



Inovasi Pelayanan dalam Penerbitan KTP Elektronik (E-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie

Safiatul Haifa^{1*}, Muryali², Depita Kardiati³, Muklir⁴, Lisa Iryani⁵

¹⁻⁵Program Studi Administrasi Publik, Universitas Malikussaleh, Indonesia

*Penulis Korespondensi: Safiatul.220210168@mhs.unimal.ac.id

Abstract. Population administration services are an essential component of public service delivery, as they are directly related to the fulfillment of citizens' administrative rights. Along with the increasing number of residents eligible for electronic identity cards (e-KTP) in Pidie Regency, the Department of Population and Civil Registration is required to provide more effective, efficient, and accessible services. This study aims to analyze service innovation in the issuance of electronic identity cards and examine public readiness to support the implementation of Digital Population Identity (IKD). This study employed a qualitative descriptive approach. Data were collected through observation, interviews, and documentation and analyzed using data reduction, data display, and conclusion drawing techniques. Muluk's Innovation Typology Theory was used to analyze service innovation, while Indrajit's E-Readiness Theory was applied to examine public readiness. The findings indicate that service innovation has been implemented through three dimensions: process innovation, method innovation, and system innovation. These innovations are represented by the Online Population Administration Service (Petaba On), Mobile Outreach Service (Jebol), and Digital Population Identity (IKD). The Jebol program has expanded service accessibility, particularly for residents in remote areas, while the implementation of IKD has increased the number of digital identity activations as part of the digital transformation of population administration services. From the E-Readiness perspective, the community demonstrates adequate technological infrastructure, basic digital literacy, and positive acceptance of service innovation. However, utilization of digital services still requires stronger public outreach, education, and assistance.

Keywords: Digital Population Identity; Electronic Identity Card; Population Administration; Public Service; Service Innovation.

Abstrak. Pemenuhan kebutuhan administrasi kependudukan merupakan bagian penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik karena berkaitan langsung dengan pemenuhan hak administratif masyarakat. Seiring meningkatnya jumlah penduduk wajib KTP di Kabupaten Pidie, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dituntut untuk menghadirkan pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan mudah diakses masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis inovasi pelayanan dalam penerbitan KTP elektronik (e-KTP) serta mengkaji kesiapan masyarakat dalam mendukung implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan teknik reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Analisis inovasi pelayanan mengacu pada teori tipologi inovasi Muluk, sedangkan kesiapan masyarakat dianalisis menggunakan teori E-Readiness Indrajit. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan telah diwujudkan melalui tiga bentuk inovasi, yaitu inovasi proses, inovasi metode, dan inovasi sistem. Inovasi tersebut direalisasikan melalui program Pelayanan Terdepan Administrasi Kependudukan Berbasis Online (Petaba On), Jemput Bola (Jebol), dan Identitas Kependudukan Digital (IKD). Program Jebol mampu meningkatkan jangkauan pelayanan kepada masyarakat, terutama di wilayah yang sulit dijangkau, sedangkan implementasi IKD menunjukkan adanya peningkatan jumlah aktivasi sebagai bagian dari transformasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital. Dari perspektif E-Readiness, masyarakat Kabupaten Pidie telah memiliki kesiapan yang cukup baik dalam aspek infrastruktur teknologi, kemampuan dasar penggunaan teknologi informasi, serta penerimaan terhadap inovasi pelayanan. Namun, pemanfaatan layanan digital masih membutuhkan penguatan sosialisasi, edukasi, dan pendampingan kepada masyarakat.

Kata kunci: Administrasi Kependudukan; E-KTP; Identitas Kependudukan Digital; Inovasi Pelayanan; Pelayanan Publik.

1. LATAR BELAKANG

Kemajuan teknologi informasi yang berlangsung secara cepat, disertai dengan meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan yang praktis, terbuka, dan responsif, mendorong organisasi sektor publik untuk terus melakukan pembaruan dalam penyelenggaraan

pelayanan. Dalam konteks tersebut, inovasi pelayanan publik tidak semata-mata berkaitan dengan penggunaan teknologi, tetapi juga menjadi instrumen strategis bagi pemerintah untuk memperbaiki efektivitas kerja, mengoptimalkan penggunaan sumber daya, memperluas jangkauan pelayanan, serta meningkatkan mutu layanan yang diterima masyarakat. Sejumlah kajian menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan dapat membantu memperpendek waktu penyelesaian layanan, memperluas kesempatan masyarakat memperoleh pelayanan, dan meningkatkan kepuasan pengguna apabila didukung oleh tata kelola organisasi yang memadai serta kesiapan masyarakat dalam menggunakan layanan digital (Maryuni, 2024; Mas'adah & Suwitri, 2024).

