

**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.

**INOVASI PELAYANAN IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL (IKD)  
OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DI  
KECAMATAN RAMBAH SAMO KABUPATEN ROKAN HULU**

**SKRIPSI****UIN SUSKA RIAU****Oleh:****JUAN PASMURIZA****NIM. 12070513111****PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA****FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL****UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU****2024**



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

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama : Juan Pasmuriza  
 Nim : 12070513111  
 Program Studi : Administrasi Negara  
 Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
 Judul : Inovasi Pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kecamatan Rambah Samo Kabupaten Rokan Hulu

**DISETUJUI OLEH:  
 DOSEN PEMBIMBING**

**Abdiana Ilosa, S.AP, MPA**  
 NIP. 19870716 201503 2 003

Mengetahui

**DEKAN**  
**Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial**



**Dr. Hj. Mahvarni, SE, MM**  
 NIP. 19700826 199903 2 001

**KETUA PRODI**  
**Administrasi Negara**

**Dr. Khairunvah Purba, S.Sos., M.Si**  
 NIP. 19781025 200604 1 002

UIN SUSKA RIAU



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

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : Juan Pasmuriza  
Nim : 12070513111  
Jurusan : Administrasi Negara  
Fakultas : Ekonomi Dan Ilmu Sosial  
Judul skripsi : Inovasi Pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kecamatan Rambah Samo Kabupaten Rokan Hulu  
Tanggal Ujian : Senin, 15 Juli 2024

**Tim Penguji**

Ketua penguji  
Dr. Khairunyah Purba, S.Sos., M.Si  
NIP. 19790911 201101 1 003

Penguji I  
Syed Agung Afandi, S.IP., M.IP  
NIP. 19950618 202012 1 010

Penguji II  
Weni Puji Hastuti, S.Sos., MKP  
NIP. 19810505 200604 2 006

Sekretaris  
Virna Museliza, SE., M.Si  
NIP. 19660827 202321 2 005

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.

Lampiran Surat :  
 Nomor : Nomor 25/2021  
 Tanggal : 10 September 2021

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : JUAN PASMURIZA  
 NIM : 12070513111  
 Tempat/Tgl. Lahir : SURAU GADING / 2 JULY 2002  
 Fakultas/Pascasarjana : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
 Prodi : ADMINISTRASI NEGARA  
 Judul ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya~~\* :  
'INOVASI PELAYANAN IDENTITAS KEPENDUDUKAH DIGITAL (IKD)  
OLEH DINAS KEPENDUDUKAH DAN PENDATANGAN SIPIL DI  
KECAMATAN RAMBAH SAMO KABUPATEN ROKAH HULU?'

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya~~\* dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya~~\* saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila 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, .....  
 Yang membuat pernyataan



*Juana*  
 JUAN PASMURIZA

NIM : 12070513111

\*pilih salah satu sesuai jenis karya tulis



- 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 mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## ABSTRAK

# INOVASI PELAYANAN IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL (IKD) OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DI KECAMATAN RAMBAH SAMO KABUPATEN ROKAN HULU

## SKRIPSI

Oleh:

**Juan Pasmuriza**  
**12070513111**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Inovasi Pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kecamatan Rambah Samo Kabupaten Rokan Hulu dan Faktor Penghambat Inovasi Pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kecamatan Rambah Samo Kabupaten Rokan Hulu. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam Pelaksanaan Identitas Kependudukan digital di Kecamatan Rambah Samo Kabupaten Rokan Hulu belum terlaksana secara baik serta belum optimal. Pelaksanaan Identitas Kependudukan Digital masih menghadapi beberapa kendala dan tantangan, antara lain kurangnya strategi komunikasi berupa sosialisasi, edukasi, maupun koordinasi, serta belum adanya anggaran khusus terkait Pelaksanaan Identitas Kependudukan Digital. Rekomendasi penelitian ini mencakup adanya peningkatan sosialisasi, edukasi, maupun koordinasi dengan berbagai pihak serta adanya perhatian khusus dari Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri dalam hal anggaran guna mendukung Pelaksanaan Identitas Kependudukan Digital.

**Kata Kunci: Pelayanan Publik Inovasi, Identitas Kependudukan Digital**



## 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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## ABSTRACT

### ***DIGITAL POPULATION IDENTITY (IKD) AS A FORM OF SERVICE INNOVATION IN RAMBAH SAMO DISTRICT, ROKAN HULU DISTRICT*** **THESIS**

By:

**Juan Pasmuriza**  
**12070513111**

*This study aims to analyze the Innovation of Digital civil Registration Identity (IKD) Services by the Departemen of Population and Civil Registration in Rambah Samo District, Rokan Hulu. The research method used is qualitative with a descriptive approach involving data collection techniques such as observation, interviews, and documentation. The results show that the implementation of Digital Population Identity in Rambah Samo District, Rokan Hulu District has not been well-executed and optimized. The implementation still faces several obstacles and challenges, including lack of communication strategies such as socialization, education, and coordination, as well as the absence of specific budget allocations related to the implementation of Digital Population Identity. Recommendations from this research include improving socialization, education, and coordination with various parties, as well as specific attention from the Directorate General of Population and Civil Registration of the Ministry of Home Affairs regarding budget allocation to support the implementation of Digital Population Identity.*

**Keywords: Public Service, Innovation, Digital Population Identity**



## 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.

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji hanya milik Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul **“INOVASI PELAYANAN IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL (IKD) OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DI KECAMATAN RAMBAH SAMO KABUPATEN ROKAN HULU”**

Kemudian shalawat dan salam kepada teladan ummat sepanjang masa, Nabi Muhammad SAW yang telah berjasa besar dengan segenap pengorbanan, beliau berhasil mengantarkan kita ummat manusia ke jalan yang di ridhoi oleh Allah SWT. Demikian juga halnya yang penulis rasakan, akhirnya dengan izin dan Rahmat Allah SWT penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai syarat akhir untuk memperoleh gelar Sarjana strata (S1) pada Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Dalam penulisan skripsi ini penulis telah banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, baik secara moril maupun materil yang sangat berharga. Oleh karena itu selayaknya penulis dengan setulus hati ingin mengucapkan rasa terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada Ayah tercinta Pamungkas dan Ibu tercinta Meri Sahria, S.Pd, Saudara Najran Althariq, abang Syahrul Ramadhan, S.H dan juga kakak Riskika Wulandari, S.P yang telah mendukung penuh serta selalu memberikan motivasi dan juga do'a kepada penulis dan seluruh keluarga besar yang



#### 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.

turut memberikan bantuan, saran, serta motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini demi keberhasilan dalam menyelesaikan studi di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Selanjutnya pada kesempatan ini dengan kerendahan hati dan penuh dengan rasa hormat penulis juga mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Hairunnas Rajab, M.Ag, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Ibu Dr. Mahyarni, SE. MM selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Dr. Khairunsyah Purba, S,Sos, M,Si selaku ketua Jurusan dan Dosen Pembimbing Akademik Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Mashuri, MA sebagai Sekretaris Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Ibu Abdiana Ilosa, S.Ap, MPA selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, motivasi dan juga arahan yang berharga selama penulisan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama mengikuti perkuliahan di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
7. Kepada teman-teman kelas Administrasi Negara H Angkatan Tahun 2020 yang telah berjuang bersama-sama untuk menjadi mahasiswa yang berprestasi dan

**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.

bermanfaat serta memberikan semangat, dukungan dan do'a selama menyelesaikan skripsi ini.

Harapan penulis, semoga Allah SWT menerima amal kebaikan mereka dan membalasnya dengan kebaikan yang jauh lebih baik lagi. Semoga skripsi ini memberi manfaat dan dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan. Aamiin.  
Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Pekanbaru, Juli 2024

Penulis,

**JUAN PASMURIZA**  
**NIM. 12070513111**

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.

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	16
1.3 Tujuan Penelitian.....	16
1.4 Manfaat Penelitian.....	17
1.5 Sistematika Penulisan.....	17
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>19</b>
2.1 Pelayanan Publik .....	19
2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik .....	19
2.1.2 Prinsip Pelayanan Publik .....	19
2.1.3 Indikator Pelayanan Publik.....	22
2.2 Inovasi .....	23
2.2.1 Pengertian Inovasi.....	23
2.2.2 Ciri-Ciri Inovasi.....	25
2.2.3 Tahapan Dalam Proses Inovasi.....	26
2.2.4 Inovasi Pelayanan Publik.....	27
2.3 Pandangan Islam.....	28
2.4 Penelitian Terdahulu.....	30
2.5 Definisi Konsep .....	32
2.6 Konsep Operasional.....	32
2.7 Kerangka Pemikiran .....	34
<b>BAB III.....</b>	<b>35</b>
<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>35</b>
3.1 Metode dan Jenis Penelitian .....	35
3.2 Lokasi Penelitian .....	36
3.3 Informan Penelitian .....	36
3.4 Sumber Data dan Jenis Data.....	37
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	38
3.6 Analisis Data .....	38
<b>BAB IV .....</b>	<b>41</b>
<b>GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN .....</b>	<b>41</b>
4.1 Sejarah Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu ..	41
4.2 Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran.....	42
4.3 Struktur Organisasi.....	43
4.4 Pemerintahan Kecamatan Rambah Samo.....	44



**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.

4.4.1 Sejarah Kecamatan Rambah Samo .....	44
4.4.2 Visi Misi Kecamatan Rambah Samo .....	46
4.4.3 Struktur Organisasi Kecamatan Rambah Samo .....	47
4.4.4 Kondisi Geografis Kecamatan Rambah Samo.....	48
4.4.5 Penduduk Kecamatan Rambah Samo .....	49
<b>BAB V.....</b>	<b>50</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>50</b>
5.1 Pelaksanaan Identitas Kependudukan Digital (IKD) Sebagai Bnetuk Inovasi Pelayanan di Kecamatan Rambah Samo Kabupaten Rokan Hulu. ....	52
5.1.1 Memiliki Kebaruan .....	57
5.1.2 Efektif .....	62
5.1.3 Bermanfaat.....	64
5.1.4 Transfer/Replikasi.....	67
5.1.5 Berkelanjutan.....	69
5.2 Faktor Penghambat Dalam Pelaksanaan Identitas Kependudukan Digital (IKD) Sebagai Bentuk Inovasi Pelayanan di Kecamatan Rambah Samo Kabupaten Rokan Hulu.....	70
<b>BAB VI.....</b>	<b>73</b>
<b>PENUTUP.....</b>	<b>73</b>
6.1 Kesimpulan.....	73
6.2 Saran.....	73
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>82</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

**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**

#### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik merupakan suatu cakupan yang sangat dibutuhkan disetiap negara yang ada, pelayanan publik diartikan dalam memberikan pelayanan atau melayani keperluan orang ataupun masyarakat yang mempunyai kepentingan pada suatu organisasi. Pelayanan publik kini telah menjadi isu sentral dalam pembangunan di Indonesia. Perkembangan akan pelayanan publik memang selalu aktual untuk diperbincangkan dan pada dasarnya memang manusia membutuhkan pelayanan, konsep pelayanan akan selalu berada pada kehidupan setiap manusia (Dayang, 2015)

Perkembangan arus globalisasi pada saat ini tentunya memberikan sebuah pengaruh yang sangat signifikan terhadap berbagai aspek dalam kehidupan masyarakat di Indonesia. Begitu juga dengan pelayanan publik yang juga ikut mengalami perkembangan yang begitu pesat sehingga pelayanan tidak lagi secara manual, namun ke pelayanan secara online (Rahardja et., al 2018). Selanjutnya, perkembangan teknologi komputer dalam bidang pelayanan tersebut mengarahkan ke sistem identitas digital yang mulai kita rasakan manfaatnya. Dari yang dulunya berbasis manual perlahan-lahan mulai menjadi digital (Fonna, 2019).

