

## Transformasi Pelayanan Publik Berbasis Digital dalam Administrasi pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan

Harmelita Harmelita<sup>1</sup>, Sujianto Sujianto<sup>2</sup>, Nur Laila Meilani<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Riau

Email: [harmelita@gmail.com](mailto:harmelita@gmail.com)<sup>1</sup>, [sujianti@lecturer.unri.ac.id](mailto:sujianti@lecturer.unri.ac.id)<sup>2</sup>,

[nurlailamelaini@lecturer.unri.ac.id](mailto:nurlailamelaini@lecturer.unri.ac.id)<sup>3</sup>

Diterima	30	Juni	2025
Disetujui	31	Desember	2025
Dipublish	31	Desember	2025

### Abstract

*This research is motivated by the digitalization of public services in the era of the 5.0 industrial revolution, which has resulted in fundamental changes in the way public services are delivered in Indonesia. This transformation involves a shift from manual or conventional methods to digital systems. It is particularly relevant for the public service sector organized by the government. Technological advancements have led to the launch of online programs that provide a variety of types or models of public services. This study aims to analyze how the implementation of digital-based public service transformation in population administration services in Pelalawan Regency has been carried out and to identify the obstacles to the implementation of public service transformation in the form of Digital Identity Digital Population Identity (IKD). This research uses the theory of digital transformation according to Nastia 2024. The analysis results show that the findings in the field regarding the impact of digital transformation implementation show suboptimal results, as reflected in the percentage of IKD activation. Furthermore, the obstacles encountered in implementing transformation in Pelalawan Regency are limited community accessibility, especially in areas that are not yet covered by a stable internet network.*

**Keywords:** Digital Transformation, Public Services, Digital Population Identity

### Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh digitalisasi dalam pelayanan publik di Era revolusi industri 5.0 telah menghasilkan perubahan mendasar dalam cara pelayanan publik di Indonesia. Transformasi ini melibatkan pergeseran dari cara-cara manual atau konvensional menuju sistem digital. Hal ini sangat relevan untuk sektor layanan publik yang diorganisir oleh pemerintah. Perkembangan teknologi ini telah menghasilkan peluncuran program daring yang menyediakan beragam jenis atau model layanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana pelaksanaan transformasi pelayanan publik berbasis digital dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Pelalawan serta mengidentifikasi faktor penghambat pada penerapan transformasi pelayanan publik dalam bentuk



Identitas Kependudukan Digital (IKD). Penelitian ini menggunakan teori transformasi digital menurut Nastia 2024. Hasil analisis menunjukkan temuan di lapangan dampak dari penyelenggaraan transformasi digital menunjukan hasil yang belum optimal hal ini tercermin dari persentase aktifasi IKD. Kemudian kendala yang dialami dalam penyelenggaraan trasformasi di Kabupaten Pelalawan adalah aksesibilitas masyarakat yang terbatas, terutama di daerah yang belum terjangkau oleh jaringan internet yang stabil.

---

**Kata kunci:** *Trasformasi Digital, Pelayanan Publik, Identitas Kependudukan Digital*

---

## **Pendahuluan**

Revolusi industri 5.0 telah menyebabkan perubahan mendasar dalam cara pelayanan publik di Indonesia dijalankan. Melalui beberapa kebijakan strategis, Pemerintah Indonesia, termasuk di dalamnya Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 dan inisiatif Satu Data Indonesia, telah mendorong semua lembaga pemerintah untuk beralih dari sistem konvensional ke pelayanan digital. Perubahan ini tidak hanya terjadi di tingkat nasional, tetapi juga menjangkau pemerintah daerah di seluruh Indonesia sebagai bagian dari usaha untuk mencapai tata kelola yang baik dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Perubahan teknologi yang menyeluruh ini telah menghasilkan sejumlah inovasi nyata di sektor publik, terutama dalam pelayanan. Seiring dengan kemajuan teknologi, empat aspek utama dalam kehidupan masyarakat telah beralih ke bentuk digital: Proses administrasi (dari cara manual ke digital), metode pembayaran (dari uang tunai ke pembayaran digital), cara berinteraksi dengan pemerintah (dari langsung bertatap muka ke online), dan sistem verifikasi identitas (dari

dokumen fisik ke versi digital). Transformasi ini mencakup peralihan dari prosedur manual atau konvensional menuju sistem berbasis digital (Danuri et al., 2019).