Hal tersebut sejalan dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan serta Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 91 Tahun 2021 menjelaskan bahwa inovasi pelayanan publik merupakan terobosan berupa ide kreatif, baik asli maupun hasil adaptasi, yang mampu memberikan manfaat bagi peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat (Amani et al., 2024). Salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki peranan strategis adalah pelayanan administrasi kependudukan, khususnya penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP). Dokumen kependudukan merupakan identitas resmi yang menjadi dasar bagi masyarakat dalam memperoleh berbagai layanan publik. Oleh karena itu, penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan dituntut untuk terus beradaptasi melalui inovasi yang mampu menyederhanakan prosedur, mempercepat proses pelayanan, dan memperluas akses masyarakat.

Dalam perkembangan transformasi digital pemerintahan, Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah memperkenalkan sejumlah pembaruan dalam pengelolaan administrasi kependudukan. Salah satu bentuk pengembangan tersebut adalah penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang diarahkan untuk membangun sistem administrasi kependudukan yang semakin terhubung, terlindungi, dan efisien. Penerapan IKD memberikan peluang bagi masyarakat untuk memperoleh kemudahan dalam mengakses berbagai layanan administrasi kependudukan. Meskipun demikian, tingkat keberhasilan penerapannya tidak hanya ditentukan oleh keberadaan sistem digital, tetapi juga berkaitan dengan kemampuan masyarakat dalam mengadopsi teknologi dan efektivitas pemerintah dalam melakukan sosialisasi (Amalia & Hartono, 2024).

Meskipun berbagai inovasi telah dikembangkan, penyelenggaraan pelayanan e-KTP dalam praktiknya masih menghadapi sejumlah persoalan. Beberapa di antaranya berkaitan dengan keterbatasan jangkauan pelayanan, kondisi infrastruktur teknologi yang belum seragam, dan kemampuan literasi digital masyarakat yang masih beragam. Hambatan tersebut

berimplikasi pada belum meratanya kemampuan masyarakat untuk memanfaatkan pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital. Persoalan ini menjadi lebih kompleks pada daerah yang memiliki karakteristik geografis luas dan aksesibilitas antarwilayah yang tidak mudah. Maulana dan Ansari (2024) mengemukakan bahwa keterbatasan kompetensi sumber daya manusia dalam penggunaan teknologi serta persoalan konektivitas internet dapat mengurangi efektivitas penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan secara digital.

Situasi yang hampir sama dapat dijumpai di Kabupaten Pidie. Karakteristik wilayah Kabupaten Pidie yang relatif luas menyebabkan sebagian masyarakat perlu melakukan perjalanan dengan jarak yang cukup jauh untuk memperoleh pelayanan, baik dalam proses perekaman maupun pengurusan e-KTP. Kondisi geografis tersebut menunjukkan bahwa inovasi pelayanan tidak hanya perlu diarahkan pada aspek teknologi, tetapi juga harus mempertimbangkan kemudahan akses masyarakat sebagai pengguna layanan

Untuk merespons kebutuhan tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie telah melakukan sejumlah pengembangan dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan. Salah satu langkah yang telah dilakukan adalah menghadirkan Pelayanan Terdepan Administrasi Kependudukan Berbasis Online (Petaba On) pada akhir tahun 2019. Program tersebut memanfaatkan teknologi informasi sebagai sarana untuk memberikan alternatif pelayanan kepada masyarakat sehingga beberapa kebutuhan administrasi kependudukan dapat diproses tanpa mengharuskan masyarakat datang secara langsung ke kantor pelayanan. Namun, implementasi inovasi tersebut belum sepenuhnya mampu menjangkau seluruh masyarakat. Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie menunjukkan bahwa pada tahun 2023 jumlah penduduk Kabupaten yang belum melakukan perekaman mencapai 10.127 jiwa.

