



**IMPLEMENTASI APLIKASI
IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL (IKD)
DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN**

(Studi Kasus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang)

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi

Publik

Oleh

DWI PUTRI MEGA AMANDA

22101091100



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
MALANG**

2025

RINGKASAN

Dwi Putri Mega Amanda, 22101091100, Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang, 2025, **“Implementasi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (Ikd) Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi Kasus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang)”**, Dosen Pembimbing 1: Prof. H.M. Mas'ud Said., MM., Ph.D, Dosen Pembimbing 2: Drs. Agus Zainal Abidin, M.Si.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh transformasi digital dalam pelayanan publik, salah satunya melalui penerapan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) oleh Kementerian Dalam Negeri. Aplikasi ini bertujuan untuk menggantikan penggunaan dokumen fisik dengan dokumen digital dalam pelayanan administrasi kependudukan. Kota Malang menjadi salah satu wilayah yang aktif dalam menerapkan IKD melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi aplikasi IKD, tantangan yang dihadapi dalam pelaksanaannya, serta solusi yang diterapkan oleh Disdukcapil Kota Malang.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis studi kasus deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini meliputi pejabat struktural, petugas teknis, petugas lapangan, dan masyarakat pengguna layanan. Lokasi penelitian berada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi aplikasi IKD telah dilaksanakan melalui transmisi komunikasi langsung, pemanfaatan sumber daya manusia dan teknologi, serta komitmen organisasi terhadap transformasi digital. Namun, dalam pelaksanaannya, Disdukcapil menghadapi berbagai tantangan seperti keterbatasan sumber daya, lonjakan permintaan pelayanan, ekspektasi masyarakat yang belum sejalan dengan kesiapan sistem, dan sulitnya pengukuran kinerja secara objektif. Untuk menjawab tantangan tersebut, Disdukcapil Kota Malang menerapkan berbagai solusi adaptif, mulai dari diskresi teknis petugas, edukasi langsung kepada masyarakat, hingga kebijakan internal yang mendukung keberlanjutan program.

Secara keseluruhan, penerapan IKD di Kota Malang mencerminkan upaya birokrasi lokal dalam mewujudkan pelayanan kependudukan yang lebih efisien, responsif, dan berbasis teknologi. Keberhasilan implementasi IKD tidak hanya bergantung pada kesiapan sistem, tetapi juga pada kapasitas SDM, pemahaman masyarakat, dan integrasi kelembagaan lintas sektor.

Kata Kunci: Identitas Kependudukan Digital (IKD), Administrasi Kependudukan, Transformasi Digital, Implementasi Kebijakan Publik

SUMMARY

Dwi Putri Mega Amanda, 22101091100, Public Administration Study Program, Faculty of Administrative Sciences, Islamic University of Malang, 2025, ***“Implementation of the Digital Identity Application (IKD) on Population Administration Services (Case Study at the Population and Civil Registration Office of Malang City)”***, Supervisor 1: Prof. H.M. Mas'ud Said., MM., Ph.D, Supervisor 2: Drs. Agus Zainal Abidin, M.Si.

This research is motivated by the growing digital transformation in public services, one of which is the implementation of the Digital Population Identity (IKD) application launched by the Ministry of Home Affairs. The application aims to replace physical documents with digital ones in population administration services. Malang City is one of the regions actively implementing IKD through the Department of Population and Civil Registration (Disdukcapil). This study aims to examine the implementation of the IKD application, identify the challenges faced during its implementation, and analyze the solutions adopted by Disdukcapil Malang City.

This research uses a qualitative approach with a descriptive case study method. Data were collected through in-depth interviews, observation, and documentation. Informants in this study included structural officials, technical staff, field officers, and community service users. The research location was at the Department of Population and Civil Registration of Malang City.

The results of the study show that the implementation of the IKD application has been carried out through direct communication, utilization of human and technological resources, and organizational commitment to digital transformation. However, in its implementation, Disdukcapil faced various challenges such as limited resources, increased service demand, misaligned public expectations, and difficulties in objectively measuring performance. To address these challenges, Disdukcapil Malang City adopted several adaptive strategies, ranging from technical discretion by field officers and direct public education to internal policies that support program sustainability.

Overall, the implementation of IKD in Malang City reflects local bureaucratic efforts to realize population administration services that are more efficient, responsive, and technology-based. The success of IKD implementation depends not only on system readiness but also on the capacity of human resources, public understanding, and cross-sector institutional integration.

Keywords: *Digital Population Identity (IKD), Population Administration, Digital Transformation, Public Policy Implementation*

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik memegang peranan krusial sebagai layanan dasar. Kualitas pelayanan publik menjadi tolok ukur yang signifikan dalam mengevaluasi kinerja pemerintah di semua tingkatan. Pemerintahan yang baik ditandai dengan pelayanan publik yang mengutamakan kepentingan masyarakat. Kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan merupakan konsekuensi dari pelayanan yang bermutu, karena masyarakat secara langsung merasakan dan menilai kinerja pelayanan tersebut. Tingkat kepuasan masyarakat ini kemudian menjadi barometer keberhasilan pemerintah. Penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik saling berkaitan dan memengaruhi (Hayat, 2017:1)

Pelayanan merupakan aspek fundamental dari kehidupan manusia dan dibutuhkan di setiap dimensi. Oleh karena itu, pemerintah memiliki kewajiban untuk menyediakan pelayanan bagi warganya. Pelayanan publik didefinisikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik guna memenuhi kebutuhan masyarakat serta menjalankan ketentuan perundang-undangan. Sebagai hasil dari kinerja birokrasi publik, pelayanan publik dinikmati oleh pengguna dan masyarakat secara umum. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan rangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga

negara sebagai penerima layanan (Marjoni Rachman, 2008) sebagaimana dikutip oleh (Ramli, 2022:80-81).

Definisi dari pelayanan publik telah dijabarkan pada Undang-Undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang berbunyi:

“Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Tuntutan terhadap pelayanan publik yang berkualitas semakin tinggi dalam era globalisasi dan demokrasi saat ini. Masyarakat menginginkan pelayanan publik yang mudah diakses, efisien, efektif, akuntabel, dan transparan. Pemerintah sebagai pelayan publik pun dituntut untuk tanggap atas harapan masyarakat dan tantangan global yang disebabkan oleh perubahan dan kemajuan, terutama di bidang teknologi. Oleh karena itu, penggunaan teknologi informasi dalam memberikan pelayanan yang berkualitas menjadi hal yang krusial bagi pemerintah untuk mendekatkan diri dengan masyarakat.

Menurut M. Mas’ud Said (2009:9) dalam jurnalnya “Menggagas Innovative Bureaucracy Dalam Pemerintahan Indonesia”, dari perspektif akademis, terdapat kesimpulan umum bahwa tren aplikasi e-government dalam konteks pemerintahan, serta hasil yang telah dicapai oleh sejumlah negara maju, mengindikasikan bahwa negara yang berkeinginan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publiknya dituntut untuk melakukan inovasi dalam manajemen pelayanan dan peningkatan kualitas layanan. Dapat diinterpretasikan bahwa inovasi merupakan syarat mutlak bagi peningkatan mutu pelayanan publik. Penerapan teknologi informasi dalam birokrasi merupakan faktor penting dalam mewujudkan inovasi tersebut. Oleh

karena itu, dapat disimpulkan bahwa e-government merupakan elemen esensial dalam penyediaan pelayanan yang optimal.

