

Inovasi Pelayanan E-KTP Berbasis Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Kecamatan Binawidya Kota Pekanbaru

* Mira Novita Wilis¹, Ranggi Ade Febrin²

¹Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Riau

²Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Riau

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

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kesesuaian aplikasi IKD dengan karakteristik masyarakat dalam proses pengurusan layanan administrasi kependudukan. Metode penelitian yang digunakan ialah metode kualitatif dengan teori Inovasi Menurut Everett M. Rogers. Hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut: Keuntungan Relatif (Relative Advantage), aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) memberikan berbagai keuntungan dibandingkan dengan sistem pelayanan kependudukan sebelumnya yang masih bergantung pada dokumen fisik. Kesesuaian (Compatibility), dinilai cukup sesuai dengan kondisi masyarakat saat ini yang semakin terbiasa menggunakan teknologi digital dan smartphone dalam kehidupan sehari-hari. Informan menyampaikan bahwa keberadaan aplikasi IKD memudahkan masyarakat dalam mengakses identitas kependudukan secara digital sehingga proses pelayanan administrasi menjadi lebih praktis dan efisien. Kerumitan (Complexity), secara umum aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dinilai cukup mudah dipahami dan digunakan oleh masyarakat. Kemungkinan Dicoba (Trialability), sebelum aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) diluncurkan kepada masyarakat, telah dilakukan tahap uji coba serta pelatihan kepada para operator oleh pihak Kementerian Dalam Negeri dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. menggunakan aplikasi IKD. Dengan demikian, manfaat inovasi ini dapat dilihat dan dirasakan secara nyata oleh masyarakat dalam kehidupan sehari-hari. Temuan ini menunjukkan bahwa aplikasi IKD telah memenuhi indikator observability, karena manfaat inovasi dapat diamati secara langsung sehingga meningkatkan minat masyarakat untuk menggunakannya.

Kata Kunci: Inovasi, Kecamatan, IKD

Abstract

This study aims to analyze the suitability of the Digital Identity (IKD) application for the characteristics of the community in the process of managing civil registration services. The research method used is a qualitative approach based on Everett M. Rogers' Innovation Adoption Theory. The research findings can be summarized as follows: Relative Advantage—the Digital Population Identity (IKD) application offers various advantages compared to the previous population service system, which still relied on physical documents. Compatibility—it is considered sufficiently compatible with current societal conditions, as people are increasingly accustomed to using digital technology and smartphones in their daily lives. Informants stated that the Digital Population Identity (IKD) application makes it easier for the public to access population identity information digitally, thereby making administrative service processes more practical and efficient. Complexity: In general, the Digital Population Identity (IKD) application is considered fairly easy for the public to understand and use. Trialability: Before the Digital Population Identity (IKD) application was launched to the public, the Ministry of Home Affairs and the Population and Civil Registration Office conducted pilot tests and provided training to operators on using the IKD application. Consequently, the benefits of this innovation can be clearly seen and felt by the public in their daily lives. These findings indicate that the IKD application has met the observability indicator, as the benefits of the innovation can be directly observed, thereby increasing public interest in using it.

Keywords: Innovation, Subdistrict, IKD

PENDAHULUAN

Di tingkat kota, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Pekanbaru aktif mengimplementasikan layanan aktivasi IKD melalui loket UPTD dan kegiatan layanan bergerak (mobil keliling/pelayanan weekend) untuk menjangkau masyarakat luas. Pada tahun 2025 Disdukcapil Kota Pekanbaru menetapkan target peningkatan aktivasi IKD hingga 25% dan mendorong aktivasi langsung saat warga mengurus dokumen di layanan kecamatan atau event pelayanan massal; langkah-langkah ini menunjukkan fokus operasional pada pemanfaatan aplikasi IKD sebagai kanal utama layanan adminduk digital. Praktik layanan weekend dan mobil keliling juga dimanfaatkan untuk memfasilitasi aktivasi aplikasi IKD bagi kelompok yang sulit hadir pada hari kerja. Meskipun ada dorongan dan target aktivasi, realitas implementasi aplikasi IKD di lapangan menunjukkan tantangan penting yang bersifat teknis, sosial, dan operasional. Pertama, tingkat aktivasi aplikasi sering kali masih di bawah sasaran sehingga potensi IKD sebagai kanal layanan belum maksimal; upaya membuka layanan tambahan (weekend) pada Mei 2025 menjadi indikator bahwa banyak warga masih memerlukan fasilitasi langsung untuk mengaktifkan aplikasinya. Kedua, masih muncul risiko penipuan/modus perantara yang menawarkan aktivasi berbayar atau layanan ilegal, sehingga Disdukcapil harus gencar melakukan sosialisasi keamanan dan protokol aktivasi resmi untuk melindungi data pribadi warga. Ketiga, faktor infrastruktur (konektivitas internet, perangkat masyarakat), literasi digital pengguna, serta kapasitas petugas UPTD dalam melakukan proses verifikasi dan pendampingan aktivasi menjadi hambatan praktis terhadap adopsi luas aplikasi IKD.