Tabel 1. Data Perekaman KTP Elektronik Kabupaten Pidie Tahun 2023–2026

Tahun	Jumlah Penduduk	Wajib KTP	Sudah Rekam	Belum Rekam
2023	439.298	312.057	301.930	10.127
2024	451.076	316.491	316.399	92
2025	455.402	320.448	318.272	2.176
2026	459.942	326.380	324.497	1.883

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie, diolah peneliti

Mengacu pada teori tipologi inovasi Mulgan dan Albury (2003) dalam Muluk (2008), inovasi pelayanan tidak hanya berorientasi pada pemanfaatan teknologi, tetapi juga pada peningkatan kualitas pelayanan dan perluasan akses masyarakat. Sebagai implementasinya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie selanjutnya mengembangkan program Jemput Bola (Jebol) pada tahun 2024 untuk menjangkau masyarakat yang belum

melakukan perekaman e-KTP serta menerapkan Identitas Kependudukan Digital (IKD) sebagai bagian dari transformasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis inovasi pelayanan dalam penerbitan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie berdasarkan tipologi inovasi pelayanan publik Muluk serta menganalisis kesiapan masyarakat dalam mendukung implementasi Identitas Kependudukan Digital menggunakan teori E-Readiness Indrajit untuk melihat kemampuan masyarakat dalam menerima dan menggunakan layanan berbasis teknologi, khususnya dalam kaitannya dengan penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD). Perspektif ini menekankan bahwa keberhasilan transformasi pelayanan menuju sistem digital tidak cukup hanya dengan membangun teknologi dan sistem yang digunakan oleh organisasi penyelenggara. Keberhasilan tersebut juga bergantung pada kondisi dan kemampuan masyarakat sebagai pihak yang akan menggunakan layanan tersebut (Richardus Eko Indrajit, 2005).

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan kajian administrasi publik, khususnya terkait inovasi pelayanan administrasi kependudukan, sekaligus menjadi masukan bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan berbasis digital.

2. KAJIAN TEORITIS

Inovasi pelayanan publik merupakan upaya pembaruan yang dilakukan organisasi sektor publik untuk meningkatkan kualitas, efektivitas, dan efisiensi pelayanan kepada masyarakat. Menurut Mulgan dan Albury (2003) sebagaimana dikutip dalam Muluk (2008), inovasi dalam sektor publik tidak hanya dimaknai sebagai penciptaan teknologi baru, tetapi juga mencakup perubahan dalam proses, metode, produk, sistem, maupun kebijakan yang mampu memberikan nilai tambah bagi pelayanan publik. Dalam penelitian ini, analisis difokuskan pada tiga tipologi inovasi yang relevan dengan kondisi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie, yaitu inovasi proses, inovasi metode, dan inovasi sistem.

Inovasi proses berkaitan dengan penyempurnaan prosedur pelayanan agar lebih efektif dan efisien, inovasi metode mengacu pada perubahan cara pemberian pelayanan kepada masyarakat, sedangkan inovasi sistem menekankan pada pengembangan mekanisme kerja melalui pemanfaatan teknologi serta kolaborasi antarpihak dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Konsep inovasi pelayanan publik tidak hanya menekankan perubahan prosedur pelayanan, tetapi juga kemampuan organisasi dalam menciptakan nilai tambah melalui

digitalisasi pelayanan dan adaptasi terhadap kebutuhan masyarakat yang terus berkembang (Regiana, et al., 2024).

Penelitian ini juga menggunakan teori E-Readiness yang dikemukakan oleh Indrajit untuk menganalisis kesiapan masyarakat dalam mendukung implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). Teori ini menjelaskan bahwa keberhasilan penerapan layanan berbasis digital tidak hanya ditentukan oleh kesiapan organisasi penyelenggara, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan masyarakat sebagai pengguna layanan (Richardus Eko Indrajid, 2005). Kesiapan tersebut meliputi ketersediaan infrastruktur teknologi (*technology infrastructure*), kemampuan sumber daya manusia dalam memanfaatkan teknologi (*human resources readiness*), serta penerimaan masyarakat terhadap penggunaan teknologi (*acceptance readiness*).

Ketiga aspek tersebut selanjutnya digunakan sebagai dasar untuk melihat tingkat kesiapan masyarakat Kabupaten Pidie dalam menerima sekaligus memanfaatkan pelayanan administrasi kependudukan digital melalui IKD. Dengan demikian, keberhasilan transformasi digital tidak hanya dilihat dari tersedianya aplikasi atau sistem pelayanan, tetapi juga dari kemampuan pengguna dalam mengakses dan menggunakannya. Sejumlah kajian menunjukkan bahwa penerimaan masyarakat terhadap pelayanan digital dapat dipengaruhi oleh berbagai kondisi, antara lain tersedianya jaringan dan perangkat teknologi, tingkat penguasaan teknologi oleh pengguna, kemampuan literasi digital, serta upaya sosialisasi yang dilakukan oleh instansi penyelenggara pelayanan. Dengan demikian, kesiapan masyarakat menjadi salah satu unsur penting yang perlu diperhatikan dalam proses digitalisasi administrasi kependudukan (Bella & Widodo, 2023).

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital mampu meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas pelayanan, meskipun masih menghadapi berbagai kendala, seperti keterbatasan infrastruktur, rendahnya literasi digital masyarakat, serta belum optimalnya pemanfaatan teknologi. Namun, sebagian besar penelitian hanya berfokus pada implementasi inovasi pelayanan atau kualitas pelayanan e-KTP. Penelitian ini memiliki perbedaan karena mengintegrasikan analisis tipologi inovasi pelayanan publik menurut Muluk dengan teori E-Readiness Indrajit untuk mengkaji tidak hanya bentuk inovasi yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie, tetapi juga kesiapan masyarakat dalam mendukung implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) sebagai bagian dari transformasi pelayanan administrasi kependudukan.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif untuk menganalisis inovasi pelayanan dalam penerbitan KTP elektronik (e-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie serta mengkaji kesiapan masyarakat dalam mendukung implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). Penggunaan pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti menggali informasi secara lebih mendalam mengenai proses pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital. Pendekatan ini juga relevan digunakan untuk memahami fenomena pelayanan publik yang melibatkan interaksi antara kebijakan, organisasi penyelenggara, teknologi, dan masyarakat sebagai pengguna layanan (Siraj et al., 2024). Penelitian dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie. Informan penelitian dipilih menggunakan teknik purposive sampling dan accidental sampling.

Data penelitian diperoleh melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Keabsahan data diuji menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik untuk memastikan konsistensi informasi yang diperoleh dari berbagai informan dan metode pengumpulan data. Analisis data mengacu pada model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan. Analisis inovasi pelayanan dilakukan berdasarkan tipologi inovasi pelayanan publik (Muluk, 2008) yang meliputi inovasi proses, inovasi metode, dan inovasi sistem, sedangkan analisis kesiapan masyarakat menggunakan teori E-Readiness Indrajit yang mencakup aspek *technology infrastructure*, *human resources readiness*, dan *acceptance readiness*.

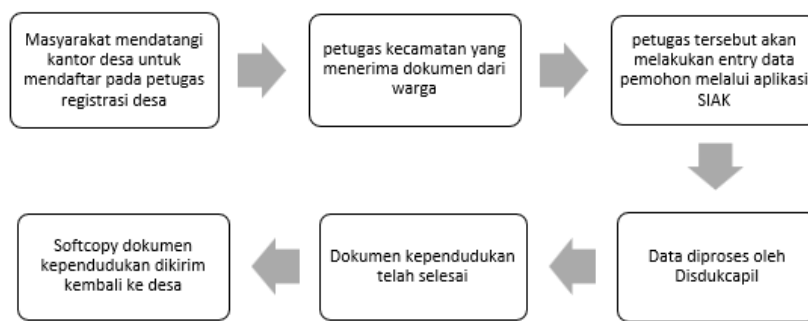
4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menganalisis inovasi pelayanan dalam penerbitan KTP elektronik (e-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie menggunakan tipologi inovasi pelayanan publik menurut Muluk (2008) dan teori *E-Readiness* Indrajit. Berdasarkan hasil penelitian, dari lima bentuk inovasi pelayanan publik yang dikemukakan Muluk, hanya tiga bentuk inovasi yang diterapkan dalam pelayanan penerbitan e-KTP di Kabupaten Pidie, yaitu inovasi proses, inovasi metode, dan inovasi sistem. Ketiga inovasi tersebut diwujudkan melalui implementasi program (Petaba On), Jemput Bola (Jebol), dan Identitas Kependudukan Digital (IKD). Selain itu, kesiapan masyarakat terhadap implementasi IKD dianalisis melalui aspek infrastruktur teknologi, kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi, dan penerimaan masyarakat terhadap inovasi pelayanan.

Inovasi Pelayanan dalam Penerbitan KTP Elektronik

Inovasi Proses

Disdukcapil Kabupaten Pidie melakukan penyederhanaan alur pelayanan melalui program Petaba On. Dengan penerapan Petaba On, maka pengajuan dokumen dapat dilakukan melalui Petugas Registrasi Gampong (PRG) di tingkat desa atau kecamatan sehingga waktu pelayanan menjadi lebih singkat dan biaya yang dikeluarkan masyarakat dapat diminimalkan. Dengan demikian, Petaba On termasuk inovasi proses karena menghadirkan pembaruan pada prosedur dan mekanisme pelayanan administrasi kependudukan. Hasil penelitian ini memperkuat temuan Regiana et al. (2024) yang menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi digital dalam pelayanan administrasi kependudukan dapat mengurangi kompleksitas tahapan pelayanan serta mempercepat waktu yang dibutuhkan masyarakat dalam memperoleh layanan.



