

IMPLEMENTASI APLIKASI IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL (IKD) DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (Studi Kasus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang)

Dwi Putri Mega Amanda¹, M. Mas'ud Said², Agus Zainal Abidin³

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang

Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia

E-mail: dwiputrimegaamanda45@gmail.com

ABSTRAK

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

Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan indikator utama dalam menilai efektivitas pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan warganya. Pemerintah dituntut untuk memberikan layanan yang efisien, akuntabel, dan mudah diakses oleh masyarakat (Hayat, 2017:1). Salah satu strategi utama dalam meningkatkan kualitas layanan publik adalah melalui transformasi digital, di mana teknologi informasi menjadi instrumen untuk mempercepat, menyederhanakan, dan mengefektifkan proses pelayanan (Ramli, 2022:80–81). Dalam praktiknya, inovasi birokrasi berbasis teknologi menjadi bagian dari reformasi yang bertujuan menciptakan sistem pemerintahan yang adaptif terhadap dinamika sosial dan kemajuan teknologi (Mas'ud Said, 2009:9). Oleh karena itu, transformasi digital tidak hanya menjadi pilihan, tetapi keharusan bagi birokrasi publik agar tetap relevan dan responsif (Prabowo et al., 2022:35).

Komitmen tersebut diwujudkan melalui berbagai kebijakan nasional, salah satunya adalah Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang dilanjutkan dengan Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2023 tentang Percepatan Transformasi Digital. Dalam konteks pelayanan kependudukan, Kementerian Dalam Negeri merespons arah kebijakan ini dengan meluncurkan Identitas Kependudukan Digital (IKD) sebagaimana diatur dalam Permendagri Nomor 72 Tahun 2022. IKD dirancang sebagai bentuk digital dari dokumen-dokumen kependudukan seperti KTP, KK, dan akta kelahiran, yang dapat diakses melalui ponsel dan digunakan dalam berbagai keperluan administrasi secara praktis dan aman.

Namun, penerapan IKD di tingkat daerah masih menghadapi berbagai persoalan. Studi lapangan di Kota Malang menunjukkan adanya tantangan berupa keterbatasan infrastruktur digital,

ketidaksesuaian teknis antara sistem pusat dan daerah, serta rendahnya tingkat literasi digital masyarakat. Selain itu, banyak instansi pemerintah maupun swasta belum menerima legalitas dokumen digital IKD sebagai pengganti dokumen fisik, yang menyebabkan keberadaan IKD belum sepenuhnya fungsional (Nurdiana, 2024). Petugas pelayanan juga menghadapi tekanan karena harus memenuhi target aktivasi di tengah keterbatasan sistem dan sumber daya (Sinthawati, 2024). Tantangan lain muncul dari sisi komunikasi dan kepercayaan publik terhadap keamanan data digital, yang menjadi salah satu faktor penting dalam adopsi kebijakan teknologi (Zainurrochim, 2024).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi aplikasi IKD dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kota Malang. Fokus utama penelitian meliputi proses pelaksanaan, tantangan-tantangan yang dihadapi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil), serta strategi atau solusi yang digunakan dalam menjawab kendala tersebut. Diharapkan, hasil studi ini dapat memberikan kontribusi dalam memperkuat kerangka implementasi kebijakan digital di tingkat lokal dan mendukung penguatan pelayanan publik berbasis e-government secara berkelanjutan. Berdasarkan permasalahan yang ada, maka penulis tertarik untuk meneliti terkait **“Implementasi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi Kasus Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang)”**

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?

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.

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.

Tinjauan Pustaka

1. Implementasi Kebijakan Publik
Implementasi kebijakan publik merupakan tahapan strategis dalam proses kebijakan yang berperan menjembatani antara perumusan kebijakan dan dampaknya terhadap masyarakat. Pressman dan Wildavsky (1978:21) menyatakan bahwa implementasi mencakup proses menyelesaikan dan merealisasikan kebijakan yang telah dirumuskan melalui penggunaan sarana tertentu (Tachjan, 2006:24). Proses ini dipengaruhi oleh karakteristik kebijakan, struktur pelaksana, serta dinamika antaraktor yang terlibat (Kasmad, 2013:6).
Edwards III menekankan bahwa keberhasilan implementasi ditentukan oleh empat variabel utama, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi pelaksana, dan struktur organisasi (Subianto, 2020:70). Komunikasi yang efektif mencakup transmisi pesan, kejelasan informasi, dan konsistensi instruksi (Situmorang, 2016:216). Sumber daya meliputi ketersediaan staf, informasi, kewenangan, dan fasilitas pendukung (Subianto, 2020:70). Disposisi mengacu pada sikap pelaksana dalam menjalankan kebijakan, termasuk insentif dan komitmen birokrat (Situmorang, 2016:216). Struktur organisasi ditandai oleh keberadaan prosedur operasional dan koordinasi antarunit birokrasi yang memengaruhi efektivitas pelaksanaan (Subianto, 2020:70).
Sebaliknya, pendekatan *bottom-up* yang dikemukakan oleh Michael Lipsky (1980) menggarisbawahi peran *street-level bureaucrats* dalam menentukan bentuk akhir implementasi di lapangan. Lipsky menyoroti bahwa pelaksana lapangan memiliki diskresi besar yang terbentuk

- oleh kondisi kerja, keterbatasan sumber daya, serta tekanan sosial (Suprpto & Malik, 2019:1391). Dalam banyak kasus, diskresi digunakan sebagai mekanisme *coping* untuk menyederhanakan tujuan dan mengurangi ketegangan antara ekspektasi kebijakan dan kapasitas riil pelaksana (Mahsyar, 2013:74). Lipsky juga menegaskan bahwa pelaksana sering bekerja dalam situasi tujuan kebijakan yang ambigu, meningkatnya permintaan layanan, dan kinerja yang sulit diukur (Edyanto, 2013:20–21).
- Di era digitalisasi layanan publik, pandangan Lipsky tetap relevan. Hansen et al. (2016:18) menemukan bahwa meskipun layanan digital meningkatkan akses dan efisiensi, masyarakat masih membutuhkan pendampingan dari petugas, menunjukkan pentingnya peran birokrat digital sebagai fasilitator pelayanan berbasis teknologi. Dalam konteks aplikasi IKD, model *top-down* Edwards III membantu mengkaji struktur dan pelaksanaan teknis kebijakan, sementara model *bottom-up* Lipsky digunakan untuk memahami dinamika diskresi, keterbatasan pelaksana, serta respons terhadap tekanan implementasi di tingkat operasional.
2. E-Government
E-Government adalah penerapan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan partisipasi publik (Ramli, 2022:27). Mas'ud Said (2012:216) menyebutkan bahwa e-Government bertujuan memperbaiki kinerja birokrasi serta memenuhi harapan masyarakat. Inpres No. 3 Tahun 2003 menegaskan pentingnya e-Government dalam memperkuat efektivitas layanan publik. Menurut Layne dan Lee (2001:126), kehadiran digital pemerintah dapat mengurangi beban kerja birokrasi dan meningkatkan akses masyarakat terhadap informasi. Manfaat e-Government antara lain efisiensi layanan, transparansi, kolaborasi lintas sektor, serta penghematan biaya operasional (Wicaksono, 2023:22–24).
Komponen utama e-Government mencakup infrastruktur TIK, sistem aplikasi, keamanan data, interoperabilitas, kompetensi SDM, dan regulasi pendukung (Wicaksono, 2023:47–67). Tantangan implementasi meliputi keterbatasan infrastruktur, resistensi birokrasi, lemahnya koordinasi, serta rendahnya literasi digital (Mas'ud Said, 2009:13). Menurut Perpres No. 95 Tahun 2018, SPBE menekankan prinsip efisiensi, efektivitas, keterpaduan, akuntabilitas, dan keamanan sebagai fondasi pemerintahan digital yang inklusif dan berkelanjutan.
 3. Identitas Kependudukan Digital (IKD)
Identitas Kependudukan Digital (IKD) merupakan inovasi Kementerian Dalam Negeri melalui Ditjen Dukcapil yang bertujuan

