



UN SUSKA RIAU

© Hak Cipta milik 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.

## INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL (IKD) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PEKANBARU

### SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
Administrasi Negara (S1) Pada Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas  
Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*



Oleh:

**MAULIDYA FADHILAH RACHMAN**

NIM: 12270523138

**PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
T. A. 2025**



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.

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : Maulidya Fadhilah Rachman  
NIM : 12270523138  
Program Studi : Administrasi Negara  
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Judul : Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru  
Tanggal Ujian : Rabu, 17 Desember 2025

**Tim Penguji**

Ketua Penguji  
Ferizal Rachmad, S.E., M.M  
NIP. 19750216 201411 1 001

Penguji I  
Rusdi, S.Sos., M.A  
NIP. 19720906 200710 1 002

Penguji II  
Irdayanti, S.IP., M.A  
NIP. 19860311 202321 2 036

Sekretaris  
Rony Jaya, S.Sos., M.Si  
NIP. 19900324 202321 1 033



UN 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.

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama : Maulidya Fadhilah Rachman  
NIM : 12270523138  
Program Studi : Administrasi Negara  
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Judul : Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

**DISETUJUI OLEH:**

**Dosen Pembimbing**

Irdavanti, S.H., M.A

NIP. 19860311 202321 2 036

**MENGETAHUI**

**KETUA PROGRAM STUDI**  
Administrasi Negara

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





UN SUSKA RIAU

## © Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

### SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : MAULIDYA FADHILAH RACHMAN

NIM : 12270533138

Tempat/Tgl. Lahir : Bekasi /8 juni 2004

Fakultas/Pascasarjana : Ekonomi dan Ilmu sosial

Prodi : Administrasi Negara

Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\*:

"INOVASI PELAJARAN PUBLIK MELALUI APLIKASI IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL (IKD) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PEKANBARU"

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 sesua peraturan perundang-undangan.

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

Pekanbaru, 23 Desember 2025  
Yang membuat pernyataan

  
METERAI TEMPAT  
207AANX170413984  
MAULIDYA FADHILAH RACHMAN  
NIM : 12270533138

\*pilih salah satu sasual 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## ABSTRAK

### INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL (IKD) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PEKANBARU

**OLEH :**

**MAULIDYA FADHILAH RACHMAN**

**NIM: 12270523138**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru serta untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menghambat inovasi IKD dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yakni observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan dengan keterlibatan langsung peneliti dalam menyaksikan proses aktivasi IKD, sedangkan wawancara dilakukan dengan enam informan dan didukung oleh berbagai dokumen pendukung seperti tabel, tulisan, angka maupun gambar. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori Everett M. Rogers menggunakan lima indikator yaitu *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif), *Compatibility* (Kesesuaian), *Complexity* (Kerumitan), *Triability* (Kemungkinan Dicoba), *Observability* (Kemudahan Diamati). Temuan penelitian menggambarkan bahwa inovasi pelayanan publik melalui aplikasi IKD di Disdukcapil Kota Pekanbaru hanya mampu memenuhi tiga dari lima karakteristik tersebut, yaitu *relative advantage*, *compatibility*, dan *triability*. Sementara itu, karakteristik *complexity* dan *observability* belum dapat dipenuhi. Kondisi tersebut dipengaruhi oleh rendahnya literasi digital masyarakat, keterbatasan infrastruktur internet dan server serta kekhawatiran masyarakat terhadap keamanan data pribadi. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik harus diimbangi dengan kesiapan dan kemampuan pengguna serta sangat rentan terhadap faktor kepercayaan dan persepsi risiko.

**Kata Kunci:** Inovasi, Pelayanan Publik, 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.

## ABSTRACT

### **PUBLIC SERVICE INNOVATION THROUGH THE DIGITAL POPULATION IDENTITY (IKD) APPLICATION AT THE POPULATION AND CIVIL REGISTRATION SERVICE OF PEKANBARU CITY**

By :

**MAULIDYA FADHILAH RACHMAN**

**NIM: 12270523138**

*This study aims to analyze public service innovation through the Digital Population Identity (IKD) application at the Population and Civil Registration Office of Pekanbaru City and to determine what factors inhibit IKD innovation using qualitative research methods. Data collection techniques used were observation, interviews, and documentation. Observations were conducted with the researcher's direct involvement in witnessing the IKD activation process, while interviews were conducted with six informants and supported by various supporting documents such as tables, writings, numbers, and images. The theory used in this study is Everett M. Rogers' theory using five indicators: Relative Advantage, Compatibility, Complexity, Triability, and Observability. The research findings illustrate that public service innovation through the IKD application at the Pekanbaru City Population and Civil Registration Office is only able to fulfill three of the five characteristics, namely relative advantage, compatibility, and triability. Meanwhile, the characteristics of complexity and observability have not been fulfilled. This situation is influenced by low digital literacy, limited internet and server infrastructure, and public concerns about personal data security. This research finding demonstrates that public service innovation must be balanced with user readiness and capabilities, and is highly susceptible to factors such as trust and perceived risk.*

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

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

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Alhamdulillahi rabbil'alamin, puji syukur kehadirat Allah SWT atas berkat Rahmat, Hidayat, serta Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru”**. Skripsi ini adalah syarat dalam mendapat gelar Sarjana strata (S1) pada program studi Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Shalawat dan salam selalu dituturkan bagi jujungan kita, teladan bagi umat manusia yakni Nabi besar Muhammad SAW yang sudah memberi perubahan umat manusia dari zaman jahiliyah ke zaman yang penuh rahmat ilmu pengetahuan saat ini. Inshaallah kita akan mendapat syafaatnya di yaumul akhir nanti. Penulis sadar akan pertolongan dari banyak pihak dalam penyelesaian tugas ini. Dengan begitu, penulis ingin berterimakasih yang tiada terhingga sebesar-besarnya kepada ayahanda Rachman Affandie dan ibunda Misdar yang penulis sayangi dan hormati, atas dukungan, do'a restu, serta materi yang selalu penulis terima. Tak lupa ucapan temu kasih juga kepada adik-adik yakni Nisya Afifa Rachman, Syakira Kamila Rachman, Rania Mahira Rachman yang selalu mendukung penulis menyelesaikan skripsi ini.

Selanjutnya dengan rendah hati dan rasa hormat yang sebesar-besarnya, penulis berterimakasih kepada :



**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.

1. Bapak Prof. Dr. HJ. Leny Nofianti MS, SE, M.Si, Ak, CA selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau berserta jajarannya.
2. Ibu Dr. Desrir Miftah, S.E., M.M., Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Ibu Dr. Nurlasera, S.E., M.Si selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Dr. Khairil Henry, S.E., M.Si., Ak selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Ibu Dr. Mustiqowati Ummul F, S.Pd., M.Si selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Bapak Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi S1 Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
7. Bapak Dr. Rodi Wahyudi, S.Sos, M.Soc.Sc selaku Sekertaris Program Studi S1 Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
8. Ibu Ikhwani Ratna, S.E, M.Si. Ak selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan dukungan dan arahan selama perkuliahan.
9. Ibu Irdayanti, S.IP., M.A selaku dosen pembimbing skripsi yang telah membantu, memberi bimbingan, arahan dan saran bagi penulis sehingga skripsi ini bisa terselesaikan.

**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.

10. Bapak/Ibu dosen jurusan Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
11. Pimpinan, Staff, dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
12. Terima kasih kepada teman-temen seperjuangan yakni indah, aiska, windy dan cahya yang telah menemani tahapan perkuliahan hingga tahap penulisan skripsi ini dengan penuh warna, canda dan tawa.

Penulis menyadari skripsi ini masih terdapat banyak kelemahan dan kekurangan. Maka penulis berharap saran dan kritik yang membangun agar hasil ini bisa bermanfaat bagi bidang pendidikan dan semoga dapat diterapkan di lapangan serta bisa menjadi acuan bagi penelitian pengembangan lanjutan. Aamiin.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Pekanbaru, 10 Desember 2025

Penulis

Maulidya Fadhilah Rachman  
NIM. 12270523138

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

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>ABSTRACT</b> .....	ii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	14
1.3 Tujuan Penelitian .....	15
1.4 Manfaat Penelitian .....	15
1.5 Sistematika Penulisan .....	16
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	18
2.1 Pelayanan Publik .....	18
2.2 Inovasi .....	24
2.3 Inovasi Pelayanan Publik .....	29
2.4 Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) .....	35
2.5 Electronic Goverment .....	37
2.6 Penelitian Terdahulu .....	39
2.7 Pandangan Islam Tentang Pelayanan Publik .....	41
2.8 Definisi Konsep .....	43
2.9 Konsep Operasional .....	44
2.10 Kerangka Berfikir .....	45
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	46
3.1 Waktu dan Lokasi Penelitian .....	46
3.2 Jenis Penelitian .....	46

**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.

3.3	Sumber Data.....	47
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	48
3.5	Informan Penelitian.....	50
3.6	Teknik Analisa Data .....	51
<b>BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN.....</b>		<b>53</b>
4.1	Sejarah Kota Pekanbaru .....	53
4.2	Kondisi Geografis Kota Pekanbaru.....	56
4.3	Keadaan Penduduk dan Sosial Ekonomi Kota Pekanbaru.....	58
4.4	Sejarah Singkat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.....	58
4.5	Visi Dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.....	61
4.6	Struktur Organisasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.....	62
4.7	Uraian Tugas Dan Fungsi Unit Kerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru .....	63
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>77</b>
5.1	Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.....	77
5.2	Faktor-faktor penghambat Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru .....	120
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>129</b>
6.1	Kesimpulan .....	129
6.2	Saran .....	130
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>132</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>136</b>
<i>Lampiran 1.....</i>		136
<i>Lampiran 2.....</i>		139

**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 TABEL**

Tabel 1. 1 Jumlah Penduduk Kota Pekanbaru tahun 2021-2025 .....	2
Tabel 1. 2 Data Jumlah Aktivasi IKD Tahun 2022-2025 .....	8
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	39
Tabel 2.2 Dimensi Karakteristik Inovasi Pelayanan Publik melalui IKD .....	44
Tabel 3. 1 Data Informan .....	51
Tabel 5. 1 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Disdukcapil Kota Pekanbaru .....	83
Tabel 5. 2 Data Jumlah Aktivasi IKD Tahun 2022-2025 .....	114

**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 GAMBAR**

Gambar 1.1 Tampilan Aplikasi IKD.....	6
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir .....	45
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Disdukcapil Kota Pekanbaru.....	63
Gambar 5. 1 Banner Panduan Aktivasi IKD.....	79
Gambar 5. 2 Fitur-Fitur Aplikasi IKD .....	80
Gambar 5. 3 Diagram Nilai IKM Disdukcapil Kota Pekanbaru .....	84
Gambar 5. 4 Banner Panduan Aktivasi IKD.....	94
Gambar 5. 5 Himbauan Waspada Penipuan Aktivasi IKD .....	99
Gambar 5. 6 Media Informasi Melalui Banner .....	107
Gambar 5. 7 Petugas Operator IKD .....	117

**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 Masalah**

Pada era globalisasi yang semakin pesat, membuat perkembangan teknologi semakin maju dan canggih. Perkembangan teknologi bahkan kian merambat keseluruh aspek kehidupan masyarakat. Untuk itu, dalam menghadapi era globalisasi saat ini tentunya masyarakat diharuskan untuk mampu beradaptasi dengan perkembangan yang ada sehingga tidak terjadi ketertinggalan teknologi. Namun, tidak hanya dalam kehidupan pribadi masyarakat, perkembangan teknologi juga ikut mempengaruhi sektor pemerintahan secara signifikan.

Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki tanggung jawab untuk menyediakan berbagai bentuk pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat. Tuntutan terhadap peningkatan kualitas pelayanan yang baik dan memuaskan menjadi kebutuhan yang harus dipenuhi oleh pemerintah guna mempermudah masyarakat dalam mengakses berbagai layanan (Anugrah et al., 2023). hal ini mengharuskan pemerintah melakukan inovasi baru dalam pelayanan publik, salah satunya dengan melakukan transformasi pada pelayanan publik yang semula konvensional menjadi *digital (online)* agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik yang efisien, transparan serta akuntabel.

Kondisi ini tentunya melahirkan konsep *electronic government* atau dikenal dengan istilah *e-government*, yang mengarah pada penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam pelayanan publik secara digital (*online*). Pada era digital saat ini penerapan *e-government* merupakan langkah tepat untuk memenuhi kebutuhan

**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.

masyarakat yang semakin beragam. Hal yang mendasari konsep e-government yakni dengan adanya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menekankan pentingnya sistem pelayanan yang memberikan kemudahan kepada masyarakat. Penerapan *e-government* mencakup berbagai aspek, mulai dari digitalisasi proses administrasi hingga penyediaan layanan publik secara online (*digital*) (Ridfan et al., 2024). Pengembangan *e-Government* di Indonesia telah dimulai sejak diterbitkannya Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 dan diperkuat melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang mewajibkan instansi pemerintah pusat dan daerah menyelenggarakan pelayanan publik berbasis digital.

Di Indonesia, laju pertumbuhan penduduk menunjukkan peningkatan setiap tahunnya, kondisi tersebut juga terjadi khususnya di Kota Pekanbaru.

**Tabel 1. 1 Jumlah Penduduk Kota Pekanbaru tahun 2021-2025**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Penduduk</b>
2021	1.074.989
2022	1.107.327
2023	1.123.348
2024	1.167.599
2025	1.177.751

*Sumber: Disdukcapil Kota Pekanbaru*

Berdasarkan Tabel 1.1, jumlah penduduk Kota Pekanbaru tercatat terus mengalami peningkatan setiap tahunnya pada periode 2021 hingga 2025. Jumlah penduduk Kota Pekanbaru hingga pertengahan tahun 2025 mencapai sekitar 1.177.751 jiwa. Pertumbuhan penduduk yang mengalami peningkatan tersebut menyebabkan semakin banyaknya tuntutan dan kebutuhan masyarakat yang harus

**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.

dipenuhi oleh pemerintah khususnya dalam penyelenggaraan layanan publik. Hal ini menghadirkan tantangan tersendiri bagi pemerintah Kota Pekanbaru dalam upaya memberikan pelayanan publik yang optimal dan merata kepada seluruh masyarakat.

Sejalan dengan implementasi konsep *e-government*, pemerintah meluncurkan berbagai inovasi untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan publik. Inovasi merupakan sebuah ide, gagasan, atau objek yang dianggap baru oleh individu atau kelompok lainnya (Rogers, 2017). Selanjutnya Inovasi pelayanan publik merupakan bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan layanan, baik melalui gagasan atau ide kreatif yang bersifat orisinal maupun melalui upaya adaptasi atau modifikasi, yang mampu memberikan manfaat bagi masyarakat secara langsung maupun tidak langsung (Prabowo, Suwanda, et al., 2022). Hal tersebut sejalan dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 91 Tahun 2021 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik, yang menegaskan bahwa inovasi pelayanan publik merupakan upaya pembaruan dalam penyelenggaraan pelayanan guna meningkatkan kualitas layanan, efektivitas, efisiensi, serta kepuasan masyarakat.

Salah satu bentuk inovasi layanan publik berbasis *electronic* tersebut adalah dengan diluncurkannya aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) oleh Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) dibawah naungan Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri). sesuai dengan Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 tentang Standar Dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak Dan Blangko Kartu Identitas Kependudukan

**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.

Elektronik Serta Penyelengaraan Identitas Kependudukan Digital, layanan IKD merupakan sebuah informasi berbasis elektronik berupa aplikasi digital yang menampilkan data pribadi seseorang dalam bentuk dokumen kependudukan. Aplikasi IKD dinilai telah menggantikan peran KTP fisik menjadi *electronic KTP* (*e-KTP*).

Identitas Kependudukan Digital (IKD) merupakan program nasional yang wajib diimplementasikan oleh pemerintah di setiap daerah, karena pelaksanaannya berkaitan dengan upaya pemerintah dalam mewujudkan layanan publik yang lebih berkualitas serta berbasis teknologi, sehingga mampu menghasilkan data kependudukan yang lebih akurat dan tepat. Aplikasi ini digunakan untuk mempermudah masyarakat dalam menyimpan, mengelola serta mengurus data kependudukan secara digital (*online*) (Rahmawati et al., 2024).

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022, penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD) bertujuan untuk menyesuaikan pengelolaan administrasi kependudukan dengan perkembangan teknologi informasi melalui proses digitalisasi data kependudukan. Kebijakan ini juga bertujuan untuk meningkatkan pemanfaatan layanan berbasis digital sehingga dapat diakses secara lebih mudah oleh seluruh penduduk. Selain itu, IKD dihadirkan untuk mempermudah sekaligus mempercepat berbagai transaksi layanan publik maupun privat dalam bentuk digital, sehingga pelayanan dapat berlangsung lebih efisien. Lebih lanjut, regulasi tersebut menegaskan pentingnya pengamanan data kependudukan melalui mekanisme autentikasi yang mampu mencegah pemalsuan identitas serta meminimalkan risiko kebocoran informasi pribadi.

**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.

Penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD) memberikan banyak manfaat bagi masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan. IKD mempermudah proses verifikasi identitas sehingga penduduk tidak lagi harus membawa KTP fisik setiap saat. Selain itu, penggunaan IKD juga memudahkan masyarakat dalam mengakses berbagai bentuk layanan publik secara lebih cepat dan praktis.

Kemudahan lain yang diperoleh adalah akses terhadap data anggota keluarga yang dapat diakses langsung melalui aplikasi, sehingga informasi kependudukan dapat diperoleh dengan lebih efisien. IKD juga mampu meminimalkan risiko kerusakan maupun kehilangan KTP fisik yang sering menjadi kendala dalam pelayanan. Lebih jauh, keberadaan IKD bertujuan untuk menyederhanakan proses birokrasi yang sebelumnya rumit, sehingga pelayanan administrasi kependudukan dapat berlangsung secara lebih efektif, efisien, dan adaptif terhadap perkembangan teknologi digital (Salopah et al., 2023).

