Blanko KTP EL yang terbatas dan waktu tunggu lama. Sementara kebutuhan atau pengajuan pembuatan KTP setiap hari terus menerus berdatangan.

Untuk mempermudah dan mengatasi kendala-kendala tersebut maka Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia, khususnya Ditjen Dukcapil membuat inovasi dalam pelayanan KTP elektronik (KTP-EL) salah satu inovasi tersebut adalah digitalisasi dokumen kependudukan yang dapat diakses melalui aplikasi berbasis online. Aplikasi ini, dikenal sebagai IKD, memungkinkan masyarakat untuk mengunduh dan mengakses dokumen tersebut langsung melalui smartphone mereka. Aplikasi IKD adalah layanan identitas kependudukan secara digital, sebuah aplikasi untuk mengganti atau melengkapi dokumen fisik seperti KTP EL, sehingga masyarakat dapat melakukan berbagai transaksi dan verifikasi identitas secara digital.

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) No. 72 tahun 2022 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blanko KTP-El, serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital. Permendagri tersebut menjelaskan Identitas Kependudukan Digital (IKD) 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.

Pengenalan IKD oleh Ditjen Dukcapil dianggap sebagai langkah yang strategis dalam menghadapi tantangan tersebut, serta meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan kependudukan. Identitas penduduk akan mengalami perubahan, dari sebelumnya berbentuk fisik seperti kartu, kini beralih menjadi format digital. Kepemilikan IKD tentunya memberikan kemudahan dan mempercepat berbagai jenis transaksi yang memerlukan data identitas diri. IKD juga memerlukan akses internet.

Ditjen Dukcapil merilis aplikasi Identitas Kependudukan Digital pada 3 Juni 2022. Identitas Kependudukan Digital (IKD) Uji coba terlebih dahulu dilakukan pada pegawai di lingkungan Disdukcapil

Kabupaten/Kota untuk mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan IKD yang tengah dikembangkan. Setelah itu, IKD akan diterapkan secara bertahap, dimulai dari ASN di seluruh Indonesia, kemudian dilanjutkan untuk mahasiswa, pelajar, dan masyarakat umum. Dalam IKD mempunyai beberapa urgensi yaitu :

1. Efisiensi dan Kemudahan Akses
2. Memudahkan masyarakat dalam mengakses berbagai layanan publik tanpa perlu membawa dokumen fisik. Mengurangi waktu dan biaya administrasi yang diperlukan untuk verifikasi identitas.
3. Keamanan Data
4. Identitas digital dapat dilengkapi dengan teknologi enkripsi dan autentikasi yang kuat, sehingga lebih aman dibandingkan dengan identitas fisik yang rentan terhadap pemalsuan dan pencurian.
5. Transparansi dan Akuntabilitas
6. Memungkinkan pelacakan yang lebih akurat dan transparan dalam penggunaan layanan publik. Mengurangi kemungkinan terjadinya penyalahgunaan data dan korupsi.
7. Peningkatan Pelayanan Publik

Mempercepat dan menyederhanakan proses administrasi dalam berbagai layanan publik seperti pendidikan, kesehatan, dan kesejahteraan sosial. Mempermudah pemerintah saat melacak dan memberikan tanggapan terhadap kebutuhan masyarakat lebih cepat dan akurat. Penduduk yang telah mengaktifkan IKD akan mendapatkan akses informasi digital yang berfungsi guna menunjukkan dokumen identitas dan informasi pribadi mereka. IKD ini terhubung dengan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAD) terpusat yang bersifat permanen, yang secara terbuka mempromosikan kepuasan publik dan kebebasan otoritatif, dan memberikan keamanan bagi pengguna IKD.

Adapun alur aktivasi IKD yaitu:

1. Pemohon mengunjungi Disdukcapil Kota Pekanbaru
2. Pemohon mengunduh aplikasi Identitas Kependudukan Digital melalui Playstore/Appstore pada smartphone.
3. Pemohon mendaftar dengan menginput NIK, email, dan nomor HP, serta melakukan swafoto di hadapan petugas untuk verifikasi wajah dan memindai QR code.
4. Apabila pendaftaran berhasil, pemohon akan menerima email yang berisi kode aktivasi.
5. Pemohon harus melakukan aktivasi akun dengan memasukkan kode aktivasi yang diterima melalui email.
6. Pemohon kemudian login menggunakan kata kunci/PIN yang telah diberikan oleh petugas (pemohon dapat mengganti kata kunci/PIN tersebut). Setelah berhasil login, beranda aplikasi akan muncul dengan menu utama..
7. Ada dua cara untuk menampilkan KTP Digital, yaitu dengan menampilkannya di layar atau menampilkannya dalam bentuk kode QR yang terenkripsi.
8. Petugas aktivasi IKD memberikan penjelasan mengenai aplikasi IKD.

Aplikasi IKD masih terbilang baru, sehingga tidak dapat diterapkan secara keseluruhan untuk penduduk Kota Pekanbaru. Dan belum memenuhi target aktivasi IKD. Disdukcapil Kota Pekanbaru meluncurkan aplikasi IKD pada Desember 2022. Di Januari 2023, Disdukcapil mulai mengajak masyarakat untuk berganti dari KTP EL ke KTP Digital dengan memanfaatkan aplikasi IKD.

Berikut data pelayanan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) tahun 2022-2023 yang diperoleh dari Disdukcapil Kota Pekanbaru yaitu:

Tabel 1. 2 Pelayanan Aktivasi Identitas Kependudukan Digital Kota Pekanbaru Tahun 2022-2023

Tahun	Progres Rekam	Target IKD	Belum Aktif Aktivasi	Aktif	Aktif PRR	Total	Persen
2022	769.022	192.256	109	2.294	16	2.403	0,31%
2023	794.064	198.516	885	58.564	400	59.467	7,4%

Sumber : Disdukcapil Kota Pekanbaru, 2024

Dari tabel memperlihatkan Pengguna Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang sudah aktif dan dapat digunakan mengalami peningkatan namun masih belum bisa mencapai target IKD yang ditetapkan dari jumlah penduduk yang melakukan progres rekam karena masih banyaknya penduduk yang belum melakukan aktivasi ataupun memiliki aplikasi IKD tersebut.

Ditjen Dukcapil Kementerian Dalam Negeri menetapkan target bagi Disdukcapil Kabupaten/Kota, kepemilikan Identitas Kependudukan Digital (IKD) mencakup 25% dari jumlah keseluruhan progres perekaman. Namun faktanya penerapan IKD masih belum mencapai target yang ditetapkan dan belum berjalan sesuai dengan harapan. Disdukcapil Kota Pekanbaru mempunyai tantangan tersendiri Untuk mendorong masyarakat agar lebih antusias dalam melakukan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD).