Dari segi fungsionalitas, aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) menawarkan berbagai kemudahan dalam penyelenggaraan layanan administrasi kependudukan. Melalui fitur verifikasi cepat berbasis QR Code, verifikasi wajah untuk memastikan keabsahan identitas pengguna, serta kemampuan berbagi data kependudukan secara aman dan terkontrol kepada instansi publik maupun swasta, IKD diharapkan mampu meningkatkan efisiensi dan akurasi pelayanan. Namun, manfaat tersebut baru dapat terwujud apabila seluruh tahapan aktivasi, verifikasi, serta integrasi sistem informasi berjalan secara optimal dan konsisten. Dalam konteks ini, Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) kecamatan berperan penting sebagai garda terdepan dalam memfasilitasi proses aktivasi aplikasi, memberikan pendampingan teknis kepada masyarakat, serta memastikan penerapan standar keamanan data. Dalam upaya melindungi dan menjamin kerahasiaan, keamanan, keutuhan, serta ketersediaan aset informasi pada sistem administrasi kependudukan dari berbagai ancaman, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) menerapkan sejumlah prosedur yang berpedoman pada Sistem Manajemen Keamanan Informasi Administrasi Kependudukan (SMKI Adminduk).

Penerapan sistem ini didasarkan pada ketentuan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 mengenai Administrasi Kependudukan, serta Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 57 Tahun 2021 tentang Sistem Manajemen Keamanan Informasi Administrasi Kependudukan. SMKI Adminduk dilaksanakan dengan mengacu pada standar SNI ISO/IEC 27001 sebagai pedoman pengelolaan keamanan informasi, yang bertujuan untuk melindungi data, dokumen, perangkat lunak, serta aset berwujud dan tidak berwujud lainnya dari potensi ancaman, kebocoran, maupun penyalahgunaan data kependudukan.

Berdasarkan informasi terkait Wajib e-KTP di Kota Pekanbaru, terdapat 784. 958 jiwa, sementara pengguna Identitas Kependudukan Digital (IKD) hanya mencapai 61. 372

orang. Dengan demikian, persentase kepemilikan IKD secara keseluruhan masih rendah, yaitu sekitar 7,8%. Situasi ini menggambarkan bahwa penerapan IKD sebagai inovasi dalam pelayanan administrasi kependudukan belum dimanfaatkan secara maksimal oleh masyarakat. Salah satu kecamatan yang menggambarkan kondisi ini adalah Kecamatan Binawidya, yang menempati posisi ke-7 berdasarkan jumlah wajib e-KTP dengan total 54.190 jiwa, dan juga di urutan ke-7 berdasarkan jumlah pengguna IKD yang mencapai 4.692 orang. Persentase kepemilikan IKD di Kecamatan Binawidya sekitar 8,6%, cukup mendekati rata-rata Kota Pekanbaru, namun masih terlihat adanya ketimpangan antara jumlah penduduk yang wajib memiliki e-KTP dan tingkat penggunaan IKD. Pemilihan Kecamatan Binawidya sebagai lokasi penelitian didasarkan pada beberapa pertimbangan dengan fokus kajian mengenai inovasi pelayanan e-KTP berbasis aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD).

Kecamatan Binawidya merupakan wilayah dengan dinamika kependudukan yang sangat tinggi, ditandai oleh pertumbuhan penduduk yang pesat dan tingginya mobilitas masyarakat. Kondisi ini berimplikasi pada meningkatnya kebutuhan layanan administrasi kependudukan, sehingga UPTD Binawidya menjadi salah satu unit pelayanan yang menangani volume permohonan e-KTP dan layanan kependudukan lainnya dalam jumlah besar. Selain itu, Binawidya masih berada dalam tahap penyesuaian sistem administrasi pasca pemekaran dari Kecamatan Tampan, sehingga inovasi pelayanan publik digital menjadi bagian dari upaya modernisasi tata kelola pelayanan di tingkat kecamatan. Implementasi IKD di Binawidya juga relevan dengan kebijakan nasional mengenai transformasi digital layanan administrasi kependudukan, menjadikan kecamatan ini sebagai contoh yang tepat untuk melihat bagaimana inovasi tersebut diterapkan di tingkat daerah.

