

**PENERAPAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK
MELALUI APLIKASI IDENTITAS KEPENDUDUKAN
DIGITAL (IKD)
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
KABUPATEN OGAN ILIR**

SKRIPSI



**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan
Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1
Ilmu Administrasi Publik**

**Diajukan Oleh:
Reka Arliza
NIM. 07011182025004**

Dosen Pembimbing : Drs. Mardianto M. Si

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
INDRALAYA
2024**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

PENERAPAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK
MELALUI APLIKASI IDENTITAS KEPENDUDUKAN
DIGITAL (IKD)
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
KABUPATEN OGAN ILIR

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian
Persyaratan dalam Menempuh Derajat
Sarjana S-1 Ilmu Administrasi Publik

Oleh :

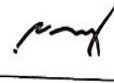
Reka Arliza
NIM. 07011182025004

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing, 30 Januari 2024


Pembimbing

Tanda Tangan

Drs. Mardianto M. Si
NIP. 196211251989121001



Mengetahui,
Ketua Jurusan



Dr. M. Nur Badiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

PENERAPAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL (IKD) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN OGAN ILIR

Skripsi

Oleh :

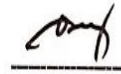
Reka Arliza
NIM. 0701182025004

Telah dipertahankan di depan penguji
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat
Pada tanggal, 21 Maret 2024

Pembimbing :

Tanda Tangan

1. Drs. Mardianto M. Si
NIP. 196211251989121001



Penguji :

Tanda Tangan

1. Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001



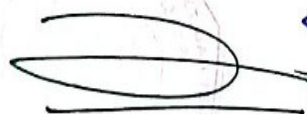
2. Aulia Utami Putri, S.I.P., M.Si.
NIP. 199508142019032020



Mengetahui,

Dekan FISIP UNSRI,

Ketua Jurusan
Ilmu Administrasi Publik,



Prof. Dr. Alfitri, M.Si
NIP. 196601221990031004



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Reka Arliza

Nim : 07011182025004

Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi yang berjudul “Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dimas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir” ini adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang pencegahan dan penanggulangan Plagiat di perguruan tinggi. Apabila dikemudian hari, ada pelanggaran yang ditemukan dalam skripsi ini dan/atau ada pengaduan dari pihak lain terhadap keaslian karya ini, saya bersedia menanggung sanksi yang dijatuhkan kepada saya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sungguh-sungguh tanpa paksaan dari pihak manapun.

Yang membuat pernyataan

Palembang, Februari 2024



Reka Arliza

NIM. 07011182025004

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Allah tidak membebani seseorang melainkan dengan kesanggupannya”

(Q.S Al-Baqarah : 286)

“ Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja kerasm(untuk urusan yang lain) ”

(Q.S Al- Insyirah : 6-7)

“Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja lelah-lelah itu. Lebarakan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan, mungkin tidak akan selalu lancar. Tapi, gelombang-gelombang itu yang nanti bisa kau ceritakan”

(Boy Candra)

Atas Ridoh Allah SWT, Skripsi ini saya Persembahkan untuk :

1. Kedua orang tua saya, bapak Umarzuki dan ibu Merianti orang yang hebat yang selalu menjadi penyemangat saya sebagai sandaran terkuat dari kerasnya dunia. Yang tidak henti-hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta dan memberikan motivasi, Terimakasih telah berjuang untuk kehidupan saya. Terimakasih atas semuanya berkat do'a dan dukungan bapak dan ibu saya bisa berada dititilk ini.
2. Adik saya tercinta Dika Setiawan
3. Seluruh dosen dan pegawai FISIP UNSRI
4. Sahabat seoerjuangan yang selalu ada buat saya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu
5. Teman-teman seperjuangan Administrasi Publik 2020
6. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
7. Almamater Universitas Sriwijaya