Pada zaman digital saat ini, penguasaan terhadap teknologi informasi menjadi suatu keharusan. Perkembangan teknologi digital yang berkembang secara pesat tentunya telah dirasakan tidak hanya oleh masyarakat tetapi juga dapat dirasakan pada lingkup pemerintahan. Fungsi pemerintah juga ikut berkembang serta pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan berbasis teknologi informasi dengan harapan pelayanan yang diberikan menjadi lebih cepat dan mudah. Kebutuhan akan perubahan dalam bidang pelayanan publik di era digital merupakan transformasi dari ranah manual menjadi ranah digital yang dimana akses publik dalam hal pelayanan dapat diakses hanya dengan melalui gadget. (Moch. Andre & Rosyidatuzzahro, 2023).

Tersenggaranya pelayanan publik yang baik, tergantung dari kondisi birokrasi di suatu negara. Kondisi birokrasi memberikan iklim tersendiri bagi terlaksananya pelayanan publik yang maksimal. Dalam sektor publik, inovasi sangat diperlukan dalam pengembangan suatu pelayanan publik. Inovasi hadir sebagai sebuah produk yang baru dan sifatnya menggantikan cara yang lama. Dengan demikian, bahwa setiap pelayanan publik, secara khusus pada prinsipnya harus memuat sebuah inovasi baru (Agus Prianto, 2006).

Pelayanan publik merupakan tugas utama dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat (Wakhid, 2017). Tugas ini telah diperjelas dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 pada alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan



kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Selain itu, diperjelas lagi dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Nomor 63 Tahun 2003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan publik (Aini & Kurboyo, 2019).

Selanjutnya, didalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik juga telah dijelaskan bahwa pengertian Pelayan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Jika dianalisis secara spesifik, pelayanan adalah pemberian hak dasar kepada masyarakat atau warga Negara sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang diatur oleh perundang-undangan. Pelayanan mempunyai makna melayani orang yang dilayani. Jika melayani, maka sejatinya adalah memberikan pelayanan atau pengabdian secara profesional serta proporsional. Bentuk dan metode pelayanan juga merupakan bagian dari makna yang tidak dapat terpisahkan dari pelayanan itu sendiri. Pelayanan berarti melayani dengan bersungguh-sungguh kepada orang yang sedang dilayani untuk memenuhi kepuasan dan kemanfaatan.

Selanjutnya mengenai inovasi, menurut Zangwil dalam (Ellitan dan Anatan 2009:10), inovasi merupakan suatu hal yang penting dalam mencapai keunggulan kompetitif. Organisasi yang melakukan inovasi secara terus-menerus akan dapat mendominasi sektor, dengan kreasi, model dan penampilan produk yang baru. Pada akhirnya dengan strategi inovasi akan menampilkan keunikan maupun keunggulan produk yang sulit ditiru oleh pesaing. Rogers dalam (Narsa, 2018:49), menjelaskan bahwa inovasi merupakan sebuah ide, praktek, atau objek yang dianggap baru oleh individu. Sedangkan menurut Kwaku dalam (Narsa, 2018:49), mengatakan bahwa kunci penting sebuah inovasi adalah sejauh mana sesuatu tersebut memberikan solusi atas permasalahan yang ada.

Konsep inovasi yang baik akan membantu manajemen dalam mencapai kinerja yang lebih baik sesuai dengan tujuan organisasi karena dukungan kemampuan inovasi yang terdiri dari ide, produk baru dan lain-lainnya. (Hult et., al 2004) studi yang dilakukan oleh (Ojasalo, 2008), menyatakan bahwa inovasi dibagi atas tiga jenis yaitu, inovasi produk memiliki makna memperoleh pendapatan, inovasi proses dimana menyediakan sarana untuk menjaga dan meningkatkan kualitas serta menghemat biaya.

(Makmur & Rohana, 2015) Inovasi dapat didefinisikan sebagai suatu proses kegiatan atau pemikiran manusia untuk menemukan sesuatu yang baru yang berkaitan dengan input, proses dan output serta dapat memberikan manfaat bagi kehidupan manusia. Menurut Wijayanti dalam (Anggraeny, 2013), mengatakan bahwa inovasi



sering diartikan sebagai penemuan baru, sedangkan didalam sektor publik inovasi lebih ditekankan pada aspek perbaikan yang dihasilkan dari sebuah inovasi tersebut, dimana pemerintah mampu memberikan pelayanan publik yang efektif, efisien dan berkualitas, murah dan terjangkau. Secara sederhana inovasi sebagai *new ideas that work*, yang berarti inovasi merupakan hubungan yang erat dengan ide-ide baru yang memiliki manfaat Albury (Suwarno, 2008).

Oleh karena itu, berkaitan dengan inovasi, Direktur Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melakukan inovasi pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang berbasis digital. Pemerintah telah menerapkan penggunaan Identitas Kependudukan Digital (IKD) pada tahun 2022 sesuai dasar Hukum pada Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 72 Tahun 2022 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak dan Blangko Kartu Identitas Kependudukan Elektronik serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital.

Adapun maksud dari penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital sebagaimana disebutkan di dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 Pasal 13 yaitu :

- 1) KTP-el berbentuk fisik dan/atau digital
- 2) KTP-el berbentuk digital sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dimuat dalam Identitas Kependudukan Digital yang memrepresentasikan Penduduk dalam

- 3) aplikasi digital yang melekat pada seseorang yang terdaftar sebagai Penduduk dan memastikan identitas tersebut merupakan orang yang bersangkutan.

Khusus pengertian dari Identitas Kependudukan Digital (IKD) adalah representasi elektronik dari identitas seseorang dalam bentuk data digital, tanggal lahir, dan data penting lainnya yang terkat dengan kependudukan seseorang. Identitas Kependudukan Digital (IKD) biasanya disimpan dalam sistem komputer pemerintah atau organisasi yang berwenang dan dapat digunakan untuk berbagai keperluan, seperti layanan publik, verifikasi keamanan, dan transaksi online. Ini memungkinkan efisiensi dalam administrasi publik dan juga dapat meningkatkan keamanan dan kemudahan akses bagi individu dalam berinteraksi dengan berbagai layanan platform digital.

Penggunaan Identitas Kependudukan Digital mempunyai manfaat yang positif di era teknologi dan globalisasi saat ini, yaitu :

1. Keamanan Identitas, Identitas Digital dapat meningkatkan keamanan identitas seseorang, melalui teknologi seperti identitas digital orang dapat dengan lebih aman mengakses layanan online dan melindungi diri dari pencurian identitas.
2. Efisiensi Layanan Publik, Identitas digital memungkinkan akses lebih cepat dan efisien ke layanan Pemerintah, seperti perpajakan, perizinan, pendaftaran, atau bantuan sosial. Ini dapat mengurangi birokrasi dan meningkatkan pelayanan kepada warga negara.

### 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.

3. Pengurangan Biaya Administrasi, Pemerintah dan Perusahaan dapat mengurangi biaya administrasi dengan mengadopsi identitas digital, seperti pengelolaan basis data yang lebih efisien.
4. Perlindungan Privasi, identitas digital juga bisa mencakup control privasi yang lebih baik. Orang dapat lebih mudah mengontrol siapa yang memiliki akses ke data pribadi mereka.
5. Pengurangan Birokrasi, identitas digital mengurangi birokrasi dengan mengganti dokumen fisik dengan versi digital yang mudah dikelola dan verifikasi.

Berikut adalah bentuk ataupun aplikasi dari Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang akan menjadi bentuk dari pelayanan digital sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 71 Tahun 2022.

**Gambar 1.1**



**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.

Adapun persyaratan penggunaan Identitas Kependudukan Digital (IKD) sebagaimana disebutkan di dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 Pasal 18 yaitu :

1. Setiap penduduk yang telah memiliki KTP-el fisik dapat memiliki Identitas Kependudukan Digital (IKD)
2. Identitas Kependudukan Digital (IKD) sebagaimana dimaksud Pasal 13 ayat (2) diperoleh Penduduk dengan memenuhi persyaratan, memiliki gawai pintar, dan telah memiliki KTP-el fisik tetapi sudah melaukan perekaman
3. Pelaksanaan Identitas Kependuduk Digital (IKD) dilakukan terhadap penduduk sebagaimana dimaksud pada ayat (1) secara bertahap dengan mempertimbangkan penerapan SIAK terpusat di kabupaten/kota.

Berikut ini adalah perbedaan KTP-el dan Kartu Identitas Kependudukan Digital (IKD) adalah sebagai berikut :

**Gambar 1.2**



1. IKD berbentuk aplikasi dalam telepon genggam yang memuat tentang identitas diri, seperti Nomor Induk Kependudukan (NIK), nama lengkap,

tanggal lahir dan alamat, sedangkan KTP-el masih berbentuk kartu secara fisik yang yang bisa dipegang dan disimpan di dompet.

2. Selain identitas pribadi, IKD juga bakal memuat data lain yang terintegrasi dengan NIK, seperti KK, NPWP, dan sebagainya.
3. IKD bisa digunakan tanpa perlu membawa KTP-el fisik atau fotocopy karena sudah terhubung melalui ponsel pengguna.
4. IKD memiliki fitur kode QR (QR Code) yang bisa dipindai atau di-scan untuk memverifikasi identitas diri.

Sementara itu untuk Penyelenggaraan penerbitan Identitas Kependudukan Digital sebagaimana disebutkan di dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 Pasal 19 yaitu dilakukan dengan cara:

Penduduk yang telah melakukan perekaman KTP-el dan teridentifikasi tunggal mengunduh aplikasi Identitas Kependudukan Digital melalui gawai pintar;

- a. Penduduk melakukan registrasi pada laman aplikasi Identitas Kependudukan Digital dengan:
  - 1) Mengisi NIK, alamat surat elektronik, nomor telepon gawai; dan
  - 2) Melakukan swafoto bergerak wajah atau menggunakan biometrik iris atau sidik jari untuk deteksi kesesuaian/keaktifan.
- b. Nomor telepon gawai pintar sebagaimana dimaksud dalam huruf b angka 1 dapat diurus oleh kepala keluarga dalam 1 (satu) kartu keluarga;
- c. Dirjen melakukan verifikasi dan validasi atas registrasi Penduduk sebagaimana dimaksud dalam huruf b;

- d. Verifikasi dan validasi sebagaimana dimaksud dalam huruf d berupa persetujuan atau penolakan penerbitan Identitas Kependudukan Digital.

