



## ARTIKEL

## Inovasi Pelayanan Publik

Studi Difusi Inovasi Penggunaan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Pekanbaru

### *Public Service Innovation*

*Diffusion Study of Innovation Using Digital Population Identity (IKD) Application in Pekanbaru City*

## OPEN ACCESS

Sitasi: Amalia, H., & Hartono, T. (2024). Inovasi Pelayanan Publik: Studi Difusi Inovasi Penggunaan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Pekanbaru. *Matra Pembaruan: Jurnal Inovasi Kebijakan*, 8(2), 117-130. <https://doi.org/10.21787/mp.8.2.2024.117-130>

Dikirim: 3 Juni 2024

Diterima: 11 Desember 2024

Diterbitkan: 31 Desember 2024

© Penulis



Artikel ini dilisensikan di bawah lisensi [Creative Commons Atribusi-NonKomersial-BerbagiSerupa 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/)

Herfina Amalia <sup>1</sup>, Toni Hartono <sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Pekanbaru

[toni.hartono@uin-suska.ac.id](mailto:toni.hartono@uin-suska.ac.id)

**Abstrak:** Inovasi identitas kependudukan digital hadir sebagai wujud transformasi digitalisasi dokumen kependudukan, untuk solusi permasalahan terkait dokumen kependudukan. Aplikasi IKD di proyeksi oleh pemerintah sekitar 25% pengguna dalam kurun satu tahun, sehingga diperlukan upaya untuk menyebarkan inovasi kepada masyarakat untuk kemudian di adopsi. Penelitian ini bertujuan untuk mengungkap strategi penyebaran inovasi aplikasi identitas kependudukan digital (IKD) yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Pekanbaru, serta menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi inovasi aplikasi IKD bagi masyarakat Kota Pekanbaru. Metode penelitian melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi IKD mempermudah akses, verifikasi data kependudukan berbasis online, yang dilengkapi dengan fitur keamanan untuk memberikan pelayanan publik yang lebih efektif, cepat dan transparan. Proses difusi aplikasi IKD di Kota Pekanbaru dimulai pada awal Januari tahun 2023 dengan sosialisasi secara bertahap dimulai dari pemerintah Kota Pekanbaru, sekolah-sekolah, UPTD kecamatan, pihak RT/RW serta lapisan masyarakat melalui program jemput bola, pihak Disdukcapil secara langsung memberikan pengertian terhadap aplikasi IKD, serta didukung melalui media massa, seperti *instagram*, *facebook*, *youtobe*, dan *website*. Struktur sosial yang berperan meliputi Kemendagri, Disdukcapil Kota Pekanbaru, UPTD Kecamatan, dan seluruh lapisan masyarakat. Selama satu tahun, aplikasi IKD telah digunakan oleh 8% atau 61.372 user dari total penduduk wajib e-KTP di Kota Pekanbaru. Penerapan aplikasi IKD masih belum sesuai dengan harapan, hal ini dipengaruhi oleh minimnya pengetahuan masyarakat terhadap aplikasi IKD, kemudahan inovasi, kegunaan aplikasi yang belum maksimal, aplikasi dinilai rumit dan sering eror, dan peraturan pemerintah. Kedepannya, dibutuhkan strategi untuk meningkatkan antusias dan keterlibatan masyarakat dalam menggunakan aplikasi identitas kependudukan digital (IKD). Kajian ini menjadi evaluasi bagi pemerintah dalam perancangan strategi agar digitalisasi aplikasi identitas kependudukan digital terwujud untuk menunjang pelayanan publik yang lebih baik.

**Kata Kunci:** Inovasi, Pelayanan publik. Difusi, Identitas Kependudukan Digital.

**Abstract:** *Digital population identity innovation is present as a form of digital transformation of population documents, for solutions to problems related to population documents. The IKD application is projected by the government to be around 25% of users within one year, so efforts are needed to disseminate innovation to the community*

*for later adoption. This study aims to reveal the strategy for disseminating digital population identity (IKD) application innovations carried out by the Pekanbaru City Population and Civil Registry Office, as well as to analyze the factors that influence the adoption of IKD application innovations for the Pekanbaru City community. The research method is through observation, interviews, and documentation. The results of this study indicate that the use of the IKD application facilitates access, verification of online-based population data, which is equipped with security features to provide more effective, fast and transparent public services. The process of diffusing the IKD application in Pekanbaru City began in early January 2023 with gradual socialization starting from the Pekanbaru City government, schools, sub-district UPTD, RT/RW and levels of society through the outreach program, where the Disdukcapil directly provided an understanding of the IKD application, and was supported through mass media, such as Instagram, Facebook, YouTube, and websites. The social structures that played a role included the Ministry of Home Affairs, the Pekanbaru City Disdukcapil, Sub-district UPTD, and all levels of society. For one year, the IKD application has been used by 8% or 61,372 users of the total population required to have e-KTP in Pekanbaru City. The implementation of the IKD application is still not in accordance with expectations, this is influenced by the lack of public knowledge of the IKD application, ease of innovation, the use of the application is not yet optimal, the application is considered complicated and often errors, and government regulations. In the future, a strategy is needed to increase public enthusiasm and involvement in using the digital population identity (IKD) application. This study is an evaluation for the government in designing strategies so that the digitalization of digital population identity applications can be realized to support better public services.*

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

## 1. Pendahuluan

Inovasi menjadi upaya penting untuk mewujudkan perubahan yang lebih baik. Kebijakan baru hadir untuk menyongsong transformasi birokrasi dalam upaya memberikan kepuasan kepada masyarakat terhadap pelayanan prima sesuai dengan tuntutan zaman (Wattimena et al., 2021). Seiring dengan perkembangan teknologi dan digitalisasi, tuntutan masyarakat akan keinginan mendapatkan pelayanan yang lebih efektif, efisien, transparan dan akuntabel. Sehingga diperlukannya penyederhanaan sistem layanan untuk memenuhi tuntutan perkembangan teknologi dan informasi.

Tanggung Jawab pemerintah sebagai penyedia layanan publik adalah memberikan layanan yang berkualitas kepada masyarakat. Namun, terlepas dari berbagai upaya yang dilakukan pemerintah, masyarakat masih mengeluh terhadap pelayanan publik hingga saat ini, hal ini menandakan diperlukan berbagai terobosan baru untuk mewujudkan layanan yang lebih baik (Firdaus & Sulfiani, 2021). Sesuai dengan aturan "One Agency One Inovation" yang ditetapkan oleh Kementerian PANRB, seluruh lembaga, kementerian, serta pemerintah daerah wajib setiap tahunnya mengembangkan minimal satu terobosan baru terhadap sistem layanan publik (Saleh et al., 2023). Kementerian Dalam Negeri menerapkan aplikasi Identitas Kependudukan Digital. Aplikasi ini hadir sebagai upaya tanggap terhadap permasalahan dokumen kependudukan terjadinya kelangkaan blanko KTP elektronik, serta kasus pemalsuan KTP elektronik dilingkungan masyarakat (Widiyarta A & Humaidah I, 2023).

