



UIN SUSKA RIAU

No.6463 /KOM-D/SD-S1/2024

**DIFUSI INOVASI PENGGUNAAN APLIKASI IDENTITAS  
KEPENDUDUKAN DIGITAL (IKD) PADA DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KOTA PEKANBARU**

© Hak cipta milik UIN

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruhnya dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau  
Untuk memenuhi sebagai syarat memperoleh  
Gelar Sarjana Strata Satu (S1) Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

**Oleh:**

**HERFINA AMALIA**  
**NIM. 12040320267**

UIN SUSKA RIAU

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM  
RIAU  
2024**

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**DIFUSI INOVASI PENGGUNAAN APLIKASI IDENTITAS  
KEPENDUDUKAN DIGITAL (IKD) PADA DINAS KEPENDUDUKAN  
DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PEKANBARU**


Disusun Oleh:

**Herfina Amalia**

**NIM. 12040320267**

Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal: 18 Januari 2024

Pembimbing,



**Dr. Toni Hartono., M.Si**

**NIP. 19780605 200701 1 024**

Mengetahui :

**Ketua Prodi Ilmu Komunikasi,**



**Dr. Muhammad Badri, M.Si**

**NIP. 19810313 201101 1 004**



2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA  
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
 FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas KM.15 No. 155 Tuah Madani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051  
 Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@Pekanbaru-indo.net.id

PENGESAHAN UJIAN MUNAQASYAH

Yang bertanda tangan dibawah ini adalah Penguji Pada Ujian Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:

Nama : Herfina Amalia  
 NIM : 12040320267  
 Judul Skripsi : Difusi Inovasi Penggunaan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

Telah dimunaqasyahkan pada Pada Sidang Ujian Sarjana Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau pada:

Hari : Senin  
 Tanggal : 04 Maret 2024

Dapat diterima dan disetujui sebagai salah satu syarat memperoleh gelar S.Ikom. pada Strata Satu (S1) Program Studi Ilmu Komunikasi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 04 Maret 2024



Prof. Dr. Imron Rosidi, S.Pd, M.A  
 NIP. 19871118 200901 1 006

Tim Penguji

Ketua/ Penguji I,

Dr. H. Arwan, M.Ag  
 NIP. 19660225 199303 1 002

Penguji III,

Mardiah Rubani S. Ag, M.Si  
 NIP.19790302 200701 2 023

Sekretaris/ Penguji II,

Edison, S.Sis., M.IKom  
 NIP. 19780416 202321 1 009

Penguji IV,

Hayatullah Kurniadi S.IKom, MA  
 NIP. 19890619 201801 1004



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas KM.15 No. 155 Tuah Madani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051  
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@Pekanbaru-indo.net.id

### PENGESAHAN SEMINAR PROPOSAL

Kami yang bertandatangan dibawah ini adalah Dosen Penguji pada Seminar Proposal Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:

Nama : Herfina Amalia  
NIM : 12040320267  
Judul : Difusi Inovasi Penggunaan Aplikasi Digital M-Paspor dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tembilahan

Telah Diseminarkan Pada:

Hari : Kamis  
Tanggal : 25 Mei 2023

Dapat diterima untuk dilanjutkan menjadi skripsi sebagai salah satu syarat mencapai gelar sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Ilmu Komunikasi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif kasim Riau.

Pekanbaru, 25 Mei 2023

**Penguji Seminar Proposal,**

Penguji I,

**Rafdeadi, M.A**  
NIP. 19821225 201101 1 011

Penguji II,

**Rusyda Fauzana, M. Si**  
NIP. 19840504 201903 2 011

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran Surat:

Nomor : Nomor 25/2021

Tanggal : 10 September 2021

### SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Herfina Amalia

NIM : 12040320267

Tempat/ Tgl. Lahir : Teluk Pinang, 28 Desember 2002

Fakultas/Pascasarjana : Dakwah dan Komunikasi

Prodi : Ilmu Komunikasi

Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya **Difusi Inovasi Penggunaan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru**

Menyatakan dengan sebenar-benarnya:

1. Penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\* dengan judul sebagaimana disebutkan diatas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\* saya ini, saya sampaikan bebas dari plagiat.
4. Apabila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/(Karya Ilmiah lainnya\*) saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 18 Januari 2023

buat pernyataan



**Herfina Amalia**  
NIM. 12040320267



- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pekanbaru, 18 Januari 2024

No. : Nota Dinas  
Lampiran : 1 (satu) Eksemplar  
Hal : Pengajuan Sidang Sarjana

Kepada yang terhormat,  
**Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi**  
di-

Tempat.

***Assalamua'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.***

Dengan Hormat,

Setelah kami melakukan bimbingan, arahan, koreksi dan perbaikan sebagaimana mestinya terhadap skripsi Saudara:

Nama : Herfina Amalia  
NIM : 12040320267  
Judul Skripsi : Difusi Inovasi Penggunaan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan untuk dimunaqasyahkan guna melengkapi tugas dan memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom.)

Harapan kami semoga dalam waktu dekat yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam sidang ujian munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian persetujuan ini kami sampaikan. Atas perhatian Bapak, diucapkan terima kasih.

***Wassalamua'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.***

Pembimbing,

**Dr. Toni Hartono., M.Si**  
**NIP. 19780605 200701 1 024**

Mengetahui :  
**Ketua Prodi Ilmu Komunikasi,**

**Dr. Muhammad Badri, M.Si.**  
**NIP. 19810313 201101 1 004**

## ABSTRAK

Nama : Herfina Amalia

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Topik : Difusi Inovasi Penggunaan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

Identitas Kependudukan Digital merupakan wujud digitalisasi dokumen kependudukan, representasi KTP dan KK melalui *smartphone*. Inovasi ini hadir sebagai solusi permasalahan pengadaan blangko KTP, keluhan KTP hilang, rusak, serta pemalsuan dokumen kependudukan. Penelitian ini dilakukan untuk menjelaskan proses difusi inovasi penggunaan aplikasi Identitas Kependudukan Digital oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi Identitas Kependudukan Digital merupakan data kependudukan berbasis online yang memberikan kemudahan akses dan verifikasi data dengan basis keamanan yang dimuat dalam *smartphone*. Namun, hingga saat ini penerapannya masih belum optimal. Proses difusi dimulai pada Januari 2023 hingga saat ini dengan melakukan sosialisasi secara struktural dari pemerintah kota Pekanbaru UPTD Kecamatan, RT/RW, hingga masyarakat dan melalui media sosial serta media massa dan media sosial Disdukcapil Kota Pekanbaru. Sistem sosial yang terlibat meliputi Kementerian Dalam Negeri, Disdukcapil Kota Pekanbaru, UPTD Kecamatan, dan seluruh lapisan masyarakat sebagai calon adaptor. Hingga saat ini pengguna aplikasi IKD mencapai 8% dari jumlah penduduk wajib EKTP, hal ini dipengaruhi oleh beberapa faktor yang meliputi kegunaan belum optimal, karakteristik inovasi, serta kebijakan dan regulasi pemerintah. Untuk selanjutnya diperlukan upaya yang dilakukan untuk menarik minat dan partisipasi masyarakat dalam penggunaan aplikasi Identitas Kependudukan Digital.

**Kata Kunci:** Difusi, Inovasi, aplikasi Identitas Kependudukan Digital



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis atau memuatnya dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
  - a. Pengujiannya hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengujiannya tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## ABSTRACT

Name : Herfina Amalia

Study Program : Communication Sciences

Title : Diffusion of Innovation in Using the Digital Population Identity (IKD) Application in the Pekanbaru City Population and Civil Registration Service

Digital Population Identity is a form of digitalization of population documents, representation of KTP and KK via smartphone. This innovation is present as a solution to the problem of procuring KTP blanks, complaints of lost, damaged KTPs, and falsification of population documents. This research was conducted to explain the process of diffusion of innovation in the use of the Digital Population Identity application by the Pekanbaru City Population and Civil Registration Service. This research uses a qualitative descriptive approach with data collection techniques through interviews, observation and documentation. The findings of this research show that the Digital Population Identity application is an online-based population data that provides easy access and verification of data on a security basis that is loaded on a smartphone. However, until now its implementation is still not optimal. The diffusion process began in January 2023 until now by carrying out structural socialization from the Pekanbaru city government, UPTD Subdistrict, RT/RW, to the community and through social media as well as mass media and social media of the Pekanbaru City Disdukcapil. The social systems involved include the Ministry of Home Affairs, Pekanbaru City Dukcapil Office, District UPTD, and all levels of society as potential adapters. Until now, IKD application users have reached 8% of the total population required for EKTP, this is influenced by several factors including suboptimal usability, innovation characteristics, as well as government policies and regulations. In the future, efforts are needed to attract public interest and participation in using the Digital Population Identity application.

Keywords: Diffusion, Innovation, Digital Population Identity application

Keywords: Diffusion, Innovation, Digital Population Identity application





- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang menjiptakan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

banyak hal yang bermanfaat untuk menjadikan pribadi penulis yang lebih baik untuk kedepannya.

Seluruh staff tata usaha Fakultas Dakwah dan Komunikasi yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan perihal surat menyurat selama perkuliahan dan proses penyelesaian skripsi ini

Kepada Ibu Hj. Irma Novrita, S. Sos selaku ketua Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, Ibu Fristy Muniarti, S.E selaku Ketua Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan Disdukcapil Kota Pekanbaru dan Bapak Muhammad Sepriwaldi, S.Kom selaku petugas layanan aktivasi aplikasi IKD di Disdukcapil Kota Pekanbaru yang telah memberikan izin, meluangkan waktu dan memberikan bantuannya dalam proses pengumpulan data penelitian, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Dan terimakasih kepada Nurkhoiriah, Nabila Putri Wulandari, Magi Aisyah putri, dan Dwi Puja Syaharani atas waktu dan bantuannya untuk memberikan data pada proses penelitian ini.

Terkhusus untuk kedua orang tua penulis yakni Bapak Rahmad dan Ibu Mawarti yang sangat berjasa dalam hidup penulis, yang selalu mendoakan penulis. Terimakasih atas kasih sayang, kesabarannya, nasehat, perhatian, dukungannya yang tak bisa tergantikan bagi penulis, sehingga penulis bisa mengecap indahny dunia pendidikan perguruan tinggi dan dengan ridho serta doanya Allah SWT. memberikan kelancaran dan kemudahan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Kepada keluarga penulis yaitu Masdah, S.Pd.I, Hermayati, S.Ak, Marlina, S.Pd, Ermaliana, S.Pd dan Herliza, S.Pd yang selalu memberikan motivasi, semangat, dukungan serta doanya untuk kelancaran dan kemudahan penulis dalam menempuh Pendidikan S1 hingga sampai menyelesaikan tulisan ini.

10. Kepada seluruh keluarga penulis yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis.
11. Kepada teman-teman seperjuangan terutama Kelas *Public Relations A* dan teman-teman mahasiswa Ilmu Komunikasi Angkatan 2020 yang turut memberikan semangat dan menemani penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Ilmu Komunikasi ini.
12. Kepada sahabat penulis yaitu Mizuin Nabita, Nur Mala Sari, Susi Septiani, yang telah menemani penulis kurang lebih enam tahun ini. Terimakasih atas semangat, dukungan, dan motivasinya selama ini.
13. Kepada Sobat Cemara selaku sahabat yang menemani penulis sekaligus teman seperjuangan yang turut memberikan dukungan kepada penulis dalam menjalankan Pendidikan di Jurusan Ilmu Komunikasi ini.
14. Kepada teman-teman KKN (Kuliah Kerja Nyata) yang telah kebersamai penulis selama kurang lebih dua bulan di Desa Pekan Kamis, Kecamatan

Tembilahan Hulu, Indragiri Hilir yang hingga saat ini memberikan dukungan, motivasi dan semangat kepada penulis.

Kepada seluruh pihak yang membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terimakasih atas kontribusi, dukungan serta bantuannya kepada penulis.

Penulis sepenuhnya menyadari ketidaksempurnaan tulisan ini, Hal ini disebabkan keterbatasan pengetahuan, kemampuan, pengetahuan serta wawasan dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis sangat menantikan saran dan kritik yang membangun guna meningkatkan potensi tulisan ini dalam memberikan kontribusi di bidang ilmiah di masa depan. Penulis berharap tulisan ini bisa bermanfaat serta menambah wawasan pembaca.



Hormat Saya,  
Penulis

Herfina Amalia

UIN SUSKA RIAU

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
ABSTRACT .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR TABEL .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN .....	x
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Penegasan Istilah .....	8
1.3 Rumusan Masalah .....	8
1.4 Tujuan Penelitian .....	9
1.5 Kegunaan Penelitian .....	9
1.6 Sistematika Penelitian .....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	11
2.1 Kajian Terdahulu .....	11
2.2 Landasan Teori .....	19
2.3 Kerangka Pemikiran .....	35
BAB III METODE PENELITIAN .....	37
3.1 Desain Penelitian .....	37
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	38
3.3 Sumber Data .....	38
3.4 Informan Penelitian .....	39
3.5 Teknik Pengumpulan data .....	40
3.6 Validasi data .....	42
3.7 Teknik Analisis Data .....	43
BAB IV GAMBARAN UMUM .....	45



2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

4.1	Sejarah Singkat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru .....	45
2.2	Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru .....	47
2.3	Visi dan Misi.....	47
2.4	Motto .....	48
2.5	Struktur Organisasi.....	49
2.6	Tugas dan Fungsi.....	49
2.7	Tugas Bidang .....	51
2.8	Pelayanan Publik di Disdukcapil Kota Pekanbaru .....	53
4.9	Aplikasi Identitas Kependudukan Digital Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.....	54
<b>AB V HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>56</b>
5. 1	Hasil Penelitian.....	56
5. 2	Pembahasan .....	86
<b>AB IV KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>102</b>
A.	KESIMPULAN.....	102
B.	SARAN .....	103
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>104</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>111</b>

## DAFTAR TABEL

Table 3	Data Informan Penelitian .....	39
Table 5	Jumlah Perbandingan Masyarakat Kota Pekanbaru yang Melakukan Aktivasi Aplikasi IKD .....	78



UIN SUSKA RIAU

### Hak Cipta Dan Himpun Undang-Undang

1. Dilindungi undang-undang sebagai karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## DAFTAR GAMBAR

<p>1. Dilekang 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagai atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.</p>	<p>1.1 Data Penduduk Pekanbaru, Wajib KTP-EL dan Perekaman KTP-EL.4</p> <p>2.1 Tampilan Aplikasi IKD .....32</p> <p>4.1 Bagan Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan jilid Kota Pekanbaru ..... 49</p> <p>5.1 Tampilan Aplikasi IKD setelah Login..... 62</p> <p>5.2 Sosialisasi dan Aktivasi IKD yang dilakukan Disdukcapil..... 67</p> <p>5.3 Stand layanan aktivasi IKD oleh Disdukcapil pada acara MTQ..... 68</p> <p>5.4 Dialog Kepala Disdukcapil di Radio dan Televisi terkait IKD ..... 70</p> <p>5.5 Tampilan himbauan aktivasi IKD di laman website Disdukcapil ..... 71</p> <p>5.6 Media berita online yang berbicara terkait aplikasi IKD ..... 71</p> <p>5.7 Postingan mengenai IKD di Instagram Disdukcapil ..... 72</p> <p>5.8 Tampilan Postingan Facebook Disdukcapil mengeni aplikasi IKD.. 72</p> <p>5.9 Diagram Presentase User IKD di Kota Pekanbaru..... 77</p> <p>5.10 Masyarakat yang sedang mengurus berkas dan sekaligus melakukan aktivasi aplikasi IKD ..... 86</p> <p>5.11 Tampilan layar Verifikasi Pendaftaran aplikasi IKD ..... 88</p> <p>5.12 Proses Alur Pendaftaran Aplikasi IKD..... 88</p>
--	--

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Draff Wawancara.....	111
Lampiran 2 : Dokumentasi.....	113



UIN SUSKA RIAU

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





## BAB I PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Inovasi pelayanan publik saat ini menjadi perhatian khusus dimata pemerintah. Tanggung jawab utama lembaga pemberi pelayanan adalah untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Namun, meskipun ada upaya yang dilakukan di Indonesia, kondisi layanan saat ini masih menuai kritik dari masyarakat. Menurut Surijadi dan Tamaela dalam Riska (2021), banyaknya pengaduan mengenai pelayanan publik menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tersebut masih kurang. Keluhan yang paling umum mencakup prosedur layanan yang rumit, ketidakjelasan jangka waktu penyelesaian, biaya selangit, persyaratan yang tidak jelas, dan pelayanan yang kurang efektif.<sup>1</sup> Untuk mematuhi kebijakan *One Agency One Inovation* dari Kementerian PAN dan RB, setiap kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah wajib menciptakan minimal satu inovasi pelayanan publik setiap tahunnya.<sup>2</sup> Setiap lembaga senantiasa berupa menciptakan berbagai inovasi untuk mempermudah sistem pelayanan publik di Indonesia, tanpa terkecuali bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang memberikan layanan berkaitan dengan data kependudukan warga negara Indonesia.

Melihat berbagai potret pelayanan publik kependudukan yang masih sering menjadi keluhan bagi masyarakat, bahkan tidak jarang ditemui kendala dalam penyelenggaraan pelayanan publik administrasi kependudukan. Salah satu permasalahan yang dihadapi adalah terjadinya kelangkaan blanko KTP elektronik. Selain itu, juga sering terjadinya kasus pemalsuan KTP elektronik dilingkungan masyarakat.<sup>3</sup> Peningkatan dan modernisasi sistem pelayanan masyarakat dapat dilakukan melalui berbagai pendekatan, termasuk pemanfaatan beragam aplikasi dan teknologi informasi. Dengan menerapkan strategi tersebut, interaksi, komunikasi, dan kolaborasi antar pengguna dapat ditingkatkan secara efektif dan cepat. Oleh karena itu, Dirjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri menawarkan perubahan inovatif sebagai solusi untuk memperbaiki sistem pelayanan kependudukan di Indonesia agar tercipta pelayanan yang lebih

<sup>1</sup> Riska Firdaus and Andi Ni'mah Sulfiani, "Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas Iii Kota Palopo," *Jurnal La Galigo Public Administration Journal* 4, no. 1 (2021).

<sup>2</sup> Choirul Saleh et al., "Public Service Innovation Process of Smart Kampung Program at Banyuwangi," *Jurnal Studi Komunikasi* 7, no. 1 (2023): 229–48.

<sup>3</sup> Widiyarta A and Humaidah I, "Implementasi Aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Dalam Mendorong Digitalisasi Di Kelurahan Jepara Kota Surabaya," *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan* 9, no. 18 (September 1, 2023): 43–51, <https://doi.org/10.5281/ZENODO.8310255>.



2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

mudah, efektif, dan fleksibel dengan meluncurkan aplikasi inovasi baru yang disebut dengan Identitas Kependudukan Digital (IKD) atau bisa dikenal dengan Identitas Digital.

Identitas Kependudukan Digital (IKD) merupakan salah satu terobosan baru dilakukan oleh Dirjen Dukcapil Kementerian Dalam Negeri untuk memberikan informasi elektronik yang dapat diakses melalui *smartphone* dalam bentuk aplikasi yang menampilkan informasi terkait identitas kependudukan. IKD merupakan salah satu bentuk inovasi pemanfaatan teknologi dan digitalisasi saat ini dimana dengan aplikasi ini identitas kependudukan yang awalnya dipresentasikan dalam bentuk fisik KTP elektronik beralih berbentuk digital. Dengan adanya aplikasi IKD Masyarakat tidak perlu membawa fisik KTP kemanapun, serta tidak perlu melakukan salinan KTP untuk kebutuhan pelayanan publik lainnya. Pada akhir tahun 2022 Kementerian Dalam Negeri mengumumkan rencana digitalisasi dokumen kependudukan bagi WNI yang telah memiliki KTP elektronik. Inisiatif ini menghasilkan terciptanya IKD yang memungkinkan warga yang telah mengaktifkannya dapat menerima informasi elektronik untuk berbagai keperluan. Layanan IKD menyelenggarakan pencatatan dokumen kependudukan dan informasi pribadi penduduk yang terintegrasi dengan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIADK) terpusat yang menawarkan akses informasi publik yang transparan dan dapat diandalkan dengan tetap menjamin privasi dan keamanan.<sup>4</sup> Aplikasi IKD dikembangkan sendiri oleh Ditjen Dukcapil, sehingga tidak memerlukan ketergantungan vendor dan anggaran khusus untuk pengembangannya. Selain itu, sistem IKD mengurangi biaya verifikasi data dalam pelayanan publik dengan menghilangkan kebutuhan akan perantara.<sup>5</sup>

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 72 tahun 2022 telah menetapkan aturan mengenai identitas digital yang meliputi perangkat keras, perangkat lunak, dan formulir KTP elektronik, serta penyelenggaraan identitas kependudukan digital. Menurut peraturan tersebut, identitas kependudukan digital mengacu pada informasi elektronik yang digunakan untuk mewakili dokumen kependudukan dan memuat data dalam aplikasi digital. Informasi yang disajikan melalui perangkat ini menampilkan data

<sup>4</sup> Yuk, Kenali Identitas Kependudukan Digital,” DUKCAPIL.KEMENDAGRI.GO.ID, accessed December 2, 2023, <https://dukcapil.kemendagri.go.id/blog/read/yuk-kenali-identitas-kependudukan-digital>.

<sup>5</sup> Mengenal Identitas Kependudukan Digital (IKD),” accessed December 3, 2023, <https://ditjendukcapil.labura.go.id/post/lihat/Apa-itu-Identitas-Kepen>.



2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

pribadi sebagai identitas individu yang bersangkutan.<sup>6</sup> Saat ini aplikasi IKD telah diimplementasi diberbagai daerah dan kota di Indonesia, salah satunya adalah Kota Pekanbaru.

Kota Pekanbaru merupakan salah satu kota yang ada di Provinsi Riau yang terdiri dari 15 kecamatan didalamnya. Sebagai ibukota Provinsi Riau, Kota Pekanbaru menjadi pusat pemerintahan dan perekonomian dengan jumlah penduduk yang cukup tinggi. Berdasarkan survei Badan Pusat Statistik Provinsi Riau jumlah penduduk periode tahun 2023 di Kota Pekanbaru mencapai 1.107.327 jiwa.<sup>7</sup> Sehingga kebutuhan akan identitas kependudukan menjadi hal yang sangat penting, secara otomatis kebutuhan akan pelayanan publik untuk mengurus dokumen kependudukan juga semakin tinggi, terutama dalam proses pembuatan dokumen identitas penduduk atau KTP.

Berdasarkan Data Konsolidasi Bersih (DKB) semester II tahun 2022 yang diperoleh dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru yaitu:<sup>8</sup>

Gambar 1.1 Data Penduduk Pekanbaru, Wajib KTP-EL dan Perekaman KTP-EL

**PEMERINTAH KOTA PEKANBARU**  
**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**  
Jalan Jenderal Sudirman No. 464 Komplek MPP Pekanbaru, Telp/Faks : (0761) 35463  
Website : <https://disdukcapil.pekanbaru.go.id> Email : [disdukcapilkotapekanbaru@gmail.com](mailto:disdukcapilkotapekanbaru@gmail.com)  
PEKANBARU – 28121

**JUMLAH PENDUDUK PEKANBARU, WAJIB KTP-EL DAN PEREKAMAN KTP-EL\***

KECAMATAN	JUMLAH PENDUDUK	WAJIB KTP	WAJIB KTP SUDAH REKAM	%
SUKAJADI	49.158	35.941	35.176	97,87%
PEKANBARU KOTA	27.339	20.108	19.677	97,86%
SAIL	25.995	18.612	18.175	97,65%
LIMA PULUH	45.433	33.910	33.242	98,03%
SENAPELAN	39.220	29.290	28.753	98,17%
RUMBAI BARAT	27.601	18.902	18.390	97,29%
BUKIT RAYA	106.273	75.984	74.440	97,97%
BINAWIDYA	78.078	54.121	52.848	97,65%
MARPOYAN DAMAI	148.974	105.318	103.006	97,80%
TENAYAN RAYA	114.275	80.371	78.521	97,70%
PAYUNG SEKAKI	100.343	72.775	71.297	97,97%
RUMBAI	101.869	72.772	71.155	97,78%
TUAHMADANI	154.653	106.007	103.480	97,62%
KULIM	53.770	37.552	36.600	97,46%
RUMBAI TIMUR	34.346	24.770	24.262	97,95%
<b>TOTAL</b>	<b>1.107.327</b>	<b>786.433</b>	<b>769.022</b>	<b>97,79%</b>

\*Berdasarkan Data Konsolidasi Bersih (DKB) Semester II Tahun 2022

Sumber. [disdukcapil.pekanbaru.go.id](https://disdukcapil.pekanbaru.go.id)

<sup>6</sup> R. R. V Aprilia and K. E Wahyudi, "Implementasi Program Identitas Kependudukan Digital (IKD) Di Balai RW Kelurahan Kalirungkut Surabaya," *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9, no. 19 (October 6, 2023): 645–50, <https://doi.org/10.5281/ZENODO.8415574>.

