

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN DALAM PELAYANAN IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL (IKD) DI KOTA PEKANBARU TAHUN 2024

Oleh : Halfina Syuhada

Pembimbing : Dr. Baskoro Wicaksono , S.IP, M.IP

Jurusan Ilmu Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H.R Soebrantas Km. 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293 Telp/Fax

0761-63277

halfinasyuhada03@gmail.com.

ABSTRACT

IKD aims to analyze the implementation of Digital Population Identity (IKD) service innovation in Pekanbaru City in 2023 - 2024. The formulation of the problem in this study is how to implement and what are the supporting and inhibiting factors for Digital Population Identity (IKD) service innovation in Pekanbaru City in 2023 - 2024. The purpose of the study was to determine the supporting and inhibiting factors for the implementation of Digital Population Identity (IKD) service innovation in Pekanbaru City. The type of research used in this study is field research. The theory used in this study is Edward III's Implementation theory. The results of the study are as follows: communication is carried out by implementing socialization carried out by the Population and Civil Registration Service. It is optimal. Resources can be seen by accessing the link or IKD service registration application. The disposition of reviewing public interest in this IKD service was well received. The bureaucratic structure is the process of implementing andong services is going well in accordance with the established SOP. The supporting factors for this success are mainly due to officers who are always ready to provide the best service to the community. The inhibiting factors usually come from the community who sometimes do not want to register for IKD. The local government, especially the Population and Civil Registration Service of Pekanbaru City, must be more active in directly socializing the existence of this IKD service, such as introducing the community to the importance of this digital identity through socialization at the Car Free Day event held in the center of Pekanbaru every Sunday. Recommendations for the results of this study are: The community should support the IKD service by registering their NIK to the digital identity so that the government's program to improve the security of identity use is successful. The central government should continue to innovate so that this IKD application can be used and supported by all smartphones that enter Indonesia as a default application.

Keywords: Implementation, Innovation, IKD Services.

A. Latar Belakang Masalah

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

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

Identitas Kependudukan Digital diselenggarakan secara terintegrasi dengan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), yang merupakan erangka kerja data

yang menggunakan inovasi data dan korespondensi untuk menangani administrasi data organisasi kependudukan di tingkat organisasi yang dipilah dan pelaksana sebagai satu kesatuan.

Hal ini secara tegas disebutkan pada Pasal 16 ayat (2) dalam Permendagri Nomor 72 Tahun 2022 bahwa “Penyelenggaraan identitas kependudukan digital sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terintegrasi dengan SIAK terpusat”. Identitas digital dalam lingkup SIAK diharapkan tetap dapat memberikan kepuasan atas kebebasan otoritatif masyarakat secara terbuka dan memberikan keamanan yang berhubungan dengan laporan masyarakat tanpa perlakuan yang bisa. Hal ini dapat terlaksana dengan tidak lepas dari peran serta pemerintah dan pemerintah daerah juga dukungan peran aktif masyarakat.

Fenomena yang berlangsung di berbagai daerah memperlihatkan bahwa tingginya animo masyarakat terhadap kepemilikan dokumen kependudukan belum terantisipasi oleh pelayanan yang sesuai harapan. Berbagai kendala muncul dalam usaha menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan yang berkualitas. Masih banyak keluhan yang berkembang di tengah-tengah masyarakat mengenai pelayanan administrasi kependudukan. Pada proses pelaksanaan KTP Digital yang berbasis aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) terdapat beberapa masalah dalam pelaksanaannya yakni kurangnya pemahaman masyarakat mengenai teknologi dan informasi, salah satu permasalahannya yaitu kurangnya sosialisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sehingga membuat masyarakat tidak mengetahui bahwanya pembuatan KTP saat ini telah menggunakan aplikasi. Dengan begitu masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui dan tidak tau mengakses aplikasi untuk pembuatan KTP Digital.

Pemerintah Kota Pekanbaru sebagai

salah satu unit organisasi pemerintah daerah mempunyai kedudukan yang strategis karena berada di garis depan yang berhadapan langsung dengan masyarakat dengan berbagai macam latar belakang kebutuhan dan tuntutan yang selalu berkembang. Salah satu pemberi pelayanan kependudukan adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Berdasarkan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 104 Tahun 2016 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru yang mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintah daerah di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

Tren peningkatan jumlah penduduk Kota Pekanbaru dari tahun 2021 hingga 2023 menunjukkan pertumbuhan yang stabil. Dengan peningkatan yang signifikan dari tahun ke tahun, hal ini menunjukkan potensi pertumbuhan dan perkembangan Kota Pekanbaru sebagai pusat ekonomi dan sosial. Peningkatan jumlah penduduk juga bisa menjadi indikator penting bagi penyelenggaraan pelayanan publik, untuk mengakomodasi kebutuhan masyarakat yang semakin bertambah. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Jumlah Penduduk Kota Pekanbaru Tahun 2021-2024

No	Tahun	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah Penduduk
1	2021	540.814	534.175	1.074.989
2	2022	557.026	550.301	1.107.327
3	2023	564.628	558.720	1.123.348
4	2024	586.917	580.682	1.167.599

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, 2024

Gambar 1 Diagram Pertumbuhan Penduduk Tahun 2021-2024



Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, 2024

Berdasarkan tabel di atas jumlah penduduk Kota Pekanbaru mengalami peningkatan dari tahun 2021 hingga 2023. Pada tahun 2021, jumlah penduduknya mencapai 1.074.989 jiwa, dengan 540.814 penduduk laki-laki dan 534.175 penduduk perempuan. Tahun berikutnya, yaitu 2022, jumlah penduduk Kota Pekanbaru meningkat menjadi 1.107.327 jiwa, terdiri dari 557.026 penduduk laki-laki dan 550.301 penduduk perempuan. Pada tahun 2023, jumlah penduduknya mencapai 1.107.327 jiwa, dengan 564.628 penduduk laki-laki dan 558.720 penduduk perempuan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa jumlah penduduk Kota Pekanbaru mengalami peningkatan dari tahun ke tahun.

Peningkatan jumlah penduduk Kota Pekanbaru dari tahun 2021 hingga 2023, sebagaimana dijelaskan sebelumnya, menandakan pertumbuhan yang signifikan. Namun, mayoritas masyarakat di Kota Pekanbaru belum melakukan registrasi Identitas Kependudukan Digital (IKD), seperti yang disampaikan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, Irma Novrita. Penerapan aktivasi atau registrasi IKD sudah dimulai pada pertengahan Desember tahun 2022 lalu, dengan target sebesar 25 persen hingga saat ini hanya sekitar 1 persen dari total penduduk wajib E-KTP yang telah melakukan aktivasi IKD,

dengan jumlah warga Pekanbaru yang sudah melakukan aktivasi sebanyak 59 ribu lebih dari total 798.843 orang yang wajib memiliki E-KTP. Hal ini menjadi penting mengingat perlunya keterlibatan seluruh lapisan masyarakat dalam mengadopsi teknologi dan memanfaatkan layanan yang disediakan oleh pemerintah, termasuk IKD, untuk meningkatkan efisiensi dan pelayanan publik. Oleh karena itu, kesadaran dan partisipasi masyarakat dalam melakukan aktivasi IKD perlu ditingkatkan, sesuai dengan upaya yang terus dilakukan oleh pemerintah Kota Pekanbaru. Untuk itu, dirinya terus mengimbau masyarakat agar segera melakukan aktivasi IKD di UPTD Kecamatan (Olivia, 2023).