Inovasi aplikasi IKD menawarkan kemudahan dalam mengakses informasi data kependudukan melalui *smartphone*. Kemajuan teknologi mencerminkan peralihan kearah digitalisasi, menggantikan bentuk fisik KTP elektronik dengan format digital. Sebagaimana dimuat pada Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 72 Tahun 2022, aplikasi IKD mengacu pada representasi elektronik dokumen kependudukan serta pencadangan data kependudukan dalam format digital. Inovasi

ini memuat informasi privasi mengenai data kependudukan individu yang bersangkutan (Aprilia & Wahyudi, 2023).

Pekanbaru menjadi ibu Kota Provinsi Riau yang berfungsi sebagai pusat administrasi dan ekonomi dengan tingkat kepadatan pendudukan yang tinggi. Menurut data dari Badan Pusat Statistik Provinsi Riau, pada tahun 2023 total penduduk di Kota Pekanbaru mencapai 1.020.308 jiwa (Badan Pusat Statistik Provinsi Riau, n.d.). Oleh karena itu, tuntutan akan pelayanan dokumen kependudukan semakin tinggi mengingat dokumen identitas kependudukan merupakan suatu kepentingan dan keharusan bagi warga Negara.

Kemendagri memproyeksikan sebanyak 25% dari setiap daerah atau kota diharapkan telah menggunakan aplikasi IKD pada tahun 2023 (Bella & Djoko, 2023). Namun, pada penerapannya masih jauh dari angka yang ditetapkan. Kepala Disdukcapil Kota Pekanbaru, Ibu Irma Novrita, S.Sos mengungkapkan bahwa tingkat adopsi inovasi aplikasi Identitas Kependudukan Digital masih rendah. Disdukcapil Kota Pekanbaru berharap minimal 175 ribu orang dari 784.958 penduduk akan menggunakan aplikasi IKD hingga akhir tahun 2023. Sehingga tantangan bagi Disdukcapil Kota Pekanbaru untuk meningkatkan keterlibatan masyarakat terhadap penggunaan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital.

Penyebaran sebuah inovasi melibatkan sebuah proses yang sistematis sebagai acuan strategi agar inovasi diterima oleh calon adaptor, sehingga berujung pada sebuah perubahan secara sosial. Difusi inovasi sebagai elemen kunci dalam pengembangan dan penerapan ide-ide baru untuk memberikan transformasi perubahan bagi masyarakat. Difusi merujuk pada proses menyampaikan hal-hal serta ide-ide inovatif kepada masyarakat, melalui berbagai media baik interaksi langsung maupun melalui media massa (As'adi, 2020), yang fokus pada penyebaran dan penerimaan konsep atau objek baru secara berkelanjutan untuk mengubah suatu kelompok (Khatami & Nurjanah, 2022). Difusi merupakan proses yang terjadi dalam rentang waktu tertentu, dan tersebar diberbagai dari lokasi, sehingga akhirnya mempengaruhi individu dalam sistem sosial dan menghasilkan perubahan. Penerimaan sebuah inovasi ditentukan dari prosesnya mulai dari sifat inovasi yang ditawarkan hingga strategi komunikasi yang digunakan untuk mencapai target sistem sosial.

Studi mengenai implementasi aplikasi IKD sebelumnya dilakukan oleh (Widiyarta A & Humaidah I, 2023). Aplikasi IKD telah diterapkan diberbagai daerah salah satunya di Kelurahan Jepara Kota Surabaya. Implementasi aplikasi IKD sudah dilaksanakan sesuai ketentuan, melalui berbagai sosialisasi kepada masyarakat terhadap penggunaan dan proses aktivasi aplikasi IKD. Proses ini melibatkan komitmen berbagai pihak *stakeholder*. Namun dalam penerapannya antusias masyarakat di Kelurahan Jepara masih rendah, hal ini dilihat dari data warga yang menggunakan aplikasi IKD hanya mencapai 291 pengguna yang terdiri dari 09 RW di Kelurahan Jepara. Sehingga diperlukan upaya sosialisasi secara terus menerus untuk meningkatkan implementasi dan penerapan kinerja serta minat masyarakat untuk menerapkan aplikasi IKD. Penelitian oleh (Aulia & Rahmadanik, 2023) mengungkapkan bahwa komunikasi yang baik dan penerimaan masyarakat yang positif terhadap mempengaruhi keberhasilan implementasinya (Bella & Djoko, 2023). Pentingnya peningkatan pengetahuan masyarakat terhadap IKD mampu mendukung implementasi aplikasi IKD. Kajian mengenai aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) masih sebatas implementasinya, belum ada kajian mendalam mengenai proses penyebaran terhadap aplikasi Identitas Kependudukan Digital, terutama di Kota Pekanbaru. Mengingat strategi difusi inovasi sangat menentukan keberhasilan suatu inovasi untuk perubahan bagi masyarakat.

Penerapan aplikasi identitas kependudukan digital (IKD) berada pada tahap sosialisasi, maka belum diimplementasikan secara keseluruhan di Kota Pekanbaru. Tuntutan angka aktivasi yang mencapai 25% pada tahun 2023 menjadi tantangan signifikan yang dirasakan oleh Disdukcapil Kota Pekanbaru. Sebab, dibutuhkan proses komunikasi yang efektif untuk memperkenalkan dan menyebarkan inovasi ini, sehingga dapat mengubah sistem pelayanan dokumen kependudukan di Kota Pekanbaru. Komunikasi pembangunan sangat erat kaitannya dengan konsep difusi inovasi yang dikemukakan oleh Everett M. Rogers yang mengungkap proses suatu inovasi dapat tersampaikan kepada masyarakat melalui media komunikasi yang meliputi jangka waktu tertentu. (Sutisna et al., 2022) Sehingga, inovasi aplikasi IKD dapat diterima dan diterapkan secara maksimal oleh masyarakat untuk mewujudkan smart city.

Kajian ini bertujuan untuk melihat sejauhmana usaha yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Pekanbaru untuk memperkenalkan kebijakan baru terkait aplikasi Identitas Kependudukan Digital kepada masyarakat sehingga masyarakat menggunakannya. Serta, untuk memahami faktor yang mendukung dan menghambat proses difusi aplikasi IKD. Kajian ini mampu memberikan evaluasi kepada pihak pemerintah dalam hal mengatur strategi agar digitalisasi Identitas Kependudukan terwujud sehingga memberikan perubahan terhadap layanan data kependudukan.

