

## ABSTRAK

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki peran penting dalam pemenuhan hak administrasi masyarakat. Seiring dengan meningkatnya jumlah penduduk wajib KTP di Kabupaten Pidie, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie terus melakukan inovasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan inovasi pelayanan dalam penerbitan e-KTP serta mengetahui penerimaan masyarakat terhadap inovasi pelayanan yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Penelitian ini menggunakan teori tipologi inovasi menurut Muluk (2008) untuk menganalisis pelaksanaan inovasi pelayanan serta teori *E-Readiness* menurut Indrajit untuk menganalisis penerimaan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan inovasi pelayanan dalam penerbitan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie telah memenuhi tiga bentuk inovasi menurut Muluk, yaitu inovasi proses, inovasi metode, dan inovasi sistem. Inovasi tersebut diwujudkan melalui program Pelayanan Terdepan Administrasi Kependudukan Berbasis Online (Petaba On), Jemput Bola (Jebol), dan Identitas Kependudukan Digital (IKD). Program Jebol berkontribusi terhadap peningkatan jumlah perekaman e-KTP dengan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat melalui kegiatan pelayanan langsung ke sekolah, kecamatan, dan lokasi pelayanan lainnya. Sementara itu, penerapan IKD menunjukkan peningkatan jumlah aktivasi sebagai bentuk transformasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital. Berdasarkan teori *E-Readiness*, penerimaan masyarakat terhadap inovasi pelayanan tergolong cukup baik. Masyarakat telah memiliki infrastruktur teknologi yang memadai, kemampuan dasar dalam menggunakan teknologi informasi, serta memberikan respons positif terhadap pemanfaatan layanan administrasi kependudukan berbasis digital, meskipun masih diperlukan peningkatan sosialisasi untuk memperluas penggunaan IKD.

**Kata Kunci:** Inovasi Pelayanan, Administrasi Kependudukan, e-KTP, IKD

## ABSTRACT

*Population administration services are an essential form of public service that plays a significant role in fulfilling 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 has continuously implemented service innovations to improve the quality of e-KTP issuance services. This study aims to analyze the implementation of service innovations in the issuance of e-KTP and to examine public acceptance of the innovations implemented by the Department of Population and Civil Registration of Pidie Regency. This study employed a qualitative research method with a descriptive approach. Data were collected through observation, interviews, and documentation. Data were analyzed through data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The study applied Muluk's (2008) Innovation Typology Theory to analyze service innovation implementation and Indrajit's E-Readiness Theory to examine public acceptance. The findings indicate that the implementation of service innovation in the issuance of e-KTP at the Department of Population and Civil Registration of Pidie Regency fulfills three types of innovation proposed by Muluk, namely process innovation, method innovation, and system innovation. These innovations are implemented through the Online-Based Population Administration Frontline Service (Petaba On), Mobile Outreach Service (Jebol), and Digital Population Identity (IKD) programs. The Jebol program has contributed to increasing the number of e-KTP registrations by bringing services directly to schools, sub-districts, and other public service locations. Meanwhile, the implementation of IKD showed an increase in the number of activated, reflecting the digital transformation of population administration services. Based on the E-Readiness theory, public acceptance of these service innovations can be considered generally positive. The community possesses adequate technological infrastructure, basic digital literacy, and a positive attitude toward digital population administration services, although further public outreach is still needed to encourage wider adoption of IKD.*

**Keywords:** Service Innovation, Population Administration, Electronic Identity Card (e-KTP), Digital Population Identity (IKD).