<sup>7</sup> Badan Pusat Statistik Provinsi Riau, " accessed December 2, 2023, <https://riaubps.go.id/indicator/12/32/1/penduduk-kabupaten-kota.html>.

<sup>8</sup> "Data Penduduk Kota Pekanbaru," Disdukcapil Kota Pekanbaru, February 26, 2021, <https://disdukcapil.pekanbaru.go.id/page/47-data-penduduk-kota-pekanbaru>.



2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Melalui data diatas dapat dilihat bahwa jumlah penduduk wajib KTP di Kota Pekanbaru kurang lebih mencapai 786.433 jiwa, sedangkan penduduk yang wajib perekam KTP mencapai 769.022 jiwa. Angka tersebut menandakan bahwa besarnya jumlah populasi wajib KTP elektronik di Kota Pekanbaru.

Faktanya semakin tinggi jumlah penduduk yang wajib KTP secara otomatis akan menyebabkan terjadinya berbagai permasalahan dalam proses pelayanan pembuatan KTP, seperti terbatasnya blangko E-KTP sementara kebutuhan atau pagu pembuatan KTP setiap hari tidak ada habisnya. Oleh karena itu munculnya inovasi Identitas Kependudukan Digital menjadi salah satu solusi yang dapat diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru selaku lembaga pemerintahan yang mempunyai fungsi penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam hal penciptaan perencanaan terkait pencatatan penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, kerjasama administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, serta peningkatan pelayanan administrasi kependudukan merupakan hal yang sangat penting.

Dirjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri menargetkan angka penyebaran aplikasi IKD pada tahun 2023 mencapai 25% setiap daerah atau kota. Namun, pada realitanya penerapan inovasi aplikasi identitas kependudukan digital (IKD) yang ditawarkan oleh Dirjen Dukcapil Kemendagri sebagai wujud peralihan e-KTP biasa menjadi KTP digital belum berjalan sesuai dengan harapan. Terutama di Kota Pekanbaru capaian persentase penduduk melakukan aktivasi IKD jauh dari target yang diharapkan. Hal ini disampaikan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Ibu Irma Novrita, S.Sos yang dikutip dari Riaupagi.com mengatakan bahwa *“Peralihan identitas kependudukan digital (IKD) masih rendah”* terhitung hingga Agustus 2023 masyarakat yang melakukan registrasi IKD hanya mencapai 66.000 orang. Melihat jumlah penduduk yang wajib e-KTP di Kota Pekanbaru, target yang ingin dicapai oleh Disdukcapil Kota Pekanbaru mencapai target minimal sekitar 175 ribu orang dari 700 ribu lebih masyarakat Pekanbaru yang memiliki e-KTP hingga akhir tahun 2023. Hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi Disdukcapil Kota Pekanbaru untuk meningkatkan antusias masyarakat untuk melakukan aktivasi IKD.<sup>9</sup>

Aplikasi IKD mulai dikenalkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Pekanbaru pada pertengahan Desember 2022. Namun berdasarkan

<sup>9</sup> Riaupagi Media Cyber, “Disdukcapil Ajak Warga Beralih ke Identitas Kependudukan Digital, yang Aktivasinya Masih Rendah,” Riaupagi.com, September 3, 2023, <https://riapagi.com/news/disdukcapil-ajak-warga-beralih-ke-identitas-kependudukan-digital-yang-aktivasinya-masih-rendah-202309036984/>.



2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Pengujiannya hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengujiannya tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

arahan Dirjen Dukcapil Kemendagri aplikasi IKD diterapkan melalui beberapa tahap agar dapat melihat kelebihan dan kekurangan Digital ID yang sedang dikembangkan saat ini. Sesuai dengan Permendagri aplikasi IKD juga diterapkan di Kota Pekanbaru dibawah arahan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Pada awal penggunaannya aplikasi IKD dilakukan uji coba kepada pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru agar mempermudah proses pemahaman aktivasi IKD bagi pegawai Disdukcapil Kota Pekanbaru sebelum aplikasi ini diimplementasikan kepada masyarakat umum. Disdukcapil pada Januari 2023 Disdukcapil mulai menghimbau masyarakat untuk mulai beralih dari KTP elektronik kepada KTP Digital menggunakan aplikasi IKD.<sup>10</sup>

Berbagai upaya sosialisasi dilakukan oleh Disdukcapil Kota Pekanbaru untuk mengenalkan inovasi baru IKD ini, walaupun pada awal ujicoba aplikasi ini belum disebarkan kepada masyarakat umum. Namun pada awal tahun 2023 pemerintah Kota Pekanbaru sudah mulai gencar memperkenalkan serta menerapkan aplikasi IKD. Pada tahap uji coba awal yang dimulai dari pertengahan Desember hingga Februari 2023 data penduduk yang melakukan aktivasi IKD mencapai 7.000 orang yakni satu persen lebih dari data yang telah merekam KTP elektronik.<sup>11</sup> Hingga saat ini Disdukcapil masih gencar melakukan berbagai upaya untuk memperkenalkan inovasi IKD kepada masyarakat Pekanbaru, mulai dari kegiatan sosialisasi, membuka stand registrasi IKD dan bahkan saat ini aktivasi IKD sudah bisa dilakukan di UPT Disdukcapil Kecamatan.

Minimnya pengetahuan tentang aplikasi IKD dan minat Masyarakat untuk melakukan aktivasi IKD menjadi salah satu faktor rendahnya persentase angka aktivasi di Kota Pekanbaru. Hal ini diungkap langsung oleh Kepala Disdukcapil Kota Pekanbaru yang dimuat dalam cakaplah.com bahwa "*Rendahnya capaian aktivasi IKD dikarenakan kurangnya minat warga untuk melakukan registrasi baik di Disdukcapil setempat maupun di Unit Pelaksana Teknik Dinas (UPTD) yang tersebar di 15 Kecamatan*" lanjutnya "*Bahkan dalam satu hari itu gak ada (yang melakukan registrasi di UPTD)*".<sup>12</sup> Hal ini menjadi penyebab hingga saat

<sup>10</sup> "Disdukcapil Pekanbaru Targetkan Tahun Ini Aktivasi IKD Capai 25 Persen," accessed December 2, 2023, <https://www.riauonline.co.id/kota-pekanbaru/read/2023/04/28/disdukcapil-pekanbaru-targetkan-tahun-ini-aktivasi-ikd-capai-25-persen>.

<sup>11</sup> "Pemko Pekanbaru Upayakan 25 persen Penduduk Teregistrasi IKD Tahun ini - Pekanbaru.go.id," Portal Resmi Pemerintah Kota Pekanbaru, February 28, 2023, <https://www.pekanbaru.go.id/index.php/p/news/pemko-pekanbaru-upayakan-25-persen-penduduk-teregistrasi-ikd-tahun-ini>.

<sup>12</sup> "Capaian IKD di Pekanbaru masih Jauh dari Target," cakaplah.com, accessed December 2, 2023, <https://www.cakaplah.com/berita/baca/100934/2023/07/30/capaian-ikd-di-pekanbaru-masih-jauh-dari-target/>.



2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ini capaian aktivasi IKD di Kota Pekanbaru masih jauh dari harapan serta target yang ditentukan oleh Dukcapil Kemendagri. Berbagai upaya komunikasi terus dilakukan Disdukcapil Kota Pekanbaru agar masyarakat lebih tertarik untuk menggunakan aplikasi IKD ini.

Proses difusi inovasi merupakan aspek penting dalam penciptaan dan pelaksanaan ide-ide baru yang bertujuan untuk mentransformasi masyarakat. Cara umum difusi adalah metode penyampaian konsep-konsep baru kepada masyarakat, baik melalui interaksi sosial atau media massa.<sup>13</sup> Menurut Rogers, difusi inovasi mengacu pada penyebaran asimilasi konsep atau objek baru secara terus menerus dalam upaya untuk mengubah suatu komunitas. Proses ini terjadi dalam jangka waktu tertentu dan melintasi lokasi yang berbeda-beda, seiring perpindahan dari area tertentu ke area lain dan dari satu bidang ke bidang lainnya. Hal ini pada akhirnya menjangkau sekelompok individu dalam suatu sistem sosial dan berdampak pada mereka.<sup>14</sup> Pada dasarnya sebuah inovasi berfokus pada unsur perbaikan yang bertujuan untuk membawa perubahan transformatif yang bermanfaat bagi semua orang. Pemerintah mempunyai kemampuan untuk menyediakan berbagai layanan untuk meningkatkan komunikasi dengan masyarakat umum, dengan cara yang lebih efektif, efisien dan tepat.<sup>15</sup> Sebuah inovasi bisa diterima oleh adaptor melalui beberapa pertimbangan keunggulan, kesesuaian, kerumitan, dapat diuji coba dan dapat diamati. Sehingga proses difusi inovasi merupakan penentu apakah sebuah inovasi dapat diterima atau ditolak oleh suatu sistem sosial.

Kajian mengenai inovasi Identitas Kependudukan Digital ini sudah diteliti oleh beberapa penulis sebelumnya, seperti yang dikaji oleh Agus Widiyarta (2023), IKD telah diimplementasikan di beberapa daerah, terutama pada kajian ini diimplementasikan di Kota Surabaya Kelurahan Jepara. Di Jepara Aktivasi IKD telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur, namun untuk meningkatkan serta memaksimalkan kegiatan tersebut diperlukan upaya sosialisasi yang terus menerus dilakukan untuk meningkatkan warga mengaktifkan Identitas Kependudukan Digital.<sup>16</sup> Hal ini sejalan dengan penelitian yang diungkap pada

<sup>13</sup> Mohamad Hasan As'adi, "Difusi Inovasi dan Adopsi Inovasi 99design.com (Studi Kasus di Yayasan Pondok Pesantren Wahid Hasyim Yogyakarta)," *Lisyabab: Jurnal Studi Islam dan Sosial* 1, no. 2 (December 30, 2020): 211–32, <https://doi.org/10.58326/jurnallisyabab.v1i2.29>.

<sup>14</sup> Muhammad Iqbal Khatami and Adhianty Nurjanah, "Difusi Inovasi dalam Penerapan Komunikasi Bencana pada Masa Mitigasi oleh Forum Pengurangan Risiko Bencana (FPRB)," *Jurnal Audiens* 3, no. 3 (July 6, 2022): 121–30, <https://doi.org/10.18196/jas.v3i3.13152>.

<sup>15</sup> Dwian Hartomi Akta Padma Eldo and Dyah Mutiarin, "Analisis Best Practice Inovasi Pelayanan Publik (Studi pada Inovasi Pelayanan 'Kumis MbahTejo' di Kecamatan Tegalgrejo Kota Yogyakarta)," *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik* 1, no. 2 (January 11, 2019): 156, <https://doi.org/10.24198/jmpp.v1i2.16753>.

<sup>16</sup> Widiyarta A and Humaidah I, "Implementasi Aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Dalam Mendorong Digitalisasi Di Kelurahan Jepara Kota Surabaya."



2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

artikel Rania Riska (2023) bahwa program aktivasi IKD dilaksanakan di Kelurahan Kalirungut, dalam proses implementasi ada beberapa factor yang mempengaruhi keberhasilan program IKD, proses komunikasi dilaksanakan dengan baik, sikapnya yang diterima dengan baik oleh masyarakat, sehingga sumber daya dalam melaksanakan program aktivasi IKD dengan baik.<sup>17</sup> Kajian mengenai implemetasi IKD ini juga diungkap pada artikel yang ditulis oleh Vivtania Salsa (2023) bahwa implementasi IKD pada Kecamatan Tambaksari telah berjalan dengan baik, IKD merupakan terobosan baru, maka tingkat pengetahuan maupun penguasaan masyarakat Kecamatan Tambaksari terhadap aplikasi itu IKD diharapkan semakin meningkat dan implementasi dapat berjalan dengan maksimal untuk menunjang proses pelayanan publik masyarakat di Kecamatan Tambaksari.<sup>18</sup> Sejauh ini penelitian mengenai aplikasi IKD masih terbatas pada kajian implementasi aplikasi IKD yang terbilang baru kepada masyarakat.

Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) masih terbilang baru, sehingga belum bisa diterapkan secara menyeluruh kepada masyarakat Kota Pekanbaru, bahkan untuk mencapai angka aktivasi hingga 25% pada tahun 2023 menjadi tantangan tersendiri bagi Disdukcapil Kota Pekanbaru. Berdasarkan pengamatan lapangan yang dilakukan pada 30 September 2023, peneliti melihat masih banyak masyarakat yang belum mengetahui keberadaan aplikasi IKD, bagaimana cara penggunaannya, serta fungsinya, walaupun pihak Disdukcapil Kota Pekanbaru sudah mengenalkan dan menyebarkan infromasi serta himbauan mengenai aktivasi aplikasi IKD ini melalui website resmi Disdukcapil, dan terus melakukan sosialisasi dengan berbagai sarana lainnya. Namun, hingga saat ini masih banyak masyarakat yang belum mengerti menggunakan serta mengadopsinya. Sehingga diperlukannya proses komunikasi yang tepat untuk memperkenalkan serta menyebarkan inovasi tersebut untuk memberikan perubahan bagi sistem pelayanan dokumen kependudukan di Kota Pekanbaru. Proses komunikasi ini biasanya dikenal dengan difusi inovasi. Dalam proses penyebaran sebuah inovasi, difusi inovasi merupakan konsep yang sangat penting diterapkan untuk mengetahui bagaimana tujuan utama tercapai, sehingga inovasi yang telah ditawarkan dapat diimplementasikan secara maksimal oleh masyarakat.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru terus melakukan komunikasi untuk memberikan edukasi tentang aplikasi Identitas Kependudukan

<sup>17</sup> Aprilia and Wahyudi, "Implementasi Program Identitas Kependudukan Digital (IKD) Di Balai RW Kelurahan Kalirungut Surabaya."

<sup>18</sup> Vivtania Salsa Bella and Widodo Djoko, "Implementasi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Dalam Menunjang Pelayanan Publik Masyarakat Di Kecamatan Tambaksari," *Jurnal Administrasi Publik* 6, no. 1 (2023): 14–31.



2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Digital (IKD) kepada masyarakat umum agar diadopsi serta memberikan manfaat bagi sistem sosial. Melihat potret permasalahan yang dihadapi oleh Disdukcapil Pekanbaru menyebarkan inovasi IKD membuat penulis tertarik untuk mengkaji secara mendalam bagaimana upaya difusi atau penyebaran inovasi IKD yang dilakukan oleh Disdukcapil agar meningkatkan minat masyarakat menggunakan IKD, serta mengungkap faktor-faktor yang memengaruhi proses difusi inovasi yang dilakukan oleh Disdukcapil dengan penelitian yang berjudul **“Difusi Inovasi Penggunaan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru”**

## 2.2 Penegasan Istilah

### 1. Difusi Inovasi

Proses difusi inovasi dapat digambarkan sebagai penyebaran ide atau penemuan baru melalui saluran komunikasi yang berbeda dalam suatu sistem sosial selama periode waktu tertentu.<sup>19</sup> Proses difusi inovasi merupakan proses komunikasi serta penyebaran yang dilakukan oleh Lembaga yang menciptakan inovasi agar inovasi tersebut diterima, serta diadopsi oleh system sosial atau kelompok tertentu dengan tujuan untuk menyelesaikan persoalan yang ada sehingga mencapai perubahan yang lebih baik. Proses penyebaran dilakukan dengan berbagai saluran komunikasi.

### 2. Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD)

Menurut Kementrian Dalam Negeri Identitas kependudukan digital (IKD) adalah informasi elektronik yang digunakan untuk mewakili file kependudukan dan mengembalikan data dalam aplikasi digital melalui perangkat yang menamalkan data pribadi sebagai identitas terkait.<sup>20</sup> Dengan kata lain aplikasi IKD adalah inovasi pengganti bentuk dokumen fisik KTP elektronik berbasis digital. Melalui aplikasi IKD dokumen kependudukan dapat diakses hanya melalui satu aplikasi yang tertuang dalam handphone. IKD merupakan inovasi yang diluncurkan oleh Kementrian Dalam Negeri dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan public serta mengurangi beban percetakan blangko KTP elektronik.

<sup>19</sup> Lukman Hakim et al., “Pengaruh Karakteristik Inovasi, Saluran Komunikasi dan Sistem Sosial dalam Difusi Inovasi terhadap Minat Masyarakat dalam Program Vaksinasi Covid-19 di Kecamatan Banjarbaru Selatan (Studi Kasus Vaksin Satu sampai dengan Booster di Puskesmas Sungai Besar Banjarbaru Selatan),” *Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan dan Kemasyarakatan* 17, no. 1 (February 13, 2023): 592, <https://doi.org/10.35931/aq.v17i1.1909>.

<sup>20</sup> “Apa itu IKD dan bagaimana proses aktivasinya?,” Disdukcapil Kota Pekanbaru, January 12, 2023, <https://disdukcapil.pekanbaru.go.id/post/172-apa-itu-ikd-dan-bagaimana-proses-aktivasinya>.





2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Hak Cipta dilindungi Undang-Undang  
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber: ©  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan diatas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Bagaimana Difusi Inovasi Penggunaan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru?

### **Tujuan Penelitian**

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui proses Difusi Inovasi Penggunaan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

### **Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik untuk penulis maupun masyarakat umum.

#### **Manfaat Secara Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan ilmu pengetahuan dibidang kajian komunikasi inovasi terutama dalam upaya penyebaran inovasi baru yang berbasis digital seperti aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil agar mempermudah pelayanan publik dan digunakan oleh Masyarakat.

#### **Manfaat Secara Akademis**

Secara akademis, Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat dan kontribusi terhadap pengembangan keilmuan Ilmu Komunikasi terutama konsentrasi Public Relations.

#### **Manfaat Secara Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rujukan kepada praktisi public relations dan peneliti selanjutnya sebagai referensi dalam pelaksanaan bidang keilmuan Public Relations. Hasil penelitian ini juga diharapkan menjadi rujukan dan evaluasi pihak pelayanan publik terutama Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, serta pihak-pihak yang menjadi unit sosial serta masyarakat agar mampu menerapkan komunikasi inovasi yang lebih baik untuk menyebarkan berbagai inovasi baru demi pengembangan terhadap pelayanan publik.



UIN SUSKA RIAU

## 1.6 Sistematika Penelitian

Sistematika penulisan menggambarkan secara singkat system penulisan beserta ringkasan isi dari setiap bagiannya. Sistematika penulisan yang akan dibahas meliputi beberapa bab yaitu:

### BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini akan membahas mengenai latar belakang masalah, penegasan istilah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penelitian.

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini akan diulas mengenai kajian terdahulu, kajian teori, dan kerangka berpikir.

### BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang pendekatan penelitian, jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, sumber data, informan penelitian, teknik pengumpulan data, validitas data, dan teknik analisis data

### BAB IV GAMBARAN UMUM

Gambaran umum berisi tentang lokasi penelitian, yaitu menjelaskan tentang sejarah, visi dan misi, dan struktur organisasi, relevansi objek dan subjek penelitian

### BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menyajikan hasil dan pembahasan penelitian tentang bagaimana difusi inovasi penggunaan aplikasi identitas kependudukan digital (IKD) yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru kepada masyarakat.

### BAB VI PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran dari penelitian yang dilakukan.

### DAFTAR PUSTAKA

### LAMPIRAN-LAMPIRAN

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak cipta dilindungi Undang-Undang  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengemukakan sumbernya  
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

UIN Suska Riau  
Universitas Islam Sumatera Utara  
Jurnal Ilmiah  
Syaikh Kasim Riau

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### Kajian Terdahulu

Sebagai bahan pertimbangan dalam penelitian ini, maka penulis mencantumkan beberapa artikel terdahulu yang relevan dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Dengan adanya penelitian tersebut diharapkan dapat menjadi referensi dan pendukung dalam penyusunan penelitian penulis. Penelitian mengenai Difusi Inovasi dibidang pelayanan publik sudah banyak dikaji sebelumnya, seperti:

Pertama, artikel oleh Zukhrufi Syasdawita, Rizqi Bachtiar (2022) berjudul **"Difusi Inovasi Aplikasi Pengaduan Online Masyarakat APEKESAH Kota Batam Tahun 2020 (Studi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batam)"**. Penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana difusi inovasi aplikasi apekesah pada masyarakat kota Batam. Penelitian ini menganalisis bagaimana difusi inovasi aplikasi apekesah pada masyarakat kota Batam dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif melalui data primer dan sekunder yang diperoleh dari wawancara yang dilakukan dengan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batam. Melalui analisis teori Difusi Inovasi milik Everett M. Rogers dan Floyd Shoemaker dengan menganalisis 4 indikator utama yaitu inovasi, jangka waktu, anggota sistem sosial, dan saluran komunikasi, dapat dilihat bahwa aplikasi apekesah belum secara keseluruhan telah memenuhi indikator dari difusi inovasi khususnya indokator inovasi yakni kerumitan. Selain itu, dari penelitian ini terdapat perbedaan jangka waktu masyarakat Kota Batam dalam mengadopsi aplikasi apekesah yang dapat dilihat dari perbedaan berdasarkan tipe anggota sosial dan saluran komunikasi yang digunakan Dinas Komunikasi Kota Batam dengan media massa maupun interpersonal.<sup>21</sup> Persamaan dengan penelitian ini adalah membahas mengenai difusi inovasi dan metode yang digunakan, serta teori yang digunakan adalah menggunakan teori difusi inovasi. Sedangkan perbedaannya dengan penelitian penulis adalah objek yang diteliti yaitu aplikasi APEKESAH, sedangkan penulis membahas mengenai aplikasi IKD. Serta perbedaan tempat lokasi penelitian yang dilakukan oleh penulis.

Kedua, penelitian tentang difusi inovasi juga dilakukan oleh Nana Sutisna, Muhaemin, dan Aditya Ramadhan (2022) yang dituangkan dalam penelitian

<sup>21</sup> Zukhrufi Syasdawita, "Diffusion Of Innovation Application Complaint Online Community Apekesah In Batam City In 2020 (Study In The Department Of Communication And Informatiss Batam)," *Journal of Governance Innovation* 4, no. 1 (March 31, 2022): 84–100, <https://doi.org/10.36636/jogiv.v4i1.686>.



2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Pengujiannya hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengujiannya tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

berjudul **“Difusi Inovasi Aplikasi Siputeri Dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Publik di Pemerintah Kabupaten Pandeglang.”** Penelitian ini bertujuan menganalisis strategi komunikasi inovasi dalam pelayanan informasi publik dengan peluncuran aplikasi SIPUTERI di Kabupaten Pandeglang. Dengan menggunakan pendekatan penelitian kualitatif melalui studi deskriptif, teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi langsung partisipan, dan dokumentasi. Menggunakan teori Difusi Inovasi Rogers Pemerintah Kabupaten Pandeglang menyusun strategi komunikasi untuk meluncurkan inovasi baru yaitu aplikasi SIPUTERI. Kebutuhan akan sebuah informasi yang dapat diakses dengan cepat dan mudah, telah menjadi kondisi yang tidak terelakkan. Informasi yang didapat akan memudahkan berbagai pihak mengambil keputusan, kemajuan teknologi menuntut semua pihak berbenah dan mengikuti perkembangan zaman. Sebagai pengelola pemerintah juga dituntut menyediakan informasi yang cepat dan mudah diakses. Ini bertujuan selain untuk mempercepat akselerasi pembangunan juga sebagai bentuk pemberian pelayanan kepada masyarakat dan keterbukaan informasi. Pada tahun 2022, Diskomsantik Kabupaten Pandeglang meluncurkan aplikasi SIPUTERI berbasis android. Difusi inovasi yang dilakukan oleh Diskomsantik Kabupaten Pandeglang melalui peluncuran aplikasi SIPUTERI dianggap telah memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi publik melalui aplikasi-aplikasi yang ada di setiap organisasi perangkat daerah di lingkungan pemerintah Kabupaten Pandeglang yang selama ini tak terintegrasi.<sup>22</sup> Persamaan penelitian ini adalah sama-sama mengkaji tentang difusi inovasi dalam upaya memberikan pelayanan kepada masyarakat serta persamaan metode penelitian yang dilakukan dan teori yang digunakan. Sedangkan perbedaannya dengan penelitian ini adalah lokasi penelitian, dan objek pelayanan yang diteliti berbeda

Ketiga, proses difusi inovasi menjelaskan secara spesifik aktivitas yang dilakukan oleh Inovator dalam memperkenalkan inovasinya untuk digunakan oleh Masyarakat. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nadya Caesarany, Devia Roselina, Garry Vardy Karwur (2019) dengan judul **“Difusi Inovasi Humas Kementerian Sosial Indonesia Dalam Menyebarluaskan Inovasi Program E-Warong”**. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menggambarkan aktivitas humas dalam menyebarluaskan informasi program e-warong dan untuk mengetahui faktor penghambat dalam menjalankan aktivitas humas tersebut. Difusi inovasi digunakan untuk mengetahui dan menggambarkan aktivitas humas dalam menyebarluaskan informasi program e-warong dan untuk

<sup>22</sup> Zana Sutisna, Muhaemin Muhaemin, and Aditya Ramadhan, “Difusi Inovasi Aplikasi Siputeri Dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Publik di Pemerintah Kabupaten Pandeglang,” *Jurnal Ilmu Politik dan Pemerintahan* 8, no. 2 (December 5, 2022), <https://doi.org/10.37058/jipp.v8i2.5746>.