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 telah menetapkan aturan mengenai Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang meliputi perangkat keras, perangkat lunak, dan formulir KTP-el, serta penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital (IKD).

Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022, Identitas Kependudukan Digital (IKD) mengacu pada informasi elektronik yang digunakan untuk mewakili dokumen kependudukan dan memuat data dalam aplikasi digital. Disebutkan dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 bahwa tujuan dari penyelenggaraan identitas kependudukan digital antara lain adalah, Mengikuti penggunaan teknologi informasi dan komunikasi terkait digitalisasi populasi. Meningkatkan penggunaan digitalisasi kependudukan untuk masyarakat. Bekerja dengan mudah dan mempercepat pertukaran pelayanan publik atau privat dalam bentuk digital. Mengamankan kepemilikan identitas digital melalui kerangka kerja verifikasi untuk mencegah kesalahan representasi dan kebocoran informasi.

Berikut ini merupakan bentuk dari inovasi dari Identitas Kependudukan Digital Dirjen DUKCAPIL Kementerian Dalam Negeri.

**Gambar 1.3 Bentuk Inovasi IKD**



Penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD) diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022, IKD akan diimplementasikan meski penduduk telah memiliki KTP-el karena IKD akan memiliki fitur yang lebih lengkap, IKD akan dapat menyimpan berbagai dokumen kependudukan, seperti Akta Kelahiran, Kartu Keluarga, dan dokumen kependudukan lainnya. Keberadaan IKD memungkinkan penduduk untuk mengakses layanan yang berurusan dengan Dukcapil serta terintegrasi dengan layanan publik lainnya. IKD merupakan evolusi lebih lanjut dari KTP-el. IKD mengikuti perkembangan teknologi informasi dan komunikasi antaranya meningkatkan pemanfaatan digitalisasi kependudukan, kemudian nantinya akan mempermudah dalam hal pelayanan publik, meningkatkan keamanan identitas penduduk, hingga mencegah pemalsuan dan kebocoran data.

Negara Indonesia hingga saat ini masih terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik di seluruh negara Indonesia. Termasuk dalam penyelenggaraan pelayanan publik yaitu adanya inovasi pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang berbasis digital, dimana penerapan ini mengikuti



program yang telah ditetapkan oleh pemerintah sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022. Kemudian untuk pelaksanaan penggunaan Identitas Kependudukan Digital (IKD) mulai diterapkan sejak awal tahun 2023, dan awalnya, sekitar pertengahan tahun 2022 lalu, terlebih dahulu Identitas Kependudukan Digital (IKD) diujicobakan kepada pegawai yang ada di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota.

Dalam pelaksanaan Identitas Kependudukan Digital (IKD) ini tentunya komunikasi yang jelas dan konsisten oleh pejabat pemerintahan sangat penting untuk membangun kepercayaan publik terhadap program Identitas Kependudukan Digital (IKD). Termasuk menjelaskan cara kerja Penggunaan Identitas Kependudukan Digital (IKD), serta cara mengembangkannya, dari yang dulunya manual kini telah beralih menjadi Digital. Hal ini tentunya telah menjadi kewajiban dari Pemerintah khususnya Kabupaten Rokan Hulu serta Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil selaku instansi yang bertanggungjawab serta menjalankan penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital (IKD).

Adapun tujuan dari Identitas Kependudukan Digital (IKD) sebagaimana disebutkan di dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 Pasal 14 yaitu :

- a. Mengikuti penerapan teknologi informasi dan komunikasi mengenai digitalisasi kependudukan;
- b. Meningkatkan pemanfaatan digitalisasi kependudukan bagi penduduk;

- c. Mempermudah dan mempercepat transaksi pelayanan publik atau privat dalam bentuk digital: dan
- d. Mengamankan kepemilikan Identitas Kependudukan Digital melalui sistem autentikasi guna mencegah pemalsuan dan kebocoran data.

Maka dari itu, diperlukan strategi komunikasi berupa sosialisasi maupun edukasi tentang penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital (IKD) guna mengetahui bagaimana pelaksanaan maupun penggunaannya untuk kedepannya.

Kemudian, berkaitan dengan hal tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu juga telah melakukan Implementasi dan Sosialisasi Penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD), Pemerintah Kabupaten Rokan Hulu melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melakukan sosialisasi dan penerapan secara langsung Identitas Kependudukan Digital kepada seluruh

Aparatur Sipil Negara (ASN) dan Honorer yang ada di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hulu, salah satunya di Dinas Komunikasi dan Informatika. Kepala Bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Harry Muhammad, ST, MM, mengatakan kepada media center bahwa kegiatan Identitas Kependudukan Digital (IKD) dilakukan secara bertahap, dimulai dari Aparatur Sipil Negara (ASN) dan Honorer. Untuk tahap selanjutnya dilakukan sosialisasi kepada masyarakat.

Sehubung dengan pelaksanaan Identitas Kependudukan Digital (IKD) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagaimana yang disampaikan oleh Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan



Pencatatan Sipil Harry Muhammad, ST, MM , menargetkan 25 persen kepemilikan Identitas Kependudukan Digital (IKD) dari jumlah pemilik atau yang sudah mempunyai KTP-el, pelaksanaan serta target tersebut dimulai dari Tahun 2023 hingga 2024 dengan rincian sebagai berikut.

**Tabel 1.1 Data Terkait Identitas Kependudukan Digital (IKD)**

N0	KECAMATAN	PROGRES REKAM	TARGET IKD	TOTAL	PERSEN IKD
1	Kunto Darussalam	30.773	7.694	183	2.37
2	Tandun	22.556	5.639	145	2.56
3	Ujung Batu	34.357	8.590	414	4.79
4	Rokan IV Koto	16.824	4.206	146	3.45
5	Tambusai	39.846	9.962	709	7.1
6	Kepenuhan	18.195	4.549	211	4.62
7	Rambah Samo	23.284	5.281	256	4.36
8	Rambah Hilir	28.532	7.133	328	4.58
9	Tambusai Utara	58.030	14.508	724	4.99
10	Bangun Purba	13.398	3.350	156	4.63
11	Rambah	35.321	8.831	1.007	11.4
12	Kabun	18.455	4.614	209	4.52
13	Bonai Darussalam	17.369	4.343	569	10.72
14	Pagaran Tapah D	8.856	2.214	95	4.3
15	Kepenuhan Hulu	12.322	3.081	118	3.82
16	Pendalian IV Koto	8.802	2.201	87	3.95
TOTAL		386.920	96.736	5.257	5.43

**Sumber: Data Identitas Kependudukan Digital Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu 2024.**

Dalam Pelaksanaan Identitas Kependudukan Digital (IKD) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu terus berupaya untuk mencapai target yang telah ditentukan oleh Ditjen Dukcapil Kementerian Dalam Negeri terhadap penggunaan Identitas Kependudukan Digital (IKD) yakni diantaranya mendatangi beberapa instansi pemerintahan yang ada di lingkungan Pemerintah

Daerah Kabupaten Rokan Hulu untuk aktivasi penggunaan IKD, kemudian melakukan sosialisasi ke beberapa sekolah menengah akhir (SMA) serta sosialisasi melalui media radio.

Namun hingga saat ini, berdasarkan hasil observasi awal yang penulis lakukan di lapangan khususnya di Kecamatan Rambah Samo Kabupaten Rokan Hulu yang menjadi fokus penelitian, target terhadap pengguna Identitas kependudukan Digital (IKD) masih belum berjalan dengan baik, dimana dibuktikan dengan data tabel diatas, Kecamatan Rambah Samo menjadi kecamatan nomor 7 (tujuh) terendah dari 16 (enam belas) Kecamatan lainnya sesuai dengan persen dari data diatas. Jumlah target yang ditetapkan di Kecamatan Rambah Samo sebanyak 5.821 orang, namun target tersebut tidak sesuai dengan capaian di lapangan yang hanya sebanyak 256 orang atau 4,36% dari target yang telah ditetapkan. Maka dari itu, sangat diperlukan upaya yang efektif oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu untuk mencapai target tersebut sehingga Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang merupakan kebijakan Nasional dapat terlaksana secara optimal.

Berdasarkan pemaparan diatas telah dijelaskan bagaimana Disdukcapil terus berupaya untuk mencapai target terhadap pelaksanaan IKD kiranya penulis dapat menganalisa beberapa fenomena, meskipun telah dilakukan sosialisasi dan kunjungan ke instansi lainnya, masih ada kesenjangan pengetahuan yang signifikan di kalangan masyarakat tentang Identitas Kependudukan Digital (IKD). Hal ini bisa disebabkan karena kurangnya penetrasi informasi yang efektif dan pemahaman yang tidak memadai yang dilakukan oleh Disdukcapil. Disdukcapil mungkin menghadapi



keterbatasan dalam sumber daya dan infrastruktur untuk mendukung pelaksanaan IKD, kemudian kurangnya anggaran untuk melakukan sosialisasi, kerjasama dan koordinasi kepada instansi yang bisa mendukung pelaksanaan IKD

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, penulis tertarik mengambil penelitian dengan Judul **“IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL (IKD) SEBAGAI BENTUK INOVASI PELAYANAN DI KECAMATAN RAMBAH SAMO KABUPATEN ROKAN HULU”**.

### 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang dan batasan masalah tersebut maka diajukan perumusan masalah dalam penelitian ini sebagaimana berikut ini :

1. Bagaimana Inovasi Pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kecamatan Rambah Samo Kabupaten Rokan Hulu?
2. Apa faktor penghambat Inovasi Pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kecamatan Rambah Samo Kabupaten Rokan Hulu?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun Tujuan Penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui Inovasi Pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kecamatan Rambah Samo Kabupaten Rokan Hulu?



3. Untuk mengetahui apa saja faktor penghambat Inovasi Pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kecamatan Rambah Samo Kabupaten Rokan Hulu?

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Adapun Manfaat Penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi penulis, penelitian ini bermanfaat untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Administrasi Negara pada Program S1 Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bagi dunia akademik peneliti ini bermanfaat sebagai bacaan perpustakaan yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti dan tolak ukur bagi penulis berikutnya yang mengambil topik yang sama.
3. Untuk dapat dijadikan acuan bagi masyarakat, instansi pemerintahan dan pihak yang terkait dalam penggunaan Identitas Kependudukan Digital (IKD) dalam rangka untuk mempermudah dan mempercepat transaksi pelayanan publik atau privat dalam bentuk digital, dan mengamankan kepemilikan identitas kependudukan digital.

#### 1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika pembahasan didalam penelitian ini dibagi dalam lima Bab dan beberapa Bab yang saling berkaitan. Ditulis secara sistematis agar dapat memberikan



pemahaman yang mudah dimengerti, untuk lebih jelas, sistematika pembahasan ini sebagai berikut :

## **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kerangka teori, kerangka pemikiran, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

## **BAB II URAIAN TEORITIS**

Bab ini menjelaskan tentang uraian teoritis yang berisikan tentang konsep konsep yang berkaitan dengan penelitian.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan tentang metode apa yang digunakan peneliti dalam melakukan penelitian.