Inovasi dalam pelayanan publik adalah wujud terobosan dalam penyelenggaraan layanan, baik berupa gagasan orisinal maupun adaptasi atau modifikasi yang memberikan dampak positif bagi masyarakat, secara langsung maupun tidak langsung. Inovasi dibutuhkan untuk meningkatkan kinerja aparatur pemerintahan dan menjadi kunci peningkatan kesejahteraan masyarakat. Selain itu, inovasi berperan sebagai akselerator daya saing bangsa. Seluruh elemen negara, termasuk pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat sipil, dituntut untuk berinovasi. Inovasi di lingkup pemerintahan, mencakup kementerian, lembaga pemerintah nonkementerian, serta pemerintah daerah, sangat krusial karena dapat mendorong inovasi di sektor swasta dan masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik (Prabowo et al., 2022:35). Menurut M. Mas'ud Said (2012:357) dalam bukunya “Birokrasi di Negara Birokratis: Makna, Masalah, dan Dekonstruksi Birokrasi di Indonesia” terkait dengan optimalisasi teknologi:

“Penggunaan dan optimalisasi teknologi dasar dan menengah dalam birokrasi memungkinkan berlangsungnya komunikasi internal dan eksternal pemerintah secara cepat, tepat, sederhana, berjangkauan luas, dan memiliki kesanggupan menjalin jaringan. Inovasi dan introduksi IT dalam birokrasi bisa dimanfaatkan untuk menurunkan biaya dan meningkatkan efektivitas, yang merupakan dua hal yang diinginkan dari semua kerja pemerintahan, dan yang terutama dalam hal pelayanan publik.”

Penerapan transformasi digital di Indonesia saat ini didukung dengan adanya Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 82 Tahun 2023 tentang Percepatan Transformasi Digital dan Keterpaduan Layanan Digital Nasional. Perpres tersebut menetapkan aturan mengenai percepatan transformasi digital dan integrasi layanan digital nasional dengan mendefinisikan batasan istilah yang digunakan. Untuk

mencapai integrasi layanan digital nasional, pemerintah mempercepat transformasi digital melalui pelaksanaan Aplikasi SPBE Prioritas yang mengedepankan integrasi dan interoperabilitas. Untuk mendukung penerapannya, Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik juga dibuat guna memberikan aparatur negara kesempatan untuk membuat inovasi pelayanan publik yang terintegrasi berbasis digital, salah satunya melalui penerapan *e-government*.

Berdasarkan Indeks Pengembangan *E-Government* (EGDI) Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) tahun 2022, Indonesia menduduki peringkat ke-77 dengan nilai sebesar 0.7160. Indeks tersebut menggambarkan terkait kondisi pengembangan *e-government* di negara-negara anggota PBB yang memanfaatkan teknologi informasi dalam meningkatkan akses dan inklusi masyarakatnya, seperti infrastruktur dan tingkat pendidikan. Aspek-aspek yang digunakan dalam EGDI meliputi penyediaan layanan *online*, konektivitas telekomunikasi, dan kapasitas manusia. Meskipun peringkat Indonesia naik setiap tahunnya, pemerintah masih perlu melakukan perbaikan, terutama dalam penguatan infrastruktur telekomunikasi yang selalu menjadi nilai terendah dalam penilaian.

Tabel 1. Negara-negara Asia dengan nilai EGDI tertinggi

Country	Rating Class	EGDI Rank	Online Service Indeks (OSI) Value	Human Capital Indeks (HCI) Value	Telecommunication Infrastructure Indeks (TII) Value	EGDI (2022)
Republic of Korea	Very High	3	0.9826	0.9087	0.9674	0.9529
Singapore	Very High	12	0.9620	0.9021	0.8758	0.9133
Japan	Very High	14	0.9094	0.8765	0.9147	0.9002
China	Very High Class 2	43	0.8876	0.7429	0.8050	0.8119
Malaysia	Very High Class 1	53	0.7630	0.7645	0.7945	0.7740
Thailand	Very High Class 1	55	0.7763	0.7879	0.7338	0.7660
Brunei Darussalam	High-Very High	68	0.5871	0.7567	0.8372	0.7270
Mongolia	High-Very High	74	0.6263	0.8391	0.6973	0.7209
Indonesia	High-Very High	77	0.7644	0.7438	0.6397	0.7160

Sumber: *United Nations*, E-Government 2022

Direktorat Jendral Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Ditjen Dukcapil) Kementerian Dalam Negeri merupakan salah satu lembaga yang melakukan inovasi dalam penerapan *e-government*. Inovasi tersebut terwujud melalui digitalisasi dokumen kependudukan yang saat ini digunakan oleh penduduk Indonesia ke dalam ponsel berupa foto dan QR Code. Sebagai bentuk dari upaya mempercepat transformasi digital dan keterpaduan Layanan Digital Nasional, Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia (Kemendagri), pada tahun 2022 meluncurkan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang diatur dalam Permendagri Nomor 72 Tahun 2022 Tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blanko Kartu Tanda Penduduk Elektronik Serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital. Aplikasi tersebut dirancang sebagai *Single Sign On* (SSO) bagi seseorang untuk memverifikasi identitas secara *online* ketika

mengakses layanan publik, serta sebagai mekanisme untuk memberikan persetujuan (*consent*) dalam pemanfaatan data. Menurut Direktur Jendral (Dirjen) Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dengan menggunakan IKD, masyarakat tidak perlu lagi melakukan foto *selfie* dengan memegang KTP untuk mendaftar dan mendapatkan sebuah layanan secara *online*, contohnya ketika proses pembuatan rekening. Selain itu, kedepannya masyarakat juga dapat melakukan pelayanan terkait administrasi kependudukan seperti melaporkan kelahiran dan kematian, permohonan surat-surat kependudukan, dan lainnya.

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan bagian penting dari tata kelola pemerintahan yang bertujuan untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dalam pengurusan dokumen-dokumen kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, dan dokumen lainnya (Maria Silvana Efi et al., 2024:403). Seiring dengan perkembangan teknologi dan tuntutan pelayanan yang lebih efisien, digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan, seperti melalui aplikasi IKD, menjadi langkah strategis untuk mengatasi berbagai kendala yang dihadapi dalam pelayanan manual, seperti keterbatasan waktu, biaya, serta keterlambatan dalam proses pencetakan dokumen fisik.

Penerapan IKD dilakukan secara bertahap, sehingga bagi masyarakat yang tidak mempunyai KTP digital akan tetap dilayani. Syarat pembuatannya pun tergolong mudah, yaitu cukup mempunyai *handphone* dan jaringan internet. Adapun target yang ditetapkan oleh Kemendagri terkait cakupan kepemilikan IKD di tahun 2024 lalu, yaitu sebesar 30% dari jumlah penduduk yang telah melakukan

perekaman KTP elektronik di setiap daerah. Jumlah penduduk Indonesia sendiri berdasarkan NIK menurut basis data DKB semester II tahun 2023 adalah 230.725.428 jiwa dengan jumlah penduduk yang telah rekam KTP elektronik sebanyak 201.145.858 jiwa. Dari total jumlah penduduk tersebut, pengguna IKD telah mencapai 8.209.727 pengguna per 26 Februari 2024 dari 514 kabupaten/kota.