2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mengetahui faktor penghambat dalam menjalankan aktivitas humas. Penelitian yang dilakukan dengan metode kualitatif melalui teknik wawancara dilihat bahwa upaya yang dilakukan oleh humas Kementerian sosial untuk memperkenalkan inovasi program E-Warong kepada masyarakat meliputi perencanaan serta pengambilan keputusan dalam menyebarluaskan informasi e-warong, menginformasikan dan melaksanakan penyebaran, serta melakukan evaluasi terhadap penyebaran informasi e-warong yang telah dilakukan. Salah satu faktor yang menghambat penyebaran informasi adalah pemilihan saluran komunikasi yang tidak sesuai dengan target audiens, penyebaran tersebut sudah dilakukan cukup baik walaupun masih ada kekurangan. Untuk penelitian ini, analisis data kualitatif digunakan dengan menggunakan model interaktif yang dikembangkan oleh Matthew B. Miles dan Michael Huberman.<sup>23</sup> Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah sama-sama mengkaji tentang proses difusi inovasi dalam menyebarkan inovasi berbasis digital, serta metode dan teori yang digunakan. Perbedaan dengan penelitian ini adalah lokasi penelitian, metode analisis yang digunakan, serta objek penelitian yang dikaji, pada penelitian ini membahas mengenai program e-warong sedangkan penulis akan melakukan penelitian mengenai aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD).

Keempat, kajian mengenai inovasi pelayanan publik juga sudah pernah dilakukan, seperti dari artikel yang ditulis oleh Ragil Fitri Rahayu dan Ibrahim (2023) dengan judul **“Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka.”** Penelitian ini mengkaji mengenai implementasi inovasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (dukcapil) Kabupaten Bangka. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teori Difusi Inovasi Everett M. Rogers, dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sementara metode atau teknik analisis data yang digunakan dalam kajian ini yaitu model Miles dan Huberman yang terdiri atas reduksi data, penyajian data dan kesimpulan atau verifikasi. Implementasi inovasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Bangka sebagai upaya merespon INPRES No.3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, terus dilakukan. Namun, realitasnya masih terdapat masalah yang cukup kompleks terkait masalah kependudukan. Analisis melalui teori difusi inovasi Rogers dilihat bahwa ada beberapa inovasi yang dikembangkan oleh Disdukcapil Bangka yaitu BANGMUDA (Bangka Mudah Dapat Akta), Gerbang Terindak dan Matras Bangka. Implementasi daripada

<sup>23</sup> Nadya Caesary, Devia Roselina, and Garry Vardy Karwur, “Difusi Inovasi Humas Kementerian Sosial Republik Indonesia Dalam Menyebarluaskan Inovasi Program E-Warong,” *Jurnal Ilmu Komunikasi* 7, no. 2 (2019): 254–66.



2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

inovasi pelayanan berbasis *E-Government* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (dukcapil) Kabupaten Bangka masih belum optimal.<sup>24</sup> Persamaan penelitian ini adalah kajian penelitian tentang inovasi dan pelayanan publik serta metode dan teori yang digunakan sama dengan penelitian yang akan dilakukan. Sedangkan perbedaannya adalah objek yang diteliti, dalam penelitian ini mengkaji mengenai pengimplemetasian inovasi, sedangkan penelitian yang akan dilakukan peneliti berfokus pada proses difusi dari inovasi pelayanan publik pertama inovasi aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). Selain itu, perbedaan juga terletak pada lokasi penelitian.

Kelima, dikaji mengenai beberapa inovasi pelayanan publik lainnya seperti artikel yang ditulis oleh Mona Melinda, Syamsurizaldi, dan Muhammad Ichsan Kabullah (2020) dengan judul **“Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (PADUKO) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang”**. Artikel ini ditulis untuk menggali secara mendalam tentang inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (PADUKO) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Padang Panjang. Inovasi ini hadir karena adanya tuntutan Masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Padang Panjang. Dalam penelitian ini, membahas sembilan belas inovasi pelayanan inovasi yang dikaji secara mendalam menggunakan teori atribut inovasi oleh Everett M. Rogers melalui teknik wawancara. Berdasarkan penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa inovasi (PADUKO) diterima oleh Masyarakat, dan sesuai dengan elemen inovasi yang dikembangkan oleh Rogers inovasi ini juga memberikan keuntungan waktu yang lebih efisien dan cepat bagi Masyarakat. Penelitian ini hanya berfokus mengungkap keuntungan dan kelemahan inovasi pelayanan yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Padang Panjang. Pendekatan deskriptif kualitatif digunakan dalam penelitian ini, dengan menggunakan teknik wawancara, dokumentasi, dan observasi untuk pengumpulan data. Teknik purposive sampling digunakan untuk memilih sampel penelitian. Untuk menjamin keabsahan data, penulis menerapkan metode triangulasi sumber.<sup>25</sup> Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis terletak pada objek yang diteliti. Pada artikel ini mengkaji tentang inovasi pelayanan publik PADUKO yang diuji menggunakan teori atribut inovasi Rogers. Sedangkan penelitian yang akan dilakukan berfokus pada proses difusi inovasi Dukcapil

<sup>24</sup> Ragil Fitri Rahayu and Ibrahim Ibrahim, “Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka,” *Jurnal Studi Inovasi* 3, no. 1 (January 30, 2023), <https://doi.org/10.52000/jsi.v3i1.128>.

<sup>25</sup> Mona Melinda, Syamsurizaldi Syamsurizaldi, and Muhammad Ichsan Kabullah, “Innovation of Online Population Administrative Services (PADUKO) by The Department of Population and Civil Registration of Padang Panjang City,” *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan* 19, no. 2 (December 31, 2020): 202–16, <https://doi.org/10.35967/njip.v19i2.115>.



2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagai atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yaitu aplikasi Identitas Kependudukan Digital kepada Masyarakat dengan menggunakan teori difusi inovasi oleh Rogers. Selain itu, perbedaan pada penelitian ini adalah, lokus dan subjek penelitian yang berbedaa. Sementara persamaan pada penelitian ini adalah metode penelitian serta Teknik Pengumpulan data yang digunakan, serta teori yang digunakan sama-sama teori Difusi Inovasi oleh Everett M. Rogers.

Keenam, hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Achmad Budi Isharyono dan Dra. Susi Hardjati (2023) yang berjudul **“Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Go-Online (Gool) Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo”** inovasi Go-Online hadir untuk mempermudah pelayanan administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Probolinggo yang dilatarbelakangi oleh banyaknya keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang ada terutama pelayanan yang berbasis online, untuk menghadapi hal tersebut Disdukcapil meluncurkan inovasi yang dinamakan Gool. Inovasi berdasarkan teori atribut inovasi dari Rogers, dinilai berdasarkan beberapa indikator yaitu *Relative advantage*, *Compatibility*, *Complexity*, *Triability*, *Observability*. Berdasarkan penelitian dapat ditarik kesimpulan bahwa masyarakat cenderung lebih suka menggunakan layanan offline dibandingkan layanan online hal ini dikarenakan masih masa transisi budaya masyarakat sehingga membutuhkan waktu untuk menerapkan inovasi tersebut. Sosialisasi gencar dilakukan oleh Disdukcapil sebagai masa penyesuaian. Inovasi ini masih dinilai memiliki kelebihan dan kelemahan bagi masyarakat Purbolinggo. Inovasi ini dinilai memberikan kemudahan efisiensi waktu dibandingkan dengan layanan offline, sehingga masyarakat akan lebih cepat mengurus berbagai layanan di Disdukcapil.<sup>26</sup> Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan penulis adalah fokus penelitian, dimana penulis membahas mengenai proses difusi/penyebaran sebuah inovasi, yaitu aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) sedangkan pada artikel ini hanya mengkaji tentang inovasinya saja yaitu pelayanan administrasi online (Gool). Selain itu penelitian penulis akan dilakukan di Disdukcapil Kota Pekanbaru, sedangkan penelitian ini dilakukan di Disdukcapil kota Probolinggo. Persamaan artikel penelitian ini dengan penelitian penulis adalah sama-sama menggunakan metode deksripsi kualitatif dengan metode pengumpulan data menggunakan wawancara dan observasi.

Ketujuh, inovasi pelayanan publik menjadi salah satu solusi pemerintah untuk mewujudkan pelayanan yang lebih baik, sejalan dengan artikel oleh Toni

<sup>26</sup> Achmad Budi Isharyono, Dra Susi Hardjati, and M Ap, “Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Go-Online (Gool) Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo,” *Jurnal Ilmiah Riset dan Pengembangan* 8, no. 5 (2023): 49–57.



2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Hartono, Febby Amelia Trisakti, Gista Aprilia (2021) berjudul **“Smart City Madani: Dolusi Berbasis Inovasi Pada Pemerintahan Kota Pekanbaru, Riau.”** Artikel ini disajikan untuk menjawab pelayanan publik yang dilakukan Pemerintah Kota Pekanbaru melalui penggunaan *Smart Card* Madani, dengan menggunakan metode kuantitatif yang datanya diperoleh dari wawancara, observasi dan dokumentasi. Pelayanan publik yang dilakukan pemerintah Kota Pekanbaru melalui penggunaan *Smart Card* Madani. Melalui teori difusi inovasi dari Rogers, dengan empat elemen yaitu inovasi, saluran komunikasi, waktu, dan sistem sosial. *Smart card* madani merupakan sistem berbasis pada kartu pintar yang dapat menciptakan budaya baru sebagai titik perubahan perilaku menjadi lebih baik dalam proses pembangunan. *Smart city* menjadi solusi permasalahan yang terjadi di Kota Pekanbaru, Dimana *smart city* madani mampu memberikan kemudahan pelayanan publik yang berbasis digital seperti penggunaan uang elektronik, sebagai alat transaksi nontunai dilembaga pendidikan, bandara, dan supermarket, dan sebagai alat untuk absen ASN di Pekanbaru.<sup>27</sup> Persamaan penelitian dengan penelitian yang dilakukan penulis adalah melihat proses inovasi dalam bidang pelayanan publik yang dapat menciptakan efektifitas, dan efisiensi birokrasi dan metode yang digunakan. Sedangkan perbedaannya adalah pada objek penelitian yang dikaii, penulis meneliti inovasi aplikasi Identitas Pendudukan Digital (IKD), sedangkan penelitian ini membahas mengenai inovasi Smart Madani. Selain itu, perbedaan terletak pada lokasi penelitian dan waktu penelitian yang dilakukan oleh penulis.

Kedelapan, Selaras dengan penelitian tersebut, artikel yang ditulis oleh Ila Farida dan Dewi Ambarwati (2023) dengan judul **“Inovasi Pelayanan Publik Dalam Penerbitan E-KTP Berbasis E-Adminduk pada Kecamatan Kepanjen Kabupaten Malang”** juga melihat inovasi pelayanan publik dalam proses penerbitan E-KTP yang berbasis E-Adminduk. Hal ini menjadi indikator teknik pelayanan pemerintahan dan sebagai solusi berbagai hambatan yang ada dilapangan melalui terobosan baru yang akan mengoptimalkan pelayanan sebelumnya. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, dengan memanfaatkan teknik pengumpulan data berupa metode observasi dan wawancara mendalam dengan kepala pelayanan publik di kantor Kecamatan Kepanjen. Berdasarkan penelitian ini menunjukkan bahwa ada beberapa strategi yang dilakukan oleh birokrat kecamatan melalui inovasi *“One Day Service”* sebagai wujud implementasi prinsip-prinsip yang tercantum dalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 mengenai Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Terutama dalam

<sup>27</sup> Koni Hartono, Febby Amelia Trisakti, and Gista Aprilia, “Smart Card Madani: Solusi Berbasis Komunikasi Inovasi pada Pemerintahan Kota Pekanbaru, Riau,” *Jurnal Riset Komunikasi* 4, no. 2 (August 22, 2021): 232–46, <https://doi.org/10.38194/jurkom.v4i2.288>.





2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

fokus penelitian penerbitan E-KTP berbasis E-Adminduk di kantor Kecamatan Kepanjen Kabupaten Malang.<sup>28</sup> Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan penulis adalah sama-sama membahas tentang inovasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, serta metode pengumpulan data yang digunakan sama-sama menggunakan teknik wawancara dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Perbedaannya dengan penelitian penulis terletak pada fokus yang diteliti, dimana peneliti membahas mengenai bagaimana proses difusi atau penyebaran inovasi aplikasi IKD, sedangkan artikel ini mengkaji mengenai inovasi pelayanan E-Adminduk. Teori yang digunakan pada penelitian ini juga berbeda, penulis menggunakan teori difusi inovasi. Selain itu juga, lokasi dilakukannya penelitian juga berbeda.

Kesembilan, kajian mengenai aplikasi IKD juga sudah dilakukan baru-baru ini, sesuai dengan artikel yang ditulis oleh Restu Widyo Sasongko (2023) dengan judul **“Implementasi Identitas Kependudukan Digital Di Kabupaten Bandung”**. artikel ini ditulis dengan tujuan untuk melihat sejauh mana kesiapan Pemerintah serta masyarakat Kabupaten Bandung dalam implementasi identitas kependudukan digital, yang dianalisis menggunakan teori dari George C. Edward III dengan empat hal yang menjadi perhatian utama agar eksekusi strategi dapat berjalan dengan baik, yaitu komunikasi (*communication*), sumber daya (*resources*), disposisi atau perilaku (*disposition or attitudes*), serta struktur birokrasi (*bureaucratic structure*). Penulis dalam penelitian ini menggunakan metode *library research* untuk mendapatkan data dan informasi yang akan dianalisis terkait implementasi aplikasi IKD. Berdasarkan penelitian yang diperoleh, Pemerintah Kabupaten Bandung telah menunjukkan kesiapan yang memadai untuk melaksanakan implementasi identitas kependudukan digital. Pelayanan identitas kependudukan digital dapat terintegrasi dengan inovasi pelayanan yang telah ada dan dijalankan oleh Disdukcapil Kabupaten Bandung. Namun, melihat tingkat penguasaan dan pemahaman masyarakat mengenai penggunaan aplikasi smartphone yang beragam, sehingga diperlukan upaya sosialisasi dan edukasi secara aktif sehingga implementasi identitas kependudukan digital dapat berlangsung secara efektif serta inovasi baru bisa diterapkan sesuai dengan harapan.<sup>29</sup> Persamaan artikel ini dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti adalah sama-sama mengkaji tentang aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). Sedangkan perbedaannya terletak pada focus kajian, dimana penelitian ini mengkaji mengenai implementasi IKD dengan

<sup>28</sup> La Farida and Dewi Ambarwati, “Inovasi Pelayanan Publik Dalam Penerbitan E-KTP Berbasis E-Adminduk pada Kecamatan Kepanjen Kabupaten Malang,” *Journal of Governance Innovation* 5, no. 1 (March 28, 2023): 111–24, <https://doi.org/10.36636/jogiv.v5i1.2389>.

<sup>29</sup> Restu Widyo Sasongko, “Implementasi Identitas Kependudukan Digital Di Kabupaten Bandung,” *Jurnal Registratie* 5, no. 1 (2023): 69–86.



2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagai atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menggunakan teori George C. Edward III, sedangkan penelitian penulis mengkaji bagaimana difusi inovasi atau proses penyebaran aplikasi IKD dengan menggunakan teori Rogers. Metode penelitian yang digunakan pada artikel ini adalah metode *library research*, sedangkan penulis akan menggunakan metode pengumpulan data melalui wawancara, dokumentasi dan observasi. Selain itu, dilaksanakannya penelitian ini dengan penelitian penulis berbeda.

Kesepuluh, Hal ini juga senada dengan penelitian yang dilakukan oleh Witaniana Salsa Bella dan Djoko Widodo (2023) berjudul **“Implementasi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dalam Menunjang Pelayanan Publik Masyarakat di Kecamatan Tambaksari”** IKD merupakan bentuk digitalisasi dokumen kependudukan bagi Masyarakat Indonesia yang memiliki KTP elektronik, dalam proses implementasinya Disdukcapil Kemendagri dibantu oleh Disdukcapil kota atau daerah untuk memperkenalkan aplikasi IKD ini, seperti yang dilakukan di kota Surabaya. IKD telah diimplementasikan di Kota Surabaya dari kota hingga ke kecamatan dan kelurahan, salah satunya Kecamatan Tambaksari. Menggunakan teori Implementasi George C. Edward III dapat dilihat bahwa implementasi IKD bisa menjadi terobosan baru, dan diharapkan pengetahuan Masyarakat Tambaksari bisa lebih meningkat, sehingga implementasi IKD juga lebih baik lagi untuk menunjang pelayanan publik di Kecamatan Tambaksari.<sup>30</sup> Persamaan penelitian ini terletak pada objek kajian mengenai aplikasi Identitas kependudukan digital melalui penelitian kualitatif. Sedangkan perbedaan riset ini dengan penelitian yang akan dilakukan penulis adalah teori yang digunakan, penulis menggunakan teori difusi inovasi untuk menjelaskan proses difusi inovasi aplikasi Identitas Kependudukan Digital, sedangkan artikel ini menganalisis implementasi aplikasi identitas kependudukan digital melalui teori dari George C. Edward. Selain itu, tempat penelitian yang digunakan juga berbeda.

Dari beberapa artikel serta penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, ditarik kesimpulan bahwa terdapat beberapa kategori yaitu proses difusi berbagai inovasi, berbagai inovasi yang dilakukan sebagai solusi permasalahan pelayanan publi, serta implementasi inovasi aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). Penelitian terdahulu dikaji menggunakan metode deskriptif melalui teknik wawancara, observasi serta analisis teori difusi inovasi, namun ada beberapa penelitian yang diungkap melalui metode kuantitatif. Setelah melakukan analisis, peneliti tertarik untuk mengisi kekosongan kajian mengenai inovasi IKD, yang mana kajian mengenai IKD hanya mencakup implementasinya saja. Sehingga,

<sup>30</sup> Bella and Djoko, “Implementasi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Dalam Menunjang Pelayanan Publik Masyarakat Di Kecamatan Tambaksari.”



2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

peneliti berusaha mengungkap proses difusi inovasi aplikasi IKD di Kota Pekanbaru.

Persamaan artikel terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan penulis dengan judul “Difusi Inovasi Penggunaan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Pekanbaru” adalah membahas mengenai proses difusi inovasi aplikasi yang berbasis digital dalam upaya memberikan pelayanan publik dengan konsep teori difusi inovasi menurut Rogers, dalam artikel sebelumnya juga mengkaji tentang aplikasi IKD. Sedangkan perbedaannya dengan penelitian yang akan dilakukan penulis yaitu, pada penelitian ini akan berfokus untuk mengungkap proses difusi atau penyebaran inovasi aplikasi IKD yang baru diluncurkan sebagai inovasi untuk memberikan pelayanan identitas kependudukan yang berbasis online. Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dengan menggunakan metode kualitatif. Pada kajian sebelumnya hanya membahas mengenai implementasi IKD, Berbeda dengan penelitian ini mengkaji proses difusi atau penyebaran inovasi aplikasi IKD agar diadopsi oleh publik dengan tujuan untuk memberikan perubahan untuk pelayanan yang berkaitan dengan identitas kependudukan.

## 2 Landasan Teori

### 1. Komunikasi Inovasi

Komunikasi Inovasi terdiri dari dua kata yaitu komunikasi dan inovasi. Secara terminologi kata "komunikasi" berasal dari kata bahasa Inggris "*communication*" yang artinya membuat suatu hal yang sama. Pada hakikatnya komunikasi adalah tindakan berbagi makna antara dua individu atau lebih melalui penggunaan pesan-pesan komunikasi. Pesan-pesan tersebut dapat berupa gagasan atau pemikiran yang diungkapkan melalui simbol-simbol yang menyampaikan makna dan dibagikan antar komunikator.<sup>31</sup>

Menurut Rogers dalam bukunya berjudul *Diffusion of Innovations* “*Communication is a process in which participants create and share information with one another in order to reach a mutual understanding*”, maksudnya komunikasi adalah sebuah proses pertukaran informasi satu sama lain antara

<sup>31</sup> Didik Hariyanto Didik Hariyanto, *Buku Ajar Pengantar Ilmu Komunikasi* (Umsida Press, 2021), 15 <https://doi.org/10.21070/2021/978-623-6081-32-7>.



2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

komunikator dan komunikasi baik pesan, ide maupun gagasan agar mencapai tujuan yang sama dan saling pengertian.<sup>32</sup>

Sedangkan menurut Laswell, komunikasi merupakan sebuah proses yang dilakukan untuk memahami siapa, apa yang dikatakan, melalui saluran apa yang dikatakannya, ditujukan untuk siapa, dan efek apa yang dihasilkan. Shannon menyatakan bahwa komunikasi merupakan proses interaksi dua arah antar individu satu dengan yang lainnya, yang saling melakukan persuasif mengacu pada gagasan komunikasi antarpribadi di mana kedua belah pihak mampu mempengaruhi keyakinan atau sudut pandang satu sama lain dengan cara yang konstruktif dan kolaboratif. Hasilnya agar mencapai pemahaman atau kesepakatan bersama baik dilakukan secara sengaja atau spontan, serta dalam bentuk kata-kata maupun secara non-verbal melalui simbol tertentu yang telah memiliki makna tersendiri.<sup>33</sup>

Inovasi adalah sesuatu yang mengacu pada pemikiran, gagasan, pesan atau makna yang dianggap baru bagi sistem sosial yang mengadopsinya.<sup>34</sup> Sedangkan menurut Suryani dalam Simon berpendapat bahwa inovasi merupakan suatu konsep luas yang tidak hanya mengacu pada produk, tetapi juga dapat berupa ide, metode, dan objek yang dianggap baru oleh seseorang.<sup>35</sup> Inovasi sering merujuk pada sebuah perubahan yang dirasakan oleh masyarakat sebagai hal yang baru. Inovasi merupakan gagasan, praktik, atau objek yang dianggap baru oleh individu atau unit lain dari adopsi.<sup>36</sup> Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa inovasi merupakan suatu konsep yang berisi kebaruan, baik berupa ide, gagasan, bahkan produk baru yang diterapkan serta diciptakan sebagai wujud perubahan atau solusi terhadap suatu permasalahan dalam suatu sistem sosial.

Komunikasi inovasi adalah upaya yang dilakukan manusia untuk menggali dan mengembangkan informasi untuk memperoleh, mengembangkan, menyebarkan, atau menghasilkan suatu pembaruan atau inovasi dalam

<sup>32</sup> Everett M. Rogers, *Diffusion Of Innovations*, 3rd ed. (New York: The Free Press A Division of Macmillan Publishing Co. Inc, 1983).

<sup>33</sup> Icha Annisa Aprilia, "Peran Komunikasi Pemerintah Untuk Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik," *Communication* 13, no. 1 (April 17, 2022): 70, <https://doi.org/10.36080/comm.v13i1.1576>.

<sup>34</sup> Dian Dinata Houston, "Adopsi Penerimaan Digital Payment Pada Kalangan Milenial," *MEDIUM* 7, no. 2 (March 6, 2020): 55–67, [https://doi.org/10.25299/medium.2019.vol7\(2\).4094](https://doi.org/10.25299/medium.2019.vol7(2).4094).

<sup>35</sup> Simon Sumanjoyo Hutagalung and Dedy Hermawan, *Membangun Inovasi Pemerintah Daerah* (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2018), 23.

<sup>36</sup> Eli Jamilah Mihadja, "Penerapan Teori Difusi Inovasi Dalam Community Engagement: Kisah Pengolahan Limbah Rajungan Dari Indramayu," *Journal of Dedicators Community* 6, no. 2 (August 11, 2022), <https://doi.org/10.34001/jdc.v6i2.2030>.



UIN SUSKA RIAU

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Pengujiannya hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengujiannya tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

kehidupannya.<sup>37</sup> Proses komunikasi inovatif melibatkan penyebaran konsep-konsep baru kepada masyarakat, dengan tujuan mempengaruhi transformasi sosial.<sup>38</sup> Pada awalnya Komunikasi inovasi sering dihubungkan dengan komunikasi pembangunan, karena pada dasarnya inovasi menjadi awal terjadinya perubahan sosial yang menjadi wujudnya suatu Pembangunan.<sup>39</sup> Namun, saat ini inovasi telah dikembangkan diberbagai bidang seperti pelayanan publik dan bisnis

Dari beberapa pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa komunikasi inovasi merupakan proses penyampaian informasi, ide-ide dan gagasan baru yang dikembangkan melalui proses mobilitasi pengetahuan menjadi sebuah kebaruan, berupa produk atau berupa perubahan yang tidak tampak, yang dianggap baru kepada suatu system sosial tertentu.