Aplikasi IKD telah mengalami beberapa pembaruan signifikan di tahun 2025, khususnya pada bulan november yang dikenal dengan IKD versi 2.0. IKD versi 2 ini memiliki beberapa keunggulan dari versi sebelumnya yakni memiliki desain tampilan yang baru, fitur berbagi dokumen kini lebih mudah, Pengajuan Kartu Keluarga & Akta Kelahiran secara online, Dukungan dokumen dan layanan online baru, termasuk pengajuan dokumen Non-permanen, Berbagi dokumen lebih cepat dan aman, dan autentikasi dengan biometrik serta enkripsi data serta pencegahan tangkapan layar. Berikut ini merupakan tampilan dari Aplikasi IKD:

## © Hak Cipta milik 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.

**Gambar 1.1 Tampilan Aplikasi IKD**



*Sumber: Aplikasi Identitas Kependudukan Digital*

IKD telah memiliki sistem keamanan yang memadai. Sistem keamanan IKD didasarkan pada standar yang telah ditetapkan oleh *International Organization for Standardization/International Electrotechnical Commission (ISO/IEC)* dan *National Institute of Standards and Technology (NIST)*. Keamanan data pada IKD telah dijamin oleh pemerintah karena (1) Untuk mencegah pemalsuan data, aplikasi ini menerapkan mekanisme otentikasi melalui proses aktivasi yang dilakukan secara langsung oleh petugas IKD; (2) Akses terhadap jaringan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) hanya dapat dilakukan oleh pihak Disdukcapil pada saat berlangsungnya proses aktivasi; (3) kemampuan untuk login menggunakan data biometrik seperti sidik jari dan pemindai wajah; (4) Data QR Code yang dipindai oleh pihak lain melalui aplikasi IKD hanya berlaku dalam waktu singkat dan akan kedaluwarsa setelah 90 detik; (5) Pemilik akun IKD harus mengunjungi Unit Pelayanan Adminduk untuk melakukan reset akun dan nonaktifkan akun jika lupa kode PIN; (6) aplikasi tidak bisa discreenshot dan satu perangkat hanya bisa menggunakan satu akun saja; (7) Input kode PIN dibatasi

**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.

hingga tiga kali percobaan; apabila melebihi batas tersebut, akun akan terkunci sementara dan tidak dapat diakses; (8) Apabila ponsel pengguna hilang, pemilik akun IKD diwajibkan untuk datang ke Unit Pelayanan Adminduk guna melakukan reset akun; dan (9) Ketika pengguna mengganti ponsel, mereka harus melapor kepada petugas Disdukcapil agar data dapat dipindahkan ke perangkat baru (akun pada perangkat lama akan terhapus secara otomatis) (Lisfianti dalam Mirlana et al., 2024).

Di Kota Pekanbaru, penerapan inovasi IKD ini sudah diterapkan sejak tahun 2022 oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Pekanbaru yang dapat diakses dengan mudah oleh seluruh masyarakat melalui *smartphone* masing-masing. Selain layanan IKD, Disdukcapil Kota Pekanbaru juga memiliki aplikasi layanan lain seperti Sipenduduk (Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan), Sipintar Peduli, Cendekia, Sipedas, Lokdon (Loket Layanan Pengaduan Online), Pedang Biru, Lado PKU (Pengajuan SKPWNI), Layanan Tunggu, Pandawa, Kodari dan Siapmen. Layanan tersebut dapat digunakan oleh masyarakat sesuai dengan fungsi dari masing-masing layanan.

Masyarakat yang telah mengaktifasi layanan IKD akan mendapatkan akses informasi digital yang dirancang untuk menampilkan dokumen identitas dan informasi pribadi mereka. Aplikasi IKD ini langsung terhubung dengan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan terpusat (SIAK) yang bersifat permanen, yang secara terbuka menumbuhkan kepuasan publik serta dapat memastikan keamanan bagi pengguna Aplikasi IKD (Hanjani & Bedasari, 2025). Selain menampilkan dokumen kependudukan, aplikasi IKD juga memiliki beberapa fitur

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.

layanan yang dapat diakses oleh masyarakat seperti Permohonan cetak Kartu Keluarga, Perubahan Data Golongan Darah, Perubahan Data Status Perkawinan, Perubahan Data Pendidikan, Surat keterangan pindah, Kelahiran WNI, dan akte kematian serta penerbitan Kartu Identitas Kependudukan (KIA) dengan waktu layanan 1x24 jam. Penggunaan teknologi dalam sistem layanan dapat memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi khususnya pada masyarakat didaerah terpencil dengan demikian dapat meminimalkan kebutuhan terhadap layanan manual yang sering memerlukan waktu lebih lama (Ismail dalam Putri et al., 2025).

Namun, setelah hampir tiga tahun berjalan, penerapan serta penggunaan aplikasi IKD belum mencapai target yang telah ditentukan dan belum berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Berdasarkan data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, jumlah penduduk wajib KTP pada tahun 2025 adalah sebanyak 842.018 orang. Sedangkan target yang harus dicapai untuk aktivasi IKD yakni 25 % atau sebanyak 210.504 orang.

**Tabel 1. 2 Data Jumlah Aktivasi IKD Tahun 2022-2025**

Tahun	Jumlah Aktivasi IKD
2022	2.397
2023	59.339
2024	111.201
2025	130.654

Sumber : Disdukcapil Kota Pekanbaru 2025

Berdasarkan Tabel 1.2, setiap tahunnya jumlah aktivasi IKD tidak mengalami peningkatan yang terlalu signifikan. terhitung dari tahun 2022 hingga pertengahan tahun 2025 hanya sekitar 130.654 warga kota Pekanbaru yang sudah mengaktifasi aplikasi IKD. Hal ini berarti aktivasi IKD di Kota Pekanbaru belum

**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.

memenuhi target aktivasi yang telah ditetapkan. Belum tercapainya target ini tentunya tidak terlepas dari beberapa tantangan dalam penerapan aplikasi IKD ini.

Temuan awal penelitian mengindikasikan bahwa penerapan inovasi berupa aplikasi IKD belum berjalan optimal dan masih dihadapkan pada sejumlah permasalahan diantaranya *Pertama*, keterbatasan pemahaman masyarakat dalam menggunakan teknologi masih menjadi kendala, khususnya bagi masyarakat yang tidak memiliki smartphone dan mengalami keterbatasan dalam literasi digital sehingga menjadi kendala dalam penggunaan aplikasi IKD. Aplikasi IKD merupakan bentuk implementasi e-government yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam mempermudah akses terhadap pelayanan publik, sehingga kualitas layanan dapat meningkat secara merata.

Namun, pemerintah masih menghadapi tantangan terkait rendahnya pemahaman masyarakat terhadap teknologi, yang umumnya disebabkan oleh kurang optimalnya sosialisasi, khususnya kepada kelompok masyarakat dengan kondisi sosial ekonomi yang lebih rendah. Indonesia sudah mengalami kemajuan secara teknologi namun kemampuan dan pengetahuan masyarakat terhadap teknologi informasi dan komunikasi masih sangat kurang (Lenak et al., 2021). Hal ini juga terjadi di Kota Pekanbaru yakni minimnya pengetahuan masyarakat terhadap teknologi dan penggunaan aplikasi yang belum maksimal dalam sistem layanan publik menjadi faktor penghambat penerapan aplikasi IKD (Hartono & Amalia, 2024).

*Kedua*, kurangnya sosialisasi yang efektif dari pihak Disdukcapil terkait pentingnya aplikasi IKD dan pemanfaatannya dalam mengurus data kependudukan

**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.

yang menyebabkan sebagian masyarakat kurang mengetahui kegunaan aplikasi IKD. hasil penelitian oleh (Wirayuda & Zainal, 2024) menyebutkan bahwa Penerapan aplikasi IKD belum terlaksana dengan maksimal karena masyarakat khususnya dikota Pekanbaru masih belum mengetahui secara menyeluruh adanya penerapan Kartu Tanda Penduduk Digital dikarenakan kurangnya sosialisasi bagi masyarakat terutama di setiap UPTD Disdukcapil Kecamatan. Selain itu, kurang jelasnya prosedur atau tahapan dalam mengakses aplikasi IKD yang membuat masyarakat kebingungan dalam memanfaatkan aplikasi IKD serta penggunaan aplikasi tersebut tidak diketahui masyarakat secara menyeluruh sehingga membingungkan masyarakat mengenai seberapa penting penggunaan aplikasi ini.

Ketiga, permasalahan teknis seperti server aplikasi IKD yang sering mengalami gangguan. Hasil penelitian oleh (Rusydi & Mashur, 2024) menjelaskan bahwa gangguan pada *server* aplikasi IKD masih menjadi salah satu faktor yang menghambat penerapan penyelenggaraan layanan Identitas Kependudukan Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Masyarakat terkadang membutuhkan waktu yang lama saat akan *login* pada aplikasi ini, bahkan terkadang tidak bisa untuk *login* sama sekali. Hal ini tentunya memperlambat masyarakat yang ingin mengakses layanan kependudukan. Dalam penelitian lain oleh (Farhan et al., 2024) memaparkan bahwa permasalahan pada *server* yang sering mengalami gangguan masih menjadi kendala sampai saat ini dalam penerapan aplikasi IKD yang optimal. Bahkan saat menggunakan fitur fitur layanan dalam aplikasi sering kali mengalami masalah jaringan pada aplikasi tersebut.

Selain itu, sering terjadinya gangguan server pada sistem untuk

**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.

mengaktifasi aplikasi IKD di Kantor Disdukcapil Kota Pekanbaru juga menjadi kendala yang dihadapi masyarakat. Dalam pra riset yang peneliti lakukan, agar layanan IKD dapat diakses maka masyarakat perlu melakukan aktivasi aplikasi IKD secara langsung di kantor Disdukcapil Kota Pekanbaru pada loket khusus yang tersedia, namun kendala yang selalu dialami adalah gangguan jaringan pada sistem untuk mengaktifasi aplikasi IKD, akibatnya masyarakat yang hendak melakukan aktivasi menjadi tertunda. Hal ini mengakibatkan masyarakat yang gagal melakukan aktivasi pada hari tersebut karena gangguan jaringan enggan datang kembali untuk mengaktifasi aplikasi IKD tersebut.

*Keempat*, maraknya kasus penipuan online yang mengatasnamakan Disdukcapil Kota Pekanbaru telah menimbulkan kekhawatiran dan ketidakpercayaan masyarakat untuk menggunakan layanan berbasis aplikasi. Disdukcapil Kota Pekanbaru memberikan peringatan kepada masyarakat agar waspada terhadap penipuan yang mengatasnamakan Disdukcapil atau Ditjen Dukcapil Kemendagri. Penipuan ini biasanya dilakukan dengan cara menelepon korban dan meminta mereka mengunduh aplikasi IKD ilegal/palsu serta meminta data pribadi. Oleh karena itu, masyarakat diimbau untuk memastikan bahwa aplikasi yang diunduh berasal dari sumber resmi, yaitu melalui *Playstore* atau *Appstore*, dan pengembangnya adalah Ditjen Dukcapil Kemendagri. Masyarakat seringkali merasa takut terjadi kebocoran data ketika menggunakan Aplikasi IKD karena kekhawatiran akan penyalahgunaan data pribadi. Ketidakpastian mengenai seberapa aman data tersebut tersimpan dan dikelola dalam sistem digital menambah keraguan masyarakat dalam menggunakan aplikasi IKD (Fitriani et al., 2025).

**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.

*Kelima*, kurang tersedia fitur layanan secara menyeluruh pada aplikasi IKD yang dapat diakses oleh masyarakat. Meskipun aplikasi IKD telah memiliki beberapa fitur utama dan juga layanan namun tidak dapat gunakan secara menyeluruh karena belum dilakukannya pengembangan lebih lanjut pada aplikasi ini. Hal ini berkaitan dengan kesiapan pada masing-masing instansi yang menerapkannya. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi ini juga tidak sepenuhnya dapat digunakan dalam mengakses layanan publik.

Permasalahan yang terjadi mengenai penerapan inovasi IKD tidak hanya terdapat di Kota Pekanbaru saja, namun juga pada beberapa daerah di Indonesia. Berdasarkan penelitian oleh (Bella & Widodo, 2024) menjelaskan bahwasanya banyak masyarakat yang masih kurang memahami dan menyadari pentingnya penggunaan aplikasi IKD dikarenakan sosialisasi yang kurang jelas dan tidak meluas diberbagai kalangan masyarakat. Selain itu, (Fitriani et al., 2025) juga menjelaskan dalam hasil penelitiannya bahwa kurangnya sosialisasi dan pelatihan mengenai aplikasi IKD di Desa Kebonwaris menghambat pemahaman dan minat masyarakat terhadap aplikasi tersebut, kurangnya antusiasme serta kendala teknis yang menjadi kendala dalam pemanfaatan aplikasi IKD ini. Jika dibandingkan dengan pemanfaatan IKD di Kota Pekanbaru dengan daerah lainnya permasalahan yang terjadi hampir sama. Hasil penelitian (Hanjani & Bedasari, 2025) memaparkan bahwa Disdukcapil Kota Pekanbaru sebagai penyedia layanan telah berupaya menerapkan penggunaan aplikasi IKD, namun dalam pelaksanaannya belum berjalan optimal karena dipengaruhi oleh beberapa hambatan teknis, kurangnya edukasi, serta keraguan masyarakat terhadap keamanan sistem 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pada penerapannya, terlihat juga kurangnya minat masyarakat untuk beralih dari layanan yang bersifat manual ke layanan digital seperti IKD. hal ini juga dipengaruhi oleh proses pelayanan publik yang diberikan oleh petugas Disdukcapil Kota Pekanbaru. Keterbatasan jumlah SDM ataupun aparatur didalam pemberian pelayanan juga dapat mempengaruhi suatu kualitas pelayanan yang diselenggarakan. Pemberian pelayanan yang berkualitas serta optimal oleh Disdukcapil Kota Pekanbaru sangat mempengaruhi minat masyarakat untuk dapat mengaktifasi aplikasi IKD tersebut. Maka dari itu, penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas dapat menjadi faktor penentu dalam penerapan dan pemanfaatan IKD sebagai suatu inovasi pelayanan publik di Kota Pekanbaru.

Permasalahan yang terjadi ini, jika tidak segera ditangani maka akan menimbulkan inefisiensi operasional dalam proses pelayanan, seperti lamanya waktu penyelesaian layanan, meningkatnya beban kerja aparatur, serta penggunaan sumber daya yang tidak optimal. Kondisi ini menyebabkan tujuan inovasi pelayanan publik yang mengedepankan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi pelayanan kepada masyarakat tidak dapat tercapai secara maksimal.

Selain itu, permasalahan tersebut juga berdampak pada terhambatnya upaya transformasi pelayanan publik berbasis pemanfaatan sistem dan teknologi digital. Aplikasi IKD sebagai sarana pelayanan administrasi kependudukan berbasis aplikasi seharusnya mampu mendukung proses pelayanan yang terintegrasi, mudah diakses, serta berbasis data elektronik. Namun, apabila dukungan infrastruktur digital, kemampuan pengguna serta pengelolaan teknologi belum berjalan secara optimal, maka proses digitalisasi pelayanan publik menjadi tidak efektif.

**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.

Berbagai penelitian terdahulu mengenai inovasi pelayanan publik berbasis digital umumnya menggunakan teori Everett M. Rogers untuk menilai penerapan teknologi dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan pemerintahan. Namun, kajian-kajian tersebut masih berfokus pada inovasi digital secara umum dan belum memberikan perhatian khusus terhadap penerapan aplikasi IKD sebagai bentuk inovasi layanan kependudukan yang bersifat teknis dan operasional.

Berdasarkan penelaahan terhadap penelitian-penelitian sebelumnya, belum ditemukan kajian yang secara mendalam mengkaji bagaimana inovasi pelayanan publik melalui aplikasi IKD diterapkan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Selain itu, penelitian terdahulu juga belum mengulas secara mendalam mengenai tantangan sumber daya, kesiapan instansi, serta tingkat penerimaan masyarakat terhadap pemanfaatan IKD.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, Peneliti merasa tertarik dan bertujuan untuk menganalisis secara mendalam terkait **“Inovasi Pelayanan Publik melalui Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.”**

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan kondisi dan fenomena yang dijumpai dilapangan maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru?

**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. Apa saja faktor penghambat inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru?

**1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk menganalisa bagaimana inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui apa saja faktor penghambat inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

**1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah diberikan, maka manfaat penelitian ini yaitu:

**1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman mengenai inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) serta faktor penghambat inovasi IKD di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

**2. Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini memberikan arahan strategis bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru untuk meningkatkan penerapan inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

**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.

## 1.5 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan memahami keseluruhan pembahasan dalam penelitian ini, maka perlu dikemukakan sistematika yang menjadi pedoman penulisan. Penyajian penelitian ini menggunakan sistematika sebagai berikut:

**BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini membahas latar belakang penelitian pada skripsi ini. yakni menjelaskan isu yang ingin diselesaikan oleh penulis, rumusan masalah serta tujuan yang ingin dicapai oleh penulis.

**BAB II : LANDASAN TEORI**

Bab ini mengandung dasar teori yang disusun penulis. Penulis berpedoman pada penelitian terdahulu mengenai Inovasi Pelayanan publik pada aplikasi Identitas Kependudukan Digital.

**BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Berisi prosedur, tata cara atau langkah ilmiah yang digunakan untuk memperoleh hasil data yang dibutuhkan penulis

**BAB IV : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan mengenai sejarah singkat lokasi penelitian, struktur organisasi, uraian tugas dan fungsi.

**BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan mengenai pembahasan dari hasil penelitian yang dilakukan mulai dari pengumpulan data hingga analisis data.