Adapun Kota Malang, salah satu kota yang telah melakukan transformasi digital melalui pembangunan infrastruktur dan sistem aplikasi digital untuk *e-government*. Kota Malang memiliki luas 114,26 km² dengan lima kecamatan dan 57 kelurahan, serta jumlah total penduduk sebanyak 847.182 jiwa di tahun 2023. Berdasarkan instruksi dari pemerintah pusat, Pemerintah Kota Malang pun ikut andil dalam penerapan aplikasi IKD sebagai upaya dari percepatan transformasi digital. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Malang juga telah melakukan berbagai upaya dan menggencarkan sosialisasi terkait pentingnya penggunaan IKD. Namun, implementasi IKD tidak lepas dari berbagai tantangan dan hambatan yang perlu dihadapi dan diatasi. Salah satu tantangan utamanya adalah kesiapan infrastruktur teknologi informasi yang kurang memadai. Infrastruktur yang kurang memadai dapat menghambat proses digitalisasi dan mengurangi efektivitas implementasi IKD. Selain itu, tantangan teknis seperti integrasi sistem, keamanan data, kesiapan masyarakat, kompetensi sumber daya manusia, serta kebijakan juga menjadi perhatian penting. Selain itu, integrasi antara sistem IKD dengan sistem layanan lainnya juga menjadi aspek penting yang harus diperhatikan. Hal tersebut didukung oleh pernyataan dari Reza Ararsy selaku

administrator *database* kependudukan ahli pertama Disdukcapil Kota Malang pada 12 Juli 2024 dalam wawancara yang peneliti lakukan.

“Dari segi Infrastruktur (sering terkendala oleh server dari pusat). Kalau dari segi masyarakat masih belum diterima karena masih ada KTP elektronik (KTP fisik). Instansi pengguna (instansi lain) juga belum siap, misalnya untuk pengurusan imigrasi masih diminta fotokopi KTP, yang mana itu masih merupakan fungsi utama IKD, jadi manfaatnya kurang kelihatan”.

Kemudian ditambahkan oleh Reza Ararsy terkait banyaknya fitur-fitur di IKD yang belum bisa digunakan masyarakat, terutama fitur terkait pelayanan. Dari wawancara tersebut, peneliti menemukan bahwa perbedaan regulasi terkait kelengkapan dokumen atau syarat dari pelayanan administrasi kependudukan yang ada di Kota Malang dengan yang disediakan oleh server pemerintah pusat di IKD berbeda. Reza Ararsy selaku administrator *database* kependudukan ahli pertama Disdukcapil Kota Malang pada 12 Juli 2024 menyatakan bahwa:

“Fitur-fitur terkait pelayanan bisa, tapi di Kota Malang belum bisa dibuka (diakses) karena formulir persyaratan untuk urusan administrasi kependudukan yang diperlukan di Kota Malang berbeda dengan yang disediakan/disyaratkan oleh pemerintah pusat di aplikasi IKD. Misalnya untuk keperluan pengurusan akta kelahiran, dibutuhkan Kartu Keluarga dan form-form lainnya, namun di IKD hanya diminta untuk memasukkan beberapa dokumen lain, tidak beserta KK. Formulir yang ada di IKD dengan formulir Disdukcapil Kota Malang juga berbeda. Lalu dari segi keamanan juga, misalnya pada pengurusan akta kematian, kebijakan daerah di Kota Malang tidak memperkenankan akta kematian dalam bentuk *soft file* dan harus dalam bentuk fisik”.

Berdasarkan data yang peneliti peroleh dari Disdukcapil Kota Malang, jumlah total pengguna IKD di Kota Malang sebanyak 65.875 atau 9,95% dari penduduk yang telah melakukan perekaman KTP elektronik. Angka tersebut masih terbilang jauh di bawah target nasional yang telah ditentukan, yaitu 30%. Disdukcapil Kota Malang memainkan peran krusial dalam menghadapi fenomena

tersebut. Strategi yang dirancang dan diterapkan akan sangat menentukan keberhasilan program tersebut. Oleh karena itu, penting untuk mengevaluasi strategi yang digunakan dan mengidentifikasi tantangan yang dihadapi agar solusi yang tepat dapat ditemukan untuk mengatasi hambatan tersebut.

Tabel 2. Jumlah Pengguna IKD di Kota Malang per 12 Juli 2024

Kode	Wilayah	Total
357301	Blimbing	15.504
357302	Klojen	8.621
357303	Kedungkandang	14.537
357304	Sukun	13.890
357305	Lowokwaru	13.323
Kota Malang		65.875

Sumber: Disdukcapil Kota Malang, 2024

Adapun beberapa penelitian yang relevan dengan topik yang dibahas. Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Nurdiana (2024) dengan judul “Implementasi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Disdukcapil Kota Tanjungpinang”. Penelitian ini membahas implementasi aplikasi Identitas Penduduk Digital (IKD) di Disdukcapil Kota Tanjungpinang dalam konteks *E-Government*, menyoroti tantangan seperti komunikasi, ketersediaan sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Studi ini menggunakan metode kualitatif dengan mengumpulkan data primer melalui wawancara dan dokumentasi, serta data sekunder dari media dan sumber internet. Studi ini menyimpulkan bahwa implementasi IKD di Kota Tanjungpinang menghadapi beberapa kendala, terutama terkait pemahaman teknologi di kalangan masyarakat dan keterbatasan sumber daya manusia. Meskipun demikian, kombinasi strategi komunikasi yang efektif,

disposisi positif di antara anggota staf, dan birokrasi yang cukup baik menunjukkan komitmen serius terhadap keberhasilan program.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Sinthawati (2024) dengan judul “Kajian Aplikasi E-Government Dalam Penerapan Identitas Kependudukan Digital Di Kota Surabaya (Studi Kasus Kecamatan Semampir)”. Penelitian tentang penerapan *e-government* melalui Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kecamatan Semampir, Surabaya, memberikan beberapa kesimpulan, yaitu penelitian tersebut mengidentifikasi bahwa keberhasilan implementasi *e-government* melalui IKD dipengaruhi oleh beberapa faktor penting, termasuk kepemimpinan, keterlibatan pemangku kepentingan, ketersediaan sumber daya, teknologi dan informasi, proses, tujuan dan nilai, serta peraturan dan kebijakan. Ada peningkatan yang signifikan dalam kesadaran masyarakat dan pendidikan mengenai pentingnya aplikasi IKD. masyarakat yang menjadi terbiasa menggunakan aplikasi dalam kehidupannya sehari-hari menunjukkan transformasi yang sukses dalam pemberian layanan publik. Meskipun terdapat respons positif, tantangan pun tetap ada di dalam penerapannya, terutama di kalangan penduduk yang kurang akrab dengan teknologi. Hal ini menyoroti perlunya pendidikan dan dukungan berkelanjutan untuk memastikan bahwa semua anggota masyarakat dapat memanfaatkan aplikasi IKD secara efektif. Pemerintah telah menunjukkan respons terhadap penyelidikan peraturan, yang sangat penting untuk pengembangan dan peningkatan aplikasi IKD yang sedang berlangsung. Daya tanggap tersebut sangat penting untuk mengatasi masalah yang muncul dan memastikan bahwa aplikasi memenuhi kebutuhan masyarakat. Studi ini menekankan pentingnya evaluasi

berkelanjutan dan peningkatan proses implementasi IKD. Memanfaatkan strategi seperti siklus PDCA (*Plan-Do-Check-Act*) dapat membantu dalam mengatasi tantangan dan meningkatkan efektivitas layanan *e-government*. Alokasi sumber daya yang memadai, termasuk dukungan keuangan untuk infrastruktur teknologi diperlukan untuk keberhasilan implementasi IKD. Studi ini mencatat bahwa pemerintah daerah telah melakukan upaya untuk mengamankan pendanaan untuk peningkatan teknologi yang diperlukan. Singkatnya, penelitian tersebut menyimpulkan bahwa penerapan *e-government* melalui IKD di Kecamatan Semampir telah menunjukkan hasil yang menjanjikan. Namun, upaya berkelanjutan dalam pendidikan, alokasi sumber daya, dan dukungan regulasi sangat penting dilakukan untuk memaksimalkan manfaatnya bagi masyarakat.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Zainurrochim (2024) dengan judul “Penerapan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) pada Public Service di Kecamatan Pakis”. Studi tersebut menggunakan metode penelitian kualitatif, dengan fokus pada pengamatan langsung dan wawancara untuk mengumpulkan data primer tentang pengalaman masyarakat dengan aplikasi IKD. Penelitian tersebut membahas implementasi aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kecamatan Pakis dengan beberapa kesimpulan, yaitu implementasi aplikasi IKD relatif baru di Kecamatan Pakis, tetapi penelitian tersebut menunjukkan bahwa hampir seluruh masyarakat mendukung aplikasi IKD. Hal ini menunjukkan adanya penerimaan positif dan kemauan di antara masyarakat untuk mengadopsi teknologi ini untuk layanan publik. Meskipun aplikasi IKD telah diperkenalkan, masih ada ketidakpastian mengenai efektivitasnya. Sebagian masyarakat di Kecamatan Pakis

telah berhasil mengaktifkan aplikasi IKD, memanfaatkannya untuk berbagai layanan publik, seperti mengakses bantuan dan layanan perbankan. Namun, beberapa masyarakat belum dapat mengaktifkan IKD karena faktor-faktor seperti usia dan keterbatasan fisik maupun mental. Hal tersebut menunjukkan perlunya jangkauan dan dukungan yang ditargetkan untuk kelompok-kelompok tersebut. Penerapan aplikasi IKD di Kecamatan Pakis telah mendapatkan dukungan masyarakat dan menunjukkan potensi untuk meningkatkan layanan publik. Namun evaluasi lebih lanjut diperlukan untuk menilai efektivitasnya dan mengatasi tantangan yang dihadapi oleh beberapa masyarakat dalam penerapan aplikasi tersebut.

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut, penulis tertarik untuk mengkaji implementasi aplikasi IKD dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kota Malang. Berikut ini merupakan rumusan masalah yang peneliti rumuskan berdasarkan hasil observasi awal yang telah diuraikan di atas:

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana implementasi aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kota Malang?
2. Tantangan apa saja yang dihadapi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dalam implementasi aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kota Malang?
3. Bagaimana solusi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dalam mengatasi tantangan dalam implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Malang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dirumuskan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis implementasi aplikasi IKD dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kota Malang.
2. Untuk mengidentifikasi, mendeskripsikan, dan menganalisis tantangan dari implementasi aplikasi IKD dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kota Malang.
3. Untuk menjelaskan solusi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam implementasi aplikasi IKD di Kota Malang.

D. Manfaat Penelitian

1. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai masukan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi dalam implementasi aplikasi IKD di Kota Malang. Selain itu, penelitian ini juga memberikan rekomendasi konkret untuk mengembangkan strategi yang lebih efisien untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.
2. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan literasi oleh pembaca untuk mengetahui adanya aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). Studi ini akan memberikan contoh konkret tentang bagaimana transformasi digital dapat diimplementasikan di sektor publik, serta tantangan

dan solusi yang diberikan. Selain itu, penelitian ini dapat dijadikan sebagai landasan teori untuk penelitian yang akan datang dengan topik serupa.



BAB 7

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas terkait Implementasi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi Kasus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang), maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Implementasi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital

a. Komunikasi

Implementasi komunikasi dalam pelaksanaan aplikasi IKD di Kota Malang berjalan cukup efektif pada tingkat internal birokrasi, khususnya dalam hal transmisi dan konsistensi instruksi dari pimpinan kepada petugas lapangan. Namun, komunikasi tersebut masih cenderung bersifat satu arah dan teknis, tanpa diimbangi pemahaman menyeluruh mengenai latar belakang dan urgensi kebijakan, baik di kalangan petugas maupun masyarakat. Tingkat kejelasan informasi, terutama kepada masyarakat, masih menjadi tantangan karena kurangnya sosialisasi sistematis dan tidak adanya materi komunikasi standar dari pemerintah pusat. Akibatnya, petugas sering menyampaikan informasi berdasarkan pemahaman pribadi, sehingga menciptakan ketidakkonsistenan pesan di lapangan yang berpotensi menurunkan efektivitas penerimaan kebijakan oleh masyarakat.

b. Sumber Daya

Dalam implementasi aplikasi IKD di Kota Malang, aspek sumber daya menjadi elemen penting yang mendukung sekaligus membatasi pelaksanaan

kebijakan. Dari sisi staf, petugas memiliki kompetensi teknis yang cukup baik dan mampu menangani kendala secara mandiri, meskipun pengembangan kapasitas masih bersifat informal tanpa pelatihan struktural. Informasi internal telah dikelola dengan cepat melalui briefing dan grup koordinasi. Meskipun demikian, informasi yang berkaitan dengan sistem aplikasi IKD dari pemerintah pusat tidak selalu tersampaikan secara utuh dan tepat waktu kepada petugas di daerah, sehingga kerap terjadi ketidaksesuaian antara pembaruan sistem pusat dengan kondisi atau kesiapan implementasi di lapangan. Kewenangan pelaksana daerah terbatas hanya sebagai operator teknis tanpa kendali terhadap sistem utama, sehingga koordinasi vertikal menjadi sangat krusial. Sementara itu, fasilitas fisik seperti perangkat dan jaringan tergolong cukup memadai, tetapi kualitas jaringan dan keterbatasan anggaran masih menjadi tantangan. Kehadiran peserta magang MSIB turut membantu menutupi kekurangan tenaga, namun sifatnya sementara sehingga perlu strategi penguatan sumber daya secara berkelanjutan.