## **BAB IV PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan tentang pembahasan dari hasil penelitian yang dilakukan mulai dari pengumpulan data dan analisis data.

## **BAB V PENUTUP**

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran.

## **DAFTAR PUSTAKA**



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 II LANDASAN TEORI

### 2.1 Pelayanan Publik

#### 2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Ratminto (2005) mendefinisikan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk jasa pelayanan baik berupa barang publik maupun jasa yang pada dasarnya menjadi suatu tanggung jawab serta dilaksanakan oleh pemerintah baik di tingkat pusat, daerah maupun di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah yang cakupannya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun untuk pelaksanaan ketentuan yang sesuai dengan peraturan. Pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 juga dijelaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara publik sebagai upaya memenuhi kebutuhan penerima layanan maupun kebutuhan peraturan perundangan. Jadi secara singkatnya pelayanan publik dapat diartikan sebagai layanan atau melayani keperluan masyarakat maupun organisasi yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut dan sesuai dengan aturan yang telah ditentukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan.

#### 2.1.2 Prinsip Pelayanan Publik

Pada penyelenggaraan pelayanan publik tentunya terdapat beberapa prinsip-prinsip yang harus diperhatikan. Penyelenggara pelayanan publik memiliki wewenang melaksanakan sebagian tugas maupun fungsi pelayanan dengan memperhatikan unsur penting dalam pelayanan publik meliputi organisasi pemberi



layanan (penyelenggara) merupakan pemerintah, penerima layanan (pelanggan) yaitu masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan dan kepuasan yang diberikan atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan). Dalam upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik secara berkesinambungan dan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima, maka penyelenggaraan pelayanan publik harus dilakukan berdasarkan pada asas-asas umum pemerintahan yang baik. Surjadi (2009) menyebutkan dan menjelaskan prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik yaitu :

1. Kepastian hukum, menjamin terselenggaranya pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan rasa keadilan masyarakat.
2. Keterbukaan, pelayanan mudah diakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
3. Partisipatif, peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
4. Akuntabilitas, penyelenggaraan pelayanan publik yang bertanggung jawab.
5. Kepentingan umum, pelayanan publik tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan kepentingan golongan.
6. Profesionalisme, penyelenggara pelayanan memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidangnya.
7. Kesamaan hak, pelayanan publik tidak boleh memperlakukan seseorang atau kelompok secara berbeda dan tidak adil atas dasar karakteristik dari seseorang atau kelompok.

8. Keseimbangan hak, hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima layanan.

Sementara itu, prinsip-prinsip pelayanan publik menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik adalah sebagai berikut :

1. Kesederhanaan, prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tidak berbelit-belit, mudah untuk dipahami dan mudah untuk dilaksanakan.
2. Kejelasan, kejelasan mencakup beberapa hal antara lain :
  - a. Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan umum.
  - b. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan, persoalan, sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
  - c. Rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayaran
3. Kepastian waktu, pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan kepastian hukum.
5. Rasa aman, proses dan produk publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tangung jawab, pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
8. Kemudahan akses, tempat dan lokasi serta sarana dan prasarana kerja yang memadai dan mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi informatika.
9. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan, pemberi layanan harus bersikap disiplin, sopan, dan santun, ramah serta memberikan pelayanan yang ikhlas atau tulus.
10. Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah, sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

### 2.1.3 Indikator Pelayanan Publik

Untuk mencapai kualitas pelayanan publik yang baik maka perlu adanya indikator-indikator dalam pelayanan publik. Menurut Zeithami dan Berry (1988), indikator pelayanan publik meliputi keandalan (*realibility*) yang berarti kemampuan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dan terpercaya, ketanggapan (*responsiveness*) yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dengan cepat, keyakinan (*confidence*) yaitu pengetahuan serta kesopanan sekaligus kemampuan yang menimbulkan kepercayaan, empati (*emphaty*) merupakan sikap peduli kepada pelanggan, dan berwujud (*tangible*) yang berarti penampilan secara nyata seperti fasilitas fisik, pelayanan maupun komunikasi. Melalui indikator tersebut dapat mengukur kinerja



pelayanan publik yang telah ada untuk memberikan kepuasan pelayanan terhadap pelanggan.

Berkaitan dengan Pelayanan, maka dengan adanya Inovasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) mencerminkan tanggapan pemerintah terhadap kebutuhan masyarakat akan layanan yang lebih cepat dan efisien. Penerapan Inovasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dapat diartikan sebagai langkah untuk meningkatkan kemudahan atau ketersediaan pelayan publik, mengurangi hambatan administratif, dan mempercepat proses. Selanjutnya, dengan adanya inovasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dapat melibatkan masyarakat dalam pengembangan kebijakan publik, menciptakan partisipasi aktif dalam perubahan dan perkembangan teknologi untuk kepentingan bersama.

## 2.2 Inovasi

### 2.2.1 Pengertian Inovasi

Inovasi merupakan salah satu hal yang sangat penting dalam penyelenggaraan organisasi. Setiap organisasi, termasuk organisasi pemerintahan memerlukan inovasi dalam praktik penyelenggaraan urusan-urusan dan kegiatan yang dilakukan. Ada beragam definisi mengenai inovasi dalam konteks penyelenggaraan organisasi sektor publik atau pemerintahan.

inovasi yang baik akan membantu manajemen dalam mencapai kinerja yang lebih baik sehingga kelangsungan dan keberlanjutan usaha juga akan tetap berjalan sesuai dengan tujuan perusahaan karena dukungan kemampuan inovasi yang terdiri dari ide, produk baru dan lain lain. (Hult, Hurley, & Knight, 2004) studi yang

dilakukan oleh Ojasalo (2008) menyatakan bahwa inovasi dibagi atas tiga jenis yaitu inovasi produk memiliki makna menghasilkan pendapatan, inovasi proses menyediakan sarana untuk menjaga dan meningkatkan kualitas dan untuk menghemat biaya, sedangkan inovasi pasar meningkatkan target pasar campuran dan memilih pasar yang terbaik yang harus dilayani oleh perusahaan.

Inovasi proses dibagi kedalam dua kategori yaitu inovasi teknologi dan inovasi organisasi. Pada inovasi proses teknologi mengubah cara produk yang diproduksi dengan memperkenalkan perubahan teknologi (fisik peralatan, teknik dan system) sedangkan inovasi organisasi adalah inovasi dalam struktur organisasi, strategi dan proses administrasi (Damanpour & Aravind, 2012) studi yang dilakukan oleh Ojasalo (2008) beberapa inovasi seperti *incremental innovation* yaitu memanfaatkan potensi rancangan yang sudah ditetapkan dan sering memperkuat dominasi kemampuan suatu perusahaan karena dengan inovasi ini dapat meningkatkan kapabilitas fungsi dari sebuah teknologi yang ada, nilai tambah teknologi atau perbaikan pada skala kecil terhadap produk dan proses dan bisnis yang ada saat ini.

Inovasi diperlukan dalam penyelenggaraan suatu organisasi baik sektor swasta maupun organisasi sektor publik seperti instansi pemerintahan. Inovasi dalam organisasi pemerintahan menjadi suatu tuntutan bagi instansi pemerintahan menyusul semakin meningkatnya desakan dari publik akan adanya peningkatan kinerja dari instansi pemerintahan agar mampu menyelesaikan permasalahan di dalam kehidupan masyarakat melalui suatu program dan pelayanan.

Inovasi merupakan langkah solutif dari organisasi sektor publik untuk mengatasi persoalan yang terjadi di masyarakat dan upaya untuk mengikuti perkembangan zaman yang terus berubah terutama berkembangnya teknologi informasi. Pada konteks yang spesifik, pada tataran pemerintah daerah, secara normatif dalam Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, Pasal 386, disebutkan bahwa inovasi pemerintah daerah adalah semua bentuk pembaruan dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan daerah. Pembaruan ini bertujuan untuk meningkatkan kinerja tata kelola pemerintahan daerah, termasuk dalam peran pemerintah untuk penyelenggaraan pemerintahan daerah, pelaksanaan pembangunan dan pelayanan publik.

### 2.2.2 Ciri-Ciri Inovasi

1. Memiliki kekhasan/khusus artinya suatu inovasi memiliki ciri yang khas dalam arti ide, program, tatanan, sistem, termasuk kemungkinan hasil yang diharapkan.
2. Memiliki ciri atau unsur kebaruan, dalam arti suatu inovasi harus memiliki karakteristik sebagai sebuah karya dan buah pemikiran yang memiliki kadar orsinalitas dan kebaruan.
3. Program inovasi dilaksanakan melalui program yang terencana, dalam arti bahwa suatu inovasi dilakukan melalui suatu proses yang yang tidak tergesa-gesa, namun inovasi dipersiapkan secara matang dengan program yang jelas dan direncanakan terlebih dahulu.

#### 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.

#### 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.

4. Inovasi yang digulirkan memiliki tujuan, program inovasi yang dilakukan harus memiliki arah yang ingin dicapai, termasuk arah dan strategi untuk mencapai tujuan tersebut.

### 2.2.3 Tahapan Dalam Proses Inovasi

De Jong & Den Hartog (2003) merinci lebih mendalam proses inovasi dalam 4 tahap sebagai berikut:

1. Melihat peluang, peluang muncul ketika ada persoalan yang muncul atau dipersepsikan sebagai suatu kesenjangan antara yang seharusnya dan realitanya. Oleh karenanya, perilaku inovatif dimulai dari keterampilan melihat peluang.
2. Mengeluarkan ide, ketika dihadapkan dengan suatu masalah atau dipersepsikan sebagai masalah maka gaya berfikir konvergen yang digunakan yaitu mengeluarkan ide yang sebanyak-banyaknya terhadap masalah yang ada. Dalam tahap ini kreativitas sangat diperlukan.
3. Mengkaji ide, tidak Semua ide dapat dipakai, maka dilakukan kajian terhadap ide yang muncul. Gaya berfikir divergen atau mengerucut mulai ditetapkan. Salah satu dasar pertimbangan adalah seberapa besar ide tersebut mendatangkan kerugian dan keuntungan. Ide yang realistik yang diterima, sementara ide yang kurang realistik dibuang. Kajian dilakukan terus menerus sampai ditemukan alternatif yang paling mempunyai probabilitas sukses yang paling besar.
4. Implementasi, dalam tahap ini, keberanian mengambil resiko sangat diperlukan. Resiko berkaitan dengan probabilitas kesuksesan dan kegagalan. Hal ini berkaitan

dengan probabilitas untuk sukses yang disebabkan oleh kemampuan pengontrolan perilaku untuk mencapai tujuan atau berinovasi.

#### 2.2.4 Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi dalam sektor publik diasumsikan sebagai upaya untuk menuju keadaan yang lebih baik, semakin inovatif suatu penyelenggaraan pemerintahan, semakin besar pula manfaat atau sebuah nilai tambah bagi masyarakat. Bartos (2002) dalam Sangkala (2013: 29) mendefinisikan inovasi yang tepat bagi sektor publik yaitu “suatu perubahan dalam kebijakan atau praktek manajemen yang mengarah kepada perbaikan terbaru dalam level layanan atau kuantitas atau kualitas output oleh suatu organisasi”. Inovasi yang berhasil adalah pembentukan dan implementasi dari proses, produk, jasa, dan metode baru yang dapat menghasilkan peningkatan yang signifikan terhadap efisiensi, efektivitas, atau kualitas keluaran dalam penyampaian layanan.

Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (PERMENPAN & RB) Nomor 3 Tahun 2018 Tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Maka inovasi pelayanan publik disimpulkan sebagai terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan ide kreatif original dan/atau adaptasi atau modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat. Inovasi pelayanan publik sendiri tidak mengharuskan suatu penemuan baru, tetapi dapat merupakan suatu pendekatan baru yang bersifat kontekstual.



Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (PERMENPAN & RB) Nomor 3 Tahun 2018 Tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah Tahun 2018 disebutkan beberapa kriteria inovasi antara lain :

1. Memiliki kebaruan, yaitu memperkenalkan gagasan yang unik, pendekatan yang baru dalam penyelesaian masalah, atau kebijakan dan desain pelaksanaan yang unik, atau modifikasi dari inovasi pelayanan publik yang telah ada, dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Efektif, yaitu memperlihatkan hasil yang nyata dan memberikan solusi dalam penyelesaian permasalahan.
3. Bermanfaat, yaitu menyelesaikan permasalahan yang menjadi kepentingan dan perhatian publik.
4. Dapat ditransfer/direplikasi, yaitu dapat dan/atau telah dicontoh dan/atau menjadi rujukan dan/atau diterapkan oleh unit penyelenggara pelayanan publik lainnya.
5. Berkelanjutan, yaitu mendapat jaminan terus dipertahankan yang diperlihatkan dalam bentuk dukungan program dan anggaran, tugas dan fungsi organisasi, serta hukum dan perundang-undangan.

### 2.3 Pandangan Islam

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ

كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ٥٨

innallâha ya'murukum an tu'addul-amânâti ilâ ahlihâ wa idzâ ḥakamtum bainan-nâsi  
an taḥkumû bil-‘adl, innallâha ni‘immâ ya‘idhukum bih, innallâha kâna samî‘am  
bashîrâ

Artinya : “Sesungguhnya Allah Menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum diantara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat (Q.S An-Nisa Ayat : 58)“.

Dari Ayat diatas dapat dilihat bahwa dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat sama halnya dengan menyampaikan amanat yang wajib disampaikan dengan baik. Para pemberi layanan dalam hal ini pemerintah sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat maka pemerintah harus memberikan pelayanan yang sangat baik kepada masyarakat, kemudian memberikan pelayanan dengan ikhlas kepada masyarakat dengan memberikan pelayanan yang bersifat prima, pemerintah tidak boleh membedakan terhadap pelayanan yang diberikan karena masyarakat memiliki hak yang sama terhadap amanat atau pelayanan tersebut, pemerintah selaku pelaksana pelayanan memberikan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dan selalu bersikap adil dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat.

Adapun dalil lainnya yang berkaitan dengan inovasi terdapat dalam firman Allah yaitu dalam (Q.S Al-Ra'd Ayat : 11). Yang Artinya : “Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum sebelum mereka mengubah keadaan diri



mereka sendiri”. Ayat ini dapat dilihat dan dipahami bahwa dengan melakukan suatu inovasi sama halnya dengan melakukan suatu perubahan yang dimana melakukan suatu inovasi atau perubahan adalah sesuatu yang harus dilakukan oleh suatu kaum, kelompok, maupun organisasi itu sendiri yaitu melakukan suatu inovasi atau perubahan kearah yang lebih baik.

#### 2.4 Penelitian Terdahulu

Hasil penelitian yang telah diadaka sebelumnya dijadikan acuan dalam proses membuat kerangka berfikir, serta agar dapat gambaran tentang perbedaan dan kesamaan dari penelitian sebelumnya, terkat tema dan judul yang sama.

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

No	Nama Peneliti	Judul	Hasil Penelitian
1.	Ikhsan Bagus Permadi, Ali Rokhman	Implementasi Identitas Kependudukan Digital Dalam Upaya Pengamanan Data Pribadi Di Kabupaten Banyumas	Penelitian ini membahas tentang tujuan yang ingin dicapai dalam implementasi identitas kependudukan digital adalah mempresentasikan penduduk dalam aplikasi digital yang melekat pada seseorang yang terdaftar sebagai penduduk, mengikuti penerapan teknologi informasi dan komunikasi mengenai digitalisasi kependudukan.
2.	Agus Widiyarta, Isnı Humaidah	Implementasi Aktivitas Identitas Kependudukan Digital (IKD)	Berdasarkan penelitian tersebut maka dapat diperoleh kesimpulan yaitu secara umum <i>pilot project</i> program aktivasi Identitas Kependudukan Digital telah dilaksanakan sesuai dengan arahan. Namun



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik 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.

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

		Dalam Mendorong Digitalisasi Di Kelurahan Jepara Kota Surabaya	disamping itu, masih terdapat berbagai permasalahan yang dihadapi oleh warga di Kelurahan Jepara di Kota Surabaya seperti <i>smartphone</i> belum <i>support</i> , ada warga yang tidak memiliki <i>smartphone</i> , antusias warga kurang, dan perangkat yang digunakan untuk SIAK masih lemot.
3.	Amelia Barakah	Inovasi Digitalisasi Pelayanan Melalui Identitas Kependudukan Digital (IKD) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Padang	Penelitian ini membahas tentang Realisasi aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Padang yang telah mencapai 9.505 jiwa sejak dicanangkan pada November 2022.
4.	Natasya Nur Aulia Dida Rahmadanik	Pelayanan Identitas Kependudukan Digital Kelurahan Karirungkut Kota Surabaya Jawa Timur	Penelitian yang dilakukan oleh Natasya Nur Aulia dan Dida Rahmadanik memfokuskan tentang inovasi pelayanan publik yang demokratis, dimana penelitian bertuju pada <i>government to cityzens</i> yang dimana pemerintah dan masyarakat memiliki kepentingan yang sama pada data kependudukan.
5.	Restu Widyo Sasongko	Implementasi Identitas Kependudukan Digital Di Kabupaten Bandung	Penelitian yang dilakukan oleh Restu Widyo Sasongko lebih memfokuskan pada implementasi, pembuatan, dan penggunaan Identitas Kependudukan Digital.

**Sumber : Beberapa Jurnal Ilmiah**



## 2.5 Definisi Konsep

1. Pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh instansi pemerintah atau lembaga publik untuk menyediakan layanan kepada masyarakat dengan tujuan memenuhi kebutuhan mereka. Layanan tersebut harus dilaksanakan secara efektif, efisien, adil serta mengutamakan kepentingan umum.
2. Inovasi adalah proses atau hasil dari menciptakan dan menerapkan ide, produk, atau metode baru yang membawa nilai tambah atau perubahan positif dalam berbagai bidang, seperti teknologi, bisnis, atau sosial.
3. Keberhasilan inovasi adalah merujuk pada pencapaian suatu tujuan yang diinginkan melalui penerapan ide, produk, atau metode baru. Ini mencakup aspek pencapaian nilai tambah, penerimaan pasar, keberlanjutan, serta dampak positif dalam konteks yang diinginkan, seperti peningkatan efisien, daya saing, atau pemecahan masalah.
4. Identitas Kependudukan Digital merujuk pada representasi elektronik dari informasi identitas individu dalam suatu sistem digital. Ini mencakup data seperti nama, tanggal lahir, nomor identitas, dan atribut lainnya yang diatur secara digital untuk memfasilitasi proses identifikasi dan otentikasi dalam lingkungan online atau digital.

## 2.6 Konsep Operasional

Peneliti menggunakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi (PERMENPAN & RB) Nomor 3 Tahun 2018 Tentang Inovasi

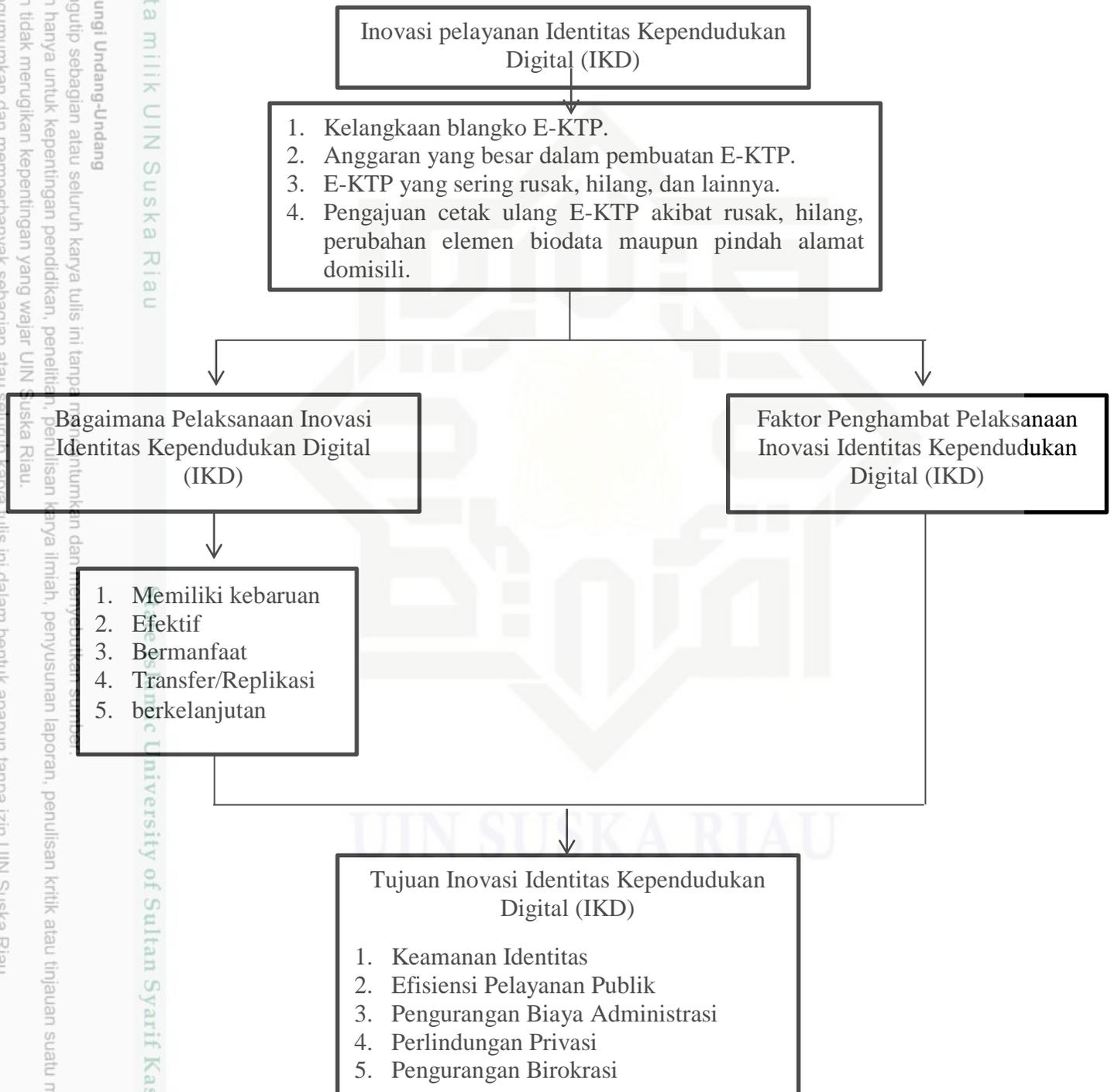
Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah sebagai konsep operasional yang memiliki kriteria terbaru. Adapun konsep operasional dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 2.2 Konsep Operasional**

Konsep	Indikator	Sub Indikator
Inovasi Pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD)	Memiliki Kebaruan.	1. Menghasilkan sesuatu yang baru/perubahan bentuk dan desain produk atau layanan.
	Efektif.	1. Hasil inovasi yang nyata dan terlihat
	Bermanfaat.	1. Memberikan manfaat bagi masyarakat dan organisasi. 2. Inovasi dapat menyelesaikan permasalahan pelayanan.
	Transfer/Replikasi	1. Dicontoh dari organisasi lain. 2. Dapat dicontoh oleh organisasi lain.
	Berkelanjutan.	1. Berlanjut dan dipertahankan dalam kegiatan pelayanan. 2. Dukungan program, anggaran, serta hukum dan perundang-undangan.