## 2. Metode

Artikel ini adalah hasil penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, (2015, p. 13) dan diuraikan secara rinci tentang proses penyebaran aplikasi identitas kependudukan digital (IKD) oleh Disdukcapil Kota Pekanbaru (Kriyantono, 2016). Data penelitian diperoleh melalui teknik observasi, wawancara, serta dokumentasi yang dilaksanakan pada kurun waktu 3 bulan dimulai pada November hingga Januari 2023 di Disdukcapil Kota Pekanbaru. data diperoleh melalui 4 orang informan yang dipilih melalui teknik purposive sampling, dimana dipilih informan yang kredibel dan relevan sesuai dengan tujuan penelitian, Informan meliputi kepada bidang Pengelolaan Administrasi Disdukcapil Kota Pekanbaru, petugas Disdukcapil yang bertanggung jawab terkait aktivasi aplikasi IKD. Serta 4 orang masyarakat Pekanbaru sebagai pengguna. Data dianalisis menggunakan metode Miles dan Huberman dimulai dengan tahap pengumpulan dan reduksi data. Data yang diperoleh dari informan dipilih serta dikategorikan untuk menentukan pola tertentu sesuai dengan tujuan kajian. Kemudian proses penyajian data, data diklasifikasikan dan disajikan sesuai dengan fokus permasalahan yang direpresentasikan dalam bentuk narasi. Tahap akhir melibatkan penarikan kesimpulan dan evaluasi seberapa jauh pernyataan serta objek penelitian sesuai dengan konsep dasar yang diartikan dalam penelitian tersebut (Sahir, 2022).

## 3. Hasil dan Pembahasan

### 3.1. Inovasi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital sebagai Wujud Digitalisasi Dokumen Kependudukan

Inovasi adalah buah pikiran yang merujuk pada metode serta produk inovatif yang dilakukan sebagai solusi suatu persoalan yang dihadapi (Widaswara & Yoga Pramana, 2022). Inovasi sering kali mengacu pada perubahan yang dianggap baru oleh masyarakat. Inovasi sebagai representasi pendapat, pengaplikasian, serta hal baru sesuai dengan subjektivitas suatu individu atau sistem sosial (Mihardja, 2022).

Aplikasi IKD sebagai terobosan baru dokumen kependudukan yang direpresentasikan dalam bentuk digital melalui *smartphone*. Sesuai dengan Permendagri Nomor 72 Tahun 2022, aplikasi IKD diterbitkan untuk mempermudah sistem layanan,

mengurangi biaya anggaran pengadaan blangko KTP untuk menciptakan layanan yang lebih mudah, efisien dan ekonomis. Hingga saat ini aplikasi IKD menjadi pelengkap KTP elektronik fisik yang dimiliki oleh setiap warga negara. Dirancang dengan sistem keamanan akses jaringan VPN tertutup dan fitur tangkap layar yang dinonaktifkan aplikasi IKD diharapkan sebagai salah satu inovasi yang mampu mewujudkan *smart city* madani.

Penelitian ini melakukan analisis dengan menggunakan atribut karakteristik inovasi yang dikemukakan oleh Rogers meliputi keuntungan relative, kesesuaian, kerumitan, serta mudah diamati. kemungkinan untuk dicoba (Putri Vidiastuti et al., 2023).

Keuntungan *relative* menggambarkan kelebihan inovasi yang sedang dirancang (Hartono et al., 2021). Aplikasi IKD menawarkan kemudahan mengakses dokumen kependudukan yang mencakup Kartu Identitas dan Kartu Keluarga, mempermudah pengurusan layanan berbasis online bersifat cepat tanpa batasan tempat dan waktu, menjadi alat verifikasi, pengguna tidak perlu sulit lagi membawa KTP fisik cukup dengan *smartphone* sudah membawa semua dokumen kependudukan, karena dokumen telah terintegrasikan secara digital (Veronica Putri Oktaviana et al., 2024). Hal ini diungkap oleh salah satu informan, bahwa aplikasi IKD memiliki potensi yang besar untuk dikembangkan dan diterapkan secara maksimal dalam rangka menunjang pelayanan publik yang lebih fleksibel. Aplikasi IKD juga memuat dokumen kependudukan lainnya seperti KK, NPWP, BPJS dan KTP. Walaupun belum diterapkan secara optimal di Kota Pekanbaru.

Kesesuaian, sebuah inovasi harus sesuai dengan inovasi yang telah ada, sehingga tidak sepenuhnya menggantikan inovasi yang ada sejak lama (Yulianah, 2019). Aplikasi IKD menjadi pendukung untuk menciptakan pelayanan publik satu pintu. Adapun untuk masyarakat yang tidak memiliki *smartphone* dan tidak paham mengenai digital serta jauh dari jangkauan jaringan tidak menjadi suatu masalah, karena aplikasi IKD hanya pendukung efektifitas representasi e-KTP bukan sebagai pengganti KTP fisik yang sudah dimiliki.

Kerumitan, inovasi hadir untuk memberikan suatu hal yang baru, lebih baik dan sederhana (Isharyono et al., 2023). Pada dasarnya aplikasi IKD cenderung dinilai mudah bagi masyarakat yang paham mengenai digitalisasi, namun dianggap rumit bagi masyarakat kalangan lansia yang belum mengerti mengenai digital dan penggunaan aplikasi IKD, pengetahuan digital yang minim, serta golongan penduduk awam digital bahkan tidak mempunyai *smartphone*. Proses aktivasi yang harus dilakukan di Kantor Disdukcapil atau UPTD Kecamatan setempat. Sehingga masyarakat memerlukan waktu untuk datang ke kantor hanya sekedar melakukan aktivasi IKD. Hal ini diungkap oleh salah satu masyarakat kota Pekanbaru sebagai informan.

Kemungkinan untuk dicoba. Aplikasi IKD dirancang dan diterapkan secara bertahap sebelum disebarluaskan kepada masyarakat, IKD hanya dikenalkan serta diaktivasi oleh pegawai lingkungan Disdukcapil saja. Kemudian dilanjutkan dengan uji coba dan berhasil maka barulah aplikasi ini disebarkan kepada masyarakat. Proses pengembangan penggunaan aplikasi IKD untuk sistem perbankan, Kemendagri saat ini sedang melakukan uji coba penggunaan aplikasi IKD di Perbankan pada BPD Jawa Timur, untuk melihat bagaimana sistem ini berkerja jika digunakan secara otomatis dalam membuat buku rekening.

Mudah diamati (*observability*), aplikasi IKD mudah diamati, dimana pengguna mudah mendapatkannya melalui *playstore* atau *Appstore*. Pengguna bebas mengamati aplikasi baik fitur maupun tampilannya secara langsung melalui *smartphone*.