ABSTRAK

Penerapan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir diharapkan memberikan peningkatan di pelayanan publik yang menjadi salah satu inovasi yang diberikan pemerintah pusat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang didukung oleh teknologi informasi. Namun Persentase dari Aktivasi Identitas Kependudukan Digital Kabupaten Ogan Ilir belum mencapai target masih sangat jauh dari yang diharapkan yakni 25% dari jumlah wajib KTP elektronik. Penelitian ini merujuk pada teori atribut inovasi yang diajukan oleh Everett M. Rogers (1995), yang mengidentifikasi lima atribut inovasi sebagai faktor penentu penerimaan inovasi. Atribut tersebut meliputi *relative advantage* (keuntungan relatif), *compatibility* (kesesuaian), *complexity* (kerumitan), *trialability* (kemungkinan dicoba), dan *observability* (kemudahan diamati). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan memanfaatkan teknik pengumpulan data melalui wawancara, dokumentasi, dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari penerapan inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir sudah diterapkan tetapi masih belum optimal, dikarenakan masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). Adapun Saran dan rekomendasi dalam penelitian ini adalah untuk memperkenalkan layanan Inovasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) secara lebih luas, sehingga semua layanan dapat diakses melalui platform aplikasi IKD. Selain itu, disarankan untuk meningkatkan upaya sosialisasi dengan mendatangi langsung setiap desa yang ada di Kabupaten Ogan Ilir.


Kata Kunci : Inovasi, Pelayanan Publik, E-Government, Identitas Kependudukan Digital (IKD)

Pembimbing



Dr. Mardianto M.Si
NIP. 196211251989121001

Palembang, Maret 2024
Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya



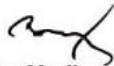
Dr. M. Nur Budiyo, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

ABSTRACT

The implementation of the Digital Population Identity (IKD) application at the Population and Civil Registry Service of Ogan Ilir Regency is expected to provide improvements in public services which is one of the innovations provided by the central government to meet community needs supported by information technology. However, the percentage of Digital Population Identity Activation in Ogan Ilir Regency has not yet reached the target, it is still very far from what was expected, namely 25% of the number of mandatory electronic KTPs. This research refers to the innovation attribute theory proposed by Everett M. Rogers (1995), which identified five innovation attributes as determining factors for acceptance of innovation. These attributes include relative advantage, compatibility, complexity, triability, and observability. The method used in this research is descriptive qualitative using data collection techniques through interviews, documentation and observation. The research results show that the implementation of public service innovation through the Digital Population Identity (IKD) application at the Ogan Ilir Regency Population and Civil Registry Service has been implemented but is still not optimal, because there are still people who do not know about the Digital Population Identity (IKD) application. The suggestions and recommendations in this research are to introduce the Digital Population Identity Innovation (IKD) service more widely, so that all services can be accessed via the IKD application platform. Apart from that, it is recommended to increase outreach efforts by visiting each village in Ogan Ilir Regency directly.

Keywords: Innovation, Public Services, E-Government, Digital Population Identity (IKD)

Advisor



Drs. Mardianto M.Si

NIP. 196211251989121001

**Palembang, March 2024
Head of the Public Administration Department
Faculty of Social Science and Political Science
Sriwijaya University**



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA

NIP. 196911101994011001

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, atas berkat rahmat dan karunia-Nya penulis masih diberikan kesehatan dan kesempatan untuk dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir”. Shalawat beriring salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat dan pengikut-Nya hingga akhir zaman. Skripsi ini diselesaikan sebagai salah satu persyaratan untuk menempuh derajat pendidikan strata satu (S1) Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

Dalam proses penyelesaian skripsi ini penulis banyak menerima bantuan, dukungan serta doa dari semua pihak, untuk itu dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Allah SWT yang selalu memberikan kesehatan kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan penelitian ini.
2. Muhammad SAW sebagai nabi utusan allah yang telah memberikan petunjuk.
3. Kedua orang tuaku tercinta Ayah Umarzuki dan Ibu Merianti yang selalu mendukung, memberikan doa serta semangat yang tiada henti.
4. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
5. Bapak Dr. Muhammad Nur Budiyanto, S.Sos.,MPA selaku Ketua Jurusan Ilmu Adminnstrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas SriwijayaPeriode 2022-2026.
6. Bapak Januar Eko Aryansah, S.IP., M.Si selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
7. Bapak Drs. Mardianto M.Si selaku Pembimbing Akademik dan Dosen Pembimbing Skripsi yang sudah memberikan masukan dan arahan selama perkuliahan ini.

8. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen, Staf dan Pegawai Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya yang sudah membantu selama ini.
9. Mba Ita sebagai admin jurusan Ilmu Administrasi Publik yang selalu memberikan kelancaran dalam proses mengerjakan skripsi.
10. Saudara- saudaraku : Dika Setiawan dan seluruh keluarga besarku yang selalu memberikan bantuan dan dukungan untukku.
11. Sahabat Seperjuanganku yang ada buatku yang tidak bisa ku sebutkan satu persatu terimakasih karena memberikan semangat, dukungan, motivasi serta kritikan kepada saya.

Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir dalam menambah wawasan, bahan evaluasi dan pengaturan. Akhir penulisan skripsi ini jika terdapat kekurangan penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang bersifat membangun sehingga menjadi perbaikan untuk skripsi ini kedepannya. Atas segala bantuan dan perhatiannya saya ucapkan terimakasih.

Indralaya, Februari 2024



Reka Arliza

07011182025004

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
DAFTAR SINGKATAN	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
BAB II.....	Error! Bookmark not defined.
TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1 Landasan Teori.....	Error! Bookmark not defined.
2.2 Pelayanan Publik	Error! Bookmark not defined.
3.1 Inovasi.....	Error! Bookmark not defined.
4.1 E-Government	Error! Bookmark not defined.
5.1 Aplikasi Identitas Kependudukan Digital....	Error! Bookmark not defined.
6.1 Teori yang digunakan dalam Penelitian	Error! Bookmark not defined.
7.1 Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
8.1 Kerangka Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III.....	Error! Bookmark not defined.

METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1 Jenis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2 Definisi Konsep	Error! Bookmark not defined.
3.3 Fokus Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.1 Jenis dan Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
5.1 Informan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
6.1 Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
6.1 Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
BAB IV	11
HASIL DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.2 Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir	Error! Bookmark not defined.
4.3 Tugas dan Jabatan Struktural Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Error! Bookmark not defined.
4.4 Struktur Organisasi	Error! Bookmark not defined.
4.5 Sumber Daya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Error! Bookmark not defined.
A. Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir	Error! Bookmark not defined.
1. Relative advantage atau keuntungan relatif	Error! Bookmark not defined.
2. compatibility atau kesesuaian	Error! Bookmark not defined.
3. Complexity atau kerumitan	Error! Bookmark not defined.
4. Triability atau kemungkinan dicoba	Error! Bookmark not defined.
5. Observability atau kemudahan diamati	Error! Bookmark not defined.
4.4 Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
B. Hambatan dalam penyelenggaraan Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir	Error! Bookmark not defined.
BAB V	Error! Bookmark not defined.
PENUTUP	Error! Bookmark not defined.
5.1. Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
5.2. Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	11

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Fitur-fitur yang tersedia di aplikasi IKD	4
Tabel 1.2 Aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Ogan Ilir Periode Januari-September 2023	5
Tabel 2.1 Menu Layanan Aplikasi IKD.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.1 Fokus Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.1 Jumlah Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.2 Jumlah Pegawai Berdasarkan Golongan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.3 Data informasi penelitian tentang Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD)....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.4 Matrik Hasil dan Temuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Gambar Logo Aplikasi IKD	4
Gambar 1.2 Komentar pengguna aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD)	6
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.1 Lambang Kabupaten Ogan Ilir	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.2 Struktur Organisasi	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.3 Sarana dan Prasarana penerapan inovasi pelayanan	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.4 Media sosial dan website penyaluran informasi aplikasi IKD ...	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.5 Tampilan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD)	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi Wawancara Dengan Informasi.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 2 Pedoman wawancara	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 3 SK Skripsi.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 4 Surat Izin Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 5 Kartu Bimbingan Skripsi	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 6 Lembar Perbaikan Ujian Komprehensif	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 7 Balasan Surat Izin Penelitan	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 8 Balasan Surat Izin Penelitan	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 9 SOP Identitas Kependudukan Digital (IKD).....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR SINGKATAN