Sumber : Kriteria Inovasi Pelayanan Publik Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No 3 Tahun 2018.

## 2.7 Kerangka Pemikiran



## 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 III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Metode dan Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif adalah jenis penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme yang biasanya digunakan untuk meneliti pada kondisi objektif yang alamiah dimana peneliti berperan sebagai instrumen kunci (*key informan*) (Sugiyono, 2008).

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain secara holistic, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Moleong, 2010).

Penelitian kualitatif bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang sifatnya umum terhadap kenyataan sosial dari perspektif partisipan. Pemahaman tersebut tidak ditentukan terlebih dahulu, tetapi didapat setelah melakukan analisis terhadap kenyataan sosial yang menjadi fokus penelitian. Berdasarkan analisis tersebut kemudian ditarik kesimpulan berupa pemahaman umum yang sifatnya abstrak tentang kenyataan-kenyataan (Basrowi, 2008).

**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.

### 3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Kecamatan Rambah Samo Kabupaten Rokan Hulu. Pertimbangan penulis untuk menjadikan lokasi ini sebagai tempat penelitian karena ketertarikan penulis untuk meneliti penyelenggaraan Inovasi Pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang sesuai dengan dasar Hukum pada Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 72 Tahun 2022 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak dan Blangko Kartu Identitas Kependudukan Elektronik serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu.

### 3.3 Informan Penelitian

Informan penelitian ialah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian (Moleong, 2006). Informan merupakan orang yang benar-benar mengetahui permasalahan yang akan diteliti. Adapun informan dalam penelitian ini adalah : Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Camat Rambah Samo, serta masyarakat yang berada di Kecamatan Rambah Samo Kabupaten Rokan Hulu.

Tabel 3.1 Informan Penelitian

No.	Informan	Keterangan
1.	Harry Muhammad, ST, MM	Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Rokan Hulu
2.	Suntoro, S.AP	Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat Kec. Rambah Samo
3.	Hario Jumanto	Masyarakat Pengguna Identitas Kependudukan Digital (IKD)
4.	Herdi Novriadi	Masyarakat Pengguna Identitas Kependudukan Digital (IKD)
	Jumlah	4

Sumber : Data Olahan Penelitian Tahun 2024

### 3.4 Sumber Data dan Jenis Data

Sumber data yang diperlukan dalam penelitian ini bersumber dari lapangan dan literatur, yang meliputi:

#### a. Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh dengan cara turun langsung kelapangan dengan menggunakan alat pengumpulan data yaitu melalui observasi dan wawancara yang berhubungan dengan penelitian ini.

#### b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang dikumpulkan guna mendukung data primer ataupun data yang diperoleh secara tidak langsung yang berasal dari buku-buku literatur, pendapat para ahli, dokumentasi yang berupa berkas yang ada kaitannya dengan masalah ini, dan peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.



### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

#### a. Observasi (Pengamatan)

Observasi yaitu pengamatan langsung kelapangan terhadap objek yang diteliti dalam penelitian ini. Data yang didapat di lapangan kemudian dicatat dan selanjutnya catatan tersebut dianalisis.

#### b. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu metode pengumpulan data dengan jalan komunikasi yaitu peneliti mengajukan beberapa pertanyaan kepada responden secara langsung mengenai hal-hal yang berhubungan dengan penelitian.

#### c. Kajian Pustaka

Digunakan untuk memperoleh data sekunder dan untuk mendukung data primer.

Dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, notulen rapat dan lain sebagainya. Adapun dokumentasi dalam penelitian ini berupa foto-foto mengenai wawancara dan lain-lainnya.

### 3.6 Analisis Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan analisis data dengan metode deskriptif kualitatif, mendeskripsikan data-data yang diperoleh di lapangan kemudian terhadap data-data tersebut akan dilakukan analisa. Kemudian penulis menarik kesimpulan dari hal yang bersifat umum kepada hal yang bersifat khusus mengenai penyelenggaraan Inovasi Pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang



sesuai dengan dasar Hukum pada Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 72 Tahun 2022 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak dan Blangko Kartu Identitas Kependudukan Elektronik serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik analisis Huberman untuk menganalisis data. Teknik ini mengidentifikasi tiga proses dalam analisis kualitatif

#### 1. Reduksi Data (*Data Reductin*)

Reduksi data mengacu pada rangkuman, pemilihan elemen kunci, dan fokus pada aspek penting. Peneliti mencari tema dan pola yang muncul, sehingga data yang dihasilkan menjadi terfokus dan memudahkan proses pengumpulan dan pengolahan data. Meskipun peneliti memperoleh banyak informasi dari lapangan, tidak semua informasi tersebut relevan atau berkontribusi dalam mengungkapkan masalah penelitian. Oleh karena itu, reduksi data diperlukan agar mempermudah proses penelitian

#### 2. Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah data direduksi, langkah berikutnya adalah mengkomunikasikannya melalui ringkasan, diagram, flowchart, atau hubungan antar kategori lainnya. Pada tahap ini, seluruh data lapangan yang diperoleh dari observasi, wawancara, angket, dan dokumentasi, akan diproses dengan menggunakan teori-teori yang telah dijelaskan sebelumnya, sehingga dapat menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dalam rumusan masalah.

### 3. *Conclusion Drawing/Verification*

Langkah terakhir dalam metode analisis data Huberman adalah membuat gambaran atau menarik kesimpulan. Verifikasi dilakukan berdasarkan hasil dari dua langkah sebelumnya



#### 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.

## 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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB IV

### GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

#### 4.1 Sejarah Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu didirikan pada tahun 2011 yakni dengan pemberlakuan Peraturan Bupati Rokan Hulu Nomor 65 Tahun 2011, dengan struktur organisasi yang ditetapkan melalui Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 tentang Organisasi Perangkat Daerah, agar pelaksanaan tugas dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Rokan Hulu lebih berdaya guna dan berhasil guna di bidang perencanaan pembangunan daerah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu merupakan Satuan Kerja Perangkat Daerah yang bertanggung jawab terhadap peningkatan kualitas penduduk yang merupakan basis potensi sumber daya manusia sehingga dapat mendukung pelaksanaan pembangunan yang berkelanjutan di daerah. Sebagai instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu berupaya untuk melaksanakan program dan kegiatan yang telah dituangkan didalam RPJMD dan Rencana Strategis DISDUKCAPIL untuk mencapai visi, misi, tujuan dan sasaran pembangunan daerah Kabupaten Rokan Hulu.

Selanjutnya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dalam struktur organisasi Pemerintah Kabupaten Rokan Hulu yang berfungsi melaksanakan perumusan dan penyusunan kebijakan

teknis di bidang kependudukan dan pencatatan sipil, pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, informasi administrasi kependudukan, melaksanakan pembinaan, pengawasan dan pengendalian administrasi kependudukan, melaksanakan tugas pembantuan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil, melaksanakan koordinasi dan kerjasama serta pemantauan, monitoring dan evaluasi.

Sebagai lembaga teknis daerah, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Daerah Kabupaten Rokan Hulu merupakan unsur penunjang Pemerintah Daerah yang dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Adapun tugas penting dari Disdukcapil adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti pembuatan Kartu Keluarga (KK), Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Pindah Datang, Akta kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan, Akta Perceraian, Pengangkatan Anak, Pendaftaran Penduduk, dan Pendataan Penduduk.

#### **4.2 Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran**

##### **1. Visi**

Visi Kepala Daerah/Wakil Kepala Daerah Kabupaten Rokan Hulu yaitu, “Bertekad Mewujudkan Kabupaten Rokan Hulu Sejahtera Melalui Peningkatan Pembangunan Ekonomi Kerakyatan, Pendidikan, Infrastruktur, Kesehatan, dan Kehidupan Agamis yang Harmonis dan Berbudaya”.

**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.

**2. Misi**

“Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan yang Baik, Bersih dan Berwibawa Melalui Penyelenggaraan Pemerintahan yang Aspiratif, Partisipatif dan Transparan”.

**3. Tujuan dan Sasaran**

Tujuan yaitu, Meningkatkan Tata Kelola Pemerintahan yang Baik, Bersih dan Berwibawa (Good Governance and Clean Government)”.

Sasaran yaitu, “Meningkatnya Akuntabilitas Instansi Pemerintah dan Kualitas Layanan Publik”.

**4.3 Struktur Organisasi**

1. Kepala Dinas
2. Sekretaris, terdiri dari:
  - a. Sub Bagian Perencanaan
  - b. Sub Bagian Keuangan
  - c. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian.
3. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, terdiri dari:
  - a. Seksi Identitas Penduduk
  - b. Seksi Pindah Datang Penduduk
  - c. Seksi Pendataan Penduduk.
4. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, terdiri dari:
  - a. Seksi Kelahiran



- b. Seksi Perkawinan dan Perceraian
- c. Seksi Perubahan Status Anak, Kewarganegaraan dan Kematian.
- 5. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, terdiri dari:
  - a. Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
  - b. Seksi Pengolahan dan Penyajian Data
  - c. Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi Informasi dan Komunikasi.
- 6. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, Terdiri dar:
  - a. Seksi Kerjasama
  - b. Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan
  - c. Seksi Inovasi Pelayanan..