Upaya sosialisasi kerap dilakukan Disdukcapil Kota Pekanbaru untuk membantu masyarakat yang ingin melakukan aktivasi IKD dan memperkenalkan inovasi baru IKD ini. Sekarangpun untuk melakukan aktivasi IKD telah dilaksanakan di Kecamatan. Setiap masyarakat yang datang ke Disdukcapil akan terlebih dahulu diarahkan oleh petugas untuk melakukan aktivasi IKD. Disdukcapil pun terus mengimbau masyarakat secara bertahap untuk melakukan aktivasi IKD karena terdapat berbagai fitur yang sudah dapat digunakan langsung melalui IKD itu sendiri.

Masyarakat seringkali merasa takut terjadi kebocoran data pribadi ketika menggunakan identitas kependudukan digital, karena kekhawatiran akan penyalahgunaan informasi yang sensitif. Dengan semakin berkembangnya teknologi digital, banyak data pribadi yang terhubung dalam sistem elektronik, seperti nomor induk kependudukan (NIK), hingga data biometrik. Ketakutan ini diperburuk dengan berbagai laporan kebocoran data yang terjadi di dunia maya, di mana informasi pribadi Dapat jatuh ke pihak yang tidak berwenang dan disalahgunakan untuk tujuan tertentu seperti penipuan, pencurian identitas, atau tindakan kriminal lainnya. Ketidakpastian mengenai seberapa aman data tersebut tersimpan dan dikelola dalam sistem digital menambah keraguan masyarakat terhadap penggunaan Identitas Kependudukan Digital.

Selain itu, banyak orang merasa ragu akan keamanannya karena mereka kurang memahami sistem enkripsi dan perlindungan yang diterapkan oleh pemerintah atau penyedia layanan digital. Kepercayaan terhadap pengelolaan data pribadi oleh pihak ketiga seringkali rendah, terutama jika terdapat kekhawatiran tentang potensi kebocoran akibat serangan cyber atau celah dalam sistem keamanan. Masyarakat juga khawatir jika identitas digital mereka disalahgunakan oleh pihak yang tidak berwenang, baik untuk kepentingan pribadi, organisasi, atau negara. Ketidakpastian ini membuat Mereka cenderung memilih untuk terus menggunakan identitas dalam bentuk fisik yang dianggap lebih aman meski kurang efisien.

Disdukcapil Kota Pekanbaru memberikan peringatan kepada masyarakat agar waspada terhadap penipuan yang mengatasnamakan Disdukcapil atau Ditjen Dukcapil Kemendagri. Penipuan ini biasanya dilakukan dengan cara menelepon korban dan meminta mereka mengunduh aplikasi tertentu. Oleh karena itu, masyarakat diimbau untuk memastikan bahwa aplikasi yang diunduh berasal dari sumber resmi, yaitu melalui Playstore atau Appstore, dan pengembangnya adalah Ditjen Dukcapil Kemendagri. Selain itu, ada harus diperhatikan yaitu, layanan administrasi Dukcapil tidak pernah meminta data pribadi melalui telepon atau pesan dan proses verifikasi data untuk Identitas Kependudukan Digital (IKD) hanya dapat dilakukan di kantor resmi Disdukcapil.

Winarsih dan Ratminto dalam (Rahmadana et al., 2020) menyatakan bahwa, Pelayanan administrasi pemerintahan sering kali dipahami sebagai layanan perizinan dan pelayanan umum. Pelayanan umum mencakup berbagai layanan yang menjadi tanggung jawab lembaga pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Sementara itu, pelayanan perizinan tidak hanya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, Namun juga untuk menjalankan aturan yang terdapat dalam peraturan perundang-undangan, dengan produk pelayanan berupa izin atau warkat. Pelayanan tersebut di klasifikasikan menjadi:

- 1) Pelayanan Administratif menyediakan dokumen resmi untuk masyarakat, seperti KTP, Akta Pernikahan, dan Izin Mendirikan Bangunan.
- 2) Pelayanan Barang menyediakan barang yang dibutuhkan, seperti jaringan telekomunikasi, air bersih, pasokan listrik, dan lainnya.
- 3) Pelayanan Jasa menawarkan berbagai layanan penting, seperti pendidikan, perawatan kesehatan, transportasi, pos, dan lain-lain.

Pelayanan dapat diartikan sebagai suatu tindakan, kinerja, atau usaha, sebagaimana yang dikemukakan oleh Warella, yang menekankan pentingnya keterlibatan aktif penerima jasa dalam proses produksi atau penyampaian layanan. Pelayanan merupakan kegiatan utama pada orang yang bergerak dibidang jasa, baik itu orang yang bersifat komersial ataupun yang bersifat non komersial. Namun dalam pelaksanaannya terdapat perbedaan diantara pelayanan yang dilakukan oleh orang yang bersifat komersial yang biasanya dikelola pihak swasta dengan pelayanan yang dilaksanakan oleh organisasi non komersial yang biasanya adalah pemerintah. Kegiatan pelayanan bersifat komersial melaksanakan kegiatan dengan berlandaskan mencari keuntungan, sedangkan kegiatan pelayanan yang bersifat non komersial kegiatannya lebih tertuju pada pemberi layanan kepada masyarakat (layanan publik atau umum) yang sifatnya tidak mencari keuntungan tetapi berorientasikan kepada pengabdian. (Sulivyo et al, 2022).

Pada dasarnya, pelayanan ialah proses dari berbagai tindakan. Pelayanan mencakup seluruh kehidupan orang dalam masyarakat dan dilakukan secara teratur dan berkelanjutan sebagai proses. Pelayanan adalah serangkaian proses yang terjadi secara fisik dalam interaksi langsung antara seseorang dan mesin, serta membantu pelanggan dalam mengambil keputusan. Dalam KBBI, pelayanan didefinisikan sebagai usaha untuk memenuhi kebutuhan orang lain, sedangkan melayani berarti memberikan bantuan dalam menyiapkan atau mengurus kebutuhan seseorang. Moenir menyatakan bahwa pelaksanaan pelayanan dapat diukur untuk menentukan standar yang baik, baik dari segi waktu maupun hasil.

Gronroos dalam (Rachman, 2021) menyatakan bahwa pelayanan yaitu rangkaian aktivitas tidak terlihat dan terjadi akibat interaksi konsumen dengan karyawan atau elemen lain oleh organisasi penyedia layanan, yang bertujuan untuk menyelesaikan masalah konsumen.

Melayani dan pelayanan adalah dua istilah yang merujuk pada konsep pelayanan. Pelayanan adalah usaha untuk menyediakan kebutuhan orang lain, bukan sekadar membantu mereka menyiapkan apa yang mereka butuhkan. (Mursyidah & Choiriyah, 2020). Di Indonesia, istilah "pelayanan publik" sering disamakan dengan "pelayanan umum" atau "pelayanan masyarakat." Konsep ini mencakup berbagai kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan warga negara dan penduduk, baik berupa barang, jasa, maupun layanan administratif yang disediakan oleh pihak penyelenggara. (Riani, 2021).

Pelayanan publik yang bagus akan memberi hal baik bagi masyarakat. Dalam memberikan layanan, pemerintah bertanggung jawab untuk menyediakannya dengan cara yang profesional, akuntabel, dan optimal. Pelayanan publik yang optimal adalah harapan setiap orang untuk mendapatkan kualitas pelayanan yang lebih baik. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. (Widanti, 2022). Pelayanan publik yang profesional mesti berlandaskan pada prinsip akuntabilitas dan tanggung jawab penyedia layanan, dengan memperkuat sistem pelayanan yang lebih menekankan keefektifan dalam tujuan dan saran yang dicapai. (Rachman, 2021).