Kota Pekanbaru memiliki total penduduk wajib E-KTP sebanyak 786.433 orang. Target aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) pada tahun tersebut adalah 25% dari total penduduk wajib E-KTP, yang setara dengan 196.608 orang. Namun, capaian aktivasi IKD hanya mencapai 1,2%, dengan jumlah yang telah melakukan aktivasi sebanyak 2.397 orang. Sementara itu, pada tahun 2023, jumlah total penduduk wajib E-KTP di Kota Pekanbaru meningkat menjadi 798.843 orang. Target aktivasi IKD juga naik menjadi 30% dari total penduduk wajib E-KTP, yaitu 239.653 orang. Capaian aktivasi IKD pada tahun ini meningkat signifikan menjadi 25,8%, dengan 59.339 orang yang telah melakukan aktivasi IKD.

Dengan demikian, dari tahun 2022 ke 2023, terjadi peningkatan yang cukup besar dalam capaian aktivasi IKD, menunjukkan peningkatan kurang signifikan terhadap kesadaran dan partisipasi masyarakat dalam mengadopsi teknologi Identitas Kependudukan Digital (IKD). Hal ini merupakan langkah positif dalam mendukung upaya pemerintah dalam meningkatkan efisiensi layanan publik di Kota Pekanbaru.

Namun dalam pelaksanaannya tentu

saja tidak akan semudah yang di bayangkan ada beberapa permasalahan yang dijumpai dalam pelaksanaan aktivasi Identitas digital tersebut khususnya di wilayah Kota Pekanbaru adapun beberapa fenomena tersebut antara lain sebagai berikut:

1. Terindikasi kurangnya sosialisasi yang disampaikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru mengenai adanya Identitas Kependudukan Digital terbukti dari masih banyaknya masyarakat yang tidak mengetahui tentang adanya Aplikasi Identitas Kependudukan Digital tersebut.
2. Terindikasi kurangnya peran pemerintah daerah dalam memajukan program IKD.
3. Terindikasi masih banyak masyarakat yang tidak mau melakukan aktivasi Identitas Kependudukan Digital dengan alasan tidak memiliki Gawai Sendiri pribadi.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Implementasi Kebijakan Inovasi Pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Pekanbaru Tahun 2023 - 2024”**.

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana implementasi inovasi pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Pekanbaru Tahun 2023 – 2024?
2. Apa sajakah faktor yang mempengaruhi implementasi inovasi pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas,

maka tujuan penelitian ini yaitu:

- a. Menganalisis implementasi inovasi pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Pekanbaru Tahun 2023 - 2024.
- b. Mengetahui faktor yang mempengaruhi implementasi inovasi pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Pekanbaru Tahun 2023 - 2024.

D. Tinjauan Teori

Friedrich dalam (Agustino, 2016) menjelaskan bahwa kebijakan publik sebagai serangkaian tindakan atau kegiatan yang diusulkan seseorang, kelompok, atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu, dimana terdapat hambatan-hambatan (kesulitan-kesulitan) dan kemungkinan-kemungkinan (kesempatan-kesempatan) dimana kebijakan tersebut diusulkan agar berguna dalam mengatasinya untuk mencapai tujuan yang dimaksud. Sedangkan pengertian kebijakan publik itu sendiri menurut (Nugroho, 2018) mengatakan kebijakan publik adalah segala sesuatu yang dikerjakan pemerintah, mengapa mereka lakukan dan hasil yang membuat sebuah kehidupan bersama tampil berbeda. Menurut Laswell dalam (Nugroho, 2018) menyatakan, kebijakan publik adalah suatu program yang diproyeksikan dengan tujuan-tujuan tertentu, nilai-nilai tertentu, dan praktik-praktik tertentu. Disamping itu Hogwood dan Gunn menyebutkan sepuluh penggunaan istilah “kebijakan” dalam pengertian modern yakni sebagai label untuk sebuah bidang aktifitas, sebagai ekspresi tujuan umum atau aktifitas negara yang di harapkan, sebagai proposal spesifik, sebagai keputusan pemerintah, sebagai otoritas formal, sebagai sebuah program, sebagai output, sebagai hasil, sebagai teori atau model dan juga sebagai proses (Parsons, 2017).

Berdasarkan pendapat para ahli,

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

a. Implementasi Kebijakan

Menurut George C. Edward III "*Without powerful execution the choice of policymakers won't be completed successfully*" sehingga perlu diperhatikan empat isu pokok agar implementasi kebijakan dapat berjalan secara efektif, yaitu komunikasi (*communication*), sumber daya (*resources*), disposisi atau perilaku (*disposition or attitudes*), serta struktur birokrasi (*bureaucratic structure*) (Nugroho, 2018).

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

Implementasi melibatkan usaha dari *policy makers* untuk memengaruhi apa yang oleh Lipsky disebut "*street level bureaucrats*" untuk memberikan pelayanan atau mengatur perilaku kelompok sasaran. Untuk kebijakan yang sederhana, implementasi hanya melibatkan satu badan yang berfungsi sebagai implementor, misalnya, kebijakan pembangunan infrastruktur publik untuk membantu

masyarakat agar memiliki kehidupan yang lebih baik, Sebaliknya untuk kebijakan makro, misalnya, kebijakan pengurangan kemiskinan di pedesaan, maka usaha-usaha implementasi akan melibatkan berbagai institusi, seperti birokrasi Kabupaten, Kecamatan, pemerintah desa.