IKD	: Identitas Kependudukan Digital
KK	: Kartu Keluarga
KTP-E	: Karu Tanda Penduduk Elektronik
Disdukcapil	: Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era 5.0 Perkembangan teknologi informasi berlangsung dengan cepat dan digitalisasi telah memengaruhi hampir semua aspek kehidupan, termasuk sektor pemerintahan. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatur hukum yang mengatur hubungan antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik. Regulasi ini dirancang untuk menciptakan kerangka hukum yang jelas dalam hal hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan semua pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik adalah layanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik dalam hal ini adalah suatu pemerintahan. Dalam pemerintahan, pihak yang memberikan pelayanan adalah aparatur pemerintahan beserta segenap kelengkapan kelembagaannya. Pelayanan publik merupakan suatu keharusan bagi warga negara atau pemerintahan untuk melayani warga negaranya. Menurut Turahmawati dalam (Rohman dalam Lestari dkk, 2015:1).

Tujuan utama dari pengaturan pelayanan publik ini adalah untuk memastikan terciptanya sistem pelayanan publik yang sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola yang baik dalam pemerintahan dan korporasi. Hal ini bertujuan agar penyelenggaraan pelayanan publik dapat mematuhi aturan dan perundang-undangan yang berlaku, serta memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat dalam menerima pelayanan publik.

Pelayanan prima pada sektor pelayanan publik senantiasa dituntut untuk melakukan inovasi guna mendorong instansi meningkatkan kinerja dan mulai memperbaiki standar prosedur, persyaratan, waktu dan biaya pelayanan dengan beralih ke sistem digitalisasi. Menurut Setijaningrum, perlu dilakukan terobosan baru dalam pelayanan publik berupa inovasi. (Gamaputra et al., 2022)

Salah satu dampak globalisasi yang paling signifikan terhadap masyarakat modern adalah kemajuan teknologi informasi. Hal ini meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang lebih jelas, efisien, dan efektif. Mereka juga berharap pemerintah akan mempermudah akses ke informasi, terutama yang berkaitan dengan urusan pemerintah. Oleh karena itu, pemerintah harus menerapkan prinsip tata kelola yang baik yang sering disebut sebagai *good governance*.

Penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi dalam administrasi kependudukan merupakan sebuah keniscayaan mengingat pentingnya peran teknologi ini. Peran penting tersebut semakin terasa ketika dikonsepsikan sebagai suatu produk atau jasa dimana teknologi tidak hanya sekedar benda fisik, namun juga merupakan suatu aktivitas, mekanisme kerja atau prosedur kerja serta pengetahuan yang diperlukan untuk mengembangkan dan menerapkan alat dan metode tertentu untuk menghasilkan keluaran (output). Menurut Pemerintahan et al., 2023 dalam (Akadun, 2009:114).

Inovasi berbasis pelayanan publik ini sejalan dengan adanya Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Perpres SPBE) Peraturan ini bertujuan untuk mendorong dan mengatur

penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam berbagai aspek pemerintahan di seluruh tingkatan, mulai dari pusat hingga daerah. Dengan menerapkan sistem pemerintahan berbasis elektronik, diharapkan proses pelayanan publik dan pengelolaan administrasi pemerintahan dapat lebih efisien, transparan, dan akuntabel.

Kelangkaan blanko KTP-el pada dasarnya telah berlangsung sejak lama dan bukan hanya dialami oleh Kabupaten Bandung melainkan juga dialami di daerah lain di Indonesia. Fakta tersebut menjadi salah satu pertimbangan bagi pemerintah, dalam hal ini Kemendagri untuk menetapkan kebijakan identitas kependudukan digital yang tertuang dalam bentuk Permendagri Nomor 72 Tahun 2022 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blanko Kartu Tanda Penduduk Elektronik serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital.

Masih terdapat ketidaksesuaian dalam praktik pelayanan publik dengan kebutuhan dan tuntutan masyarakat, terutama mengingat perubahan yang terjadi dalam masyarakat. Permasalahan umum dalam penyelenggaraan birokrasi pelayanan mencakup kecepatan dan kompleksitas yang berlebihan, antrian yang panjang, jarak yang jauh untuk mengakses layanan, keberadaan calo dan praktik pungutan ilegal, kekurangan sumber daya manusia, kurangnya blanko pada saat pengurusan dokumen administrasi kependudukan, kurangnya disiplin pegawai, dan kekurangan fasilitas dan infrastruktur.

