



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR LURAH KELURAHAN
SUKAJAYA KECAMATAN SUKARAMI KOTA PALEMBANG**

NAMA : HARY HIDAYAT

NIM : 21.11.095

PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI PUBLIK

ABSTRACT

HARY HIDAYAT, 21.11.095, Digital Population Identity Creation Services to Improve Employee Performance at the Technical Implementation Unit of the Population and Civil Registry Service, Rantau Bayur District, Banyuasin Regency, Department of Public Administration, Satya Negara State College of State Administration (STIA), Palembang. Main Advisor (1) and Second Advisor (2) Mr. M. Sattarudin, S.Sos., M.Si.

Background: Based on initial observations conducted by the researcher at the Technical Implementation Unit of the Population and Civil Registry Service, Rantau Bayur District, the KTP issuance process was found to be slow, with unavailable KTP forms and complicated data changes.

The purpose of this study was to analyze the effectiveness of employee performance in improving services, identifying obstacles, and providing recommendations for improvement.

The conclusion of this study was that officers were able to work professionally, maintain the integrity of the free and uncharged service, and be responsive to public complaints. Factors supporting successful service delivery include staff commitment, a solid teamwork system, and the availability of service facilities. However, several obstacles remain that require attention, such as low digital literacy among the public, limited human resources during a surge in applicants, the lack of comprehensive written Standard Operating Procedures (SOPs), and technical system disruptions.

Keywords: Effectiveness, Employee Performance, and Digital Population Identity

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu aspek penting dalam pembangunan nasional. Administrasi kependudukan berfungsi untuk menyediakan data yang akurat,

terkini, dan terpadu sebagai dasar dalam pengambilan kebijakan publik. Dengan data kependudukan yang valid, pemerintah dapat menyusun program pembangunan yang lebih efektif, termasuk dalam bidang pendidikan, kesehatan, ekonomi, dan infrastruktur. Dalam konteks ini, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) memegang peran



strategis dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, termasuk melalui Unit Pelaksana Teknis (UPT) di tingkat kecamatan seperti UPT Disdukcapil Kecamatan Rantau Bayur.

Seiring perkembangan teknologi informasi, pemerintah Indonesia terus berupaya melakukan transformasi digital dalam pelayanan publik. Salah satu wujud nyata dari transformasi ini adalah penerapan identitas kependudukan digital. Identitas kependudukan digital merupakan bentuk modernisasi dari dokumen kependudukan konvensional, seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan Akta Kelahiran, yang diintegrasikan dalam format digital. Transformasi ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi pelayanan, mempercepat proses administrasi, serta meminimalkan potensi penyalahgunaan data. Kecamatan Rantau Bayur, sebagai salah satu wilayah di Kabupaten Banyuasin, tidak terlepas dari implementasi program ini.

Namun, meskipun identitas digital menawarkan berbagai manfaat, pelaksanaannya tidak terlepas dari berbagai tantangan. Efektivitas kinerja pegawai UPT Disdukcapil Kecamatan Rantau Bayur dalam melaksanakan tugas pelayanan menjadi salah satu faktor kunci keberhasilan program ini. Kinerja pegawai mencakup berbagai aspek, seperti kemampuan teknis, pelayanan prima, pemanfaatan teknologi informasi, serta kemauan untuk beradaptasi dengan perubahan sistem administrasi. Dalam praktiknya, berbagai kendala dapat muncul, seperti keterbatasan sumber

daya manusia, sarana dan prasarana yang belum memadai, hingga resistensi masyarakat terhadap perubahan menuju digitalisasi.

Kondisi geografis Kecamatan Rantau Bayur yang terdiri dari wilayah-wilayah terpencil juga menjadi tantangan tersendiri. Tidak semua penduduk memiliki akses mudah ke layanan internet, sehingga sosialisasi dan implementasi identitas digital menjadi lebih kompleks. Di sisi lain, tingkat literasi digital masyarakat yang belum merata juga menjadi hambatan dalam pelaksanaan program ini. Oleh karena itu, dibutuhkan strategi yang efektif dari UPT Disdukcapil untuk menjawab tantangan ini, sekaligus memastikan bahwa pelayanan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara adil dan merata.

Efektivitas kinerja pegawai UPT Disdukcapil Kecamatan Rantau Bayur juga dipengaruhi oleh kebijakan dan regulasi yang diterapkan oleh pemerintah pusat maupun daerah. Program digitalisasi identitas kependudukan memerlukan dukungan regulasi yang jelas, pembiayaan yang memadai, serta program pelatihan yang berkesinambungan untuk meningkatkan kompetensi pegawai. Di sisi lain,

keberhasilan program ini juga sangat bergantung pada kolaborasi antar instansi dan partisipasi aktif masyarakat.

Kinerja pegawai tidak hanya diukur dari kemampuan mereka dalam melaksanakan tugas administratif, tetapi juga dari kemampuan mereka dalam memberikan pelayanan yang



responsif dan solutif. Hal ini menjadi semakin penting dalam konteks pelayanan digital, di mana pegawai diharapkan mampu memberikan bimbingan kepada masyarakat yang belum familiar dengan teknologi. Selain itu, sistem pengawasan dan evaluasi yang efektif juga diperlukan untuk memastikan bahwa setiap pegawai bekerja sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Penting untuk memahami bahwa pelayanan administrasi kependudukan bukan hanya sekadar memenuhi kewajiban administratif, tetapi juga merupakan wujud dari kehadiran negara dalam kehidupan masyarakat. Pelayanan yang buruk dapat menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat terhadap pemerintah, sedangkan pelayanan yang baik dapat meningkatkan legitimasi dan kepercayaan publik. Oleh karena itu penelitian ini berjudul **PELAYANAN PEMBUATAN IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL DALAM MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KECAMATAN RANTAU BAYUR KABUPATEN BANYUASI.**

Dalam konteks ini, penelitian mengenai efektivitas kinerja pegawai UPT Disdukcapil Kecamatan Rantau Bayur menjadi relevan dan penting. Penelitian ini

bertujuan untuk menganalisis sejauh mana pegawai telah menjalankan tugas mereka dengan efektif, mengidentifikasi hambatan yang dihadapi, serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan.

Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Rantau Bayur, serta mendukung tercapainya tujuan nasional dalam bidang administrasi kependudukan yang modern dan inklusif.

B.RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang penelitian, ada beberapa masalah yang akan dijawab melalui penelitian ini:

1. Bagaimana Pelayanan Pembuatan Identitas Kependudukan Digital Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Rantau Bayur Kabupaten Banyuasi?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan tugas ini?

C. TUJUAN PENELITIAN

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis efektivitas kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan dan mengidentifikasi kendala dan memberikan rekomendasi perbaikan.

MANFAAT PENELITIAN

Adapun manfaat dari penelitian ini, sebagai berikut :

- a. Bagi Pemerintah Kecamatan Rantau Bayur, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dan perencanaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- b. Bagi pegawai UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, penelitian ini dapat menjadi referensi dalam meningkatkan efektivitas kerja dan kualitas pelayanan kepada masyarakat.
- c. Bagi masyarakat, penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan



pemahaman dan partisipasi dalam memanfaatkan layanan pembuatan identitas kependudukan digital.

BAB II LANDASAN TEORI

A. Pengertian Pelayanan

Pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara ruting dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi layanan. (Moenir, 2001) Suatu pelayanan akan dapat terlaksana dengan baik dan memuaskan apabila didukung oleh beberapa faktor yaitu:

Penyelenggara Pelayanan Publik

Menurut Pasal 4 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, bahwa, Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk, untuk kegiatan pelayanan publik. Pada ayat 6 undang-undang disebutkan bahwa pelaksana pelayanan publik adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja dalam Organisasi Penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan pelayanan publik.

B. Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Pelayanan Publik Pelayanan publik dapat diartikan sebagai jasa pelayanan yang mempunyai unsur-unsur didalamnya. Unsur-unsur proses pelayanan publik diperlukan agar dapat mendukung pelayanan yang diinginkan. Bharata (2003) dalam Adriputra (2021:138-139) mengemukakan pendapatnya terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu :

- a. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (goods) atau jasa-jasa (services).
- b. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (customer) atau customer yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
- c. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
- d. Kepuasan Pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan.

C. Identitas Kependudukan Digital¹³

Pengertian Identitas Kependudukan Digital

Identitas Kependudukan Digital (IKD) adalah suatu bentuk identitas resmi yang digunakan oleh setiap warga negara yang terintegrasi dengan teknologi digital. IKD bertujuan untuk menggantikan atau melengkapi identitas fisik seperti KTP (Kartu Tanda Penduduk) yang



selama ini digunakan. Dengan adanya IKD, proses administrasi kependudukan menjadi lebih mudah, cepat, dan efisien.

D. Pengertian Kinerja Pegawai

Kinerja Pegawai merupakan hasil dari kerja karyawan yang dilakukan dengan batas waktu tertentu. Kinerja inilah yang akan memberikan suatu hasil bagi perusahaan. Kinerja pegawai merupakan aspek penting bagi suatu perusahaan, karena akan menjadi penentu maju atau mundurnya suatu perusahaan. Kinerja pegawai ini akan tercapai apabila didukung oleh atribut karyawan, upaya kerja (*work effort*) dengan dukungan organisasi. Kinerja dapat diukur melalui indikator-indikatornya seperti pengetahuan, prakarsa dan dedikasi kerja, keterampilan, hubungan antar manusia dan kejujuran.

Kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Para atasan atau manajer sering tidak memperhatikan kecuali sudah amat buruk segala sesuatu jadi serba salah. Terlalu sering manajer tidak mengetahui betapa buruknya kinerja telah merosot sehingga perusahaan menghadapi krisis yang serius. Kesan-kesan buruk organisasi yang mendalam berakibat dan mengabaikan tanda-tanda peringatan adanya kinerja yang merosot.

E. Indikator Kinerja Pegawai

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil, Pasal 10 Ayat 3 menetapkan beberapa indikator dalam menilai kinerja pegawai.