#### **4.4 Pemerintahan Kecamatan Rambah Samo**

##### **4.4.1 Sejarah Kecamatan Rambah Samo**

Kecamatan Rambah Samo dibentuk pada Tahun 1993 oleh Pemerintah Kabupaten Kampar yang merupakan pecahan dari Kecamatan Rambah. Pada masa awal pembentukannya Kecamatan Rambah Samo terdiri dari 7 (tujuh) Desa yakni,

1. Desa Rambah Samo Barat
2. Desa Rambah Samo
3. Desa Rambah Utama
4. Desa Rambah Baru
5. Desa Marga Mulya



6. Desa Karya Mulya
7. Desa Pasir Makmur

Kemudian pada Tahun 1998 dimekarkan lagi 2 (dua) Desa yakni,

1. Desa Masda Makmur
2. Desa Langkitin

Seiring dengan perkembangan penduduk, pembangunan dan perekonomian masyarakat maka pada Tahun 2007 telah dimekarkan kembali 5 (lima) Desa yakni,

1. Desa Lubuk Napal
2. Desa Teluk Aur
3. Desa Sei Kuning
4. Desa Lubuk Bilang
5. Desa Sungai Salak

Suku dan Budaya yang terdapat di Kecamatan Rambah Samo sangat heterogen dan saling berdampingan yaitu terdapat suku Melayu, Mandailing, Jawa, Sunda, Batak, Nias dan Minang, yang pada umumnya bekerja disektor pertanian, peternakan, perkebunan, pedagang, pengrajin dan karyawan swasta serta sebagian kecil perprofesi sebagai Aparatur Sipil Negara (ASN).

Selanjutnya, Kecamatan Rambah Samo merupakan salah satu Kecamatan yang berada di Kabupaten Rokan Hulu. Dasar pembentukan Kecamatan Rambah Samo adalah Peraturan Pemerintah Nomor 33 Tahun 1995 Tentang Pembentukan 13 (tiga belas) Kecamatan di wilayah Kabupaten Kampar, Bengkalis, Indragiri Hilir dan Indragiri Hulu dalam wilayah Provinsi Riau. Berdasarkan Peraturan daerah



Kabupaten Rokan Hulu Nomor 56 Tahun 2016 Tentang Organisasi Perangkat Daerah Tugas pokok Kecamatan Rambah Samo adalah membantu Bupati dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, dan pembinaan kemasyarakatan serta melaksanakan tugas pemerintahan lainnya yang tidak termasuk dalam tugas perangkat daerah berdasarkan peraturan perundang-undangan.

#### 4.4.2 Visi Misi Kecamatan Rambah Samo

##### 1. Visi Kecamatan Rambah Samo

Visi disini adalah rumusan umum mengenai keadaan yang diinginkan pada akhir periode yang akan menjadi pemandu dalam mencapai masa depan Kecamatan Rambah Sam agar tetap konsisten dan dapat eksis, antisipatif, dan inovatif, serta produktif. Dengan demikian, visi adalah suatu gambaran yang menantang tentang keadaan masa depan yang ingin diwujudkan oleh Kecamatan Rambah Samo dalam jangka menengah.

Mengacu pada konsepsi visi di atas da mengacu pada Visi Kabupeten Rokan Hulu yaitu ***“Bertekad mewujudkan Kabupaten Rokan Hulu Sejahtera Melalui Peningkatan Pembangunan Ekonomi Kerakyatan, Pendidikan, Infrastruktur, Kesehatan dan Kehidupan Agamis yang Harmonis dan Berbudaya”*** maka Kecamatan Rambah Samo dengan seluruh anggota Organisasinya telah berkomitmen untuk mendukung upaya pencapaian visi Kabupaten Rokan Hulu yang akan dituangkan dalam Rencana Strategis, dengan menetapkan visi Kecamatan Rambah Samo yaitu, ***“Menjadikan Kecamatan Rambah Samo yang Bersih, Aman, Agamis dan Berbudaya”***.



## 2. Misi Kecamatan Rambah Samo

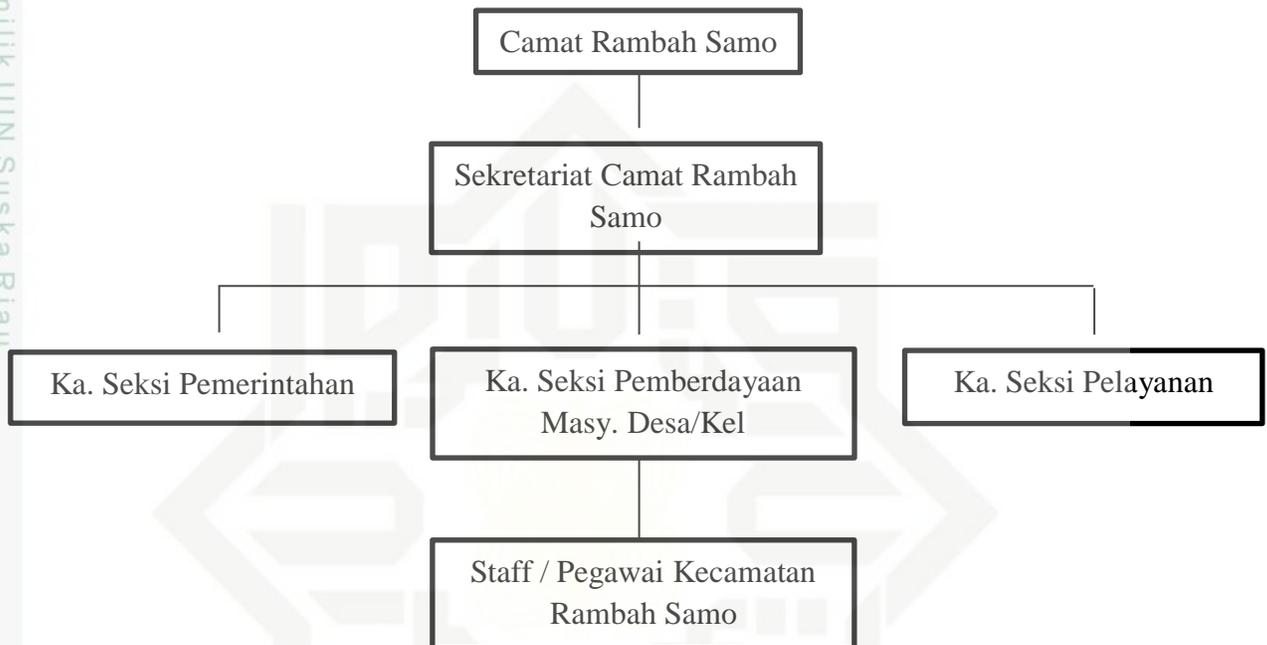
Misi merupakan suatu pernyataan yang mana ditetapkan tujuan suatu instansi pemerintah serta sasaran dan target apa saja yang ingin dicapai. Untuk mewujudkan visi tersebut maka ditetapkan Misi Kecamatan Rambah Samo yaitu :

- a. Meningkatkan semangat gotong-royong di kalangan masyarakat Desa
- b. Bersinergi dalam mewujudkan Siskamling di setiap Desa
- c. Menggalakkan kegiatan wirid pengajian jum'at dan maghrib mengaji di setaip Desa
- d. Mengembangkan seni budaya daerah untuk mempererat persatuan dan kesatuan dalam keberagaman masyarakat.

### 4.4.3 Struktur Organisasi Kecamatan Rambah Samo

Struktur Organisasi merupakan suatu sitem yang digunakan untuk mendefinisikan suatu hirarki dalam suatu organisasi, mengidentifikasi setiap pekerjaan, fungsinya apa saja serta kemana laporan tersebut kedalam organisasi. Struktur organisasi juga menentukan bagaimana informasi mengalir dalam suatu organisasi.

**Gambar 4.1**  
**Struktur Organisasi Kecamatan Rambah Samo**



#### 4.4.4 Kondisi Geografis Kecamatan Rambah Samo

Kecamatan Rambah Samo merupakan salah satu Kecamatan yang berada di Kabupaten Rokan Hulu dengan luas wilayah menurut pengukuran Kantor Camat adalah  $\pm 288,36 \text{ km}^2$  atau 28,836 Ha, mempunyai 14 (empat belas) Desa dengan pusat Pemerintahan berada di Dusun Danau Sati Desa Rambah Samo Barat. Secara Geografis Kecamatan Rambah Samo berbatasan dengan:

- Sebelah utara berbatasan dengan Kecamatan Rambah Hilir dan Kecamatan Kepenuhan Hulu.



- Sebelah timur berbatasan dengan Kecamatan Ujung Batu, Kecamatan Kunto Darussalam dan Kecamatan Pagaran Tapah Darussalam.
- Sebelah selatan berbatasan dengan Kecamatan Rokan IV Koto dan Kecamatan Ujung Batu.
- Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Rambah dan Kecamatan Rokan IV Koto.

#### 4.4.5 Penduduk Kecamatan Rambah Samo

Pada Tahun 2024 Penduduk yang berada di Kecamatan Rambah Samo Kabupaten Rokan Hulu mempunyai jumlah penduduk yaitu sebanyak 31.791 jiwa yang terdiri dari Laki-laki sebanyak 16.192 jiwa dan Perempuan sebanyak 15.599 jiwa. Dengan jumlah Kartu Keluarga (KK) sebanyak 8.556 yang tersebar di 14 (empat belas) Desa yang ada di Kecamatan Rambah Samo.

**Tabel 4.1**  
**Jumlah Penduduk di Kecamatan Rambah Samo Tahun 2024**

NO	DESA	LAKI-LAKI	PEREMPUAN	JUMLAH
1	Rambah Samo Barat	1,881	1,888	<b>3,769</b>
2	Rambah Samo	1,449	1,443	<b>2,892</b>
3	Rambah Utama	1,760	1,818	<b>3,578</b>
4	Rambah Baru	1,625	1,209	<b>2,834</b>
5	Pasir Makmur	630	614	<b>1,244</b>
6	Karya Mulya	1,445	1,367	<b>2,812</b>
7	Marga Mulya	1,330	1,225	<b>2,555</b>
8	Masda Makmur	627	613	<b>1,240</b>
9	Langkitin	949	937	<b>1,886</b>
10	Lubuk Napal	814	804	<b>1,618</b>
11	Teluk Aur	1,244	1,241	<b>2,485</b>
12	Sei Kuning	1,355	1,307	<b>2,662</b>
13	Lubuk Bilang	622	704	<b>1,326</b>
14	Sungai Salak	461	429	<b>890</b>
	<b>JUMLAH</b>	<b>16,192</b>	<b>15,599</b>	<b>31,791</b>

*Sumber: Kantor Camat Rambah Samo 2024*

**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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB VI PENUTUP

### 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa dari pembahasan pada bab-bab sebelumnya, maka dalam bab ini dibuat suatu kesimpulan dan juga saran-saran yang diharapkan dapat menghasilkan manfaat sebagai berikut. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka dapat disimpulkan tentang Pelaksanaan Identitas Kependudukan Digital (IKD) terkhususnya di Kecamatan Rambah Samo Kabupaten Rokan Hulu belum terlaksana secara baik serta belum optimal.

Kemudian dalam Pelaksanaanya masih terkendala yaitu berupa anggaran. Kemudian faktor penghambat dalam Pelaksanaan Identitas Kependudukan Digital (IKD) yaitu kurangnya strategi komunikasi berupa sosialisasi, edukasi, koordinasi kepada masyarakat sehingga target dari pelaksanaannya masih belum optimal serta kurangnya perhatian khusus dari Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri terhadap Pelaksanaan Identitas Kependudukan Digital (IKD).