**BAB VI : PENUTUP**

Penutup berisi tentang kesimpulan dan saran yang bermanfaat



UN 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 milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

bagi pembaca dan penelitian-penelitian selanjutnya sebagai masukan ataupun pertimbangan.

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN



**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

#### 2.3 Pelayanan Publik

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan artinya cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang), dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan pemberian barang atau jasa. Pada dasarnya, pelayanan terdiri dari serangkaian kegiatan, sehingga proses pelayanan berlangsung secara teratur dan berkelanjutan yang meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses ini dilakukan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan (Mursyidah & Choiriyah, 2020).

Sementara Istilah publik berasal dari Bahasa Inggris, “*public*” yakni umum atau masyarakat. Dalam bahasa Indonesia kata Publik dapat diartikan sebagai umum, orang banyak, dan ramai. Menurut (Mukarom & Laksana, 2016) publik adalah "kumpulan" orang yang memiliki minat dan kepentingan yang sama terhadap suatu isu atau masalah.

Menurut (Sinambela, 2019), pelayanan publik merupakan pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara, kebutuhan masyarakat tersebut bukan secara individual namun berbagai kebutuhan seperti kesehatan, pendidikan, dan lain-lain. Sedangkan (Mahmudi, 2015) mengemukakan bahwa pelayanan publik merupakan seluruh aktivitas yang dilakukan oleh penyelenggara layanan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat, yang pelaksanaannya didasarkan pada ketentuan peraturan perundang-undangan 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.

berlaku. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Konsep pelayanan publik pada dasarnya merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang, kelompok ataupun birokrasi untuk memberikan kemudahan dalam membantu masyarakat mencapai tujuan tertentu (Istianto, 2011). Selain itu, (Rahmadana et al., 2020) menjelaskan bahwa pelayanan publik juga dapat diartikan sebagai suatu bentuk layanan yang diselenggarakan oleh pemerintah, baik dalam bentuk barang maupun jasa, dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Penyelenggaraan layanan ini berlandaskan pada asas dan prinsip pelayanan yang berlaku, serta ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat melalui penyediaan layanan yang sesuai dengan harapan maupun standar yang seharusnya diterima.

Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Apatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, bahwa pelayanan publik adalah jenis kegiatan proses pelayanan yang dapat dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam upaya untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan anggota masyarakat yang dilayani. Dengan demikian, birokrasi publik memandang pelayanan publik sebagai perwujudan dari fungsi aparatur negara, baik sebagai pelayan masyarakat maupun pelayan negara. Dari beberapa definisi mengenai pelayanan publik maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas 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.

dilaksanakan oleh penyelenggara layanan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat serta menjamin pemenuhan hak-hak mereka sebagai warga negara.

Menurut (Mahmudi, 2015) yang dimaksud penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah yang melipui Satuan kerja/satuan organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintahan Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tinggi dan Tinggi Negara, Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Hukum Milik Negara (BHMN), Badan Usaha Milik daerah (BUMD) serta Instansi Pemerintah lainnya (Pusat maupun daerah termasuk dinas dan badan).

Pada hakikatnya, tujuan utama dari pelayanan publik adalah untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat dan layanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat atau pelayanan pada umumnya (Rahmadana et al., 2020). Oleh karena itu, guna mencapai tingkat kepuasan tersebut, pemerintah dituntut untuk menyelenggarakan pelayanan dengan kualitas yang optimal, yang diwujudkan melalui penerapan asas-asas pelayanan publik, antara lain:

- a) Transparansi, yaitu keterbukaan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang mudah diakses dan tersedia bagi pihak yang membutuhkan;
- b) Akuntabilitas, artinya penyelenggaraan pelayanan publik yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai ketentuan dan peraturan perundangan yang berlaku;
- c) Kondisional, yaitu pelayanan publik harus disesuaikan dengan situasi, kondisi, serta kemampuan penyelenggara dan pengguna layanan, dengan tetap mengedepankan prinsip efisiensi dan efektivitas;

**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.

- d) Partisipatif, artinya pelayanan yang mendorong keterlibatan aktif masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik, dengan memperhatikan aspirasi serta kebutuhan dari masyarakat.
- e) Tidak diskriminatif, yaitu pelayanan yang tidak diskriminasi atau tidak membedakan agama, suku, ras, golongan, gender, status sosial dan ekonomi.
- f) Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan publik yang diberikan harus mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima layanan publik (Sinambela, 2019).

Selain harus terpenuhinya asas-asas pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik dalam memberikan pelayanan juga harus memperhatikan prinsip-prinsip pada pelayanan publik. Menurut (Mahmudi, 2015) terdapat beberapa prinsip dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diantaranya:

*Pertama*, adanya kesederhanaan prosedur. prinsip ini menekankan bahwa tahapan-tahapan dalam proses pelayanan harus dirancang secara sederhana, mudah dipahami, dan tidak berbelit-belit. Prosedur yang sederhana akan memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan serta meminimalisir kebingungan maupun potensi kesalahan selama proses pelayanan berlangsung. *Kedua*, adanya kejelasan yakni seluruh informasi yang berkaitan dengan persyaratan teknis, rincian biaya pelayanan, serta mekanisme pembayaran harus disampaikan secara jelas, terbuka, dan dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat. Di samping itu, unit kerja atau pejabat yang berwenang harus memiliki tanggung jawab dalam menangani keluhan, permasalahan, maupun tuntutan yang timbul selama proses pelayanan publik.

**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.

Ketujuh, adanya kepastian waktu. Prinsip ini memberikan kejelasan dan kepastian terkait jangka waktu untuk dalam proses pelayanan. Dalam hal ini, waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan layanan harus jelas. Keempat, adanya akurasi produk pelayanan publik dimana produk pelayanan publik yang disampaikan kepada masyarakat harus memiliki tingkat akurasi yang tinggi, yaitu sesuai dengan ketentuan yang berlaku, benar secara substansi, tepat sasaran, serta sah menurut ketentuan hukum. Kelima, tersedianya sarana dan prasarana kerja yang memadai, peralatan kerja, dan pendukung lainnya, termasuk ketersediaan fasilitas teknologi informasi dan komunikasi untuk mendukung proses pelayanan.

Keenam, yakni keamanan. Prinsip keamanan berarti proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum. Adanya perlindungan terhadap data pribadi, aset, dan keselamatan fisik masyarakat selama proses pelayanan. Masyarakat harus merasa aman dan nyaman saat berinteraksi dengan penyedia layanan, tanpa kekhawatiran akan kehilangan data atau mengalami gangguan keamanan lainnya. Ketujuh, Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk harus bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Kedelapan, adanya kemudahan akses dalam pelayanan publik. Pelayanan publik harus mudah dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat, seperti lokasi 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.

tempat, sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan memiliki kemampuan untuk menggunakan teknologi telekomunikasi dan informatika. *Selanjutnya*, Petugas pelayanan diwajibkan menunjukkan sikap disiplin, sopan, santun, serta bersikap ramah dalam memberikan layanan, dengan mengedepankan profesionalisme dan ketulusan dalam melayani masyarakat. *Dan terakhir*, perihal kenyamanan yakni lingkungan tempat pelayanan harus dikelola secara tertib dan teratur, dilengkapi dengan ruang tunggu yang nyaman, bersih, dan rapi, serta menyediakan fasilitas pendukung seperti tempat ibadah, toilet, dan sarana lainnya guna mendukung kelancaran proses pelayanan.

(Rahmadana et al., 2020) berpendapat bahwa terdapat enam unsur penting dalam proses pelayanan publik diantaranya:

- a. Penyedia layanan, merupakan pihak yang bertanggung jawab dalam memberikan layanan tertentu kepada pengguna, baik dalam bentuk penyediaan barang dan/jasa.
- b. Penerima layanan, yakni pihak yang memperoleh dan memanfaatkan layanan yang disediakan oleh penyelenggara layanan.
- c. Jenis layanan, yaitu bentuk atau kategori layanan yang ditawarkan oleh penyedia kepada penerima layanan sesuai dengan kebutuhan dan ketentuan yang berlaku
- d. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan, penyedia layanan harus mempertimbangkan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama.

Pelayanan publik yang diberikan oleh para administrator dapat diukur dan dinilai tingkat keberhasilannya dalam mencapai pelayanan publik yang berkualitas

**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.

**2.2 Inovasi**

Inovasi secara bahasa yang berasal dari bahasa latin “innovation” yang berarti pembaharuan dan perubahan. Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), inovasi adalah suatu pengenalan atau pemasukan hal-hal baru, pembaruan, penemuan baru yang berbeda dari yang sudah ada atau yang sudah dikenal sebelumnya (gagasan, metode, atau alat), atau unsur yang mengalami pembaruan. Inovasi juga dapat didefinisikan sebagai proses atau hasil dari pengembangan dan pemanfaatan produk atau sumber daya yang sudah ada sebelumnya untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas (Yanuar, 2019).

**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.

Selanjutnya (Rogers, 2017) menjelaskan bahwa inovasi merupakan sebuah ide, gagasan, praktik, atau objek yang dianggap baru oleh individu atau kelompok. Suatu ide dilihat secara objektif sebagai sesuatu yang baru dan akan diukur sesuai dengan waktu ide tersebut digunakan atau ditemukan. Sesuatu ide dianggap baru ditentukan oleh reaksi seseorang. Apabila suatu dilihat sebagai sesuatu yang baru oleh seseorang maka hal itu disebut inovasi. Definisi lain mengenai inovasi berdasarkan pendapat (Rusdiana, 2014) bahwa inovasi merupakan suatu gagasan, tindakan, atau produk yang dipersepsikan sebagai hal yang baru oleh individu atau kelompok tertentu, di mana aspek kebaruannya bersifat relatif.

Dalam konteks perilaku manusia, keberadaan suatu gagasan tidak harus benar-benar baru secara temporal untuk dapat disebut sebagai inovasi. Kebaruan tersebut dinilai secara subjektif, bergantung pada sejauh mana individu atau kelompok yang bersangkutan menganggapnya sebagai sesuatu yang baru. Oleh karena itu, meskipun suatu ide telah lama ditemukan atau digunakan oleh pihak lain, setama ide tersebut baru bagi penerimanya, maka tetap dapat dikategorikan sebagai inovasi. Hal ini berarti inovasi merupakan suatu pembaharuan atau penciptaan sesuatu yang baru, berbeda dari yang sebelumnya, dan memberikan nilai atau manfaat yang signifikan.

Teori Inovasi oleh Stephen Robbins dalam (Darwis et al., 2022) bahwa Inovasi memiliki 4 (empat) ciri, yakni memiliki kekhasan/khusus, Inovasi memiliki ciri kekhasan atau khusus dapat dilihat dari segi ide, program, sistem tatanan dan juga termasuk kemungkinan hasil yang diharapkan. Memiliki ciri atau unsur kebaruan, suatu inovasi harus memiliki karakteristik tersendiri sebagai sebuah

**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.

karya dan juga buah pemikiran yang memiliki kadar kebaruan. Dan memiliki program yang terencana, suatu inovasi pelayanan publik harus suatu inovasi pelayanan publik harus dilaksanakan melalui proses yang jelas, melalui perencanaan yang tersusun dan terencana secara baik serta matang. Serta memiliki tujuan, dalam menciptakan sebuah inovasi, harus memiliki tujuan tertentu.

Menurut (Makmur & Thahier, 2015) tujuan inovasi berdasarkan 4 (empat) sisipan pandang atau perspektif yakni:

1. Perspektif anggaran atau finansial, yaitu senantiasa mencari inovasi untuk menemukan cara baru dalam menggunakan anggaran yang relatif kecil, tetapi mendapatkan hasil yang banyak.
2. Perspektif pelanggan, yaitu semua elemen dalam institusi akan selalu berinovasi mencari pelanggan yang banyak dan memberikan layanan yang terbaik.
3. Perspektif pengelolahan bisnis internal, menjelaskan bahwa setiap unsur manajemen harus memiliki inovasi untuk menciptakan suasana kondusif internal perusahaan.
4. Perspektif pertumbuhan atau perluasan bidang usaha.

Jenis-jenis Inovasi menurut Kuratko dalam (Prabowo, Suwanda, et al., 2022) membagi inovasi menjadi 4 (empat) tipe diantaranya *pertama*, penemuan (Invention), merupakan kreasi atas suatu produk, jasa, atau proses baru yang sebelumnya belum pernah dilakukan. Konsep ini sering disebut revolusioner. *Kedua*, pengembangan (Extension) merupakan pengembangan dari suatu produk, jasa, atau proses yang sudah ada. Konsep ini adalah aplikasi ide dari sesuatu 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.

telah ada menjadi berbeda. *Ketiga*, duplikasi (Duplication) yakni peniruan suatu produk, jasa, atau proses yang telah ada. Meskipun demikian, duplikasi tidak semata meniru tetapi menambah sentuhan kreatif untuk memperbaiki konsep agar dapat memenangkan persaingan. *Keempat*, sintesis (synthesis) adalah roses perpaduan ide dan elemen yang sudah ada menjadi formulasi baru. Proses ini mencakup pengambilan sejumlah produk dan gagasan yang telah ditemukan dan diubah menjadi barang yang dapat digunakan dengan cara baru.

Terdapat 5 (lima) jenis inovasi pada organisasi sektor publik menurut (Muluk dalam Yanuar, 2019) diantaranya:

1. Inovasi Produk, Inovasi ini dimulai dengan perubahan pada desain dan produk layanan yang membuatnya berbeda dari produk atau layanan sebelumnya.
2. Inovasi Proses, berarti peningkatan kualitas yang berkelanjutan dan integrasi dari perubahan, prosedur, kebijakan, dan pengorganisasian yang diperlukan organisasi untuk melakukan inovasi.
3. Inovasi Metode Pelayanan, Inovasi ini merupakan adanya perubahan yang baru dalam aspek interaksi yang dilakukan pelanggan atau adanya metode baru untuk memberikan layanan.
4. Inovasi kebijakan atau strategi, berarti perubahan pada visi, misi, tujuan, dan strategi. Ini juga berkaitan dengan hal-hal baru yang terjadi yang membuat kebijakan dan strategi baru diperlukan.

**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.

5. Inovasi Sistem, inovasi jenis ini merupakan kebaruan dalam konteks interaksi atau hubungan yang dilakukan dengan pihak lain dalam rangka suatu perubahan pengelolaan organisasi.

Menurut Everett M. Rogers dalam (Prabowo, Suwanda, et al., 2022) sesuatu dapat dikatakan sebagai sebuah inovasi pelayanan publik jika mempunyai 5 karakteristik, yaitu *pertama, relative advantages* (Keuntungan relatif) yakni keuntungan dan nilai lebih harus dimiliki sebuah inovasi yang merupakan karakteristik pembeda dari inovasi yang sebelumnya, sehingga memiliki nilai-nilai baru yang melekat pada inovasi.

*Kedua* yaitu *compatibility* (kesesuaian) mengacu pada tingkat keterpaduan antara inovasi dengan nilai-nilai, norma sosial, pengalaman, serta kebutuhan pihak yang akan mengadopsinya. Inovasi yang selaras dengan kebutuhan pengguna akan lebih mudah diterima, karena tidak menimbulkan konflik dengan kebiasaan yang telah ada. Dengan demikian, semakin tinggi tingkat kesesuaian suatu inovasi, semakin besar pula peluang keberhasilannya untuk diterapkan.

*Ketiga, complexity* (kerumitan) yakni mengacu pada tingkat kesulitan yang ditrasakan oleh pengguna dalam memahami dan menggunakan suatu inovasi. Inovasi yang dianggap rumit atau memerlukan pengetahuan yang tinggi akan cenderung lebih lambat digunakan oleh masyarakat. Oleh karena itu, lembaga atau organisasi yang mengembangkan inovasi perlu mengurangi tingkat kerumitan melalui perancangan fitur yang lebih sederhana serta penyediaan panduan penggunaan yang jelas bagi pengguna.

**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.

Keempat, *triability* (kemungkinan dicoba) yakni menunjukkan sejauh mana suatu inovasi dapat diuji atau dicoba dalam skala terbatas sebelum diterapkan secara luas. Inovasi yang memberikan kesempatan bagi pengguna untuk mencoba terlebih dahulu akan lebih mudah diterima karena mengurangi risiko dan ketidakpastian terhadap hasil yang akan diperoleh. Dengan adanya tahap uji coba, pengembang dapat melakukan evaluasi dan penyesuaian agar inovasi lebih efektif dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Kelima, *observability* (Kemudahan Diamati) yakni suatu inovasi yang dapat dengan mudah diamati. hal ini mengacu pada sejauh mana hasil atau manfaat dari suatu inovasi dapat dilihat dan dirasakan oleh orang lain. Inovasi dengan hasil yang mudah diamati cenderung lebih cepat diterapkan dan digunakan oleh masyarakat karena masyarakat dapat menyaksikan secara langsung dampak positif yang dihasilkan. Kejelasan hasil dan bukti nyata keberhasilan menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepercayaan dan partisipasi pengguna terhadap suatu inovasi.

## 2.3 Inovasi Pelayanan Publik

Menurut Peraturan Menteri PANRB No. 30 Tahun 2014, inovasi pelayanan publik merupakan terobosan jenis pelayanan publik baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Inovasi ini tidak harus berupa suatu penemuan baru, melainkan pula mencakup pendekatan baru, perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi pelayanan publik yang ada.

**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.

Gagasan dan ide inovatif memiliki manfaat bagi penyelenggara pelayanan publik dalam rangka memberikan inovasi baru (novelty) pada pelayanannya. Sementara itu, adaptasi atau modifikasi adalah upaya untuk menerapkan konsep ATM (amatir tiru modifikasi) dari institusi penyelenggara pelayanan publik lainnya, yang sudah berjalan dengan baik dan berdampak besar pada masyarakat. Untuk mendukung inovasi dalam pelayanan publik, kompetisi inovasi, sistem informasi inovasi, pemanfaatan dan pengembangan jaringan informasi, peningkatan kapasitas, dan pengawasan yang berkelanjutan sangat diperlukan (Prabowo, et al., 2022).

