

Proses Adopsi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital Di Kota Pekanbaru

* **Mardiansyah Fathoni¹, Mendra Wijaya²**

¹Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Riau

²Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Riau

*Corresponding Author : mardiansyahfathoni@student.uir.ac.id

Abstrak

Penelitian ini menganalisis proses adopsi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Pekanbaru menggunakan Teori Difusi Inovasi Rogers. Dengan penduduk mencapai 1.167.599 jiwa, Pekanbaru menghadapi tantangan keterbatasan blangko KTP fisik dan kebutuhan modernisasi administrasi kependudukan. Penelitian kualitatif ini menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk mengkaji lima tahapan adopsi inovasi: knowledge, persuasion, decision, implementation, dan confirmation. Hasil menunjukkan bahwa IKD yang diinisiasi tahun 2021 dan disosialisasikan tahun 2022 telah mencapai 111.201 aktivasi pada tahun 2024. Masyarakat menunjukkan sikap positif terhadap IKD karena kemudahan tidak perlu membawa KTP fisik, meskipun masih terdapat kekhawatiran terkait keamanan data. Proses implementasi berjalan baik namun menghadapi kendala teknis seperti batasan teknologi perangkat, keterbatasan jaringan di beberapa lokasi, dan masalah autentikasi sistem. IKD berhasil mengintegrasikan dokumen identitas penting, dengan masukan dari masyarakat untuk mengintegrasikan lebih banyak layanan lintas instansi menjadi solusi terpadu dalam satu aplikasi. Penelitian menyimpulkan bahwa transformasi digital administrasi kependudukan melalui IKD merupakan langkah signifikan menuju konsep Pekanbaru Smart City, meski masih memerlukan pengembangan berkelanjutan untuk meningkatkan akseptabilitas dan efektivitas layanan.

Kata kunci: Adopsi, Identitas Kependudukan Digital, Transformasi Digital dan Layanan Publik

Abstract

This research analyses the adoption process of the Digital Identity Population Application (IKD) in Pekanbaru City using Rogers' Diffusion of Innovation Theory. With a population of 1,167,599, Pekanbaru faces the challenge of limited physical ID cards and the need to modernise population administration. This qualitative research uses interview, observation, and documentation techniques to examine the five stages of innovation adoption: knowledge, persuasion, decision, implementation, and confirmation. The results showed that IKD, which was initiated in 2021 and socialised in 2022, had reached 111,201 activations by 2024. The public showed a positive attitude towards IKD because of the convenience of not having to carry a physical KTP, although there are still concerns regarding data security. The implementation process went well but faced technical constraints such as device technology limitations, network limitations in some locations, and system authentication issues. IKD successfully integrated important identity documents, with feedback from the community to integrate more services across agencies into a unified solution in one application. The study concluded that the digital transformation of civil registration administration through IKD is a significant step towards the concept of Pekanbaru Smart City, although it still requires continuous development to improve the acceptability and effectiveness of the service.

Keywords : Adoption, Digital Population Identity, And Digital Transformation and Public Services

PENDAHULUAN

Indonesia sebagai negara dengan populasi penduduk yang sangat besar serta terdiri berbagai pulau, menghadapi tantangan dalam distribusi penduduknya yang tidak merata. Situasi ini memunculkan berbagai masalah yang memaksa pemerintah untuk mengambil tindakan kebijakan, terutama di era saat ini yang ditandai oleh kemajuan teknologi digitalisasi yang pesat dan canggih. Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi telah menyebabkan perubahan cara manusia melaksanakan kegiatan mereka dengan tingkat efisiensi serta efektivitas yang lebih unggul. Perkembangan teknologi informasi yang merupakan bagian dari globalisasi tidak dapat dipisahkan dari masyarakat kontemporer saat ini, yang mendesak pemerintah untuk lebih transparan, efektif, dan efisien dalam menjalankan tugasnya untuk memberikan kemudahan dalam akses informasi, terutama informasi yang berkaitan dengan kepentingan publik.