Peran komunikasi inovasi sangat penting dalam proses untuk mencapai tujuan serta menunjang keberhasilan bagi seseorang atau organisasi. Tujuan komunikasi untuk inovasi adalah untuk mengubah sikap guna meningkatkan kualitas hidup secara keseluruhan. Dengan menggunakan teknik komunikasi inovasi individu dapat mengubah perilakunya menjadi lebih adaptif, berbeda dari pola sebelumnya, atau berbeda dari perilaku yang diamati di lingkungan sekitarnya. Perubahan itu berwujud karena adanya komunikasi inovasi, karena komunikasi inovasi berawal dari sebuah ide baru yang dinilai dapat bermanfaat bagi orang lain disampaikan kepada system sosial yang kemudian akan membawa perubahan yang lebih baik bagi sistem sosial tersebut.<sup>40</sup>

Dalam komunikasi inovasi ada istilah yang dikenal dengan difusi inovasi. Difusi inovasi merupakan bagian khusus dari komunikasi. Difusi memiliki karakter khusus karena ide yang baru dalam isi pesan. Komunikasi memiliki peran penting dalam menghubungkan perbedaan yang ada dalam masyarakat karena memiliki kemampuan untuk menyatukan kembali sistem sosial masyarakat dalam upaya melakukan perubahan. Proses difusi inovasi bersifat konvergen diantara dua orang atau lebih yang bertukar informasi. Karena sifatnya dua arah maka memungkinkan untuk masing-masing partisipan menciptakan dan berbagi informasi agar tercapai kesamaan persepsi, pemahaman atau pengertian. Dengan adanya kesamaan pengertian inilah diharapkan inovasi tersebut akan diadopsi,

<sup>37</sup> Muhammad Badri, "Komunikasi Inovasi dalam Adaptasi Kebiasaan Baru: Studi Deskriptif pada Pelaku Usaha di Provinsi Riau," *Jurnal Komunikasi Pembangunan* 20, no. 01 (January 19, 2022): 1–13, <https://doi.org/10.46937/20202238001>.

<sup>38</sup> Leonard Dharmawan et al., "Pemanfaatan Komunikasi Inovasi Digital Pertanian Perkotaan di Masa Pandemi Covid-19," *Jurnal Penyuluhan* 19, no. 01 (November 18, 2022): 1–11, <https://doi.org/10.25015/19202340647>.

<sup>39</sup> Rany Safitri and Ernita Arif, "Difusi Inovasi Program Pemerintah: Studi Komunikasi Pembangunan Pada Kelompok Wanita Tani Anugrah Kabupaten Padang Pariaman" 9, no. 2 (2019).

<sup>40</sup> Badri, "Komunikasi Inovasi dalam Adaptasi Kebiasaan Baru."



2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

meskipun pada akhirnya semua inovasi belum tentu diakhiri dengan proses adopsi.<sup>41</sup>

Proses komunikasi inovasi dimulai ketika sebuah ide baru ditemukan, kemudian disebarluaskan, dan di adopsi yang kemudian mengarah pada dampak tertentu sebagai sebuah perubahan sosial yang terjadi. Difusi inovasi berfokus pada kajian bagaimana proses inovasi tersebut dapat diterima dan di adopsi oleh masyarakat.

## 2. Teori Difusi Inovasi

Teori *Diffusion of Innovations* dipopulerkan oleh Everett Rogers pada tahun 1964 melalui bukunya yang berjudul *Diffusion of Innovations*. Teori ini berupaya menjelaskan kecepatan, alasan, dan cara konsep dan teknologi baru menyebar ke berbagai masyarakat. Difusi inovasi merupakan landasan untuk mendukung keputusan para pelaku dalam menerapkan suatu inovasi, karena inovasi tersebut mengintegrasikan kekuatan penyeimbang dari tingkat tunggal, subkelompok, dan sistem. Proses ini memperjelas transformasi organisasi dan untuk mengurangi ketidakpastian.<sup>42</sup> Teori difusi inovasi pada dasarnya menjelaskan mekanisme penyebaran ide, produk, atau praktik baru melalui sistem sosial secara sistematis. Dalam teori difusi inovasi menawarkan sebuah konsep untuk mengungkap sebuah inovasi yang telah dikembangkan oleh individu hingga inovasi tersebut diadopsi, bukan hanya sebatas itu saja, teori difusi inovasi juga menjelaskan mengenai konsekuensi inovasi serta kelanjutan keputusan inovasi tersebut dalam suatu kelompok.

Proses konsep dan pemikiran baru dikomunikasikan, serta titik fokus utama teori ini berpusat pada eksplorasi bagaimana konsep atau gagasan baru dapat diperkenalkan dan dikembangkan. Ide ini mempunyai potensi untuk dianut oleh kelompok sosial atau budaya.<sup>43</sup> Teori ini menjelaskan bagaimana proses masyarakat menerima suatu teknologi komunikasi sebagai inovasi yang menyebar di masyarakat. Adila menyatakan bahwa difusi inovasi membahas mengenai

<sup>41</sup> Hilman Ramayadi and Nopita Sariningsih, "Inovasi Program Bank Sampah Melalui Pemberdayaan Masyarakat Sebagai Proses Komunikasi Perubahan Sosial," *SOURCE: Jurnal Ilmu Komunikasi* 6, no. 1 (April 28, 2020): 46, <https://doi.org/10.35308/source.v6i1.1795>.

<sup>42</sup> Imam Tri Wibowo, "Proses Difusi Inovasi Program Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (Sakti): Studi Kasus Pada Ditjen Perbendaharaan Di D.I. Yogyakarta Tahun 2018," *Indonesian Treasury Review Jurnal Perbendaharaan Keuangan Negara dan Kebijakan Publik* 4, no. 4 (2019): 323–37.

<sup>43</sup> Achluddin Ibnu Rochim, "Difusi Inovasi Masyarakat Dayak Di Tanjung Buka, Tanjung Selor, Bulungan, Kalimantan Utara Dalam Program Transmigrasi Asal Jawa Timur," *dia* 17, no. 2 (December 17, 2019): 33–44, <https://doi.org/10.30996/dia.v17i2.3005>.



2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

bagaimana seiring berkembangnya zaman, muncul berbagai inovasi yang memerlukan difusi agar bisa diterima oleh masyarakat luas.<sup>44</sup>

Dalam *Journal of International Business and Cultural Studies Individual and Cultural Factors*, difusi dapat didefinisikan sebagai proses sebuah inovasi baru yang dikomunikasikan kepada khalayak melalui media massa maupun dengan interaksi sosial.<sup>45</sup> Menurut Rusydi difusi adalah proses mengkomunikasikan inovasi melalui saluran dan jangka waktu tertentu diantara para anggota suatu sistem sosial.<sup>46</sup> Rogers menjelaskan bahwa proses penyebaran dan adopsi ide atau objek baru yang berkelanjutan, yang dikenal sebagai difusi inovasi, bertujuan untuk membawa perubahan masyarakat. Proses ini terjadi ketika ide dan objek berpindah dari satu lokasi, periode waktu, atau bidang ke bidang lain, yang pada akhirnya menjangkau berbagai anggota dalam suatu sistem sosial.<sup>47</sup>

Pada akhirnya, penyebaran ide-ide dan teknologi baru akan membentuk terangka terstruktur yang mencakup individu dan kelompok, serta keterampilan manusia dan teknologi.<sup>48</sup> Aspek utama difusi inovasi berpusat pada pertukaran informasi antar individu atau kelompok, dengan tujuan menyampaikan konsep dan ide baru yang mungkin penting dan bermanfaat.<sup>49</sup> Proses difusi inovasi menghasilkan perubahan perilaku dalam sistem sosial yang relevan. Perubahan tersebut meliputi penyesuaian pengetahuan, sikap, keterampilan, dan tindakan terkait inovasi yang disebarluaskan. Difusi adalah istilah yang digunakan secara bergantian dengan inovasi, yang merupakan tujuan utama dari proses tersebut, yaitu penerimaan dan penerapan suatu inovasi oleh masyarakat.<sup>50</sup>

<sup>44</sup> Aldila Maharani Sutjipto and Janette Maria Pinariya, "Pengenalan Vaksinasi Hpv Oleh Koalisi Indonesia Cegah Kanker Serviks Dengan Pendekatan Teori Difusi Inovasi," *WACANA: Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi* 18, no. 2 (December 28, 2019), <https://doi.org/10.32509/wacana.v18i2.910>.

<sup>45</sup> As'adi, "Difusi Inovasi dan Adopsi Inovasi 99design.com (Studi Kasus di Yayasan Pondok Pesantren Wahid Hasyim Yogyakarta)."

<sup>46</sup> Nimawati Nimawati and Qiqi Yulianti Zaqiah, "Proses Inovasi Kurikulum: Difusi dan Diseminasi Inovasi, Proses Keputusan Inovasi," *MISYKAT: Jurnal Ilmu-ilmu Al-Quran, Hadist, Syari'ah dan Tarbiyah* 5, no. 2 (December 22, 2020): 81, <https://doi.org/10.33511/misykat.v5n2.81-98>.

<sup>47</sup> Khatami and Nurjanah, "Difusi Inovasi dalam Penerapan Komunikasi Bencana pada Masa Mitigasi oleh Forum Pengurangan Risiko Bencana (FPRB)."

<sup>48</sup> Nila Rahmawati and Muntadliroh Muntadliroh, "Penggunaan Aplikasi Sipunten dalam Pemulangan Pekerja Migran Indonesia di Masa Pandemi Covid-19 oleh UPT Badan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia Makassar," *Jurnal Ketenagakerjaan* 17, no. 2 (September 30, 2022): 133-48, <https://doi.org/10.47198/naker.v17i2.135>.

<sup>49</sup> Emimah Wahid and Nurzahara Amalia, "Tantangan Humas Pemerintah Daerah Dalam Upaya Publikasi Inovasi Program Smart City," *Nyimak: Journal of Communication* 4, no. 1 (2020): 3-51.

<sup>50</sup> Abdillah Hanafi, *Memasyarakatkan Ide-Ide Baru* (Surabaya: Usaha Nasional, 1986).



2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pada dasarnya Rogers menjelaskan proses difusi sebagai proses pengurangan ketidakpastian, maksudnya semakin sedikit ketidakpastian mengenai sebuah inovasi dan pengadopsiannya, maka semakin besar kemungkinan inovasi tersebut disebarkan ke dalam penggunaan yang luas di masyarakat, serta semakin besar kemungkinan untuk diterima oleh masyarakat.<sup>51</sup> Oleh karena itu dalam proses difusi diperlukan sebuah proses untuk menyampaikan suatu inovasi agar lebih mudah diterima oleh masyarakat, bukan hanya sekedar dari sisi cara innovator menyampaikan informasi terkait inovasi, melainkan juga melihat kriteria inovasi yang ditawarkan untuk perubahan. Inovasi yang ditawarkan memiliki pengaruh yang besar terhadap keputusan adopsi dilihat dari keunggulan, kerumitan dan kemudahan dalam sebuah inovasi.

Berdasarkan pengertian yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa difusi inovasi merupakan proses komunikasi yang dilakukan untuk menyebarkan ide, gagasan, produk baru atau inovasi melalui berbagai saluran media maupun kontan sosial secara langsung dalam suatu sistem sosial agar diterima dan diadopsi oleh masyarakat tertentu untuk mewujudkan perubahan dalam kehidupan masyarakat. Konsep perubahan bukan hanya terfokus pada suatu hal yang baru saja, melainkan juga berupa wujud pengembangan sesuatu yang sudah ada. Inovasi bukan hanya sekedar suatu hal yang baru, melainkan juga meliputi pemikiran, ide atau produk yang dianggap baru oleh suatu sistem sosial, walaupun inovasi tersebut sudah diterapkan pada kelompok lainnya.

Menurut Everett M. Rogers dalam difusi inovasi terdapat beberapa elemen-elemen yang sangat penting dalam komunikasi inovasi, yaitu:

#### a. Inovasi

Inovasi merupakan elemen yang sangat penting dalam proses difusi. Menurut Rogers inovasi adalah Inovasi dapat diartikan sebagai suatu konsepsi atau gagasan yang mengarah pada cara baru dalam melakukan sesuatu sebagai Upaya menyelesaikan masalah tertentu. Istilah "praktik atau objek yang dirasakan" mengacu pada tindakan atau hal yang diterima secara umum atau diyakini benar oleh individu atau kelompok.<sup>52</sup> Inovasi identik dengan "New", konsep baru yang dimaksud dalam ide yang inovatif bukan hanya sesuatu yang harus baru. Baru atau tidaknya suatu inovasi diukur secara langsung menurut pandangan adopter itu

<sup>51</sup> Jennifer H. Kuo, Catherine McManus, and James A. Lee, "Analyzing the adoption of radiofrequency ablation of thyroid nodules using the diffusion of innovations theory: understanding where we are in the United States?" *Ultrasonography* 41, no. 1 (January 1, 2022): 25–33, <https://doi.org/10.14366/usg.21117>.

<sup>52</sup> Rieka Yulita Widaswara and Ida Bagus Kade Yoga Pramana, "Difusi Inovasi Dan Adopsi Media Sosial Sebagai Media Komunikasi Di Era Pembelajaran Daring," *COMMUNICARE* 3, no. 1 (July 30, 2022): 21, <https://doi.org/10.55115/communicare.v3i1.2135>.





2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagai atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sendiri. Suatu hal yang dianggap baru individu maka dapat dianggap inovasi oleh individu tersebut.<sup>53</sup> Secara sederhana inovasi diartikan sebagai sesuatu pemikiran baru yang diungkapkan serta diciptakan sebagai solusi terhadap masalah yang terjadi. Sebuah inovasi tidak terus menerus identik dengan produk atau barang saja, melainkan juga meliputi nilai baru yang diterapkan oleh suatu sistem sosial. Inovasi tidak bisa dianggap sebagai pemerataan, hal ini dikarenakan suatu hal yang baru bagi setiap sistem sosial atau kelompok berbeda.

Menurut Rogers ada beberapa ciri-ciri inovasi yang dirasakan oleh anggota sistem sosial untuk menentukan tingkat adopsi, yaitu:

#### *Relative Advantages* (Keuntungan Relatif)

Relative advantages merupakan tingkatan suatu inovasi yang dianggap lebih baik daripada ide, gagasan, maupun produk yang ada sebelumnya.<sup>54</sup> Keuntungan Relatif merupakan salah satu indikator inovasi yang digunakan untuk mengetahui suatu nilai kebaruan yang ada dalam sebuah inovasi<sup>55</sup> Tingkat keuntungan relative biasanya dinyatakan dalam bentuk probabilitas ekonomi, status sosial, dan lainnya<sup>56</sup>

#### Kesesuaian (*compatibility*)

Kesesuaian adalah derajat untuk melihat sejauh mana suatu inovasi dianggap selaras dengan nilai-nilai dan kebutuhan pengalaman masa lalu penerimanya.<sup>57</sup> Inovasi yang sesuai dengan system sosial sudah lebih pasti untuk diadopsi potensial. Sebuah inovasi sudah cocok atau tidak dengan system sosial budaya, kepercayaan, ide yang sudah ada, atau dengan kebutuhan akan inovasi tersebut. Semakin sesuai inovasi dengan kebutuhan dan sesuai dengan nilai-nilai yang dianut oleh system sosial akan lebih mudah inovasi diterima dan diadopsi oleh kelompok sosial.

#### Kerumitan (*complexity*)

Kerumitan adalah suatu tingkatan inovasi untuk diadopsi, seberapa rumit untuk memahami inovasi. Semakin simpel suatu inovasi dipahami dan dimengerti oleh para pengguna, maka semakin cepat inovasi tersebut diterima dan diadopsi.

<sup>53</sup> Hakim et al., "Pengaruh Karakteristik Inovasi, Saluran Komunikasi dan Sistem Sosial dalam Difusi Inovasi terhadap Minat Masyarakat dalam Program Vaksinasi Covid-19 di Kecamatan Banjarbaru Selatan (Studi Kasus Vaksin Satu sampai dengan Booster di Puskesmas Sungai Besar Banjarbaru Selatan)."

<sup>54</sup> Hartono, Trisakti, and Aprilia, "Smart Card Madani."

<sup>55</sup> Andi M Zulfikar, "Inovasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Informasi Aspirasi Publik Dan Pengaduan Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Sidrap" 2 (2021).

<sup>56</sup> Eki Yoan Meydora, "Proses Difusi Inovasi E-Agribusiness: Regopantes Pada End-User Komoditas Pertanian Di Jabodetabek," *Commed: Jurnal Komunikasi dan Media* 3, no. 2 (July 31, 2019): 133–49, <https://doi.org/10.33884/commed.v3i2.982>.

<sup>57</sup> Zulfikar, "Inovasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Informasi Aspirasi Publik Dan Pengaduan Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Sidrap."



2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### 4. Kemungkinan untuk dicoba (*trialibility*)

*Trialibility* adalah kemampuan suatu inovasi dapat diuji coba secara terbatas. Untuk cepat diadopsi suatu inovasi harus mampu menunjukkan keunggulannya dengan pembuktian melalui pengakuan beberapa reponden yang pernah mencoba.

#### Mudah diamati (*Observability*)

Mudah diamati adalah bagaimana suatu hasil dari sebuah inovasi dapat di amati dan dilihat oleh orang lain. semakin mudah seseorang mengamati suatu inovasi, maka semakin besar kemungkinan untuk mengadopsinya.<sup>58</sup>

### b. Saluran Komunikasi

Saluran komunikasi merupakan sarana, atau media perantara yang dipergunakan untuk menyampaikan pesan dari komunikator kepada komunikan.<sup>59</sup> Penggunaan saluran komunikasi dalam proses difusi inovasi sangat berperan penting sebagai salah satu faktor penunjang proses penyebaran pengetahuan mengenai inovasi yang ditawarkan oleh *innovator* untuk diadopsi oleh masyarakat atau suatu kelompok sosial. Dalam difusi inovasi saluran yang digunakan terdiri dari dua saluran yaitu melalui komunikasi interpersonal dan media massa.

Difusi inovasi merupakan proses kompleks yang memerlukan berbagai saluran komunikasi, termasuk media massa, periklanan atau promosi, penjangkauan, dan kontak sosial informal. Kemanjuran saluran-saluran ini berbeda-beda, bergantung pada tahap difusi, serta karakteristik dan fungsi penerima yang dituju. Ketika tujuan komunikasi adalah untuk memperkenalkan suatu inovasi kepada masyarakat umum dan menjangkau adopsi secara luas, media massa adalah saluran yang dipilih karena ketepatan, kecepatan, dan efektivitasnya. Sebaliknya, bila tujuannya adalah untuk mengubah perilaku atau sikap individu terhadap inovasi, komunikasi antarpribadi adalah saluran yang lebih tepat.<sup>60</sup>

### c. Waktu

Waktu merupakan salah satu elemen yang sangat penting dalam proses difusi inovasi. Hal ini berkaitan dengan dimensi waktu, *innovations rate of adaption* merupakan kecepatan relative suatu inovasi diadopsi oleh anggota-anggota suatu sistem sosial, hal yang dapat menentukan tingkat adopsi adalah waktu yang

<sup>58</sup> As'adi, "Difusi Inovasi dan Adopsi Inovasi 99design.com (Studi Kasus di Yayasan Pondok Pesantren Wahid Hasyim Yogyakarta)."

<sup>59</sup> Mohamad Hasan As'adi, "Difusi Inovasi dan Adopsi Inovasi 99design.com (Studi Kasus di Yayasan Pondok Pesantren Wahid Hasyim Yogyakarta)," *Lisyabab: Jurnal Studi Islam dan Sosial* 1, no. 2 (December 30, 2020): 211–32, <https://doi.org/10.58326/jurnallisyabab.v1i2.29>.

<sup>60</sup> Sumardjo, *Komunikasi Inovasi*, 3rd ed. (Universitas Terbuka, n.d.).



diperlukan oleh agen pembaruan untuk mempresentasikan inovasi tersebut kepada para anggota system untuk mengadopsinya. Beberapa dimensi waktu yang perlu diperhatikan dalam proses difusi inovasi yakni proses pengambilan keputusan, dimana seorang individu beranjak dari pengetahuan akan inovasi menuju pada keputusan untuk mengadopsi atau mengabaikannya, serta relatifitas inovasi diadopsi lebih awal atau terlambat.<sup>61</sup>

Waktu inovasi terhitung mulai dari pertama kali seseorang mengetahui tentang suatu inovasi hingga sampai suatu system sosial menggunakan serta mengadopsi atau menolak inovasi tersebut. Konsep waktu dalam difusi inovasi meliputi proses keputusan adopter terhadap inovasi, tingkat kecepatan inovasi tersebut di adopsi oleh individu satu jika dibandingkan dengan individu lain, serta jumlah anggota system sosial yang mengadopsi inovasi dalam kurun waktu tertentu.

Dalam adopsi inovasi, orang yang menerima inovasi lebih awal relative lebih laka terhadap inovasi daripada mereka yang menerima inovasi lebih lambat. Rentivitas inovasi dicirikan oleh fakta bahwa seseorang menerima inovasi dari orang lain untuk pertama kalinya.

#### d. Sistem Sosial

Rogers berpendapat bahwa system sosial adalah sebuah Kumpulan unit-unit yang berbeda secara fungsional, yang bekerja sama untuk mengatasi masalah dan mencapai tujuan bersama. Unit yang dimaksud bisa berupa individu, kelompok informal, organisasi kontemporer, atau subsistem.<sup>62</sup> Proses difusi terjadi dalam sistem sosial, sehingga struktur dalam suatu system sosial mempengaruhi cara difusi tersebut terjadi. Proses difusi dalam kaitannya dengan system sosial dipengaruhi oleh struktur sosial, norma sosial, peran pemimpin, dan agen perubahan, tipe perubahan inovasi dan konsekuensi inovasi.

Pada umumnya masyarakat modern lebih mudah menerima inovasi dibandingkan dengan masyarakat yang berorientasi pada masyarakat tradisional. Hal ini karena masyarakat modern cenderung memiliki perspektif terbuka sehingga mudah untuk menerima inovasi yang hadir.

Dalam sistem sosial terdiri tiga elemen penting yaitu:

#### 1. Agen Pembaruan

<sup>61</sup> Ki Yoan Meydora, "Proses Difusi Inovasi E-Agribusiness: Regopantes Pada End-User Komoditas Pertanian Di Jabodetabek," *Commed: Jurnal Komunikasi dan Media* 3, no. 2 (July 31, 2019): 13–49, <https://doi.org/10.33884/commed.v3i2.982>.

<sup>62</sup> lanafi, *Memasyarakatkan Ide-Ide Baru*, 30.



2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Agen Perubahan adalah individu yang berperan sebagai fasilitator dan pengawas proses transformatif. Sesuai dengan definisi yang dikemukakan Griffin, agen perubahan adalah seorang praktisi terampil yang membantu kelompok atau komunitas dalam menyusun strategi untuk kemajuan, mengevaluasi kembali tujuan, mengatasi masalah, bertukar pikiran tentang solusi potensial, mengkoordinasikan bantuan, menyusun rencana tindakan untuk memperbaiki keadaan, mengatasi hambatan, dan menilai kemandirian upaya sebelumnya.<sup>63</sup>

Agen perubahan merupakan komponen berpengaruh dalam system sosial, karena ia memiliki kekuasaan untuk mempengaruhi perubahan didalamnya. Biasanya, agen perubahan merupakan individu yang secara aktif mendorong penyebaran inovasi dalam system sosial tertentu. Mereka biasanya merupakan anggota staff profesional yang mewakili pihak atau Lembaga yang menawarkan sebuah ide inovatif untuk memperkenalkan ide-ide baru. Agen perubahan bertanggung jawab untuk mempengaruhi keputusan yang dibuat oleh anggota system sosial agar berhasil melakukan program yang diusulkan. Walaupun tujuan utamanya adalah untuk memastikan ide-ide baru di adopsi, bahkan dalam beberapa keadaan mereka juga sengaja melambatkan proses penyebaran ide-ide baru yang dianggap tidak menguntungkan.<sup>64</sup> Oleh karena itu, agen pembaruan merupakan individu yang paling kredibel dalam memperkenalkan ide-ide baru kepada Masyarakat. Agen pembaruan senantiasa mencari sebuah solusi untuk menyelesaikan masalah dengan mencari solusi yang membawa sebuah perubahan baru dalam suatu system sosial.

## 2. Opinion Leader

Opinion Leader adalah individu yang memiliki pengaruh dan kekuasaan signifikan terhadap sikap dan Tindakan pengikutnya. Nurudin mengartikan opinion leader adalah indivisu yang mempunyai kelebihan tertentu yang membedakannya dengan masyarakat pada umumnya. Keuntungan-keuntungan ini pada dasarnya tidak selalu berasal dari posisi formal dalam system sosial.<sup>65</sup>

## 3. Penerima Inovasi

<sup>63</sup> Arif Syaifudin, "Model Pemberdayaan Masyarakat Di 'Kampung Bebek Dan Telur Asin' Desa Kebonsari Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo," 2022.