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

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

b. Model Implementasi Kebijakan

Terdapat beberapa model implementasi kebijakan publik yang banyak dipergunakan dalam literatur ilmu kebijakan publik. Di antaranya beberapa model implementasi kebijakan menurut George C. Edward III dengan *Direct and Indirect Impact on*

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

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

1. Komunikasi, yaitu menunjuk bahwa setiap kebijakan akan dapat dilaksanakan dengan baik jika terjadi komunikasi efektif antara pelaksana program (kebijakan) dengan para kelompok sasaran (target group). Komunikasi adalah suatu kegiatan manusia untuk menyampaikan apa yang menjadi pemikiran dan perasaannya, harapan atau pengalamannya kepada orang lain. Faktor komunikasi dianggap sebagai faktor yang amat penting, karena dalam setiap proses kegiatan yang melibatkan unsur manusia dan sumber daya akan selalu berurusan dengan permasalahan “Bagaimana hubungan yang dilakukan”. Implementasi yang efektif baru akan terjadi apabila para pembuat kebijakan dan implementor mengetahui apa yang akan mereka kerjakan, dan hal

itu hanya dapat diperoleh melalui komunikasi yang baik, yang juga dari komunikasi tersebut membentuk kualitas partisipatif masyarakat. Terdapat tiga indikator yang dapat dipakai dalam mengukur keberhasilan variabel komunikasi, yaitu:

- a. Transmisi, penyaluran komunikasi yang baik akan dapat menghasilkan suatu implementasi yang baik pula. Seringkali komunikasi yang telah melalui beberapa tingkatan birokrasi menyebabkan terjadinya salah pengertian (miskomunikasi).
 - b. Kejelasan, komunikasi yang diterima oleh para pelaksana kebijakan haruslah jelas, akurat, dan tidak bersifat ambigu, sehingga dapat dihindari terjadinya perbedaan tujuan yang hendak dicapai oleh kebijakan seperti yang telah ditetapkan (tidak tepat sasaran).
 - c. Konsistensi, perintah yang diberikan kepada implementor haruslah konsisten dan jelas. Karena apabila perintah sering berubah-ubah akan membingungkan pelaksana kebijakan, sehingga tujuan dari kebijakan tidak akan dapat tercapai.
2. Sumber daya, yaitu menunjukkan setiap kebijakan harus didukung oleh sumber daya yang memadai, baik sumber daya manusia maupun sumber daya finansial. Faktor sumber daya mempunyai peranan penting dalam implementasi kebijakan, karena bagaimanapun jelas dan konsistennya ketentuan-ketentuan atau aturan-aturan suatu kebijakan, jika para personil yang bertanggung jawab

mengimplementasikan kebijakan kurang mempunyai sumber-sumber untuk melakukan pekerjaan secara efektif, maka implementasi kebijakan tersebut tidak akan bisa efektif, Indikator-indikator yang dipergunakan untuk melihat sejauh mana sumber daya dapat berjalan dengan baik adalah.

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

4. Struktur birokrasi, menunjuk bahwa struktur birokrasi menjadi penting dalam implementasi kebijakan aspek ini mencakup dua hal penting, yaitu mekanisme dan struktur organisasi pelaksana sendiri. Meskipun sumber-sumber untuk mengimplementasikan suatu kebijakan sudah mencukupi dan para implementor mengetahui apa dan bagaimana cara melakukannya, serta mereka mempunyai keinginan untuk melakukannya, implementasi kebijakan bisa jadi masih belum efektif, karena terdapat ketidakefisienan srtuktur birokrasi yang ada. Kebijakan yang begitu kompleks menuntut adanya kerjasama banyak orang. Birokrasi sebagai pelaksana sebuah kebijakan harus dapat mendukung kebijakan yang telah diputuskan secara politik dengan jalan melakukan koordinasi yang baik. Menurut Edward III terdapat dua karakteristik yang dapat mendongkrak kinerja struktur birokrasi kearah yang lebih baik, yaitu dengan melakukan *Standard Operating Prosedures* (SOPs) dan melaksanakan fragmentasi.

a. *Standard Operating Prosedures* (SPOs) adalah suatu kegiatan rutin yang memungkinkan para pegawai atau pelaksana kebijakan untuk melaksanakan kegiatan-kegiatannya setiap hari sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

b. Fragmentasi adalah upaya penyebaran tanggung jawab kegiatan- kegiatan dan aktivitas-aktivitas pegawai diantara beberapa unit.

Faktor-faktor komunikasi, sumberdaya, sikap pelaksana, dan struktur birokrasi dapat secara langsung mempengaruhi implementasi kebijakan. Di

samping itu secara tidak langsung faktor-faktor tersebut mempengaruhi implementasi melalui dampak dari masing-masing faktor. Dengan kata lain, masing-masing faktor tersebut saling pengaruh mempengaruhi, kemudian secara bersama-sama mempengaruhi implementasi kebijakan.

c. **Pelayanan Kependudukan**

Pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, izin usaha, Izin Mendirikan bangunan, izin gangguan (HO), izin mengambil air tanah, berlangganan (Basri et al., 2023). Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Widanti, 2022). Prinsip pelayanan publik berdasarkan keputusan MENPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 prinsip pelayanan publik sebagai berikut:

1. Kesederhanaan, maksud dari kesederhanaan adalah pelayanan yang mudah dan tidak berbelit-belit, mudah dan dapat dipahami oleh masyarakat.
2. Kejelasan, kejelasan yang dimaksud adalah jelas secara teknis dan secara administratif.
3. Kepastian waktu, dalam pelayanan publik harus ada kepastian waktu dimana segala aktivitas sudah ditentukan waktunya.
4. Akurasi, pelayanan publik diterima dengan tepat, benar dan sah.
5. Keamanan, pelayanan publik yang diberikan memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung Jawab, penyelenggara pelayanan publik yang ditunjuk untuk

bertanggungjawab atas pemberian pelayanan terhadap masyarakat.

7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana, tersedianya sarana dan prasarana yang lengkap dalam mendukung proses pelayanan kepada masyarakat.
8. Kemudahan, akses layanan yang mudah diakses masyarakat dan layanan yang menggunakan teknologi telekomunikasi dan informasi.
9. Kedisiplinan, Kesopanan, Keramahan. Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
10. Kenyamanan, memberikan kenyamanan kepada masyarakat berupa menyediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi dan lingkungan yang indah dan sehat yang dilengkapi fasilitas pendukung lainnya.

Jadi, untuk menciptakan suatu pelayanan yang baik maka pelayanan harus berdasarkan prinsip-prinsip yang seperti dijelaskan sehingga pelayanan dapat berjalan secara efektif. Pelayanan publik yang baik akan memberikan kepuasan terhadap masyarakat sebagai penerima pelayanan.

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

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Pasal 1, disebutkan bahwa administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dalam pererbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendaya gunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Pelayanan administrasi kependudukan adalah pelayanan dibidang kependudukan yang diberikan oleh aparat pemerintah dan non pemerintah dari tingkat pusat sampai ketingkat desa atau kelurahan, RW, RT. Misalnya pengurusan izin nikah, KTP, KK serta surat keterangan (Sudjarwo, 2014).