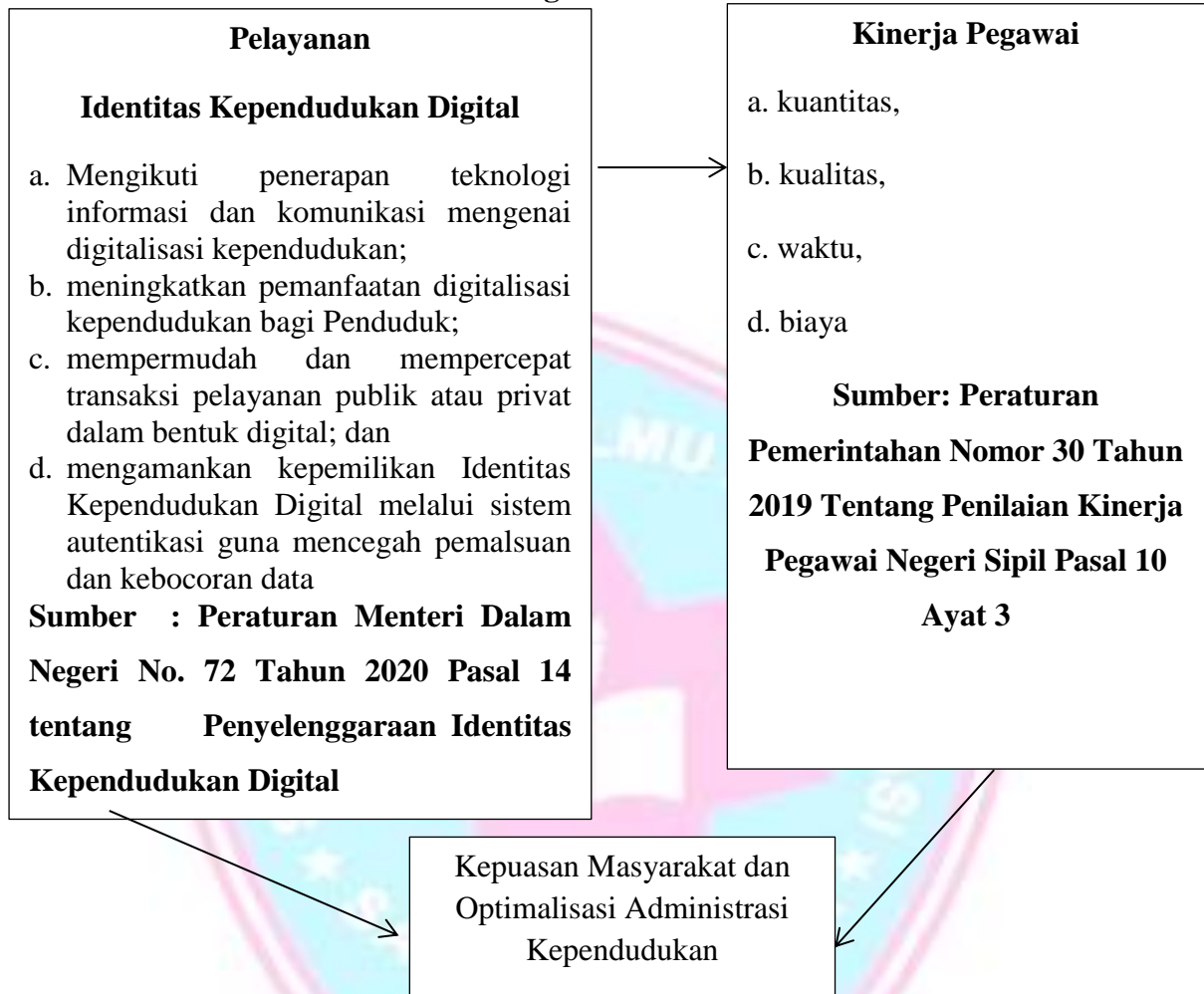
Indikator-indikator tersebut mencakup aspek berikut ini

- a. kuantitas ukuran jumlah atau volume hasil kerja yang diselesaikan dalam suatu periode tertentu.
- b. kualitas, tingkat kesempurnaan atau ketepatan hasil kerja yang dicapai sesuai dengan standar yang telah ditentukan. Indikator ini mengukur sejauh mana hasil pekerjaan memenuhi harapan, baik dari segi keakuratan, kerapian, ketelitian, maupun kepuasan pengguna.
- c. waktu, ukuran ketepatan dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan batas waktu yang telah ditetapkan. Indikator ini menilai efisiensi dalam menyelesaikan tugas tanpa menunda atau melewati tenggat waktu yang ditentukan.
- d. biaya ukuran efisiensi dalam penggunaan sumber daya atau anggaran untuk menyelesaikan pekerjaan tanpa mengurangi kualitas hasil kerja. Indikator ini menilai sejauh mana pekerjaan dapat diselesaikan dengan biaya yang optimal dan sesuai dengan anggaran yang telah ditetapkan.

F. Kerangka Berpikir

Menurut Uma Sekaran dalam bukunya *Business Research* (2002) dalam Sugiyono, kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Berdasarkan latar belakang, konsep teori, maka disusun kerangka pemikiran seperti gambar di bawah ini .

Gambar 1
Kerangka Berfikir



BAB III

PROSEDUR PENELITIAN

Metode penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami fenomena sosial secara mendalam, khususnya terkait efektivitas kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan pembuatan identitas kependudukan

digital di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Rantau Bayur. Menurut Creswell (2021), penelitian kualitatif memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi makna yang kompleks dan mendalam yang melekat pada interaksi sosial, perilaku, dan pengalaman manusia.

Pendekatan deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta dan hubungan antarfenomena yang diteliti. Dalam penelitian ini,



pendekatan deskriptif membantu peneliti untuk mengidentifikasi, mendeskripsikan, dan menganalisis proses pelayanan publik yang dilakukan oleh pegawai UPT Disdukcapil, mulai dari interaksi pegawai dengan masyarakat, pemanfaatan teknologi digital, hingga kendala yang dihadapi dalam memberikan layanan.

Metode kualitatif memberikan fleksibilitas kepada peneliti untuk beradaptasi dengan dinamika yang terjadi selama penelitian berlangsung. Peneliti dapat mengubah atau menyesuaikan fokus penelitian berdasarkan temuan yang muncul di lapangan. Selain itu, metode ini juga memungkinkan pengumpulan data secara mendalam melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi yang bertujuan untuk memahami berbagai perspektif dari para informan.

Definisi Konsep

Definisi konsep bertujuan untuk memberikan penjelasan teoretis mengenai istilah-istilah kunci yang digunakan dalam penelitian ini. Berikut adalah definisi konsep utama:

1. Pelayanan Identitas Kependudukan Digital

Pelayanan Identitas kependudukan digital adalah dokumen resmi dalam bentuk elektronik yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Identitas ini dapat diakses melalui perangkat digital dan dirancang untuk meningkatkan efisiensi, keamanan, dan kemudahan

dalam administrasi kependudukan.

2. Kinerja Pegawai

Kinerja pegawai merupakan hasil dari kerja karyawan yang dilakukan dengan batas waktu tertentu. Kinerja inilah yang akan memberikan suatu hasil bagi perusahaan. Kinerja pegawai merupakan aspek penting bagi suatu perusahaan, karena akan menjadi penentu maju atau mundurnya suatu perusahaan. Kinerja pegawai ini akan tercapai apabila didukung oleh atribut karyawan, upaya kerja (work effort) dengan dukungan organisasi.

Definisi Operasional

Definisi operasional digunakan untuk menjelaskan bagaimana konsep-konsep utama diukur dalam konteks penelitian ini. Berikut adalah definisi operasional untuk setiap konsep:

Tabel 2
Definis Operasional

No	Konsep	Indikator
1	<p>Pelayanan Identitas Kependudukan Digital</p> <p>Sumber : Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 72 Tahun 2020 Pasal 14 tentang Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital</p>	<p>a. Bukti Fisik (<i>Tangible</i>).</p> <p>b. Empati (<i>Emphaty</i>)</p> <p>c. DayaTanggap (<i>Responsivness</i>)</p> <p>d. Keandalan (<i>Reliability</i>)</p> <p>e. Jaminan (<i>Assurance</i>)</p>
2	<p>Kinerja Pegawai</p> <p>Sumber : Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil, Pasal 10 Ayat 3</p>	<p>a. kuantitas,</p> <p>b. kualitas,</p> <p>c. waktu,</p> <p>d. biaya</p>

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pembahasan

Pada bab Pembahasan Peneliti ini akan membahas mengenai Pelayanan Pembuatan Identitas Kependudukan digital dalam meningkatkan kinerja pegawai pada unit pelaksanaan Teknis Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Rantau Bayur berdasarkan Delapan Indikator antara lain Empat Indikator Pelayanan Identitas Kependudukan Digital berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 72 Tahun 2020 Pasal 14 tentang Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital dan empat Indikator Kinerja Pegawai menurut Gibson (2021:98) sebagai berikut:

Pelayanan Identitas Kependudukan Digital

Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 72 Tahun 2020 Pasal 14 tentang Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital, Pasal 14 mengatur tentang Identitas Kependudukan Digital (IKD) sebagai bentuk digital dari KTP-el (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) yang dapat diakses melalui perangkat elektronik milik penduduk. Identitas Kependudukan Digital merupakan informasi elektronik yang digunakan untuk merepresentasikan Dokumen Kependudukan dan/atau Data Kependudukan dalam aplikasi digital yang berbasis teknologi informasi dan komunikasi.

Mengikuti penerapan teknologi informasi dan komunikasi mengenai digitalisasi kependudukan

Mengacu pada sejauh mana masyarakat dan instansi pemerintah mau dan mampu menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi informasi, khususnya dalam konteks



pelayanan administrasi kependudukan secara digital. Contohnya, penggunaan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD), sistem online untuk pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dan sebagainya.

Dalam perspektif teori adopsi teknologi menurut Rogers (2003) dalam Diffusion of Innovations, adopsi teknologi dalam masyarakat dipengaruhi oleh lima faktor utama, yaitu: keunggulan relatif, kesesuaian, kompleksitas, kemungkinan untuk diuji coba, dan kemampuan untuk diamati. Dalam konteks digitalisasi kependudukan, penggunaan IKD memiliki keunggulan relatif dibanding KTP fisik, seperti efisiensi, kemudahan akses, dan keamanan data. Namun, kompleksitas penggunaan dan keterbatasan literasi digital masih menjadi penghambat utama, terutama di wilayah pedesaan seperti Kecamatan Rantau Bayur.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dalam penelitian ini, penerapan program digitalisasi kependudukan di Kecamatan Rantau Bayur telah dijalankan sesuai kebijakan pemerintah pusat melalui Kementerian Dalam Negeri. Pelayanan pembuatan Identitas Kependudukan Digital sudah tersedia di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kecamatan tersebut.

b. Meningkatkan pemanfaatan digitalisasi kependudukan bagi penduduk;

Indikator ini menilai seberapa besar tingkat penggunaan dan pemanfaatan teknologi digital kependudukan oleh masyarakat dalam kehidupan sehari-hari. Hal ini

mencakup akses terhadap layanan administrasi kependudukan secara online, kemampuan mengoperasikan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD), serta sejauh mana masyarakat memahami manfaat dari digitalisasi tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan bantuan dan pendampingan untuk Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dukcapil) Kecamatan Rantau Bayur telah berjalan dengan cukup baik. Meskipun belum seluruhnya tertuang dalam bentuk Standar Operasional Prosedur (SOP) yang baku, pendekatan praktis dan responsif yang dilakukan oleh petugas lapangan terbukti efektif dalam membantu masyarakat. Hal ini terutama dirasakan oleh warga yang belum terbiasa menggunakan perangkat digital seperti smartphone dan aplikasi.

Dalam perspektif teori penerimaan teknologi (*Technology Acceptance Model* – TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989), dua faktor utama yang memengaruhi adopsi teknologi oleh individu adalah *perceived usefulness* (manfaat yang dirasakan) dan *perceived ease of use* (kemudahan penggunaan). Dalam konteks ini, sebagian masyarakat masih memandang penggunaan IKD sebagai hal yang rumit dan tidak terlalu mendesak, terutama jika mereka sudah memiliki KTP fisik. Oleh karena itu, persepsi terhadap manfaat dan kemudahan teknologi perlu terus dibangun melalui edukasi publik yang berkelanjutan.



Meskipun partisipasi masyarakat dalam pemanfaatan digitalisasi kependudukan belum merata, keberadaan petugas UPTD yang sigap memberikan pendampingan merupakan bentuk pelayanan berbasis empati yang sangat dibutuhkan di masa transisi digital seperti saat ini. Pendampingan ini menjadi jembatan antara kebijakan digitalisasi dari pemerintah pusat dengan realitas lapangan yang dihadapi masyarakat, terutama di daerah dengan keterbatasan infrastruktur atau literasi digital rendah.

c. Mempermudah Dan Mempercepat Transaksi Pelayanan Publik Atau Privat Dalam Bentuk Digital

Indikator ini menilai apakah penerapan digitalisasi kependudukan, khususnya melalui Identitas Kependudukan Digital (IKD), mampu meningkatkan efisiensi, kecepatan, dan kemudahan dalam berbagai transaksi pelayanan publik maupun privat. Hal ini mencakup kemudahan dalam mengakses layanan perbankan, kesehatan, pendidikan, hingga administrasi pemerintahan secara daring.

Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan, dapat disimpulkan bahwa pemanfaatan IKD di Kecamatan Rantau Bayur sudah mulai berjalan. Beberapa warga telah mengenal dan menggunakan aplikasi IKD dalam mengakses layanan publik, seperti mengurus dokumen kependudukan secara online atau menunjukkan data digital saat verifikasi identitas. Namun, penerapannya belum sepenuhnya optimal karena masih ada kendala dari sisi literasi digital

masyarakat, keterbatasan perangkat teknologi, dan kurangnya edukasi secara menyeluruh.

Dalam konteks ini, pendekatan teori Good Governance dan E-Government sangat relevan. Menurut World Bank (2004), digitalisasi layanan publik merupakan bagian dari prinsip *responsiveness* dan *efficiency* dalam tata kelola pemerintahan yang baik. Sementara itu, menurut teori Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) (Venkatesh et al., 2003), penggunaan teknologi akan tinggi jika masyarakat merasa sistem tersebut mempermudah tugas, memberi manfaat yang jelas, dan didukung oleh lingkungan sosial serta fasilitasi teknis yang memadai.

Meskipun IKD memiliki potensi besar untuk mempermudah transaksi pelayanan publik dan privat—misalnya dalam proses pendaftaran sekolah, pembukaan rekening bank, hingga keperluan rumah sakit atau BPJS—namun kesenjangan literasi digital dan belum meratanya edukasi menyebabkan pemanfaatannya belum signifikan. Sebagian besar masyarakat masih mengandalkan dokumen fisik karena merasa lebih aman atau belum memahami keabsahan dokumen digital.

d. mengamankan kepemilikan Identitas Kependudukan Digital melalui sistem autentikasi guna mencegah pemalsuan dan kebocoran data

Indikator ini berkaitan dengan sejauh mana sistem digital kependudukan mampu menjaga keamanan data pribadi penduduk, termasuk perlindungan terhadap akses ilegal, pemalsuan identitas, dan



kebocoran data pribadi. Dalam konteks Identitas Kependudukan Digital (IKD), aspek keamanan mencakup penggunaan sistem autentikasi, seperti PIN, biometrik (sidik jari/wajah), atau kode OTP, guna memastikan hanya pemilik sah yang dapat mengakses data kependudukannya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan, dapat disimpulkan bahwa sejauh ini belum ditemukan kasus penyalahgunaan atau kebocoran data dalam penggunaan IKD di Kecamatan Rantau Bayur. Namun, pihak pemerintahan telah memberikan peringatan dan edukasi sederhana kepada masyarakat untuk tidak sembarangan memberikan akses ke perangkat pribadi (HP) dan tidak membuka tautan atau situs tidak resmi yang berpotensi sebagai modus kejahatan siber (phishing).

Dari sudut pandang teori keamanan informasi, menurut ISO/IEC 27001, sistem digital yang baik harus menjamin tiga aspek utama: kerahasiaan (confidentiality), integritas (integrity), dan ketersediaan (availability). Sistem IKD sudah mulai menerapkan prinsip tersebut, namun masih perlu ditingkatkan dalam hal edukasi pengguna dan penguatan sistem perlindungan di tingkat individu.

walaupun tidak ditemukan kasus nyata sejauh ini, bukan berarti risiko keamanan dapat diabaikan. Rendahnya literasi digital di kalangan sebagian masyarakat bisa menyebabkan kerentanan tinggi terhadap penipuan digital, seperti tautan palsu atau aplikasi tiruan. Risiko ini akan semakin besar seiring meningkatnya pemanfaatan IKD

dalam berbagai layanan publik maupun privat

Kinerja Pegawai Kuantitas

Kuantitas kinerja pegawai diukur dari jumlah pekerjaan yang mampu diselesaikan dalam waktu tertentu, dengan fokus pada volume kerja, bukan mutu hasilnya. Menurut Robbins (2003), kuantitas kerja merupakan indikator penting dalam menilai efektivitas individu atau kelompok dalam menyelesaikan beban tugasnya.

Berdasarkan hasil wawancara, implementasi pelayanan digital melalui Identitas Kependudukan Digital (IKD) di UPTD Dukcapil Kecamatan Rantau Bayur telah mendorong peningkatan volume layanan yang ditangani oleh pegawai. Pegawai tidak hanya melayani di loket, tetapi juga mendampingi masyarakat secara langsung dalam menggunakan aplikasi digital, terutama bagi warga dengan literasi teknologi rendah.

Meskipun terjadi penambahan beban kerja, sistem pembagian tugas, giliran kerja, dan solidaritas tim telah berjalan secara adaptif. Ketika terjadi lonjakan permohonan, para pegawai menunjukkan fleksibilitas dan kolaborasi yang baik dalam menyelesaikan pekerjaan. Ini mencerminkan bahwa kuantitas pekerjaan tetap tercapai melalui mekanisme kerja partisipatif, yang selaras dengan prinsip team-based performance dalam manajemen publik.

kuantitas kerja pegawai tidak hanya bertambah, tetapi juga semakin bervariasi. Namun hal ini tidak menjadi hambatan karena dukungan manajerial dan kerja sama antar pegawai cukup kuat. Dengan



sistem kerja yang efisien dan koordinatif, peningkatan volume kerja justru menjadi peluang untuk meningkatkan kompetensi dan produktivitas.

b. Kualitas

Kualitas kinerja merujuk pada tingkat ketelitian, ketepatan, dan kesesuaian hasil kerja dengan standar yang ditetapkan. Menurut Bernardin dan Russell (1993), kualitas adalah ukuran utama efektivitas kerja pegawai dalam memberikan layanan publik yang memuaskan.