<sup>64</sup> Hanafi, *Memasyarakatkan Ide-Ide Baru*, 31.

<sup>65</sup> Ghinta Prastiyanti, "Difusi Inovasi Dalam Konteks Pemberdayaan Masyarakat," *Jurnal Ilmu Komunikasi Acta Diurna* 9, no. 1 (2023): 58–67.



2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber: a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

Penerima inovasi merupakan masyarakat yang menghadapi penyebaran serapan inovasi. Rogers dan Shoemaker mengelompokkan penerima inovasi dalam beberapa golongan yaitu:<sup>66</sup>

- a. *Innovator*, yaitu orang yang pada dasarnya sudah menyenangi hal-hal baru, dan sering melakukan percobaan-percobaan. Biasanya innovator merupakan orang yang membuat dan menawarkan konsep, ide atau gagasan baru menjadi sebuah inovasi untuk menyelesaikan masalah yang terjadi.
- b. Penerima Dini (*early adopters*), yaitu orang-orang yang berpengaruh, tempat sekelilingnya memperoleh informasi, serta merupakan orang-orang yang lebih maju dibandingkan orang sekitarnya.
- c. Mayoritas Dini (*early majority*), yakni orang-orang yang menerima suatu inovasi selangkah lebih cepat dari pada rata-rata kebanyakan orang lain. Mereka akan mengintimidasi keuntungan dan menilai inovasi tersebut
- d. Mayoritas Akhir (*late majority*) yaitu orang-orang yang cenderung ragu untuk mengadopsi inovasi. Ciri-cirinya adalah skeptis, menepi karena pertimbangan ekonomi, atau tekanan sosial, dan terlalu hati-hati.
- e. *Laggards*, yaitu lapisan system yang paling akhir dalam menerima suatu inovasi. *Laggards* biasa disebut dengan kelompok kolot atau tradisional. Cirinya adalah tradisional, terisolasi, wawasan terbatas, bukan opinion leaders, sumberdaya terbatas.

### 3. Proses Keputusan Inovasi

Keputusan inovasi merupakan proses mental, dimulai seseorang mengetahui keberadaan inovasi hingga mengambil keputusan untuk menerima atau menolak bahkan mengukuhkannya. Keputusan inovasi merupakan tipe pengambilan keputusan yang khas, dimana dalam inovasi seseorang harus memilih alternative baru setelah inovasi itu ada, kebaruan alternative menjadi unsur pembeda keputusan inovasi dengan tipe lainnya.<sup>67</sup>

Dalam penjelasan awalnya, Rogers menguraikan beberapa tahapan yang diperlukan untuk mendorong perubahan perilaku pada seseorang. Tahapan tersebut meliputi tahap kesadaran, tahap minat, tahap evaluasi, tahap uji coba, dan tahap adopsi. Namun, seiring berjalannya waktu dan perubahan terjadi, Rogers

<sup>66</sup> Endang Fatmawati, "Mengulik Kompleksitas Proses Difusi Inovasi Teknologi di Perpustakaan," *JPUA: Jurnal Perpustakaan Universitas Airlangga: Media Informasi dan Komunikasi Kepustakawanan* 8, no. 2 (July 10, 2020): 74, <https://doi.org/10.20473/jpu.v8i2.2018.74-78>.

<sup>67</sup> Hanafi, *Memasyarakatkan Ide-Ide Baru*, 35.



memodifikasi teori keputusan inovasi dengan memasukkan tahapan tambahan. Tahapan ini sekarang meliputi:<sup>68</sup>

### a. *Knowlence (Pengetahuan)*

Knowlence merupakan tahap awal kesadaran seseorang mengenai inovasi atau ditandai dengan kurangnya informasi. Namun, tahap pengetahuan dimulai segera setelah individu menyadari keberadaan inovasi, serta beberapa potensi manfaat dan mekanisme operasionalnya. Pada tahap inilah individu atau sistem sosial mulai mengetahui informasi mengenai inovasi yang ada sebagai tahap pengenalan inovasi kepada sistem sosial.

### b. *Persuasion (Kepercayaan)*

Tahap ini individu tertarik pada inovasi dan aktif mencari informasi mengenai inovasi. Pada tahap kedua ini terjadi lebih banyak dalam tingkat pemikiran calon pengguna. Secara psikologis calon adopter mulai menaruh ketertarikan terhadap inovasi serta mulai mencari informasi yang lebih mengenai inovasi. Setelah menerima informasi ia akan menafsirkan informasi tersebut yang kemudian menghasilkan persepsi. Dalam tahap persuasi persepsi seseorang merupakan hal yang sangat penting untuk menentukan perilaku calon adopter.<sup>69</sup> Pada tahap ini individu mulai tertarik dengan inovasi yang ada, permainan psikologi adopter memaknai berbagai informasi yang berhubungan dengan inovasi yang ditawarkan sudah terjadi, kebimbangan dan kepercayaan adopter terhadap keberadaan inovasi dalam suatu system sudah dianggap penting dan membawa keuntungan yang baik.

### c. *Decision (Keputusan)*

Pada tahap ini individu mempelajari inovasi kemudian menimbang keuntungan dan kerugian inovasi hingga memutuskan apakah akan mengadopsi atau menolak inovasi.

### d. *Implementation (Implementasi)*

Tahap implementasi dalam proses difusi inovasi terjadi ketika individu telah mengadopsi inovasi. Dalam tahap ini belangsung keaktifan baik mental maupun perbuatan. Pada tahap ini seseorang mengadopsi sembari mempelajari lebih jauh inovasi tersebut. Pada tahap ini kemungkinan terjadi kembali kepada temuan semula. Tingkat ketidakpastian mengenai inovasi masih ada dalam diri adopter tersebut meskipun keputusan untuk mengadopsi telah dilakukan sebelumnya

<sup>68</sup> Sri Wibowo, "Proses Difusi Inovasi Program Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (Sakti): Studi Kasus Pada Ditjen Perbendaharaan di D.I. Yogyakarta Tahun 2018."

<sup>69</sup> Guntur Widyanto, Nur Afifah Putri, and Muhammad Fajar Sulistiyo, "Media Baru Sebagai Sarana Penyebaran Informasi di Instansi Pemerintah," *Promedia (Public Relation Dan Media Komunikasi)* 8, no. 1 (2022): 51–69.



#### e. *Confirmation* (Konfirmasi)

1. Pada tahap konfirmasi ini individu mencari penguatan terhadap keputusan yang telah diambilnya, dan dapat menarik kembali keputusannya jika memang diperoleh informasi yang bertentangan dengan informasi semula. Dalam tahap ini orang adopter akan menghindari keadaan disonansi atau mengurangnya bila terjadi.

#### 4. Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD)

1. Identitas Kependudukan Digital (IKD) merupakan suatu produk baru yang diluncurkan oleh Direktorat Jenderal Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri sebagai wujud digitalisasi dokumen kependudukan di Indonesia yang di yang diterapkan dalam bentuk online menggunakan handphone. Dengan penerapan sistem kode QR, terdapat keyakinan optimis bahwa sistem ini berpotensi meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Identitas Populasi Digital yang lebih sederhana, cepat, dan efisien juga merupakan alternatif yang lebih efektif. Disarankan untuk menyisihkan dana untuk pembelian blanko e-KTP.<sup>70</sup> Dengan adanya inovasi Identitas kependudukan Digital (IKD) ini masyarakat tidak perlu memiliki fisik KTP elektronik namun hanya cukup dengan menggunakan aplikasi ini masyarakat bisa mengakses KTP elektronik dimana saja. Aplikasi IKD bukan hanya menyediakan KTP saja, juga terdapat dokumen Kartu Keluarga didalamnya, menu layanan yang online yang dapat diakses melalui smartphone.

Gambar 2.1 Tampilan Aplikasi IKD

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

<sup>70</sup> Syafa Armia and Diana Hertati, "Pendampingan Pelayanan Identitas Kependudukan Digital Di Kelurahan Rungkut Kidul Guna Meningkatkan Pelayanan Adminduk Berbasis Digital," *Jurnal Dakikasi* 3 (2023).



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau



Sumber. Google Play Store

Berdasarkan peraturan Kementerian Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 tentang standar dan spesifikasi perangkat keras, perangkat lunak, dan blangko KTP elektronik dan penyelenggaraan Identitas Kependudukan digital, tujuan diluncurkannya IKD adalah untuk menyesuaikan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang digunakan saat ini. Selain itu, dengan adanya IKD diharapkan dapat meningkatkan penggunaan digitalisasi kependudukan untuk Masyarakat, mempermudah alur pertukaran pelayanan publik serta bentuk identitas kerahasiaan dalam bentuk digital dengan memberikan keamanan kepada pemilik IKD dengan system verifikasi untuk mencegah kesalahan representasi serta kebocoran data.<sup>71</sup> IKD merupakan aplikasi yang terintegrasi dengan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIADK) terpusat, sehingga IKD diharapkan dapat memberikan kemudahan, kebebasan otoritas, serta keamanan data bagi pengguna. Aplikasi ini terhubung dan terintegrasi dengan layanan kesehatan, pendidikan, layanan sosial, perbankan, pajak, dan *payment gateway*, dalam aktivasi tunggal yang tersedia dalam fitur IKD.<sup>72</sup>

Adanya aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Indonesia memiliki beberapa fungsi sebagai:

- 1) Membuktikan identitas dan membuktikan kepemilikan IKD melalui verifikasi data identitas

<sup>71</sup> Aprilia and Wahyudi, "Implementasi Program Identitas Kependudukan Digital (IKD) Di Balai RW Kelurahan Kalirungkut Surabaya."

<sup>72</sup> Novia Wahyuningsih, "Perbandingan Metode Klasifikasi Dalam Analisis Sentimen Masyarakat Terhadap Identitas Kependudukan Digital (IKD)," *JIP (Jurnal Ilmiah Penelitian dan Pembelajaran Informatika)* 8, no. 4 (2023).





2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2) Otentikasi identitas, melalui biometrik, data identitas, kode verifikasi, kode QR dan lain-lain, untuk membuktikan pemilik IKD

Otorisasi identitas, yaitu hak otorisasi pemilik IKD bagi pengguna data untuk mengakses data IKD.

Aplikasi IKD dirancang oleh Kementrian Dalam Negeri dengan berbagai fitur yang mampu memberikan kemudahan, efisiensi, serta keunikan mengenai akses dan otorisasi identitas kependudukan. Pada aplikasi ini bukan hanya menampilkan KTP saja, melainkan juga menampilkan data kependudukan lainnya, agar mempermudah sinkronisasi otomatis dengan layanan publik lainnya. Ada berbagai fitur yang tersedia dalam aplikasi IKD, yaitu:<sup>73</sup>

Pada menu keluarga, terdapat data pribadi anggota yang terdaftar pada kartu keluarga (KK)

Menu dokumen terdiri dari dua pilihan, yaitu kependudukan dan lainnya, pada menu kependudukan tersedia file KTP elektronik, dan kartu keluarga (KK) dalam bentuk digital, sedangkan pada menu lainnya menyajikan data vaksin covid-19, NPWP, SIM, daftar pemilih tetap 2024, dan informasi instansi Aparatur Sipil Negara (BKN)

Menu KTP digital, maka akan muncul kode QR untuk berbagi data dengan orang lain.

Menu Pemindai, tersedia Jika Anda ingin melihat data pribadi yang dibagikan orang lain dengan memindai kode QR.

Menu Lock, fungsinya untuk mengunci aplikasi. berdasarkan Dari segi keamanan, IKD dilengkapi dengan sistem anti-screenshot yang mampu meminimalkan penyalahgunaan data pribadi.

Saat ini IKD masih tersedia di Play Store maupun di perangkat Android, sedangkan pengguna iPhone masih menunggu penilaian dari Ditjen Dukcapil.

Setelah dilakukannya aktivasi IKD, masyarakat bisa menggunakan fitur-fitur yang ada pada aplikasi IKD tersebut, untuk mengamankan data privasi yang ada dalam aplikasi, aplikasi ini dilengkapi dengan fitur yang tidak bisa melakukan tangkap layar saat mengakses aplikasi IKD serta membuka dokumen kependudukan yang bersifat privasi, sehingga yang dapat mengakses aplikasi tersebut hanya pemilik smartphone itu sendiri. Penggunaan aplikasi IKD saat ini bisa diakses melalui Play store di perangkat Android. Selain itu, aktivasi IKD hanya bisa dilakukan oleh individu yang telah melakukan perekaman E-KTP, dan memiliki email aktif.

<sup>73</sup> Natasya Nur Aulia and Dida Rahmadanik, "Pelayanan Identitas Kependudukan Digital Kelurahan Kalirungkut Kota Surabaya Jawa Timur," *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik* 3, no. 4 (2023).



2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Aktivasi aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) tentunya memiliki kelebihan dan kekurangan, hal ini dapat dilihat dari pro dan kontra sebagai reaksi masyarakat terhadap penerapan aplikasi IKD ini. Kekuatan dan kelemahan aplikasi IKD ini meliputi:<sup>74</sup>

Kelebihan aplikasi Identitas Kependudukan Digital adalah sebagai berikut:

Reformasi birokrasi, pada dasarnya implementasi reformasi birokrasi memang merupakan proses yang kompleks, namun keberadaan IKD dapat menyederhanakannya dengan memutus rantai birokrasi yang berbelit-belit. Sinkronisasi dan sentralisasi data yang terintegrasi dapat memberikan banyak manfaat bagi masyarakat, terutama untuk keperluan perizinan. Oleh karena itu, sistem digital pada KTP elektronik sangat dinantikan sebagai komponen krusial dalam reformasi birokrasi.

Pemanfaatan teknologi IKD secara signifikan dapat meningkatkan kenyamanan dan fleksibilitas, terutama jika diakses melalui smartphone. Teknologi ini memungkinkan individu untuk mengaksesnya kapan saja dan di mana saja. Setelah individu mengaktifkan IKD, maka individu tidak perlu lagi membawa KTP fisik. Kapanpun ada kebutuhan akan layanan publik terkait KTP, masyarakat tidak perlu lagi susah payah menyalin datanya. Sebaliknya, mereka dapat langsung menggunakan kode QR untuk mengakses informasi yang diperlukan.

Pemanfaatan IKD berpotensi meminimalkan kerugian terhadap data pribadi yang sensitif, serta mengurangi kemungkinan pemalsuan informasi dokumen kependudukan yang sering terjadi saat ini seperti pemalsuan KTP.

Membuat dokumen menjadi lebih sederhana melalui penggunaan teknologi digital. Tidak hanya lebih nyaman, namun juga menghemat waktu karena tidak perlu mencetak atau mengisi formulir fisik.

Mengakses layanan publik tidak lagi memerlukan fotokopi KTP, sehingga menghilangkan potensi komplikasi dan kekhawatiran KTP yang hilang.

Selain memiliki kelebihan, aplikasi IKD juga memiliki kekurangan dalam penerapannya, yaitu sebagai berikut:

1. Kekhawatiran utama masyarakat saat mengaktifkan IKD adalah kemungkinan terjadinya pencurian data akibat kerentanan sistem sehingga rentan dieksploitasi oleh pihak jahat.
2. Sejumlah warga menilai pemanfaatan IKD kurang tepat karena memerlukan akses internet. Sebab, ada berbagai wilayah di wilayah tersebut yang terputus dan tidak memiliki layanan internet.

<sup>74</sup> Aprilia and Wahyudi, "Implementasi Program Identitas Kependudukan Digital (IKD) Di Balai RW Kelurahan Kalirungkut Surabaya."



2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagai tulisan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Aplikasi IKD sering mengalami kendala saat hendak membuka dokumen atau menemui kendala aplikasi tidak bisa diakses yang tidak diketahui secara jelas akibatnya. Penting untuk diperhatikan bahwa tidak semua aplikasi mengalami *troubel*.

Ada beberapa tahapan untuk melakukan aktivasi aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) sesuai dengan aturan Permendagri Nomor 72 tahun 2022 adalah sebagai berikut:

Penduduk yang ingin mengaktivasi KTP Digital, bisa mendatangi kantor Dukcapil atau di Kantor Kecamatan sesuai domisili.

Individu Mengunduh aplikasi Identitas Kependudukan Digital melalui aplikasi Play Store.

Pada halaman depan klik “daftar” untuk memulai proses registrasi

Kemudian, melakukan registrasi dengan NIK, Email dan Handphone.

Melakukan swafoto di depan petugas untuk verifikasi wajah dan pindai QR code.

Melakukan verifikasi email untuk bisa login.

Pendaftaran aplikasi IKD juga perlu didampingi petugas Dukcapil karena memerlukan verifikasi dan validasi yang ketat.<sup>75</sup>

### 3.3 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan konsep Operasional diatas peneliti merancang kerangka pemikiran dalam bentuk bagan dibawah ini. peneliti menyusun sesuai dengan kajian teori difusi inovasi, dimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru sebagai sumber pembawa inovasi baru yang menyebarluaskan informasi mengenai inovasi aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). proses difusi sangat penting untuk dilakukan oleh organisasi, lembaga maupun instansi guna menyampaikan informasi dengan efisien, dan efektif.

<sup>75</sup> Nyoman Sukraaliawan and Putu Agustana, “Inovasi Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Buleleng,” *Locus* 15, no. 2 (August 15, 2023): 91–106, <https://doi.org/10.37637/locus.v15i2.1489>.



© Hak cipta mil  
 Hak Cipta Dilindungi UIN  
 1. Dilarang mengutip sel  
 a. Pengutipan hanya u  
 b. Pengutipan tidak m  
 2. Dilarang mengumumk

**INOVASI**  
 Aplikasi  
 Identitas  
 Kependudukan  
 Digital (IKD)  
 Agen Pembaruan

**SALURAN KOMUNIKASI**  
 Interpersonal  
 Media Massa

**WAKTU**  
 Difusi berawal  
 dari  
 pertengahan  
 Desember 2022  
 hingga saat ini

**SISTEM SOSIAL**  
 Opinion Leader  
 Masyarakat

**KEPUTUSAN INOVASI**

Penggunaan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Pekanbaru

Sumber. Olah Data Peneliti (2023)

### BAB III METODE PENELITIAN

#### Desain Penelitian

Pada penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif. Sugiyono menyatakan bahwa penelitian kualitatif berlandaskan pada filosofi positivism atau paradigma interpretive, dimana suatu realitas atau objek tidak bisa dilihat secara parsial dan dituangkan dalam beberapa variabel. Namun, dalam penelitian ini objek dilihat sebagai sesuatu yang dinamis, dan merupakan hasil dari proses konseptualisasi dan analisis fenomena yang diamati.<sup>76</sup>

Metode penelitian kualitatif merupakan teknik penelitian sosial yang digunakan untuk mengumpulkan data yang berupa bahasa lisan maupun tulisan yang dinarasikan, serta perilaku manusia. Dalam penelitian ini, peneliti tidak bertujuan untuk mengukur dan menganalisis data yang diperoleh dalam bentuk angka-angka.<sup>77</sup> Menurut Kriyantono metode penelitian merupakan teknik ilmiah yang dilakukan dengan tujuan untuk menjelaskan suatu fenomena secara mendalam melalui proses pengumpulan dan reduksi data sedalam-dalamnya.<sup>78</sup>

Maleong mengemukakan bahwa tujuan penelitian kualitatif adalah untuk memperoleh pemahaman tentang fenomena yang dialami subjek penelitian, meliputi tindakan, persepsi, motivasi, dan perilaku. Pemahaman ini dicapai melalui pendekatan holistik dan deskriptif, memanfaatkan bahasa dan kata-kata untuk menangkap esensi fenomena dalam latar alamiah. Berbagai metode ilmiah yang digunakan dalam penelitian kualitatif semakin membantu dalam pemahaman komprehensif tentang suatu fenomena yang akan dikaji.<sup>79</sup> Jadi dapat disimpulkan bahwa penelitian kualitatif adalah metode ilmiah yang digunakan untuk memahami suatu fenomena apa yang terjadi terhadap suatu objek penelitian yang disajikan dalam bentuk deskriptif dengan kata-kata berupa narasi dan menganalisis data untuk mengungkapkan sesuatu secara mendalam yang tidak bisa di jelaskan hanya sekedar menggunakan angka.

Penelitian kualitatif berfokus pada eksplorasi dan pemahaman akan pentingnya informasi serta pendapat dari sekelompok sumber primer yang menjadi informan kunci. Penelitian ini digunakan untuk meneliti isu-isu sosial tertentu, kejadian,

<sup>76</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, Ke-19 (Bandung: Alfabeta, 2013), 7-8.

<sup>77</sup> Afrizal, *Metode Penelitian Kualitatif: Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif Dalam Berbagai Disiplin Ilmu* (Jakarta: Rajawali Pers, 2015), 13.

<sup>78</sup> Fachmat Kriyantono, *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, Ke-6 (Jakarta: Kencana Perdana Media Group, 2016), 56.

<sup>79</sup> Lexy J Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, 3rd ed. (Bandung: PT. Remaja Rosyadakarya Offset, 2012), 06.



2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Penelitian hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Penelitian tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

dan interaksi manusia dengan mengajukan beberapa pertanyaan yang relevan.<sup>80</sup> Hal senada juga disampaikan oleh Norman dalam Roimanso bahwa penelitian kualitatif menekankan pada suatu proses dan makna yang menjadi sebuah kegiatan sistematis untuk mengungkap serta menemukan teori dilapangan, bukan untuk menguji sebuah teori atau hipotesis yang ada pada realitas dilapangan.<sup>81</sup> Sehingga dalam penelitian ini seorang periset menjadi bagian penting dalam proses penelitian yang dilakukan, peneliti ikut aktif dalam menentukan jenis data yang diinginkan. Sehingga penelitian kualitatif lebih cenderung bersifat subjektif yang hasilnya lebih kasuistik.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menghasilkan gambaran yang sistematis, jujur, dan tepat mengenai atribut dan sifat kelompok informan yang sedang diteliti. Kim Sefcik menegaskan bahwa penelitian deskriptif kualitatif merupakan teknik yang tepat untuk menjawab pertanyaan siapa, apa, dan dimana peristiwa atau pengalaman terjadi. Hal ini juga berguna untuk mengumpulkan bukti langsung dari informan mengenai fenomena yang belum dipahami dengan baik. Hasil dari penelitian ini adalah data factual dan observasi. Penelitian deskriptif berupaya memberikan penjelasan tentang kejadian yang aktual tanpa mengeksplorasi hubungan antar variabelnya.<sup>82</sup>

## 2.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru yang beralamat di Jalan Jendral Sudirman No.464, Jadirejo Kecamatan Sukajadi Kota Pekanbaru.

Penelitian akan dilakukan dalam kurun waktu dua bulan yang dimulai bulan November 2023 hingga Januari 2024.

## 3.3 Sumber Data

Data dalam penelitian kualitatif bersifat deskriptif dan bukan angka. Data berasal dari observasi dan pengukuran empiris yang mengungkap informasi actual tentang fakta suatu fenomena tertentu yang sedang diteliti. Rincian actual ini berkenaan dengan ciri-ciri tertentu dari fenomena tersebut dan

<sup>80</sup> Fadian Nur Aziz et al., "Bagaimana Teknologi Informasi dan Komunikasi Bertransformasi Menjadi Inovasi Pelayanan Publik" *PERSPEKTIF* 10, no. 2 (July 8, 2021): 616–26, <https://doi.org/10.31289/perspektif.v10i2.4905>.

<sup>81</sup> Roimanso Panjaitan, *Metodologi Penelitian* (Kotamadya Kupang: Jusuf Aryani Learning, 2017), 56.

<sup>82</sup> Priyantono, *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, 69.



2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

diperoleh melalui proses pengamatan. Data kualitatif dapat diperoleh menggunakan berbagai teknik pengumpulan data yang kemudian dilakukan kategorisasi untuk dianalisis.<sup>83</sup> Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini ada dua macam yaitu:

#### 1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh dari sumber informan langsung atau tangan pertama di lapangan. Sumber data bisa diperoleh dari responden atau subjek penelitian, dari hasil pengisian kuesioner, wawancara, dan observasi. Data primer berupa hasil wawancara yang dilakukan dengan informan yang menjadi sumber informasi dalam penelitian yang dapat direkam atau dicatat oleh peneliti.

#### 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang merujuk pada data yang didapatkan dari hasil sumber lainnya selain sumber utama atau sumber primer.<sup>84</sup> Data sekunder terdiri dari data-data yang sudah tersedia dan dapat diperoleh oleh peneliti dengan melihat, membaca, dan mendengarkan.<sup>85</sup> Data sekunder pada penelitian ini bisa berupa berbagai dokumentasi seperti gambar, foto, berita, video, film serta data-data pendukung lainnya dari Lembaga atau Perusahaan. Selain itu, juga berbagai berita penunjang yang berhubungan dengan fenomena yang sedang terjadi.