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 bahwa pemerintah Kabupaten/Kota berkewajiban dan bertanggung jawab menyelenggarakan administrasi kependudukan antara lain pengelolaan dan penyajian data kependudukan skala Kabupaten/Kota yang dilakukan bupati/walikota. Dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota berkewajiban antara lain memberikan pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, dan menerbitkan dokumen kependudukan. Adapun tujuan administrasi kependudukan yaitu:

1. Tertib dalam database kependudukan
 - a. Terbangunnya database kependudukan yang akurat ditingkat Kabupaten/Kota, provinsi dan pusat.
 - b. Database kependudukan Kabupaten/Kota tersambung online dengan provinsi dan pusat menggunakan SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan).
2. Tertib dalam penerbitan NIK

3. Terbitnya dokumen kependudukan (KK, KTP, Akta Catatan Sipil, dll).

d. Identitas Kependudukan Digital (IKD)

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

Aplikasi Identitas Kependudukan Digital ini telah diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 tahun 2022 tentang standar dan spesifikasi perangkat keras, perangkat lunak, dan blanko KTP-El, serta penyelenggaraan identitas kependudukan digital. Identitas kependudukan digital adalah informasi elektronik yang digunakan untuk merepresentasikan dokumen kependudukan dan data balikan dalam aplikasi digital melalui gawai yang menampilkan data pribadi sebagai identitas yang bersangkutan. Fitur yang tersedia dalam aplikasi tersebut sangat beragam seperti:

- 1) Menu Data Keluarga terdapat biodata anggota keluarga yang telah terdaftar pada Kartu Keluarga (KK),
- 2) Menu Dokumen dibagi menjadi dua yakni Kependudukan dan Lainnya, pada menu Kependudukan tersedia file KTP elektronik dan Kartu Keluarga berbentuk digital, sedangkan pada menu Lainnya memiliki informasi berupa rekaman vaksin Covid-19, NPWP, SIM, daftar pemilih tetap tahun 2024, dan informasi Badan Kepegawaian Nasional (BKN),
- 3) Menu KTP Digital, akan muncul kode QR jika ingin memberikan data diri kepada orang lain,

- 4) Menu Pindai, dapat digunakan jika ingin melihat data diri orang lain yang dibagikan dengan memindai kode QR,
- 5) Menu Kunci yang berfungsi sebagai mengunci aplikasi. Pada segi keamanan, IKD telah dilengkapi sistem pencegahan tangkapan layar yang dapat meminimalisir penyalahgunaan biodata diri. Untuk saat ini, IKD masih tersedia pada *Play Store* atau perangkat Android, sedangkan untuk pengguna iPhone masih menunggu evaluasi dari Ditjen Dukcapil. Pada dasarnya, e-KTP masih tetap berfungsi bagi masyarakat yang tidak memiliki ponsel pintar, para lansia, dan masyarakat yang bertempat tinggal di pemukiman terpencil.

Implementasi program atau kebijakan pelayanan kependudukan memiliki korelasi yang kuat dengan berbagai aspek, termasuk kepuasan masyarakat, efisiensi administrasi, dan dampak sosial ekonomi. Implementasi yang baik dapat meningkatkan kepuasan masyarakat karena proses pelayanan yang mudah, persyaratan sederhana, dan pelayanan yang sesuai harapan. Selain itu, implementasi yang efektif dapat meningkatkan efisiensi administrasi, seperti percepatan proses pembuatan dokumen kependudukan dan integrasi data untuk berbagai keperluan. Dampak sosial ekonomi juga dirasakan, seperti masyarakat yang kurang mampu bisa mendapatkan bantuan sosial dan kegiatan ekonomi menjadi lebih mudah dengan terintegrasinya data kependudukan.

Elaborasi:

1. Kepuasan Masyarakat:

Implementasi kebijakan kependudukan yang baik, seperti program e-KTP, dapat meningkatkan kepuasan masyarakat jika prosedur pelayanan tidak rumit, persyaratan mudah dipenuhi, dan pelayanan sesuai dengan harapan. Pegawai atau aparat yang proaktif dalam memberikan informasi juga penting

untuk memastikan pelayanan yang prima, menurut sebuah riset dari Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama).

2. Efisiensi Administrasi:

Implementasi yang efektif dapat mempercepat proses pembuatan dokumen kependudukan, seperti e-KTP. Hal ini juga dapat meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan data kependudukan, yang penting untuk perencanaan dan evaluasi pembangunan, seperti yang disebutkan dalam sebuah jurnal dari Universitas Brawijaya.

3. Dampak Sosial Ekonomi:

Implementasi kebijakan kependudukan dapat memiliki dampak positif terhadap masyarakat. Misalnya, masyarakat yang terintegrasi dalam data e-KTP dapat mengakses bantuan sosial dari pemerintah. Selain itu, data kependudukan yang akurat dapat memfasilitasi kegiatan ekonomi seperti pembukaan rekening bank dan berbagai transaksi lainnya.

4. Faktor Pendukung:

Beberapa faktor pendukung yang penting untuk keberhasilan implementasi kebijakan kependudukan adalah adanya landasan hukum yang jelas, sarana prasarana yang memadai, dan kualitas sumber daya manusia yang kompeten. Pelatihan dan pengembangan SDM sangat penting untuk memastikan bahwa agen pelaksana aplikasi kependudukan memiliki kemampuan yang sesuai dengan petunjuk teknis.

5. Contoh Implementasi:

Program e-KTP adalah contoh implementasi kebijakan kependudukan yang memiliki tujuan untuk mencegah data penduduk ganda dan meningkatkan tertib administrasi kependudukan,

E. Metode Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif adalah jenis penelitian yang dimaksudkan untuk menafsirkan fenomena yang terjadi. Untuk mendeskripsikannya dari fenomena yang ada dalam suatu tulisan yang bersifat naratif, artinya data yang dihimpun berbentuk kata maupun kutipan- kutipan berdasarkan data dan fakta yang diungkap di lapangan untuk memberikan ilustrasi dalam memberikan dukungan terhadap penelitian yang berusaha disajikan (Siti Aminah dan Roikan, 2019)

Penelitian ini menggunakan jenis deskriptif yang dapat diartikan sebagai suatu proses pemecahan masalah yang di selidiki dengan menggambarkan keadaan subjek penelitian yang berdasarkan teori-teori yang ada. Penelitian deskriptif bertujuan untuk membuat penyederanaan atau gambaran secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat populasi di daerah tertentu. Metode Penelitian Deskriptif Kualitatif ini bertujuan untuk mengelola dan menggambarkan data serta informasi berdasarkan fakta-fakta yang tampak kemudian dianalisis lebih lanjut.

Lokasi penelitian merupakan wilayah dimana suatu penelitian dilakukan, penetapan suatu lokasi penelitian merupakan tahapan penting dalam penelitian. Adapun lokasi penelitian yang dipilih oleh peneliti adalah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Rencana penelitian akan dilakukan pada bulan Agustus 2024 hingga selesai.

F. Hasil dan Pembahasan

1. Implementasi Kebijakan Inovasi Pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) Di Kota Pekanbaru Tahun 2023 – 2024

Pemerintah telah menerapkan penggunaan Identitas Kependudukan Digital (IKD) pada tahun 2022 sesuai dasar hukum pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak dan Blangko Kartu Identitas Kependudukan Elektronik serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital. Identitas Kependudukan Digital adalah informasi elektronik yang digunakan untuk merepresentasikan dokumen kependudukan dan data balikan dalam aplikasi digital melalui smartphone. IKD ini dapat didownload melalui *playstore* maupun *appstore*.