Pelayanan administrasi kependudukan menjadi prioritas untuk proses digitalisasi, karena menjadi landasan untuk mendapatkan layanan publik lainnya. Kemajuan teknologi ini telah mendorong kemunculan program online yang menyediakan lima jenis utama layanan publik: Layanan Administrasi (penerbitan dokumen), Layanan Informasi (akses ke data publik), Layanan Transaksi (pembayaran pajak dan bea), Layanan Partisipasi (pengaduan dan masukan), serta Layanan Inklusif (sistem pendaftaran tunggal untuk berbagai layanan).

Pada tahun 2022, Kementerian Dalam Negeri memulai program untuk digitalisasi dokumen kependudukan yang ditujukan kepada warga negara dengan pemilik E-KTP. Inisiatif ini menghasilkan peluncuran Identitas Digital (IKD). memberi kesempatan kepada masyarakat yang sudah mengaktifkannya untuk mendapatkan verifikasi identitas elektronik untuk berbagai kebutuhan seperti pembukaan rekening bank, pendaftaran layanan kesehatan, dan akses layanan



pemerintah lainnya. Layanan IKD mengelola pengumpulan dokumen kependudukan serta informasi pribadi dari penduduk, yang kemudian diintegrasikan ke dalam sistem informasi pusat administrasi kependudukan.

Kabupaten Pelalawan dengan karakteristik geografis yang unik sebagai daerah yang memiliki wilayah daratan dan kepulauan, serta tingkat literasi digital masyarakat yang masih beragam, menghadapi tantangan tersendiri dalam mengimplementasikan transformasi digital. Permasalahan spesifik yang dihadapi meliputi kesenjangan infrastruktur teknologi antara wilayah urban dan rural, rendahnya literasi digital masyarakat dalam mengakses layanan kependudukan online, resistensi budaya terhadap perubahan dari sistem manual ke digital, keterbatasan sumber daya manusia aparatur yang kompeten dalam mengelola sistem digital, integrasi data yang belum optimal antara sistem lama dan baru, serta isu keamanan data kependudukan yang sensitif dalam platform digital.

**Tabel 1.1 Data Aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) (2023-2024)**

No	Kecamatan	Jumlah
1.	UKU1	1.371
2.	PANGKALAN KERINCI	10.638
3.	PANGKALAN KURAS	3.300
4.	PANGKALAN LESUNG	1.305
5.	LANGGAM	1.753
6.	PELALAWAN	1.236
7.	KERUMUTAN	1.098
8.	BUNUT	854
9.	TELUK MERANTI	559

10.	KUALA KAMPAR	582
11.	BANDAR SEKIJANG	1.554
12.	BANDAR PETALANGAN	816
	JUMLAH	25.066

**Sumber: Olahan Peneliti 2025**

Dengan meningkatnya jumlah pengguna identitas kependudukan digital (IKD), kita dapat melihat perubahan dalam cara masyarakat menggunakan perangkat digital. Data yang dipresentasikan menunjukkan peningkatan jumlah pengguna (IKD) untuk periode 2023-2024 di Kabupaten Pelalawan. Berdasarkan informasi dalam Tabel 1. 1, ada 25. 066 warga di seluruh wilayah Pelalawan yang telah aktifasi IKD. Data pengguna IKD memperlihatkan ketidak seimbangan yang jelas antar kecamatan. Pangkalan Kerinci mengambil posisi terdepan dengan 10.638 pengguna (42,4%) dari total aktivitas di kabupaten tersebut. Masing-masing kecamatan Pangkalan Kuras menempati posisi kedua dengan 3. 300 pengguna (13,2%), diikuti oleh Langgam yang memiliki 1. 753 pengguna (7%) dan Bandar Seikijang dengan 1. 554 pengguna (6,2%). Kecamatan dengan tingkat aktivasi terendah adalah Teluk Meranti yang hanya mencatat 559 aktivasi (2,2%), diikuti oleh Kuala Kampar dengan 582 aktivasi (2,3%) dan Bunut dengan 854 aktivasi (3,4%). Data ini menunjukkan variasi penggunaan teknologi digital di berbagai daerah di Kabupaten Pelalawan, di mana kawasan yang lebih berkembang seperti Pangkalan Kerinci memiliki tingkat penetrasi layanan IKD yang jauh lebih tinggi



dibandingkan dengan kecamatan di daerah terpencil.

Fenomena ini menunjukkan perlunya pendekatan yang menyeluruh untuk meningkatkan akses dan penggunaan layanan IKD di semua kecamatan di Kabupaten Pelalawan. Sementara itu, Kecamatan Bandar Petalangan mencatat jumlah aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) sebanyak 816 orang, atau setara dengan 3,3% dari total aktivasi di Kabupaten Pelalawan, menjadikannya salah satu wilayah dengan tingkat aktivasi terendah. Beberapa faktor kemungkinan menjadi penyebab rendahnya angka tersebut. Salah satunya adalah keterbatasan infrastruktur digital, seperti akses internet yang belum merata di sejumlah wilayah, yang menghambat proses aktivasi berbasis aplikasi daring. Selain itu, tingkat pemahaman dan kemampuan masyarakat dalam menggunakan teknologi digital di daerah ini masih relatif rendah, sehingga mereka belum sepenuhnya memahami manfaat dari penggunaan IKD. Kurangnya sosialisasi dan edukasi dari instansi terkait, terutama kepada masyarakat yang tinggal di daerah pedesaan, juga dapat memengaruhi partisipasi. Faktor geografis dan jauhnya jarak ke pusat layanan pun turut menjadi tantangan, khususnya bagi warga yang membutuhkan bantuan teknis dalam proses aktivasi. Oleh sebab itu, dibutuhkan pendekatan strategis seperti peningkatan infrastruktur digital, edukasi publik secara berkelanjutan, serta layanan jemput bola ke wilayah-wilayah terpencil untuk mendorong

pemerataan penggunaan IKD di Kecamatan Bandar Petalangan

Penting bagi masyarakat di daerah Pelalawan untuk menyadari bahwa tanpa memiliki identitas kependudukan digital (KTP-el), mereka akan menghadapi kesulitan besar di masa depan yang dapat mengganggu akses ke layanan publik dan hak-hak dasar. Tanpa identitas, individu kemungkinan akan mengalami tantangan besar dalam mendapatkan layanan kesehatan, pendidikan, dan layanan pemerintah lainnya yang semakin menggantungkan diri pada sistem digital. Ketidakadaan identitas digital juga bisa menimbulkan masalah dalam membuktikan identitas dan status kependudukan, yang sangat penting untuk melakukan transaksi penting seperti membuka rekening bank, mendaftar ke program sosial, atau mengakses layanan pemerintah yang memerlukan verifikasi identitas.

Ketidak optimalan implementasi identitas kependudukan digital di Kabupaten Pelalawan telah menimbulkan berbagai dampak negatif yang bersifat multidimensional. Dari aspek operasional, proses pengurusan dokumen kependudukan menjadi tidak efisien dan memakan waktu yang lama, tingginya tingkat kesalahan data akibat input manual yang berulang, serta penumpukan antrian yang menyebabkan ketidakpuasan masyarakat terhadap layanan. Dampak ekonomi yang ditimbulkan meliputi biaya operasional yang tinggi karena masih bergantung pada sistem manual, kerugian ekonomi masyarakat akibat harus berulang kali datang ke kantor untuk mengurus dokumen, dan pemborosan sumber daya manusia serta material yang seharusnya dapat dioptimalkan. Sementara itu, dampak sosial



yang terjadi adalah menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah daerah, kesenjangan akses pelayanan antara masyarakat di perkotaan dan pedesaan, serta potensi konflik sosial akibat ketidakadilan dalam pelayanan yang diterima oleh berbagai lapisan masyarakat.

Dengan latar belakang tersebut, penelitian bertujuan untuk mengeksplorasi dan menganalisis proses transformasi digital dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Dukcapil Kabupaten Pelalawan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang berguna untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan kebijakan publik yang lebih baik dan mendukung upaya pemerintah daerah dalam mewujudkan pelayanan yang efisien dan efektif.

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Proses dalam penelitian kualitatif mencakup berbagai usaha penting seperti merumuskan pertanyaan dan prosedur, mengumpulkan informasi khusus dari partisipan, melakukan analisis data dengan cara induktif dari tema tertentu menuju tema yang lebih umum, serta menginterpretasikan arti dari data tersebut.