### 4.4 Informan Penelitian

Informan merupakan seseorang yang memiliki informasi penting dalam kelompok penelitian. Dalam arti lain informan merupakan sumber informasi bagi periset untuk mendapatkan data terkait fenomena yang sedang dikaji. Dalam menentukan informan penelitian ini, periset menggunakan teknik purposive sampling, yakni informan dipilih sesuai dengan kriteria-kriteria tertentu yang dibuat berdasarkan tujuan riset. Informan penelitian ini terdiri dari pihak yang berkaitan dengan proses difusi inovasi aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dilingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Pekanbaru. Adapun informan penelitian ini disajikan pada table berikut:

<sup>83</sup> Adhi Kusumastuti and Ahmad Mustamil Khoiron, *Metode Penelitian Kualitatif* (Semarang: Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo, 2019), 29.

<sup>84</sup> Riyantono, *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, 41–42.

<sup>85</sup> Kusumastuti and Khoiron, *Metode Penelitian Kualitatif*, 34.







2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Pengujiannya hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengujiannya tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

digunakan untuk mengautentikasi dan memodifikasi konstruksi yang dirumuskan peneliti sebagai bentuk validasi.<sup>86</sup>

Susan Sainback, sebagaimana dikutip dalam Sugiyono bahwa melakukan wawancara merupakan cara yang efektif untuk memahami seluk-beluk pengalaman dan fenomena partisipan di luar lingkup observasi belaka. Wawancara berfungsi sebagai metode pengumpulan data langsung, yang memungkinkan peneliti mengajukan pertanyaan melalui interaksi pribadi melalui pertemuan tatap muka, panggilan telepon, atau alat komunikasi lainnya, dengan tetap mempertimbangkan faktor situasional untuk menciptakan lingkungan yang kondusif bagi proses wawancara.<sup>87</sup> Wawancara mendalam merupakan cara mengumpulkan data dengan cara langsung bertatap muka dengan informan agar mendapatkan data yang lengkap dan mendalam.

Wawancara mendalam yang dilakukan oleh peneliti dengan mengumpulkan data melalui jenis teknik wawancara terstruktur. Wawancara terstruktur merupakan cara mengumpulkan data yang dilakukan ketika peneliti mengetahui dengan pasti mengenai informasi yang ingin dikaji. Sehingga dalam pelaksanaan wawancara periset telah mempersiapkan instrument berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis, dan periset akan mengajukan pertanyaan yang sama kepada responden berdasarkan pertanyaan yang telah dirancang sebelumnya.<sup>88</sup>

## 2. Observasi

Proses observasi melibatkan pertukaran informasi dan komunikasi timbal balik antar subjek yang diteliti. Metode ini menawarkan keunggulan yang unik karena memungkinkan data dalam dua bentuk yang berbeda, baik melalui interaksi maupun percakapan. Hasilnya data yang dikumpulkan tidak hanya mencakup perilaku nonverbal melainkan juga mencakup perilaku verbal individu yang diamati.<sup>89</sup> Menurut Sutrisno dan Sugiyono, observasi merupakan proses multifaset yang melibatkan komponen biologis dan psikologis. Elemen kunci dari proses ini adalah tindakan mengamati dan menyimpan informasi dalam ingatan seseorang.<sup>90</sup>

Menurut Riyanto dalam Hardani, observasi adalah metode penelitian melalui tindakan mengamati objek penelitian merupakan komponen krusial dalam proses penelitian. Hal ini dapat dicapai dengan terlibat secara aktif

<sup>86</sup> Salim and Syahrums, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Citapustaka Media, 2012), 119.

<sup>87</sup> *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, 273.

<sup>88</sup> Abdul Fattah Nasution, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: CV. Harfa Creative, 2023), 99.

<sup>89</sup> Riyantono, *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, 111.

<sup>90</sup> *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, 145.



dengan subjek dan mencatat detail dan karakteristik terkait. Implementasi suatu konsep dapat terjadi baik secara langsung maupun tidak langsung.<sup>91</sup>

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan observasi nonpartisipan. Peneliti tidak terlibat secara langsung kedalam aktivitas objek yang sedang diamati, melainkan peneliti hanya sebagai pengamat independen aktivitas yang dilakukan sebagai objek yang sedang diteliti

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan metode yang digunakan peneliti yang bertujuan untuk mendapatkan informasi yang mendukung analisis dan interpretasi data.<sup>92</sup> Dokumentasi bisa berupa gambar, foto, video, biografi, publikasi yang berhubungan dengan fenomena yang dikaji, naskah undang-undang, berita, majalah, atauran dan kebijakan perusahaan/lembaga dan lain sebagainya. Dokumentasi merupakan teknik yang digunakan sebagai pelengkap data observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

#### 3.6 Validasi data

Hasil sebuah penelitian dikatakan valid apabila ada kesesuaian antara apa yang dilaporkan oleh peneliti dengan kenyataan yang ada dilapangan mengenai fenomena yang sedang dikaji. Validitas data pada penelitian kualitatif terletak pada proses peneliti turun kelapangan mengumpulkan data serta ketika analisis interpretasi data.

Validitas data yang digunakan pada penelitian ini adalah menggunakan analisis triangulasi. Menurut William dalam Sugiyono, triangulasi merupakan metode verifikasi data melalui pemanfaatan beragam sumber, teknik dan waktu. Analisis triangulasi melibatkan pemeriksaan tanggapan dengan membandingkannya dengan data empiris faktual yang mudah diakses. Selain itu, jawaban subjek divalidasi dengan menggunakan referensi silang dengan menggunakan dokumen yang sudah ada sebelumnya.<sup>93</sup>

Triangulasi yang dilakukan peneliti dalam penelitian ini untuk menguji keabsahan data penelitian adalah triangulasi metode. Triangulasi metode merupakan upaya untuk mengecek keabsahan data yang dilakukan dengan menggunakan lebih dari satu teknik pengumpulan data untuk mendapatkan data yang sama. Pada penelitian ini penulis menggunakan teknik observasi dan

<sup>91</sup> Hardani et al., "Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif" (Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu, 2020).

<sup>92</sup> Priyantono, *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, 120.

<sup>93</sup> *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, 273.



2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dokumentasi untuk menunjang keabsahan data yang diperoleh dari proses wawancara mendalam.

### 3.7 Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses mengorganisasikan serta mengurutkan data kedalam sebuah pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan bisa dirumuskan hipotesis kerja yang disarankan data. tujuan analisis data adalah mengorganisasikan data yang diperoleh dilapangan untuk kemudian konstruksikan serta ditarik kesimpulannya.<sup>94</sup> Analisis data adalah proses metodis yang melibatkan kategorisasi dan pengorganisasian data ke dalam unit deskriptif dasar, pola, dan kategori. Proses ini memungkinkan penemuan tema mendasar dan perumusan hipotesis potensial berdasarkan data yang diamati.

Tujuan utama analisis data adalah untuk mengatur dan mensistematisasikan data secara efektif. Analisis data kualitatif digunakan ketika data–data yang dikumpulkan dalam riset adalah data kualitatif. Data kualitatif berupa kata–kata, kalimat atau narasi, baik yang diperoleh dari wawancara mendalam ataupun observasi secara langsung.

Teknik analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah interaktif model yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman. Berdasarkan teknik analisis ini pada dasarnya terdiri dari komponen–komponen yaitu reduksi data, data display, pengambilan keputusan atau kesimpulan.

#### 1. Reduksi data

Reduksi data merupakan proses merangkum informasi bersumber pada hal–hal penting untuk dibahas dan diambil untuk menarik kesimpulan. Reduksi data bisa dilakukan dengan cara melakukan abstraksi atau merangkum, memilih hal-hal yang utama, memfokuskan kepada hal yang penting dan kemudian dicari tema dan polanya agar tetap berada dalam penelitian. Reduksi mempermudah informasi yang didapat di lapangan.

#### 2. Penyajian data

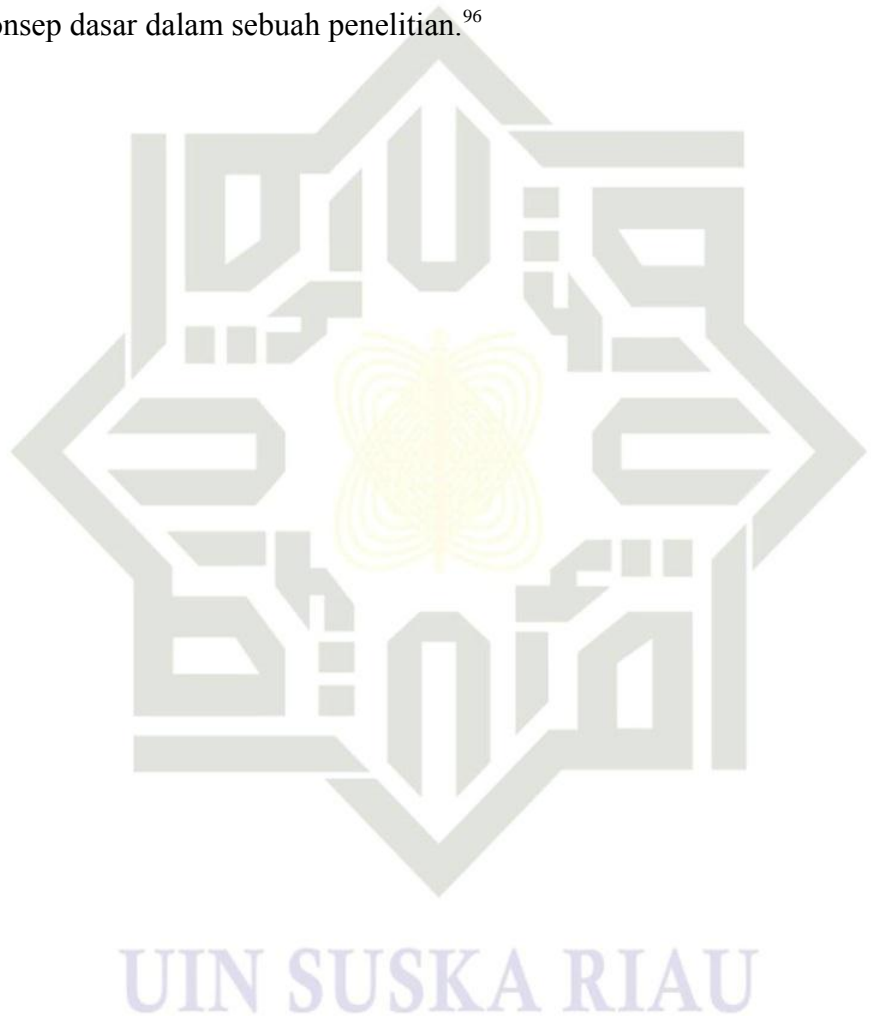
Penyajian data adalah sekumpulan informasi yang ada untuk memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan. Penyajian data dilakukan agar dapat melihat gambaran keseluruhan. Pada tahap ini peneliti melakukan klasifikasi dan menyajikan data sesuai dengan pokok permasalahan yang diawali dengan pengelompokan pada setiap

<sup>94</sup> Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, 280.

masalah. Dalam penelitian kualitatif data disajikan dalam bentuk teks dan naratif. Selain dengan teks yang naratif, data juga bisa disajikan dalam bentuk grafik, matrik, network dan chart untuk memastikan pemahaman peneliti terhadap apa yang disajikan, sehingga akan mempermudah peneliti merancang tahap selanjutnya.<sup>95</sup>

### 3. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan dapat ditarik dengan membandingkan sejauh mana pernyataan dan objek penelitian sesuai dengan makna yang terkandung dalam konsep dasar dalam sebuah penelitian.<sup>96</sup>



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

<sup>95</sup> *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, 249.

<sup>96</sup> Syafrida Hafni Sahir, *Metodologi Penelitian* (Universitas Medan: Penerbit KBM Indonesia, 2022), 47–48.

## BAB IV GAMBARAN UMUM

### 1. Sejarah Singkat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

Keberadaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil diawali dengan adanya Keputusan Presiden Nomor 12 Tahun 1983 mengenai Penataan dan Peningkatan Pembangunan Penyelenggaraan Pencatatan Sipil yang menyatakan bahwa semua tanggung jawab dan kewenangan penyelenggaraan Pencatatan Sipil dipegang oleh Departemen Kehakiman, dialihkan menjadi kewenangan dan tanggung jawab Departemen Dalam Negeri, yang petugas pencatatannya dinamakan Pegawai Pencatatan Sipil.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai penyelenggara tatanan pemerintahan yang bertugas dan bertanggung jawab yang sama dengan provinsi atau gubernur dalam wilayah yang terbatas. Dalam rangka menunjang pelayanan publik, ada beberapa layanan yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu meliputi pelayanan Kartu Tanda Penduduk, kartu keluarga serta layanan lainnya yang berhubungan dengan pencatatan sipil dan sumber informasi kependudukan untuk mempermudah masyarakat untuk mendapatkan akses pengurusan administrasi kependudukan dan catatan sipil. Penyelenggaraan pelayanan publik dalam lingkup daerah yang meliputi kegiatan pembuatan kartu keluarga, akta kelahiran, akta kematian, catatan sipil dan kartu kependudukan. Sehingga dengan adanya perkembangan administrasi catatan sipil Kota Pekanbaru dialihkan dari Tipe C ke tipe B yang dalam bidang operasionalnya ditindaklanjuti oleh surat Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Riau Nomor: 698/IX/1993 tentang struktur organisasi Kantor Catatan Sipil Tipe B Kotamadya Daerah Tingkat II Kota Pekanbaru.

Berdasarkan kebijakan yang dikeluarkan oleh Walikota Pekanbaru pada 24 Januari 2002 yaitu Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2002 mengenai Pengelolaan Administrasi Penduduk Kota Pekanbaru yang meliputi berbagai kegiatan pelayanan administrasi kependudukan serta penerbitan akta pencatatan sipil. Dengan diberlakukannya Undang-undang nomor 24 tahun 2013 sebagai perubahan dari Undang-undang nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi, Dimana KTP-el berlaku seumur hidup dan tugas percetakan KTP-el yang sebelumnya dipusatkan di Jakarta sekarang telah dialihkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota setempat.

Dinas Dukcapil Kota Pekanbaru berdedikasi untuk memberikan pelayanan publik yang efisien dan bijaksana kepada masyarakat. Mereka menawarkan



2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

berbagai layanan yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat Kota Pekanbaru untuk memenuhi kebutuhan dokumen kependudukan. Layanan ini meliputi:

1. Pengurusan KTP Elektronik
2. Pengurusan Kartu Keluarga
3. Akta Kelahiran
4. Akta Kematian
5. Akta Pernikahan
6. Akta Perceraian
7. Pindah Datang
8. SKPWNI

Sesuai kebijakan PermenPANRB No.13 Tahun 2017, SIPP digambarkan sebagai media elektronik satu pintu yang mencakup penyimpanan, pengelolaan, dan penyebaran informasi dari penyedia layanan publik kepada masyarakat umum. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta PermenPANRB Nomor 13 Tahun 2017 yang memberikan pedoman Sistem Informasi Pelayanan Publik menjadi landasan hukum SIPP. Tujuan penyediaan informasi layanan publik adalah untuk menjamin aksesibilitas, kemudahan, dan efisiensi dalam memperoleh informasi yang akurat dan terpercaya bagi masyarakat. Oleh karena itu, saat ini Disdukcapil Kota Pekanbaru telah mengembangkan layanan yang berbasis digital yaitu: Sipenduduk ([sipenduduk.pekanbaru.go.id](http://sipenduduk.pekanbaru.go.id)), Layanan Tunggu, Layanan kedatangan dari luar kota Pekanbaru.<sup>97</sup>

Pemanfaatan media eletronik yang berbasis digital memberikan pelayanan yang lebih efektifitas, efisien, dan ekonomis.

**Efektifitas:** Maksudnya aplikasi layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah bisa diakses dimana saja, sehingga masyarakat tidak perlu lagi ke kantor untuk mendapatkan informasi terkait pengurusan dokumen kependudukan.

**Efisien:** Maksudnya dengan menggunakan aplikasi layanan online masyarat tidak perlu menyiapkan berkas yang harus difotocopy, cukup menggunakan fasilitas kamera pada smartphone dan berkas bisa diunggah melalui aplikasi.

**Ekonomis:** dengan menggunakan aplikasi pelayanan akan dibuat lebih ekonomis, karena dengan aplikasi online masyarakat tidak perlu mengeluarkan

<sup>97</sup> "Tentang Kami," Disdukcapil Kota Pekanbaru, October 7, 2020, <https://disdukcapil.pekanbaru.go.id/page/37-tentang-kami>.



2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagai tulisan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

biaya yang besar untuk bolak-balik ke kantor langsung, masyarakat cukup melakukan pengajuan online melalui smartphone saja.<sup>98</sup>

Hingga saat ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terus berinovasi untuk memberikan layanan yang terbaik untuk masyarakat Kota Pekanbaru. Untuk menunjang pelaksanaan kepengurusan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dibantu oleh UPTD Kecamatan yang ada di Kota Pekanbaru, yaitu yang terdiri dari: UPTD Binawidya, UPTD Bukit Raya, UPTD Limapuluh, UPTD Marpoyan Danai, UPTD Payung Sekaki, UPTD Pekanbaru Kota, UPTD Rumbai, UPTD Rumbai Barat, UPTD Sail, UPTD Senapelan, UPTD Sukajadi, UPTD Tenayan Raya.<sup>99</sup>

## 4.2 Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

Dinas Kependudukan Sipil merupakan sebuah instansi yang bertanggung jawab untuk memberikan layanan kepada masyarakat terkait perihal dokumen kependudukan dan basis pencatatan sipil di Kota Pekanbaru. Profil singkat Disdukcapil Kota Pekanbaru meliputi:

Nama Instansi : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru  
 Alamat Lengkap : Jalan Jendral Sudirman No. 464 Komplek MPP Pekanbaru Kel. Jadirejo, Kec. Sukajadi Kota Pekanbaru  
 Kontak/TL : (0761) 35463  
 Email : disdukcapilkotapekanbaru@gmail.com  
 Website : <https://disdukcapil.pekanbaru.go.id>  
 Media Sosial : disdukcapil\_pekanbaru

## 4.3 Visi dan Misi

### Visi

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru memiliki Visi “Terwujudnya Pekanbaru Sebagai *Smart City* yang Madani”. Hal ini bersandarkan pada visi Walikota Pekanbaru untuk mewujudkan kota Pekanbaru yang lebih maju. Visi ini memiliki makna tersendiri didalamnya, hal ini dilihat dari segi terminologi, bahwa visi ini meliputi dua istilah yaitu Smart City dan Madani.

Smart City atau yang biasa dikenal dengan kota pintar merupakan sebuah gambaran kota yang menggabungkan sistem teknologi informasi untuk

<sup>98</sup> “Tentang Kami.”

<sup>99</sup> “UPTD KECAMATAN TENAYAN RAYA,” Disdukcapil Kota Pekanbaru, March 12, 2021, <https://disdukcapil.pekanbaru.go.id/page/63-uptd-tenayan-rama>.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruhnya tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya tanpa izin UIN Suska Riau.

meningkatkan pengelolaan kota serta layanan terhadap warganya. Model inovatif ini terdiri dari enam pilar yaitu: *Smart Government* (pemerintahan pintar), *Smart Economy* (ekonomi pintar), *Smart Mobility* (mobilitas pintar), *Smart People* (masyarakat pintar), *Smart Living* (lingkungan pintar) dan *Smart Live* (hidup pintar). Sedangkan istilah Madani memiliki makna yang menggambarkan sebuah kota yang senantiasa menjunjung tinggi akhlak mulia, dengan peradaban yang maju dan modern, kesadaran sosial dan gotong royong yang kuat, kota yang tumbuh subur dibawah sistem politik yang demokratis dan supremasi hukum yang adil serta mengutamakan Pendidikan maju dan melestarikan budaya Melayu. Keamanan, kenyamanan, kedamaian, kemakmuran, tanggung jawab, iman, dan kesalehan membentuk fondasi kota yang luar biasa ini.<sup>100</sup>

#### Misi

Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru untuk mewujudkan visi yang telah ditetapkan sesuai dengan situasi dan kondisi serta permasalahan yang ada, meliputi lima misi untuk Pembangunan jangka Panjang periode tahun 2017-2022 yakni:

1. Meningkatkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang Bertaqwa, Berkualitas, dan Berdaya Saing Tinggi.
2. Mewujudkan Pembangunan Masyarakat Madani dalam Lingkup Masyarakat Berbudaya Melayu.
3. Mewujudkan Pekanbaru Kota Cerdas dan Penyediaan Infrastruktur yang Memadai (sesuai dengan RPJP tahap ke-3).
4. Mewujudkan Pembangunan Ekonomi berbasis Ekonomi Kerakyatan dan Ekonomi Padat Modal, pada Tiga Sektor unggulannya yaitu Jasa, Perdagangan dan Industri (olahan dan MICE).
5. Mewujudkan Lingkungan Perkotaan yang Layak Huni (*liveable city*) dan Ramah Lingkungan (*green city*)<sup>101</sup>

#### 4.4 Motto

Motto yang dipegang teguh oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru adalah “S I A P” yang memiliki makna sebagai berikut:<sup>102</sup>

- Santun. Bersikap dan bertutur kata yang ramah dalam melayani masyarakat

<sup>100</sup> “Visi Misi,” Disdukcapil Kota Pekanbaru, September 10, 2020, <https://disdukcapil.pekanbaru.go.id/page/4-visi-misi>.

<sup>101</sup> “Visi Misi.”

<sup>102</sup> “Motto,” Disdukcapil Kota Pekanbaru, September 21, 2020, <https://disdukcapil.pekanbaru.go.id/page/7-motto>.





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.  
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

I: Inovatif. Mampu Melakukan Terobosan baru di bidang pelayanan (Smart City Madani)

A: Akuntabel. Melaksanakan tugas yang dapat dipertanggungjawabkan

P: Profesional. Mampu memberikan pelayanan berkualitas baik sesuai dengan ketentuan yang berlaku

## Struktur Organisasi

Berikut ini disajikan tatanan struktural keorganisasian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru berdasarkan peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 164 tahun 2021.<sup>103</sup>



Gambar 4.1 Bagan Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

## 4.6 Tugas dan Fungsi

### 1. Tugas Pokok

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru memiliki tanggung jawab utama untuk membantu Walikota dalam penyelenggaraan urusan kependudukan dan Pencatatan Sipil, sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 09 tahun 2016 dan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 164

<sup>103</sup> "Struktur Organisasi," Disdukcapil Kota Pekanbaru, September 21, 2020, <https://disdukcapil.pekanbaru.go.id/page/8-struktur-organisasi>.



2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagai bagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tahun 30 Desember 2021, yang menguraikan tentang pembentukan, susunan, dan tata cara Perangkat Daerah Kota Pekanbaru.<sup>104</sup>

## 2. Fungsi

Untuk menunjang dalam melaksanakan tugas pokok yang telah ditetapkan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru memiliki fungsi sebagai berikut:

- a. Penyusunan dan pengesahan kebijakan teknis dalam sektor Kependudukan dan Pencatatan Sipil dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.
- b. Penanggung jawab kebijakan program dan kegiatan, serta menjadi ujung tombak pelaksanaan tugas pokok Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, meliputi perumusan, penetapan, dan pimpinan seluruh upaya dan kegiatan
- c. Menyusun dan menetapkan kebijakan penyusunan serta perencanaan teknis, pemberian bimbingan dan penyuluhan dinas kependudukan dan pencatatan sipil
- d. Merumuskan dan penetapan kebijakan penyusunan, penetapan, perubahan serta pertanggungjawaban pelaksanaan APBD;
- e. Penyusunan rencana di sektor layanan pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, manajemen informasi administrasi kependudukan, penggunaan data dan dokumen kependudukan, kerjasama, dan inovasi dalam layanan administrasi kependudukan.
- f. Pengelolaan dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- g. Pengembangan dan pengesahan kebijakan pelaksanaan layanan pendaftaran penduduk, administrasi kependudukan, penggunaan data dan dokumen kependudukan, kerjasama administrasi kependudukan, dan upaya inovatif dalam upaya penyelenggaraan layanan administrasi kependudukan.
- h. Penanggung jawab kebijakan pembinaan, koordinasi, pengendalian bidang administrasi kependudukan;
- i. Pelaksanaan kegiatan penatausahaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- j. Penanggung Jawab pelayanan pencatatan sipil
- k. Pengesahan dan penandatanganan naskah dinas sesuai dengan kewenangannya;
- l. Pembinaan pegawai di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;

<sup>104</sup> "TUSI Tata Kerja Dinas," Disdukcapil Kota Pekanbaru, January 25, 2021, <https://disdukcapil.pekanbaru.go.id/page/40-tugas-dan-fungsi>.