UPTD Dukcapil Rantau Bayur menunjukkan komitmen kuat terhadap mutu layanan. Hal ini tercermin dari penerapan SOP (Standar Operasional Prosedur), pelatihan pegawai, sistem verifikasi dua tahap, serta adanya pengawasan internal. Penggunaan sistem digital seperti barcode dan tanda tangan elektronik menjadi bukti bahwa hasil layanan telah sah secara hukum dan dapat diverifikasi secara elektronik.

Masyarakat merasa puas dengan keakuratan, kejelasan, dan keaslian dokumen yang diterima. Selain itu, respon pegawai terhadap kesalahan teknis atau keraguan dari pemohon sangat profesional dan cepat.

Komitmen terhadap kualitas layanan sangat terlihat pada sikap proaktif pegawai dalam menyelesaikan persoalan teknis dan memberikan penjelasan yang informatif kepada masyarakat. Proses digital tidak hanya mempercepat layanan, tetapi juga meningkatkan standarisasi dan keabsahan produk layanan, menjadikan kualitas sebagai kekuatan utama lembaga.

c. Waktu

Waktu menjadi indikator penting dalam mengukur kinerja, terutama dalam konteks kecepatan penyelesaian pekerjaan tanpa mengorbankan kualitas. Menurut Tjiptono (2006), efisiensi waktu sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat terhadap layanan publik.

Mayoritas layanan IKD di UPTD diselesaikan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditentukan. Prosedur kerja telah diatur secara sistematis, dan ketika terjadi keterlambatan, petugas memberikan informasi yang transparan dan komunikatif kepada pemohon. Keterlambatan yang terjadi biasanya disebabkan oleh faktor eksternal, seperti gangguan sistem, jaringan internet, atau data pemohon yang tidak lengkap.

Pegawai memiliki target kerja harian dan menggunakan media komunikasi seperti WhatsApp untuk mempercepat informasi layanan kepada masyarakat. Ini menambah kepercayaan masyarakat dan menciptakan hubungan pelayanan yang terbuka.

Dari aspek waktu, kinerja pegawai UPTD sangat efektif. Disiplin kerja, pemanfaatan teknologi komunikasi, dan kemampuan manajemen waktu secara kolektif telah menghasilkan pelayanan yang efisien, responsif, dan tepat sasaran.

d. Biaya

Biaya dalam indikator kinerja pegawai mengacu pada sejauh mana efisiensi anggaran diterapkan dan bagaimana transparansi biaya dijaga, tanpa adanya pemborosan atau pungutan liar. Dalam teori administrasi publik, efisiensi



anggaran menjadi unsur vital dalam membangun good governance (UNDP, 1997).

Layanan digital IKD di UPTD Kecamatan Rantau Bayur tidak memungut biaya apapun, sebagaimana telah diatur dalam ketentuan resmi. Pegawai menyampaikan hal ini secara terbuka kepada masyarakat melalui berbagai media informasi, seperti brosur, spanduk, dan pengumuman langsung. Tidak ditemukan indikasi pungutan liar dalam pelayanan.

Efisiensi dan transparansi biaya telah menjadi bagian dari budaya kerja pegawai. Hal ini berkontribusi terhadap peningkatan kepercayaan publik terhadap lembaga pelayanan, serta mendukung prinsip akuntabilitas dalam pelayanan publik.

Aspek biaya menjadi kekuatan tersendiri bagi pelayanan digital. Layanan yang gratis dan informatif mendorong aksesibilitas bagi seluruh lapisan masyarakat. Ketiadaan pungutan liar menunjukkan bahwa pegawai UPTD memiliki integritas tinggi serta mampu menerapkan prinsip pengelolaan anggaran yang efisien dan etis.

Pelaksanaan pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di UPTD Dukcapil Kecamatan Rantau Bayur merupakan bagian dari upaya transformasi layanan publik yang berbasis teknologi digital. Secara umum, kinerja pegawai dalam pelaksanaan layanan ini menunjukkan kemajuan yang signifikan, yang tidak terlepas dari adanya faktor pendukung yang memperkuat kualitas dan efektivitas kerja pegawai. Salah satu faktor

utama yang mendorong keberhasilan ini adalah komitmen pimpinan, di mana Kepala UPTD berperan aktif dalam mengarahkan, mengawasi, dan memastikan kelancaran operasional pelayanan digital. Dukungan ini memberikan motivasi dan kejelasan arah kerja bagi seluruh pegawai.

Selain itu, kesiapan dan kemampuan teknis sumber daya manusia (SDM) juga menjadi kekuatan penting. Pegawai telah dibekali pelatihan yang memadai dan mampu menjalankan sistem digital dengan baik. Kehadiran SOP, sistem verifikasi, serta evaluasi berkala turut menjamin pelayanan tetap berada pada jalur yang terstandarisasi dan terkontrol. Sikap responsif para petugas dalam menanggapi keluhan masyarakat, baik secara langsung maupun daring, mencerminkan peningkatan profesionalisme dan kecepatan kerja, yang menjadi indikator meningkatnya kinerja pegawai. Tak kalah penting, ketersediaan layanan pengaduan dan pendampingan juga mempermudah masyarakat dalam mengakses dan memahami penggunaan IKD, sekaligus mengurangi beban kesalahan teknis yang berpotensi memperlambat pelayanan.

Namun demikian, keberhasilan ini tidak lepas dari sejumlah tantangan yang menjadi penghambat dalam pelaksanaannya. Salah satu hambatan utama adalah rendahnya literasi digital masyarakat. Banyak warga yang belum memahami cara menggunakan teknologi digital, seperti aplikasi IKD, sehingga membutuhkan pendampingan intensif dari petugas. Hal ini berpengaruh terhadap beban kerja pegawai yang meningkat,



karena harus memberikan pelayanan teknis tambahan di luar tugas administratif.

Selain itu, keterbatasan infrastruktur seperti jaringan internet yang tidak stabil, terutama di wilayah pelosok, juga memperlambat proses pelayanan digital. Ditambah lagi, jumlah SDM yang terbatas menyebabkan pegawai harus menangani beban kerja ganda, baik pelayanan digital maupun manual. Kekhawatiran masyarakat terhadap keamanan data pribadi juga menjadi faktor psikologis yang menahan laju adopsi IKD secara luas, meskipun sistem telah dirancang dengan mekanisme autentikasi yang aman.

Oleh karena itu, agar pelayanan IKD dapat berjalan lebih optimal dan kinerja pegawai terus meningkat, perlu adanya langkah-langkah strategis. Di antaranya adalah peningkatan kegiatan sosialisasi dan edukasi digital kepada masyarakat, perluasan akses infrastruktur teknologi, serta penambahan tenaga teknis yang khusus menangani sistem digital. Dengan mengatasi hambatan-hambatan tersebut dan memperkuat faktor pendukung yang telah ada, transformasi layanan kependudukan digital di Kecamatan Rantau Bayur dapat berjalan lebih efektif dan berkelanjutan.

Faktor Pendukung dan Penghambat

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 12 hingga 17 Juni 2025 dengan beberapa informan dari UPTD Dukcapil Kecamatan Rantau Bayur, diperoleh informasi mengenai berbagai faktor yang mendukung serta menghambat pelaksanaan

pelayanan pembuatan Identitas Kependudukan Digital (IKD). Faktor pendukung yang paling menonjol adalah komitmen dan dukungan dari pimpinan, dalam hal ini Kepala UPTD, Bapak Yandra Afriza, S.IP, yang secara aktif memantau proses pelayanan dan terus mendorong implementasi sistem digital sesuai dengan kebijakan pemerintah pusat. Dukungan ini menjadi kekuatan utama dalam mendorong motivasi kerja pegawai serta konsistensi penerapan digitalisasi layanan.

Selain itu, kesiapan dan kompetensi sumber daya manusia (SDM) juga menjadi faktor penting. Seluruh pegawai telah mendapatkan pelatihan teknis dan memahami alur kerja digital dengan baik, sehingga pelayanan dapat berjalan secara efektif dan efisien. Kehadiran Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam setiap proses layanan turut menjamin kualitas serta kejelasan alur pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Tidak hanya itu, pelayanan juga dilengkapi dengan sistem verifikasi, evaluasi berkala, dan pembagian tugas yang terstruktur, yang membuat kerja tim semakin solid dan responsif terhadap lonjakan pemohon. Faktor lain yang mendukung adalah tersedianya layanan pengaduan dan pendampingan langsung kepada masyarakat, terutama bagi warga yang mengalami kesulitan teknis saat menggunakan aplikasi IKD. Para petugas juga menunjukkan respon cepat terhadap pertanyaan atau keluhan masyarakat, baik secara langsung maupun melalui media komunikasi seperti WhatsApp. Seluruh layanan yang diberikan bersifat gratis dan transparan, yang



meningkatkan kepercayaan publik terhadap layanan digital UPTD Dukcapil.

Di sisi lain, terdapat beberapa faktor penghambat yang masih menjadi tantangan dalam pelaksanaan pelayanan IKD. Hambatan utama adalah rendahnya literasi digital masyarakat, khususnya warga lanjut usia dan mereka yang tinggal di daerah pelosok. Banyak dari mereka belum terbiasa menggunakan perangkat digital seperti smartphone dan belum memahami cara kerja aplikasi IKD. Hal ini menyebabkan perlunya pendampingan lebih intensif dari petugas, yang tentu menambah beban kerja pegawai. Selain itu, keterbatasan infrastruktur teknologi, seperti jaringan internet yang tidak stabil atau gangguan sistem, juga kerap memperlambat proses pelayanan. Jumlah SDM yang terbatas menjadikan pegawai harus bekerja ganda, menangani layanan digital sekaligus manual dalam situasi tertentu.

Kekhawatiran masyarakat terhadap keamanan data pribadi juga menjadi tantangan tersendiri. Beberapa warga masih meragukan keamanan sistem digital, sehingga enggan menggunakan IKD secara aktif. Walaupun petugas telah memberikan edukasi tentang sistem autentikasi dan keamanan data, namun persepsi masyarakat tetap menjadi penghambat yang harus diatasi melalui pendekatan komunikasi yang lebih persuasif. Kurangnya edukasi dan sosialisasi yang merata juga menyebabkan sebagian warga belum memahami manfaat dari layanan digital tersebut. Oleh karena itu, untuk mencapai

keberhasilan yang optimal, dibutuhkan upaya berkelanjutan seperti peningkatan kegiatan sosialisasi, pelatihan masyarakat dalam pemanfaatan teknologi digital, penguatan infrastruktur jaringan, serta penambahan tenaga teknis yang khusus menangani layanan digital.

BAB VI SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa

1. Dalam Pelayanan pembuatan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di UPTD Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Rantau Bayur telah dilaksanakan Hal ini ditunjukkan melalui berbagai aspek pelayanan seperti tersedianya fasilitas fisik dan digital yang memadai, responsivitas dan empati petugas dalam mendampingi masyarakat, serta keandalan pelayanan yang umumnya selesai tepat waktu dan sesuai prosedur.
2. Kinerja pegawai juga menunjukkan hasil positif, baik dari segi kuantitas, kualitas, ketepatan waktu, maupun efisiensi biaya. Para petugas mampu bekerja secara profesional, menjaga integritas pelayanan yang gratis dan bebas pungutan, serta bersikap tanggap terhadap keluhan masyarakat. Faktor-faktor yang mendukung keberhasilan pelayanan antara lain komitmen petugas, sistem kerja tim yang solid, dan ketersediaan sarana pelayanan. Namun demikian, keterbatasan jumlah sumber daya



manusia saat terjadi lonjakan pemohon, belum adanya SOP tertulis secara lengkap, serta gangguan teknis pada sistem. Oleh karena itu, perbaikan secara berkelanjutan masih dibutuhkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja pegawai secara optimal