c. Disposisi

Dalam implementasi aplikasi IKD di Kota Malang, disposisi pelaksana kebijakan memainkan peran penting dalam menentukan keberhasilan kebijakan di tingkat operasional. Kepemimpinan Kepala Dinas yang menunjukkan komitmen tinggi tercermin dalam integrasi target capaian IKD ke dalam perjanjian kinerja, serta dorongan aktif untuk kegiatan jemput bola, yang menumbuhkan kesadaran dan komitmen kolektif di antara para petugas. Selain itu, strategi pemberian insentif, baik berupa penghargaan formal maupun bentuk apresiasi lainnya telah efektif meningkatkan motivasi kerja, terutama di kalangan peserta magang non-

struktural. Hal ini membuktikan bahwa pelaksana kebijakan tidak hanya menjalankan tugas karena instruksi, tetapi juga karena adanya dorongan internal dan penguatan eksternal yang mendukung pencapaian tujuan kebijakan secara lebih optimal dan berkelanjutan.

d. Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi dalam implementasi aplikasi IKD di Kota Malang menunjukkan dukungan yang kuat terhadap kelancaran pelaksanaan kebijakan, terutama melalui keberadaan SOP yang terstandar secara nasional maupun internasional. Penggunaan SOP yang merujuk pada UU Nomor 72 Tahun 2022 serta ISO 27001 mencerminkan tata kelola administratif dan keamanan informasi yang profesional dan sistematis. Di sisi lain, struktur organisasi Disdukcapil yang bersifat terfragmentasi justru memperkuat efektivitas implementasi karena disertai mekanisme koordinasi informal yang adaptif antarunit kerja, termasuk keterlibatan peserta magang. Dengan pembagian peran yang jelas namun tetap terhubung, fragmentasi ini tidak menimbulkan disintegrasi, melainkan membentuk pola kerja kolaboratif yang memperluas jangkauan layanan serta meningkatkan responsivitas terhadap dinamika lapangan.

e. Transformasi Digital dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan

Transformasi digital dalam pelayanan administrasi kependudukan melalui penerapan aplikasi IKD di Kota Malang mencerminkan upaya modernisasi birokrasi yang berorientasi pada efisiensi, aksesibilitas, dan integrasi layanan berbasis teknologi informasi. Digitalisasi ini telah mengubah pola kerja birokrasi, di mana petugas tidak lagi hanya bertindak sebagai pelaksana administratif, tetapi

juga sebagai pendamping teknis dan edukator digital bagi masyarakat. Namun demikian, implementasi IKD masih menghadapi berbagai kendala teknis seperti perangkat masyarakat yang tidak mendukung, bug aplikasi, dan sistem verifikasi yang tidak stabil. Hal ini menunjukkan bahwa kesiapan infrastruktur dan literasi digital masyarakat masih menjadi tantangan utama dalam mendorong adopsi teknologi secara merata.

Selain aspek teknis, keterbatasan integrasi antarinstansi juga menjadi penghambat pemanfaatan IKD secara luas. Meskipun IKD telah diterapkan di lingkungan Disdukcapil, banyak instansi pemerintah maupun swasta yang belum mengakui legalitas dokumen digital tersebut. Kondisi ini mencerminkan bahwa transformasi digital belum menyentuh dimensi sistemik dalam tatanan birokrasi yang terhubung secara lintas sektor. Di sisi lain, kepercayaan masyarakat terhadap keamanan data juga menjadi faktor penting yang memengaruhi keberhasilan digitalisasi, yang memerlukan pendekatan komunikasi persuasif dari petugas di lapangan. Arah pengembangan IKD ke depan yang mencakup fungsi transaksi administratif menunjukkan potensi besar untuk memperluas pemanfaatan digitalisasi secara menyeluruh, namun tetap memerlukan dukungan regulasi dan koordinasi lintas lembaga.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa transformasi digital melalui aplikasi IKD membuka peluang pembaruan tata kelola pelayanan administrasi kependudukan. Namun, keberhasilan transformasi tersebut tidak cukup hanya dengan penyediaan teknologi, melainkan juga ditentukan oleh kesiapan sistem,

kapasitas pelaksana, dukungan lintas sektor, dan pemahaman publik terhadap manfaat serta keamanan layanan digital tersebut.

2. Tantangan yang Dihadapi Disdukcapil Kota Malang dalam Implementasi Aplikasi IKD

a. Keterbatasan Sumber Daya

Keterbatasan sumber daya menjadi tantangan struktural utama dalam implementasi aplikasi IKD di Kota Malang. Kurangnya anggaran khusus untuk sosialisasi menyebabkan informasi mengenai IKD tidak tersebar secara merata di masyarakat, sehingga edukasi hanya dapat dilakukan secara insidental ketika ada undangan dari instansi lain. Selain itu, berkurangnya jumlah petugas lapangan setelah dihentikannya program MSIB mengakibatkan beban kerja meningkat tajam, mendorong petugas tetap untuk menjalankan pelayanan reguler dan target aktivasi secara bersamaan. Dalam situasi ini, petugas harus menggunakan diskresi untuk menentukan prioritas layanan, seperti memilih antara mendorong aktivasi IKD atau memberikan pelayanan administrasi dasar secara cepat kepada masyarakat.

Kondisi ini sejalan dengan teori Michael Lipsky mengenai *street-level bureaucrats*, di mana keterbatasan sumber daya memaksa petugas untuk mengambil keputusan praktis dan selektif di lapangan. Petugas mengembangkan strategi pelayanan yang pragmatis, termasuk membatasi layanan secara informal (*rationing*), melakukan penyederhanaan pendekatan, serta menyesuaikan komunikasi dengan karakteristik masing-masing warga. Tantangan bertambah ketika literasi digital dan kepercayaan masyarakat terhadap keamanan aplikasi masih rendah, sehingga petugas harus mengelola persepsi, menjawab

kekhawatiran, dan menjelaskan fitur keamanan secara personal. Oleh karena itu, keterbatasan sumber daya tidak hanya menghambat pelaksanaan teknis, tetapi juga membatasi kemampuan petugas untuk menjadi agen perubahan dalam mendorong transformasi digital yang inklusif dan berkelanjutan.

b. Peningkatan Permintaan Pelayanan

Peningkatan permintaan terhadap layanan aktivasi IKD di Kota Malang mencerminkan keberhasilan awal dalam membangun kesadaran masyarakat terhadap pentingnya digitalisasi layanan kependudukan. Namun, peningkatan ini tidak diiringi dengan kesiapan sistem teknologi dan kapasitas birokrasi pelaksana. Gangguan teknis pada aplikasi, keterbatasan perangkat masyarakat, serta ketidaksesuaian fitur seperti *face recognition* menjadi hambatan yang menghambat kelancaran pelayanan. Dalam situasi ini, petugas Disdukcapil harus menghadapi ekspektasi tinggi dari masyarakat dengan dukungan teknis yang terbatas, sehingga mereka dituntut tidak hanya menjalankan fungsi administratif, tetapi juga berperan sebagai komunikator, pemecah masalah, dan pengelola emosi publik.

Tekanan yang muncul akibat lonjakan permintaan layanan menciptakan beban kerja yang bersifat multidimensi, seperti dari segi teknis, emosional, dan psikologis. Dalam konteks ini, petugas mengembangkan strategi pragmatis seperti menyarankan warga untuk mencoba kembali di waktu lain sebagai bentuk mekanisme *coping* terhadap keterbatasan sistem dan mencegah konflik langsung. Seperti dijelaskan oleh Lipsky, birokrat tingkat jalanan menjadi aktor penentu bentuk akhir kebijakan melalui diskresi yang mereka gunakan di lapangan. Oleh karena itu, fenomena meningkatnya permintaan pelayanan IKD menunjukkan

pentingnya kapasitas adaptif petugas lapangan dalam mengelola ketidakseimbangan antara aspirasi kebijakan nasional dan realitas teknis serta sosial di tingkat lokal.

c. Ekspektasi Tujuan yang Ambigu

Ekspektasi tujuan yang ambigu menjadi tantangan signifikan dalam implementasi aplikasi IKD di Kota Malang, baik dari sisi pelaksana kebijakan maupun masyarakat pengguna. Banyak fitur dalam aplikasi yang belum dapat digunakan secara fungsional karena belum terintegrasi dengan sistem pusat atau belum sesuai dengan kebijakan lokal, sehingga menimbulkan kebingungan dan kekecewaan di kalangan masyarakat. Petugas di lapangan pun kesulitan menjelaskan manfaat dan fungsi aplikasi secara utuh karena sistem yang diperkenalkan belum beroperasi secara optimal, meskipun ekspektasi publik terhadap pelayanan digital sudah cukup tinggi. Hal ini menempatkan pelaksana pada posisi dilematis, di mana mereka harus mengedukasi masyarakat sambil menghadapi batasan teknis dan regulatif yang tidak berada dalam kendali mereka.

Kondisi ini mencerminkan apa yang disebut oleh Lipsky sebagai karakteristik pekerjaan birokrat tingkat jalanan, yakni bekerja dalam ruang kebijakan yang penuh dengan tujuan-tujuan yang tidak jelas, saling bertentangan, dan cenderung idealistik. Ketidakjelasan arah kebijakan serta kurangnya keselarasan antara instruksi pusat dan kesiapan daerah menurunkan efektivitas implementasi dan berpotensi melemahkan legitimasi program di mata publik. Oleh karena itu, penyelarasan antara visi kebijakan nasional, kapasitas teknis lokal, serta

ekspektasi masyarakat menjadi hal yang sangat penting untuk menjamin keberhasilan transformasi digital administrasi kependudukan melalui IKD.

d. Sulitnya Penilaian terhadap Kinerja

Kesulitan dalam menilai kinerja petugas secara objektif menjadi salah satu tantangan mendasar dalam implementasi aplikasi IKD di Kota Malang. Indikator capaian seperti jumlah aktivasi harian belum mencerminkan kualitas pelayanan secara menyeluruh, sebab sebagian besar fungsi dalam aplikasi belum sepenuhnya menggantikan layanan administrasi konvensional. Selain itu, tidak adanya sistem evaluasi yang mempertimbangkan tingkat kesulitan di lapangan, seperti kendala teknis, literasi digital masyarakat, atau lokasi tugas membuat perbandingan antar petugas menjadi tidak adil dan berisiko menimbulkan demotivasi. Kondisi ini mencerminkan fenomena “*goal displacement*”, ketika fokus pelayanan bergeser dari peningkatan kualitas dan kepuasan publik menuju sekadar pencapaian target kuantitatif.

Dalam hal ini, sebagaimana dijelaskan oleh Lipsky, ukuran kinerja birokrat tingkat jalanan sulit untuk ditetapkan secara akurat karena kompleksitas dan variabilitas situasi pelayanan yang dihadapi. Tanpa adanya kontrol dan sistem evaluasi yang adil, birokrasi rentan mengejar angka tanpa memperhatikan substansi pelayanan. Hal ini tidak hanya melemahkan orientasi pelayanan terhadap masyarakat, tetapi juga menghambat proses pembelajaran organisasi dan inovasi dalam digitalisasi pelayanan publik. Oleh karena itu, dibutuhkan sistem evaluasi kinerja yang lebih komprehensif dan kontekstual agar implementasi IKD benar-

benar mencerminkan pelayanan yang inklusif, bermutu, dan sesuai kebutuhan masyarakat.

3. Solusi yang Diterapkan Disdukcapil Kota Malang dalam Menghadapi Tantangan

Solusi yang diterapkan oleh Disdukcapil Kota Malang dalam menghadapi tantangan implementasi IKD menunjukkan peran penting diskresi, baik pada tingkat individual petugas maupun pada level kelembagaan. Petugas lapangan secara aktif menggunakan ruang diskresi mereka untuk menyesuaikan pelayanan dengan kondisi lapangan, seperti memberikan bantuan melalui *video call*, menjadwalkan ulang pendaftaran saat terjadi gangguan jaringan, dan menyampaikan edukasi keamanan data secara persuasif kepada masyarakat. Strategi-strategi ini merupakan bentuk mekanisme *coping* terhadap tekanan kerja dan keterbatasan sistem, sekaligus menunjukkan bahwa petugas tidak hanya menjalankan instruksi, tetapi juga berperan sebagai pengelola hubungan masyarakat dan pengambil keputusan mikro yang berdampak besar terhadap kelangsungan program.

Sementara itu, pada level kelembagaan, Kepala Dinas Dukcapil Kota Malang menunjukkan penggunaan diskresi strategis dengan menetapkan target capaian IKD secara internal meskipun kebijakan nasional tidak lagi menjadikannya sebagai prioritas wajib. Kebijakan ini merefleksikan peran pimpinan sebagai *policy re-interpreter* yang mampu merumuskan ulang indikator keberhasilan kebijakan sesuai dengan konteks lokal. Dengan demikian, solusi yang dijalankan tidak hanya bersifat teknis dan administratif, tetapi juga memperlihatkan adaptabilitas

institusional dan kepemimpinan yang responsif. Keberhasilan implementasi IKD di Kota Malang, dengan segala keterbatasan yang ada, membuktikan bahwa diskresi birokratik, apabila digunakan secara tepat dapat menjadi kekuatan utama dalam menjembatani celah antara kebijakan formal dan kebutuhan riil masyarakat.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian pembahasan sebelumnya, penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat membantu mengatasi tantangan yang dihadapi dalam Implementasi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi Kasus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang), yaitu sebagai berikut:

1. Untuk Pemerintah Pusat (Kemendagri dan Dirjen Dukcapil RI)

Pemerintah pusat perlu memperjelas arah dan tujuan implementasi aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) secara lebih konsisten, baik dalam regulasi maupun dalam sistem teknis. Integrasi lintas instansi yang dijanjikan, seperti dengan BPJS, BKN, KPU, dan lembaga pelayanan publik lainnya perlu segera direalisasikan agar manfaat IKD tidak hanya bersifat simbolik, tetapi benar-benar dirasakan oleh masyarakat. Selain itu, pemerintah pusat perlu menyediakan standar materi sosialisasi dan dukungan teknis yang mudah dipahami oleh petugas daerah untuk menghindari inkonsistensi informasi di lapangan. Perbaikan kualitas dan stabilitas sistem IKD juga menjadi kebutuhan mendesak, agar pelayanan tidak terganggu dan kepercayaan publik tetap terjaga.

2. Untuk Pemerintah Daerah (Disdukcapil Kota Malang)

Disdukcapil Kota Malang disarankan untuk memperkuat strategi edukasi masyarakat secara lebih sistematis dan berkelanjutan, terutama kepada kelompok masyarakat dengan literasi digital rendah seperti lansia. Hal ini dapat dilakukan dengan memanfaatkan berbagai kanal komunikasi, menjalin kerja sama dengan RT/RW, sekolah, perguruan tinggi, serta memanfaatkan media lokal. Selain itu, pelatihan formal bagi petugas, terutama dalam bidang komunikasi publik, keamanan data, dan teknologi informasi, perlu diadakan secara berkala agar kapasitas petugas tetap relevan dengan dinamika pelayanan digital. Disdukcapil juga disarankan untuk mengupayakan penguatan koordinasi internal lintas bidang serta meninjau ulang rasio beban kerja dan jumlah petugas untuk menjamin kualitas layanan yang lebih merata dan berkelanjutan.

3. Untuk Pengembang Teknologi Sistem IKD

Tim pengembang aplikasi IKD, baik di pusat maupun daerah, perlu memperhatikan keluhan dan kebutuhan teknis pengguna, baik dari sisi masyarakat maupun petugas pelayanan. Fitur-fitur yang belum berfungsi optimal sebaiknya tidak ditampilkan dalam aplikasi hingga benar-benar siap digunakan untuk mencegah kebingungan dan menurunnya kepercayaan publik. Selain itu, perlu disediakan pusat bantuan daring (*help desk*) yang dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat dan petugas, guna menjawab kendala teknis secara cepat dan efisien. Peningkatan kompatibilitas aplikasi dengan perangkat masyarakat dari berbagai spesifikasi juga menjadi kebutuhan mendesak agar aplikasi lebih inklusif.

4. Untuk Masyarakat Pengguna

Masyarakat sebagai pengguna akhir disarankan untuk lebih proaktif dalam mempelajari manfaat aplikasi IKD dan mengikuti informasi resmi dari pemerintah terkait penggunaannya. Masyarakat juga perlu menjaga kerahasiaan data pribadi dengan tidak membagikan PIN aplikasi kepada pihak lain. Bagi pengguna yang masih ragu atau belum memahami fitur aplikasi, disarankan untuk memanfaatkan layanan konsultasi yang tersedia di kantor Disdukcapil atau melalui petugas lapangan di kantor kelurahan. Partisipasi aktif masyarakat sangat penting dalam menyukseskan kebijakan digital, karena pelayanan publik berbasis teknologi hanya akan berhasil jika digunakan secara sadar dan bertanggung jawab.

5. Untuk Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini memiliki keterbatasan karena hanya berfokus pada satu daerah, yaitu Kota Malang. Oleh karena itu, peneliti selanjutnya disarankan untuk melakukan studi komparatif di beberapa daerah dengan karakteristik berbeda untuk memperoleh gambaran implementasi IKD secara lebih luas dan variatif. Selain itu, peneliti selanjutnya dapat memperdalam aspek penerimaan masyarakat dengan menggunakan pendekatan yang relevan. Penelitian lanjutan juga dapat menggali lebih jauh peran kebijakan lokal dalam mendukung atau menghambat adopsi layanan digital kependudukan.

DAFTAR PUSTAKA

Peraturan Perundang-Undangan:

Undang-Undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang (UU) Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government.

Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 82 Tahun 2023 tentang Percepatan Transformasi Digital dan Keterpaduan Layanan Digital Nasional.

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.

Keputusan Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang Nomor: 188.451/66/35.73.409/2024 Tentang Penetapan Standar Pelayanan pada Jenis Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang Dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.

Buku:

Creswell, J. W. (2015). *Penelitian Kualitatif & Desain Riset*. Pustaka Belajar.

Creswell, J. W. (2016). *Research Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. Pustaka Belajar.

Denhardt, J., & Denhardt, R. (2003). *New Public Service, The: Serving, Not Steering*. M.E. Sharpe.

Fischer, F., & Miller, G. J. (2017). *Handbook of Public Policy Analysis*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315093192>

Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik* (1st ed.). Rajawali Pers.

Hill, M., & Hupe, P. L. (2002). *Implementing Public Policy: Governance in Theory and in Practice*.

- Indrayani, E. (2023). *Integrasi Sistem Layanan Digital: Transformasi Digital untuk Masa Depan Pelayanan Publik di Indonesia*. CV Cendekia Press.
- Jumroh, & Pratama, Y. J. (2021). *IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK: Teori dan Praktik*. INSAN CENDEKIA MANDIRI. Kasmad, R. (2013). *Studi Implementasi Kebijakan Publik*. Kedai Aksara.
- Layne, K., & Lee, J. (2001). *Developing fully functional E-government: A four stage model*.
- Lipsky, Michael. (1980). *Street-level bureaucracy: Dilemmas of the individual in public services*. Russell Sage Foundation.
- Lipsky, M. (2010). *STREET-LEVEL BUREAUCRACY: DILEMMAS OF THE INDIVIDUAL IN PUBLIC SERVICES* (Updated ed). RUSSELL SAGE FOUNDATION.
- Moleong, L. J. (2016). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Prabowo, H., Suwanda, D., & Syafri, W. (2022). *Inovasi Pelayanan pada Organisasi Publik*. PT Remaja Rosdakarya.
- Rahmadana, M. F., Arin Tentrem Mawati Nurhayati Siagian, Mori Agustina Perangin-angin, John Refelino, Moch. Yusuf Tojiri, Valentine Siagian Nur Arif Nugraha, Sardjana Orba Manullang, Marto Silalahi Devi Yendrianof, Anggri Puspita Sari, Made Nopen Supriadi Marlynda, Happy Nurmalita Sari, & Syamsul Bahri. (2020). *Pelayanan Publik* (J. Simarmata, Ed.; Vol. 1). Yayasan Kita Menulis.
- Ramli, M. (2022). *Electronic Government dalam Pelayanan Publik* (1st ed.). Rajawali Pers.
- Said, M. M. (2012). *Birokrasi di Negara Birokratis: Makna, Masalah, dan Dekonstruksi Birokrasi di Indonesia*. UMM Press.
- Sawir, M. (2021). *ILMU ADMINISTRASI DAN ANALISIS KEBIJAKAN PUBLIK*.
- Situmorang, C. H. (2016). *KEBIJAKAN PUBLIK (Teori Analisis, Implementasi dan Evaluasi Kebijakan)*. SOCIAL SECURITY DEVELOPMENT INSTITUTE (SSDI).
- Smith, K. B., & Larimer, C. W. (2009). *The Public Policy Theory Primer* (1st ed.). Westview Press.
- Soekowaty, A. Mth., & The Liang Gie. (2016). *FILSAFAT ADMINISTRASI* (2nd ed.). Universitas Terbuka. Diakses dari <https://www.ut.ac.id>.

- Subianto, A. (2020). *KEBIJAKAN PUBLIK: Tinjauan Perencanaan, Implementasi dan Evaluasi*. Brilliant .
- Sugiyono. (2013). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF, DAN R&D*. ALFABETA, CV.
- Suparno. (2017). *IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PUBLIK DALAM PRAKTEK (Implementasi Kebijakan Ketahanan Pangan Kabupaten Rembang)*. Dwiputra Pustaka Jaya.
- Tachjan. (2006). *Implementasi Kebijakan Publik*. Asosiasi Ilmu Politik Indonesia (AIPI) Bandung.
- Wicaksono, S. R. (2023). *Konsep Dasar E-Government*. CV. Seribu Bintang.