2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- m. Penetapan dan alokasi tugas kepada staff dilingkungan Dinas sesuai dengan peran dan tanggung jawab yang telah ditentukan guna memastikan pelaksanaan tugas berjalan dengan optimal dan efisien.
- n. Memberi arahan pelaksanaan tugas kepada bawahan didalam lingkungan Dinas sesuai dengan peraturan dan prosedur yang berlaku, dengan tujuan mencegah terjadinya kesalahan dalam melaksanakan tugas;
- o. Melaksanakan evaluasi kinerja bawahan di lingkungan Dinas dengan cara membandingkan rencana operasional dengan tugas yang telah dilaksanakan, guna menghasilkan laporan kegiatan serta merancang perbaikan kinerja untuk masa yang akan datang; dan
- p. Menjalankan tugas tambahan yang diberikan oleh atasan sesuai dengan peran dan tanggung jawabnya

## 4.7 Tugas Bidang

### 1. Kepala Dinas

Kepala Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru memiliki tanggung jawab untuk mendukung pelaksanaan tugas Walikota dalam melaksanakan urusan pemerintahan bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Sebagai pemimpin yang bertanggung jawab terhadap siklus urusan pemerintah terkait administrasi kependudukan dan pencatatan sipil kota Pekanbaru.<sup>105</sup>

### 2. Sekretaris

Di bawah bimbingan dan pengawasan Kepala Dinas, Sekretaris bertugas menyusun, menyelenggarakan, menyusun, dan melaksanakan program kerja di lingkungan Sekretariat sesuai dengan ketentuan yang dituangkan dalam peraturan perundang-undangan. Sekretariat terdiri dari dua sub bagian dan satu sub-koordinator kelompok jabatan fungsional, yaitu; Subbagian umum, Subbagian keuangan, dan sub-koordinator program sekretariat dinas. Sekretariat Pelayanan disusun dengan Kelompok Subbagian dan Jabatan Fungsional yang masing-masing diawasi oleh seorang Kepala Subbagian dan Pejabat Fungsional. Para pemimpin ini melapor langsung kepada Sekretaris dan memikul tanggung jawab atas bidangnya masing-masing.<sup>106</sup>

### 3. Bidang Pelayanan dan Pendaftaran Penduduk

Bidang Pelayanan dan Pendaftaran penduduk bertanggung jawab membantu Kepala Dinas dalam perumusan kebijakan pelayanan pendaftaran kependudukan, Bidang Pelayanan Pendaftaran Kependudukan berada di bawah kepemimpinan Kepala Bagian. Kepala Divisi, bertanggung jawab

<sup>105</sup> "TUSI Kepala Dinas," Disdukcapil Kota Pekanbaru, April 6, 2021, <https://disdukcapil.pekanbaru.go.id/page/97-kepala-dinas>.

<sup>106</sup> "TUSI Sekretariat," Disdukcapil Kota Pekanbaru, April 6, 2021, <https://disdukcapil.pekanbaru.go.id/page/98-sekretariat>.



2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

kepada Kepala Pelayanan, dalam tanggung jawabnya didukung oleh seorang Sub-Koordinator. Kepala bidang pelayanan pendaftaran penduduk dalam melaksanakan tugas dibantu oleh dua sub-koordinator yaitu sub-koordinator identitas kependudukan, sub-koordinator pindah datang penduduk, sub-koordinator Pendataan penduduk. Sub-koordinator sebagai sub pimpinan kelompok jabatan fungsional yang melaksanakan fungsi pelayanan fungsional sesuai dengan ruang lingkup tugas dan fungsinya.<sup>107</sup>

#### 4. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil

Bagian Pelayanan Pencatatan Sipil beroperasi di bawah pimpinan Kepala Bagian, yang bertanggung jawab membantu pelaksanaan pencatatan sipil. Sub-Koordinator memberikan dukungan kepada Kepala Divisi dalam memenuhi tanggung jawabnya. Bidang pelayanan pencatatan sipil membawahi tiga sub-koordinator, yaitu Sub-koordinator kelahiran, sub-koordinator perkawinan dan perceraian, dan Sub-koordinator perubahan status anak, perwarganegaraan dan kematian.<sup>108</sup>

#### 5. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan

Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan bertanggungjawab membantu sebagian tugas Kepala Dinas dalam melaksanakan kebijakan di bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan, rencana pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi system informasi administrasi kependudukan, pengolahan dan penyajian data kependudukan serta tata Kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi. Dalam melaksanakan tugasnya dibantu oleh tiga sub-koordinator yaitu Sub-Koordinator Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, Sub-Koordinator Pengolahan dan Penyajian Data dan Perceraian dan Sub-Koordinator Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi Informasi dan Komunikasi<sup>109</sup>

#### 6. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan

Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan memiliki tugas membantu sebagian tugas Kepala Dinas dalam melaksanakan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan dibidang pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, Kerjasama administrasi kependudukan dan inovasi pelayanan administrasi kependudukan. Kepala Bidang dalam melaksanakan tugas dibantu oleh Sub-koordinator, yaitu Sub-Koordinator Kerjasama, Sub-

<sup>107</sup> "TUSI Bidang DAFDUK," Disdukcapil Kota Pekanbaru, April 6, 2021, <https://disdukcapil.pekanbaru.go.id/page/99-bidang-pelayanan-pendaftaran-penduduk>.

<sup>108</sup> "TUSI Bidang CAPIL," Disdukcapil Kota Pekanbaru, April 6, 2021, <https://disdukcapil.pekanbaru.go.id/page/100-bidang-pelayanan-pencatatan-sipil>.

<sup>109</sup> "TUSI Bidang PIAK," Disdukcapil Kota Pekanbaru, April 6, 2021, <https://disdukcapil.pekanbaru.go.id/page/101-bidang-pengelolaan-informasi-administrasi-kependudukan>.



2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengemukakan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Koordinator Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan dan Sub-Koordinator Inovasi Pelayanan.<sup>110</sup>

## 8. Pelayanan Publik di Disdukcapil Kota Pekanbaru

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melaksanakan tugas dan fungsinya senantiasa terus melakukan inovasi dan berbenah, berupaya memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat Kota Pekanbaru, hal ini terbukti dengan berbagai prestasi yang telah diperoleh oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

Memberikan pelayanan prima sebagai upaya mewujudkan visinya, Disdukcapil senantiasa melakukan perubahan terkait pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Sebuah inovasi menjadi bukti keseriusan Disdukcapil untuk meningkatkan pelayanan publik terkait administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Inovasi pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Permenpan RB 30 Tahun 2014 adalah pengembangan ide-ide kreatif orisinal atau adaptasi yang memberikan manfaat langsung atau tidak langsung kepada masyarakat, sehingga merupakan suatu bentuk pelayanan publik yang inovatif. Hingga saat ini Disdukcapil telah mengembangkan berbagai inovasi yaitu:<sup>111</sup>

1. Kenali Aksi Dukcapil (Kerjasama Pelayanan Keliling Akta Pencatatan Sipil Dan Pendaftaran Penduduk Dukcapil)
2. Mas Rapid (Perekaman Khusus Narapidana)
3. Kamus Sekolah (Perekaman Pemula Bagi Siswa Sekolah)
4. Batuta (Bantuan Satu Data)
5. Lakon (Layanan Konsultasi)
6. Portal & Situs Web
7. Sipenduduk (Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan)
8. Pelita (Pelayanan Integrasi Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan Dan Akta Perceraian)
9. Pelitada (Pelayanan Integrasi Perubahan Elemen Data Kependudukan)
10. Lado Pku (Layanan Pindah Online Pekanbaru)
11. Pedang Biru Pelayanan Pendetak Terbitkan Kartu Keluarga Baru)
12. Kiasan (Kerjasama Penerbitan Kartu Identitas Anak)
13. Peduli (Pelayanan Disabilitas Untuk Lengkapi Identitas)
14. Kado Camer (Kerjasama Penerbitan Dokumen Akta Kelahiran Pasca Melahirkan)

<sup>110</sup> "TISI Bidang PDIP," Disdukcapil Kota Pekanbaru, April 6, 2021, <https://disdukcapil.pekanbaru.go.id/page/102-bidang-pemanfaatan-data-dan-inovasi-pelayanan>.

<sup>111</sup> "INOVASI PELAYANAN," Disdukcapil Kota Pekanbaru, March 22, 2021, <https://disdukcapil.pekanbaru.go.id/page/66-inovasi>.



2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

15. Jasa Dukcapil (Kerjasama Pendistribusian Dokumen Kependudukan Dan Pencatatan Sipil)
16. Lagu (Layanan Tunggu)
17. Pandawa (Pengaduan Data Melalui Wa)
18. Akapela (Kontak Aktif Pengaduan Layanan)
19. Bamsos (Bantuan Informasi Dan Penggunaan Media Layanan Melalui Media Sosial)
20. Menwa (Bantuan Pengiriman File Pdf Dokumen Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Melalui Aplikasi Whatsapp)
21. Cendekia (Percepatan Penerbitan Dokumen Kartu Identitas Anak)
22. Petua Lawas (Penerbitan Kartu Identitas Anak (Kia) Via Whatsapp)
23. Sipintar (Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar)
24. Sinopsis (Sistem Informasi Pelayanan Pendaftaran Perekaman KTP Elektronik Bagi Siswa)
25. Jasa Teman (Kerja Sama Penerbitan Akta Kematian)
26. Pentas Kita (Pelayanan Pencatatan Akta Perkawinan Berbasis Kemitraan)
27. Simanja (Sistem Informasi Manajemen Penilaian Kinerja)
28. Kepak Santun (Kerja Sama Penerbitan Akta Kematian Bagi Penerima Santunan Kematian)
29. Pensil Pandau (Kerja Sama Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil Bagi Warga Panti Dinas Sosial Provinsi Riau)
30. Katana (Kerja Sama Pendaftaran Penduduk Mahasiswa Asing)
31. Jaka Bagus (Perjanjian Kerja Sama Bersama Tp Pkk Bagi Warga Berkebutuhan Khusus)
32. Andong (Anterin Dong)
33. Plakat Kecil (Perubahan Langsung Kawin Tercatat Kerja Sama Kemenag Kota Pekanbaru Dengan Disdukcapil)

#### **4.9 Aplikasi Identitas Kependudukan Digital Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru**

Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kota Pekanbaru merupakan instansi yang berwenang dan bertanggungjawab mengenai layanan yang berhubungan dengan Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Pekanbaru. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru berdedikasi untuk memberikan layanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Pernikahan, Akta Perceraian, Pindah Datang, SKPWNI serta berbagai layanan pencatatan sipil dan sumber informasi kependudukan untuk mempermudah masyarakat untuk mendapatkan akses pengurusan administrasi kependudukan. seiring dengan zaman digitalisasi dan sejalan dengan visi Disdukcapil Kota Pekanbaru untuk mewujudkan smart City



2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Madani menuntut Disdukcapil senantiasa bertransformasi untuk memberikan layanan yang baik.

Setelah Pemerintah Pusat yang diwakilkan melalui Kementerian Dalam Negeri meluncurkan dan mengeluarkan peraturan mengenai penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital, menjadi tugas baru bagi setiap Disdukcapil setempat. Kehadiran Identitas Kependudukan Digital mampu menunjang upaya layanan satu pintu, data kependudukan yang dimaut di satu wadah dan bisa digunakan untuk semua layanan publik.

Proses pengenalan aplikasi Identitas Kependudukan Digital diambil alih oleh setiap Disdukcapil, melihat tugas pokok sebagai instansi yang bertanggungjawab terhadap pengurusan Identitas Kependudukan dan dokumen kependudukan lainnya. Dalam hal ini Pengelolaan mengenai aktivasi Identitas Kependudukan Digital di Dinas Kependudukan Digital Kota Pekanbaru dipegang oleh Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK). Bidang ini bertanggung jawab membantu Kepala Dinas dalam pengelolaan informasi administrasi kependudukan, rencana pengelolaan yang meliputi sistem informasi administrasi kependudukan digital, pengelolaan dan penyajian data kependudukan serta teknologi informasi dan komunikasi. Bidang PIAK bertanggungjawab melakukan edukasi dan sosialisasi terkait peraturan pemerintah baru mengenai aplikasi Identitas Kependudukan Digital.

Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) merupakan sistem yang mengelola data kependudukan secara online, sehingga kehadiran aplikasi ini mempermudah manajemen data kependudukan secara efisien bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. aplikasi ini juga membantu dalam meningkatkan keamanan dan kevalidan data penduduk. Dengan adanya sistem digital, risiko kehilangan atau kerusakan data dapat diminimalisir. Seluruh data kependudukan tersimpan secara elektronik dan dapat diakses dengan menggunakan tautan yang aman. Selain itu, sistem ini juga dilengkapi dengan fitur keamanan yang canggih untuk melindungi data pribadi penduduk. Selain itu juga, aplikasi Identitas Kependudukan Digital diharapkan dapat mengurangi jumlah masyarakat yang berbondong-bondong melakukan pengurusan dokumen kependudukan. saat ini pihak Disdukcapil menjadi pihak yang bertanggungjawab dalam proses aktivasi aplikasi Identitas Kependudukan, hal ini dikarenakan aplikasi Identitas Kependudukan Digital terintegrasi dengan sistem SIAK, dan diperlukan scanbarqode dari pihak disdukcapil agar bisa terhubung dengan sistem SIAK. Layanan aktivasi ini bukan hanya terkhusus bagi masyarakat kota Pekanbaru saja, melainkan juga bisa untuk masyarakat yang berdomisili diluar Kota Pekanbaru.

## BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

### A. KESIMPULAN

Berdasarkan data penelitian yang telah disajikan untuk menjawab bagaimana proses difusi Inovasi aplikasi Identitas Kependudukan Digital yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dengan analisis sesuai dengan teori difusi inovasi yang dikemukakan oleh Rogers, maka dapat disimpulkan bahwa proses difusi inovasi penggunaan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) memberikan kemudahan akses, verifikasi dan berbagi data kependudukan bagi masyarakat yang dimuat melalui *android*. namun penggunaan aplikasi ini masih belum optimal dan masih sering dijumpai aplikasi IKD eror serta proses aktivasi yang harus dilakukan di Disdukcapil atau UPTD Kecamatan terdekat disela digitalisasi yang digadang-gadang pada aplikasi IKD ini.

Melalui proses difusi inovasi yang dilakukan kurang lebih satu tahun dari awal 2023 dengan sosialisasi langsung kemasyarakat, sekolah-sekolah, instansi secara struktural dan sosialisasi dengan menggunakan media massa dan media sosial Disdukcapil, pengguna aplikasi IKD yang tercatat dalam data akun aktivasi IKD masyarakat Kota Pekanbaru baru mencapai 8% atau 61.372 pengguna dari 84.958 jiwa penduduk wajib EKTP. Setiap anggota kelompok memiliki tingkat adopsi yang berbeda-beda sesuai dengan kecepatan suatu sistem sosial menerima inovasi. Proses difusi aplikasi IKD tidak terlepas dari sistem sosial yang berkontribusi agar inovasi dapat diterima oleh calon adaptor. Pihak-pihak yang terlibat dalam proses difusi inovasi meliputi Kementerian Dalam Negeri sebagai agen pembaruan dan Disdukcapil Kota Pekanbaru sebagai *opinion leader* yang memberikan informasi terkait aplikasi IKD di kota Pekanbaru yang dibantu oleh pihak UPTD Kecamatan dan RT/RW setempat

Proses penerimaan dan penolakan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu penggunaan aplikasi IKD yang belum optimal, sehingga masyarakat akan menerima ketika calon adaptor membutuhkan inovasi tersebut. Kedua, karakteristik inovasi, kemudahan yang mendorong masyarakat menerima dan kerumitan yang menyebabkan hingga saat ini masih banyak yang belum mengetahui aplikasi IKD, serta regulasi pemerintah seperti pihak disdukcapil langsung mengarahkan masyarakat yang mengurus KTP untuk melakukan aktivasi aplikasi Identitas Kependudukan Digital.

1. Dilarang mengutip, menyebarluaskan, atau melakukan penjiplakan/pengutipan kembali isi karya tulis ini tanpa mengizinkan atau dengan cara yang merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





## B. SARAN

1. Dilakukan pengutipan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Sarjana Optik Publik UIN Suska Riau State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Setelah peneliti menjabarkan kesimpulan dari temuan penelitian ini, ada beberapa saran yang disampaikan sebagai bahan masukan dan pertimbangan kedepannya, diantaranya adalah:

Kepada mahasiswa yang akan melakukan kajian mengenai aplikasi Identitas Kependudukan bisa meningkat kajian mengenai efektivitas tahap adopsi inovasi aplikasi IKD dikalangan masyarakat.

Diharapkan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru lebih gencar lagi melakukan upaya sosialisasi dan edukasi terhadap aplikasi IKD sehingga Tingkat pengguna aplikasi IKD lebih meningkat lagi. Disdukcapil lebih aktif lagi menggunakan media sosial untuk memperkenalkan aplikasi Identitas Kependudukan Digital

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru memberikan solusi bagaimana aplikasi Identitas Kependudukan Digital ini bisa digunakan dan diterima oleh masyarakat dengan golongan ekonomi yang rendah

Kedepannya diharapkan aplikasi IKD dapat dikembangkan dengan baik oleh Pemerintah Pusat sehingga penggunaan aplikasi IKD di Kota Pekanbaru lebih optimal, bisa digunakan untuk semua layanan publik terutama di perbankan, sehingga terwujudnya layanan data satu pintu, dari satu aplikasi bisa digunakan untuk akses semua layanan. Dengan adanya aplikasi ini diharapkan dapat mengurangi kasus pemalsuan Identitas Kependudukan yang sering terjadi saat ini, mengurangi keluhan masyarakat mengenai KTP rusak, KTP hilang dan lain sebagainya.

UIN SUSKA RIAU



## DAFTAR PUSTAKA

- © Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
 2511/2022  
 11/10/2022  
 10:54:11 AM  
 UIN Suska Riau  
 Kasim Riau
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- Ahmad Fauzal. *Metode Penelitian Kualitatif: Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif Dalam Berbagai Disiplin Ilmu*. Jakarta: Rajawali Pers, 2015.
- Apriyana, Icha Annisa. “Peran Komunikasi Pemerintah Untuk Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik.” *Communication* 13, no. 1 (April 17, 2022): 70. <https://doi.org/10.36080/comm.v13i1.1576>.
- Apriyana, R. R. V, and K. E Wahyudi. “Implementasi Program Identitas Kependudukan Digital (IKD) Di Balai RW Kelurahan Kalirungkt Surabaya.” *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9, no. 19 (October 6, 2023): 645–50. <https://doi.org/10.5281/ZENODO.8415574>.
- Armia, Syafa, and Diana Hertati. “Pendampingan Pelayanan Identitas Kependudukan Digital Di Kelurahan Rungkt Kidul Guna Meningkatkan Pelayanan Adminduk Berbasis Digital.” *Jurnal Dedikasi* 3 (2023).
- As’adi, Mohamad Hasan. “Difusi Inovasi dan Adopsi Inovasi 99design.com (Studi Kasus di Yayasan Pondok Pesantren Wahid Hasyim Yogyakarta).” *Lisyabab : Jurnal Studi Islam dan Sosial* 1, no. 2 (December 30, 2020): 211–32. <https://doi.org/10.58326/jurnallisyabab.v1i2.29>.
- Bakhtuliah, Natasya Nur, and Dida Rahmadanik. “Pelayanan Identitas Kependudukan Digital Kelurahan Kalirungkt Kota Surabaya Jawa Timur.” *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik* 3, no. 4 (2023).
- Chaziz, Fadian Nur, Fathum Mubin, Rizky Juda Putra Hidayat, Asep Nurjaman, Achmad Apriyanto Romadhan, Tri Sulistyaningsih, and Yana Syafriyana Hijri. “Bagaimana Teknologi Informasi dan Komunikasi Bertransformasi Menjadi Inovasi Pelayanan Publik?” *PERSPEKTIF* 10, no. 2 (July 8, 2021): 616–26. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v10i2.4905>.
- Badan Pusat Statistik Provinsi Riau.” Accessed December 2, 2023. <https://riau.bps.go.id/indicator/12/32/1/penduduk-kabupaten-kota.html>.
- Badri, Muhammad. “Komunikasi Inovasi dalam Adaptasi Kebiasaan Baru: Studi Deskriptif pada Pelaku Usaha di Provinsi Riau.” *Jurnal Komunikasi Pembangunan* 20, no. 01 (January 19, 2022): 1–13. <https://doi.org/10.46937/20202238001>.
- Bella, Vivtania Salsa, and Widodo Djoko. “Implementasi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Dalam Menunjang Pelayanan Publik Masyarakat Di Kecamatan Tambaksari.” *Jurnal Administrasi Publik* 6, no. 1 (2023): 14–31.
- Caesarany, Nadya, Devia Roselina, and Garry Vardy Karwur. “Difusi Inovasi Humas Kementerian Sosial Republik Indonesia Dalam Menyebarkan Inovasi Program E-Warong.” *Jurnal Ilmu Komunikasi* 7, no. 2 (2019): 54–66.
- cakapla.com. “Capaian IKD di Pekanbaru masih Jauh dari Target.” Accessed December 2, 2023.



2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah. Dilarang mengutip dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

<https://www.cakaplah.com/berita/baca/100934/2023/07/30/capaian-ikd-di-pekanbaru-masih-jauh-dari-target/>.

RYBER, RIAUPAGI MEDIA. "Disdukcapil Ajak Warga Beralih ke Identitas Kependudukan Digital, 'yang Aktivasinya Masih Rendah.'" RiauPagi.com, September 3, 2023. <https://riaupagi.com/news/disdukcapil-ajak-warga-beralih-ke-identitas-kependudukan-digital-yang-aktivasinya-masih-rendah-202309036984/>.

Dharmawan, Leonard, Pudji Muljono, Dwi Retno Hapsari, and Bagus Priyo Purwanto. "Pemanfaatan Komunikasi Inovasi Digital Pertanian Perkotaan di Masa Pandemi Covid-19." *Jurnal Penyuluhan* 19, no. 01 (November 18, 2022): 1–11. <https://doi.org/10.25015/19202340647>.

Hariyanto, Didik Hariyanto. *Buku Ajar Pengantar Ilmu Komunikasi*. Umsida Press, 2021. <https://doi.org/10.21070/2021/978-623-6081-32-7>.

Disdukcapil Kota Pekanbaru. "Apa itu IKD dan bagaimana proses aktivasinya?" January 12, 2023. <https://disdukcapil.pekanbaru.go.id/post/172-apa-itu-ikd-dan-bagaimana-proses-aktivasinya>.

Disdukcapil Kota Pekanbaru. "DATA PENDUDUK KOTA PEKANBARU," February 26, 2021. <https://disdukcapil.pekanbaru.go.id/page/47-data-penduduk-kota-pekanbaru>.

Disdukcapil Kota Pekanbaru. "INOVASI PELAYANAN," March 22, 2021. <https://disdukcapil.pekanbaru.go.id/page/66-inovasi>.

Disdukcapil Kota Pekanbaru. "Motto," September 21, 2020. <https://disdukcapil.pekanbaru.go.id/page/7-motto>.

Disdukcapil Kota Pekanbaru. "Struktur Organisasi," September 21, 2020. <https://disdukcapil.pekanbaru.go.id/page/8-struktur-organisasi>.

Disdukcapil Kota Pekanbaru. "Tentang Kami," October 7, 2020. <https://disdukcapil.pekanbaru.go.id/page/37-tentang-kami>.

Disdukcapil Kota Pekanbaru. "TUSI Bidang CAPIL," April 6, 2021. <https://disdukcapil.pekanbaru.go.id/page/100-bidang-pelayanan-pencatatan-sipil>.

Disdukcapil Kota Pekanbaru. "TUSI Bidang DAFDUK," April 6, 2021. <https://disdukcapil.pekanbaru.go.id/page/99-bidang-pelayanan-pendaftaran-penduduk>.

Disdukcapil Kota Pekanbaru. "TUSI Bidang PDIP," April 6, 2021. <https://disdukcapil.pekanbaru.go.id/page/102-bidang-pemanfaatan-data-dan-inovasi-pelayanan>.

Disdukcapil Kota Pekanbaru. "TUSI Bidang PIAK," April 6, 2021. <https://disdukcapil.pekanbaru.go.id/page/101-bidang-pengelolaan-informasi-administrasi-kependudukan>.

Disdukcapil Kota Pekanbaru. "TUSI Kepala Dinas," April 6, 2021. <https://disdukcapil.pekanbaru.go.id/page/97-kepala-dinas>.

Disdukcapil Kota Pekanbaru. "TUSI Sekretariat," April 6, 2021. <https://disdukcapil.pekanbaru.go.id/page/98-sekretariat>.