Definisi inovasi pelayanan publik berdasarkan (Setijaningrum, 2009) dapat diartikan sebagai pembaharuan, kreativitas dan ciptaan baru dalam pelayanan publik. Berikut, adalah beberapa inovasi di bidang layanan publik dalam bentuk manajemen pelayanan yang berorientasi perbaikan kualitas layanan yang memuaskan pengguna layanan atau masyarakat. Menurut (Prabowo, e al., 2022) Inovasi di sektor publik merupakan pembuatan dan pelaksanaan hal-hal yang baru dan kreatif dalam hal pelayanan publik, keorganisasian, manajerial, dan proses pemerintahan. Inovasi sektor publik ini bertujuan untuk mencapai hasil berupa pemecahan masalah-masalah publik dan pencapaian tujuan organisasi sektor publik secara efektif, efisien, dan berkualitas.

Dari beberapa definisi mengenai inovasi pelayanan publik, dapat disimpulkan bahwa inovasi pelayanan publik merupakan suatu bentuk pembaruan dalam penyelenggaraan layanan yang ditujukan untuk meningkatkan kualitas, efisiensi, dan efektivitas pelayanan kepada masyarakat. Inovasi ini dapat berupa

**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.

gagasan orisinal, adaptasi dari praktik yang telah ada, maupun modifikasi terhadap sistem yang sudah berjalan, selama hal tersebut menghasilkan manfaat nyata atau potensial bagi masyarakat. Inovasi tidak harus berupa penemuan baru secara absolut, melainkan lebih pada penerapan pendekatan baru yang dipersepsikan sebagai kebaruan oleh penyelenggara dan penerima layanan. Tujuannya adalah untuk merespons dinamika kebutuhan masyarakat serta perkembangan teknologi secara responsif, kreatif, dan berkelanjutan.

Inovasi pada pelayanan publik merupakan hal yang penting dan sangat dibutuhkan sebagai salah satu bentuk peningkatan dari pelayanan publik, sehingga pemerintah sebagai aparat pelaksana dituntut untuk dapat selalu berinovasi dalam pelaksanaan tugasnya terutama dalam pelaksanaan pelayanan di sektor publik. Melalui inovasi pemerintah dapat memaksimalkan pelayanan sebagai bentuk tanggap terhadap masalahmasalah serta perkembangan teknologi komunikasi dan informasi yang berkembang begitu pesat. Adanya sistem Inovasi berbentuk elektronik dalam kegiatan pemerintahan tentunya dapat digunakan untuk terus meningkatkan efektivitas dan efisensi kerja pemerintah kepada masyarakat yang selama ini dianggap masih sangat kurang (Darwis et al., 2022).

Inovasi dalam pelayanan publik memiliki level atau tingkatan tersendiri. Level inovasi dijelaskan oleh mulgan dan albury berentang dalam (Darwis et al., 2022) diantaranya Inovasi inkremental, merupakan inovasi yang membawa perubahan kecil terhadap suatu proses atau suatu layanan. Inovasi radikal, merupakan inovasi yang membawa perubahan secara mendasar dalam pelayanan public. Inovasi transformatif atau sistematis, merupakan inovasi yang membawa

**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.

perubahan besar dalam struktur keorganisasian dan menstransformasi seluruh sektor dan secara dramatis akan mengubah keorganisasian. Jenis inovasi ini membutuhkan waktu lebih lama untuk mendapatkan hasil yang diinginkan dan membutuhkan perubahan yang mendasar dalam susunan sosial, budaya dan organisasi.

Inovasi memiliki beberapa model. model-model inovasi dalam administrasi publik adalah kerangka kerja yang membantu dalam memahami, merancang, dan menerapkan inovasi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan publik. Model-model ini menawarkan berbagai pendekatan untuk mengatasi tantangan yang dihadapi oleh organisasi pemerintah dan untuk mendorong perubahan yang positif diantaranya Model Siklus Inovasi, Model Inovasi Terbuka, dan Model Kolaboratif.

1. Model Siklus Inovasi, model ini menggambarkan proses inovasi sebagai serangkaian langkah yang saling terkait, dari penciptaan ide hingga implementasi dan evaluasi. Model ini menekankan pentingnya setiap tahap dan bagaimana setiap tahap mempengaruhi keberhasilan inovasi secara keseluruhan. Empat tahap utama siklus inovasi adalah identifikasi masalah, pengembangan ide, implementasi, dan evaluasi. Model ini membahas pentingnya pendekatan yang sistematis dan terstruktur dalam mengelola inovasi publik.
2. Model Inovasi Terbuka (Open Innovation), model ini diperkenalkan oleh Chesbrough, yang menggambarkan pendekatan inovasi yang melibatkan kolaborasi dengan pihak eksternal. Dalam konteks administrasi publik, model ini menekankan pentingnya keterlibatan

**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.

berbagai pihak di luar organisasi pemerintah untuk mempercepat proses inovasi dan mengembangkan solusi yang lebih baik.

3. Model Kolaboratif, model kolaboratif dalam inovasi publik menekankan pentingnya kerja sama antara berbagai pihak dalam mengembangkan dan menerapkan inovasi. Model ini mencakup kolaborasi antara pemerintah dan sektor swasta, antara pemerintah dan masyarakat, dan antara pemerintah dan sektor swasta.
4. Model Transformasi Digital, model ini menggambarkan bagaimana teknologi komunikasi dan informasi dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi administrasi publik dan mengubah layanan publik.

Inovasi dalam pelayanan publik merupakan aspek penting untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan responsivitas layanan publik. Namun, keberhasilan inovasi tidak hanya bergantung pada ide-ide baru tetapi juga pada berbagai faktor penentu yang mempengaruhi implementasi dan hasil dari inovasi tersebut (Muhammad et al., 2024). Dalam Inovasi pelayanan publik, terdapat beberapa kunci penyelenggaraan inovasi pelayanan publik diantaranya:

1. Adanya masalah yang sudah ada dan berkelanjutan dalam pelayanan publik. Dengan adanya masalah ini, Lembaga atau intitusi dapat menemukan inovasi untuk menyelesaikan masalah tersebut dan meningkatkan pelayanan.
2. Dapat ditransfer atau direplikasi, yang berarti dapat digunakan atau dirujuk oleh unit penyelenggara pelayanan publik lainnya. Ini

**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.

memastikan bahwa inovasi tidak hanya masif di satu unit saja, tetapi diharapkan dapat merata di seluruh organisasi atau institusi.

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 :

- a. Memiliki kebaruan, yaitu sebuah inovasi harus mempunyai 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 untuk penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Efektif, yaitu memperlihatkan capaian yang nyata dan memberikan solusi dalam penyelesaian permasalahan.
- c. Bermanfaat, yaitu menyelesaikan permasalahan yang menjadi kepentingan dan perhatian publik.
- d. Dapat ditransfer/direplikasi, yaitu dapat atau telah dicontoh dan menjadi rujukan atau dapat diterapkan oleh unit penyelenggara pelayanan publik lainnya.
- e. Secara berkelanjutan, yaitu mendapat jaminan terus dipertahankan yang diperlihatkan dalam bentuk dukungan program dan anggaran, tugas dan fungsi organisasi, serta hukum dan perundang-undangan (Prabowo, Suwanda, et al., 2022).

## © Hak

### 2.4 Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD)

Identitas Kependudukan Digital merupakan suatu informasi berbasis elektronik berupa aplikasi digital yang menampilkan data pribadi seseorang dalam bentuk dokumen kependudukan. Dasar hukum IKD adalah Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 tentang Satandar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blangko Kartu Tanda Penduduk Elektronik serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital.

Identitas Kependudukan Digital bertujuan untuk mengikuti perkembangan digitalisasi kependudukan melalui teknologi informasi dan komunikasi, meningkatkan pemanfaatan digitalisasi kependudukan oleh masyarakat, mempercepat dan memudahkan transaksi digital yang berkaitan dengan layanan publik atau privat; dan mengamankan kepemilikan Identitas Kependudukan Digital melalui sistem autentikasi untuk mencegah pemalsuan dan kebocoran data.

Tidak hanya KTP digital, IKD juga memiliki beberapa fitur lainnya yang terbagi menjadi 8 (delapan) menu diantaranya yakni Dokumen, Data Keluarga, Tanda Tangan Elektronik, Pelayanan, Pemantauan Pelayanan, Histori Aktivitas, Ubah PIN/Kata Kunci, Lepas Perangkat, dan Keterangan. Pada menu Dokumen terdapat data kependudukan berupa kode QR dan hanya dapat discan/akses oleh gawai lain yang memiliki aplikasi IKD.

Selain itu, terdapat menu tambahan yang mencakup informasi tentang biodata warga negara, Kartu Keluarga, Surat Pindah serta Kutipan Akta Kelahiran. penerapan Identitas Kependudukan Digital dapat memberikan kemudahan untuk



#### **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.

© masyarakat karena tidak perlu membawa KTP fisik dalam proses pelayanan publik (Zainurrochim & Nurdiani, 2024).

Aplikasi IKD langsung terhubung dengan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan terpusat (SIAK) yang bersifat permanen, yang secara terbuka menumbuhkan kepuasan publik serta dapat memastikan keamanan bagi pengguna Aplikasi IKD (Hanjani & Bedasari, 2025). Selain menampilkan dokumen kependudukan, aplikasi IKD juga memiliki beberapa fitur layanan yang dapat diakses oleh masyarakat seperti Permohonan cetak Kartu Keluarga, Perubahan Data Golongan Darah, Perubahan Data Status Perkawinan, Perubahan Data Pendidikan, Surat keterangan pindah, Kelahiran WNI, dan akte kematian serta penerbitan Kartu Identitas Kependudukan (KIA)

Sebelum IKD dapat digunakan sistem akan melakukan otorisasi identitas yang mencakup otentifikasi data dan otentifikasi wajah. Ini dilakukan untuk memastikan bahwa pengguna layanan tersebut adalah orang yang sebenarnya. Sistem menggabungkan foto selfie dengan foto yang ada di database untuk melakukan autentikasi wajah. Operator SIAK mengeluarkan kode QR saat otorisasi diberikan. Persyaratan untuk mengakses IKD antara lain memiliki telepon pintar, memiliki e-KTP, atau telah terdaftar data biometrik sebelumnya. Pemohon atau pengguna juga diharuskan memiliki nomor telepon aktif dengan paket data internet atau perangkat yang terhubung internet.

Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dirancang sebagai tanggapan terhadap perkembangan teknologi yang cepat dan perubahan dalam administrasi kependudukan. Teknologi digital seperti IKD memungkinkan

#### 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.

pembaruan data secara real-time, mengurangi birokrasi yang berlebihan, dan meningkatkan transparansi dalam pengelolaan data penduduk. Dengan menggunakan IKD, pemerintah dapat membantu warga mengelola informasi kependudukan mereka sendiri, yang membantu mempermudah proses pengajuan administrasi kependudukan, mendapatkan akses ke layanan kesehatan, pendidikan, atau keuangan, dan berbagai layanan publik lainnya (Bella & Widodo, 2024).

### 2.5 Electronic Goverment

Kemajuan pesat dalam teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang terjadi di seluruh dunia memengaruhi perkembangan teknologi sebuah negara. Sejak tahun 2000, program pemerintah yang dikenal sebagai *e-government* telah dimulai dengan tujuan memberikan pelayanan publik kepada masyarakat melalui penggunaan TIK. Munculnya sistem digitalisasi dalam penyelenggaraan pemerintahan adalah salah satu hasil positif dari kemajuan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) (Holle dalam Muftikhali & Susanto, 2017).

*E-government* merupakan penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk meningkatkan hubungan dengan beberapa pihak, termasuk lembaga dan masyarakat, untuk mencapai pemerintahan yang baik dan meningkatkan kualitas pelayanan (Muliawaty & Hendryawan, 2020). Selanjutnya, menurut (Lenak, 2021) *e-government* merupakan suatu penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan publik.

Kemajuan teknologi informasi telah mengaburkan batas-batas geografis antar negara dan peradaban suatu bangsa. Informasi yang sebelumnya bersifat homogen dan dikendalikan secara monopolistik, kini menjadi lebih beragam dan bersifat demokratis. Sejalan dengan itu, manajemen publik yang dahulu cenderung

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.

ter tutup dan birokratis telah mengalami transformasi menuju pola yang lebih transparan dan mendorong partisipasi publik. Reformasi Birokrasi semacam inilah yang memanfaatkan penerapan *e-government* dalam menciptakan *good governance* dan meningkatkan partisipasi masyarakat secara luas. Selain itu, dengan adanya *e-government* membuat interaksi pemerintah dengan masyarakat (*government to citizens*), pemerintah dengan perusahaan bisnis (*government to business enterprises*) dan hubungan antar pemerintah (*inter-agency relationship*) dapat berjalan dengan efektif dan efisien.

*E-government* juga memiliki peran penting yakni sebagai sarana untuk memperbaiki manajemen internal, sebagai sistem pendukung dalam pembuatan keputusan, serta untuk meningkatkan pelayanan publik dengan otomatisasi pelayanan yang signifikan yang terhubung melalui internet, media, aplikasi, dan teknologi digital lainnya (Ramadhania et al., 2023).

Dalam hal ini, penerapan *e-government* memiliki sejumlah manfaat diantaranya *Pertama*, meningkatkan transparansi pelayanan publik, kontrol masyarakat yang lebih kuat, dan pengawasan yang lebih tepat waktu. *Kedua*, mengurangi praktik korupsi. *Ketiga*, meningkatkan efisiensi pemerintahan secara keseluruhan dengan menghindari belanja sektor publik yang tidak perlu atau ineffisiensi dalam berbagai proses. *Keempat*, menciptakan struktur dan organisasi data yang sistematis yang menghasilkan efisiensi dalam skala ruang dan waktu. *Kelima*, perluasan sistem manajemen sumber daya dengan meningkatkan bidang kendali dan sumber daya organisasi (Muliawaty & Hendryawan, 2020).

© Hak Cipta milik  
UIN SUSKA RIAU

## 2.6 Penelitian Terdahulu

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama, Tahun, Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian
1	Amelia, N., Azizah, M. N., & Risnawan, W. (2023). Inovasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjar. <i>al.</i>	Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi-inovasi yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjar memiliki karakteristik yang berbeda-beda antara satu inovasi dengan inovasi yang lainnya, akan tetapi memiliki fungsi dan tujuan yang sama. Sehingga dapat meningkatkan kepuasan bagi pengguna jasa pelayanan.	Perbedaan penelitian ini terletak pada fokus penelitian yakni berfokus pada seluruh inovasi yang ada di Disdukcapil Kota Banjar, lokasi penelitian, serta metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif.
2	Diwanti, J. O., Riadi, S., & Salingkat, S. P. (2025). Inovasi Identitas Kependudukan Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu.	Penelitian ini menyimpulkan bahwa Inovasi Identitas Kependudukan Digital belum berjalan dengan baik, dimana Inovasi Identitas Kependudukan Digital belum memiliki keunggulan dan nilai yang lebih sehingga dianggap masih kurang baik serta belum memberikan solusi nyata terhadap pelayanan administrasi kependudukan, kurang berhasil mencapai nilai kebutuhan masyarakat dan tuntutan perkembangan teknologi.	Perbedaan penelitian ini terletak pada lokasi penelitian dan tipe penelitian yang digunakan. yakni tipe penelitian deskriptif

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.	<p>Putra, F. P., Suherman, A., &amp; Fidayani, F. (2023). Inovasi Pelayanan E-Ktp Berbasis Aplikasi Identitas Kependudukan Digital Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang</p>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Inovasi pelayanan E-ktp pada IKD ini perlu ditingkatkan lagi. faktor penghambatnya yaitu, aplikasi IKD belum terintegrasi oleh instansi lain seperti Bank dan Imigrasi, tidak semua masyarakat memiliki handphone yang kompatibel dengan aplikasi IKD dan kurangnya sosialisasi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tentang tata cara dan manfaat aplikasi IKD.</p>	<p>Perbedaan pada penelitian ini terletak pada Paradigma penelitian yakni peneliti menggunakan paradigma konstruktivisme, pendekatan deskriptif kualitatif dan keabsahan data menurut metode penelitian kualitatif yakni Uji Kredibilitas, Transferabilitas, Uji dependabilitas dan Uji konfirmabilitas.</p>
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.	<p>4</p> <p>Amanda, D. P. M., Said, M. M., &amp; Abidin, A. Z. (2025). Implementasi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan ( Studi Kasus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang ).</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan aplikasi IKD telah berjalan melalui komunikasi langsung, pemanfaatan sumber daya manusia dan teknologi, serta dukungan organisasi terhadap transformasi digital. Namun, implementasinya masih menghadapi kendala berupa keterbatasan sumber daya, meningkatnya permintaan layanan, ketidaksesuaian antara harapan masyarakat dan kesiapan sistem, serta sulitnya mengukur kinerja secara objektif.</p>	<p>Perbedaan pada penelitian ini adalah penelitian ini memfokuskan penelitian pada implementasi IKD dan menggunakan teori implementasi suatu program.</p>

**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.

<b>Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang</b> <b>Makalah Istimewa Sosial Sosia Riau</b> <b>(M)</b>	<b>Munziroh, Z. Al, H., Purnamasari, K., &amp; Purnamasari, H. (2023). Analisa Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Garut.</b>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut telah menerapkan inovasi pelayanan publik melalui berbagai fitur pada website resminya. Namun, layanan berbasis online tersebut masih memiliki beberapa kendala, seperti ketidakpastian waktu penerbitan KTP, seringnya gangguan pada website akibat tingginya volume permohonan, serta pembatasan akses layanan online yang justru menyulitkan masyarakat.</p>	<p>Perbedaan pada penelitian ini terletak pada objek yang dikaji dan peneliti memainkan peran sentral dalam penelitian kualitatif, dengan fokus induktif pada makna daripada generalisasi melalui penggunaan prosedur kombinasi dan analisis.</p>
--	---	---	---

Sumber : Olahan Penulis, 2025

## 2.7 Pandangan Islam Tentang Pelayanan Publik

Pelayanan publik dalam islam merupakan manifestasi dari konsep khilafah (kepemimpinan) dan amanah (tanggungjawab) yang harus dijalankan dengan penuh integritas, transparansi, dan berorientasi kepada kemaslahatan umat. Konsep pelayanan publik dalam islam tidak hanya menekankan pada aspek administratif namun juga mengintegrasikan nilai-nilai spiritual, moral, dan etika islam dalam setiap proses pelayanan (Saefullah, 2014).