Gambar 1.1

Gambar Logo Aplikasi IKD



Sumber : Internet Play store

Penerapan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) diharapkan bisa memberikan peningkatan di ruang lingkup pelayanan publik menjadi salah satu inovasi untuk mencukupi kebutuhan masyarakat dalam rangka untuk mengakselerasi layanan publik yang didukung oleh teknologi informasi yang kompleks untuk membuat aplikasi ini bekerja secara efisien. Berikut ini fitur-fitur yang ada di aplikasi IKD sebagai berikut :

Tabel 1.1
Fitur-fitur yang tersedia di aplikasi IKD

No	Menu Layanan
1.	Kartu Keluarga Digital
2.	Ktp E Digital
3.	Vaksin Covid-19
4.	NPWP
5.	SIM
6.	Daftar pemilihan tetap 2024
7.	Informasi BKN

Sumber: Aplikasi Identitas Kependudukan Digital

Masalah dalam menerapkan layanan publik melalui aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) belum mencapai tingkat optimal karena masih terdapat keluhan dari masyarakat. Salah satu keluhan utama adalah kurangnya sosialisasi yang merata mengenai prosedur pengajuan dokumen secara online, sehingga banyak masyarakat yang masih tidak paham. Selain itu, daerah-daerah terpencil dan terisolasi juga memiliki sejumlah warga yang belum memiliki

pengetahuan mengenai aplikasi IKD. Masih ada sebagian masyarakat yang belum memiliki ponsel berbasis Android, sehingga mereka tidak dapat mengakses layanan ini. Kendala jaringan di daerah dengan sinyal yang lemah juga menjadi hambatan serius dalam proses pengajuan dokumen. Masalah lainnya adalah padamnya listrik yang sering terjadi, yang juga mempengaruhi konektivitas jaringan dan memperlambat proses pengajuan yang sudah dilakukan oleh masyarakat.

Tabel 1.2
Aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Ogan Ilir
Periode Januari-September 2023

No	Bulan	Jumlah Aktivasi IKD
1.	Januari 2023	467
2.	Februari 2023	259
3.	Maret 2023	342
4.	April 2023	1.294
5.	Mei 2023	5.856
6.	Juni 2023	5.337
7.	Juli 2023	6.031
8.	Agustus 2023	4.636
9.	September 2023	3.321
Jumlah Keseluruhan 2023		27.543

Sumber : Dinas kependudukan dan catatan sipil Ogan Ilir, Periode Januari-September 2023

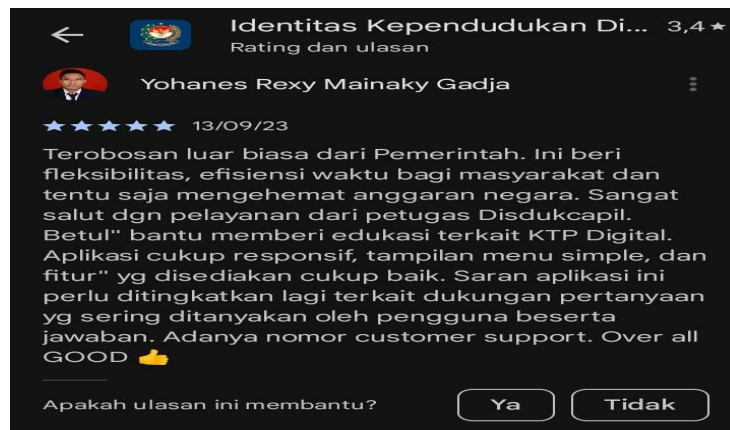
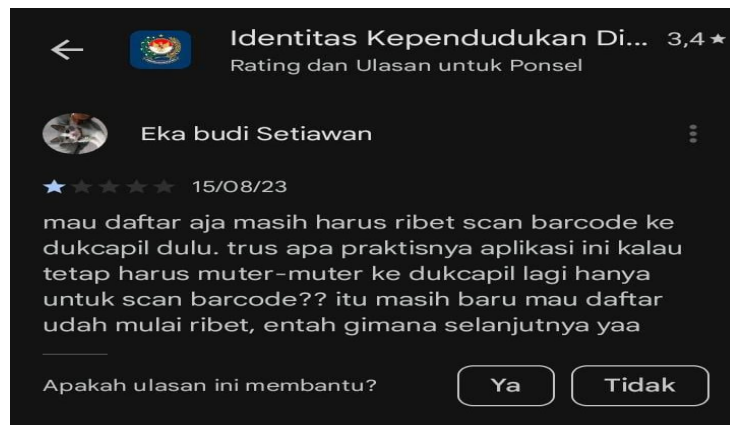
Berdasarkan Tabel 1.2 diambil pada tanggal 28 November 2023 Data dari Dinas kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Ogan Ilir pada Januari-Juni 2023 yang mengaktifkan akun Identitas Kependudukan Digital (IKD) di kabupaten Ogan Ilir berjumlah 27.543 jiwa. Sedangkan jumlah penduduk Kabupaten Ogan Ilir sampai dengan 30 Juni 2023 sejumlah 434.945 jiwa. dengan wajib KTP elektronik 309.623 jiwa. Jika penduduk yang mengaktifkan 27.543 jiwa. maka persentase aktivasi IKD baru tercapai 0,08%. Persentase tersebut