Disdukcapil Kota Pekanbaru. "TUSI Tata Kerja Dinas," January 25, 2021. <https://disdukcapil.pekanbaru.go.id/page/40-tugas-dan-fungsi>.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumber:
- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

- Disdukcapil Kota Pekanbaru. "UPT KECAMATAN TENAYAN RAYA," March 12, 2021. <https://disdukcapil.pekanbaru.go.id/page/63-uptd-tenayan-rama>.
- Disdukcapil Kota Pekanbaru. "Visi Misi," September 10, 2020. <https://disdukcapil.pekanbaru.go.id/page/4-visi-misi>.
- Disdukcapil Pekanbaru Targetkan Tahun Ini Aktivasi IKD Capai 25 Persen." Accessed December 2, 2023. <https://www.riauonline.co.id/kota-pekanbaru/read/2023/04/28/disdukcapil-pekanbaru-targetkan-tahun-ini-aktivasi-ikd-capai-25-persen>.
- DUKCAPIL.KEMENDAGRI.GO.ID. "Yuk, Kenali Identitas Kependudukan Digital." Accessed December 2, 2023. <https://dukcapil.kemendagri.go.id/blog/read/yuk-kenali-identitas-kependudukan-digital>.
- Ido, Dwian Hartomi Akta Padma, and Dyah Mutiarin. "Analisis Best Practice Inovasi Pelayanan Publik (Studi pada Inovasi Pelayanan 'Kumis MbahTejo' di Kecamatan Tegalrejo Kota Yogyakarta)." *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik* 1, no. 2 (January 11, 2019): 156. <https://doi.org/10.24198/jmpp.v1i2.16753>.
- Harida, Ila, and Dewi Ambarwati. "Inovasi Pelayanan Publik Dalam Penerbitan E-KTP Berbasis E-Adminduk pada Kecamatan Kepanjen Kabupaten Malang." *Journal of Governance Innovation* 5, no. 1 (March 28, 2023): 111–24. <https://doi.org/10.36636/jogiv.v5i1.2389>.
- Matmawati, Endang. "Mengulik Kompleksitas Proses Difusi Inovasi Teknologi di Perpustakaan." *JPUA: Jurnal Perpustakaan Universitas Airlangga: Media Informasi dan Komunikasi Kepustakawanan* 8, no. 2 (July 10, 2020): 74. <https://doi.org/10.20473/jpua.v8i2.2018.74-78>.
- Nirdaus, Riska, and Andi Ni'mah Sulfiani. "Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas Iii Kota Palopo." *Jurnal La Galigo Public Administration Journal* 4, no. 1 (2021).
- Nakim, Lukman, Muzahid Akbar Hayat, Khuzaini Khuzaini, Didi Susanto, and Mardiana Mardiana. "Pengaruh Karakteristik Inovasi, Saluran Komunikasi dan Sistem Sosial dalam Difusi Inovasi terhadap Minat Masyarakat dalam Program Vaksinasi Covid-19 di Kecamatan Banjarbaru Selatan (Studi Kasus Vaksin Satu sampai dengan Booster di Puskesmas Sungai Besar Banjarbaru Selatan)." *Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan dan Kemasyarakatan* 17, no. 1 (February 13, 2023): 592. <https://doi.org/10.35931/aq.v17i1.1909>.
- Hanafi, Abdillah. *Memasyarakatkan Ide-Ide Baru*. Surabaya: Usaha Nasional, 1986.
- Hardani, Helmina Andriani, Jumari Ustiawaty, and Evi Fatmi Utami. "Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif." Yogyakarta: CV.Pustaka Ilmu, 2020.
- Hartono, Toni, Febby Amelia Trisakti, and Gista Aprilia. "Smart Card Madani: Solusi Berbasis Komunikasi Inovasi pada Pemerintahan Kota Pekanbaru, Riau." *Jurnal Riset Komunikasi* 4, no. 2 (August 22, 2021): 232–46. <https://doi.org/10.38194/jurkom.v4i2.288>.



2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya.  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Houston, Dian Dinata. "Adopsi Penerimaan Digital Payment Pada Kalangan Milenial." *MEDIUM* 7, no. 2 (March 6, 2020): 55–67. [https://doi.org/10.25299/medium.2019.vol7\(2\).4094](https://doi.org/10.25299/medium.2019.vol7(2).4094).
- Hutagaing, Simon Sumanjoyo, and Dedy Hermawan. *Membangun Inovasi Pemerintah Daerah*. Yogyakarta: CV Budi Utama, 2018.
- Sharyono, Achmad Budi, Dra Susi Hardjati, and M Ap. "Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Go-Online (Gool) Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo." *Jurnal Ilmiah Riset dan Pengembangan* 8, no. 5 (2023): 49–57.
- Klatami, Muhammad Iqbal, and Adhianty Nurjanah. "Difusi Inovasi dalam Penerapan Komunikasi Bencana pada Masa Mitigasi oleh Forum Pengurangan Risiko Bencana (FPRB)." *Jurnal Audiens* 3, no. 3 (July 6, 2022): 121–30. <https://doi.org/10.18196/jas.v3i3.13152>.
- Priyantono, Rachmat. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Ke-6. Jakarta: Kencana Perdana Media Group, 2016.
- Guo, Jennifer H., Catherine McManus, and James A. Lee. "Analyzing the adoption of radiofrequency ablation of thyroid nodules using the diffusion of innovations theory: understanding where we are in the United States?" *Ultrasonography* 41, no. 1 (January 1, 2022): 25–33. <https://doi.org/10.14366/usg.21117>.
- Kusumastuti, Adhi, and Ahmad Mustamil Khoiron. *Metode Penelitian Kualitatif*. Semarang: Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo, 2019.
- Mardiyanti, Rahmalia Ibenty. "Difusi Inovasi Pelayanan Publik (Inovasi Pelayanan 'Samsat On The Spot' Di Kantor Bersama Samsat Karangploso Kabupaten Malang)," n.d.
- Melinda, Mona, Syamsurizaldi Syamsurizaldi, and Muhammad Ichsan Kabullah. "Innovation of Online Population Administrative Services (PADUKO) by The Department of Population and Civil Registration of Padang Panjang City." *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan* 19, no. 2 (December 31, 2020): 202–16. <https://doi.org/10.35967/njip.v19i2.115>.
- Mengenal Identitas Kependudukan Digital (IKD)." Accessed December 3, 2023. <https://disdukcapil.labura.go.id/post/lihat/Apa-itu-Identitas-Kepen>.
- Meydora, Eki Yoan. "Proses Difusi Inovasi E-Agribusiness : Regopantes Pada End-User Komoditas Pertanian Di Jabodetabek." *Commed : Jurnal Komunikasi dan Media* 3, no. 2 (July 31, 2019): 133–49. <https://doi.org/10.33884/commed.v3i2.982>.
- Mihardja, Eli Jamilah. "Penerapan Teori Difusi Inovasi Dalam Community Engagement : Kisah Pengolahan Limbah Rajungan Dari Indramayu." *Journal of Dedicators Community* 6, no. 2 (August 31, 2022). <https://doi.org/10.34001/jdc.v6i2.2030>.
- Moleon, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. 3rd ed. Bandung: PT. Remaja Rosyadakarya Offset, 2012.
- Muniarty, Firsty. Difusi Inovasi Penggunaan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Voice Recorder, January 2, 2024. Google drive. <https://bit.ly/WawancaraKABIDPIAK>.



2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
1. Dilarang menyalin, mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

- Muntaha, Neca Gemelia, and Alfauzan Amin. "Difusi Inovasi, Diseminasi Inovasi, Serta Elemen Difusi Inovasi." *Jurnal Pendidikan dan Konseling* 5, no. 2 (2023): 2548–54.
- Nurhikmah, Abdul Fattah. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Harfa Creative, 2023.
- Nurhikmah, Nimawati, and Qiqi Yulianti Zaqiah. "Proses Inovasi Kurikulum: Difusi dan Diseminasi Inovasi, Proses Keputusan Inovasi." *MISYKAT: Jurnal Ilmu-ilmu Al-Quran, Hadist, Syari'ah dan Tarbiyah* 5, no. 2 (December 22, 2020): 81. <https://doi.org/10.33511/misykat.v5n2.81-98>.
- Nurkhotimah. "Difusi Inovasi Penggunaan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru." *Voice Recorder*, January 8, 2024.
- Panjaitan, Roimanso. *Metodologi Penelitian*. Kotamadya Kupang: Jusuf Aryani Learning, 2017.
- Portal Resmi Pemerintah Kota Pekanbaru. "Pemko Pekanbaru Upayakan 25 Porsen Penduduk Teregistrasi IKD Tahun ini - Pekanbaru.go.id," February 28, 2023. <https://www.pekanbaru.go.id/index.php/p/news/pemko-pekanbaru-upayakan-25-porsen-penduduk-terregistrasi-ikd-tahun-ini>.
- Prastiyantri, Shinta. "Difusi Inovasi Dalam Konteks Pemberdayaan Masyarakat." *Jurnal Ilmu Komunikasi Acta Diurna* 9, no. 1 (2023): 58–67.
- Putri, Magi Aisyah. "Difusi Inovasi Penggunaan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru." *Plafrom Watsapp*, January 7, 2024.
- Putri Vidiastuti, Dwi, Muhadjir Darwin, and Hakimul Ikhwan. "Difusi dan Adopsi Inovasi SiBakul Markethub Free Ongkir DIY di Era Pandemi Covid-19." *Matra Pembaruan* 7, no. 1 (May 2023): 49–60. <https://doi.org/10.21787/mp.7.1.2023.49-60>.
- Rahayu, Ragil Fitri, and Ibrahim Ibrahim. "Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka." *Jurnal Studi Inovasi* 3, no. 1 (January 30, 2023). <https://doi.org/10.52000/jsi.v3i1.128>.
- Rahmawati, Nila, and Muntadliroh Muntadliroh. "Penggunaan Aplikasi Sipunten dalam Pemulangan Pekerja Migran Indonesia di Masa Pandemi Covid-19 oleh UPT Badan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia Makassar." *Jurnal Ketenagakerjaan* 17, no. 2 (September 30, 2022): 133–48. <https://doi.org/10.47198/naker.v17i2.135>.
- Ramayadi, Hilman, and Nopita Sariningsih. "Inovasi Program Bank Sampah Melalui Pemberdayaan Masyarakat Sebagai Proses Komunikasi Perubahan Sosial." *SOURCE : Jurnal Ilmu Komunikasi* 6, no. 1 (April 28, 2020): 46. <https://doi.org/10.35308/source.v6i1.1795>.
- Rio Nanda Pratama, and Adianto Adianto. "Difusi Inovasi Program Electronic Traffic Law Enforcement (ETLE) di Kota Pekanbaru." *Khatulistiwa: Jurnal Pendidikan dan Sosial Humaniora* 2, no. 2 (September 2, 2022): 92–112. <https://doi.org/10.55606/khatulistiwa.v2i2.446>.
- Rochim, Achluddin Ibnu. "Difusi Inovasi Masyarakat Dayak Di Tanjung Buka, Tanjung Selor, Bulungan, Kalimantan Utara Dalam Program Transmigrasi



2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengemukakan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Asal Jawa Timur.” *dia* 17, no. 2 (December 17, 2019): 33–44. <https://doi.org/10.30996/dia.v17i2.3005>.

Everett M. *Diffusion Of Innovations*. 3rd ed. New York: The Free Press A Division of Macmillan Publishing Co. Inc, 1983.

Komah, Ainun, Khansa Yumna Abiyyu, Cindy Elisa, Nurasmah, Natalia Sembang Pasapan, Safika, Muhammad Nur Firdaus, and Noviani Rekha Bermatasari. “Adopsi Inovasi Layanan Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda.” *Jurnal Komunikasi Pembangunan* 20, no. 01 (February 22, 2022): 47–60. <https://doi.org/10.46937/20202239408>.

afitri, Dwi Vira. “Partisipasi Masyarakat Terhadap Penggunaan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Untuk Mendorong Tertib Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Gunung Anyar Tambak.” *The Indonesian Journal of Public Administration (IJPA)* 9, no. 2 (January 27, 2024): 59–65. <https://doi.org/10.52447/ijpa.v9i2.6870>.

afitri, Rany, and Ernita Arif. “Difusi Inovasi Program Pemerintah: Studi Komunikasi Pembangunan Pada Kelompok Wanita Tani Anugrah Kabupaten Padang Pariaman” 9, no. 2 (2019).

ahir, Syafrida Hafni. *Metodologi Penelitian*. Universitas Medan: Penerbit KBM Indonesia, 2022.

aleh, Choirul, Syahrul Ibad, Lely Indah Mindarty, and Bambang Santoso Hariyono. “Public Service Innovation Process of Smart Kampung Program at Banyuwangi.” *Jurnal Studi Komunikasi* 7, no. 1 (2023): 229–48.

alim, and Syahrul. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Citapustaka Media, 2012.

asongko, Restu Widyono. “Implementasi Identitas Kependudukan Digital Di Kabupaten Bandung.” *Jurnal Registratie* 5, no. 1 (2023): 69–86.

epriwaldi, Muhammad. Difusi Inovasi Penggunaan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Voice Recorder, January 5, 2024. Google drive. <https://bit.ly/PetugasaktivasiIKD>.

ugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Ke-19. Bandung: Alfabeta, 2013.

Sukraallawan, I Nyoman, and Putu Agustana. “Inovasi Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Buleleng.” *Locus* 15, no. 2 (August 15, 2023): 91–106. <https://doi.org/10.37637/locus.v15i2.1489>.

Sumardjo. *Komunikasi Inovasi*. 3rd ed. Universitas Terbuka, n.d.

Sutisna, Nana, Muhaemin Muhaemin, and Aditya Ramadhan. “Difusi Inovasi Aplikasi Siputeri dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Publik di Pemerintah Kabupaten Pandeglang.” *Jurnal Ilmu Politik dan Pemerintahan* 8, no. 2 (December 5, 2022). <https://doi.org/10.37058/jipp.v8i2.5746>.

Sutjipto, Aldila Maharani, and Janette Maria Pinariya. “Pengenalan Vaksinasi Hpv Oleh Koalisi Indonesia Cegah Kanker Serviks Dengan Pendekatan Teori Difusi Inovasi.” *WACANA: Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi* 18, no. 2 (December 28, 2019). <https://doi.org/10.32509/wacana.v18i2.910>.



Hak Cipta dilindungi Undang-Undang  
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Syahrani, Dwi Puja. Difusi Inovasi Penggunaan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Voice Recorder, January 7, 2024. <https://bit.ly/dwipujasyahrani>.
- Syarifudin, Arif. "Model Pemberdayaan Masyarakat Di 'Kampung Bebek Dan Telur Asin' Desa Kebonsari Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo," 2022.
- Syamsawita, Zukhrufi. "Diffusion Of Innovation Application Complaint Online Community Apekesah In Batam City In 2020 (Study In The Department Of Communication And Informatics Batam)." *Journal of Governance Innovation* 4, no. 1 (March 31, 2022): 84–100. <https://doi.org/10.36636/jogiv.v4i1.686>.
- Sri Wibowo, Imam. "Proses Difusi Inovasi Program Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (Sakti): Studi Kasus Pada Ditjen Perbendaharaan Di D.I. Yogyakarta Tahun 2018." *Indonesian Treasury Review Jurnal Perbendaharaan Keuangan Negara dan Kebijakan Publik* 4, no. 4 (2019): 323–37.
- Wahid, Umaimah, and Nurzahara Amalia. "Tantangan Humas Pemerintah Daerah Dalam Upaya Publikasi Inovasi Program Smart City." *Nyimak: Journal of Communication* 4, no. 1 (2020): 35–51.
- Wahyuningsih, Novia. "Perbandingan Metode Klasifikasi Dalam Analisis Sentimen Masyarakat Terhadap Identitas Kependudukan Digital (IKD)." *JUPI (Jurnal Ilmiah Penelitian dan Pembelajaran Informatika)* 8, no. 4 (2023).
- Widaswara, Rieka Yulita, and Ida Bagus Kade Yoga Pramana. "Difusi Inovasi Dan Adopsi Media Sosial Sebagai Media Komunikasi Di Era Pembelajaran Daring." *COMMUNICARE* 3, no. 1 (July 30, 2022): 21. <https://doi.org/10.55115/communicare.v3i1.2135>.
- Widiyanti A and Humaidah I. "Implementasi Aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Dalam Mendorong Digitalisasi Di Kelurahan Jepara Kota Surabaya." *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan* 9, no. 18 (September 1, 2023): 43–51. <https://doi.org/10.5281/ZENODO.8310255>.
- Widiyanto, Guntur, Nur Afifah Putri, and Muhammad Fijar Sulistiyo. "Media Baru Sebagai Sarana Penyebaran Informasi Di Instansi Pemerintah." *Promedia (Public Relation Dan Media Komunikasi)* 8, no. 1 (2022): 51–69.
- Wulandari, Nabila Putri. Difusi Inovasi Penggunaan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, January 7, 2024.
- Yulanda, Aseng, and Aldri Frinaldi. "Inovasi Program Identitas Kependudukan Digital Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Kependudukan Di Indonesia." *Jurnal Ilmu Humaniora* 07, no. 02 (2023): 415–26.
- Yuliana, Siti, and M. Yusuf. "Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government Pada Kantor Pelayanan Bersama Samsat Mataram." *Media Bina Ilmiah* 13, no. 8 (2019).
- Zulfikar, Andi M. "Inovasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Informasi Aspirasi Publik Dan Pengaduan Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Sidrap" 2 (2021).





UIN SUSKA RIAU

## LAMPIRAN

© Hak cipta milik UIN Suska Riau  
Siti Ismar Uiversiy of Suta  
Syaif Kasim Riau

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## INSTRUMEN WAWANCARA

**DIFUSI INOVASI PENGGUNAAN APLIKASI IDENTITAS  
KEPENDUDUKAN DIGITAL (IKD) PADA DINAS KEPENDUDUKAN  
DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PEKANBARU**

Analisis menggunakan indikator dan subindikator dari teori Difusi Inovasi dari Rogers yang meliputi:

**Inovasi**

1. Apa itu aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD)?
2. Apa alasan dibentuknya inovasi aplikasi kependudukan digital?
3. Apa yang membedakan aplikasi IKD dengan KTP elektronik sekarang?
4. Bagaimana keamanan data dalam aplikasi IKD ini?
5. Apa harapan Disdukcapil terhadap penggunaan aplikasi IKD ini di Kota Pekanbaru untuk masa mendatang?

**Saluran Komunikasi**

1. Bagaimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru memulai proses difusi inovasi atau mulai menyebarkan atau memperkenalkan aplikasi identitas kependudukan digital?
2. Media atau saluran komunikasi apa yang digunakan Disdukcapil untuk memberikan informasi serta menyebarkan aplikasi identitas kependudukan digital (IKD)?
3. Apakah ada program pelatihan serta sosialisasi penggunaan aplikasi IKD bagi masyarakat?
4. Apa saja tantangan yang dihadapi Disdukcapil dalam proses difusi inovasi ini?
5. Bagaimana strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam mengatasi tantangan tersebut?



### Waktu

- 4) Apakah ada rencana perbaikan atau pengembangan lebih lanjut terkait aplikasi ini?
- 5) Kapan waktu dimulainya proses difusi Inovasi aplikasi IKD di Kota Pekanbaru?

### Sistem Sosial

1. Siapakah pihak yang terlibat dalam proses penyebaran inovasi aplikasi identitas kependudukan digital ini?
2. Siapakah pihak-pihak yang pertama kali menerima dan melakukan aktivasi aplikasi IKD di Kota Pekanbaru?

### Keputusan Inovasi

- Apakah bapak/ibu mengetahui tentang IKD atau KTP Digital?
- Apa yang bapak/ibu ketahui tentang aplikasi IKD?
- Bagaimana tanggapan Bapak/ibu pertama kali mengetahui tentang KTP Digital ini?
- Sejak kapan bapak/ibu mengetahui aplikasi mengenai aplikasi ini IKD?
- Dari siapa bapak/ibu mengetahui tentang aplikasi IKD?
- Apa factor-faktor yang membuat bapak/ibu melakukan aktivasi IKD?
- Menurut bapak/ibu apa dampak atau manfaat dari aplikasi IKD ini?
- Apa harapan bapak/ibu terhadap aplikasi IKD ini?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengacukan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## LAMPIRAN

### DOKUMENTASI

Pada bagian ini peneliti akan melampirkan bukti dokumentasi serta dokumen-dokumen terkait pembahasan Identitas Kependudukan Digital baik berupa foto, rekam suara, Undang-undang, serta data penduduk Kota Pekanbaru yang dimuat pada google drive berikut:

<https://drive.google.com/drive/folders/1vq2Mm3YJKvVwvsC-CcYlhVvKNKwimxA>



Wawancara dengan Ketua Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan pada tanggal 2 Januari 2024.

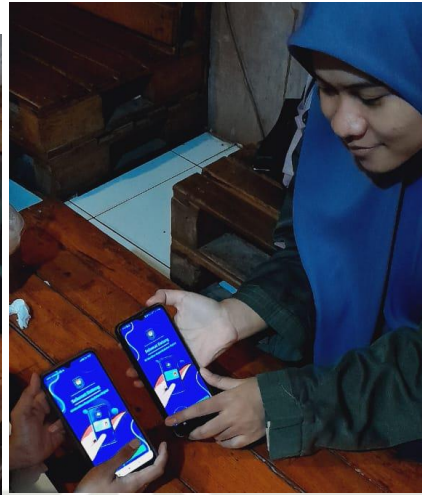


Wawancara dengan petugas layanan Aktivasi aplikasi IKD di Disdukcapil

- Hak Cipta Ditanggung Undang-undang
1. Dilarang mengutip, menerjemahkan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Wawancara dengan Saudari Nurkhoiriah pada Tanggal 08 Januari 2024



Wawancara dengan Saudari Dwi Puja Syaharani pada Tanggal 08 Januari 2024



Masyarakat yang sedang melakukan aktivasi aplikasi IKD di Disdukcapil Kota Pekanbaru



2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.



**PEMERINTAH KOTA PEKANBARU**  
**BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**  
 GEDUNG LIMAS KAJANG LANTAI III KOMP. PERKANTORAN PEMKO. PEKANBARU  
 JL. ABDUL RAHMAN HAMID KOTA PEKANBARU



**SURAT KETERANGAN PENELITIAN**

Nomor : BL.04.00/Kesbangpol/3045/2023



- a. Dasar : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.  
 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.  
 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Perangkat Daerah.  
 4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2018 Tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian.  
 5. Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Pekanbaru.
- b. Menimbang : Rekomendasi dari Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, nomor 503/DPMPSTP/NON IZIN-RISSET/61185 tanggal 15 Desember 2023, perihal pelaksanaan kegiatan Penelitian Riset/Pra Riset dan pengumpulan data untuk bahan Skripsi.

**MEMBERITAHUKAN BAHWA :**

1. Nama : HERFINA AMALIA  
 2. NIM : 12040320267  
 3. Fakultas : DAKWAH DAN KOMUNIKASI UIN SUSKA RIAU  
 4. Jurusan : ILMU KOMUNIKASI  
 5. Jenjang : S1  
 6. Alamat : JL. NURUL IMAN NO. 08 KEL. TANJUNG HARAPAN KEC. GAUNG ANAK SERKA-INDRAGIRI HILIR  
 7. Judul Penelitian : DIFUSI INOVASI PENGGUNAAN APLIKASI IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL (IKD) PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PEKANBARU  
 8. Lokasi Penelitian : DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PEKANBARU

Untuk Melakukan Penelitian, dengan ketentuan sebagai berikut :

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

Demikian Rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 20 Desember 2023



**Tembusan**

- Yth : 1. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN SUSKA Riau di Pekanbaru.  
 2. Yang Bersangkutan.

## BIOGRAFI PENULIS



Herfina Amalia merupakan penulis skripsi ini. Lahir pada 28 Desember 2022 di Teluk Pinang, Kecamatan Gaung Anak Serka, Kabupaten Indragiri Hilir Provinsi Riau. Penulis merupakan putri dari Bapak Rahmad dan Ibu Mawarti, anak kelima dari lima bersaudara. Hingga saat ini penulis tinggal di Kelurahan Tanjung Harapan Kecamatan Gaung Anak Serka, Kabupaten Indragiri Hilir.

Penulis mengawali perjalanan Pendidikannya dimulai dari Sekolah Dasar di Madrasah Ibtidaiyah Nurul Iman Kelurahan Tanjung Harapan pada tahun (2008-2014), kemudian melanjutkan ke Madrasah Tsanawiyah Abbasiyah Teluk Pinang tahun (2014-2017), SMA Negeri 1 Gaung Anak Serka pada tahun (2017-2020). Setelah selesai menempuh Pendidikan di jenjang Sekolah Menengah Atas, Penulis diberi kesempatan mengecap dunia perkuliahan di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau tepatnya pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi dengan Program Studi Ilmu Komunikasi.

Selama menjadi mahasiswa, penulis mendapatkan banyak pengajaran dan pengalaman bahkan pengabdian masyarakat pada kegiatan Kuliah Kerja Nyata yang penulis lakukan di Desa Pekan Kamis Kecamatan Tembilahan Hulu, Kabupaten Indragiri Hilir Provinsi Riau. Selain itu, penulis juga melaksanakan program Job Training di PT. Telkom Riau Daratan, Pekanbaru. Alhamdulillah berkat Rahmat Allah SWT, penulis bisa menyelesaikan tugas akhir skripsi dengan judul “Difusi Inovasi Penggunaan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru”

- Hak Cipta © Herfina Amalia
1. Dilarang mengutip atau menyalin sebagian atau seluruh isi dari skripsi ini tanpa izin dari penulis.
  2. Dilarang mengutip atau menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- UIN SUSKA RIAU
- Sultan Syarif Kasim Riau