IKD bertujuan untuk mengikuti penerapan teknologi informasi dan komunikasi mengenai digitalisasi kependudukan, meningkatkan pemanfaatan digitalisasi kependudukan bagi penduduk, mempermudah dan mempercepat transaksi pelayanan publik atau privat dalam bentuk digital, dan mengamankan kepemilikan identitas kependudukan digital melalui sistem autentikasi guna mencegah pemalsuan dan kebocoran data. Fungsi IKD adalah untuk pembuktian identitas, autentikasi identitas dan otorisasi identitas.

Persyaratan penggunaan IKD adalah Sudah perekaman KTP-el atau sudah memiliki KTP-el fisik, memiliki gawai pintar (smartphone), email dan internet. Berikut ini cara aktivasi IKD di smartphone:

1. Mendownload Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di *playstore* atau *appstore*,
2. Mengisi data NIK, Nomor Handphone dan Email,
3. Melakukan Swafoto untuk pemataman *Face Recognition*,
4. Pilih scan QRCode (Petugas Disdukcapil akan melaksanakan scan QR Code ini,
5. Cek email yang didaftarkan untuk mengaktivasi kode aktivasi IKD,

6. Masuk ke aplikasi IKD dengan pin yang dikirim di email, pin dapat diubah.

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

Peningkatan jumlah penduduk Kota Pekanbaru dari tahun 2021-2023, sebagaimana dijelaskan sebelumnya, menandakan pertumbuhan yang signifikan. Namun, mayoritas masyarakat di Kota Pekanbaru belum melakukan registrasi Identitas Kependudukan Digital (IKD), seperti yang disampaikan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, Irma Novrita. Penerapan aktivasi atau registrasi IKD sudah dimulai pada pertengahan Desember tahun 2022 lalu, dengan target sebesar 25 persen hingga saat ini hanya sekitar 1 persen dari total penduduk wajib E-KTP yang telah melakukan aktivasi IKD, dengan jumlah warga Pekanbaru yang sudah melakukan aktivasi sebanyak 59 ribu lebih dari total 798.843 orang yang wajib memiliki E-KTP. Hal ini menjadi penting mengingat perlunya keterlibatan seluruh lapisan masyarakat

dalam mengadopsi teknologi dan memanfaatkan layanan yang disediakan oleh pemerintah, termasuk IKD, untuk meningkatkan efisiensi dan pelayanan publik. Oleh karena itu, kesadaran dan partisipasi masyarakat dalam melakukan aktivasi IKD perlu ditingkatkan, sesuai dengan upaya yang terus dilakukan oleh pemerintah Kota Pekanbaru. Untuk itu, dirinya terus mengimbau masyarakat agar segera melakukan aktivasi IKD di UPTD Kecamatan (Olivia, 2023).

Terkait tentang implementasi pelaksanaan layanan IKD tersebut penulis juga melakukan wawancara dengan beberapa orang narasumber maka hasil wawancara tersebut akan penulis jabarkan dibawah ini yang mana masalahnya akan dipecahkan dengan menggunakan teori implementasi.

Teori Implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh George Edward III yang dikemukakan pada tahun 1980. Implementasi ialah suatu proses yang krusial karena sebegas dan sehebat apapun suatu kebijakan yang diambil kalau tidak dilakukan dengan perisapan yang matang Implementasinya tidak akan dapat mencapai tujuan yang di inginkan. Evaluasi implementasi Edward menyebutkan bahwa ada empat Variabel dalam Implementasi antara lain (Komunikasi, Sumberdaya, Watak, Struktur Birokrasi).

Adapun Indikator-Indikator dan pembahasannya adalah sebagai berikut :

a. Komunikasi

Salah satu bentuk usaha yang dilakukan oleh pihak disduk capil ialah dengan membuat iklan melalui media sosial Instagram dengan link

<https://www.instagram.com/reel/CmvW4ylqUPs/?igsh=dmxtaGcyYzVtMHd2> serta beberapa kegiatan sosialisasi yang dilaksanakan oleh Disdukcapil Kota Pekanbaru dalam meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang aplikasi IKD ini yang dilakukan secara

terus menerus agar mencapai seluruh masyarakat Kota Pekanbaru adapun Bukti pelaksanaan sosialisasi yang dilakukan secara konsisten antara lain sebagai berikut:

Gambar 6. Sosialisasi IKD di Universitas Islam Riau



Sumber : Data Disdukcapil Kota Pekanbaru Tahun 2025

Gambar 7. Sosialisasi IKD di POLDA Riau



Sumber : Data Disdukcapil Kota Pekanbaru

Tahun 2025

Gambar 8. Sosialisasi IKD di Kalangan Pemerintah Daerah



Sumber : Data Disdukcapil Kota Pekanbaru Tahun 2025

Gambar 9. Sosialisasi IKD di Kantor Lurah



Sumber : Data Disdukcapil Kota Pekanbaru Tahun 2025

Berkaitan dengan indikator komunikasi kita akan melihat tentang adanya sosialisasi yang dilakukan untuk mengenalkan layanan IKD kepada masyarakat. Berdasarkan hasil observasi penulis dilapangan memang benar tidak pernah dilakukan sosialisasi langsung kepada masyarakat. Pengenalan layanan IKD ini dilakukan melalui menyebarkan informasi melalui media elektronik. Ada bagian yang bertanggung jawab untuk memberikan informasi melalui media elektronik sehingga informasi mengenai

layanan IKD bisa diketahui oleh masyarakat. Pada saat melakukan observasi dilapangan saya melihat langsung bahwa pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru menyediakan pojok layanan IKD yang berguna sebagai informasi layanan mengenai proses pengurusan atau pengaktifan layanan IKD di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

Dari pendapat narasumber-narasumber diatas dapat dibuat analisa bahwa Sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Sudah Optimal walaupun tidak dilakukan secara langsung kepada masyarakat. Sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru melalui Sosialisasi pada sosial media dan melalui berita di web resmi Disdukcapil Kota Pekanbaru. Sosialisasi dikatakan berhasil karena terbukti dengan layanan IKD yang beroperasi terhitung tahun 2023 hingga tahun 2024 selama dua tahun berjalan sudah mencapai penggunaan sebanyak 8127 kali maka dengan demikian sudah tidak diragukan bahwa sebagian besar masyarakat sudah mengetahui akan adanya layanan IKD tersebut.

b. Sumberdaya

Fasilitas, fasilitas fisik juga merupakan faktor penting dalam implementasi kebijakan. Implementor mungkin memiliki staf yang mencukupi, mengerti apa yang harus dilakukannya dan memiliki wewenang, akan tetapi tanpa didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai, maka implementasi kebijakan tidak akan berhasil.

Gambar 10. Bukti Sumberdaya yang di Miliki Disdukcapil Kota Pekanbaru



Sumber : Data Disdukcapil Kota Pekanbaru Tahun 2025

Total anggaran penggunaan IKD (Identitas Kependudukan Digital) belum disebutkan secara eksplisit dalam informasi yang tersedia. Namun, ada beberapa poin terkait anggaran yang perlu diperhatikan:

- **Potensi Penghematan:**

Penggunaan IKD berpotensi menghemat anggaran, terutama dari segi biaya blanko KTP-el. Jika 25% pemilik e-KTP beralih ke IKD, penghematannya bisa mencapai sekitar Rp 13-Rp 14 ribu per KTP.