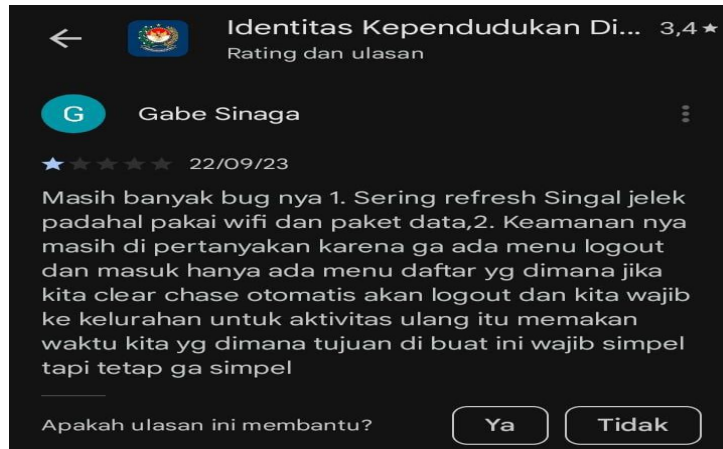
masih sangat jauh dari yang diharapkan yakni 25 % dari jumlah wajib KTP elektronik.

Berikut ini beberapa komentar masyarakat mengenai Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Play Store dimana terdapat masyarakat yang berkomentar negatif dan positif mengenai aplikasi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD).

Gambar 1.2

Komentar pengguna aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD)





Sumber: Internet Play Store

Sistem Identitas Kependudukan Digital (IKD) bertujuan untuk meningkatkan layanan informasi publik, namun masih terdapat masalah dengan hardware dan software yang buruk, yang menghambat akses dan respon sistem aplikasi. Komentar pengguna di Google Playstore menunjukkan bahwa layanan masih kurang.

Penerapan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) bahwasanya pelayanan masih ber teleh-teleh masyarakat yang ingin melakukan permohonan pengurusan dan pembuatan KTP digital harus datang langsung ke dukcapil untuk mengaktifkan Scan QR salah satu akun bernama Eka budi Setiawan berkomentar “Daftar saja masih harus ribet scan barcode ke dukcapil dulu, terus apa praktisnya aplikasi ini kalau tetap harus muter-muter ke dukcapil lagi hanya untuk scan barcode, itu masih baru mau daftar udah mulai ribet, terus gimana selanjutnya ya”
(*Sumber: Internet Play Store*).

Terdapat permasalahan jaring yang sering eror itu disampaikan oleh akun yang bernama Gabe Sinaga dia mengatakan “sering refresh Sinyal jelek padahal pakai wifi dan paket data, Keamanan nya masih dipertanyakan karena ga ada

menu logout dan masuk hanya ada menu daftar yg dimana jika kita clear cache otomatis akan logout dan kita wajib ke kelurahan untuk aktivitas ulang itu memakan waktu kita yg dimana tujuan dibuat ini wajib simpel tapi tetap ga simpel” (Sumber: Internet Play Store).