Pelayanan publik pada dasarnya adalah tindakan Seseorang atau sekelompok orang yang merupakan dari perusahaan tertentu menyediakan kebutuhan masyarakat. Kebutuhan mereka dan pelayanan publik sangat penting. Jika tidak diberikan, itu akan menyebabkan hal baik secara langsung ataupun tidak pada tatanan negara. Untuk memberikan layanan publik di suatu instansi pemerintah, diperlukan suatu sistem atau komponen yang dapat memberikan layanan terbaik. Sumber daya manusia atau pegawai adalah komponen yang paling penting untuk menyediakan pelayanan publik kepada masyarakat.

Dalam sejarahnya, negara didirikan dengan gagasan bahwa negara adalah penjaga malam. Oleh karena itu, pemerintah harus melayani rakyatnya guna memenuhi kebutuhan mereka, yang terpenting kebutuhan dasar manusia seperti kenyamanan dan keamanan. (Futum Hubaib, 2021). Menurut Zeithaml, kualitas pelayanan dapat dinilai melalui lima indikator, yaitu *tangible* (berwujud), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). (Sulivyo et al, 2022).

Menurut Bharata (2003) ada empat unsur yang harus dipenuhi dalam menjalankan sebuah pelayanan:

- a. Penyedia Layanan merujuk pada seseorang yang menyediakan layanan tertentu untuk konsumen, seperti pengiriman dan penyediaan barang/jasa kepada konsumen yang menggunakan layanan tersebut.
- b. Penerima Layanan merujuk kepada pengguna dari layanan yang diberi oleh penyedia layanan tersebut yang ada di pemerintahan maupun swasta.
- c. Jenis Layanan adalah bentuk layanan yang diberi oleh penyedia layanan untuk seseorang yang menginginkan layanan, jenis layanan yaitu :
 1. Pemberian jasa-jasa
 2. Layanan yang berkaitan dengan penyediaan dan distribusi barang-barang jasa.
 3. Layanan ganda yang berkaitan dengan kedua-duanya.
- d. Kepuasan Pelanggan adalah bentuk perasaan puas atau kecewa yang timbul pada seseorang setelah menggunakan produk atau layanan berdasarkan pemikiran mereka dengan harapan yang dimiliki setelah mendapatkan pelayanan.

Selain itu jenis layanan yang harus diberikan kepada setiap pelanggan internal maupun eksternal sangatlah tergantung kepada kebutuhan, keinginan, dan kemampuan dari masing-masing pihak penyedia layanan yang bersangkutan dan dalam pelaksanaan penyedia layanan publik, penyedia layanan wajib merumuskan standar pelayanan dengan mempertimbangkan kapasitas penyedia, kebutuhan masyarakat, dan situasi lingkungan. (Bharata, 2003)

Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 15 tahun 2014 pengertian dari Standar Pelayanan Publik adalah Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Menurut Undang Undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik Pasal 1 ayat (7) mengatakan Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, mudah, cepat, terjangkau dan terukur. Standar pelayanan publik merupakan suatu spesifikasi teknis tentang tolok ukur pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau badan layanan umum terhadap masyarakat.

Selanjutnya Permen PAN dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 tahun 2012, Bab II Point Berbunyi “dalam menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip (Sellang et al., 2022) :

- a. Sederhana. Pelayanan harus mudah dipahami, diterapkan, dan dilihat dengan biaya yang terjangkau serta tata cara yang jelas
- b. Konsistensi. Penerapan standar dan penyusunan harus mempertimbangkan biaya yang wajar,

- persyaratan, ketepatan waktu dan prosedur.
- c. Partisipatif. Penyusunan standar harus melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk mencapai kesepakatan bersama,
 - d. Akuntabel. Semua aspek pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan dengan konsisten kepada pihak berkepentingan
 - e. Berkesinambungan. Standar pelayanan harus dapat diperbarui sesuai perkembangan kebijakan dan kebutuhan untuk meningkatkan kualitas layanan.
 - f. Transparansi. Standar pelayanan harus mudah diakses dan dipahami oleh masyarakat.
 - g. Keadilan. Pelayanan harus dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat tanpa memandang status ekonomi, lokasi, atau kemampuan fisik dan mental.

Penyelenggaraan pelayanan publik adalah upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak masyarakat melalui barang, jasa, dan layanan administratif. UUD 1945 menegaskan tanggung jawab negara dalam menyediakan kebutuhan dasar warganya untuk kesejahteraan mereka, yang menjadikan kualitas pelayanan publik sebagai indikator keberhasilan sistem pemerintahan. Pembukaan UUD 1945 pada alinea ke-4 juga menyebutkan bahwa tujuan utama pendirian Negara Republik Indonesia adalah untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat dan mencerdaskan kehidupan bangsa. (Dewi & Suparno, 2022).

Pelaksanaan pelayanan publik melibatkan berbagai pihak, termasuk pemerintah, pembangunan dan pelaku ekonomi, lembaga independen yang diberi pemerintah, serta badan usaha atau badan hukum yang diberi wewenang untuk menjalankan tugas dan fungsi pelayanan publik. Selain itu, badan usaha atau badan hukum juga dapat terlibat dalam melaksanakan sebagian dari tugas dan fungsi tersebut.

Ada tiga unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu:

1. Unsur Penyelenggara Pelayanan: Pemerintah Daerah. Elemen ini menunjukkan bahwa pemerintah daerah memegang peranan penting sebagai pengatur dan pemegang monopoli dalam penyediaan layanan.
2. Unsur Penerima Layanan: Individu, masyarakat, atau organisasi yang membutuhkan layanan. Elemen ini merujuk kepada pihak yang membutuhkan layanan (penerima layanan), yang umumnya tidak memiliki posisi tawar atau akses yang setara dalam mendapatkan layanan.
3. Kepuasan Pengguna Layanan: Unsur ini merujuk pada kepuasan yang didapatkan oleh penerima layanan. Kepuasan pengguna menjadi fokus utama bagi penyelenggara pelayanan dalam merancang kebijakan pelayanan publik yang bertujuan untuk memenuhi harapan pengguna layanan. (Rahmadana et al., 2020).

Pelayanan publik umumnya dilakukan oleh instansi-instansi tertentu yang tidak bisa diwakilkan., sehingga sifatnya cenderung seperti monopoli terbatas. Penyelenggara pelayanan juga harus memperhatikan pedoman umum dalam pelaksanaan pelayanan publik, yang setidaknya mencakup beberapa hal. (Suwardi et al., 2021):

1. Prosedur pelayanan
2. Persyaratan pelayanan
3. Kejelasan petugas pelayanan
4. Kedisiplinan petugas pelayanan
5. Tanggungjawab petugas pelayanan
6. Kemampuan petugas pelayanan
7. Kecepatan pelayanan

Identitas Digital adalah salinan elektronik dari dokumen identitas yang dapat diakses secara daring. Disdukcapil Kota Pekanbaru mengumumkan pengembangan Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang dapat diunduh melalui perangkat smartphone. Permendagri No 72 Tahun 2022 mengatur standar perangkat keras, perangkat lunak, dan blanko KTP Elektronik (KTP-EL), serta penyelenggaraan identitas kependudukan digital. Peraturan ini bertujuan mempermudah proses administrasi dan verifikasi identitas.