Di sisi lain, Kecamatan Binawidya memiliki aksesibilitas data dan fasilitas pelayanan yang memadai untuk mendukung kegiatan penelitian, mulai dari dokumentasi pelayanan hingga struktur organisasi yang jelas. Hal ini memberikan kesempatan bagi peneliti untuk melakukan observasi langsung, wawancara, serta pengumpulan data yang lebih komprehensif. Pengalaman peneliti yang sebelumnya melaksanakan kegiatan magang di UPTD Binawidya turut memperkuat alasan pemilihan lokasi penelitian, karena peneliti telah memiliki pemahaman awal mengenai prosedur pelayanan, dinamika kerja, serta tantangan yang dihadapi dalam penerapan inovasi pelayanan digital. Dengan demikian, Kecamatan Binawidya menjadi lokasi yang strategis dan relevan secara akademik untuk meneliti efektivitas dan implementasi inovasi pelayanan e-KTP berbasis aplikasi Identitas Kependudukan Digital. Berdasarkan uraian di atas maka ditemukan beberapa fenomena masalah yaitu:

1. Banyak warga menilai bahwa penggunaan aplikasi belum memberikan kemudahan yang berarti dibandingkan pelayanan manual, terutama karena membutuhkan internet dan perangkat yang memadai.
2. Pelayanan digital melalui IKD belum sesuai dengan karakteristik masyarakat. Tingkat literasi digital yang beragam, kebiasaan masyarakat yang lebih nyaman dengan layanan manual, serta keterbatasan perangkat membuat inovasi ini belum cocok dengan kondisi pengguna.
3. Masyarakat masih mengalami kesulitan dalam memahami dan mengoperasikan aplikasi IKD, mulai dari proses aktivasi, verifikasi wajah, hingga penggunaan fitur, masih banyak masyarakat yang merasa aplikasi cukup rumit.

4. Efisiensi dan kemudahan yang dijanjikan belum sepenuhnya tampak, sehingga minat masyarakat untuk beralih ke layanan digital masih rendah.

METODE

Penelitian ini menggunakan tipe survey deskriptif dengan metode kualitatif. Menurut Sugiyono (2008) metode penelitian kualitatif merupakan penelitian yang dilakukan untuk menyelidiki, menemukan, menggambarkan, dan menjelaskan suatu keadaan sosial yang tidak dapat di ukur oleh penelitian dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian kualitatif sendiri merupakan metode yang menghasilkan data deskriptif yang berupa tulisan-tulisan atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Sebagaimana yang di kutip oleh Lexy J. Moleong (2005), penelitian kualitatif merupakan suatu penelitian yang akan menghasilkan data deskriptif yang berupa kata-kata tertulis dari para narasumber.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Inovasi Pelayanan E-Ktp Berbasis Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (Ikd) Pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Kecamatan Binawidya Kota Pekanbaru Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik 82 yang sangat penting bagi masyarakat, karena berkaitan langsung dengan identitas dan legalitas penduduk dalam berbagai aktivitas kehidupan. Salah satu dokumen kependudukan yang memiliki peran vital adalah Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP). Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, pemerintah terus melakukan berbagai inovasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan agar lebih efektif, efisien, dan mudah diakses oleh masyarakat. Salah satu inovasi yang dikembangkan oleh pemerintah melalui Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia adalah penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD). IKD merupakan bentuk transformasi digital dari dokumen kependudukan, termasuk E-KTP, yang dapat diakses melalui aplikasi pada perangkat smartphone. Melalui aplikasi ini, masyarakat dapat menyimpan dan mengakses identitas kependudukan secara digital sehingga mempermudah proses pelayanan administrasi serta mengurangi ketergantungan pada dokumen fisik.