### 6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan agar Pelaksanaan Identitas Kependudukan Digital dapat berjalan secara optimal, maka penulis mencoba memberikan beberapa saran, diantaranya:



1. Mengenai Pelaksanaan Identitas Kependudukan Digital (IKD) diharapkan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu lebih gencar lagi melakukan sosialisasi serta koordinasi dengan instansi terkait baik ditingkat Kecamatan maupun di Desa-Desa sehingga masyarakat dapat mengenal tentang adanya Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang nantinya akan digunakan sebagai hal pelayanan yang berbasis digital.
2. Diharapkan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu lebih gencar lagi melakukan upaya koordinasi, sosialisasi dan edukasi terhadap Pelaksanaan Identitas Kependudukan Digital (IKD) sehingga target dan penggunaan Identitas Kependudukan Digital (IKD) lebih meningkat lagi. Kemudian diharapkan lagi kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu dalam sosialisasi bisa menggunakan serta memaksimalkan media sosial untuk memperkenalkan Identitas Kependudukan Digital (IKD).
3. Diharapkan kepada Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri lebih memperhatikan baik dari segi anggaran maupun fasilitas guna menunjang Pelaksanaan Identitas Kependudukan Digital (IKD) serta Identitas Kependudukan Digital (IKD) dapat digunakan dengan secepat dan sebaik mungkin, dimana Identitas Kependudukan Digital (IKD) merupakan target pemerintah dalam mengikuti perkembangan teknologi dan informasi sehingga penduduk dapat lebih mudah mengakses dan memanfaatkan data kependudukan secara digital.

4. Kedepannya diharapkan Identitas Kependudukan Digital (IKD) dapat berjalan optimal serta dapat dikembangkan dengan baik oleh Pemerintah Pusat sehingga penggunaan Identitas Kependudukan Digital (IKD) dapat digunakan dalam semua aspek pelayanan. Dengan adanya Identitas Kependudukan Digital (IKD) diharapkan dapat mengurangi kasus dalam hal pelayanan seperti pemalsuan identitas kependudukan seseorang yang sering terjadi saat ini, mengurangi keluhan masyarakat mengenai KTP rusak, KTP hilang, dan lain sebagainya.

**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.

## DAFTAR PUSTAKA

- Al-Qur'an dan Terjemahannya Surat An-Nisa Ayat 58.
- Al-Qur'an dan Terjemahannya Surat Al-Ra'd Ayat 11.
- Agus, Prianto. "Menakar Kualitas Pelayanan Publik." *Trans. Dau Malang* (2006).
- Aini, D. N., & Kurboyo J. R. A (2019). IMPLEMENTASI KEPUTUSAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA NOMOR 63 TAHUN 2003 TENTANG PEDOMAN UMUM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK. *ACTION*, 15(1), 1-3.
- Anatan, Lina & Lena Ellitan. (2009). *Manajemen Inovasi (Transformasi Menuju Organisasi Kelas Dunia)*. Penerbit, CV. Alfabeta Bandung.
- Basrowi dan Suwandi. (2008). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Damanpour, F., & Aravind, D. (2012). Inovasi manajerial: Konsepsi, proses dan pendahulunya. *Tinjauan manajemen dan organisasi*, 8 (2), 423-454.
- Dayang, E. D (2015). Inovasi Pelayanan Publik Di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda. *eJournal Ilmu Pemerintahan*, 3(3), 1472-1486.
- De Jong, Jeroen P.J., Den Hartog, & Deanne N. 2003. How Leaders Influence Employees Innovative Behaviour. Netherlands: University of Amsterdam Business School.
- Fonna, N. (2019). *Pengembangan Revolusi Industri 4.0 Dalam Berbagai Bidang*. Guepedia.
- Narsa, Niluh Putu Dian Rosalina Handayani. (2018). Inovasi Pelayanan: Telaah Literatur Perbandingan Sektor Privat Dan Sektor Publik. *Bekala Akuntansi Dan Keuangan Indonesia* 3(2): 46-42.
- Makmur, Rohana., (2015), *Inovasi & Kreativitas Manusia*, Bandung: Refika Aditama.
- Moch. Andre, F., & Rosydatuzzahro, A. (2023). Efektivitas Program Pelayanan Identitas Kependudukan Digital Di Kelurahan Kandangan Kota Surabaya. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(19), 510-517. <https://doi.org/10.5281/zenodo.8412238>





- Moleong, L. J (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Ojasalo, J. (2008). Management of innovation networks: a case study of different approaches. *European Journal of Innovation Management*, 11(1), 51-86. doi: 10.1108/14601060810845222.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1998), *SERVQUAL: a multiple Item scale for Measuring consumer perceptions of service quality*, *Journal of Retailing*, vol, 64 No, 1 pp. 12-40.
- Rahardja, U., Aini, Q., & Thalia, M. B. (2018). Penerapan Menu Konfirmasi Pembayaran Online Berbasis Yii pada Perguruan Tinggi. *Creative Information Technology Journal*, 4(3), 174-185.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005. Manajemen Pelayanan. Pengembangan Modal Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Sangkala. (2013). *Innovative Governance: Konsep dan Aplikasi*. Surabaya : Capiya Publishing.
- Sugiyono. (2008). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Surjadi, (2009). *Pengembangan kinerja Pelayanan Publik*. Malang, Refika Aditama.
- Suwarno, Yogi., (2008), *Inovasi Di Sektor Publik*, Jakarta: STIA-LAN.
- Wakhid, A. A (2017). Reformasi Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal TAPIS*, 14(1), 1-10
- Peraturan Perundang-undangan  
 Indonesia, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.  
 Indonesia, Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 Tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blangko Kartu Tanda Penduduk Elektronik Serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital.  
 Indonesia, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.  
 Indonesia, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.

## PEDOMAN WAWANCARA

### A Pertanyaan Wawancara Kepada Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu

1. Apakah Identitas Kependudukan Digital (IKD) merupakan inovasi yang baru?
2. Apakah masyarakat sudah mengetahui tentang adanya Identitas Kependudukan Digital (IKD)?
3. Apakah ada peraturan mengenai Pelaksanaan Identitas Kependudukan Digital (IKD)?
4. Apa yang menjadi faktor utama Pemerintah beralih menuju Identitas Kependudukan Digital (IKD)?
5. Bagaimana kegunaan serta manfaat dari Identitas Kependudukan Digital (IKD)?
6. Apakah Identitas Kependudukan Digital (IKD) suatu inovasi yang dicontoh dari organisasi lainnya?
7. Bagaimana proses Pelaksanaan Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu dan sejauhmana masyarakat telah mengetahui mengenai Identitas Kependudukan Digital (IKD) terkhususnya di Kecamatan Rambah Samo?
8. Bagaimana Koordinasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu dengan instansi terkait

lainnya mengenai pelaksanaan Identitas Kependudukan Digital terkhususnya di Kecamatan Rambah Samo.

9. Apa saja yang menjadi faktor penghambat dalam Pelaksanaan Identitas Kependudukan Digital (IKD)?

**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.



**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.

**B Pertanyaan Wawancara Kepada Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat Kecamatan Rambah Samo**

1. Apakah sudah mengetahui tentang adanya Identitas Kependudukan Digital (IKD)?
2. Apakah masyarakat di Kecamatan Rambah Samo sudah mengetahui tentang adanya Identitas Kependudukan Digital (IKD)?
3. Apakah pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu sudah ada melakukan koordinasi, sosialisasi maupun kerjasama dengan pihak Kecamatan Rambah Samo tentang Pelaksanaan Identitas Kependudukan Digital (IKD)?

**C Pertanyaan Wawancara Kepada Salah Satu Masyarakat**

1. Apakah mengetahui tentang Identitas Kependudukan Digital (IKD)?
2. Apakah mengetahui bagaimana penggunaan Identitas Kependudukan Digital (IKD)?
3. Apakah mengetahui tentang adanya Pelaksanaan Identitas Kependudukan Digital (IKD)?

## DOKUMENTASI



Wawancara Dengan Bapak Harry Muhammad, ST, MM.  
Selaku Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Dinas Kependudukan dan  
Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu

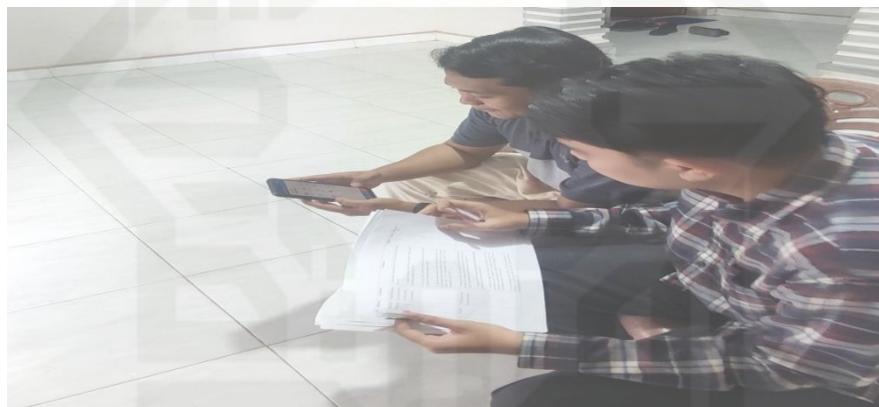


Wawancara Dengan Bapak Suntoro, S.AP.  
Selaku Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat Kecamatan Rambah Samo



Wawancara Dengan Saudara Hario Jumanto

Selaku Masyarakat dan Juga Pengguna Identitas Kependudukan Digital



Wawancara Dengan Saudara Herdi Novriadi

Selaku Masyarakat dan Juga Pengguna Identitas Kependudukan Digital

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.

## 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 mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## RIWAYAT PENULIS



Penulis bernama Juan Pasmuriza, lahir di Surau Gading pada tanggal 2 Juli 2002. Anak pertama dari tiga bersaudara, lahir dari pasangan Pamungkas dan Meri Sahlia. Penulis menempuh pendidikan dimulai dari SDN 001 Rambah Samo, Kabupaten Rokan Hulu pada tahun 2008 hingga tahun 2014. Setelah itu penulis melanjutkan pendidikan di SMPN 7 Rambah Samo, Kabupaten Rokan Hulu pada tahun 2014 hingga tahun 2017. Selanjutnya penulis melanjutkan pendidikan di SMAN 1 Rambah Samo, Kabupaten Rokan Hulu pada tahun 2017 hingga tahun 2020. Setelah itu, pada tahun 2020 penulis melanjutkan ke jenjang Perguruan Tinggi Negeri yaitu UIN Sultan Syarif Kasim Riau pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Jurusan Administrasi Negara.

Dalam masa perkuliahan, penulis telah melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Kantor Inspektorat Daerah Kabupaten Rokan Hulu. Setelah itu penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Kabun, Kabupaten Rokan Hulu, pada tahun 2023.

Pada tanggal 15 Juli 2024, penulis dinyatakan lulus dengan judul skripsi "Identitas Kependudukan Digital (IKD) Sebagai Bentuk Inovasi Pelayanan di Kecamatan Rambah Samo Kabupaten Rokan Hulu" Alhamdulillah penulis dinyatakan lulus dengan predikat sangat memuaskan dan memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos).