

Implementasi Layanan Aktivasi Identitas Kependudukan Digital Di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo

Eka Maharani¹, Tukiman²

^{1,2} Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

E-mail: 23041010078@student.upnjatim.ac.id

Abstract. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi layanan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo sebagai bagian dari transformasi digital dalam pelayanan administrasi kependudukan. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, melalui teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan layanan aktivasi IKD di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo telah berjalan cukup baik, didukung oleh komunikasi efektif antara pusat dan pelaksana, serta kompetensi petugas yang memadai. Meskipun demikian, terdapat kendala berupa keterbatasan pada aspek sumber daya sarana prasarana seperti jaringan internet (Wi-Fi), perangkat seluler masyarakat yang tidak selalu kompatibel dengan aplikasi, keterbatasan sistem Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM), dan kurang sederhananya alur aktivasi. Implementasi kebijakan berdasarkan model George C. Edward III 1980 menunjukkan bahwa faktor komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi telah berjalan cukup optimal pada layanan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). Layanan ini juga memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses berbagai layanan kependudukan secara digital.

Kata Kunci: *Identitas Kependudukan Digital, Implementasi, Mal Pelayanan Publik, Kabupaten Sidoarjo*

Abstrak. This study aims to analyze the implementation of the Identitas Kependudukan Digital (IKD) activation service at the Mal Pelayanan Publik of Sidoarjo Regency as part of the digital transformation in population administration services. The research method used is a qualitative approach with a descriptive method, employing interview, observation, and documentation techniques. The results show that the implementation of the IKD activation service at the Mal Pelayanan Publik of Sidoarjo Regency has been running quite well, supported by effective communication between central authorities and local implementers, as well as adequate staff competence. However, there are challenges related to limited infrastructure resources, such as unstable internet networks (Wi-Fi), citizens' mobile devices that are not always compatible with the application, limitations of the Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) system, and the complexity of the activation process. The implementation of the policy, based on George C. Edward III's 1980 model, indicates that factors of communication, resources, disposition, and bureaucratic structure have functioned quite optimally in the Identitas Kependudukan Digital (IKD) activation service. This service also provides convenience for citizens in accessing various population services digitally.

Keywords: *Identitas Kependudukan Digital, Implementation, Mal Pelayanan Publik, Sidoarjo Regency*

Received Oct 03, 2025; Revised 11 Nov, 2025; Accepted Dec 23, 2025

* **Eka Maharani:** Email: 23041010078@student.upnjatim.ac.id

PENDAHULUAN

Transformasi digital merupakan salah satu prioritas utama pemerintah Indonesia dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang efisien, transparan, dan terintegrasi. Pada transformasi ini, menunjukkan sebuah perubahan terhadap suatu layanan publik yang awalnya berupa pelayanan konvensional ke pelayanan berbasis digital yang mudah diakses oleh masyarakat dan mampu mengurangi kesenjangan birokrasi. Pemerintah juga berupaya membangun birokrasi yang adaptif terhadap kemajuan teknologi informasi melalui berbagai program digitalisasi yang diluncurkannya, terutama di bidang administrasi kependudukan.

Adanya penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital (IKD) termasuk suatu kebijakan yang dirancang untuk menggantikan Kartu Tanda Penduduk elektronik fisik, dengan aplikasi identitas digital berbasis online yang dapat diakses melalui perangkat seluler (Kementerian Dalam Negeri, 2022). Sebagai bagian dari digitalisasi administrasi kependudukan, Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) ini memuat berbagai informasi data penduduk yang diintegrasikan secara elektronik sehingga dapat mempermudah verifikasi identitas, memperkuat keamanan data, dan mempercepat suatu proses layanan publik secara online. Melalui aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) pemerintah dapat mewujudkan penerapan layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang penyelenggaraannya memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk mewujudkan birokrasi pemerintahan yang terpadu dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik (Peraturan Presiden, 2018).

Di tingkat daerah, Kabupaten Sidoarjo memiliki kepadatan penduduk yang tinggi dan aktivitas ekonomi yang dinamis, hal ini mendorong meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan publik yang cepat, efisien, dan mudah untuk diakses. Maka dari itu, Kabupaten Sidoarjo ikut berkontribusi dalam mengembangkan suatu pelayanan publik berbasis digital dengan menghadirkan Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Sidoarjo sebagai pusat integrasi berbagai jenis layanan publik. Di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Sidoarjo berbagai instansi pemerintah hingga swasta telah terintegrasi dalam satu tempat terpadu, hal ini termasuk perwujudan konsep *one-stop service* yang memungkinkan seluruh masyarakat dalam mengakses berbagai layanan publik dengan cepat dan efisien (Permen PANRB, 2021). Adanya implementasi layanan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Sidoarjo merupakan langkah nyata dalam mendukung transformasi digital sektor pelayanan publik di daerah.

Melalui layanan aktivasi ini, masyarakat dapat mengakses berbagai layanan publik secara online dengan lebih mudah dan aman melalui aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD), hal ini karena data kependudukan mereka sudah terintegrasi secara digital dengan sistem pusat Dukcapil (Febrianti, 2024). Dengan adanya layanan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) mendorong terwujudnya suatu kesadaran masyarakat terhadap kemajuan teknologi digital yang terus berkembang pesat. Selain memberikan kemudahan bagi pengguna, Identitas Kependudukan Digital (IKD) juga mendukung efisiensi kerja pemerintah karena mengurangi ketergantungan pada dokumen fisik dan meminimalkan risiko pemalsuan terhadap data kependudukan. Pelaksanaan kebijakan ini melibatkan berbagai aspek seperti ketersediaan fasilitas pendukung, kompetensi petugas pelayanan, hingga respon masyarakat terhadap inovasi digital tersebut.

Dengan demikian, penelitian ini berfokus pada bagaimana proses implementasi layanan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) tersebut di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo. Dengan tujuan untuk menganalisis proses pelaksanaan, faktor

pendukung dan penghambat, serta dampak penerapan layanan ini terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam proses pelaksanaan layanan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Sidoarjo. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menggali fenomena secara kontekstual melalui interaksi langsung dengan informan dan pengamatan terhadap situasi lapangan. Penelitian kualitatif bertujuan untuk memaparkan dan memahami makna yang berasal dari individu dan kelompok mengenai masalah sosial atau masalah individu (Creswell, 2014). Sementara itu, metode deskriptif digunakan untuk menggambarkan fenomena secara sistematis dan faktual mengenai pelaksanaan layanan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD), faktor pendukung, hambatan, serta respon masyarakat terhadap kebijakan tersebut di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Sidoarjo. Lokasi penelitian ini adalah di Loker layanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi wawancara, observasi langsung, dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data yang meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo adalah salah satu inovasi layanan terpadu yang dibuat oleh Pemerintah Kabupaten Sidoarjo untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi dari layanan publik. Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo diresmikan pada 29 Januari 2019 di Gedung *Sidoarjo Community Center*, Jalan Veteran Lingkar Timur, Sidoarjo, sebagai bentuk penerapan dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik

Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo ini dirancang sebagai pusat integrasi dari berbagai layanan publik, seperti instansi pemerintah, BUMN, BUMD, hingga instansi swasta yang berada di dalam satu tempat. Dalam konteks ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Sidoarjo termasuk salah satu instansi pemerintah yang menjalankan sebuah layanan bernama aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). Adanya layanan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo ini merupakan bagian dari transformasi digital pelayanan administrasi kependudukan nasional yang direncanakan oleh Kementerian Dalam Negeri melalui Direktorat Jenderal Dukcapil.

Pelaksanaan Layanan Aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD)

Identitas Kependudukan Digital (IKD) adalah sebuah aplikasi digital yang diluncurkan oleh pemerintah, berupa salinan data penduduk yang berbasis online. Layanan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo ini diterapkan untuk menggantikan bentuk fisik KTP elektronik yang berupa belangko dengan versi digital yang bisa diakses melalui aplikasi Identitas Kependudukan Digital di perangkat seluler setiap masyarakat.



Gambar 1. Aplikasi Identitas Kependudukan Digital

(Sumber: Tangkapan Layar Aplikasi Identitas Kependudukan Digital di *Play Store*)

Secara umum, alur pelaksanaan layanan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo berjalan melalui beberapa tahapan. Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas bagian layanan aktivasi IKD, proses diawali dengan mendownload aplikasi Identitas Kependudukan Digital melalui *Play Store* yang ada pada perangkat seluler pemohon. Setelah aplikasi terpasang, pemohon dapat langsung melakukan pendaftaran dengan mengisi data dengan benar. Setelah itu ambil swafoto (selfie) untuk memverifikasi wajah, kemudian lakukan scan barcode yang diberikan oleh petugas. Pada barcode ini akan mengirimkan tautan aktivasi ke email pemohon yang berisi PIN berupa enam digit angka untuk digunakan login ke aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD).

Persyaratan utama bagi masyarakat untuk melakukan layanan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) ini yakni memiliki perangkat seluler atau *smartphone* yang versinya dapat mendukung pemasangan aplikasi IKD, memiliki kuota internet, dan membawa KTP atau Kartu Keluarga untuk mengetahui NIK pemohon. Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo juga menyediakan akses Wi-Fi umum bagi masyarakat yang tidak memiliki kuota internet untuk memfasilitasi mereka ketika proses pelayanan.