### 3.2. Saluran Komunikasi

Saluran komunikasi menjadi salah satu penentu keberhasilan sebuah proses difusi, dengan saluran komunikasi sebuah inovasi dapat disampaikan dengan baik kepada calon adaptor (Rio Nanda Pratama & Adianto, 2022). Saluran komunikasi sebagai media yang menyampaikan informasi terkait pesan atau ide kepada khalayak umum terkait inovasi yang membawa perubahan dan manfaat untuk kedepannya (Hanafi, 1986). Pada proses penyebaran inovasi aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Disdukcapil Kota Pekanbaru menggunakan beberapa saluran yaitu:

Pertama, melalui saluran komunikasi interpersonal. Sosialisasi mengenai aplikasi IKD dilakukan Disdukcapil secara *face to face* dengan sistem struktural, dimulai dari pemerintah kota Pekanbaru, dinas-dinas layanan publik, UPTD Kecamatan, sekolah-sekolah, universitas, dan masyarakat. Sosialisasi dinilai lebih efektif untuk mengenalkan secara langsung aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) kepada masyarakat, karena pihak dinas bisa berinteraksi langsung dan bisa memberikan arahan serta solusi terkait penggunaan aplikasi IKD. Berdasarkan hasil wawancara bahwa pengenalan aplikasi IKD dimulai dari pihak pemerintah Kota Pekanbaru, melalui kunjungan langsung oleh pihak Disdukcapil Kota Pekanbaru, kemudian kunjungan pada dinas-dinas layanan publik di Kota Pekanbaru. Untuk menjangkau masyarakat, Disdukcapil memiliki program jemput bola, dimana program ini adalah program perekaman KTP bagi masyarakat, sembari kegiatan jemput bola pihak Disdukcapil juga menghimbau dan menedukasi masyarakat untuk melakukan aktivasi aplikasi IKD. Selain itu, dalam penerapan aplikasi identitas kependudukan digital (IKD) digunakan berdasarkan himbauan pemerintah terhadap warga agar melakukan aktivasi Aplikasi IKD menjadi syarat pembuatan atau pencetakan KTP elektronik (Safitri, 2024). Hal ini terlihat di kantor Disdukcapil Kota Pekanbaru, masyarakat yang melakukan layanan pembuatan serta pencetakan KTP diharuskan memiliki aplikasi IKD. Sesi aktivasi akan diarahkan dan dibantu langsung oleh petugas aktivasi IKD. Kegiatan aktivasi juga dilakukan dengan membuka stand layanan aktivasi IKD pada peringatan hari-hari besar seperti kegiatan MTQ Kota Pekanbaru. Namun, sejauh ini belum ada kegiatan pelatihan khusus yang dilakukan sebagai edukasi terkait keberadaan aplikasi IKD. Sosialisasi yang dilakukan belum menjangkau seluruh lapisan masyarakat Kota Pekanbaru.

Kedua, saluran komunikasi media massa. Disdukcapil Kota Pekanbaru juga menggunakan media massa sebagai saluran pengenalan aplikasi IKD seperti melalui Radio, TVRI, Berita, Website, Banner. Spanduk ajakan aktivasi IKD terpajang jelas di website disdukcapil kota pekanbaru sebagai upaya pengenalan aplikasi IKD, disisi lain juga dijumpai beberapa media berita yang membahas mengenai penggunaan aplikasi IKD di Kota Pekanbaru. Berdasarkan hasil wawancara keberadaan aplikasi IKD diketahui masyarakat melalui berita yang beredar. Berita mengenai aplikasi IKD bukan hanya menjadi himbauan masyarakat Pekanbaru saja, melainkan juga melibatkan arahan langsung dari Disdukcapil Kementerian Dalam Negeri. Sejauh ini Kepala Disdukcapil Kota Pekanbaru berkesempatan melakukan dialog mengenai aplikasi IKD melalui Radio, dan TV, seperti program Dialog Cemerlang perihal Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang dilakukan di TVRI.

Ketiga, Saluran Komunikasi Media sosial, Disdukcapil juga menggunakan media sosial sebagai media informasi untuk mengenalkan aplikasi IKD kepada masyarakat. Edukasi mengenai aplikasi IKD, disdukcapil memanfaatkan fitur *feeds* dan *story* di *Instagram*. Hal ini dilihat dari postingan *Instagram* mengenai program yang dilakukan, tata cara aktivasi IKD, menjelaskan fungsi dari beberapa fitur aplikasi IKD, dan memberikan pengenalan awal terkait aplikasi IKD. Selain itu di *story instagram* Disdukcapil juga

aktif memberikan informasi terkini dan terupdate terkait program Disdukcapil Kota Pekanbaru.

Dari hasil analisis dilihat bahwa strategi komunikasi yang gencar dilakukan melalui sosialisasi langsung, hal ini sejalan dengan (Irma Nurdiana & Khithoh Ayumi, 2024) komunikasi langsung menjadi upaya paling efektif untuk memberikan pengertian akan kebermanfaatan aplikasi IKD. Serta, saluran media massa yang digunakan oleh Disdukcapil Kota Pekanbaru juga membawa pengaruh besar terhadap proses pengenalan aplikasi IKD di Kota Pekanbaru.

### 3.3. Jangka Waktu

Proses difusi suatu inovasi terjadi dalam jangka waktu tertentu. Jangka waktu diukur melalui proses mengambil keputusan terhadap inovasi, cepat atau lambat proses adopsi inovasi dalam sistem sosial (Syasdawita, 2022). Berdasarkan Permandagri Nomor 72 Tahun 2022 aplikasi IKD mulai dikenalkan kepada masyarakat pada pertengahan bulan Desember 2022 hingga saat ini. Namun, difusi secara resmi dilakukan oleh Disdukcapil Kota Pekanbaru pada awal tahun 2023.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, menunjukkan perbedaan waktu sistem sosial menerima aplikasi IKD yang dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti pendidikan, jabatan dan status sosial. Pihak pegawai Kantor Disdukcapil Kota Pekanbaru terlebih dahulu melakukan aktivasi aplikasi IKD, mengingat kewajiban dan tanggung jawab mereka terhadap inovasi untuk mewujudkan layanan kependudukan yang lebih baik. Begitupun halnya dengan Pj. Walikota Kota Pekanbaru dan jajaran staff Pemerintah Kota Pekanbaru, tidak memerlukan waktu yang lama untuk melakukan aktivasi aplikasi IKD. Proses edukasi aplikasi IKD masih gencar dilakukan oleh pihak Disdukcapil Kota Pekanbaru hingga saat ini, sembari terus dikembangkan dan dibenahi oleh pemerintah pusat.

### 3.4. Struktur Sosial yang terlibat dalam Difusi Inovasi Aplikasi IKD

Sistem sosial berperan penting dalam proses penyebaran, ditolak atau diterimanya suatu inovasi tergantung dari sistem sosial atau struktur masyarakat (Hanafi, 1986), dan struktur sosial yang berperan dalam kegiatan sosialisasi inovasi. Aplikasi Identitas Kependudukan Digital meliputi agen pembaruan, opinion leader, dan adaptor.

Difusi aplikasi IKD dimulai oleh Kemendagri sebagai *innovator* sekaligus pihak utama yang memperkenalkan aplikasi kepada seluruh masyarakat Indonesia. Agar difusi inovasi lebih efisien dan efektif, sosialisasi aplikasi IKD juga dibantu oleh pihak Disdukcapil Kota Pekanbaru sebagai *opinion leader* dibawah arahan Kementerian Dalam Negeri sebagai pihak pertama yang bertanggung jawab di kawasan birokrasi yang lebih sempit. *Opinion leader* yang dimaksud dalam penelitian ini merujuk pada pihak birokrasi formal, yang ditunjang dengan kepemimpinan dan jabatan untuk mempengaruhi sistem sosial terutama pada area Kota Pekanbaru. Pada penerapannya, Disdukcapil juga melibatkan pihak UPTD kecamatan Kota Pekanbaru untuk menjangkau lapisan masyarakat yang lebih luas dengan proses sosialisasi langsung. Bagi masyarakat yang datang melakukan pengurusan KTP di UPTD setempat, diarahkan langsung aktivasi aplikasi IKD yang dibantu oleh RT/RW setempat.

Rogers membagi kelompok adaptor sesuai dengan kecepatan menerima sebuah inovasi menjadi *Inovator*, penerima dini (*early adaptor*), mayoritas dini (*early majority*), mayoritas akhir (*late majority*), dan *laggards* (Tri Wibowo, 2019).

Keputusan inovasi aplikasi IKD di Kota Pekanbaru, dimulai dari penerima dini (*early adaptor*) yaitu pegawai dan seluruh struktural Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Kota Pekanbaru yang menggunakan *android*. Penerapan aplikasi IKD dilakukan secara bertahap, dimulai dari pegawai Disdukcapil setempat untuk nantinya memberikan informasi dan edukasi mengenai aplikasi IKD. Pada awalnya aplikasi IKD hanya tersedia untuk *android*, dan pengguna *Iphone* baru bisa melakukan aktivasi IKD setelah beberapa bulan dikembangkan. Disdukcapil Kota Pekanbaru menjadi pihak perintis dan pelopor aplikasi IKD di Kota Pekanbaru, karena Disdukcapil Kota Pekanbaru bertanggung jawab penuh mengenai sistem pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil untuk domisili Kota Pekanbaru.

Kelompok *early majority* adalah pihak yang menerima aplikasi Identitas Kependudukan Digital lebih cepat dibandingkan pihak lain, pihak yang terbuka akan pembaruan dan memiliki keinginan mencoba. Pihak yang selangkah lebih cepat setelah pihak Disdukcapil kota Pekanbaru, dilakukan oleh PJ Walikota Pekanbaru dan PNS dilingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru. Berdasarkan pengamatan dan analisis dokumen terkait, dapat dilihat kelompok mayoritas ini meliputi pihak UPTD Kecamatan Kota Pekanbaru, serta dinas-dinas layanan publik lainnya seperti Lapas Kelas II A Pekanbaru, Sekretariat Kota Pekanbaru, sekolah-sekolah SMA sederajat yang meliputi guru dan siswa kelas 12.

Golongan *late majority* merupakan lapisan masyarakat yang memiliki keraguan terhadap aplikasi IKD, kelompok ini akan mengadopsi inovasi ketika inovasi tersebut sudah digunakan oleh orang banyak. Kelompok mayoritas akhir dalam proses ini meliputi lapisan masyarakat yang menerima aplikasi IKD karena adanya dorongan baik secara psikologis maupun sosial, baik berupa tuntutan, kewajiban serta kebutuhan. Kelompok pengguna cenderung berasal dari kamu milenial seperti siswa-siswa SMA, Mahasiswa, dan lapisan masyarakat lainnya. dari hasil wawancara dilihat bahwa ada beberapa narasumber dari kalangan siswa yang mengadopsi aplikasi IKD dikarenakan tuntutan ketika menggunakan layanan pengurusan KTP Elektronik seperti saudari Dwi Puja Syaharani.

Kelompok *laggards* yaitu lapisan masyarakat yang terakhir menerima inovasi bahkan menolaknya inovasi. Kelompok ini cenderung bersifat kolot atau tradisional, meliputi masyarakat lansia yang tidak paham digitalisasi, serta tidak memiliki *smartphone*. Mereka lebih nyaman dengan layanan menggunakan berkas *hardcopy* dan KTP elektronik secara fisik. Selain itu, masyarakat yang tergolong ekonomi rendah menjadi salah satu kelompok yang menolak kehadiran aplikasi Identitas Kependudukan Digital ini. hal ini dikarenakan penggunaan aplikasi IKD yang membutuhkan *android* untuk satu KTP, sementara mereka masih banyak tidak memiliki *android*. Hal ini menjadi salah satu evaluasi terhadap pihak *innovator* terhadap perkembangan aplikasi IKD ini.

Berikut ini jumlah pengguna aplikasi IKD di Kota Pekanbaru dilihat dari setiap Kecamatan di Kota Pekanbaru:

Dilihat dari tabel tersebut bahwa jumlah masyarakat Kota Pekanbaru yang telah melakukan aktivasi aplikasi IKD hanya mencapai 61.372 jiwa dari jumlah wajib e-KTP sebanyak 784.958 jiwa. Hal ini menandakan bahwa proses edukasi dalam kurun

Table 1. Jumlah Pengguna aplikasi IKD di Kota Pekanbaru Tahun 2023

Kecamatan	Wajib EKTP (DKB)	Jumlah User IKD
Sukajadi	35.454	2.538
Pekanbaru kota	19.787	1.257
Sail	18.545	2.122
Lima puluh	33.635	2.620
Senapelan	28.857	2.151
Rumbai barat	19.101	1.618
Bukit raya	75.601	5.810
Binawidya	54.190	4.692
Marpoyan damai	105.001	6.729
Tenayan raya	80.134	6.130
Payung sekaki	72.170	5.025
Rumbai	72.355	5.343
Tuah madani	107.014	8.613
Kulim	38.175	4.216
Rumbai timur	24.939	2.508
<b>Total</b>	<b>784.958</b>	<b>61.372</b>

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

satu tahun masih belum maksimal, sehingga diperlukan sosialisasi yang dilakukan secara berkala dan terus menerus untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan kegunaan aplikasi IKD dalam kehidupan sehari-hari.