Implementasi inovasi pelayanan berbasis aplikasi IKD juga telah diterapkan pada berbagai daerah, termasuk pada UPTD pelayanan administrasi kependudukan di tingkat kecamatan. Salah satunya adalah pada UPTD Kecamatan Binawidya yang berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat melalui pemanfaatan teknologi digital dalam pengelolaan dokumen kependudukan. Inovasi ini diharapkan mampu mempercepat proses pelayanan, meningkatkan efisiensi kerja aparatur, serta memberikan kemudahan akses bagi masyarakat dalam memperoleh layanan administrasi kependudukan. Namun demikian, dalam pelaksanaannya masih terdapat berbagai dinamika yang mempengaruhi keberhasilan inovasi pelayanan tersebut, seperti tingkat pemahaman masyarakat terhadap penggunaan aplikasi, kesiapan sumber daya manusia, serta dukungan sarana dan prasarana yang tersedia. Oleh karena itu, penting untuk melihat bagaimana implementasi inovasi pelayanan E-KTP berbasis aplikasi IKD di UPTD Kecamatan Binawidya serta bagaimana dampaknya terhadap kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Menurut Everett M. Rogers (2003), diffusion of innovation adalah “the process by which an innovation is communicated through certain channels over time among the members of a social system”. Rogers menjelaskan bahwa diffusion of innovation tidak hanya berkaitan dengan keberadaan inovasi itu sendiri, tetapi juga mencakup bagaimana informasi mengenai inovasi tersebut disampaikan, diterima, dan akhirnya

diadopsi oleh individu atau kelompok dalam suatu sistem sosial. Lebih lanjut, Rogers menyatakan bahwa tingkat penerimaan suatu inovasi dipengaruhi oleh karakteristik inovasi sebagaimana dipersepsikan oleh pengguna, yang kemudian menentukan cepat atau lambatnya inovasi tersebut diadopsi oleh masyarakat (Rogers, 2003). Guna mendapatkan hasil penelitian yang dapat menjawab pertanyaan yang telah dirumuskan maka berikut ini adalah indikator yang dipakai pada saat melakukan wawancara dengan beberapa informan penelitian tentang Inovasi Pelayanan E-Ktp Berbasis Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Kecamatan Binawidya, Peneliti menggunakan indikator Inovasi Menurut Everett M. Rogers (2003) :

1. Keuntungan Relatif (Relative Advantage)

Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) memberikan berbagai keuntungan dibandingkan dengan sistem pelayanan kependudukan sebelumnya yang masih bergantung pada dokumen fisik. Informan menyampaikan bahwa melalui aplikasi IKD, masyarakat dapat mengakses identitas kependudukan seperti KTP dan dokumen lainnya secara digital melalui smartphone sehingga lebih praktis dan mudah digunakan. Selain itu, penggunaan aplikasi ini juga dinilai mampu mempercepat proses pelayanan administrasi karena masyarakat tidak perlu lagi membawa dokumen fisik ataupun melakukan fotokopi 111 berkas ketika mengurus berbagai keperluan administrasi. Dokumen kependudukan yang tersimpan secara digital juga dianggap lebih aman karena dapat mengurangi risiko kehilangan atau kerusakan dokumen fisik. Dengan demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi IKD memberikan keuntungan berupa kemudahan akses, kepraktisan penggunaan, efisiensi waktu, serta keamanan dalam penyimpanan data kependudukan. Temuan ini menunjukkan bahwa inovasi IKD memiliki keuntungan relatif yang jelas, sehingga sesuai dengan teori difusi inovasi yang menyatakan bahwa suatu inovasi akan lebih mudah diterima apabila memberikan manfaat yang lebih besar dibandingkan dengan sistem sebelumnya.

2. Kesesuaian (Compatibility)

Dinilai cukup sesuai dengan kondisi masyarakat saat ini yang semakin terbiasa menggunakan teknologi digital dan smartphone dalam kehidupan sehari-hari. Informan menyampaikan bahwa keberadaan aplikasi IKD memudahkan masyarakat dalam mengakses identitas kependudukan secara digital sehingga proses pelayanan administrasi menjadi lebih praktis dan efisien. Selain itu, penggunaan aplikasi ini juga dinilai sejalan dengan kebutuhan masyarakat modern yang menginginkan pelayanan publik yang cepat dan tidak berbelit-belit. Namun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian aplikasi IKD belum sepenuhnya dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat, terutama bagi masyarakat lanjut usia atau masyarakat yang memiliki keterbatasan dalam penggunaan teknologi digital. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa inovasi aplikasi IKD pada dasarnya telah sesuai dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat, meskipun masih diperlukan sosialisasi serta pendampingan bagi kelompok masyarakat tertentu. Temuan ini menunjukkan bahwa aplikasi IKD memiliki tingkat kesesuaian yang cukup baik dengan karakteristik masyarakat sehingga mendukung proses penerimaan inovasi.