Gambar 2. Loker Layanan Aktivasi IKD di MPP Kabupaten Sidoarjo

(Sumber: Dokumentasi Peneliti)

Layanan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo juga di sosialisasikan secara langsung kepada masyarakat, tepatnya pada Loker C4. Sosialisasi ini dilakukan dengan cara petugas memberikan penjelasan singkat tentang aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD), manfaat dan langkah-langkah pendaftaran aplikasi. Pada Loker C4 ini terdapat dua orang petugas bagian layanan aktivasi IKD dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo yang siap membantu masyarakat dalam proses pendaftaran hingga selesai aktivasi aplikasi IKD. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Fikri selaku petugas bagian sosialisasi IKD di Loker C4 Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo, menjelaskan bahwa sosialisasi aplikasi Identitas Kependudukan Digital ini juga dilakukan oleh petugas ke instansi-instansi, desa, hingga kelurahan yang ada di wilayah Sidoarjo melalui berbagai media seperti media sosial, video, dan pamflet untuk mengenalkan layanan ini kepada seluruh masyarakat.

Respon dan Tingkat Pemahaman Masyarakat terhadap Layanan Aktivasi IKD

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa masyarakat pengguna layanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo, dapat disimpulkan bahwa respon masyarakat terhadap layanan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) ini tergolong positif. Sebagian besar informan mengaku bahwa proses aktivasi cukup mudah dilakukan, terutama karena adanya pendampingan langsung dari petugas bagian layanan aktivasi dari Dukcapil. Hal ini menunjukkan bahwa kontribusi masyarakat terhadap program digitalisasi administrasi kependudukan sudah mulai terwujud, dan menunjukkan jika sosialisasi yang dilakukan oleh para petugas telah berhasil tersampaikan kepada masyarakat. Menurut salah satu informan, Mbak Vivi menyebut bahwa proses aktivasi Identitas Kependudukan Digital di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo cukup berjalan dengan lancar, karena petugas turut memberikan arahan dan membantu masyarakat yang mengalami kesulitan.

Namun demikian, tingkat pemahaman masyarakat masih bervariasi. Bagi masyarakat yang tidak terbiasa menggunakan perangkat digital seperti *smartphone*, mereka cenderung kurang mengerti dan masih memerlukan bimbingan ketika proses pendaftaran. Berdasarkan pernyataan dari Ibu Giyanti sebagai informan, beberapa masyarakat masih membutuhkan pendampingan khususnya bagi orang awam yang belum terlalu faham terkait email dan *Google Play Store* untuk melakukan aktivasi pada aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). Pernyataan lain juga diberikan oleh Kak Putri yang menyebut bahwa pelayanan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo ini masih belum berjalan dengan baik dan perlu meningkatkan sosialisasi lagi, karena beliau sendiri baru mengetahui IKD melalui Loker C4 yang ada di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo.

Analisis Implementasi Kebijakan Layanan Aktivasi IKD Menggunakan Model George C. Edward III 1980

Model implementasi kebijakan George C. Edward III (1980) digunakan untuk menganalisis keberhasilan pelaksanaan layanan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo berdasarkan empat variabel utama, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

a. Komunikasi

Aspek komunikasi berperan penting dalam menentukan suatu keberhasilan penerapan program yang dibuat oleh pemerintah. Berdasarkan hasil wawancara, komunikasi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) pusat hingga ke pelaksana layanan IKD di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo sudah berjalan dengan cukup baik. Petugas mengikuti arahan langsung dari pusat terkait peluncuran aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang bertujuan untuk mempermudah

masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan secara digital. Proses sosialisasi layanan ini dilakukan melalui media sosial, video, pamflet, dan kunjungan langsung ke instansi-instansi hingga desa yang ada di wilayah Sidoarjo. Di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo sendiri, sosialisasi juga dilakukan secara langsung pada Loker C4 dengan cara petugas menjelaskan manfaat serta alur pelaksanaan layanan aktivasi IKD kepada masyarakat.

b. Sumber Daya

Aspek Sumber daya dalam implementasi kebijakan ini berkaitan dengan sumber daya manusia dan sumber daya sarana prasarana yang tersedia. Aspek sumber daya manusia (pegawai) dalam layanan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo ini tergolong kompeten dan responsif, terdapat dua orang petugas bagian layanan aktivasi IKD pada Loker C4 yang siap membantu proses scan barcode dan mendampingi pemohon selama proses pelayanan, mereka juga mampu memahami teknis penggunaan aplikasi IKD dengan baik selama proses layanan aktivasi. Namun, aspek sumber daya sarana dan prasarana dalam layanan ini yakni akses jaringan internet atau Wi-Fi dan sistem mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) yang disediakan masih kurang memadai. Serta perangkat seluler (*handphone*) dari pemohon juga tidak semuanya bisa kompatibel dengan aplikasi aplikasi.