Sesuai dengan tujuannya, tipe penelitian yang diterapkan adalah penelitian eksplanatif, yaitu metode yang digunakan untuk mencari penjelasan mengenai alasan terjadinya suatu peristiwa atau fenomena.

## **Hasil dan Pembahasan**

### **5.1 Transformasi Pelayanan Publik Berbasis Digital Dalam Administrasi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan.**

#### **1. Aksesibilitas dan inklusivitas**

Dalam hal ini aksesibilitas memastikan semua warga bisa dengan mudah mengakses layanan administrasi kependudukan tanpa hambatan dan kemampuan teknis. Seperti kemudahan penggunaan aplikasi identitas kependudukan digital sangat bergantung pada tampilan desain yang diimplementasikan. Desain yang sederhana yang tidak dibuat rumit merupakan hal utama dalam menciptakan sistem yang benar-benar aksesibel. Kesederhanaan tampilan ini bukan berarti mengurangi fungsionalitas, melainkan menyajikan fitur-fitur penting dengan cara yang tidak membebani pengguna secara kognitif.

Inklusivitas memastikan bahwa layanan dirancang dan dilaksanakan dengan cara yang mempertimbangkan berbagai kebutuhan, preferensi, dan kondisi hidup masyarakat yang memungkinkan partisipasi yang luas dan efektif dalam proses pemerintahan digital. Dengan cara memberikan pendampingan layanan tatap muka untuk kelompok dengan keterbatasan akses teknologi atau masyarakat yang belum terbiasa dengan teknologi, menyediakan alternatif layanan bagi masyarakat dengan keterbatasan akses terhadap perangkat digital. Dengan penerapan prinsip inklusivitas, digitalisasi identitas





kependudukan diharapkan dapat menjadi alat yang efektif dalam menciptakan layanan publik yang adil, merata, dan responsif terhadap kebutuhan seluruh lapisan masyarakat. Dengan demikian, tidak hanya meningkatkan kualitas dan efektivitas layanan publik, tetapi juga meningkatkan kepercayaan dan keterlibatan masyarakat.

### **5.1.2 Literasi Digital**

Literasi digital menjadi kunci dalam keberhasilan dalam implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). Literasi digital ini diperlukan untuk mendapatkan pemahaman yang baik tentang teknologi digital, sehingga masyarakat dapat memanfaatkan identitas digital mereka untuk mengakses berbagai layanan publik. Pemahaman teknologi digital baik oleh pegawai Disdukcapil maupun masyarakat Pelalawan menjadi fondasi penting dalam keberhasilan implementasi sistem pelayanan digital. Program literasi digital dapat menjadi efektif, dengan dilakukannya pelatihan teknis bagi pegawai dan sosialisasi penggunaan platform digital untuk masyarakat.

### **5.1.3. Perubahan Budaya dan Organisasi**

Perubahan budaya kerja dari konvensional ke modern di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Pelalawan merupakan langkah strategis dalam menghadapi tuntutan transformasi digital. Budaya kerja konvensional sering kali ditandai dengan hierarki yang kaku, proses yang lambat, dan ketergantungan pada metode manual dalam pengelolaan data dan layanan.

Dalam konteks ini, pegawai cenderung beroperasi dalam zona nyaman, dengan sedikit dorongan untuk berinovasi atau mengadopsi teknologi baru. Perubahan budaya kerja di Dinas Dukcapil Kabupaten Pelalawan menuju budaya kerja yang lebih modern dan kolaboratif sangat penting dalam mendukung transformasi digital melalui aplikasi IKD.

### **5.1.4. Kesadaran Masyarakat**

Kesadaran masyarakat merupakan faktor kunci dalam keberhasilan penerapan aplikasi. Kesadaran masyarakat tentang manfaat aplikasi ini, seperti kemudahan penggunaan IKD, akan mendorong mereka untuk memanfaatkan layanan tersebut. Masyarakat yang memahami pentingnya identitas digital akan lebih cenderung untuk berpartisipasi dalam program-program pemerintah yang memanfaatkan teknologi digital. Partisipasi masyarakat dalam memberikan umpan balik melalui aplikasi juga akan meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, serta menciptakan rasa kepemilikan terhadap kebijakan yang diimplementasikan.