Artikel Jurnal dan Thesis:

- Edyanto. (2013). *INTEGRITAS BIROKRAT GARIS DEPAN (STREET LEVEL BUREUCRATS) DALAM PELAYANAN KESEHATAN GRATIS DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) ANDI MAKKASAU KOTA PAREPARE*. UNIVERSITAS HASANUDDIN.
- Erasmus, E. (2010). *Street-Level Bureaucracy. Guidance Note 5*, 3.
- Habibah, D. U. (2022). *INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDATANGAN SIPIL KOTA TANGERANG*. INSTITUT PEMERINTAHAN DALAM NEGERI.
- Hansen, H.-T., Lundberg, K., & Syltevik, L. J. (2016). Digitalization, Street-Level Bureaucracy and Welfare Users' Experiences. *SOCIAL POLICY & ADMINISTRATION*, 1–19.
- Hapsari, R. T., & Ali, H. (2023). Pengaruh Peran Regulasi, Struktur Organisasi dan Evaluasi Kinerja terhadap Sistem Pendukung Pengambilan Keputusan. *Jurnal Ilmu Multidisiplin*, 2(3), 270.
- Hermanses, U., Aminah, & Soselisa, P. S. (2023). Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Tahalupu Kecamatan Huamual Belakang Kabupaten Seram Bagian Barat. *Jurnal Professional*, 10, 432.
- Isma, Y. S., Kardiati, D., Muslem, Fadhillah, S. K., KN, J., Akmal, F., & Chairunnisak, S. (2025). Transformasi Digital Sebagai Instrumen untuk Memperluas Aksesibilitas Layanan Publik. *Journal of Administrative and Social Science*, 6(2), 74.

- Kholifah, E. (2013). PEMIKIRAN KRITIS TENTANG BUREAUCRAT STREET LEVEL THEORY OLEH MICHAEL LIPSKY. *RELASI: JURNAL EKONOMI*, 127–128.
- Lipsky, M. (1971). Street-Level Bureaucracy and the Analysis of Urban Reform. *Urban Affairs Quarterly*, 393.
- Mahsyar, A. (2013). *COPING BEHAVIORS OLEH STREET-LEVEL BUREAUCRATS DALAM PELAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT DI KOTA MAKASSAR*. Universitas Hasanuddin.
- Maria Silvana Efi, Yohanes G. Tuba Helan, & Norani Asnawi. (2024). Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terhadap Kepemilikan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, dan Akta Kelahiran bagi Warga Masyarakat Kabupaten Timor Tengah Utara. *Jurnal Hukum Dan Sosial Politik*, 2(2), 403. <https://doi.org/10.59581/jhsp-widyakarya.v2i2.2949>.
- Nurdiana, I., & Ayumi, K. (2024). Implementasi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Di Disdukcapil Kota TanjungPINang. *Jurnal Pengabdian dan Solidaritas Masyarakat*, 1(2), 50–58. <https://doi.org/10.62383/harmoni.v1i2.141>.
- Nurfadillah, A., Nursamsir, & Mardiana. (2025). Penerapan E-Government pada Sektor Pelayanan Publik (Studi Kasus Aplikasi OpenSID di Desa Tondowolio Kecamatan Tanggetada Kabupaten Kolaka). *PENA BISNIS DAN GOVERNANSI PUBLIK ADAPTIF*, 76.
- Nursalim. (2018). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN TENTANG PEMUNGUTAN RETRIBUSI PASAR OLEH UNIT PELAKSANA TEKNIS PASAR CIKATOMAS DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN KABUPATEN TASIKMALAYA TAHUN ANGGARAN 2017. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 5(3).
- Purwani, F. (2015). TAHAPAN PENGEMBANGAN E-GOVERMENT DALAM PENDIDIKAN. *Wardah*, 15, 52.
- Roring, A. D. (2021). Implementasi Kebijakan Pemerintah Dalam Penanganan Virus Corona (Covid 19) Di Desa Ongkaw 1 Kecamatan Sinonsayang Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Governance*, 1(2), 3–4.
- Said, M. M. (2009). *MENGGAGAS INNOVATIVE BUREAUCRACY DALAM PEMERINTAHAN INDONESIA*.
- Salopah, P., Purnamasari, I., & Ramdani, F. T. (2023). Implementasi Program Identitas Kependudukan Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor. *Karimah Tauhid*, 4761–4775.

- Sinthawati, L., & Pradana, G. W. (2024). *KAJIAN APLIKASI E-GOVERNMENT DALAM PENERAPAN IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL DI KOTA SURABAYA (STUDI KASUS KECAMATAN SEMAMPIR)*.
- Suprpto, & Malik, A. A. (2019). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN DISKRESI PADA PELAYANAN KESEHATAN BADAN PENYELENGGARA JAMINAN KESEHATAN (BPJS) . *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 7(1), 1391.
- Tarmiji, M. R., Amin, Muh. J., & Resmawan, E. (2022). Penerapan E-Government Di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda. *JIP: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 10, 8–9.
- Vardhani, N. K., & Tyas, A. S. P. (2018). STRATEGI KOMUNIKASI DALAM INTERAKSI DENGAN MAHASISWA PERTUKARAN ASING. *Jurnal Gama Societa*, 3(1), 9.
- Wirawan, V. (2020). Penerapan E-Government dalam Menyongsong Era Revolusi Industri 4.0 Kontemporer di Indonesia. *JPHK: Jurnal Penegakan Hukum Dan Keadilan*, 12.
- Yulanda, A., & Frinaldi, A. (2023). Inovasi Program Identitas Kependudukan Digital dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Kependudukan di Indonesia. *Titian: Jurnal Ilmu Humaniora*, 415–426.
- Zainurrochim, A., & Widia Nurdiani, T. (2024). PENERAPAN APLIKASI IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL (IKD) PADA PUBLIC SERVICE DI KECAMATAN PAKIS. *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 1(7), 387–393. <https://doi.org/10.62335>

Situs Web:

- ANTARA. (2025, January). Kemdiktisaintek evaluasi program Kampus Merdeka. *Antaraneews.Com*.
- Desa Waiharu Kota Ambon. (2024). Identitas Kependudukan Digital (IKD) / Digital ID. Diakses dari <https://waiharu.digitaldesa.id>.
- Ditjen Dukcapil Kemendagri. (2024, January 11). Kemendagri Bangun Identitas Kependudukan Digital untuk Permudah Masyarakat Akses Layanan Pemerintah. Diakses dari <https://dukcapil.kemendagri.go.id>.
- KemenPANRB. (2023). Aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). Diakses dari <https://sippn.menpan.go.id>.
- Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung. (2018). *Perlu Terobosan Terapkan Pemerintahan Berbasis Elektronik*. Diskominfo.Badungkab.go.id.

detiknews. (2023). *RI Bagi Pengalaman Digitalisasi Tata Kelola Pemerintahan di Estonia*. news.detik.com.

Laporan:

Dukcapil Kemendagri dan Direktorat Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan. (2022). *LAPORAN IMPLEMENTASI PROYEK PERUBAHAN: INTEGRASI SATU DATA KEPENDUDUKAN DALAM MEWUJUDKAN SATU DATA INDONESIA*.