### 3.5. Tahap-tahap Difusi Inovasi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital

Rogers menggambarkan proses difusi inovasi meliputi tahap pengetahuan, persuasif, keputusan, implementasi, dan konfirmasi (Mardiyanti, n.d.). Di Kota Pekanbaru difusi inovasi saat ini berada pada tahap sosialisasi kepada masyarakat, karena penggunaan aplikasi IKD masih sebatas memperlihatkan, verifikasi data, dan baru bisa digunakan untuk layanan di Bandara. Sehingga belum terlihat bagaimana konfirmasi pengguna terhadap aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD).

Difusi inovasi dimulai pada pengetahuan, dimana seseorang belum memiliki pengetahuan tentang inovasi. Rogers menggambarkan tahap ini meliputi kesadaran akan keberadaan, kegunaan, manfaat serta cara kerja sebuah inovasi. (Rohmah et al., 2022) Inovasi aplikasi IKD mulai diketahui ketika Kementerian Dalam Negeri menerbitkan Peraturan mengenai pelaksanaan Identitas Kependudukan Digital. Melalui data wawancara yang diperoleh dari beberapa kalangan informan masyarakat, sejauh ini mereka mengetahui kehadiran aplikasi IKD melalui beberapa saluran, seperti dari kerabat mereka yang telah melakukan aktivasi IKD, melalui berita *online*, *instagram*, *facebook*, dan media sosial lainnya.

Pada tahap persuasif calon pengguna mulai tertarik dan mencari informasi lebih lanjut mengenai inovasi (TriWibowo, 2019). Setelah seseorang mengetahui mengenai aplikasi IKD, mulai mempelajari dan memperhatikan beberapa hal untuk melihat bagaimana penggunaan aplikasi IKD, sistem keamanan datanya, dan cara penggunaannya. Calon adaptor mulai mempertimbangkan nilai-nilai kemudahan dan keuntungan ketika menggunakan aplikasi IKD. Pada tahap ini Disdukcapil terus melakukan sosialisasi kepada masyarakat secara langsung turun lapangan menjelaskan terkait aplikasi IKD untuk menyakinkan serta menjawab pertanyaan masyarakat mengenai digitalisasi KTP elektronik, mengingat KTP merupakan dokumen yang cukup rahasia serta penting

bagi masyarakat. Sosialisasi tidak langsung juga dilakukan melalui media massa dari *instagram, website, facebook* dan berbagai berita.

Pada tahap keputusan calon pengguna membuat keputusan mau menerima atau menolak inovasi yang ada. Sesuai dengan hasil pengamatan, alasan pendorong keputusan penggunaan aplikasi IKD yaitu kemudahan yang ditawarkan, dimana pengguna tidak perlu membawa KTP fisik kemana pun, tidak perlu menggandakan KTP untuk melengkapi berkas. Kendati begitu, peneliti juga melihat keputusan individu melakukan aktivasi IKD disebabkan oleh arahan langsung petugas Disdukcapil ketika masyarakat membuat KTP atau mengurus dokumen kependudukan, sehingga mereka secara otomatis memutuskan melakukan aktivasi aplikasi IKD. Dapat disimpulkan tipe keputusan inovasi bersifat otoriter dan keputusan inovasi optimal.

Pada tahap implementasi inovasi aplikasi IKD dibuktikan dalam bentuk perbuatan. Sejauh mana keterlibatan masyarakat terhadap aplikasi IKD (Ramayadi & Sariningsih, 2020). Aplikasi IKD saat ini belum bisa diterapkan secara aktif, hal ini dikarenakan adanya regulasi terhadap pihak lainnya. Aplikasi IKD sedang dikembangkan oleh pemerintah pusat, sehingga untuk saat ini aplikasi IKD baru diterapkan untuk memperlihatkan Identitas Kependudukan kepada instansi yang membutuhkan.

### 3.6. Faktor yang Mempengaruhi Difusi Inovasi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital di Kota Pekanbaru

Difusi atau penyebaran suatu inovasi tentunya terjadi didukung oleh beberapa faktor. Aspek yang turut mendukung proses penerimaan atau penolakan terhadap aplikasi identitas kependudukan digital berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti meliputi:

- 1) Masyarakat yang awam terhadap digitalisasi. Berdasarkan data yang diperoleh dari informan, pada awal pengenalan aplikasi IKD di Kota Pekanbaru, kendala yang dihadapi yakni masyarakat yang masih awam terhadap aplikasi IKD, mereka belum mengetahui apa itu aplikasi IKD. Selain itu, banyak masyarakat yang masih minim pengetahuan digitalnya, seperti tidak tahu apa itu email, dan lain sebagainya. Namun masyarakat cukup antusias terhadap sosialisasi aplikasi IKD yang dilakukan oleh Disdukcapil.
- 2) Penggunaan Aplikasi IKD di Kota Pekanbaru belum optimal. Aplikasi IKD hanya bisa digunakan untuk mengakses KTP atau KK, belum teregulasi dengan sistem layanan publik lainnya. Sehingga masyarakat bertanya-tanya apa keuntungan melakukan aktivasi IKD sementara tidak berguna. Faktor kegunaan sangat berpengaruh terhadap penerimaan aplikasi IKD, ketika aplikasi IKD berguna maka mereka akan lebih mudah menerima aplikasi IKD.
- 3) Kemudahan Inovasi. Dengan aplikasi IKD membuat pengguna tidak perlu membawa KTP fisik kemana pun, dan saat ini generasi milenial sudah identik dengan basis online, pengguna tidak perlu ribet mengumpulkan hardcopy, tidak perlu mencetak KTP ke kantor Disdukcapil. Hal ini menunjang kecepatan layanan dan biaya yang digunakan lebih ekonomis baik dari pihak disdukcapil maupun dari pengguna.
- 4) Aplikasi identitas kependudukan digital masih dinilai memiliki kelemahan dalam aspek kerumitannya. Masyarakat masih sering merasakan eror dan terjadi kesalahan pada aplikasi. Selain itu, cara mengaktifkan akun pada aplikasi harus dilakukan secara langsung di kantor Disdukcapil dan UPTD kecamatan serta

stand kegiatan penyedia layanan aktivasi aplikasi IKD. Ketidaksiapan masyarakat terhadap penggunaan KTP digital (Marfu'ah, 2024) serta aplikasi yang dinilai masih kurang membantu dan fitur kebermanfaatannya masih belum optimal (Veronica Putri Oktaviana et al., 2024)