Dalam hal ini sebagaimana Firman Allah dalam al-Qur-an surat An-Nisa (4):58 yakni:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤْدُوا الْأَمْنَاتِ إِلَى أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعُدْلِ

إِنَّ اللَّهَ نِعِمًا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا

**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.

Artinya: “Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanah kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat.”

Ayat ini menjadi landasan fundamental bagi penyelenggara pelayanan publik dalam Islam. Konsep amanah dalam konteks pelayanan publik berarti bahwa setiap aparatur negara atau penyedia layanan publik memiliki tanggung jawab moral untuk menyampaikan hak-hak rakyat secara adil dan proporsional. Amanah di sini mencakup kepercayaan masyarakat yang harus dijaga dengan memberikan pelayanan terbaik, jujur, dan tidak diskriminatif.

Sementara itu, pandangan islam yang berkaitan dengan inovasi tertuang dalam Al-Qur'an surah Ar-Ra'd ayat 11, yang berbunyi:

إِنَّ اللَّهَ لَا يُعِيرُ مَا يُقْوِيمُ حَتَّىٰ يُعِيرُ وَمَا بِأَنفُسِهِمْ وَإِذَا أَرَادَ اللَّهُ بِقَوْمٍ سُوءًا فَلَا مَرَدَّ لَهُ وَمَا لَهُمْ مِنْ دُونِهِ مِنْ وَالٰ

Artinya: “Sesungguhnya Allah tidak mengubah keadaan suatu kaum hingga mereka mengubah apa yang ada pada diri mereka. Apabila Allah menghendaki keburukan terhadap suatu kaum, tidak ada yang dapat menolaknya, dan sekali-kali tidak ada pelindung bagi mereka selain dia” (QS. Ar-Ra'd: 11).

Secara eksplisit, ayat ini menegaskan prinsip perubahan. Dalam konteks inovasi, ayat ini memiliki relevansi yang tinggi karena menempatkan transformasi internal sebagai prasyarat utama perubahan eksternal, termasuk dalam sistem pelayanan publik. Inovasi tidak akan muncul secara spontan tanpa adanya kemauan

**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.

dari individu atau institusi untuk berbenah, berpikir kritis, dan mencari solusi baru terhadap tantangan yang ada untuk mewujudkan kemaslahatan publik.

## 2.8 Definisi Konsep

Definisi konsep merupakan batasan pemahaman serta penjabaran mengenai variabel dalam penelitian agar dapat diperjelas dan memfokuskan dalam sebuah penelitian. Dalam penelitian ini, penulis mengklasifikasikan mengenai definisi konsep yang digunakan, diantaranya:

### 1) Pelayanan publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu bentuk layanan yang diselenggarakan oleh pemerintah, baik berupa barang maupun jasa, yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan berlandaskan pada asas-asas serta prinsip-prinsip pelayanan yang berlaku.

### 2) Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi pelayanan publik merupakan suatu bentuk pembaruan yang dilakukan oleh penyelenggara layanan untuk meningkatkan kualitas, efisiensi, dan efektivitas pelayanan kepada masyarakat, baik melalui ide maupun adaptasi atau modifikasi, yang dipersepsikan sebagai hal baru dan memberikan manfaat nyata kepada penerima layanan publik.

### 3) Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD)

Identitas Kependudukan Digital merupakan suatu informasi berbasis elektronik berupa aplikasi digital yang menampilkan data pribadi seseorang dalam bentuk dokumen kependudukan.

**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) *E-government*

*E-government* merupakan pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintah dalam rangka memperkuat interaksi dengan berbagai pihak, termasuk instansi pemerintah maupun masyarakat, guna mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik serta meningkatkan mutu pelayanan public

## 2.9 Konsep Operasional

Operasional didefinisikan sebagai pedoman dalam melakukan kegiatan atau pekerjaan penelitian yang didasarkan pada karakteristik yang dapat diamati dari apa yang didefinisikan atau mengubah konsep yang berupa konstruk dengan kata-kata yang menggambarkan perilaku atau gejala yang dapat diamati dan diuji serta ditentukan kebenarannya oleh orang lain.

**Tabel 2.2 Dimensi Karakteristik Inovasi Pelayanan Publik melalui IKD**

Konsep	Indikator	Sub Indikator
Karakteristik sebuah inovasi menurut Everett M. Rogers.	Relative Advantage (Keuntungan Relatif)	a) Nilai ekonomi b) Kepuasan
	Compatibility (Kesesuaian)	a) Kesesuaian dengan kebutuhan masyarakat b) Kesesuaian dengan kebijakan yang berlaku
	Complexity (Kerumitan)	a) Kemudahan penggunaan oleh masyarakat b) Kemudahan pelaksanaan oleh petugas pelayanan c) Tingkat dukungan teknologi

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan 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.

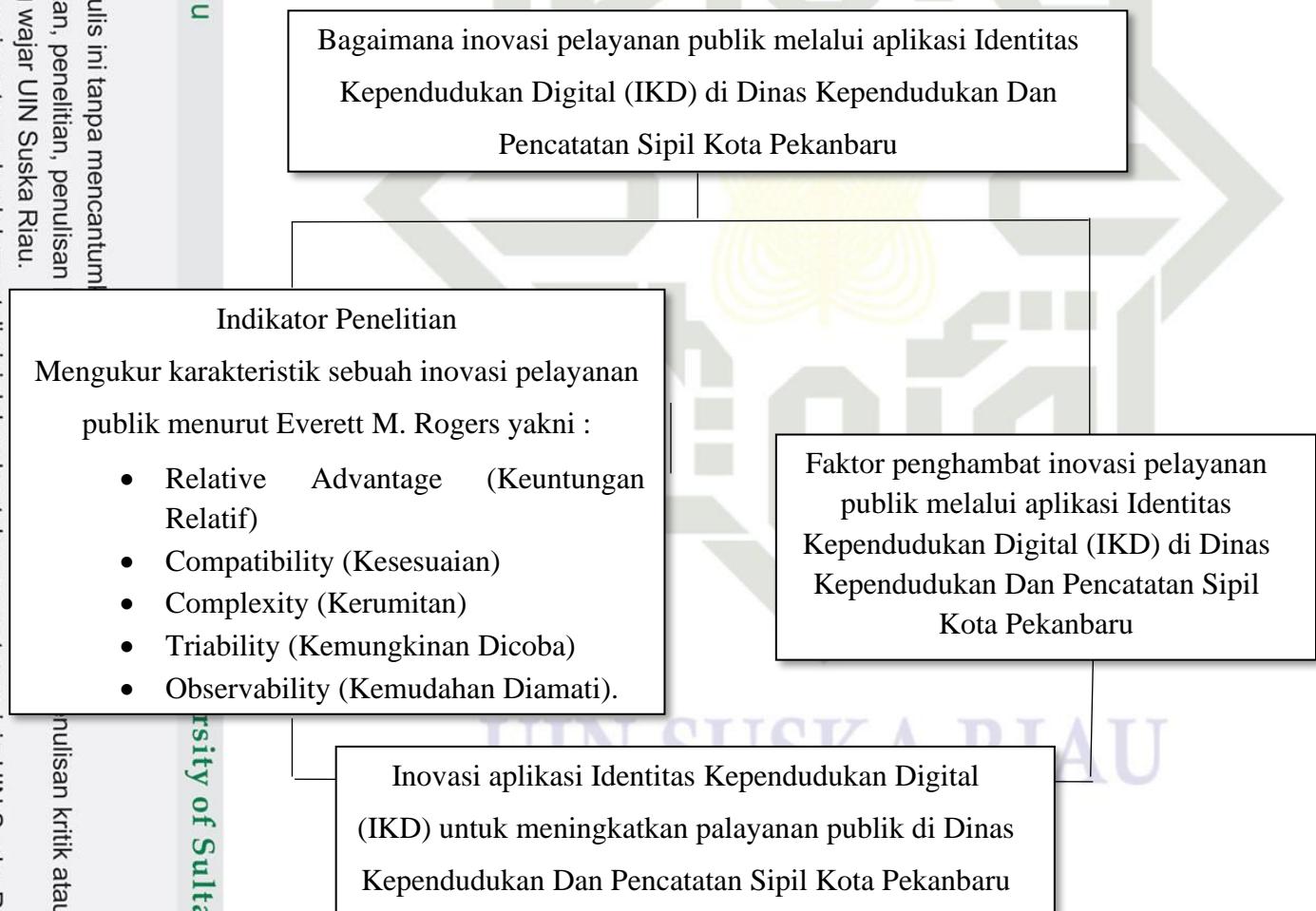
Penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

	Triability (Kemungkinan Dicoba)	a) Simulasi layanan b) Fleksibilitas penerapan secara bertahap
	Observability (Kemudahan Diamati)	a) Pelaporan hasil inovasi b) Bukti dampak Inovasi c) Aksesibilitas Pengguna

Sumber : (Prabowo, Suwanda, et al., 2022)

## 2.10 Kerangka Berfikir

**Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir**



**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 Waktu dan Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Mei hingga bulan November 2025.

Tempat penelitian ini berlokasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, terletak di Jl. Jenderal Sudirman No. 464 Komplek MPP Pekanbaru Kel. Jadirejo, Kec. Sukajadi, Kota Pekanbaru, Riau 28121. Alasan penulis memilih lokasi penelitian ini karena lokasi tersebut sesuai dengan tujuan dan maksud penelitian yang penulis lakukan.

#### **3.2 Jenis Penelitian**

Ada pun jenis penelitian yang di lakukan ini adalah jenis penelitian kualitatif. Menurut (Sugiono, 2023) metode penelitian kualitatif merupakan penelitian yang digunakan untuk meneliti suatu objek berdasarkan kondisi yang sebenarnya, dimana peneliti sebagai instrumen kunci, dengan menggunakan teknik pengumpulan data secara triangulasi, metode kualitatif lebih menekankan pada pengamatan fenomena dan lebih meneliti ke subtansi makna dari fenomena tersebut.

Dalam penelitian kualitatif, analisis data bersifat induktif yakni berdasarkan fakta-fakta yang peneliti temukan dilapangan kemudian dikonstruksikan menjadi sebuah hipotesis atau teori. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa penelitian kualitatif menitikberatkan pada proses pelaksanaan serta makna yang terkandung dalam hasil temuan. Penelitian ini lebih memfokuskan perhatian pada aspek-aspek manusia, objek, dan institusi, termasuk interaksi serta hubungan yang terjadi di antara elemen-elemen tersebut, dalam rangka memperoleh pemahaman yang mendalam terhadap suatu fenomena yang terjadi.

**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.

### Sumber Data

Sumber data dalam penelitian merupakan subjek tempat data diperoleh atau diambil (Abubakar, 2021). Menurut (Pasolong, 2016) sumber data terbagi dua, diantaranya:

#### 1. Data Primer

Data primer merupakan informasi yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti dari subjek atau objek yang menjadi fokus penelitian. Data ini bersumber langsung dari pihak pertama dan selanjutnya diolah oleh peneliti. Dalam penelitian ini, data primer yang digunakan diperoleh melalui metode observasi dan wawancara dan dikumpulkan dari berbagai pihak terkait di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru yakni Kepala Seksi Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, staf/pegawai operator IKD dan masyarakat pengguna aplikasi IKD di Kota Pekanbaru

#### 2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung dari objek penelitian. Data ini berfungsi sebagai informasi pelengkap yang diperoleh peneliti melalui perantara, bukan langsung dari sumber utama, dan dikumpulkan melalui teknik pengumpulan data yang mendukung keberadaan data primer. Dalam penelitian ini, penulis memperoleh data sekunder yang berasal dari dokumen-dokumen grafis seperti tabel, dan data pendukung seperti data jumlah penduduk dan aktivasi IKD serta gambar yang didapat dari Disdukcapil Kota Pekanbaru dan data BPS. Selain itu, penulis mengumpulkan informasi melalui buku, jurnal, serta hasil observasi yang berkaitan dengan Inovasi pelayanan publik melalui aplikasi 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.

**3.4 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan hal penting dalam sebuah penelitian, karena hal ini berpengaruh terhadap bagaimana suatu data ditemukan atau didapatkan. Menurut (Abubakar, 2021) teknik pengumpulan data adalah cara yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data yang diperlukan untuk memecahkan masalah pada penelitian. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan teknik gabungan atau triangulasi. Menurut (Sugiono, 2023) triangulasi merupakan teknik pengumpulan data dengan menggabungkan berbagai teknik pengumpulan data untuk mendapatkan data dari sumber yang sama. Teknik pengumpulan data ini meliputi:

**1. Observasi**

Observasi adalah suatu bentuk pengamatan dan pencatatan terhadap fakta-fakta yang dibutuhkan oleh peneliti (Sahir, 2021). menurut spradley dalam (Sugiono, 2023) objek penelitian dalam studi kualitatif yang diamati disebut sebagai situasi sosial, yang terdiri dari tiga unsur utama, yaitu place (tempat), actor (pelaku), dan activities (aktivitas). Dalam penelitian ini, fokus observasi diarahkan pada Inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Identitas Kependudukan Digital di Disdukcapil Kota Pekanbaru. observasi yang penulis lakukan adalah dengan melakukan pengamatan dan terlibat secara langsung dalam proses aktivasi IKD serta pemanfaatan aplikasi IKD di Disdukcapil Kota Pekanbaru.

**2. Wawancara**

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dengan melakukan dialog (komunikasi) atau percakapan langsung antara peneliti dengan

**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.

orang yang diwawancara untuk mendapatkan informasi yang berkaitan dengan penelitian (Syamsuddin et al., 2023). Pada teknik wawancara ini, peneliti mengumpulkan informasi melalui pertanyaan dan jawaban antara peneliti dan informan sebagai subjek penelitian. Untuk mengumpulkan data dan informasi yang valid dan akurat, pengumpulan data yang diutamakan adalah untuk mendapatkan data primer. Wawancara dilakukan secara langsung dengan beberapa informan penelitian untuk mendapatkan data dan informasi sebagai bahan dalam penyusunan laporan hasil penelitian. Informasi tersebut diperoleh dari individu yang telah menggunakan dan memanfaatkan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dalam mengakses pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, serta dari sejumlah informan lainnya yang dianggap relevan guna memperdalam pemahaman terhadap permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini

### 3. Dokumentasi

Menurut (Sugiono, 2018) dokumentasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi dalam bentuk dokumen, tulisan, angka, maupun gambar, yang berupa laporan serta keterangan lain yang dapat menunjang keperluan penelitian. Berdasarkan (Sugiono, 2023) dokumentasi merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

**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.

### 3.4 Informan Penelitian

Menurut (Yunita & Rany, 2021) informan penelitian adalah individu yang memiliki pengetahuan atau pemahaman yang mendalam terkait fenomena atau permasalahan yang menjadi fokus dalam penelitian. Adapun informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 1. Informan Kunci

Informan kunci adalah orang yang paling memahami permasalahan dan memberikan penjelasan tentang berbagai hal yang berkaitan dengan permasalahan yang sedang diteliti. Informan kunci dalam penelitian ini adalah Kepala Seksi Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan staf/pegawai operator IKD.

#### 2. Informan Tambahan

Informan tambahan merupakan individu yang memberikan informasi yang tidak disampaikan oleh informan utama atau informan kunci. Informan tambahan adalah pihak-pihak yang ditemukan di lokasi penelitian dan memiliki kemampuan untuk memberikan data serta informasi yang relevan dengan permasalahan yang diteliti. Dalam penelitian ini, informan tambahan mencakup individu yang terlibat langsung dalam pemanfaatan layanan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dalam menentukan informan, yaitu suatu metode pemilihan sampel berdasarkan kriteria tertentu yang



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.

tehah ditetapkan oleh peneliti. Teknik ini dipilih dengan pertimbangan untuk memudahkan peneliti dalam memfokuskan kajian pada individu-individu yang memiliki pengetahuan dan pengalaman yang relevan dengan topik penelitian.

Adapun informan dalam penelitian ini meliputi:

**Tabel 3. 1 Data Informan**

No.	Informan	Jumlah
	Kepala Seksi Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan	1 Orang
	Staff Identitas Kependudukan Digital	1 Orang
3	Masyarakat	4 Orang
JUMLAH		6 Orang

*Sumber: Olahan Peneliti, 2025*

### 3.6 Teknik Analisa Data

Penelitian ini akan menggunakan teknik analisis data dengan model interaktif menurut (Miles. et al., 2018) bahwa terdapat 4 tahap untuk melakukan analisa data, diantaranya:

1. Pengumpulan data

Pada tahap ini, peneliti mengumpulkan data dari berbagai sumber menggunakan teknik seperti observasi, wawancara, dan dokumentasi. Peneliti dapat menganalisis data yang ada dilapangan dan data yang diperoleh pada tahap ini biasanya masih berupa data mentah.

2. Reduksi data

Setelah melakukan pengumpulan data, tahap selanjutnya adalah reduksi data. Reduksi data adalah suatu kegiatan memfokuskan, menyederhanakan, mengklasifikasi, dan memilih hal-hal yang penting, dan membuang data

**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.

yang tidak diperlukan. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang jelas dan memfokuskan data pada hal-hal yang relevan dengan permasalahan penelitian sehingga mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.