Topik penelitian tentang inovasi dalam layanan administrasi kependudukan menjadi subjek yang menarik bagi sejumlah peneliti yang ingin menulisnya dari beragam perspektif yang berbeda. Beberapa peneliti telah memeriksa inovasi dalam layanan administrasi kependudukan dari sudut pandang yang berbeda. Sebagai contoh, seorang peneliti (Rohadatul, 2023) fokus pada aspek-aspek kualitas pelayanan elektronik, seperti kemudahan penggunaan, desain situs web/aplikasi, keandalan sistem, ketersediaan sistem, privasi, responsivitas, dan empati, menggunakan metode kualitatif. Sementara itu, peneliti lain (Rahmawati, 2021) memeriksa inovasi dari perspektif tipologi inovasi menurut Mulgan and Alburry, yang mencakup inovasi produk, inovasi proses, inovasi metode layanan, strategi, dan inovasi sistem, dengan menggunakan metode kualitatif. Ada juga yang melihatnya dari teori George Edward III yang terdapat empat indikator pengaruh yakni komunikasi, sumberdaya, disposisi, dan struktur birokrasi dengan metode kualitatif (Natasya, 2023).

Namun penulis melihat dari inovasi pelayanan administrasi kependudukan dari aspek penerapan Inovasi pelayanan publik yaitu keuntungan relatif (*relative advantage*), kesesuaian (*compatibility*), kerumitan (*complexity*), kemungkinan dicoba (*triability*), dan kemudahan diamati (*observability*). Dengan menggunakan teori Everett M. Rogers dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif.

Dilihat dari permasalahan yang terjadi penulis tertarik melakukan penelitian, dikarenakan ingin mengetahui dan mengukur sejauh mana penerapan inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir. Dari penjelasan diatas, itulah merupakan gambaran dari latar belakang penelitian ini yang berjudul **“Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang diatas, rumusan masalahnya adalah:

- 1.2.1 Bagaimana Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir?
- 1.2.2 Apa Faktor-faktor Penghambat Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan Latar Belakang dan rumusan masalahnya Penelitian ini bertujuan untuk :

- 1.3.1 Mengetahui Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir

- 1.3.2 Mengetahui Faktor-faktor Penghambat Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini dapat memberikan suatu sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu pengetahuan terutama dalam bidang ilmu administrasi publik

1.4.2 Manfaat Praktis

Sebagai suatu pertimbangan dan juga sumbangan pemikiran bagi Pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir

DAFTAR PUSTAKA

- Aldiansyah, M. F., & Winarsih, A. S. (2022). Inovasi Pelayanan KTP Elektronik Melalui Aplikasi Temanggung Gadem pada Masa Pandemi COVID-19. *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 21(1), 14–30. <https://doi.org/10.35967/njip.v21i1.272>
- Annisa Zulfa Rohadatul, Nurlukman, A. D., Arif Ginanjar Suryatman, & Toddy Aditya. (2023). Inovasi Sistem Pelayanan Publik Aplikasi Sobat Dukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara ASIAN (Asosiasi Ilmuwan Administrasi Negara)*, 11(1), 56–68. <https://doi.org/10.47828/jianaasian.v11i1.141>
- Anyar, K. G., & Generation, K. N. (2023). *INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI APLIKASI KLAMPID NEW GENERATION (KNG) BAGI RT RINTISAN KALIMASADA (STUDI DI KELURAHAN RUNGKUT TENGAH KECAMATAN GUNUNG ANYAR Fakultas Ilmu Administrasi , Universitas Dr . Soetomo Surabaya Email : rosol.1(2), 99–110.*
- Asri B. (2020). Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Pada Era Covid-19 Di Kota Cimahi Provinsi Jawa Barat. *VISIONER: Jurnal Pemerintahan Daerah Di Indonesia*, 12(4), 695–712. <https://doi.org/10.54783/jv.v12i4.330>
- Cahyaningrum, A., & Ardhian Nugroho, R. (2019). Inovasi Pelayanan melalui Aplikasi “Dukcapil Dalam Genggaman” oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta. *Publikauma: Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 7(2), 103. <https://doi.org/10.31289/publika.v7i2.2999>
- Gamaputra, G., Rosalia, N. A., Khoirunisa, K., & Kusyeni, R. (2022). Penerapan Standar Pelayanan Publik Melalui Aplikasi SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo) Di Kantor Kelurahan Celep. *Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 5(2), 81–96. <https://doi.org/10.31334/transparansi.v5i2.2662>
- Halim, F. R., Astuti, F., & Umam, K. (2021). Implementasi Prinsip Agile Governance Melalui Aplikasi PIKOBAR di Provinsi Jawa Barat. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 7(1), 48–67.
- Kartika, D. F., & Oktariyanda, T. A. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Poedak (Pelayanan Online Pendaftaran Adminisitrasi Kependudukan) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. *Publika*, 245–260. <https://doi.org/10.26740/publika.v10n1.p245-260>
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik Yogyakarta: Pembaruan*
- Maysara, M., & Asari, H. (2021). Inovasi Pelayanan Publik melalui Sistem Aplikasi Potensi Investasi (Siapi) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 3(September), 215–226. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v3i3.290>
- Pemerintahan, I., Negeri, D., Ir, J., & Km, S. (2023). *IMPLEMENTASI IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL DI KABUPATEN BANDUNG Restu Widyo Sasongko Konstitusi mengatur bahwa negara pada dasarnya berkewajiban*