Digitalisasi ini telah menjadi bagian integral dari hampir seluruh bagian kehidupan masyarakat, termasuk budaya, ekonomi, sosial, dan pemerintahan. Hal ini terdapat pada Undang-Undang Nomor. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah menjadi landasan hukum yang mengatur penyelenggaraan pemerintahan di tingkat daerah dan memberikan wewenang kepada pemerintah daerah untuk mengelola data kependudukan secara lebih efektif.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 mengenai pemerintahan daerah menyatakan bahwa pemerintah daerah memiliki kewenangan untuk mengelola urusan pemerintahan yang sesuai dengan prinsip otonomi dan tugas pembantuan, serta mengarahkannya untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui pelayanan, pemberdayaan, dan partisipasi masyarakat dalam meningkatkan daya saing daerah dengan tetap memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, keistimewaan, dan kekhususan suatu daerah dalam kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pemerintahan daerah melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi haknya, kecuali urusan pemerintahan yang ditetapkan dalam Undang-Undang ini sebagai urusan pemerintah pusat. Dalam pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi tanggung jawab daerah, pemerintah daerah melaksanakan otonomi secara maksimal untuk mengatur dan menangani urusan pemerintahan berdasar pada prinsip otonomi dan tugas pembantuan

proses adopsi teknologi baru ini menghadapi berbagai tantangan. Data Disdukcapil Kota Pekanbaru menunjukkan bahwa tingkat adopsi aplikasi identitas kependudukan digital masih belum optimal. Mengacu pada Teori Difusi Inovasi, proses adopsi teknologi dipengaruhi oleh karakteristik inovasi itu sendiri, seperti keuntungan relatif, kompatibilitas, kompleksitas, kemampuan diuji coba, dan kemampuan diamati. Kendala yang teridentifikasi dalam proses adopsi meliputi kesenjangan digital, kesiapan infrastruktur, dan tingkat literasi digital yang beragam di masyarakat.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru merupakan lembaga pemerintahan yang memiliki fungsi melayani masyarakat dalam 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.

Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) merupakan inovasi terbaru dari Dirjen Dukcapil Kementerian Dalam Negeri. Aplikasi IKD adalah informasi elektronik yang bisa diakses melalui smartphone dengan menggunakan aplikasi. Aplikasi IKD menampilkan informasi tentang identitas kependudukan merupakan salah satu bentuk inovasi yang menggunakan teknologi dan digitalisasi, di mana identitas kependudukan yang sebelumnya ada dalam bentuk KTP fisik elektronik sekarang berubah menjadi format digital. Aplikasi IKD memungkinkan masyarakat untuk tidak perlu membawa KTP fisik ke mana pun dan tidak perlu membuat salinan KTP untuk layanan publik lainnya.

Berdasarkan Data Konsolidasi Bersih (DKB) semester II tahun 2022 yang diperoleh dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru yaitu:

Tabel 1.
Data Penduduk Pekanbaru Tahun 2024

NO	KECAMATAN	JUMLAH PENDUDUK LAKI-LAKI	JUMLAH PENDUDUK PEREMPUAN	JUMLAH
		JUMLAH	JUMLAH	
1	SUKAJADI	24.268	24.036	48.574
2	PEKANBARU KOTA	13.654	13.533	27.187
3	SAIL	13.000	13.348	26.348
4	LIMA PULUH	22.830	23.106	45.936
5	SENAPELAN	19.212	19.488	38.700
6	RUMBAI BARAT	16.120	15.386	31.506
7	BUKIT RAYA	55.327	55.456	110.783
8	BINAWIDYA	42.284	41.930	84.214
9	MARPOYAN DAMAI	78.378	77.502	155.880
10	TENAYAN RAYA	60.633	59.659	120.292
11	PAYUNG SEKAKI	51.098	50.868	101.966
12	RUMBAI	53.041	51.929	104.970
13	TUAHMADANI	86.524	85.062	171.586
14	KULIM	31.665	30.807	62.472
15	RUMBAI TIMUR	18.883	18.302	37.185
TOTAL		586.917	580.682	1.167.599

Sumber : Disdukcapil.Pekanbaru.

Berdasarkan data diatas jumlah penduduk kota pekanbaru 1.167.599 jiwa, sedangkan penduduk laki-laki 586.917 jiwa, dan penduduk perempuan 580.682 jiwa. Tingginya jumlah populasi penduduk di Kota Pekanbaru Sehingga kebutuhan akan identitas kependudukan menjadi hal yang sangat penting, secara otomatis kebutuhan akan pelayanan publik untuk mengurus dokumen kependudukan juga semakin tinggi, terutama dalam proses pembuatan dokumen identitas penduduk atau KTP.