- **Biaya Blanko KTP-el:**

Pada tahun 2023, harga satu keping blanko KTP-el adalah Rp 10 ribu, ditambah biaya lain seperti listrik dan cleaning kit di beberapa daerah, sehingga totalnya bisa mencapai Rp 21 ribu.

- **Peningkatan Efisiensi:**

IKD bertujuan untuk meningkatkan efisiensi administrasi, karena masyarakat tidak perlu lagi menyiapkan berkas fisik seperti fotokopi KTP/KK.

- **Pendanaan Tambahan:**

Ditjen Dukcapil juga mendapatkan dukungan pendanaan dari Bank Dunia untuk mengoptimalkan pengembangan sistem dan infrastruktur IKD.

- **Pembangunan Pusat Data:**

Pembangunan pusat data server baru untuk IKD diperkirakan menelan anggaran hingga Rp 1,7 triliun.

Secara keseluruhan, meskipun rincian total anggaran penggunaan IKD belum tersedia,

implementasinya diharapkan dapat memberikan penghematan dan peningkatan efisiensi dalam pengelolaan administrasi kependudukan.

Dari penjelasan hasil wawancara tersebut dapat dianalisa bahwa Penggunaan aplikasi atau layanan IKD tersebut sangat mudah terbukti dengan masyarakat yang mudah mempelajari dan belum dijumpai masyarakat yang kesulitan dalam mengaplikasikan link pada website layanan IKD tersebut. Masyarakat akan sangat mudah memahami tata cara penggunaan layanan IKD tersebut karena didalam website resmi milik Disdukcapil telah dijelaskan secara detail tentang tata cara dan alur pelaksanaannya.

Berdasarkan hasil observasi penulis melihat dan mengakses link atau aplikasi pendaftaran layanan IKD penulis mendapati bahwa memang benar terkadang layanan IKD masih terus mengalami perubahan dan perbaikan. Kendala dalam proses *Log In* atau pendaftaran namun perihal penggunaan layanan IKD tersebut telah dijelaskan secara lengkap mengenai alur pendaftaran serta tatacara penggunaan layanan IKD tersebut. Perihal petugas pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru juga selalu siap sedia untuk menjelaskan kepada masyarakat yang tidak mengetahui adanya layanan IKD tersebut. Serta untuk pendaftaran aplikasi masyarakat harus memiliki smartphone sendiri karena setiap orang harus memiliki aplikasi IKD untuk pendaftaran karena satu akun untuk satu NIK.

c. Disposisi

Menunjuk karakteristik yang menempel erat kepada implementor kebijakan/program. Disposisi ini diartikan sebagai sikap para pelaksana untuk mengimplementasikan kebijakan. Dalam implementasi kebijakan menurut Edward III,

jika ingin berhasil secara efektif dan efisien, para implementor tidak hanya harus mengetahui apa yang harus mereka lakukan dan mempunyai kemampuan untuk mengimplementasikan kebijakan tersebut, tetapi mereka juga harus mempunyai kemauan untuk mengimplementasikan kebijakan tersebut. Hal-hal penting yang perlu diperhatikan pada variabel disposisi menurut Edward III antara lain:

Tanggapan masyarakat tentang pelayanan yang diberikan oleh petugas layanan Disdukcapil Kota Pekanbaru ialah sebagai berikut :

Gambar 11. Respon Masyarakat akan Pelayanan yang diberikan Disdukcapil Kota Pekanbaru



Sumber: Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melalui link <https://appdukcapil.pekanbaru.go.id/survey/result/26-sipenduduk diakses 27 Maret 2025>

- a) Pengangkatan birokrat, pemilihan dan pengangkatan personil pelaksana kebijakan haruslah orang-orang yang memiliki dedikasi pada kebijakan yang telah ditetapkan, lebih khusus lagi pada kepentingan warga. Disposisi atau

sikap para implementor yang tidak mau melaksanakan kebijakan yang telah ditetapkan akan menimbulkan hambatan-hambatan bagi tercapainya tujuan dari pengimplementasian kebijakan.

- b) Insentif, Edward III menyatakan bahwa salah satu teknik yang disarankan untuk mengatasi kecenderungan sikap para pelaksana kebijakan adalah dengan memanipulasi insentif. Pada umumnya, orang bertindak berdasarkan kepentingan mereka sendiri, maka memanipulasi insentif oleh pembuat kebijakan dapat mempengaruhi tindakan para pelaksana kebijakan. Dengan menambah keuntungan atau biaya tertentu mungkin dapat memotivasi para pelaksana kebijakan untuk dapat melaksanakan perintah dengan baik. Hal ini dilakukan dalam upaya memenuhi kepentingan pribadi (*self interest*) atau organisasi.

Berdasarkan hasil observasi ketertarikan masyarakat terhadap layanan IKD ini diterima dengan baik oleh masyarakat hal tersebut dibuktikan langsung dengan pernyataan masyarakat serta dengan melihat seberapa antusias pengemudi grab untuk menerima oerderan dari Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru melalui adanya layanan IKD tersebut. Hal ini harus diberikan apresiasi karena inovasi layanan IKD dapat dikatakan sudah berhasil dalam meningkatkan mutu pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru kepada masyarakat Kota Pekanbaru.

Dari wawancara dengan narasumber diatas dapat dibuat sebuah analisa bahwa masyarakat sangat antusias dengan adanya layanan IKD tersebut. Masyarakat merasa terbantu dan proses pengurusan jadi lebih mudah sehingga masyarakat tidak perlu takut terjadi kesalahan dan kekeliruan dalam proses

pendaftaran karena pihak Disdukcapil menjelaskan secara rinci tentang penggunaan aplikasi IKD tersebut.

d. Struktur Birokrasi

Menunjuk bahwa struktur birokrasi menjadi penting dalam implementasi kebijakan aspek ini mencakup dua hal penting, yaitu mekanisme dan struktur organisasi pelaksana sendiri. Meskipun sumber-sumber untuk mengimplementasikan suatu kebijakan sudah mencukupi dan para implementor mengetahui apa dan bagaimana cara melakukannya, serta mereka mempunyai keinginan untuk melakukannya, implementasi kebijakan bisa jadi masih belum efektif, karena terdapat ketidakefisienan struktur birokrasi yang ada. Kebijakan yang begitu kompleks menuntut adanya kerjasama banyak orang. Birokrasi sebagai pelaksana sebuah kebijakan harus dapat mendukung kebijakan yang telah diputuskan secara politik dengan jalan melakukan koordinasi yang baik. Menurut Edward III terdapat dua karakteristik yang dapat mendongkrak kinerja struktur birokrasi kearah yang lebih baik, yaitu dengan melakukan *Standard Operating Procedures* (SOPs) dan melaksanakan fragmentasi.