**3. Display Data (Penyajian Data)**

Setelah reduksi data maka selanjutnya adalah melakukan penyajian data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat dilakukan dalam berbagai bentuk, termasuk narasi, tabel, grafik dan sebagainya. Melalui penyajian data tersebut, maka data akan terorganisir dan tersusun dalam pola hubungan sehingga akan semakin mudah dipahami.

**4. Verification (Penarikan Kesimpulan)**

Setelah data direduksi dan disajikan maka peneliti perlu menarik kesimpulan. Kesimpulan awal mungkin bersifat tentatif dan perlu diverifikasi. Verifikasi dimaksudkan untuk menguji keabsahan data dengan cara memeriksa konsistensi data, menjadi bukti pendukung, dan melakukan triangulasi. Jika kesimpulan dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

**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 IV

### DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

#### 4.1 Sejarah Kota Pekanbaru

Kota Pekanbaru merupakan salah satu kota tertua di Provinsi Riau yang memiliki sejarah panjang serta peranan penting dalam perkembangan sosial, ekonomi, dan pemerintahan di wilayah Sumatra bagian tengah. Sebelum dikenal dengan nama Pekanbaru, daerah ini bernama Kampung Senapelan, yang telah berdiri sejak abad ke-17. Kampung tersebut menjadi permukiman masyarakat Melayu yang mayoritas bermata pencaharian sebagai pedagang, nelayan, dan petani. Letak geografisnya yang strategis di tepi Sungai Siak menjadikan Senapelan sebagai daerah yang potensial untuk berkembang menjadi pusat aktivitas perdagangan.

Perkembangan wilayah Senapelan semakin pesat ketika berada di bawah kekuasaan Kerajaan Siak Sri Indrapura pada abad ke-18. Pada masa pemerintahan Sultan Abdul Jalil Alamuddin Syah (Marhum Bukit), kawasan ini mulai mendapat perhatian karena posisinya yang strategis sebagai jalur perdagangan sungai. Putranya, Sultan Muhammad Ali Abdul Jalil Muazzam Syah (Marhum Pekanbaru), kemudian mendirikan sebuah pasar atau “pekan” baru sekitar tahun 1762–1765 sebagai pusat kegiatan ekonomi masyarakat. Sejak saat itu, kawasan tersebut dikenal dengan nama Pekanbaru, yang berarti “pasar yang baru”. Keberadaan pasar ini menjadi titik awal terbentuknya struktur sosial ekonomi masyarakat yang lebih terorganisasi.

**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.

Dalam perkembangannya, Pekanbaru mengalami kemajuan pesat sebagai pusat perdagangan di wilayah Riau. Hal tersebut tidak terlepas dari peran Sungai Siak yang menjadi jalur transportasi utama antara daerah pedalaman dan pesisir. Sungai ini memungkinkan terjadinya aktivitas perdagangan hasil bumi seperti rotan, damar, dan hasil hutan lainnya dengan wilayah pesisir serta luar negeri melalui Selat Malaka. Dengan demikian, Pekanbaru tumbuh menjadi salah satu pusat perdagangan penting di Sumatra bagian timur pada masa itu.

Pada masa pemerintahan kolonial Belanda, Pekanbaru mulai difungsikan sebagai pusat administrasi dan perdagangan karena letaknya yang strategis di jalur sungai. Pemerintah kolonial membangun berbagai fasilitas seperti pelabuhan, gudang penyimpanan, dan perkantoran untuk mendukung kegiatan ekonomi mereka. Meskipun berada di bawah kekuasaan Belanda, masyarakat Pekanbaru tetap mempertahankan identitas dan kegiatan ekonominya sebagai kota dagang yang penting di wilayah Riau. Setelah Proklamasi Kemerdekaan Indonesia tahun 1945, Pekanbaru terus berkembang dan pada tahun 1956 ditetapkan sebagai ibu kota Kabupaten Kampar.

Selanjutnya, berdasarkan Surat Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor Des 52/1/44-25 tanggal 20 Juni 1959, Pekanbaru secara resmi ditetapkan sebagai ibu kota Provinsi Riau. Adapun tanggal 23 Juni 1784, yaitu saat dibukanya pekan oleh Sultan Muhammad Ali Abdul Jalil Muazzam Syah, kemudian ditetapkan sebagai hari jadi Kota Pekanbaru. Sejak saat itu, Pekanbaru terus berkembang menjadi pusat pemerintahan, ekonomi, industri, serta pendidikan di Provinsi Riau. Saat ini, Pekanbaru dikenal sebagai salah satu kota metropolitan di Pulau Sumatra

**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.

dengan tingkat pertumbuhan ekonomi yang tinggi dan peranan strategis dalam mendukung pembangunan nasional.

Perkembangan pemerintahan di Kota Pekanbaru mengalami berbagai perubahan dari masa ke masa. Berdasarkan SK Kerajaan *Besluit van Her Inlanche Zelf Bestuur van Siak* No.1 tanggal 19 Oktober 1919, Pekanbaru ditetapkan sebagai bagian dari Kerajaan Siak dengan status sebagai *District*. Selanjutnya, pada tahun 1931, Pekanbaru berada dalam wilayah Kampar Kiri yang dipimpin oleh seorang *Controleur* yang berkedudukan di Pekanbaru. Memasuki masa pendudukan Jepang, tepatnya pada 8 Maret 1942, Pekanbaru dipimpin oleh seorang Gubernur Militer yang disebut *Gokung*, dan wilayah *District* berubah menjadi *Gun* yang dipimpin oleh *Gunco*.

Perubahan berikutnya terjadi melalui Ketetapan Gubernur Sumatera di Medan No.103 tanggal 17 Mei 1946, yang menetapkan Pekanbaru sebagai daerah otonom dengan sebutan *Haminte* atau Kota B. Melalui Undang-Undang No.22 Tahun 1948, Kabupaten Pekanbaru kemudian diganti menjadi Kabupaten Kampar, sementara Pekanbaru memperoleh status sebagai Kota Kecil. Status tersebut dipertegas kembali melalui Undang-Undang No.8 Tahun 1956. Selanjutnya, melalui Undang-Undang No.1 Tahun 1957, Pekanbaru ditetapkan sebagai Kota Praja.

Perkembangan penting terjadi pada 20 Juni 1959, ketika melalui Keputusan Menteri Dalam Negeri No.52/I/44-25, Pekanbaru resmi ditetapkan sebagai Ibu Kota Provinsi Riau. Kemudian, melalui Undang-Undang No.18 Tahun 1965, digunakan secara resmi sebutan Kotamadya Pekanbaru. Perubahan terakhir 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.

signifikan terjadi melalui Undang-Undang No.22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah, yang mengganti istilah Kotamadya menjadi Kota Pekanbaru sebagai penyebutan yang digunakan hingga saat ini.

#### **4.2 Kondisi Geografis Kota Pekanbaru**

Secara geografis, Kota Pekanbaru terletak di antara  $101^{\circ}14'$  hingga  $101^{\circ}34'$  Bujur Timur dan  $0^{\circ}25'$  hingga  $0^{\circ}45'$  Lintang Utara. Wilayah kota ini memiliki ketinggian antara 5 hingga 50 meter di atas permukaan laut, dengan karakteristik topografi yang cenderung datar hingga bergelombang ringan, khususnya di bagian utara dengan ketinggian berkisar 5 sampai 11 meter. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 1987 tanggal 7 September 1987, luas administratif Kota Pekanbaru mengalami perluasan dari sekitar  $62,96 \text{ km}^2$  menjadi  $446,50 \text{ km}^2$ , yang pada saat itu terdiri atas 8 kecamatan dan 45 kelurahan/desa. Selanjutnya, hasil pengukuran lapangan oleh Badan Pertanahan Nasional (BPN) Tingkat I Riau menetapkan bahwa luas wilayah Kota Pekanbaru mencapai  $632,26 \text{ km}^2$ .

Peningkatan kegiatan pembangunan di berbagai sektor telah mendorong meningkatnya aktivitas penduduk dalam berbagai bidang kehidupan. Kondisi ini berimplikasi pada meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap fasilitas, utilitas perkotaan, serta sarana penunjang lainnya. Untuk mewujudkan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan serta memperkuat pembinaan wilayah yang semakin luas, Pemerintah Kota Pekanbaru menerbitkan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2003 tentang pembentukan kecamatan baru. Berdasarkan peraturan tersebut, jumlah kecamatan di Kota Pekanbaru bertambah menjadi 12 kecamatan, sedangkan jumlah kelurahan/desa meningkat menjadi 58 kelurahan/desa pada tahun yang sama.



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.

Secara administratif, wilayah Kota Pekanbaru memiliki batas-batas sebagai berikut:

- a. Sebelah utara berbatasan dengan Kabupaten Siak dan Kabupaten Kampar;
- b. Sebelah selatan berbatasan dengan Kabupaten Kampar dan Kabupaten Pelalawan;
- c. Sebelah timur berbatasan dengan Kabupaten Siak dan Kabupaten Pelalawan; serta
- d. Sebelah barat berbatasan dengan Kabupaten Kampar.

Kota Pekanbaru dilalui oleh Sungai Siak yang mengalir dari arah barat ke timur dan membelah wilayah kota. Sungai ini memiliki sejumlah anak sungai, antara lain Sungai Umban Sari, Sungai Air Hitam, Sungai Siban, Sungai Setukul, Sungai Pengambang, Sungai Ukui, Sungai Sago, Sungai Senapelan, Sungai Limau, Sungai Tampan, dan Sungai Sail. Sungai Siak memiliki fungsi vital sebagai jalur transportasi dan perekonomian masyarakat karena menghubungkan wilayah pedalaman dengan pusat kota serta daerah-daerah lain di sekitarnya.

Dari segi klimatologis, Kota Pekanbaru beriklim tropis basah dengan suhu udara maksimum berkisar antara 34,1°C hingga 35,6°C dan suhu minimum antara 20,2°C hingga 23,0°C. Rata-rata curah hujan tahunan berada pada kisaran 38,6 mm hingga 435,0 mm, dengan pola musim hujan yang terjadi pada bulan Januari hingga April dan September hingga Desember, sedangkan musim kemarau berlangsung antara Mei hingga Agustus. Tingkat kelembapan udara maksimum berkisar antara 96% hingga 100%, sedangkan kelembapan minimum berada pada kisaran 46% hingga 62%. Kondisi iklim ini mencerminkan karakteristik umum wilayah tropis

**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.

yang memiliki suhu udara relatif tinggi dan kelembapan yang cukup tinggi sepanjang tahun.

#### **4.3 Keadaan Penduduk dan Sosial Ekonomi Kota Pekanbaru**

Jumlah penduduk Kota Pekanbaru hingga pertengahan tahun 2025 berdasarkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, mencapai sekitar 1.177.751 jiwa. Persentase penduduk jika dirinci menurut kecamatan, memperlihatkan bahwa Kecamatan Tuahmadani, Marpoyan Damai, dan Tenayan Raya adalah wilayah dengan penduduk paling banyak. Kota Pekanbaru memiliki masyarakat yang heterogen dengan suku Melayu sebagai etnis mayoritas, disertai keberadaan suku Minangkabau, Jawa, Batak, Bugis, Banjar, dan Tionghoa. Keberagaman ini menciptakan kehidupan sosial yang dinamis dan terbuka terhadap perkembangan ekonomi.

Sebagian besar penduduk bekerja di sektor perdagangan, jasa, pertanian, dan perikanan, sementara sektor industri dan investasi juga berkembang pesat seiring dengan kemajuan kota. Pertumbuhan ekonomi Pekanbaru menunjukkan tren positif dengan tingkat kemiskinan yang relatif rendah, meskipun masih terdapat tantangan dalam hal pemerataan kesempatan kerja dan peningkatan kesejahteraan masyarakat. Secara keseluruhan, kondisi sosial ekonomi Kota Pekanbaru menggambarkan kemajuan yang sejalan dengan karakter kota modern dan madani.

#### **4.4 Sejarah Singkat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru**

Berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 12 Tahun 1983, penyelenggaraan urusan Catatan Sipil yang sebelumnya berada di bawah tanggung jawab

**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.

Departemen Kehakiman dialihkan menjadi kewenangan dan tanggung jawab Departemen Dalam Negeri. Dalam pelaksanaannya, petugas yang melaksanakan tugas pencatatan tersebut disebut sebagai Pegawai Catatan Sipil. Ketentuan lebih lanjut mengenai penyelenggaraan administrasi kependudukan di daerah diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah.

Pegawai Catatan Sipil ditunjuk dan diberikan wewenang untuk melaksanakan pencatatan terhadap berbagai peristiwa penting yang dilakukan dengan cara membuat akta dalam daftar yang telah ditentukan, sesuai dengan masing-masing jenis peristiwa dan persyaratan yang telah ditetapkan. Akta Catatan Sipil merupakan akta otentik yang dalam hukum pembuktian memiliki kekuatan yuridis sebagai alat bukti identitas seseorang. Dengan demikian, akta tersebut memiliki kedudukan yang sangat penting dalam sistem hukum dan administrasi kependudukan.

Sejalan dengan perkembangan administrasi Catatan Sipil, dilakukan penyesuaian terhadap kelembagaan Catatan Sipil di daerah. Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 51 Tahun 1993, Kantor Catatan Sipil Kotamadya Pekanbaru dialihkan statusnya dari tipe C menjadi tipe B. Perubahan ini dimaksudkan untuk meningkatkan kapasitas kelembagaan dan memperkuat penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan di daerah.

Selanjutnya, pelaksanaan operasional dari perubahan tersebut ditindaklanjuti dengan diterbitkannya Surat Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Riau Nomor 698/IX/1993 tentang Struktur Organisasi Kantor Catatan

**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.

Sipil Tipe B Kotamadya Daerah Tingkat II Pekanbaru. Keputusan ini menjadi dasar pelaksanaan kegiatan operasional dan penataan struktur organisasi Kantor Catatan Sipil di wilayah Kota Pekanbaru. Dengan adanya penyesuaian ini, diharapkan penyelenggaraan pencatatan sipil dapat berjalan secara optimal, tertib, serta sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dengan Peraturan Pemerintah Nomor : 84 Tahun 2000 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Dinas, dan selanjutnya ditindaklanjuti dengan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 7 Tahun 2001 tentang Pembentukan Struktur Organisasi Tata Kerja Dinas, maka secara resmi urusan Pencatatan Sipil yang dilaksanakan oleh Kantor Catatan Sipil menjadi kewenangan urusan Dinas Pendaftaran Penduduk, yang tugas operasionalnya berdasarkan kepada Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2000 tentang Pendaftaran Penduduk Jo Kpts. Walikota Pekanbaru No. 2 Tahun 2002 tanggal 24 Januari 2002 tentang Penatausahaan.

Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dalam Kota Pekanbaru yaitu meliputi Kegiatan Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Penerbitan Akta Catatan Sipil. Selanjutnya dengan diberlakukannya undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 perubahan atas undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, maka masa berlaku KTP-el ditetapkan berlaku seumur hidup dan pencetakan KTP-el yang selama ini dilaksanakan terpusat di Jakarta diserahkan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.



#### 4.5 Visi Dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

Berdasarkan Visi Wali Kota Pekanbaru yaitu : “Terwujudnya Pekanbaru Sebagai *Smart City* Yang Madani”. Penjelasan dari terminologi Visi tersebut diatas dapat dijelaskan sebagai berikut :

*Smart City* atau Kota Cerdas merupakan suatu konsep tata kelola perkotaan yang memanfaatkan sistem teknologi informasi dan komunikasi secara terpadu untuk mendukung efisiensi pengelolaan kota serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. *Smart City* ini meliputi 6 (enam) pilar, yaitu *Smart Goverment* (pemerintahan pintar), *Smart Economy* (ekonomi pintar), *Smart Mobility* (mobilitas pintar), *Smart People* (masyarakat pintar), *Smart Living* (lingkungan pintar) dan *Smart Live* (hidup pintar).

*Madani*, merupakan suatu konsep kota yang mencerminkan masyarakat berakhhlak mulia, berperadaban maju, serta memiliki tingkat modernitas yang tinggi. Kota Madani ditandai oleh kuatnya kesadaran sosial, semangat kebersamaan dan gotong royong, serta sikap toleransi antarwarga dalam kehidupan bermasyarakat. Dalam sistem politik, kota ini diselenggarakan secara demokratis dan berlandaskan pada supremasi hukum yang berkeadilan. Selain itu, masyarakatnya memiliki tingkat pendidikan yang baik, menjunjung tinggi nilai-nilai budaya Melayu, serta hidup dalam kondisi yang aman, nyaman, damai, dan sejahtera. Seluruh aspek kehidupan tersebut dilandasi oleh nilai iman dan takwa, sehingga membentuk tatanan masyarakat yang seimbang antara kemajuan lahiriah dan spiritual.