Faktor Pendukung Dan Penghambat Pelayanan pembuatan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di UPTD Dukcapil Kecamatan Rantau Bayur didukung oleh berbagai faktor yang memperlancar pelaksanaan program digitalisasi. Salah satu faktor utamanya adalah komitmen dan dukungan dari pimpinan, di mana Kepala UPTD secara aktif memantau pelayanan serta mendorong penerapan sistem digital secara konsisten. Selain itu, kesiapan dan kompetensi sumber daya manusia (SDM) internal menjadi kekuatan utama. Para petugas telah mendapatkan pelatihan teknis, memahami alur kerja digital, serta mampu bekerja secara terkoordinasi dan efisien. Sistem pelayanan juga telah dilengkapi dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), target waktu pelayanan, serta evaluasi berkala yang menjamin mutu dan akuntabilitas kerja.

Penghambat Pelayanan pembuatan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di UPTD Dukcapil Kecamatan Rantau Bayur secara umum telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan kebijakan pemerintah. Meskipun demikian, keberhasilan transformasi digital ini masih menghadapi beberapa hambatan, seperti rendahnya literasi digital masyarakat, keterbatasan

infrastruktur teknologi dan sumber daya manusia (SDM), serta kekhawatiran terkait keamanan data pribadi.

Kondisi tersebut berdampak pada menurunnya efisiensi dan efektivitas pelayanan, serta meningkatnya beban kerja pegawai. Oleh karena itu, diperlukan solusi strategis seperti peningkatan kegiatan sosialisasi, pelatihan masyarakat mengenai pemanfaatan IKD, penguatan infrastruktur jaringan, serta penambahan tenaga teknis yang khusus menangani layanan digital.

Saran

Berdasarkan simpulan tersebut, maka disarankan agar UPTD Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Rantau Bayur :

1. Dalam pelayanan program Identitas Kepegawaian Disarankan agar UPTD Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Rantau Bayur terus meningkatkan kualitas pelayanan IKD melalui pemeliharaan fasilitas yang memadai, pelatihan berkala bagi petugas, serta evaluasi rutin guna memastikan pelayanan tetap berjalan optimal dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat."
2. Dalam Kinerja Pegawai Disarankan agar UPTD Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Rantau Bayur perlu menambah sumberdaya manusia atau pegawai untuk mengatasi jumlah peningkatan pemohon untuk mengikuti program Identitas Kependudukan Digital agar berjalan dengan lancar dan cepat



selanjutnya untuk faktor penghambat. Disarankan agar UPTD Dukcapil bersama pemerintah daerah secara aktif menyelenggarakan kegiatan sosialisasi, pelatihan, dan edukasi digital kepada masyarakat, terutama bagi warga lanjut usia dan masyarakat di daerah terpencil. Edukasi ini dapat dilakukan melalui kerja sama dengan perangkat desa, sekolah, atau lembaga kemasyarakatan guna meningkatkan pemahaman tentang manfaat dan cara penggunaan IKD.

DAFTAR PUSTAKA

- Amirullah. 2015. *Kepemimpinan dan Kerjasama Tim*. Jakarta : Mitra Wacana Media.
- F. Hakim Dan H. K. (2016). *Kinerja Menurut Para Ahli Kinerja Karyawan Menurut Siagian Dalam Fachrezi Hakim Dan Hazmanan Khair*.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26 Edisi 10*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasibuan 2019. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Bandung: Alfabeta.
- Kartono, L. (2021). *Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai*. Semarang : Jurnal Dinamika Manajemen.
- Kasmir. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Depok: PT Rajagrafindo Persada.
- Lisa Paramita. 2017. *Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai* Badan Penelitian Dan Pengembangan Daerah Provinsi Kalimantan Timur.
- Mangkunegara, Anwar Prabu (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusah* Cetakan kesebelas, Bandung. Remaja Rodaskarya.
- Mangkunegara,(2017). *Hubungan Gaya Kepimpinan Terhadap Kinerja Pegawai*, Cetakan Keenam, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Pedoman Penyusunan Skripsi 2024, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Satya Negara Palembang.
- Prasita N, P., Kadir, A. R., & Sobarsyah. (2023). *Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transaksional dan Locus of Control Terhadap Prestasi Kinerja Pegawai*. Jurnal Ekonomi dan Manajemen. Makasar : Program study manajemen Universitas muslim Maros.
- Purwanto, A., Sopa, A., Primahendra, R., Kusumaningsih, S. W., & Pramono, R. (2020). *Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transactional, Transformational,*



- Purwanto. 2020. *Manajemen dan Kepemimpinan*. Yogyakarta : Universtas Gadjah Mada
- Robbins,Sadikin, A. (2020). *Perilaku Organisasi*. Selemba Empat Jakarta : Pustaka Ilmu.
- Satrijo. “pengaruh gaya kepemimpinan transaksional, transformasional dan disiplin kerja terhadap kinerja guru (karyawan) di kota madiun.
- Siagian, P Sondang, *Organisasi, Kepemimpinan dan Perilaku Administrasi*. Gunung Agung, Jakarta, 2018.
- Sugiyono, (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- _____. (2019). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2018. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed methodes)*. Bandung : Alfabeta.
- _____. 2022. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung : Alfabeta.
- Sutrisno, 2016. *Kepemimpinan*, Jakarta: Rineka Cipta
- Suwanto (2019). *Pengaruh Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan*. Jurnal Ilmiah Manajemen Sumber Daya Manusia.
- Thoha, Miftah (2015). *Kepemimpinan Dalam Manajemen*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Undang-Undang No.23 Tahun 2014 tentang pemerintah daerah.
- Usman, H. (2019). *Kepemimpinan Efektif: Teorja i, Kepemimpinan, Dan Praktik*. Bumi Aksara..