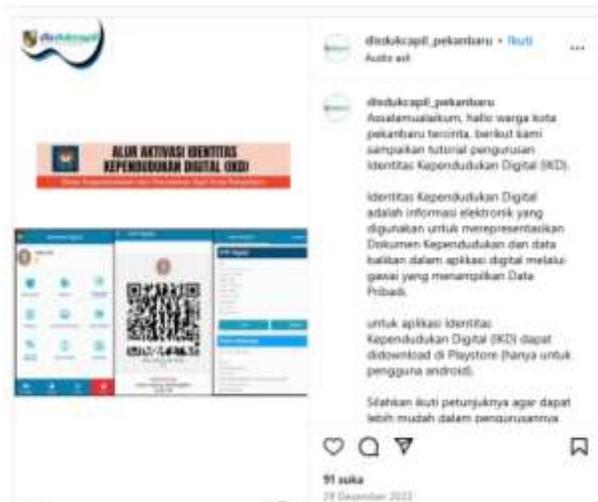
Gambar 12. SOP Pelayanan Disdukcapil yang di Pajang Di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru



Sumber : Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Tahun 2025

- a) *Standard Operating Procedures* (SPOs) adalah suatu kegiatan rutin yang memungkinkan para pegawai atau pelaksana kebijakan untuk melaksanakan kegiatan-kegiatannya setiap hari sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. SOP pelaksanaan jalannya program IKD ini disebutkan dalam SOP yang dimuat dalam sebuah video sosialisasi pada sosial media <https://www.instagram.com/reel/CmyW4ylqUPs/?igsh=dmxtaGeyYzVtMHd2>

Gambar 13. SOP IKD



Sumber: Instagram Disduk Capil Tahun 2022

- b) Fragmentasi adalah upaya penyebaran tanggung jawab kegiatan- kegiatan dan aktivitas-aktivitas pegawai diantara beberapa unit.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut telah ditetapkan sebuah analisa bahwa Proses pelaksanaan layanan IKD berlangsung dengan baik sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan yang mana awalnya masyarakat melakukan pendaftaran penggunaan layanan IKD pada website resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru kemudian pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru memproses setelah semua syarat dipenuhi oleh masyarakat. Berhubungan tentang waktu pelayanan juga disebutkan oleh masyarakat untuk menyelesaikan pengurusan pendaftaran NIK melalui layanan IKD tidak memerlukan waktu lama hal tersebut juga didukung oleh pernyataan dari pihak masyarakat.

2. Faktor Yang Mempengaruhi Implementasi Inovasi Pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) Di Kota Pekanbaru Tahun 2023 – 2024

Setelah melihat tentang implementasi inovasi Pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) Di Kota Pekanbaru Tahun 2023

– 2024 yang sudah hampir sempurna tentunya dibalik keberhasilan itu ada faktor-faktor pendukung dan dibalik masih ada yang tercapai itu tentu saja merupakan dipengaruhi oleh faktor penghambat. Maka untuk melihat faktor pendukung dan faktor penghambat dari adanya implementasi inovasi Pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) Di Kota Pekanbaru Tahun 2023 – 2024 penulis juga melakukan wawancara dengan narasumber antara lain sebagai berikut:

Faktor pendukung penerapan inovasi pelayanan publik meliputi dukungan kepemimpinan, profesionalisme aparatur, dan kelembagaan yang kuat, sedangkan faktor penghambatnya meliputi kurangnya kompetensi SDM, lemahnya pengawasan, dan budaya yang tidak mendukung inovasi.

Faktor Pendukung:

1. Dukungan Kepemimpinan:

Kepemimpinan yang visioner dan mendukung inovasi sangat penting untuk menciptakan lingkungan yang kondusif bagi penerapan inovasi.

2. Profesionalisme Aparatur:

SDM yang kompeten, terlatih, dan memiliki jiwa inovatif akan mampu mengimplementasikan inovasi dengan baik.

3. Kelembagaan yang Kuat:

Adanya aturan yang jelas, sistem pengawasan yang efektif, dan akuntabilitas yang baik akan mendukung keberhasilan inovasi.

4. Sosialisasi yang Luas:

Komunikasi yang efektif kepada masyarakat akan membantu mereka memahami dan menerima inovasi.

5. Penggunaan Teknologi:

Teknologi informasi dan komunikasi dapat mempermudah proses pelayanan dan meningkatkan efisiensi.

6. Budaya Inovatif:

Lingkungan kerja yang mendorong inovasi dan penghargaan atas ide-ide baru akan memotivasi pegawai untuk berinovasi.

7. Infrastruktur yang Memadai:

Tersedianya sarana dan prasarana yang memadai akan mendukung pelaksanaan inovasi.

8. Kolaborasi Lintas Sektor:

Kerjasama antara berbagai pihak yang terkait akan memperluas cakupan dan dampak inovasi.

Faktor Penghambat:

1. Kurangnya Kompetensi SDM:

Keterbatasan kemampuan aparatur dalam mengoperasikan teknologi baru atau memahami prosedur baru dapat menghambat inovasi.

2. Lemahnya Sistem Pengawasan:

Kurangnya pengawasan yang efektif dapat menyebabkan penyimpangan atau kegagalan dalam implementasi inovasi.

3. Budaya yang Tidak Inovatif:

Lingkungan kerja yang tidak mendukung inovasi atau resistensi terhadap perubahan dapat menghambat penerapannya.

4. Keterbatasan Anggaran:

Kurangnya anggaran yang tersedia untuk mendukung inovasi dapat menghambat implementasinya.

5. Hambatan Administratif:

Prosedur yang rumit dan birokrasi yang berbelit-belit dapat menghambat inovasi.

6. Kurangnya Sosialisasi:

Informasi yang tidak lengkap atau kurangnya komunikasi kepada masyarakat dapat menyebabkan ketidakpahaman atau resistensi terhadap inovasi.

7. Keterbatasan Infrastruktur:

Kurangnya sarana dan prasarana yang memadai dapat menghambat implementasi inovasi.

8. Stabilitas Internet:

Terganggunya stabilitas internet dapat menghambat inovasi yang mengandalkan teknologi digital.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut telah ditetapkan sebuah analisa bahwa faktor pendukung dan faktor penghambat adanya inovasi layanan IKD

ini adalah sebagai berikut

Gambar 14 Petugas yang Selalu sedia Memberikan Pelayanan



Sumber : Hasil Observasi Penulis di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Tahun 2025

a) Faktor Internal

Faktor pendukung keberhasilan ini terutama dikarenakan oleh petugas yang selalu siap sedia untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, setelah itu kemampuan komunikasi yang baik sehingga petugas mampu memberikan penjelasan yang mudah dimengerti dan di pahami oleh masyarakat yang ketiga didunia yang serbah online ini tentu saja sudah hampir seluruh masyarakat memiliki smarttphone sehingga akan memudahkan

proses pendaftaran.

b) Faktor eksternal

Faktor penghambatnya biasanya datang dari masyarakat yang terkadang tidak mau mendaftarkan IKD, atau ada masyarakat mau mendaftarkan namun syaratnya tidak tercukupi dan malas untuk datang kembali, terkadang ada juga masyarakat yang memang tidak memiliki smartphone dan tidak membawa smartphone mereka serta terkadang smartphone tidak mendukung untuk mendownload aplikasi karena memori yang penuh atau lain sebagainya.