Gambar 1. Prosedur Pelaksanaan Program Petaba On di Kabupaten Pidie

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie

Program Jebol mempercepat pelayanan melalui perekaman e-KTP secara langsung di sekolah, desa, maupun wilayah yang sulit dijangkau. Strategi pelayanan jemput bola menjadi salah satu pendekatan yang dapat meningkatkan keterjangkauan layanan, terutama bagi masyarakat yang menghadapi hambatan geografis maupun keterbatasan dalam mengakses lokasi pelayanan secara langsung. Pendekatan ini juga berkontribusi dalam meningkatkan pemerataan pelayanan administrasi kependudukan (Siraj, et al., (2024). Sementara itu, implementasi IKD menyederhanakan proses verifikasi identitas karena masyarakat dapat mengakses dokumen kependudukan secara digital melalui telepon pintar.

Penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD) menjadi salah satu bentuk perubahan menuju sistem pelayanan publik berbasis digital yang bertujuan meminimalkan penggunaan dokumen kependudukan dalam bentuk fisik. serta meningkatkan efisiensi dan keamanan administrasi kependudukan. Namun, keberhasilan implementasinya memerlukan strategi difusi inovasi yang mampu meningkatkan tingkat adopsi masyarakat (Amalia dan Hartono, 2024). Temuan ini menunjukkan bahwa perubahan proses pelayanan telah meningkatkan efektivitas

pelayanan administrasi kependudukan sesuai konsep inovasi proses yang dikemukakan Muluk (2008).

Inovasi Metode

Pada aspek inovasi metode, perubahan terlihat pada cara penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Program Petaba On mengubah metode pelayanan yang sebelumnya terpusat di kantor menjadi pelayanan berbasis kecamatan melalui keterlibatan PRG. Program Jebol dilakukan dengan menghadirkan petugas secara langsung ke lokasi masyarakat. Petugas turun langsung ke sekolah, kecamatan, dan lembaga permasyarakatan lainnya untuk melakukan perekaman e-KTP dan pelayanan administrasi kependudukan lainnya. Kemudian data hasil perekaman tetap terhubung dengan sistem administrasi kependudukan dan diproses menggunakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAD) serta aplikasi BCard Management. Dengan demikian, meskipun perekaman dilakukan di luar kantor, pengelolaan data tetap berada dalam sistem administrasi yang sama..

Selain itu, penerapan IKD mengubah metode pelayanan administrasi kependudukan menjadi berbasis digital sehingga masyarakat tidak lagi sepenuhnya bergantung pada dokumen fisik. Perubahan metode tersebut memberikan kemudahan akses pelayanan. Dari perspektif Muluk (2008), Petaba On, Jebol dan IKD dapat dikategorikan sebagai inovasi metode karena terdapat perubahan cara penyampaian pelayanan dari pola pasif menjadi lebih proaktif. Inovasi ini tidak hanya mengubah tempat pelayanan, tetapi juga memperkuat koordinasi antara Disdukcapil, pemerintah kecamatan, sekolah, dan pemerintah gampong.

Inovasi Sistem

Inovasi sistem terlihat dari tata kelola, mekanisme kerja, hubungan antarunit, serta pemanfaatan teknologi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pelaksanaan program Petaba On, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie tidak hanya melakukan pembaruan pada pelayanan administrasi kependudukan, tetapi juga membangun pola hubungan kerja sama baru dengan pemerintah gampong melalui keterlibatan Petugas Registrasi Gampong (PRG). Keberadaan PRG menjadi salah satu unsur penting dalam mendukung penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan hingga ke tingkat desa. Dalam pelaksanaan Jebol, tidak hanya melibatkan petugas Dukcapil, tetapi juga melibatkan sekolah, kecamatan, dan pemerintah gampong sebagai mitra dalam pelaksanaan pelayanan.

Sementara itu, aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Pidie tidak dilakukan melalui kegiatan tersendiri, melainkan diintegrasikan dengan kegiatan Jemput Bola (Jebol) perekaman KTP elektronik yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie. Dalam kegiatan tersebut, masyarakat yang telah memiliki

KTP elektronik diberikan kesempatan untuk melakukan aktivasi IKD secara langsung dengan pendampingan dari petugas Dukcapil. Pola hubungan tersebut menunjukkan adanya inovasi sistem sebagaimana yang dikemukakan oleh Muluk (2008), yaitu terbentuknya interaksi dan kerja sama baru antara organisasi penyelenggara pelayanan dengan pihak-pihak lain yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Kesiapan Masyarakat Terhadap Pelaksanaan IKD

Analisis kesiapan masyarakat menggunakan teori *E-Readiness* Indrajit menunjukkan bahwa masyarakat Kabupaten Pidie pada umumnya telah memiliki kesiapan yang cukup baik dalam mendukung implementasi IKD. Ketiga indikator tersebut digunakan karena penelitian berfokus pada masyarakat sebagai pengguna layanan digital. Kesiapan tersebut meliputi aspek infrastruktur teknologi, kemampuan masyarakat dalam menggunakan teknologi digital, dan penerimaan masyarakat terhadap inovasi pelayanan. Berikut data capaian target aktivasi identitas kependudukan digital (IKD) tahun 2025-2026.

Tabel 2. Data Capaian Target Aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Tahun 2025-2026

Tahun	Rekam Dinamis	Jumlah IKD	Persentase IKD
2025	320.020	8.491	2,65%
2026	322.213	9.752	3,03%

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie

Peningkatan jumlah pengguna IKD tersebut menunjukkan adanya perkembangan penggunaan layanan identitas digital dan respons positif sebagian masyarakat terhadap inovasi pelayanan. Namun, proporsi pengguna IKD terhadap jumlah rekam dinamis masih relatif rendah sehingga dibutuhkan penguatan dalam sosialisasi dan pendampingan.

Infrastruktur Teknologi (*technology infrastructure*)

Kesiapan infrastruktur berkaitan dengan kepemilikan perangkat dan kemampuan masyarakat memperoleh akses internet yang diperlukan untuk menggunakan IKD. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat yang telah melakukan aktivasi IKD telah memiliki smartphone yang mendukung penggunaan aplikasi. Hal ini dibuktikan dari pernyataan beberapa informan yaitu memberikan jawaban yang sama. Hal tersebut menunjukkan bahwa dari sisi perangkat, masyarakat relatif telah memiliki prasyarat dasar untuk menggunakan layanan digital. Namun, akses jaringan internet masih menjadi salah satu kendala di wilayah tertentu sehingga pemanfaatan layanan digital belum sepenuhnya merata. Infrastruktur yang belum merata berpotensi menghambat pemanfaatan layanan oleh masyarakat (Fauziah, et al., 2026).

Temuan tersebut menunjukkan bahwa kesiapan teknologi masyarakat Kabupaten Pidie secara umum telah mendukung penerapan IKD, tetapi kualitas dan pemerataan jaringan menjadi aspek yang perlu diperhatikan. Dengan demikian, ketersediaan perangkat saja belum cukup tetapi harus diimbangi dengan akses internet yang stabil agar inovasi pelayanan digital dapat dimanfaatkan secara optimal.

Kesiapan Sumber Daya Manusia (human resources readiness)

Dari aspek *human resources readiness* masyarakat pada umumnya telah memiliki kemampuan dasar dalam menggunakan smartphone dan aplikasi digital. Beberapa informan mampu mengunduh aplikasi IKD secara mandiri, meskipun masih memerlukan bantuan petugas pada tahap awal aktivasi, seperti proses verifikasi dan pemindaian barcode. Setelah mendapatkan penjelasan dan pendampingan, masyarakat dapat mengakses IKD secara mandiri. Meskipun demikian, masih terdapat sebagian masyarakat, khususnya kelompok usia lanjut, yang memerlukan bimbingan lebih lanjut dalam menggunakan aplikasi IKD.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa masyarakat Kabupaten Pidie tergolong cukup siap dari aspek kemampuan penggunaan teknologi. Peran petugas tetap penting, terutama pada tahap awal aktivasi, karena tidak semua masyarakat memiliki tingkat pemahaman digital yang sama. Oleh sebab itu, diperlukan pendampingan langsung pada kegiatan pelayanan untuk meningkatkan kemampuan masyarakat dalam menggunakan IKD. Kemudian literasi digital masyarakat berperan penting dalam meningkatkan kemampuan penggunaan layanan digital.

Penerimaan Masyarakat (acceptance readiness)

Penerimaan masyarakat berkaitan dengan kemauan menggunakan inovasi, persepsi terhadap manfaat, dan kepercayaan terhadap layanan digital. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat secara umum memberikan respons positif terhadap IKD karena dinilai lebih praktis dan memudahkan akses dokumen kependudukan. Kemudian beberapa lembaga dan instansi juga sudah mewajibkan pegawai untuk menggunakan IKD. Salah satu informan menyatakan bahwa setelah memperoleh penjelasan dari petugas, ia langsung melakukan aktivasi karena dokumen seperti KTP dan KK dapat diakses melalui telepon pintar. Meskipun demikian, penerimaan masyarakat belum sepenuhnya seragam. Sebagian masyarakat masih terbiasa menggunakan dokumen fisik dan belum melihat IKD sebagai kebutuhan utama.

Tingkat penerimaan masyarakat terhadap layanan digital dipengaruhi oleh persepsi mengenai kemudahan penggunaan, manfaat layanan, serta kepercayaan terhadap keamanan sistem. Semakin tinggi tingkat pemahaman masyarakat terhadap manfaat IKD, semakin besar peluang adopsi inovasi tersebut (Amalia dan Hartono, 2024). Hasil penelitian juga

menunjukkan bahwa peningkatan jumlah aktivasi IKD dari tahun 2025 ke tahun 2026 menjadi indikasi adanya perkembangan penerimaan masyarakat.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan temuan penelitian, dapat diketahui bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie telah melakukan berbagai upaya pembaruan dalam penyelenggaraan pelayanan penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) melalui tiga bentuk inovasi berdasarkan tipologi (Muluk 2008), yaitu inovasi proses, inovasi metode, dan inovasi sistem. Penerapan inovasi tersebut telah mendorong pelayanan yang lebih mudah dijangkau, adaptif terhadap perkembangan teknologi, serta mampu memperluas akses masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan. Inovasi proses terlihat dari perubahan alur pelayanan melalui Petaba On yang melibatkan Petugas Registrasi Gampong (PRG), Inovasi metode ditunjukkan melalui Jebol yang mengubah pola pelayanan menjadi lebih proaktif dengan mendatangi masyarakat, termasuk melalui sekolah, gampong, dan wilayah yang memiliki keterbatasan akses. inovasi sistem terlihat dari pemanfaatan teknologi dan terbentuknya pola kerja sama antara Disdukcapil dengan pemerintah gampong, kecamatan, dan sekolah. Penerapan IKD juga memperkuat perubahan sistem pelayanan menuju digitalisasi karena proses aktivasi dan pemanfaatannya diintegrasikan dengan kegiatan Jebol. Dengan demikian, penerapan inovasi tersebut tidak terbatas pada pemanfaatan teknologi digital, tetapi juga tercermin dalam pembaruan mekanisme pelayanan, pendekatan yang digunakan, serta tata kerja organisasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan analisis *E-Readiness*, masyarakat Kabupaten Pidie pada umumnya telah memiliki kesiapan yang cukup baik dalam mendukung implementasi IKD, ditinjau dari aspek *technology infrastructure*, *human resources readiness*, dan *acceptance readiness*. Akan tetapi tingkat pemanfaatan IKD masih belum optimal karena masih terdapat keterbatasan akses internet di beberapa wilayah. Meskipun demikian, peningkatan jumlah pengguna IKD dari tahun 2025 ke tahun 2026 menunjukkan adanya perkembangan dalam penerimaan terhadap inovasi digital. Oleh karena itu, keberhasilan transformasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital memerlukan dukungan berkelanjutan melalui peningkatan sosialisasi, pendampingan, dan penguatan infrastruktur teknologi.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie diharapkan untuk meningkatkan intensitas sosialisasi dan pendampingan kepada masyarakat mengenai manfaat serta penggunaan IKD. Selain itu, penguatan infrastruktur teknologi serta peningkatan

kapasitas sumber daya manusia juga perlu terus dilakukan guna mendukung optimalisasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital.

DAFTAR REFERENSI

- Amalia, H., & Hartono, T. (2024). *Public Service Innovation: Diffusion Study of Innovation Using Digital Population Identity (IKD) Application in Pekanbaru City*. *Matra Pembaruan: Jurnal Inovasi Kebijakan*, 8(2), 117–130. <https://doi.org/10.21787/mp.8.2.2024.117-130>
- Amani, T. N., Aisyah, T., Maryam, Arinanda, & Hasyem, M. (2024). *Service Innovation Through the Completely Orderly Population*. 4(1), 3943–3952.
- Bella, V. S., & Widodo, D. (2023) *Implementasi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Dalam Menunjang Pelayanan Publik Masyarakat Di Kecamatan Tambaksari. Saraq Opat: Jurnal Administrasi Publik*, 6(1), 14-31.
- Farida, I., & Ambarwati, D. (2023). Inovasi Pelayanan Publik Dalam Penerbitan E-Ktp Berbasis E-Adminduk Pada Kantor Kecamatan Kepanjen Kabupaten Malang. *Journal of Governance Innovation*, 5(1), 111–124. <https://ejournal.uniramalang.ac.id/index.php/JOGIV/article/view/2389>.
- Fauziah, R., Kusnandar, I., & Miati, I. (2026). *Efektivitas Implementasi Inovasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) pada Layanan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tasikmalaya*. *Matra Pembaruan*.
- Fidiyah, S. (2024). *Pelayanan Administrasi Kependudukan Online untuk Rakyat (Bakso Urat) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai*. 2, 306–312.
- Hasanah, T., Riana, I., Tazkiya, S. R. I., Indriani, P., Nafiah, I., & Prasetyo, E. (2024). *Penggunaan KTP Elektronik (KTP-EL) Dilihat Dari Perspektif Public Value di Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kota Tangerang*. *Karimah Tauhid*, 3(8), 8311–8330. <https://doi.org/10.30997/karimahtauhid.v3i8.14113>
- Irma Nurdiana & Khithoh Ayumi. (2024). *Implementasi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Di Disdukcapil Kota Tanjungpinang*. *Harmoni Sosial: Jurnal Pengabdian dan Solidaritas Masyarakat*, 1(2), 50–58. <https://doi.org/10.62383/harmoni.v1i2.141>
- Isharyono, A. B., Hardjati, D. S., & Ap, M. (2023). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Go-Online (Gool) Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo. *Jurnal Ilmiah Riset dan Pengembangan*, 8(5), 49–57. <https://ejournal.irpia.or.id/index.php/irpia-jurnal/article/view/204>
- Marfu'ah, S., Kumalasari, A., & Swasanti, I. (2024). *Digitalisasi Pelayanan Publik Ketidaksiapan Masyarakat Dalam Penggunaan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital di Bojonegoro*. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 15(2), 271–283.
- Maryuni, S. (2024). *PIONIRS: Implementation of Public Service Innovation Policy to Promote E-Government System in Pontianak City Government, West Kalimantan*. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 8(3).

- Maulana, A., & Ansari, R. (2024). Optimalisasi Pelayanan Terdepan Berbasis Online (Petabaron) Dalam Penerbitan Ktp Elektronik (E-Ktp) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 14(1), 22–37. <https://doi.org/10.33592/jiia.v14i1.3373>.
- Nazaruddin, N., Harahab, T. W., Maryam, M., & Alfiady, T. (2022). Electronic Resident Card-Making Services (KTP-el). *International Journal of Public Administration Studies*, 2(1), 01. <https://doi.org/10.29103/ijpas.v2i1.8663>.
- Oktaviani, L., Septian, E., & Junadi. (2024). *Inovasi Pelayanan KTP Digital Melalui Aplikasi Identitas Kependudukan Digital di Kabupaten Bojonegoro*. PUBLIK: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Adminsitasi Dan Pelayanan Publik, 11(2), 512–525. <https://publik.e-journal.unbitago.ac.id/PUBLIK/>
- Regiana, E. T., Rosyadi, S., & Utami, P. (2024). *Inovasi Publik Servis Menggunakan E-Government di Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjarnegara*. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara AsIAN*.
- Sagita, S. S. (2025). Inovasi Pelayanan Publik E-Ktp Keliling Di Dinas Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa. *Jurnal Administrasi Publik Dan Pemerintahan STISIP Imam Bonjol (SIMBOL)*, 4(2), 2025. <https://doi.org/10.55850/simbol.v4i2>.
- Sapiah, D. (2024). *Inovasi Pelayanan E-Ktp Digital di Kecamatan Mantikulore*. 1(4), 211–224.
- Sari, M. E. P., & Pratiwi, D. A. (2021). *Inovasi Daerah Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di Kota Batam*. *Jurnal Trias Politika*, 5(1), 1–12. <https://doi.org/10.33373/jtp.v5i1.2874>
- Siraj, M. L., Aslinda, A., Syarifuddin, S., & Seppa, Y. I. (2024). *Implementasi Electronic Government pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone*. SUPREMASI.
- Syafitri, I., Nurman, N., Mardatillah, A., & Hefriyenni, R. (2025). *Peningkatan Layanan Administrasi Kependudukan Melalui Identitas Kependudukan Digital (IKD) : Studi Kesiapan SDM dalam Era Transformasi Digital di Provinsi Riau*. PUBLIKA : Jurnal Ilmu Administrasi Publik, 11(2), 277–301. <https://doi.org/10.25299/jiap.2025.24856>