c. Disposisi

Diposisi atau sikap pelaksana dari para petugas di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo sudah menunjukkan komitmen dan sikap positif dalam menjalankan layanan aktivasi IKD. Mereka tidak hanya berfokus pada aspek teknis, tetapi juga berupaya membangun motivasi masyarakat dengan memberikan pemahaman tentang manfaat IKD. Walaupun program Identitas Kependudukan Digital (IKD) ini bersifat anjuran, petugas tetap mengedepankan pendekatan persuasif dan pelayanan yang ramah tanpa paksaan.

d. Struktur Birokrasi

Secara kelembagaan, implementasi layanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo telah berjalan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan oleh Kemendagri. Struktur birokrasi dalam penerapan layanan ini menggunakan mekanisme *top-down* dimulai dari arahan Kementerian Dalam Negeri melalui Ditjen Dukcapil, kemudian diteruskan ke Dinas Dukcapil Kabupaten, hingga ke unit pelaksana di MPP Kabupaten Sidoarjo. Namun, masih dibutuhkan penyederhanaan alur verifikasi dan aktivasi, seperti yang diusulkan oleh petugas layanan aktivasi IKD agar prosesnya bisa lebih cepat dan efisien bagi masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian terhadap pelaksanaan layanan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan ini sudah berjalan dengan cukup baik, sebagai wujud transformasi digital dalam bidang digitalisasi administrasi kependudukan. Berdasarkan analisis menggunakan model George C. Edward III 1980 dapat ditarik kesimpulan, sebagai berikut:

1. Komunikasi antara Dukcapil pusat hingga ke pelaksana layanan aktivasi IKD yang ada di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo sudah berjalan lancar.

2. Sumber daya manusia (petugas) layanan memiliki kompetensi yang baik terhadap aplikasi IKD.
3. Masih ada keterbatasan dalam sumber daya sarana dan prasarana dalam layanan ini, seperti jaringan internet atau Wi-Fi, perangkat seluler pemohon, sistem mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM), serta penyederhanaan alur aktivasi masih perlu di perbaiki lagi.
4. Disposisi para petugas layanan menunjukkan komitmen dan sikap positif dalam menjalankan layanan aktivasi IKD di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo.
5. Struktur birokrasi dalam penerapan layanan ini menggunakan mekanisme *top-down*, dan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan oleh Kemendagri.

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka berikut beberapa saran yang relevan untuk meningkatkan layanan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo:

1. Memperluas sosialisasi dan edukasi publik ke seluruh wilayah di Kabupaten Sidoarjo, khususnya ke desa-desa yang masyarakatnya belum terbiasa terhadap teknologi digital.
2. Memperbaiki keterbatasan pada aspek sumber daya sarana dan prasarana, karena aspek ini sangat menentukan keberhasilan dari program aktivasi IKD ke masyarakat sebagai target.
3. Melakukan penyederhanaan prosedur aktivasi pada layanan ini, agar layanan bisa lebih praktis tanpa memakan banyak waktu dan lebih aman.
4. Melakukan pengawasan berkala terhadap pelaksanaan layanan aktivasi IKD di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo, sehingga kendala yang ada dapat segera diperbaiki.

DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran (Edisi Ketiga)*. Terjemahan oleh Achmad Fawaid. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Edward III, G. C. (1980). *Implementing Public Policy*. <https://www.scribd.com/document/434397618/Implementing-Public-Policy>
- Febrianti, A. Y. (2024). Implementasi Layanan Aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Bagi Penduduk Wajib KTP di Kota Baubau Provinsi Sulawesi Tenggara. *Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN)*. <http://eprints.ipdn.ac.id/17326/>
- Kementerian Dalam Negeri. (2022). *Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blangko Kartu Tanda Penduduk Elektronik serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital*. [https://peraturan.bpk.go.id/Download/304018/Permendagri Nomor 72 Tahun 2022.pdf](https://peraturan.bpk.go.id/Download/304018/Permendagri%20Nomor%2072%20Tahun%202022.pdf)
- Peraturan Presiden. (2018). *Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik*. [https://peraturan.bpk.go.id/Download/87472/Perpres Nomor 95 Tahun 2018.pdf](https://peraturan.bpk.go.id/Download/87472/Perpres%20Nomor%2095%20Tahun%202018.pdf)
- Permen PANRB. (2021). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 92 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik*. [https://peraturan.bpk.go.id/Download/196191/Permen PANRB No. 92 Tahun 2021.pdf](https://peraturan.bpk.go.id/Download/196191/Permen%20PANRB%20No.%2092%20Tahun%202021.pdf)