Dalam rangka pencapaian visi yang telah ditetapkan dengan memperhatikan kondisi dan permasalahan yang ada, tantangan ke depan, serta memperhitungkan

- 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.

peluang yang dimiliki, maka ditetapkan 5 (lima) misi Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kota Pekanbaru tahun 2017-2022, sebagai berikut :

- a. Meningkatkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang Bertaqwa, Berkualitas, dan Berdaya Saing Tinggi.
- b. Mewujudkan Pembangunan Masyarakat Madani dalam Lingkup Masyarakat Berbudaya Melayu.
- c. Mewujudkan Pekanbaru Kota Cerdas dan Penyediaan Infrastruktur yang Memadai (sesuai dengan RPJP tahap ke-3).
- d. Mewujudkan Pembangunan Ekonomi berbasiskan Ekonomi Kerakyatan dan Ekonomi Padat Modal, pada Tiga Sektor unggulannya yaitu Jasa, Perdagangan dan Industri (olahan dan MICE).
- e. Mewujudkan Lingkungan Perkotaan yang Layak Huni (*liveable city*) dan Ramah Lingkungan (*green city*)

#### **4.6 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru**

Struktur Organisasi merupakan sistem yang digunakan untuk mendefinisikan suatu hirarki dalam suatu organisasi, mengidentifikasi setiap pekerjaan, tugas serta fungsi. Struktur organisasi juga menentukan bagaimana informasi mengalir dalam suatu organisasi. Susunan Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru berdasarkan Peraturan Walikota Pekanbaru nomor 36 Tahun 2024 pasal 49:

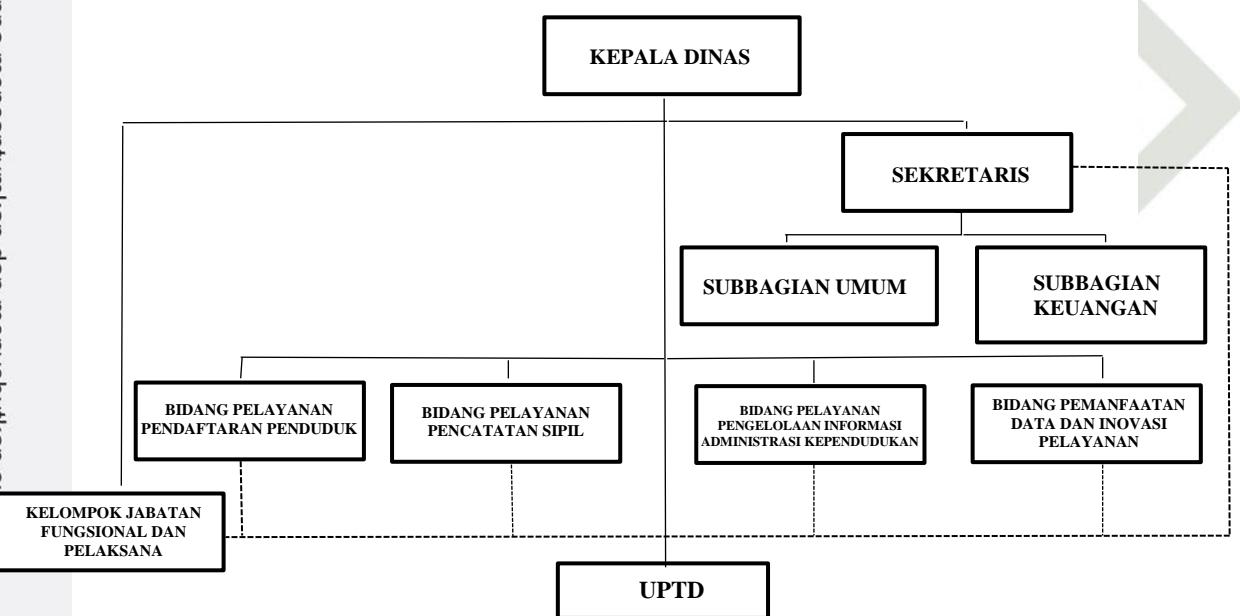
1. Kepala Dinas
2. Sekretaris, membawahi :

**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.

- a. Subbagian Umum;
- b. Subbagian Keuangan.
3. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk
4. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil
5. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan
6. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan
7. Kelompok Jabatan Fungsional dan Pelaksana
8. Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD)

Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Disdukcapil Kota Pekanbaru



Sumber: Disdukcapil Kota Pekanbaru

#### 4.1.2 Uraian Tugas Dan Fungsi Unit Kerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

Tugas Unit Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru yakni berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2016 tentang

**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.

Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Kota Pekanbaru Pasal 2 ayat 13 huruf d " Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bertpe A menyelenggarakan urusan Pemerintahan bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil" Juncto Lampiran XVI Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 36 Tanggal 30 Desember Tahun 2024 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki tugas pokok membantu Walikota melaksanakan tugas urusan pemerintahan bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana tersebut di atas Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi :

- 1) Perumusan dan penetapan kebijakan teknis di bidang kependudukan dan pencatatan sipil sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan yang berlaku;
- 2) Perumusan dan penetapan kebijakan mengenai program dan kegiatan, serta pelaksanaan pengordinasian dan pengendalian seluruh aktivitas dalam rangka penyelenggaraan tugas pokok Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- 3) Perumusan dan penetapan kebijakan dalam penyusunan perencanaan teknis, serta pelaksanaan bimbingan dan penyuluhan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil;

**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) Perumusan dan penetapan kebijakan dalam penyusunan, penetapan, perubahan, serta pertanggungjawaban pelaksanaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD).
- 5) Perumusan dan penetapan kebijakan penyusunan perencanaan di bidang pelayanan pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerjasama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- 6) Perumusan dan penetapan kebijakan pengelolaan dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- 7) Perumusan dan penetapan kebijakan pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
- 8) Perumusan dan penetapan kebijakan pelaksanaan pengelolaan administrasi kependudukan;
- 9) Perumusan dan penetapan kebijakan pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan;
- 10) Perumusan dan penetapan kebijakan pelaksanaan kerjasama administrasi kependudukan;
- 11) Perumusan dan penetapan kebijakan pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- 12) Perumusan dan penetapan kebijakan pembinaan, koordinasi, pengendalian bidang administrasi kependudukan;

**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.

- 13) Perumusan dan penetapan kebijakan pelaksanaan kegiatan penatausahaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- 14) Perumusan dan penetapan kebijakan pelayanan pencatatan sipil;
- 15) Perumusan dan penetapan kebijakan terkait pengesahan serta penandatanganan naskah dinas sesuai dengan kewenangan yang dimiliki;
- 16) Perumusan dan penetapan kebijakan dalam pembinaan pegawai di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- 17) Pendistribusian tugas kepada pegawai di lingkungan Dinas sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang telah ditetapkan guna menjamin pelaksanaan tugas secara efektif dan efisien;
- 18) Pemberian arahan dan petunjuk pelaksanaan tugas kepada pegawai di lingkungan Dinas berdasarkan ketentuan peraturan dan prosedur yang berlaku untuk mencegah terjadinya kesalahan dalam pelaksanaan tugas;
- 19) Pelaksanaan evaluasi terhadap kinerja pegawai di lingkungan Dinas melalui perbandingan antara rencana operasional dan pelaksanaan tugas sebagai bahan penyusunan laporan kegiatan serta upaya perbaikan kinerja di masa mendatang.
- 20) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugasnya.

Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru sebagai berikut:

- a) Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, setiap unsur organisasi di lingkungan Dinas wajib menerapkan prinsip koordinasi, integrasi, 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.

sinkronisasi secara vertikal dan horizontal, baik di lingkungan internal maupun dengan perangkat daerah dan instansi terkait sesuai dengan tugas dan kewenangan masing-masing;

- b) Setiap pimpinan wajib melaksanakan pengawasan terhadap bawahannya dan mengambil langkah-langkah yang diperlukan apabila terjadi penyimpangan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
- c) Setiap pimpinan bertanggung jawab memimpin, mengoordinasikan, serta memberikan arahan dan petunjuk kepada bawahan dalam pelaksanaan tugas sesuai dengan uraian tugas dan fungsi yang telah ditetapkan;
- d) Setiap arahan dan petunjuk pimpinan wajib dilaksanakan dan dipatuhi oleh bawahan secara bertanggung jawab serta dilaporkan secara berkala sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- e) Setiap laporan yang disampaikan oleh bawahan kepada pimpinan wajib diolah dan dimanfaatkan sebagai bahan penyusunan laporan lebih lanjut serta sebagai dasar pemberian arahan dan petunjuk kepada bawahan.

**a. Tugas Dan Fungsi Kepala Dinas**

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru bertugas membantu Wali Kota dalam melaksanakan urusan pemerintahan di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Dalam rangka melaksanakan tugas tersebut, Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru menjalankan fungsi-fungsi sebagai berikut:

**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.

- 1) Merumuskan dan menetapkan kebijakan teknis di bidang kependudukan dan pencatatan sipil sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- 2) Merumuskan dan menetapkan kebijakan terkait program dan kegiatan serta memimpin seluruh upaya pelaksanaan tugas pokok Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- 3) Merumuskan dan menetapkan kebijakan dalam penyusunan serta perencanaan teknis, termasuk pemberian bimbingan dan penyuluhan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil;
- 4) Merumuskan dan menetapkan kebijakan dalam penyusunan, penetapan, perubahan, serta pertanggungjawaban pelaksanaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD);
- 5) Merumuskan dan menetapkan kebijakan perencanaan di bidang pelayanan pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerja sama, serta pengembangan inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- 6) Merumuskan dan menetapkan kebijakan dalam pengelolaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- 7) Merumuskan dan menetapkan kebijakan pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
- 8) Merumuskan dan menetapkan kebijakan pelaksanaan pengelolaan administrasi kependudukan;

**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.

- 9) Merumuskan dan menetapkan kebijakan pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan;
- 10) Merumuskan dan menetapkan kebijakan pelaksanaan kerja sama di bidang administrasi kependudukan;
- 11) Merumuskan dan menetapkan kebijakan pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- 12) Merumuskan dan menetapkan kebijakan pembinaan, koordinasi, serta pengendalian di bidang administrasi kependudukan.
- 13) Perumusan dan penetapan kebijakan dalam pelaksanaan kegiatan penatausahaan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- 14) Perumusan dan penetapan kebijakan terkait penyelenggaraan pelayanan pencatatan sipil;
- 15) Perumusan dan penetapan kebijakan mengenai pengesahan serta penandatanganan naskah dinas sesuai dengan kewenangan yang dimiliki;
- 16) Perumusan dan penetapan kebijakan dalam rangka pembinaan pegawai di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- 17) Pendistribusian tugas kepada bawahan di lingkungan Dinas sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang telah ditetapkan agar pelaksanaan tugas dapat berjalan secara efektif dan efisien;
- 18) Pemberian petunjuk dan arahan pelaksanaan tugas kepada bawahan di lingkungan Dinas sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan prosedur yang berlaku guna mencegah terjadinya kesalahan dalam pelaksanaan tugas;

**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.

- 5) Pengoordinasian dan pelaksanaan tugas mewakili Kepala Dinas apabila yang bersangkutan berhalangan atau tidak berada di tempat;
- 6) Pengoordinasian dan pengaturan rapat Dinas, upacara serta keprotokolan;
- 7) Pengoordinasian pelaksanaan pemeliharaan kebersihan, ketertiban, dan keamanan kantor beserta lingkungan sekitarnya, termasuk kendaraan dinas serta sarana dan prasarana gedung kantor;
- 8) Pendistribusian tugas kepada pegawai di lingkungan Sekretariat sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang telah ditetapkan guna menjamin pelaksanaan tugas secara efektif dan efisien;
- 9) Pemberian arahan dan petunjuk pelaksanaan tugas kepada pegawai di lingkungan Sekretariat berdasarkan ketentuan peraturan dan prosedur yang berlaku untuk mencegah terjadinya kesalahan dalam pelaksanaan tugas;
- 10) Pelaksanaan evaluasi terhadap kinerja pegawai di lingkungan Sekretariat melalui perbandingan antara rencana operasional dan pelaksanaan tugas sebagai bahan penyusunan laporan kegiatan serta perbaikan kinerja di masa mendatang.
- 11) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh pimpinan yang sesuai dengan tugasnya.

Sekretariat membawahi dua subbagian yaitu Subbagian Umum dan Subbagian Keuangan.

**c. Tugas dan Fungsi Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk**

Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas. Bidang



#### **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.



#### **d. Tugas dan Fungsi Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil**

Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil dipimpin oleh Kepala Bidang yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil mempunyai tugas membantu sebagian tugas Kepala Dinas dalam melaksanakan urusan pelayanan pencatatan sipil. Untuk melaksanakan tugasnya, Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil menyelenggarakan fungsi :

- 1) Penyusunan perencana pelayanan pencatatan sipil;
- 2) Penyusunan kebijakan teknis pencatatan sipil;

**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) Penyusunan pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil;
- 4) Penyusunan pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil;
- 5) Penyusunan pelaksanaan penerbitan dokumen pencatatan sipil;
- 6) Penyusunan pendokumentasian hasil pelayanan pencatatan sipil;
- 7) Penyusunan dan pengendalian serta evaluasi pelaksanaan pencatatan sipil;
- 8) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugasnya.

**e. Tugas dan Fungsi Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan**

Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang berada di bawah serta bertanggung jawab kepada Kepala Dinas. Bidang ini memiliki tugas membantu Kepala Dinas dalam melaksanakan sebagian kewenangan, khususnya yang berkaitan dengan perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan. Dalam melaksanakan tugas tersebut, Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan menjalankan fungsi-fungsi sebagai berikut:

- 1) Penyusunan rencana pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi system informasi administrasi kependudukan, pengolahan dan penyajian data kependudukan serta tata Kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi kerja;

**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) Penyusunan rencana kebijakan teknis pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi system informasi administrasi kependudukan, pengolahan dan penyajian data kependudukan serta tata Kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi;
- 3) Penyusunan bahan koordinasi pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi system informasi administrasi kependudukan, pengolahan dan penyajian data kependudukan serta tata Kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi;
- 4) Penyusunan bahan koordinasi pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi sistem informasi administrasi kependudukan, pengolahan dan penyajian data kependudukan serta tata Kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi;
- 5) Penyusunan bahan koordinasi pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan;
- 6) Pelaksaaan fungsi lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugasnya.

**f. Tugas dan Fungsi Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan**

Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas. Bidang ini memiliki tugas untuk membantu Kepala Dinas dalam merumuskan kebijakan teknis serta melaksanakan kebijakan di bidang pemanfaatan data 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.

dokumen kependudukan, kerja sama administrasi kependudukan, serta pengembangan inovasi pelayanan administrasi kependudukan.

Untuk melaksanakan tugasnya, Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan menyelenggarakan fungsi :

- 1) Penyusunan rencana kerja sama di bidang administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- 2) Penyusunan bahan perumusan kebijakan teknis terkait kerja sama administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- 3) Penyusunan dan pelaksanaan pembinaan serta koordinasi dalam pelaksanaan kerja sama administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- 4) Penyusunan bahan koordinasi pelaksanaan kerja sama di bidang administrasi kependudukan;
- 5) Penyusunan bahan koordinasi pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan;
- 6) Penyusunan bahan koordinasi dalam pelaksanaan fasilitasi inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- 7) Penyusunan rencana kegiatan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan kerja sama administrasi kependudukan, pemanfaatan data 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.

dokumen kependudukan, serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;

8) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

**g. Unit Pelaksanaan Teknis Dinas (UPTD)**

UPTD merupakan unit kerja yang dibentuk untuk melaksanakan sebagian tugas operasional dan pelayanan publik yang didelegasikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Dalam pelaksanaannya, UPTD berfungsi memberikan pelayanan teknis sesuai bidangnya, mengelola administrasi dan operasional layanan, melakukan pembinaan serta pengawasan teknis, menjalin koordinasi dengan dinas terkait, serta menyusun laporan sebagai bentuk pertanggungjawaban. Selain itu, UPTD juga melaksanakan tugas tambahan yang diberikan oleh kepala dinas sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. UPTD yang terdapat di Pekanbaru adalah sebanyak 12 yang terdiri dari UPT Binhawidya, UPT Bukit Raya, UPT Limapuluh, UPT Marpoyan Daupat, UPT Payung Sekaki, UPT Pekanbaru Kota, UPT Rumbai, UPT Rumbai Barat, UPT Sail, UPT Seiapelan, UPT Sukajadi, dan UPT Tenayan Raya.

**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 VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 6.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis novasi pelayanan publik melalui aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru serta untuk mengetahui faktor-faktor penghambat inovasi IKD. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diketahui bahwa pelaksanaan inovasi pelayanan publik melalui aplikasi IKD telah dilaksanakan sebagai bagian dari upaya digitalisasi dalam pelayanan kependudukan, namun penerapannya masih belum berjalan secara optimal. Aplikasi ini belum sepenuhnya memenuhi lima karakteristik inovasi pelayanan publik. Aplikasi IKD hanya mampu memenuhi tiga dari lima karakteristik, yaitu *relative advantage, compatibility, dan triability*. IKD memberikan keuntungan relatif melalui penghematan waktu dan biaya serta peningkatan kemudahan akses layanan. Dari aspek kesesuaian, IKD searas dengan kebutuhan masyarakat yang menginginkan pelayanan cepat dan berbasis digital, sekaligus sesuai dengan kebijakan nasional. Pada aspek kemungkinan dicoba, masyarakat dapat melakukan uji coba awal saat proses aktivasi sehingga membantu memahami penggunaan aplikasi. Sementara itu, karakteristik *complexity* dan *observability* belum dapat dipenuhi secara optimal. Kondisi tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor penghambat, antara lain rendahnya literasi digital masyarakat, keterbatasan infrastruktur internet dan server serta kekhawatiran masyarakat terhadap keamanan data pribadi. Dengan demikian,

**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 melalui aplikasi IKD masih memerlukan peningkatan pada aspek kemudahan penggunaan dan aspek observability agar dapat berjalan lebih efektif.

**6.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Inovasi Pelayanan Publik melalui aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam upaya meningkatkan Pelaksanaan Identitas Kependudukan Digital agar dapat berjalan secara optimal kedepannya, diantaranya:

1. Diharapkan Disdukcapil Kota Pekanbaru mampu memperkuat dan meningkatkan kegiatan sosialisasi mengenai aplikasi IKD melalui berbagai media dan kegiatan langsung di lapangan agar masyarakat lebih memahami manfaat serta cara penggunaannya. Sosialisasi yang dilakukan secara berkelanjutan, baik di tingkat kecamatan maupun kelurahan, akan membantu menjangkau masyarakat yang masih memiliki keterbatasan literasi digital sehingga dapat meningkatkan pemahaman dan partisipasi dalam menggunakan layanan IKD.
2. Diharapkan pemerintah daerah bersama Disdukcapil dapat memastikan kelancaran operasional aplikasi IKD dengan menyediakan jaringan internet dan server yang stabil. Perbaikan infrastruktur ini penting agar masyarakat tidak mengalami kendala saat mengakses atau mengaktifkan aplikasi, sehingga pelayanan digital dapat berjalan lebih efektif dan dapat

- 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.

meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan berbasis teknologi.