Selain itu, peraturan ini mencabut ketentuan dalam Pasal 2 ayat (2) Peraturan Presiden No 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional.

Proses aktivasi IKD oleh Disdukcapil Kota Pekanbaru akan disesuaikan dengan persyaratan identitas kependudukan digital yang tercantum dalam Pasal 18 Ayat (2) Bab 2 Permendagri No. 72 Tahun 2022:

1. Mempunyai perangkat elektronik seperti smartphone.
2. Sudah mempunyai KTP-EL fisik atau belum pernah memiliki namun sudah melakukan proses perekaman.
3. Mempunyai alamat e-mail dan nomor telepon.
4. Aplikasi IKD dilengkapi dengan fitur yang mencegah tangkap layar (screenshot), guna mengurangi risiko penyalahgunaan informasi.

Penggunaan dokumen kependudukan fisik memiliki potensi risiko terhadap keamanan, seperti pemalsuan, pencurian identitas, atau penyalahgunaan informasi pribadi. Penerapan Identitas Kependudukan Digital menghadapi sejumlah tantangan, mengingat sebagian masyarakat, terutama lansia atau mereka dengan tingkat literasi digital rendah, masih belum sepenuhnya memahami teknologi informasi. Oleh karena itu, IKD di Indonesia menjadi sangat krusial untuk meningkatkan kualitas layanan kependudukan serta mengatasi masalah-masalah terkait. (Yulanda & Frinaldi, 2023).

Aplikasi IKD, inovasi dari Ditjen Dukcapil Kementerian Dalam Negeri, menawarkan berbagai fitur, yaitu: (1) Menu Data Keluarga untuk melihat biodata anggota keluarga dalam Kartu Keluarga (KK), (2) Menu Dokumen yang terbagi menjadi kategori Kependudukan (KTP elektronik dan KK digital) dan Lainnya, (3) Menu KTP Digital yang menampilkan kode QR untuk berbagi data diri, (4) Menu Pindai untuk memindai kode QR orang lain dan melihat data mereka, dan (5) Menu Kunci untuk mengunci aplikasi. Aplikasi ini juga dilengkapi sistem pencegahan tangkapan layar untuk meningkatkan keamanan data pribadi. (Aulia & Rahmadanik, 2023).

Pemanfaatan teknologi informasi dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan merupakan hal yang tak terhindarkan, mengingat peran penting teknologi dalam proses ini. Peran tersebut menjadi lebih signifikan ketika teknologi dipandang sebagai produk atau layanan, di mana teknologi tidak hanya sebagai objek fisik, tetapi juga sebagai aktivitas, mekanisme kerja, prosedur, serta pengetahuan yang diperlukan untuk mengembangkan dan mengimplementasikan alat serta metode tertentu guna menghasilkan hasil yang diinginkan. (Permadi & Rokhman, 2023).

IKD memiliki tiga fungsi utama, yaitu: (1) sebagai alat pembuktian identitas, yang dilakukan melalui verifikasi data identitas untuk memastikan kepemilikan IKD, (2) sebagai otentikasi identitas, yang dilaksanakan dengan verifikasi biometrik, kode verifikasi, data identitas, dan kode QR untuk membuktikan kepemilikan IKD, dan (3) sebagai otorisasi identitas, yaitu memberikan hak kepada pemegang IKD untuk mengontrol akses data IKD oleh pihak yang memerlukan. (Mirlana et al., 2024). Dengan adanya Identitas Kependudukan Digital (IKD), masyarakat dapat merasakan berbagai manfaat, di antaranya: 1. Mempermudah proses verifikasi identitas tanpa perlu membawa KTP fisik. 2. Memudahkan akses terhadap pelayanan publik. 3. Menyederhanakan akses terhadap data anggota keluarga. 4. Mengurangi risiko kerusakan atau kehilangan KTP-EL. (Salopah et al., 2024).

2. METODE

Dalam penelitian ini, akan dilakukan analisis mendalam terkait proses pelayanan. Penelitian ini juga akan melibatkan pengumpulan data secara langsung dari pihak terkait, seperti petugas administrasi kependudukan, masyarakat, dan pihak terkait lainnya, untuk mendapatkan wawasan yang komprehensif tentang perubahan yang terjadi dan perubahan-perubahan yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan. Penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi Adapun lokasi dari penelitian ini yaitu di

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru yang beralamat di Jl. Jenderal Sudirman No. 464 Komplek MPP Pekanbaru Kel. Jadirejo, Kec. Sukajadi, Kota Pekanbaru, Riau 28121. Alasan penulis mengambil lokus penelitian di Pekanbaru adalah untuk memudahkan masyarakat dalam menggunakan layanan Identitas Kependudukan Digital (IKD). Jenis dan sumber data yang digunakan yaitu ada data primer dengan Membuat catatan dari wawancara yang terdiri dari kegiatan mendengarkan, melihat, dan bertanya. Selain itu, peneliti juga melihat objek secara langsung. dan data sekunder Dalam penulisan ini, data sekunder yang digunakan diperoleh dari Disdukcapil Kota Pekanbaru, Buku, Jurnal, dan sumber-sumber yang lain berhubungan dengan penelitian yang dilakukan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan Pendaftaran dan Penerbitan Identitas Kependudukan Digital (IKD)

Penerapan pelayanan digital ini juga merupakan bagian dari upaya pemerintah dalam menciptakan tata kelola pelayanan publik yang lebih baik, yang tidak hanya memenuhi kebutuhan administratif, tetapi juga mendukung perkembangan masyarakat dalam era digital. Dan teori yang digunakan dalam Pelayanan Pendaftaran dan Penerbitan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Pekanbaru adalah teori Bharata (2003) mengungkapkan dalam bukunya “Dasar-Dasar Pelayanan Prima” indikator unsur pelayanan tersebut dapat dilihat dari beberapa segi kriteria unsur pelayanan yaitu :

1. Penyedia layanan
2. Penerima layanan
3. Jenis layanan
4. Kepuasan pelanggan

Dalam hal ini untuk dapat membahas dari ke empat indikator pelayanan diatas yang mana berkaitan dengan masalah penelitian yaitu Pelayanan Pendaftaran dan Penerbitan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Pekanbaru. Berikut merupakan hasil wawancara penelitian dengan informan yang terkait berada di Kota Pekanbaru.

Indikator pertama untuk menilai bagaimana pelayanan adalah indikator penyedia layanan. Ini merupakan pihak yang menyediakan berbagai jenis layanan kepada konsumen, baik dalam bentuk penyediaan maupun penyerahan barang atau jasa. Untuk melaksanakan pelayanan maka sebuah perencanaan dalam penyediaan layanan tentunya tidak akan mudah. Kehadiran IKD diharapkan dapat mendukung layanan satu pintu, dengan menyatukan data kependudukan dalam satu wadah yang dapat digunakan untuk berbagai layanan publik. Di Disdukcapil Kota Pekanbaru, pengelolaan aktivasi IKD dilakukan oleh Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK). Strategi yang sudah dilakukan oleh Disdukcapil dalam menerapkan Identitas Kependudukan Digital di Kota Pekanbaru yaitu :

1. Layanan weekend. Layanan weekend merupakan layanan yang diberikan oleh Disdukcapil di luar jam kerja normal, yaitu pada hari sabtu. Hal ini sangat membantu masyarakat yang memiliki kesibukan pada hari kerja, sehingga mereka dapat memanfaatkan waktu luang untuk mengaktifkan IKD.
2. Layanan Mobling (Mobil Keliling). Layanan mobling ini memungkinkan petugas Disdukcapil untuk datang langsung ke lokasi-lokasi tertentu untuk memberikan pelayanan aktivasi IKD secara langsung kepada masyarakat. Keuntungan dari layanan ini meliputi penghematan waktu dan biaya bagi masyarakat, kemudahan karena layanan menjangkau berbagai lokasi, serta penyediaan akses yang merata terhadap pelayanan administrasi. Jadwal dan lokasi layanan biasanya diinformasikan melalui media sosial atau saluran resmi Disdukcapil Kota Pekanbaru, memungkinkan warga untuk mengetahui waktu dan tempat pelaksanaannya.
3. Sosialisasi. Identitas Kependudukan Digital (IKD) dengan pendekatan langsung ke masyarakat, instansi, dan sekolah-sekolah. Kegiatan ini bertujuan untuk memperdalam pemahaman dan

meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya administrasi kependudukan serta mendukung implementasi digitalisasi data kependudukan. Dalam kegiatan turun langsung ke masyarakat untuk melakukan aktivasi IKD.

4. Dialog Televisi Lokal. Melalui tayangan ini, Disdukcapil menyampaikan informasi secara luas dan efektif, menjangkau berbagai lapisan masyarakat. Media televisi dipilih karena memiliki daya jangkauan yang besar, sehingga mampu memberikan edukasi mengenai manfaat IKD serta mendorong partisipasi masyarakat dalam mendukung digitalisasi layanan kependudukan.

Mengenai penyedia layanan dalam Pelayanan Pendaftaran dan Penerbitan Identitas Kependudukan Digital di Kota Pekanbaru, penulis menyimpulkan bahwa aplikasi IKD dikembangkan untuk mengurangi biaya cetak KTP fisik dan mengatasi masalah KTP yang hilang atau rusak. Aplikasi ini memungkinkan masyarakat untuk mengakses dokumen kependudukan melalui ponsel pintar, yang dapat mempermudah proses verifikasi data dan mengurangi pemalsuan identitas.

Disdukcapil Kota Pekanbaru telah melakukan berbagai persiapan, termasuk penempatan tenaga kerja dan perangkat yang memadai di kecamatan untuk mendukung aktivasi IKD. Selain itu, koordinasi juga dilakukan dengan organisasi perangkat daerah (OPD) lain dan instansi pemerintah untuk memperluas cakupan aktivasi aplikasi ini. Pelaksanaan IKD yang dilakukan Disdukcapil dinilai efektif, terutama di tingkat Disdukcapil dan kecamatan. Disdukcapil juga telah menjalankan kegiatan "jemput bola" dengan mendatangi langsung instansi dan masyarakat guna mempermudah proses aktivasi.

Meskipun sebagian besar layanan dapat dilakukan secara digital, beberapa proses tetap memerlukan intervensi manual, seperti pemindaian kode QR. Sasaran utama penerima layanan ini adalah masyarakat yang sudah memiliki KTP dan berusia minimal 17 tahun, dengan pengecualian untuk mereka yang tidak memiliki perangkat yang mendukung.

Indikator kedua untuk menilai apakah pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil Kota Pekanbaru sudah tepat sasaran adalah penerima layanan itu sendiri. Hal ini penting karena penerima layanan merupakan fokus utama dalam pelaksanaan program pelayanan publik, yang dirancang dengan orientasi jangka panjang.

Penerima layanan merujuk pada individu atau kelompok yang menerima layanan dari penyedia layanan. Penerima layanan yang umumnya dikenal sebagai konsumen atau pelanggan ini dapat dibagi menjadi dua kelompok:

1. Pelanggan internal atau konsumen merujuk pada individu-individu yang terlibat dalam seluruh rangkaian proses penyediaan layanan atau produksi barang, mulai dari tahap perencanaan pembuatan jasa atau barang, hingga proses pemasaran, penjualan, dan administrasinya.
2. Pelanggan eksternal atau konsumen eksternal merujuk pada individu atau pihak yang berada di luar organisasi yang menerima produk atau layanan yang disediakan oleh organisasi pemerintahan maupun organisasi swasta (perusahaan).

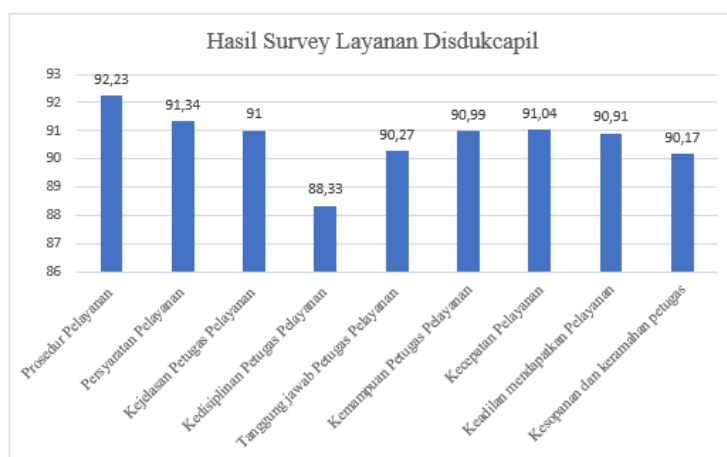
Mengenai pelaksanaan pelayanan pendaftaran dan penerbitan Identitas Kependudukan Digital di Kota Pekanbaru dalam penerima layanan. Penulis menyimpulkan bahwa Pelayanan IKD menargetkan masyarakat yang telah memenuhi beberapa kriteria, seperti memiliki KTP, berusia minimal 17 tahun, dan memiliki smartphone. Namun, terdapat pengecualian bagi warga yang tidak memiliki perangkat pendukung atau kesulitan teknologi. Disdukcapil berupaya untuk membantu warga dalam proses aktivasi, terutama bagi mereka yang mengalami kesulitan teknologi, dengan pendampingan oleh petugas.

Sosialisasi IKD dilakukan melalui berbagai media, termasuk acara masyarakat, media sosial, dan sekolah. Namun, meskipun sosialisasi cukup luas, masih ada warga yang belum mengaktifkan IKD, menunjukkan bahwa perlu adanya peningkatan dalam penyebaran informasi agar lebih merata. Dari penjelasan di atas menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan pendaftaran dan penerbitan Identitas Kependudukan Digital di Kota Pekanbaru dalam sasaran penerima layanan sudah dapat dikatakan tepat sasaran dan juga beberapa pengguna Identitas Kependudukan Digital merasa terbantu dengan adanya aplikasi ini.

Indikator ketiga untuk melihat berbagai jenis layanan yang tersedia pada Pelayanan Identitas Kependudukan Digital. Jenis layanan yang terdapat di Disdukcapil merupakan jenis layanan administrasi yaitu sebuah pelayanan yang akan menghasilkan berbagai macam bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pengurusan KTP, Kartu Keluarga (KK), Akta kelahiran dan kematian, Akta perkawinan dan perceraian, Kartu Identitas Anak (KIA), Pindah dan datang penduduk, perbaikan data kependudukan dan sebagainya.

Dokumen-dokumen ini antara lain permohonan cetak KK, Permohonan cetak biodata, Perubahan golongan darah, perubahan status perkawinan, Perubahan pendidikan, Surat keterangan pindah, pisah/pecah KK, kelahiran (anak belum memiliki NIK), kelahiran (biodata telah memiliki NIK), kematian. Ini adalah beberapa jenis layanan yang ada saat ini didalam aplikasi Identitas Kependudukan Digital. Mengenai pelaksanaan pelayanan pendaftaran dan penerbitan Identitas Kependudukan Digital dalam jenis layanan. Penulis menyimpulkan bahwa aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dari Disdukcapil telah membantu masyarakat mengakses layanan kependudukan secara lebih mudah dan cepat. Dengan berbagai layanan digital yang meliputi pengurusan Kartu Keluarga (KK), pencatatan akta kelahiran, serta perubahan data kependudukan, IKD memberikan opsi yang praktis tanpa perlu datang langsung ke kantor. Proses aktivasi IKD dapat diselesaikan dengan cepat, tetapi menghadapi kendala dalam edukasi bagi sebagian masyarakat yang kurang terbiasa dengan teknologi. Pengguna berharap IKD terus ditingkatkan agar semakin aman, mudah diakses, dan dapat terhubung dengan layanan lain, seperti kesehatan dan perbankan, sehingga dapat menjadi solusi terpadu dalam mempermudah administrasi kependudukan serta mengurangi beban administratif di kantor Disdukcapil.

Indikator keempat untuk melihat pelaksanaan pelayanan pendaftaran dan penerbitan Identitas Kependudukan Digital di Kota Pekanbaru adalah kepuasan pelanggan. Dalam memberikan layanan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal, penyedia layanan dan pemberi layanan harus selalu berusaha mencapai tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan atau kepuasan pelanggan. Karena sebagai penyedia layanan, mereka tidak akan mengetahui apakah pelanggan yang telah mereka layani puas atau tidak, karena satu-satunya orang yang dapat merasakan kepuasan dari suatu layanan adalah pelanggan sendiri. Dari responden yang telah dimintai pendapat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan dari Disdukcapil Kota Pekanbaru, nilai rata-rata indeks kepuasan masyarakat secara keseluruhan sebagai berikut :



Grafik Indeks Kepuasan Pelanggan Disdukcapil Pekanbaru
 Sumber : Disdukcapil Kota Pekanbaru, 2024

Gambar tersebut menampilkan hasil survei kepuasan layanan Disdukcapil dalam berbagai aspek. Secara umum, hasil survei menunjukkan bahwa mayoritas aspek pelayanan memperoleh penilaian yang

cukup baik dari responden, dengan skor berkisar antara 88,33 hingga 92,23. Kategori Prosedur Pelayanan menempati posisi tertinggi dengan skor 92,23, yang menunjukkan bahwa prosedur pelayanan dianggap sangat memuaskan. Diikuti oleh Penyampaian Pelayanan dengan skor 91,34 dan Kedisiplinan Petugas Pelayanan dengan skor 91, keduanya mencerminkan penilaian positif terhadap aspek-aspek tersebut.

Namun, aspek Tanggapan atau Respon Petugas Pelayanan mendapatkan skor terendah, yaitu 88,33, yang menunjukkan bahwa aspek ini memerlukan perhatian dan perbaikan lebih lanjut untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Sementara itu, Kemampuan Petugas Pelayanan mendapatkan skor 90,27, menunjukkan penilaian yang cukup baik namun masih di bawah rata-rata aspek lainnya. Kecepatan Pelayanan (90,99), Keadilan Mendapatkan Pelayanan (91,04), dan Kesopanan serta Keramahan Petugas (90,91) menunjukkan bahwa responden merasa puas terhadap layanan yang diberikan.

Aspek Kelengkapan Layanan memiliki skor 90,17, yang menunjukkan penilaian yang cukup memadai tetapi tetap memiliki ruang untuk peningkatan. Secara keseluruhan, hasil survei ini mengindikasikan bahwa pelayanan Disdukcapil dinilai baik, namun beberapa aspek seperti responsivitas petugas perlu ditingkatkan agar dapat mencapai tingkat kepuasan yang lebih optimal.

Mengenai pelaksanaan pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) dalam kepuasan pelanggan, penulis menyimpulkan bahwa layanan ini sangat memudahkan masyarakat dalam mengakses dokumen kependudukan secara digital, menghemat waktu, dan mengurangi kebutuhan untuk membawa dokumen fisik. Pengguna merasa puas dengan kemudahan dan keamanan yang ditawarkan oleh sistem ini. Pelaksanaan pelayanan IKD didukung oleh koordinasi lintas sektor dan tenaga ahli yang memastikan kelancaran implementasi. Namun dari kalangan mahasiswa yang penulis wawancara masih banyak yang belum mengetahui apa itu IKD, ada yang sudah mengetahui namun tidak memahami bagaimana pelaksanaannya.

Selain itu, ada sejumlah informan yang belum mengetahui tentang IKD, bahkan ada yang belum pernah mendengar atau memikirkan penggunaan sistem ini. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun sistem ini sudah ada, sosialisasi dan pemahaman masyarakat mengenai IKD masih terbatas. Secara keseluruhan, meskipun ada respons positif dari mereka yang sudah menggunakan IKD, kekhawatiran mengenai keamanan data, keterbatasan implementasi, dan kurangnya pemahaman di kalangan masyarakat menjadi tantangan yang perlu diatasi untuk memperluas penggunaan IKD secara lebih luas. Meskipun demikian, ada beberapa tantangan yang perlu diperhatikan, seperti perlunya peningkatan kecepatan dalam proses aktivasi dan sosialisasi lebih luas agar masyarakat lebih familiar dengan penggunaannya. Beberapa pengguna juga menyarankan perbaikan pada stabilitas aplikasi, terutama saat koneksi internet tidak stabil. Secara keseluruhan, layanan IKD dianggap efisien dan bermanfaat, namun tetap memerlukan pengembangan untuk memenuhi kebutuhan pengguna secara lebih optimal.

Faktor penghambat Pelayanan Pendaftaran dan Penerbitan Identitas Kependudukan Digital di Kota Pekanbaru

Setelah penulis melakukan serangkaian kegiatan berupa observasi dan juga wawancara, maka penulis akan menjabarkan mengenai faktor-faktor yang menjadi penghambat atau faktor-faktor yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pelayanan pendaftaran dan penerbitan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Pekanbaru. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pendaftaran dan penerbitan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Pekanbaru yang penulis temukan adalah sebagai berikut:

Tingkat Pemahaman Masyarakat

Identitas Kependudukan Digital merupakan suatu inovasi atau konsep yang masih tergolong baru bagi sebagian masyarakat. Dibandingkan dengan KTP fisik yang sudah familiar sejak lama. Identitas Kependudukan Digital membutuhkan waktu untuk dipahami dan diterima. Masyarakat akan terdorong menerima suatu inovasi yang mereka butuhkan, dan begitu sebaliknya. Namun secara realitasnya bahwa

penggunaan Identitas Kependudukan Digital belum diterapkan atau digunakan secara optimal. Sehingga masyarakat masih bertanya-tanya tentang kegunaan aplikasi Identitas Kependudukan Digital ini.

Sikap masyarakat yang kurang responsif terhadap identitas kependudukan digital di Kota Pekanbaru dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, mulai dari ketidaktahuan hingga kekhawatiran akan dampak dari teknologi itu sendiri. Banyak warga yang belum sepenuhnya memahami manfaat dari identitas kependudukan digital, yang seharusnya dapat mempermudah mereka dalam mengakses berbagai layanan publik secara lebih efisien. Sebagian besar masyarakat masih terbiasa dengan adanya dokumen fisik, karena mereka merasa lebih familiar dan nyaman dengan hal tersebut. Sikap ini seringkali muncul karena kurangnya pemahaman mengenai kemudahan yang ditawarkan oleh sistem digital, serta bagaimana sistem tersebut dapat mengurangi antrian dan birokrasi yang seringkali memakan waktu.

Namun dalam kenyataannya, pemahaman masyarakat tentang hal ini masih sangat bervariasi dan cenderung rendah di beberapa kalangan. Faktor pertama yang perlu diperhatikan adalah rendahnya tingkat literasi digital yang dimiliki sebagian besar masyarakat. Banyak warga terutama dari kelompok usia yang lebih tua tidak terbiasa dengan penggunaan teknologi dan perangkat digital. Ini membuat mereka kesulitan dalam memahami cara mendaftar atau memperbarui data identitas kependudukan mereka melalui sistem digital.

Faktor psikologis juga turut mempengaruhi. Banyak orang yang merasa cemas atau khawatir mengenai keamanan data pribadi mereka. Dengan semakin maraknya kasus kebocoran data atau penyalahgunaan informasi pribadi, sebagian masyarakat merasa tidak yakin atau takut untuk beralih ke sistem digital. Mereka khawatir data pribadi mereka dapat disalahgunakan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. bahwa kepercayaan masyarakat terhadap Identitas Kependudukan Digital (IKD) masih bervariasi, dengan sebagian merasa nyaman karena kemudahan yang ditawarkan, namun ada juga yang ragu terkait keamanan data pribadi mereka. Salah satu faktor yang mempengaruhi rendahnya respons masyarakat terhadap IKD adalah kurangnya pemahaman tentang manfaatnya, di mana banyak yang masih terbiasa dengan sistem konvensional. Upaya sosialisasi oleh petugas, seperti melalui aktivasi langsung di Disdukcapil, bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan memperkenalkan kemudahan serta efisiensi yang ditawarkan oleh IKD.

Penggunaan Identitas Kependudukan Digital yang belum Optimal

Tidak semua lembaga layanan publik di Kota Pekanbaru telah mengintegrasikan identitas digital ke dalam sistem mereka. Beberapa instansi pemerintah maupun sektor layanan lainnya masih menggunakan sistem manual atau dokumen fisik dalam proses administrasi. Akibatnya, penggunaan identitas kependudukan digital belum diterapkan secara menyeluruh dalam berbagai layanan publik, sehingga masyarakat cenderung tetap bergantung pada dokumen fisik. Ketika masyarakat melihat bahwa identitas digital belum dapat digunakan secara luas dalam berbagai layanan, mereka menjadi kurang termotivasi untuk mengadopsi teknologi ini. Sebaliknya, lembaga layanan publik pun menjadi lambat untuk melakukan perubahan karena kurangnya partisipasi aktif dari masyarakat. bahwa Penggunaan Identitas Kependudukan Digital (IKD) masih belum optimal karena masyarakat masih terbiasa dengan dokumen fisik. Transisi ke sistem digital memerlukan waktu dan sosialisasi yang intensif, mengingat kebiasaan lama yang sulit diubah. Selain itu, penerapan IKD belum sepenuhnya didukung oleh berbagai sektor pelayanan publik, sehingga kebutuhan mendesak untuk beralih ke IKD belum dirasakan oleh masyarakat. Saat ini, penggunaan IKD masih terbatas, seperti di bandara untuk menunjukkan identitas, sementara sektor perbankan belum dapat menerapkannya karena terkendala regulasi. Sebagai uji coba, baru BPD Jawa Timur yang menggunakan IKD, sedangkan institusi lain belum menerapkannya. Hal ini diperkuat oleh pandangan masyarakat yang menyatakan bahwa pelayanan publik masih sangat bergantung pada dokumen fisik seperti KTP dan KK, sehingga IKD belum dianggap sebagai kebutuhan utama

Infrastruktur Teknologi yang belum Memadai

Identitas Kependudukan Digital (IKD) merupakan inovasi yang menjanjikan untuk memudahkan berbagai urusan administrasi. Namun, pelaksanaan pelayanannya tidak lepas dari berbagai tantangan, salah satunya terkait dengan perangkat *smartphone*. Kehadiran teknologi digital telah mengubah cara kita mengakses layanan publik, termasuk urusan kependudukan. Namun, di Kota Pekanbaru masih terdapat sejumlah hambatan yang terkait dengan penggunaan perangkat *smartphone* dalam mengelola IKD secara baik.