- untuk adalah catatan penduduk , yang merupakan arsip yang benar diberikan oleh organisasi pelaksana yang memi. 5(April), 69–86.
- Permana, I., & Izzati, U. (2020). Inovasi Pelayanan Kesehatan Publik Berbasis e-Government (Studi Kasus: Inovasi Ayo Ceting di Puskesmas Andalas). *JESS (Journal of Education on Social Science)*, 4(1), 25. <https://doi.org/10.24036/jess.v4i1.255>
- Rachmat, I., Rostyaningsih, D., & Lestari, H. (n.d.). *INOVASI PELAYANAN KIA SECARA ONLINE MELALUI APLIKASI SI D ' NOK DI DISPENDUKCAPIL KOTA SEMARANG*.
- Rahmawati, M. P., & Fatchuriza, M. (2021). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Genggaman (Pak Dalman) Berbasis Aplikasi Di Kabupaten Kendal. *AS-SIYASAH: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 6(2), 28. <https://doi.org/10.31602/as.v6i2.5647>
- Rogers, E. M. (1995). *Diffusion of Innovations, Fourth Edition. In Elements of Diffusion*. Saksono,
- Saefullah. (1999). Konsep dan Metode Pelayanan Umum yang Baik, dalam Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Sumedang: FISIP UNPAD.
- Setyawan, I. A., & Rahmawati, A. (2023). Analisis Implementasi Program Dukcapil Smart Sebagai Inovasi Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul. *Jurnal Agregasi: Aksi Reformasi Government Dalam Demokrasi*, 11(1), 91–110. <https://doi.org/10.34010/agregasi.v11i1.7144>
- Suami, G., Gucialit, P., & Lumajang, K. (2016). *81818-ID-inovasi-pelayanan-publik-studi-pada-pela*. 2(4), 156–161.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tahir, A. (2015).
- Tui, F., Ilato, R., & Katili, A. (2022). *Inovasi Pelayanan Publik Melalui E-Government*. IX(1), 254–263.
- Turahmawati, L., & Suryani, E. (2022). PUBLIC SERVICE INNOVATION BASED ON e-OPen APPLICATION AT DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA BEKASI. *KYBERNAN: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 13(1), 23–32. <https://doi.org/10.33558/kybernan.v13i1.4527>

Peraturan Undang-undang

- Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 Tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blangko Kartu Tanda Penduduk Elektronik Serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatur hukum yang mengatur hubungan antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik.
- Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.
- Instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003 Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.

Instruksi Presiden no. 6 Tahun 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika).

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 58 Tahun 2002 Tentang Pengelompokan Jenis Pelayanan Publik Secara Umum.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang asas-asas pelayanan publik.

Internet

<https://dukcapil.oganilirkab.go.id/mengenal-ikd-identitas-kependudukan-digital> (Diakses pada tanggal 20 November 2023)