- 5) Regulasi dan Kebijakan Pemerintah. Pemerintah yang mengawasi, mengontrol dan ikut serta secara langsung dalam proses sosialisasi aplikasi IKD juga berperan penting dalam proses penentuan keputusan dilapisan masyarakat. Kolaborasi yang sukses dan hubungan yang harmonis antara Disdukcapil dengan berbagai instansi serta institusi sangat penting untuk mencapai sinergi dan hasil yang positif. Seperti dengan UPTD Kecamatan, sekolah-sekolah, Pemerintah Kota Pekanbaru dan Lembaga layanan publik lainnya.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa hambatan adopsi inovasi aplikasi IKD meliputi keterbatasan teknologi bagi sebagian lapisan masyarakat, hal ini sejalan dengan pendapat (Nafiah, 2024) bahwa masih banyak masyarakat yang minim pemahamannya tentang digital, serta keterbatasan kepemilikan *smartphone* bagi masyarakat (Aprilia & Wahyudi, 2023). Namun, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa regulasi pemerintah dan penggunaan aplikasi IKD memiliki kekuatan tersendiri untuk mempengaruhi adopsi inovasi. Nilai kegunaan aplikasi menjadi tolak ukur utama bagi masyarakat Kota Pekanbaru untuk mengaktifkannya, semakin berguna aplikasi maka masyarakat akan sadar dengan sendirinya akan kebermanfaatannya. Tuntutan kebijakan yang mewajibkan aktivasi aplikasi IKD pada saat pengurusan dokumen kependudukan menjadi kekuatan penunjang untuk mendongkrak angka aktivasi di Kota Pekanbaru. Hal ini secara langsung diungkapkan oleh Ibu Fristy Muniarti selaku Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan Disdukcapil Kota Pekanbaru.

## 4. Kesimpulan

### 4.1. Kesimpulan

Penyebaran aplikasi identitas kependudukan digital (IKD) menawarkan kesederhanaan untuk mengakses, memverifikasi, serta berbagi data kependudukan melalui *smartphone*. Proses difusi aplikasi IKD berlangsung sepanjang tahun 2023 hingga sekarang, melalui sosialisasi langsung kepada masyarakat, sekolah-sekolah, dan instansi secara struktural, serta melalui *instagram*, *facebook*, *website*, Berita, Televisi dan Radio. Sehingga, di Kota Pekanbaru persentase Akun pengguna aplikasi IKD mencakup 8% dari jumlah yang ditargetkan atau 61.372 pengguna dari 784.958 penduduk wajib e-KTP. Pihak-pihak yang terlibat terdiri dari Kemendagri, Disdukcapil Kota Pekanbaru, UPTD Kecamatan dan RT/RW setempat dan lapisan masyarakat terutama kaum milenial yang identik dengan digital serta pihak yang memiliki keterikatan jabatan, kebutuhan, dan kewajiban. Namun, pada implementasinya penggunaan aplikasi IKD masih belum berjalan secara optimal, seringkali terjadi kesalahan pada aplikasi, dan proses aktivasi akun hanya bisa dilakukan di Disdukcapil atau UPTD Kecamatan terdekat. Selain itu juga, minimnya pengetahuan masyarakat terhadap teknologi, penggunaan aplikasi yang belum maksimal dalam sistem layanan publik menjadi faktor penghambat adopsi inovasi. Sebagai upaya mewujudkan angka adopsi kebijakan yang ditentukan, regulasi kebijakan pemerintah memainkan peranan penting sebagai persuasif masyarakat untuk mengaktifkan aplikasi IKD.

## 4.2. Saran

Pihak pemerintah baik pusat maupun daerah, termasuk Disdukcapil Kota Pekanbaru diharapkan lebih gencar lagi melaksanakan upaya edukasi aplikasi IKD agar tingkat penggunaannya dapat ditingkatkan. Disdukcapil lebih inisiatif menggunakan media baru untuk mengedukasi masyarakat terkait aplikasi IKD,

Penggunaan aplikasi IKD terjadi bagi masyarakat yang telah memiliki eKTP dan mempunyai *smartphone*. Namun bagaimana lapisan masyarakat yang tergolong ekonomi rendah dan belum memiliki *smartphone* perorangnya. Diperlukan sebuah strategi yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Pekanbaru agar aplikasi IKD ini bisa diimplementasikan bagi golongan masyarakat bawah.

Di masa depan, diharapkan pemerintah dapat mengembangkan aplikasi IKD lebih baik, sehingga penggunaannya lebih maksimal dan dapat diterapkan diberbagai layanan publik. Sehingga dapat menghasilkan layanan data yang terintegrasi, di mana dari satu aplikasi dapat digunakan untuk mengakses semua layanan yang dibutuhkan.

## Ucapan Terima Kasih

Peneliti mengucapkan terimakasih kepada berbagai pihak yang telah mendukung pelaksanaan penelitian ini. Terutama pada informan yang memberikan informasi, terutama pihak Disdukcapil Kota Pekanbaru. Peneliti menyampaikan terimakasih juga kepada Kementrian Dalam Negeri yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk mempublikasi artikel ini.

## Referensi

- Afrizal. (2015). *Metode Penelitian Kualitatif: Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif Dalam Berbagai Disiplin Ilmu*. Rajawali Pers.
- Aprilia, R. R. V., & Wahyudi, K. E. (2023). Implementasi Program Identitas Kependudukan Digital (IKD) Di Balai RW Kelurahan Kalirungkut Surabaya. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(19), 645–650. <https://doi.org/10.5281/ZENODO.8415574>
- As'adi, M. H. (2020). Difusi Inovasi dan Adopsi Inovasi 99design.com (Studi Kasus di Yayasan Pondok Pesantren Wahid Hasyim Yogyakarta). *Lisyabab : Jurnal Studi Islam dan Sosial*, 1(2), 211–232. <https://doi.org/10.58326/jurnallisyabab.v1i2.29>
- Aulia, N. N., & Rahmadanik, D. (2023). Pelayanan Identitas Kependudukan Digital Kelurahan Kalirungkut Kota Surabaya Jawa Timur. *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(4).
- Badan Pusat Statistik Provinsi Riau. (n.d.). Retrieved December 2, 2023, from <https://riau.bps.go.id/indicator/12/32/1/penduduk-kabupaten-kota.html>
- Bella, V. S., & Djoko, W. (2023). Implementasi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dalam Menunjang Pelayanan Publik Masyarakat di Kecamatan Tambaksari. *Jurnal Administrasi Publik*, 6(1), 14–31.
- Firdaus, R., & Sulfiani, A. N. (2021). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas Iii Kota Palopo. *Jurnal La Galigo Public Administration Journal*, 4(1).
- Hanafi, A. (1986). *Memasyarakatkan Ide-Ide Baru*. Usaha Nasional.
- Hartono, T., Trisakti, F. A., & Aprilia, G. (2021). Smart Card Madani: Solusi Berbasis Komunikasi Inovasi pada Pemerintahan Kota Pekanbaru, Riau. *Jurnal Riset Komunikasi*, 4(2), 232–246. <https://doi.org/10.38194/jurkom.v4i2.288>
- 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>