3. Kerumitan (Complexity)

Secara umum aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dinilai cukup mudah dipahami dan digunakan oleh masyarakat. Informan menyampaikan bahwa tampilan aplikasi yang sederhana serta menu yang jelas memudahkan pengguna dalam memahami

fitur-fitur yang tersedia di dalam aplikasi. Namun dalam praktik penggunaannya masih terdapat beberapa kendala yang dialami masyarakat, seperti keterbatasan perangkat handphone yang tidak mendukung aplikasi, kapasitas penyimpanan yang penuh, jaringan internet yang tidak stabil, serta kesulitan dalam proses registrasi atau aktivasi akun. Selain itu, masyarakat yang kurang familiar dengan teknologi digital, khususnya masyarakat lanjut usia, masih memerlukan bantuan dalam menggunakan aplikasi tersebut. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa tingkat kerumitan aplikasi IKD relatif rendah karena sistemnya cukup sederhana, meskipun masih terdapat beberapa kendala teknis dalam penggunaannya. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin rendah tingkat kerumitan suatu inovasi, maka semakin besar kemungkinan inovasi tersebut dapat diterima dan digunakan oleh masyarakat.

4. Kemungkinan Dicoba (Trialability)

Sebelum aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) diluncurkan kepada masyarakat, telah dilakukan tahap uji coba serta pelatihan kepada para operator oleh pihak Kementerian Dalam Negeri dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dalam kegiatan tersebut para operator diberikan pembekalan mengenai cara penggunaan aplikasi, mekanisme pelayanan, serta berbagai aspek teknis yang berkaitan dengan pelaksanaan IKD. Selain itu, dilakukan pula pengujian internal terhadap sistem aplikasi untuk memastikan bahwa aplikasi dapat berjalan dengan baik serta terintegrasi dengan database kependudukan nasional. Namun sebagian besar informan dari pihak masyarakat menyatakan bahwa mereka tidak mengetahui secara pasti adanya tahap uji coba 113 tersebut karena tidak dilibatkan secara langsung dalam proses tersebut dan baru mengetahui aplikasi IKD setelah adanya kegiatan sosialisasi atau ketika memiliki keperluan administrasi tertentu. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tahap uji coba aplikasi IKD telah dilakukan sebelum peluncuran, namun pelaksanaannya lebih difokuskan pada tingkat internal instansi dan operator pelayanan. Temuan ini menunjukkan bahwa inovasi IKD telah melalui tahap trialability, meskipun masyarakat sebagai pengguna akhir tidak terlibat secara langsung dalam proses tersebut.