3. Diharapkan Disdukcapil dapat memastikan bahwa aplikasi IKD memiliki sistem keamanan yang baik untuk melindungi data penduduk dari potensi penyalahgunaan. Selain itu, masyarakat juga perlu diberikan edukasi mengenai pentingnya menjaga keamanan data pribadi agar lebih berhati-hati dalam menggunakan layanan digital dan memahami cara menjaga kerahasiaan informasi mereka.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar, R. (2021). *Pengantar Metodologi Penelitian* (cetakan pe). SUKA-Press UIN Sunan Kalijaya.
- Amanda, D. P. M., Said, M. M., & Abidin, A. Z. (2025). Implementasi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital ( IKD ) Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan ( Studi Kasus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang ). *Jurnal Respon Publik*, 19(6), 10–21.
- Amelia, N., Azizah, M. N., & Risnawan, W. (2023). Inovasi Pelayanan Kependudukan Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjar. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 10(2), 421–425. <https://jurnal.unigal.ac.id/dinamika/article/download/11752/pdf>
- Anugrah, A., Mamminanga, I., & Putri, A. F. (2023). Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Pelayanan Online Kartu Keluarga Bagi Masyarakat Kelurahan Atakkae Pada Kantor Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 20(1), 84–105. <https://doi.org/10.59050/jian.v20i1.203>
- Bella, V. S., & Widodo, D. (2024). Implementasi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Dalam Menunjang Pelayanan Publik Masyarakat Di Kecamatan Tambaksari. *Saraq Opat: Jurnal Administrasi Publik*, 6(1), 14–31. <https://doi.org/10.55542/saraqopat.v6i1.833>
- Darwis, A. F., Malik, I., & Haerana. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Informasi Dan Aplikasi Perizinan Berbasis Online Single Submission (Siap Boss) Di Dpmptsp Kabupaten Pinrang. *Journal Unismuh*, 3(4), 1790–1799. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/index>
- Dwanti, J. O., Riadi, S., & Salingkat, S. P. (2025). Inovasi Identitas Kependudukan Digital Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palu. *Journal of Publicnes Studies*, 02(01), 29–36.
- Farhan, Aviery, R. A., & Nielwaty, E. (2024). Kualitas Pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. *SAKAAI : Jurnal Sosial Dan Humaniora*, 01(02), 135–146.
- Firriani, N. I., Sunariyanto, & Abidin, A. Z. (2025). Efektivitas Implementasi Program Aplikasi Identitas Kependudukan Digital ( IKD ) Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan ( Studi Kasus di Desa Kebonwaris Kecamatan Pandaan Kabupaten Pasuruan Provinsi Jawa Timur ). *Jurnal Respon Publik*, 19(1), 83–91.
- Hanjani, N. A., & Bedasari, H. (2025). Pelayanan Pendaftaran Dan Penerbitan Identitas Kependudukan Digital (IKD) Di Kota Pekanbaru. *Jurnal Niara*, 18(1), 58–73.
- Hartono, T., & Amalia, H. (2024). Inovasi Pelayanan Publik: Studi Difusi Inovasi

**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.

- Penggunaan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Pekanbaru. *Matra. MANTRA PEMBARUAN: Jurnal Inovasi Kebijakan*, 8(2), 117–130. <https://umsi.ac.id/jurnal/index.php/alqisthi/article/view/82>
- Istianto, B. (2011). *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Mitra Wacana Media.
- Lenak, S. M. C., Sumampow, I., & Waworundeng, W. (2021). Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Electronic Government Di Dinas Pendidikan Kota Tomohon. *Jurnal Governance*, 1(1). <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/governance/article/viewFile/36214/33721>
- Mahmudi. (2015). *Manajemen Kinerja Sektor Publik* (edisi keti). UPP STIM YKPN.
- Makmur, & Thahier, R. (2015). *Inovasi dan Kreativitas Manusia*. PT. Refika Aditama.
- Miles., M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2018). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (Edition 4). SAGE Publications,.
- Mirlana, D. E., Sunarso, S., Halim, A., Putra, R., Widyaningsih, A. Z., & Khasanah, U. (2024). Pedampingan Penerbitan Identitas Kependudukan Digital. *Proficio: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 5(2), 420–426.
- Muftikhali, Q. E., & Susanto, T. D. (2017). Kumpulan Model Maturity E-Government: Sebuah Ulasan Sistematis. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 4(4), 311–317. <https://doi.org/10.25126/jtiik.201744367>
- Muhammad, N., Fitriani, A., Usulu, E. M., & Mahardhani, A. J. (2024). *Inovasi Dalam Administrasi Publik*. PT Media Penerbit Indonesia.
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2016). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik*. CV Pustaka Setia.
- Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020). Peranan E-Government Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus: Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang). *Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(2).
- Munziroh, Z. Al, Purnamasari, H., Febriantin, K., & Purnamasari, H. (2023). Analisa Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Garut. *Sebatik*, 27(2), 465–471. <https://doi.org/10.46984/sebatik.v26i2.2198>
- Mursyidah, L., & Choiriyah, I. U. (2020). *Manajemen Pelayanan Publik*. UMSIDA Press.
- Pasolong, H. (2016). *Metode Penelitian Administrasi Publik* (cetakan 3). Alfabeta.
- Prabowo, H., Suwanda, D., & Syafri, W. (2022). *Inovasi Pelayanan Pada Organisasi Publik* (P. R. Rosdakarya (Ed.)).

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.

- Prabowo, H., Syafri, W., & Suwanda, D. (2022). *Inovasi Pelayanan Melalui Mal Pelayanan Publik*. CV Bimedia Pustaka Utama Jln.
- Putra, F. P., Suherman, A., & Firdayani, F. (2023). Inovasi Pelayanan E-Ktp Berbasis Aplikasi Identitas Kependudukan Digital Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang. *Birokrasi Dan Pemerintahan Daerah*, 5(2), 328–338.
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Refelino, M. A. P. J., Tojiri, M. Y., Siagian, V., Nugraha, N. A., & Sardjana Orba Manullang, Marto Silalahi Devi Yendrianof, Anggri Puspita Sari, Made Nopen Supriadi Marlynda Happy Nurmatalita Sari, S. B. (2020). *Pelayanan Publik* (cetakan 1). Yayasan Kita Menulis.
- Rahmawati, L., Arlan, A. S., & Urahmah, N. (2024). Implementasi Identitas Kependudukan Digital (Iktd) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Jurnal Kebijakan Publik*, 1(1).
- Ramadhani, K. P. D., & Prakoso, C. T. (2025). *Difusi Inovasi Aplikasi IKD oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda*. 6(3), 1841–1851.
- Ramadhania, A., Muradi, ;, & Sutisna, ; Jajang. (2023). E-Government Pemerintah Provinsi DKI Jakarta Melalui Aplikasi Jakarta Kini (Jaki) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Tahun 2022. *NeoRespublica : Jurnal Ilmu Pemerintahan Penerapan*, 5(1), 29–48.
- Ridfan, Haerul, Sakawati, H., & Yamin, M. N. (2024). Analisis Penerapan E-Government Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Tallo Kota Makassar. *Jurnal Governance and Politics*, 4(1).
- Rogers, E. M. (2017). *DIFFUSION OF INNOVATIONS* (3rd Ed.). THE FREE PRESS. <https://doi.org/10.4324/9781315263434-16>
- Rusdiana, H. . (2014). Konsep inovasi pendidikan. *Pustaka Setia*, 187. <https://etheses.uinsgd.ac.id/8787/1/Buku Konsep Inovasi Pendidikan.pdf>
- Rusydi, M., & Mashur, D. (2024). Implementasi Kebijakan Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. *Journal of Research and Development on Public Policy*, 3(3), 189–198. <https://doi.org/10.58684/jarvic.v3i3.166>
- Saefullah, A. D. (2014). *Pelayanan Publik dalam Perspektif Islam*. Universitas Islam Bandung Press.
- Sahir, S. H. (2021). *Metodologi Penelitian* (Cetakan 1). PENERBIT KBM INDONESIA.
- Salopah, Purnamasari, I., & Ramdani, F. T. (2023). Implementasi Program Identitas Kependudukan Digital Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor. *Karimah Tauhid*, 3, 4761–4775.

**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.

- Setijaningrum, E. (2009). *Inovasi Pelayanan Publik* (Vol. 16, Issue 2). PT. Media Aksara Globalindo.
- Sinambela, L. P. (2019). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Bumi Aksara.
- Sugiono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabetta CV.
- Sugiono. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif (Untuk penelitian yang bersifat eksploratif, interpretif, interaktif, dan konstruktif)* (cetakan ke). Penerbit Alfabetta.
- Syamsuddin, N., Simbolon, G. A. H., Surni, Gani, R. A., Bugis, H., Guntur, M. M. T. M., Maulidah, S., Taufik, M., Prest, M. R., & Pitri, N. A. D. (2023). *Dasar-Dasar Metode Penelitian Kualitatif* (Cetakan pe). Yayasan Hamjah Diha.
- Tasyah, A., Septiya, Putri, S. J., Fernanda, R. A., & Azani, P. C. (2021). Best practice kebijakan e-government dalam mengimplementasikan pelayanan publik di era new normal. *Jurnal Studi Ilmu Sosial Dan Politik*, 1(1), 21–33. <https://doi.org/10.35912/jasispol.v1i1.163>
- Wirayuda, S., & Zainal. (2024). Strategi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Dalam Penerapan Aplikasi Kartu Tanda Penduduk Dikecamatan Sail. *Jurnal Mahasiswa Pemerintahan*, 1(4).
- Yanuar, R. M. (2019). Kemudi: Jurnal Ilmu Pemerintahan | 1. *Ilmu Pemerintahan*, 04(01), 2. <https://doi.org/10.31629/kemudi.v4i1.1335>
- Yunita, J., & Rany, N. (2021). *Metodologi Penelitian Kualitatif Bidang Kesehatan*. CV. Global Aksara Pers.
- Zainurrochim, A., & Nurdiani, T. W. (2024). Penerapan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (Ikd) Pada Public Service Di Kecamatan Pakis. *BESIRU: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 1(7), 387–393. <https://doi.org/10.62335/gavan358>

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 1****Draft pertanyaan wawancara dengan Petugas Disdukcapil Kota Pekanbaru**

Apa keuntungan yang dapat dirasakan dalam penerapan IKD ini dari segi waktu dan juga biaya jika dibandingkan dengan sebelum adanya IKD?

Bagaimana cara Disdukcapil kota pekanbaru dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap penggunaan aplikasi IKD?

Apakah aplikasi IKD ini lahir karna kebutuhan mendesak dari masyarakat itu sendiri yang mengharuskan pemerintah untuk menciptakan aplikasi ini bu?

4. Apakah aplikasi ini hadir sebagai salah satu solusi terkait tantangan dan masalah yang terjadi pada proses layanan yang ada?

5. Apakah ada sosialisasi dan panduan penggunaan yang dapat dipahami oleh masyarakat terkhususnya bagi masyarakat yang kurang mengerti penggunaan teknologi?

6. Jika ada, seberapa sering sosialisasi dilakukan sampai saat ini? Dan panduan penggunaan seperti apa yang digunakan tersebut

Apakah ada tantangan atau kendala yang dihadapi oleh petugas Disdukcapil Kota Pekanbaru khususnya petugas yang menangani IKD dalam memberikan pelayanan mengenai aplikasi IKD? dan bagaimana upaya yang dilakukan petugas dalam menghadapi tantangan tersebut?

Dalam penerapan IKD ini, apakah sarana dan prasarana seperti komputer, jaringan maupun teknologi lainnya di Disdukcapil Kota Pekanbaru sudah memadai untuk keberlangsungan penerapan aplikasi tersebut?

Sebelum masyarakat menggunakan aplikasi ini apakah ada simulasi atau uji

**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.

- coba agar masyarakat dapat mencoba fitur-fitur IKD yang membantu masyarakat untuk lebih memahami penggunaannya secara menyeluruh?
10. Apakah penerapan aplikasi IKD sebelumnya ada proses uji coba terlebih dahulu kepada seluruh petugas di Disdukcapil Kota Pekanbaru?
  11. Lalu bagaimana respon dari masyarakat pekanbaru pada awal penerapan aplikasi IKD? Apakah masyarakat mampu beradaptasi lebih cepat terhadap perubahan yang semula konvensional menjadi digital?
  12. Apa hasil nyata dari penggunaan aplikasi IKD yang dapat dirasakan langsung oleh masyarakat?
  13. Apakah ada media atau sarana yang digunakan oleh disdukcapil dalam menunjukkan tingkat keberhasilan penerapan aplikasi ikd ini? Jika ada, apakah ada bukti lampiran, dokumen, atau hal lainnya yang dapat dilihat? baik perkembangannya ataupun keberhasilan IKD sampai saat ini?
  14. Apakah fitur yang tersedia pada aplikasi sudah lengkap atau perlu adanya penambahan fitur-fitur layanan dalam aplikasi ini yang sekiranya akan lebih dibutuhkan oleh masyarakat?

**Draft pertanyaan wawancara dengan masyarakat**

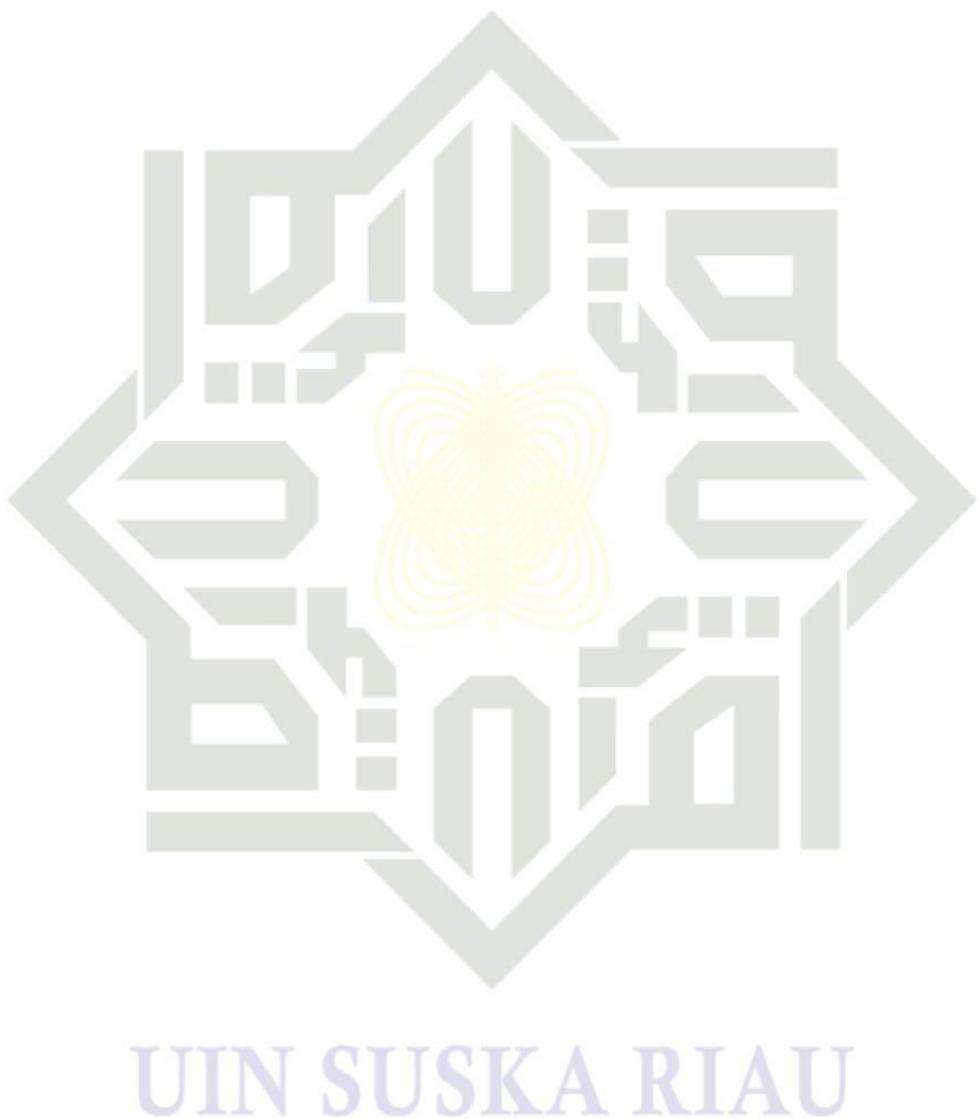
1. Apa saja manfaat serta keuntungan yang dapat dirasakan ketika menggunakan aplikasi IKD dibandingkan dengan KTP fisik?
2. Apakah ada kesulitan yang rasakan saat proses pengaktivasian hingga saat menggunakan aplikasi ini?
3. Apakah sejauh ini masih terdapat kebingungan dalam penggunaan aplikasi ini?
4. Sebelum menggunakan aplikasi ini, apakah ada petunjuk yang dilihat terlebih

- 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 milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

dahulu atau langsung meminta bantuan kepada petugas di Disdukcapil?  
5. Jika ada keluarga, kerabat, atau teman yang ingin mengetahui tentang aplikasi ini, apakah Ibu merasa mampu menjelaskan kepada mereka mengenai langkah-langkah dalam menggunakan aplikasi tersebut?



**Dokumentasi wawancara****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.



*Keterangan: Wawancara dengan ibu Imelda Samir selaku Kepala Seksi Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan*



*Wawancara dengan bapak Zilabror selaku Petugas 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.



*Keterangan: wawancara dengan saudara Fadhilah selaku masyarakat pengguna IKD*



*Keterangan: wawancara dengan ibu Istiqomah selaku masyarakat pengguna 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.



Keterangan: wawancara dengan saudara George selaku masyarakat pengguna IKD



Keterangan: wawancara dengan Bapak Hermanto selaku masyarakat pengguna IKD