- Khatami, M. I., & Nurjanah, A. (2022). Difusi Inovasi dalam Penerapan Komunikasi Bencana pada Masa Mitigasi oleh Forum Pengurangan Risiko Bencana (FPRB). *Jurnal Audiens*, 3(3), 121–130. <https://doi.org/10.18196/jas.v3i3.13152>
- Kriyantono, R. (2016). *Teknik Praktis Riset Komunikasi (Ke-6)*. Kencana Perdana Media Group.
- Mardiyanti, R. I. (n.d.). *Difusi Inovasi Pelayanan Publik* (Inovasi Pelayanan “Samsat On The Spot” Di Kantor Bersama Samsat Karangploso Kabupaten Malang).
- Marfu’ah, S. (2024). Digitalisasi Pelayanan Publik: Ketidaksiapan Masyarakat Dalam Penggunaan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital Di Bojonegoro. *Jomantara: Indonesian Journal of Art and Culture*, Volume 15 No. 02 Juni 2024. <https://doi.org/10.23969/kebijakan.v15i02.12309>
- Mihardja, E. J. (2022). Penerapan Teori Difusi Inovasi Dalam Community Engagement: Kisah Pengolahan Limbah Rajungan Dari Indramayu. *Journal of Dedicators Community*, 6(2). <https://doi.org/10.34001/jdc.v6i2.2030>
- Nafiah, N. (2024). Kompleksitas Penerapan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (Ikd) Dalam Rangka Pencatatan Identitas Kependudukan Di Kabupaten Nganjuk. *Publika*, 12(3).
- Pemerintah Jadikan IKD Sebagai Identitas Digital Dasar. (2024). DUKCAPIL.KEMENDAGRI.GO.ID. <https://dukcapil.kemendagri.go.id/blog/read/pemerintah-jadikan-ikd-sebagai-identitas-digital-dasar>
- Putri Vidiastuti, D., Darwin, M., & Ikhwan, H. (2023). Difusi dan Adopsi Inovasi SiBakul Markethub Free Ongkir DIY di Era Pandemi Covid-19. *Matra Pembaruan*, 7(1), 49–60. <https://doi.org/10.21787/mp.7.1.2023.49-60>
- Ramayadi, H., & Sariningsih, N. (2020). Inovasi Program Bank Sampah Melalui Pemberdayaan Masyarakat Sebagai Proses Komunikasi Perubahan Sosial. *SOURCE : Jurnal Ilmu Komunikasi*, 6(1), 46. <https://doi.org/10.35308/source.v6i1.1795>
- Rio Nanda Pratama, & Adianto, A. (2022). Difusi Inovasi Program Electronic Traffic Law Enforcement (ETLE) di Kota Pekanbaru. *Khatulistiwa: Jurnal Pendidikan dan Sosial Humaniora*, 2(2), 92–112. <https://doi.org/10.55606/khatulistiwa.v2i2.446>
- Rohmah, A., Abiyu, K. Y., Elisa, C., Nurasimah, Pasapan, N. L., Safika, Firdaus, M. N., & Permatasari, N. R. (2022). Adopsi Inovasi Layanan Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda. *Jurnal Komunikasi Pembangunan*, 20(01), 47–60. <https://doi.org/10.46937/20202239408>
- Safitri, D. V. (2024). Partisipasi Masyarakat Terhadap Penggunaan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Untuk Mendorong Tertib Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Gunung Anyar Tambak. *The Indonesian Journal of Public Administration (IJPA)*, 9(2), 59–65. <https://doi.org/10.52447/ijpa.v9i2.6870>
- Sahir, S. H. (2022). *Metodologi Penelitian*. Penerbit KBM Indonesia.
- Saleh, C., Ibad, S., Mindarty, L. I., & Hariyono, B. S. (2023). Public Service Innovation Process of Smart Kampung Program at Banyuwangi. *Jurnal Studi Komunikasi*, 7(1), 229–248. <http://dx.doi.org/10.25139/jsk.v7i1.5854>
- Sutisna, N., Muhaemin, M., & Ramadhan, A. (2022). Difusi Inovasi Aplikasi Siputeri dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Publik di Pemerintah Kabupaten Pandeglang. *Jurnal Ilmu Politik dan Pemerintahan*, 8(2). <https://doi.org/10.37058/jipp.v8i2.5746>
- Syasdawita, Z. (2022). “Diffusion Of Innovation Application Complaint Online Community Apekesah In Batam City In 2020 (Study In The Department Of Communication And Informatics Batam). *Journal of Governance Innovation*, 4(1), 84–100. <https://doi.org/10.36636/jogiv.v4i1.686>
- Tri Wibowo, I. (2019). Proses Difusi Inovasi Program Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (Sakti): Studi Kasus Pada Ditjen Perbendaharaan Di D.I. Yogyakarta Tahun 2018. *Indonesian Treasury Review Jurnal Perbendaharaan Keuangan Negara dan Kebijakan Publik*, 4(4), 323–337. <https://doi.org/10.33105/itrev.v4i4.139>
- Veronica Putri Oktaviana, P., Warsono, H., & Sunu Astuti, R. (2024). Proses Difusi Inovasi Identitas Kependudukan Digital (Ikd) Di Kabupaten Boyolali. *Jurnal Kebijakan Publik Dan Tinjauan Manajemen*, 13(2). <https://doi.org/10.14710/jppmr.v13i2>
- Wattimena, Z., Septiyanti, M., & Mutiarin, D. (2021). Inovasi Kebijakan Pemerintah Daerah DIY dalam Membangun Ketahanan Pangan di Era Pandemi Covid-19. *Matra Pembaruan*, 5(2), 127–139. <https://doi.org/10.21787/mp.5.2.2021.127-139>
- Widaswara, R. Y., & Yoga Pramana, I. B. K. (2022). Difusi Inovasi Dan Adopsi Media Sosial Sebagai Media Komunikasi Di Era Pembelajaran Daring. *COMMUNICARE*, 3(1), 21. <https://doi.org/10.55115/communicare.v3i1.2135>

Widiyarta A & Humaidah I. (2023). Implementasi Aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Dalam Mendorong Digitalisasi Di Kelurahan Jepara Kota Surabaya. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(18), 43–51. <https://doi.org/10.5281/ZENODO.8310255>

Yulianah, S., & M. Yusuf. (2019). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government Pada Kantor Pelayanan Bersama Samsat Mataram. *Media Bina Ilmiah*, 13(8). <https://doi.org/10.33758/mbi.v13i8.221>