5. Kemudahan Diamati (Observability)

Diketahui bahwa manfaat penggunaan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dapat diamati secara langsung oleh masyarakat melalui berbagai kemudahan yang diberikan dalam mengakses identitas kependudukan secara digital. Informan menyampaikan bahwa dengan adanya aplikasi IKD, masyarakat tidak perlu lagi membawa dokumen kependudukan dalam bentuk fisik karena identitas tersebut sudah tersedia dalam bentuk digital di smartphone. Selain itu, penggunaan aplikasi ini juga mempermudah proses pelayanan administrasi karena identitas dapat ditunjukkan secara cepat ketika dibutuhkan, misalnya saat mengurus layanan di bank atau layanan publik lainnya. Kemudahan akses, kepraktisan penggunaan, serta percepatan proses pelayanan menjadi manfaat yang dirasakan langsung oleh masyarakat sehingga mendorong minat masyarakat untuk menggunakan aplikasi IKD. Dengan demikian, manfaat inovasi ini dapat dilihat dan dirasakan secara nyata oleh masyarakat dalam kehidupan sehari-hari. Temuan ini menunjukkan bahwa aplikasi IKD telah memenuhi indikator observability, karena manfaat inovasi dapat diamati secara langsung sehingga meningkatkan minat masyarakat untuk menggunakannya.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Keuntungan Relatif (Relative Advantage), aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) memberikan berbagai keuntungan dibandingkan dengan sistem pelayanan kependudukan sebelumnya yang masih bergantung pada dokumen fisik. Informan menyampaikan bahwa melalui aplikasi IKD, masyarakat dapat mengakses identitas kependudukan seperti KTP dan dokumen lainnya secara digital melalui smartphone sehingga lebih praktis dan mudah digunakan. Selain itu, penggunaan aplikasi ini juga dinilai mampu mempercepat proses pelayanan administrasi karena masyarakat tidak perlu lagi membawa dokumen fisik ataupun melakukan fotokopi berkas ketika mengurus berbagai keperluan administrasi. Dokumen kependudukan yang tersimpan secara digital juga dianggap lebih aman karena dapat mengurangi risiko kehilangan atau kerusakan dokumen fisik. Dengan demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi IKD memberikan keuntungan berupa kemudahan akses, kepraktisan penggunaan, efisiensi waktu, serta keamanan dalam penyimpanan data kependudukan. Temuan ini menunjukkan bahwa inovasi IKD memiliki keuntungan relatif yang jelas, sehingga sesuai dengan teori difusi inovasi yang menyatakan bahwa suatu inovasi akan lebih mudah diterima apabila memberikan manfaat yang lebih besar dibandingkan dengan sistem sebelumnya.
2. Kesesuaian (Compatibility), dinilai cukup sesuai dengan kondisi masyarakat saat ini yang semakin terbiasa menggunakan teknologi digital dan smartphone dalam kehidupan sehari-hari. Informan menyampaikan bahwa keberadaan aplikasi IKD memudahkan masyarakat dalam mengakses identitas kependudukan secara digital sehingga proses pelayanan administrasi menjadi lebih praktis dan efisien. Selain itu, penggunaan aplikasi ini juga dinilai sejalan dengan kebutuhan masyarakat modern yang menginginkan pelayanan publik yang cepat dan tidak berbelit-belit. Namun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian aplikasi IKD belum sepenuhnya dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat, terutama bagi masyarakat lanjut usia atau masyarakat yang memiliki keterbatasan dalam penggunaan teknologi digital. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa inovasi aplikasi IKD pada dasarnya telah sesuai dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat, meskipun masih diperlukan sosialisasi serta pendampingan bagi kelompok masyarakat tertentu. Temuan ini menunjukkan bahwa aplikasi IKD memiliki tingkat kesesuaian yang cukup baik dengan karakteristik masyarakat sehingga mendukung proses penerimaan inovasi.
3. Kerumitan (Complexity), secara umum aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dinilai cukup mudah dipahami dan digunakan oleh masyarakat. Informan menyampaikan bahwa tampilan aplikasi yang sederhana serta menu yang jelas memudahkan pengguna dalam memahami fitur-fitur yang tersedia di dalam aplikasi. Namun dalam praktik penggunaannya masih terdapat beberapa kendala yang dialami masyarakat, seperti keterbatasan perangkat handphone yang tidak mendukung aplikasi, kapasitas penyimpanan yang penuh, jaringan internet yang tidak stabil, serta kesulitan dalam proses registrasi atau aktivasi akun. Selain itu, masyarakat yang kurang familiar dengan teknologi digital, khususnya masyarakat lanjut usia, masih memerlukan bantuan dalam menggunakan aplikasi tersebut. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa tingkat kerumitan aplikasi IKD relatif rendah karena sistemnya cukup sederhana, meskipun masih terdapat beberapa kendala teknis dalam penggunaannya. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin rendah tingkat kerumitan suatu inovasi, maka semakin besar kemungkinan inovasi tersebut dapat diterima dan digunakan oleh masyarakat.
4. Kemungkinan Dicoba (Trialability), sebelum aplikasi Identitas Kependudukan

Digital (IKD) diluncurkan kepada masyarakat, telah dilakukan tahap uji coba serta pelatihan kepada para operator oleh pihak Kementerian Dalam Negeri dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dalam kegiatan tersebut para operator diberikan pembekalan mengenai cara penggunaan aplikasi, mekanisme pelayanan, serta berbagai aspek teknis yang berkaitan dengan pelaksanaan IKD. Selain itu, dilakukan pula pengujian internal terhadap sistem aplikasi untuk memastikan bahwa aplikasi dapat berjalan dengan baik serta terintegrasi dengan database kependudukan nasional. Namun sebagian besar informan dari pihak masyarakat menyatakan bahwa mereka tidak mengetahui secara pasti adanya tahap uji coba tersebut karena tidak dilibatkan secara langsung dalam proses tersebut dan baru mengetahui aplikasi IKD setelah adanya kegiatan sosialisasi atau ketika memiliki keperluan administrasi tertentu. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tahap uji coba aplikasi IKD telah dilakukan sebelum peluncuran, namun pelaksanaannya lebih difokuskan pada tingkat internal instansi dan operator pelayanan. Temuan ini menunjukkan bahwa inovasi IKD telah melalui tahap *trialability*, meskipun masyarakat sebagai pengguna akhir tidak terlibat secara langsung dalam proses tersebut.

5. Kemudahan Diamati (*Observability*), diketahui bahwa manfaat penggunaan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dapat diamati secara langsung oleh masyarakat melalui berbagai kemudahan yang diberikan dalam mengakses identitas kependudukan secara digital. Informan menyampaikan bahwa dengan adanya aplikasi IKD, masyarakat tidak perlu lagi membawa dokumen kependudukan dalam bentuk fisik karena identitas tersebut sudah tersedia dalam bentuk digital di *smartphone*. Selain itu, penggunaan aplikasi ini juga mempermudah proses pelayanan administrasi karena identitas dapat ditunjukkan secara cepat ketika dibutuhkan, misalnya saat mengurus layanan di bank atau layanan publik lainnya. Kemudahan akses, kepraktisan penggunaan, serta percepatan proses pelayanan menjadi manfaat yang dirasakan langsung oleh masyarakat sehingga mendorong minat masyarakat untuk menggunakan aplikasi IKD. Dengan demikian, manfaat inovasi ini dapat dilihat dan dirasakan secara nyata oleh masyarakat dalam kehidupan sehari-hari. Temuan ini menunjukkan bahwa aplikasi IKD telah memenuhi indikator *observability*, karena manfaat inovasi dapat diamati secara langsung sehingga meningkatkan minat masyarakat untuk menggunakannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovations* (5th ed.). Free Press.
- Ahmadi, R., Wahyudi, S., Pradana, F. A., & S. (2024). *Inovasi pelayanan publik*. Eureka Media
- Aksara. Asari, A. (2023). *Manajemen inovasi*. Istana Agency
- Choiriyah, I. U., & Mursyidah, L. (2020). *Pemerintah daerah*. Umsida Press.
- Daraba, D. (2020). *Reformasi birokrasi & pelayanan publik*.
- Leisyah. Yuniningsih, T. (2020). *Inovasi pelayanan publik dan isu kontemporer*. Program Studi Doktor Administrasi Publik Press Fisip-UNDIP.
- Kamaroellah, R. A. (2014). *Manajemen pemerintah daerah*. Buku Pustaka Radja.
- Hariandja. (2020). *Peningkatan kualitas pelayanan publik*.
- Haudi. (2021). *Pengantar ilmu pemerintahan*. Insan Cendekia Mandiri

- Jumroh, J., & Pratama, M. Y. J. (2021). Implementasi pelayanan publik: Teori dan praktik. Insan Cendekia Mandiri
- Karso, A. J., Madani, H. M., & Said, T. G. (2024). Buku ajar e-government. Eureka Media Aksara.
- Kuswandi, A. (2009). Manajemen pemerintahan daerah (Cetakan ke-2). Lembaga Penerbit Pascasarjana Universitas Islam 45 (UNISMA).
- Linge, A. (2021). Pelayanan publik: Transparan, efisien, dan kredibel. IAARD Press.
- Weber, M. (1947). The theory of social and economic organization. (A.M. Henderson & T. Parsons, Trans.) Oxford University Press.
- Yunus, M. R. K., Rahman, E. Y., Hamsiah, A., Firman, S., Rahayu Rahman, S., Asmara, A., Ma'arif Tarigan, M. R., Basiran, Jirana, Kamriana S., & Damayanti, M. (2023). Inovasi pembelajaran. Mafy Media Literasi Indonesia.
- Rahman, K. (2022). Ilmu pemerintahan & tinjauan dari landasan berfikir filsafat ilmu: Ontologi, epistemologi, dan aksiologi. Marpoyan Tujuh Publishing.
- Sadar. (2023). E-government: Konsep, implementasi dan evaluasi e-government di 121 Indonesia. Widina Media Utama.
- Wicaksono, S. R. (2023). Konsep dasar e-government. Seribu Bintang
- Utaminingsih, A., Wijaya, M., & Armayanti, R. (2024). Ilmu pemerintahan: Inovasi dalam tata kelola pemerintahan.
- Media Penerbit Indonesia Kemendagri. (2023). Identitas kependudukan digital: Mewujudkan layanan publik yang inklusif. Direktorat Jenderal Dukcapil.
- Abdussamad, Z. (2021). Buku Metode Penelitian Kualitatif (P. Rapanna (ed.); Cetakan I). Syakir Media Press. Mundir. (2013). Buku Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif (H. Hasanah (ed.); Cetakan I). Stain Jember Press.
- Mustanir, A., Razak, M. R. R., Ikbal, M., Arif, M., Yuniarsih, R., Wicaksono, I., Wicaksono, F., Syamsuadi, A., Jabbar, A., Erfina, Hilman, Y. A., Sompaa, A. T., Luthfi, M., & Nursetiawan, I. (2023). Buku Pengantar Ilmu Pemerintahan (E. Damaiyanti (ed.); Cetakan Pertama).
- Widina Media Utama. Syafiie, I. K. (2010). Sistem pemerintahan Indonesia. Rineka Cipta
- Sugiyono. (2017). Metode penelitian kualitatif. Alfabeta, Bandung
- Syafiie, I. K. (2014). Pengantar ilmu pemerintahan. Refika Aditama
- Rahayu, A. Y. S., dkk. (2020). Pelayanan publik dan e-government: Sebuah teori dan konsep.
- Zein, H. M. H. M., & Septiani, S. (2022). Smart governance: Transformasi digital dalam perencanaan pembangunan daerah.
- Hardiyansyah. (2018). Manajemen pelayanan publik.
- Febrian, R. A. (2018). Inovasi Daerah Dari Persepektif Regulasi, Konseptual, Dan Empirik (Tinjauan terhadap pasal Pasal 386 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah). JURNAL KAJIAN PEMERINTAH: Journal Of Government, Social and Politics, 4(1), 48-61.
- Suri, D. M., Amri, P., & Hildawati, H. (2024). Leadership and institutional design 122 in

- public service digitalization. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 8(2), 447–459.
- Angraini, S., Putri, I. A., & Putera, R. E. (2022). Ethics of population administration services (Case study at the Department of Population and Civil Registration of Pekanbaru City). *Jurnal*, 4(April), 29–34.
- Ekowati, M., & Akbar, F. (2023). Kinerja aparaturn pemerintahan dalam pelayanan publik di Kantor UPT Samsat Binjai Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara.
- Erfiana, L., & K, M. A. (2024). Konsep dasar manajemen pelayanan publik. *Jurnal Konsep Dasar Manajemen Pelayanan Publik*, 2(5).
- Hapzah, S. N., Rianto, B., Tamrin, M. H., Studi, P., Publik, A., & Tuah, U. H. (2020). Tata kelola inovasi pelayanan publik: Dimensi kelembagaan, aktor kebijakan dan masyarakat. *Jurnal*, 2515(2). Hidayat, E. S., & Si, M. (n.d.). Analisis implementasi kebijakan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut, 8–16. Iryanto, S., Hermawan, D., Mulyatin, T., Iriani, H., Publik, I. P., & Subang, K. (n.d.). Inovasi pelayanan publik melalui implementasi e-government di Kabupaten Subang. Putu, N., & Widanti, T. (n.d.). Konsep good governance dalam perspektif pelayanan publik: Sebuah tinjauan literatur. *Jurnal*, 3(1), 73–85.
- Ramdhan, R., Hafni, N., & Sos, S. (2024). Konsep good governance dalam perspektif pelayanan publik: Sebuah tinjauan literatur. *Jurnal Administrasi Publik*, 55–67.
- Sapiah, S., Rivai, A., & Susanti, A. (2024). Inovasi Pelayanan E-Ktp Digital Di Kecamatan Mantikulore. *Jurnal Multidisiplin Ilmu Akademik*, 1(4), 211- 224.
- Wirawan, V. (2020). Penerapan E-Government dalam Menyongsong Era Revolusi Industri 4.0 Kontemporer di Indonesia. *Jurnal Penegakan Hukum Dan Keadilan*, 1(1), 1-16.
- Permana, D., Muchsin, S., & Suyeno, S. (2021). Inovasi Program Pelayanan Publik 123 Berbasis Digital Government (Studi Kasus Pada Pengadilan Agama Di Kota Malang). *Respon Publik*, 15(1), 32-40.
- Angkat, K. M., Kadir, A., & Isnaini, I. (2017). Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 7(1), 33-48.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas UndangUndang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 57 Tahun 2021 tentang Sistem Manajemen Keamanan Informasi Administrasi Kependudukan.
- Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional E-Government.