Tabel 2.
Data Aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD)

Tahun	Jumlah aktivasi IKD
2022	2.397
2023	59.339
2024	111.201

Sumber: Disdukcapil.Pekanbaru.

Berdasarkan data di atas bahwa masyarakat sudah melakukan Aktivasi aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) pada tiap tahun sudah meningkat dan pada tahun 2024 jumlah aktivasi IKD sebanyak 111.201 jiwa telah melaksanakan aktivasi IKD.

Identitas Kependudukan Digital atau yang disebut dengan (IKD) Mengingat banyaknya jumlah penduduk yang selalu meningkat setiap tahunnya yang otomatis setiap harinya terdapat permasalahan warga dalam mengurus KTP Elektronik. Pengajuan KTP Elektronik setiap harinya tidak pernah ada habisnya, baik itu karena rusak, perubahan elemen, hingga hilang. Padahal blangko KTP Elektronik yang

tersedia sangatlah terbatas sehingga pemerintah Ditjen Dukcapil Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) menghimbau untuk menggunakan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). Oleh karena itu sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2022 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blangko Kartu Tanda Penduduk Elektronik Serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota pekanbaru menghimbau warga Kota pekanbaru untuk melakukan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD).

Disebutkan dalam Permendagri Nomor 72 Tahun 2022 bahwa tujuan dari penyelenggaraan identitas kependudukan digital (IKD) antara lain adalah:

1. Mengikuti penggunaan teknologi informasi dan komunikasi terkait digitalisasi populasi.
2. Meningkatkan penggunaan digitalisasi kependudukan untuk masyarakat.
3. Bekerja dengan mudah dan mempercepat pertukaran pelayanan publik atau privat dalam bentuk digital.
4. Mengamankan kepemilikan identitas digital melalui kerangka kerja verifikasi untuk mencegah kesalahan representasi dan kebocoran informasi.

Sehubungan dengan keempat tujuan di atas, maka identitas kependudukan digital mempunyai fungsi sebagai pembuktian identitas, autentikasi identitas, dan otorisasi identitas. Identitas kependudukan digital merupakan bentuk digital dari dokumen identitas yang dapat diakses secara online. Selain KTP-el, bentuk identitas kependudukan digital juga dapat berupa data diri penduduk, kartu keluarga, surat keterangan kependudukan(Sasongko, 2023)

Dan ada beberapa indicator dalam teori difusi inovasi menurut Rogers (2003) :

1. Pengetahuan (*Knowledge*),
2. Persuasi (*Persuasion*),
3. Keputusan (*Decision*),
4. Implementasi (*implementation*),
5. Konfirmasi (*Confirmation*),

Dari uraian tersebut dapat di simpulkan bahwa Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tahapan dan dinamika adopsi teknologi digital dalam pelayanan administrasi kependudukan, mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat penerimaan masyarakat terhadap inovasi digital tersebut, serta mengkaji tantangan dan peluang dalam implementasi sistem identitas kependudukan berbasis digital sebagai bagian dari transformasi pelayanan publik menuju Pekanbaru Smart City.

METODE

Metode penelitian ini menggunakan metode Penelitian kualitatif. Kualitatif menurut sugiyono merupakan sebuah metode penelitian yang tidak menggunakan data-data berupa angka. dimana yang menjadi fokus masalah dalam penelitian kualitatif ini penelitiannya masih remang-remang belum ada dugaan sementara seperti yang ada dalam penelitian kuantitatif(Sugiyono,2013). Menurut Sugiyono (2005:62), Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi.

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan deskriptif. Tahapan dalam analisis data yakni pengumpulan data , seleksi data, analisis antar-variabel dan

verifikasi data ,serta penafsiran dan penarikan kesimpulan (Al-Hamdi, Sakir, Atmojo, & Efendi, 2020).

Informan dan pemilihan partisipan penelitian ini melibatkan 3 informan yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling(Lenaini, 2021), dengan kriteria sebagai berikut: Kepala bidang pengolahan informasi administrasi kependudukan (PIAK), Operator aktivasi IKD, dan Masyarakat pengguna layanan dan aplikasi IKD.

Dalam proses analisis data, penelitian ini menerapkan metode pengkodean tematik untuk mengidentifikasi pola dalam data yang dikumpulkan. Langkah-langkah dalam analisis data seperti, Pengkodean awal yaitu identifikasi tema utama berdasarkan wawancara dan dokumen yang dianalisis, lalu melakukan kategorisasi data yaitu Pengelompokan temuan berdasarkan lima indikator difusi inovasi menurut eveeret M rogers, dan melakukan analisis tematik yaitu Identifikasi hubungan antara temuan dan teori difusi inovasi. Dengan pendekatan ini, penelitian bertujuan memberikan pemahaman mendalam tentang proses adopsi aplikasi identitas kependudukan digital di kota pekanbaru.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Knowledge (Pengetahuan)

Knowledge dalam penelitian ini menjelaskan bahwa tahap knowledge terjadi ketika individu menjadi sadar akan adanya inovasi dan mulai memahami bagaimana inovasi tersebut beroperasi. Ini merupakan titik awal dalam proses adopsi teknologi atau inovasi baru.

Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara dan kuesioner, dapat disimpulkan bahwa tahap knowledge dalam proses adopsi aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Pekanbaru menunjukkan bahwa aplikasi ini merupakan program dari Kementerian Dalam Negeri yang diinisiasi tahun 2021 dan disosialisasikan kepada masyarakat pada tahun 2022. IKD berfungsi sebagai solusi untuk menggantikan E-KTP fisik akibat keterbatasan ketersediaan blangko fisik. Kedepannya, IKD akan berkembang menjadi platform terintegrasi yang menggabungkan berbagai dokumen kependudukan dan layanan publik seperti BPJS, NPWP, Paspor, SIM, dan dokumen instansi lainnya dalam satu aplikasi. IKD telah memberikan kemudahan dalam administrasi ketika KTP fisik tidak terbawa, meski belum semua instansi dapat menerima IKD sebagai pengganti KTP fisik.

Dapat disimpulkan bahwa IKD bukan sekedar pengganti dokumen fisik, tetapi merupakan langkah signifikan dalam transformasi digital administrasi kependudukan untuk mempermudah masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan.

2. Persuasion (persuasi)

Persuasion dalam penelitian ini menjelaskan bahwa individu mulai membentuk sikap positif atau negatif terhadap aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) setelah mendapatkan pemahaman dasar tentang keberadaan dan fungsi aplikasi tersebut. (Rogers, 2003) menyatakan bahwa Pada tahap persuasi, individu atau unit pengambil keputusan mulai membentuk sikap favorable (mendukung) atau unfavorable (menolak) terhadap inovasi. Berbeda dengan tahap pengetahuan yang bersifat kognitif, tahap persuasi lebih bersifat afektif dimana perasaan individu terhadap inovasi menjadi lebih terlibat. Di fase ini, masyarakat Pekanbaru tidak hanya sekedar mengetahui tentang IKD, tetapi mulai secara aktif mencari informasi tambahan dan mengevaluasi manfaatnya.

Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara dan kuesioner, dapat disimpulkan bahwa tahap persuasi dalam proses adopsi aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Pekanbaru telah berjalan efektif, meskipun masih terdapat beberapa kekhawatiran dari masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru telah melakukan upaya persuasif yang signifikan dengan memberikan arahan

dan penjelasan kepada masyarakat tentang konsep dasar IKD, manfaat, dan cara penggunaannya. Pendekatan ini dilakukan melalui media sosial dan komunikasi langsung saat petugas turun ke lapangan, yang membantu masyarakat memahami relevansi inovasi digital ini dalam era modern.

Tanggapan masyarakat terhadap upaya persuasi ini menunjukkan kecenderungan positif, terutama karena IKD menawarkan kemudahan yang signifikan dimana masyarakat tidak perlu lagi membawa identitas fisik kemanapun dan cukup menggunakan aplikasi di ponsel mereka. Ini menunjukkan bahwa keunggulan relatif dan kompatibilitas IKD dengan kebutuhan masyarakat modern telah berhasil dikomunikasikan dengan baik. Namun demikian, masih terdapat kekhawatiran di kalangan sebagian masyarakat terkait keamanan data pribadi dan potensi penyalahgunaan informasi oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Hal ini mencerminkan aspek persepsi risiko yang menjadi pertimbangan masyarakat dalam pembentukan sikap terhadap inovasi digital.

Berdasarkan kuesioner yang disebarakan kepada 36 responden dengan teknik convenience sampling, mayoritas menilai bahwa tahap persuasi "Sangat Berpengaruh" dalam pembentukan sikap positif terhadap aplikasi IKD. Hasil ini mengkonfirmasi bahwa upaya persuasif yang dilakukan oleh pemerintah daerah telah berhasil membentuk sikap positif masyarakat terhadap inovasi ini berdasarkan manfaat yang dirasakan.

Kesimpulannya, tahap persuasi dalam adopsi IKD di Kota Pekanbaru telah berhasil membentuk sikap positif masyarakat terhadap inovasi, meskipun masih perlu penanganan lebih lanjut terkait kekhawatiran keamanan data untuk meningkatkan tingkat adopsi secara menyeluruh.

3. Decision (keputusan)

Tahap Decision (Keputusan) merupakan fase kritis dalam proses difusi inovasi di mana individu sebagai entitas mandiri atau berbagai unit pengambil keputusan lainnya seperti kelompok, organisasi, komunitas, dan institusi secara sadar dan aktif terlibat dalam serangkaian aktivitas kognitif dan perilaku yang kompleks dan bertujuan, menurut Rogers (2003) decision adalah tahap pengambilan keputusan terlibat dalam aktivitas yang mengarah pada pilihan untuk mengadopsi atau menolak inovasi.

Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara dan kuesioner, dapat disimpulkan bahwa tahap pengambilan keputusan (decision) dalam adopsi aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Pekanbaru menunjukkan kecenderungan positif dari masyarakat untuk mengadopsi inovasi ini. Meskipun masyarakat tidak diberikan pilihan untuk memilih antara KTP fisik atau beralih sepenuhnya ke IKD, pendekatan persuasif yang dilakukan oleh petugas layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru saat pengambilan KTP fisik telah berhasil mendorong masyarakat untuk mengaktifkan IKD secara bersamaan. Strategi ini efektif dalam memperkenalkan inovasi digital tanpa menghilangkan bentuk layanan konvensional yang telah familiar.

Respon masyarakat terhadap aplikasi IKD sangat positif, meskipun terdapat beberapa pengguna yang mengalami kesulitan atau kebingungan dalam menggunakan aplikasi. Hal ini menandakan bahwa mayoritas masyarakat telah mengambil keputusan untuk mengadopsi inovasi ini setelah mengenali manfaatnya. Alasan utama masyarakat mengadopsi IKD, sebagaimana diungkapkan oleh salah satu pengguna, adalah keinginan untuk menyesuaikan diri dengan era digital dan mendapatkan efisiensi lebih dalam penyelesaian berbagai urusan administratif kependudukan.

Berdasarkan kuesioner yang disebarakan kepada 36 responden dengan teknik convenience sampling, mayoritas menilai bahwa aplikasi IKD "Sangat Bermanfaat". Hasil ini mengkonfirmasi bahwa masyarakat telah mengambil keputusan positif untuk mengadopsi inovasi IKD setelah mengenali nilai dan manfaatnya dalam kemudahan pengurusan dokumen kependudukan tanpa perlu membawa KTP fisik.

Kesimpulannya, tahap pengambilan keputusan dalam adopsi IKD di Kota Pekanbaru menunjukkan tingkat penerimaan yang tinggi, dengan masyarakat secara sadar memilih untuk mengadopsi inovasi digital ini karena manfaat praktisnya, meski tetap disertai dengan penggunaan KTP fisik

4. Implementation (implementasi)

Implementation dalam penelitian ini mengacu pada fase ketika seseorang mulai memanfaatkan inovasi dalam aktivitas kesehariannya. Rogers (2003) menjelaskan bahwa implementation merupakan salah satu tahapan dalam proses keputusan adopsi inovasi yang ditandai dengan penggunaan nyata inovasi oleh individu atau unit pengambil keputusan. Pada tahap ini, individu tidak sekadar mempertimbangkan ide baru secara konseptual, tetapi sudah mengaplikasikannya dalam praktik nyata. Berbeda dengan tahapan sebelumnya yang masih berkutat pada aspek kognitif dan proses mental seperti pengetahuan dan persuasi, implementation mencerminkan perubahan perilaku yang terlihat saat seseorang mengintegrasikan inovasi ke dalam rutinitas kehidupannya.

Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara dan kuesioner, dapat disimpulkan bahwa tahap implementasi aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Pekanbaru sudah berjalan dengan baik, meski masih menghadapi beberapa kendala teknis.

Proses implementasi IKD telah menunjukkan penggunaan nyata inovasi oleh masyarakat dalam aktivitas keseharian mereka, sesuai dengan konsep implementasi dalam teori difusi inovasi Rogers. Prosedur pelayanan IKD dinilai sangat mudah, hanya membutuhkan KTP dan smartphone dengan akses internet untuk pengaktifan oleh operator IKD.

Meski demikian, implementasi masih dihadapkan pada tiga kendala utama:

1. Batasan teknologi dan akses digital, dengan persyaratan teknis minimum seperti versi Android di atas 7 dan standar tertentu untuk iPhone.
2. Keterbatasan akses jaringan di beberapa lokasi dengan sinyal lemah atau tidak stabil, yang menghambat penggunaan aplikasi.
3. Masalah autentikasi sistem login, terutama ketika pengguna lupa kredensial akses seperti password.

Berdasarkan kuesioner yang disebarkan kepada 36 responden dengan teknik convenience sampling, mayoritas responden menilai bahwa aplikasi IKD sudah "Baik" diterapkan dalam praktik nyata dan proses pelayanannya sudah berjalan dengan baik. Hasil ini menunjukkan bahwa meskipun menghadapi beberapa kendala, implementasi inovasi IKD telah berhasil diadopsi dan digunakan secara nyata oleh masyarakat Kota Pekanbaru dalam memperoleh layanan identitas kependudukan digital.

5. Confirmation (konfirmasi)

Tahap confirmation dalam penelitian ini dimana individu mencari penguatan atas keputusan yang telah dibuat, dan mungkin mengubah keputusan sebelumnya jika menemukan pesan yang bertentangan tentang inovasi tersebut. Rogers (2003) menjelaskan bahwa Tahap *confirmation* terjadi setelah seseorang atau organisasi telah memutuskan untuk mengadopsi atau menolak inovasi, tetapi kemudian mereka mencari penguatan terhadap keputusan tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara dan kuesioner, dapat disimpulkan bahwa tahap confirmation dalam Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Pekanbaru menunjukkan perkembangan yang positif meskipun tingkat penggunaannya masih dalam tahap pertumbuhan. Sebagai program nasional yang wajib diterapkan di seluruh daerah, IKD telah berhasil mengintegrasikan dokumen-dokumen identitas penting seperti KTP dan KK dalam sistemnya, menyediakan alternatif pengajuan dokumen kependudukan selain cara manual dan online yang sudah ada sebelumnya. Berdasarkan wawancara dengan

pejabat terkait dan pengguna layanan, aplikasi ini terbukti efektif dalam menyimpan dan mengkoneksikan dokumen asli, sehingga memenuhi kebutuhan dasar masyarakat terkait pengelolaan dokumen identitas.

Masyarakat sendiri memberikan respon positif terhadap inovasi ini, dengan mayoritas responden dalam survei menyatakan IKD "Sangat Bermanfaat" dalam mempermudah pengurusan dokumen kependudukan. Meskipun demikian, terdapat masukan agar aplikasi segera mengintegrasikan lebih banyak layanan dari berbagai instansi, seperti Satlantas dan pembuatan paspor, untuk menciptakan solusi terpadu yang dapat diakses melalui satu perangkat, sehingga fungsinya dapat semakin dimaksimalkan oleh masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan peneliti, Penelitian tentang proses adopsi aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Pekanbaru menunjukkan perkembangan yang positif dalam transformasi digital administrasi kependudukan. Aplikasi IKD yang diinisiasi pada tahun 2021 dan disosialisasikan pada 2022 merupakan program dari Kementerian Dalam Negeri sebagai solusi transformatif menggantikan KTP fisik akibat keterbatasan ketersediaan blangko.

Tahap knowledge menunjukkan bahwa masyarakat Pekanbaru telah memiliki pemahaman dasar tentang jenis-jenis layanan yang dapat diakses melalui IKD. Sementara itu, pada tahap persuasion, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah melakukan upaya persuasif yang signifikan melalui media sosial dan komunikasi langsung, meskipun masih terdapat kekhawatiran masyarakat terkait keamanan data pribadi. Pada tahap Decision, pendekatan persuasif yang dilakukan petugas layanan saat pengambilan KTP fisik telah berhasil mendorong masyarakat untuk mengaktifkan IKD secara bersamaan. Respon masyarakat sangat positif dengan mayoritas responden menilai bahwa aplikasi IKD "Sangat Bermanfaat" dalam pengurusan dokumen kependudukan. Tahap implementation sudah berjalan dengan baik meski masih menghadapi kendala teknis seperti persyaratan perangkat minimal, keterbatasan akses jaringan, dan masalah autentikasi. Prosedur pelayanan dinilai mudah dengan hanya membutuhkan KTP dan smartphone berkoneksi internet. Pada tahap Confirmation, IKD telah berhasil mengintegrasikan dokumen-dokumen identitas penting seperti KTP dan KK, meskipun terdapat masukan agar aplikasi segera mengintegrasikan lebih banyak layanan dari berbagai instansi.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan peneliti, Penelitian tentang proses adopsi aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Pekanbaru menunjukkan perkembangan yang positif dalam transformasi digital administrasi kependudukan. Aplikasi IKD yang diinisiasi pada tahun 2021 dan disosialisasikan pada 2022 merupakan program dari Kementerian Dalam Negeri sebagai solusi transformatif menggantikan KTP fisik akibat keterbatasan ketersediaan blangko. Tahap knowledge menunjukkan bahwa masyarakat Pekanbaru telah memiliki pemahaman dasar tentang jenis-jenis layanan yang dapat diakses melalui IKD. Sementara itu, pada tahap persuasion, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah melakukan upaya persuasif yang signifikan melalui media sosial dan komunikasi langsung, meskipun masih terdapat kekhawatiran masyarakat terkait keamanan data pribadi.

DAFTAR PUSTAKA

Al-Hamdi, R., Sakir, Suswanta, Atmojo, M. E., & Efendi, D. (2020). Penelitian Kualitatif: Pegangan Mahasiswa Ilmu Pemerintahan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

- Alhammadi, A. A., Alhashmi, S. M., Lataifeh, M., & Rice, J. L. (2024). The Influence of National Digital Identities and National Profiling Systems on Accelerating the Processes of Digital Transformation: A Mixed Study Report. *Computers*, 13(9), 243. <https://doi.org/10.3390/computers13090243>
- Muhammad Badri (2020) Adopsi Inovasi Aplikasi Dompot Digital di Kota Pekanbaru, *Inovbiz: Jurnal Inovasi Bisnis* 8 (2020) 120-127. DOI: <https://doi.org/10.35314/inovbiz.v8i1.1335>
- M. Rusydi & Dadang Mashur (2024) Implementasi Kebijakan Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Vol. 3 No. 3 (2024) DOI: <https://doi.org/10.58684/jarvic.v3i3.166>
- Panggabean & Meilani (2023) DIGITALISASI PELAYANAN PUBLIK DI KOTA PEKANBARU (STUDI KASUS APLIKASI PEKANBARU DALAM GENGAMAN DALAM TINJAUAN DIGITAL ERA GOVERNANCE) *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah* Vol. 2 No. 3 (2023) DOI: <https://doi.org/10.55681/sentri.v2i3.622>
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of Innovations*. Free Press.
- Romawati, A. ., Hendrati, I. M. ., & Wardaya, W. (2024). Peningkatan Cakupan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kelurahan Wonorejo. *Journal Of Human And Education (JAHE)*, 4(1), 49–56. <https://doi.org/10.31004/jh.v4i1.515>
- 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>
- Sugiyono. *Metode Penilitin Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Ke 19. Bandung: Alfabeta, 2013.
- Zamzani Z., Fajrizal F., Hasan, Mhd Arief (2017) Efficiency of Public Service in Pekangbaru City with E-Government. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, Volume 97, International Conference on Environment and Technology (IC-Tech) 2017 26–27 July 2017 DOI : 10.1088/1755-1315/97/1/012044