Tidak semua warga Kota Pekanbaru memiliki *smartphone*, terutama di kalangan masyarakat berpenghasilan rendah, untuk menggunakan Identitas Kependudukan Digital syarat utamanya adalah mempunyai *smartphone*. (JUAN PASMURIZA, 2024). Sementara harga *smartphone* yang terus meningkat menjadi kendala bagi masyarakat berpenghasilan rendah. *Smartphone* yang dimiliki masyarakat perlu memiliki spesifikasi tertentu seperti sistem operasi yang terbaru, kapasitas penyimpanan yang cukup, dan koneksi internet yang stabil. Tidak semua perangkat lama dapat memenuhi persyaratan ini.

aplikasi IKD dianggap rumit bagi masyarakat kalangan lansia yang belum mengerti mengenai penggunaan aplikasi ini, selain itu juga, kerumitan dihadapi berdasarkan temuan penelitian adalah minimnya pengetahuan masyarakat terhadap aplikasi IKD dan masih banyak masyarakat Kota Pekanbaru yang tidak memiliki *Smartphone*. (Herfina Amalia, 2024). bahwa tidak semua masyarakat memiliki *smartphone* atau kesulitan untuk membeli karena alasan finansial, serta belum terbiasa dengan teknologi. Beberapa perangkat memiliki ketidaksesuaian versi antara *smartphone* dengan aplikasi IKD karena tidak mendukung versi terbaru sistem operasi, sehingga beberapa fitur aplikasi tidak bisa digunakan. Aplikasi IKD hanya bisa diakses di android minimal versi 7 dan ios minimal versi 11. Masalah ini perlu diselesaikan agar semua orang bisa mengakses dan memanfaatkan sistem IKD dengan baik. Identitas Kependudukan Digital inipun sangat bergantung dengan jaringan internet.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Pendaftaran dan Penerbitan Identitas Kependudukan Digital di Kota Pekanbaru dapat dilihat dari:

1. Disdukcapil Kota Pekanbaru sebagai penyedia layanan telah berupaya menerapkan inovasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). Namun, pelaksanaannya belum optimal karena keterbatasan infrastruktur teknologi, seperti jaringan internet yang kurang memadai. Sebagian besar masyarakat Kota Pekanbaru belum sepenuhnya memahami manfaat dan prosedur penggunaan IKD. Hal ini disebabkan oleh rendahnya literasi digital dan kekhawatiran terhadap keamanan data. Jenis layanan yang ditawarkan melalui IKD, seperti penggantian KTP elektronik fisik dengan versi digital, seharusnya memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan. Namun, pelaksanaannya masih terbatas karena rendahnya tingkat adopsi masyarakat, seperti kesulitan dalam proses aktivasi aplikasi. Kepuasan masyarakat terhadap layanan IKD masih rendah. Hal ini dipengaruhi oleh hambatan teknis, kurangnya edukasi, serta keraguan terhadap keamanan sistem digital. Masyarakat yang sudah menggunakan IKD memberikan masukan perlunya peningkatan performa aplikasi dan kejelasan panduan penggunaannya.
2. Dalam penelitian ini ditemukan beberapa faktor penghambat Pelayanan Pendaftaran dan Penerbitan Identitas Kependudukan Digital di Kota Pekanbaru diantaranya tingkat pemahaman masyarakat terhadap IKD yang masih rendah, penggunaan Identitas Kependudukan Digital yang belum optimal, lalu infrastruktur teknologi yang belum memadai.

5. SARAN

Dari hasil penelitian yang sudah diuraikan mengenai Pelayanan Pendaftaran dan Penerbitan Identitas Kependudukan Digital di Kota Pekanbaru, berikut penulis uraikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi masukan dan pertimbangan bagi instansi terkait dan pembaca lainnya :

1. Diharapkan Disdukcapil Kota Pekanbaru dapat melakukan semua proses aktivasi IKD secara online, memperluas sosialisasi ke masyarakat dan Disdukcapil Kota Pekanbaru dapat mengintegrasikan pelayanan IKD ke semua sektor layanan publik untuk mendorong adopsi yang lebih luas oleh masyarakat. Ditjen Dukcapil perlu meningkatkan stabilitas dan kecepatan aplikasi IKD untuk memastikan penggunaannya lebih lancar dan efektif.
2. Untuk meningkatkan pelayanan IKD di Kota Pekanbaru Disdukcapil diharapkan dapat melaksanakan program literasi digital yang masif untuk meningkatkan pemahaman masyarakat serta menyediakan internet gratis di tempat-tempat umum seperti kantor desa, kecamatan, dan ruang publik agar masyarakat dapat mengakses IKD tanpa kendala biaya

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Aulia, N. N., & Rahmadanik, D. (2023). *Analisis Pelayanan Identitas Kependudukan Digital Kelurahan Kalirungkut Pada Perspektif E-Government*. PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik (e- ISSN: 2797-0469), 3(02), Article 02. <https://aksiologi.org/index.php/praja/article/view/1008>
- [2] Bharata, A. A. (2003). *Dasar-dasar pelayanan prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- [3] *Data Kependudukan Kota Pekanbaru*. (2021, February 26). Disdukcapil Kota Pekanbaru. Diakses Pada 10 Agustus 2024. <https://disdukcapil.pekanbaru.go.id/page/47-data-penduduk-kota-pekanbaru>
- [4] Futum Hubaib, J. B., Ahmad Jubaidi, Dan. (2021). *Konsep Pelayanan Publik Di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia)*. DEDIKASI, 22(2), 105. <https://doi.org/10.31293/ddk.v22i2.5860>
- [5] Herfina Amalia, H. (2024). *Difusi Inovasi Penggunaan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru*. [Skripsi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau]. <https://repository.uin-suska.ac.id/78151/>
- [6] Juan Pasmuriza. (2024). *Inovasi Pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kecamatan Rambah Samo Kabupaten Rokan Hulu*. [Skripsi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau]. <https://repository.uin-suska.ac.id/83699/>
- [7] Mirlana, D. E., Sunarso, S., Halim, A., Putra, R., Widyaningsih, A. Z., & Khasanah, U. (2024). *Pedampingan Penerbitan Identitas Kependudukan Digital*. PROFICIO, 5(2), Article 2. <https://doi.org/10.36728/jpf.v5i2.3547>
- [8] Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) No. 72 tahun 2022 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blanko KTP-El, serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital.
- [9] Permadi, I. B., & Rokhman, A. (2023). *Implementasi Identitas Kependudukan Digital Dalam Upaya Pengamanan Data pribadi*. JOPPAS: Journal of Public Policy and Administration Silampari, 4(2), Article 2. <https://doi.org/10.31539/joppas.v4i2.6199>
- [10] Salopah, Purnamasari, I., & Ramdani, F. T. (2024). *Implementasi Program Identitas Kependudukan Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor*. Karimah Tauhid, 3(4), Article 4. <https://doi.org/10.30997/karimahtauhid.v3i4.12926>
- [11] Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta

- [12] Sulivyo,L.,Tegor.,Fadli,K.,Bedasari,H.,Haryati. (2022). *Manajemen Pelayanan Publik 4.0*. Yogyakarta: Pendidikan Deepublish.
- [13] Suwardi.,Choerudin.A.,Pramono.J.,Sugiyarti.S.R.,Wijayati.H. (2021). *Pelayanan Publik, Persepsi Pembangunan dan Local Area City Branding Konsep dan Strategi*. Surakarta: UnisriPress.
- [14] Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- [15] Yulanda, A., & Frinaldi, A. (2023). *Inovasi Program Identitas Kependudukan Digital dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Kependudukan di Indonesia*. Titian: Jurnal Ilmu Humaniora, 7(2), Article 2. <https://doi.org/10.22437/titian.v7i2.30348>
- [16] Zaini, P., Saputra, N., Abdullah Lawang, K., & Susilo, A. (2023). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Aceh: Yayasan Penerbit Muhammad Zaini.