## **5.2 Kendala Pelaksanaan Transformasi Pelayanan Publik Berbasis Digital Dalam Administrasi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan**

### **5.2.1 Belum Terintegrasinya IKD dengan Lembaga Pelayanan Publik dan Swasta**

Salah satu hambatan utama yang ditemukan dalam pelaksanaan IKD di Kabupaten Pelalawan adalah belum adanya integrasi sistem antarinstansi yang memadai. IKD memang dirancang sebagai identitas digital resmi, namun pemanfaatannya di luar lingkup



Dukcapil masih terbatas karena belum semua lembaga layanan publik maupun swasta mengadopsi sistem ini dalam proses verifikasi identitas.

### 5.2.2 Ketidakpercayaan Publik terhadap Keamanan dan Privasi Data IKD

Selain tantangan teknis dan struktural, implementasi IKD juga menghadapi persoalan dari sisi penerimaan masyarakat, khususnya terkait aspek kepercayaan terhadap keamanan data pribadi. Dalam konteks pelayanan publik digital, rasa aman menjadi elemen yang sangat penting dalam membentuk partisipasi warga. Kurangnya pemahaman terhadap sistem keamanan digital dan minimnya edukasi yang diberikan oleh petugas pelayanan membuat sebagian masyarakat merasa ragu atau bahkan enggan menggunakan IKD. Mereka khawatir informasi pribadi yang mereka berikan akan disalahgunakan atau bocor ke pihak ketiga tanpa persetujuan.

### Kesimpulan

Penyelenggaraan transformasi pelayanan administrasi berbasis digital dalam konteks administrasi Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Pelalawan belum optimal hal ini ditinjau dari teori Transformasi Digital Menurut Nastia 2024. Aksesibilitas dan Inklusivitas, tidak meratanya kepemilikan perangkat digital dan akses internet masih menghambat aktivasi IKD di kalangan masyarakat tertentu. Literasi Digital, rendahnya kemampuan masyarakat dalam mengoperasikan aplikasi menyebabkan ketergantungan pada bantuan orang lain. Perubahan Budaya dan Organisasi, aparatur

belum sepenuhnya beradaptasi dengan sistem digital karena masih terbiasa dengan pola kerja manual dan Kesadaran Masyarakat, Kurangnya pemahaman dan kepercayaan terhadap sistem membuat masyarakat belum sepenuhnya menerima IKD.

Kendala dalam penyelenggaraan transformasi di Kabupaten Pelalawan adalah terletak pada aspek non-teknis, yaitu belum terintegrasinya IKD dengan lembaga layanan publik dan swasta serta rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap keamanan data.

### Daftar Pustaka

- Amalia, H. (2024). Kelebihan dan kekurangan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Pelalawan. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(1), 45-58.
- Almeida, V., Filgueiras, F., Gaetani, F., & Alves, J. A. (2020). Digital governance and the tragedy of the commons. *IEEE Internet Computing*, 24(4), 41-46.  
<https://doi.org/10.1109/MIC.2020.2979639>
- Bahrianoor, R., Nastia, P., & Rekan. (2024). Transformasi digital dalam konteks organisasi. *Jurnal Manajemen Teknologi*, 19(1), 1-15.
- Danuri, M., Suharnawi, S., & Jaroji, J. (2019). Transformasi sistem manual ke sistem digital dalam pelayanan publik. *Jurnal Riset Komputer (JURIKOM)*, 6(6), 582-588.
- Gronroos, C. (2006). *Manajemen pelayanan*. (Ratminto & A. S. Winarsih, Trans.). Penerbit Andi.
- Hanna, N. K. (2016). *Mastering digital transformation: Strategy, process, and execution*. Momentum Press.
- Hardi, A., & Gohwong, R. (2020). *Digital*



- transformation frameworks: A comprehensive review. *International Journal of Digital Transformation*, 8(3), 112-129.
- Hardi, R., & Gohwong, S. (2020). Indonesia's Pursuit of Digital Government Transformation: Between Progress and Challenges. *Journal of Public Administration and Governance*, 10(3), 1-19.
- Hardiyansah. (2011). Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator dan implementasinya. Gava Media.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blangko KTP Elektronik dan Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital.
- Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE).
- RPJMD Pelalawan. (2021). Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kabupaten Pelalawan 2021-2026..
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan.