Gambar 15 wawancara penulis berkaitan dengan ketertarikan masyarakat terhadap adanya layanan IKD



Sumber : Hasil Observasi Penulis di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Tahun 2025

Dari hasil wawancara tersebut penulis menyimpulkan bahwa memang banyak masyarakat yang berpendapat bahwa IKD ini belum berguna untuk mereka sehingga mereka tidak tertarik untuk melakukan pendaftaran padahal adanya Identitas Digital ini sangat memudahkan masyarakat untuk menyimpan identitas pribadi mereka tanpa takut tertinggal atau terjatuh.

G. Penutup

1. Kesimpulan

Kesimpulan dalam penelitian ini antara lain adalah sebagai berikut:

Pelaksanaan Implementasi Kebijakan Inovasi Pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD di Kota Pekanbaru ialah dilihat dari segi Komunikasi dilakukan dengan melaksanakan sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih kurang Optimal karena tidak pernah dilakukan sosialisai

secara langsung kepada masyarakat. Sumberdaya dapat dilihat dengan mengakses link atau aplikasi pendaftaran layanan IKD penulis mendapati bahwa memang benar terkadang layanan IKD masih terus mengalami perubahan dan perbaikan. Disposisi meninjau tentang ketertarikan masyarakat terhadap layanan IKD ini diterima dengan baik oleh masyarakat hal tersebut dibukrikan langsung dengan pernyataan masyarakat serta dengan melihat seberapa antusias pengemudi grab untuk menerima oerderan dari Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru melalui adanya layanan IKD tersebut. Hal ini harus diberikan apresiasi karena inovasi layanan IKD dapat dikatakan sudah berhasil dalam meningkatkan mutu pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru kepada masyarakat Kota Pekanbaru. Struktur birokrasi merupakan Proses pelaksanaan layanan andong berlangsung dengan baik sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan yang mana awalnya masyarakat melakukan pendaftaran penggunaan layanan IKD pada website resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru kemudian pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru memproses setelah semua syarat dipenuhi oleh masyarakat. Berhubungan tentang waktu pelayanan juga disebutkan oleh masyarakat untuk menyelesaikan pengurusan pendaftaran NIK melalui layanan IKD tidak memerlukan waktu lama hal tersebut juga didukung oleh pernyataan dari pihak masyarakat.

Faktor pendukung keberhasilan ini terutama dikarenakan oleh petugas yang selalu siap sedia untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, setelah itu kemampuan komunikasi yang baik sehingga petugas mampu memberikan

penjelasan yang mudah dimengerti dan di pahami oleh masyarakat yang ketiga didunia yang serbah online ini tentu saja sudah hampir seluruh masyarakat memiliki smarttphone sehingga akan memudahkan proes pendaftaran. Faktor pemghambatnya biasanya datang dari masyarakat yang terkadang tidak meu mendaftarkan IKD, atau ada masyarakat mau mendaftarkan namun syaratnya tidak tercukupi dan malas untuk datang kembali, terkadang ada juga masyarakat yang memang tidak memiliki smartphone dan tidak membawa smartphone mereka serta terkadang smasrphone tidak mendukung untuk mendwonload aplikasi karena memori yang penuh atau lain sebagainya.

2. Saran

Saran yang penuli berikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kepada pemerintah daerah khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru harus lebih aktif dalam mensosialisasikan adanya layanan IKD ini secara langsung seperti misalnya mengenalkan pada masyarakat akan pentingnya Idientitas digital ini melalu sosialisai diacara *Car Free Day* yang dilaksanakan di pusat kota pekanbaru setiap hari minggu.
2. Kepada masyarakat hendaknya mendukung layanan IKD dengan mendaftarkan NIK nya kepada idientitas digital sehingga program pemerintah untuk meningkatkan ke amanan penggunaan idientitas berhasil.
3. Kepada pemerintah pusat hendaknya terus berinovasi agar aplikasi IKD ini bisa digunakan dan dikung oleh semua smartphone yang masuk ke indonesia menjadi aplikasi bawaan.

H. Daftar Pustaka

- Agustino, L. (2016). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Alfabeta.
- Basri, A. B., Ramadhan, A. R., Alfiah, A., Fikri, W. K., Fadilah, M. R., Khaira, M., & Encep, M. (2023). Sistem Informasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Dalam Konsep Smart City Kota Bogor. *Karimah Tauhid*, 2(1).
- Harbani, P. (2016). *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta.
- Hardiansyah, Z. (2023). *Mengenal Identitas Kependudukan Digital atau KTP Digital dan Cara Membuatnya*. <https://tekno.kompas.com/read/2023/07/22/14450027/mengenal-identitas-kependudukan-digital-atau-ktp-digital-dan-cara-membuatnya>
- Nengtias, I. S., Susiantoro, A., & Hariyoko, Y. (2021). Implementasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kantor Kecamatan Jogoroto Kabupaten Jombang. *Praja: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 1(4)
- Nugroho, R. (2018). *Public Policy, Dinamika Kebijakan Publik, Analisis Kebijakan Publik, Manajemen Politik, Etika Kebijakan Politik*. Elexmedia Komputindo.
- Olivia, L. (2023). *KTP Masyarakat Pekanbaru Wajib Registrasi IKD*. <https://www.riauonline.co.id/kota-pekanbaru/read/2023/01/19/ktp-masyarakat-pekanbaru-wajib-registrasi-ikd-begini-caranya>
- Parsons, W. (2017). *Publik Policy pengantar Teori dan Praktik Analisis Kebijakan*. Kencana.
- 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), 80–88. <https://doi.org/10.31539/joppas.v4i2.6199>
- Sasongko, R. W. (2023). Implementasi Identitas Kependudukan Digital Di Kabupaten Bandung. *Jurnal Registratie*, 5(1), 69–86. <https://doi.org/10.33701/jurnalregistratie.v5i1.3148>
- Sudjarwo, H. (2014). *Buku Pintar Kependudukan*. Gramedia Widia Sarana Indonesia.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Syahrudin. (2019). *Implementasi Kebijakan Publik: Konsep, Teori dan Studi Kasus*. Nusamedia.
- Widanti, N. P. T. (2022). Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Jurnal Abdimas Peradaban*, 3(1). <https://doi.org/10.54783/ap.v3i1.11>
- Winarno, B. (2017). *Kebijakan Publik: Teori dan Proses*. Media Pressindo.