mentransformasikan dokumen kependudukan ke dalam format digital yang dapat diakses melalui aplikasi berbasis ponsel pintar (dukcapil.kemendagri.go.id, 2024). IKD diatur dalam Permendagri No. 72 Tahun 2022 sebagai representasi elektronik dari dokumen kependudukan seperti KTP dan KK yang dilengkapi QR Code terenkripsi untuk keamanan akses. Aktivasi aplikasi dilakukan secara langsung di kantor Dukcapil dengan proses verifikasi biometrik dan pengiriman kode aktivasi melalui email (KemenPANRB, 2023). IKD dirancang untuk meningkatkan efisiensi layanan publik, memperluas akses, mengurangi penggunaan dokumen fisik, serta mendorong integrasi data antarinstansi (dukcapil.kemendagri.go.id, 2024). Selain itu, teknologi enkripsi dan otentikasi biometrik mendukung perlindungan data pribadi pengguna.

4. Pelayanan Publik
Pelayanan publik merupakan kewajiban negara dalam memenuhi hak dasar warga negara melalui penyediaan barang, jasa, dan/atau layanan administratif yang dilaksanakan sesuai hukum (UU No. 25 Tahun 2009). Denhardt & Denhardt (2003:61–62) memandang pelayanan publik sebagai wujud tanggung jawab kewarganegaraan dalam sistem demokratis yang menekankan hubungan etis antara pemerintah dan warganya. Pelayanan bukan hanya aktivitas administratif, melainkan bagian dari proses partisipatif dalam mewujudkan keadilan sosial. Pelayanan yang baik ditandai oleh profesionalisme, empati, dan tanggung jawab penuh dalam setiap tahap interaksi.
UU No. 25 Tahun 2009 menetapkan prinsip-prinsip pelayanan publik, meliputi keadilan, partisipasi, akuntabilitas, transparansi, berdayaguna, dan aksesibilitas. Prinsip ini menekankan kesetaraan layanan tanpa diskriminasi, keterlibatan masyarakat dalam proses pelayanan, serta tanggung jawab penyedia layanan terhadap kualitas pelayanan. Selain itu, prinsip transparansi dan aksesibilitas mendorong kemudahan akses layanan serta keterbukaan informasi publik. Dengan demikian, pelayanan publik yang berkualitas tidak hanya dilihat dari output administratif, tetapi juga dari kemampuan institusi dalam membangun kepercayaan dan kepuasan masyarakat melalui prinsip-prinsip tata kelola yang baik dan inklusif.
5. Pelayanan Administrasi Kependudukan
Administrasi kependudukan menurut UU No. 24 Tahun 2013 adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban penerbitan dokumen serta data kependudukan melalui pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Pelayanan ini mencakup pendaftaran penduduk, pencatatan sipil,

pengelolaan informasi kependudukan, dan penerbitan dokumen resmi.

Di tingkat daerah, jenis layanan administrasi kependudukan diatur melalui Keputusan Kepala Dinas Dukcapil, yang mencakup pembuatan KK, KTP-el, pendaftaran perpindahan penduduk, serta pencatatan peristiwa penting seperti kelahiran, kematian, dan pernikahan. Kemajuan teknologi mendorong transformasi layanan ini ke arah digital, termasuk penerapan aplikasi IKD sebagai wujud e-Government dalam layanan administrasi. Inovasi ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas layanan kependudukan bagi masyarakat (Hermanses et al., 2023:432).

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan strategi studi kasus, untuk mengkaji secara mendalam implementasi aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Malang. Pendekatan ini memungkinkan peneliti memahami makna, pengalaman, serta dinamika sosial dan kebijakan di balik pelaksanaan program (Moleong, 2016:6). Jenis studi kasus dipilih karena sesuai untuk mengeksplorasi kasus kontekstual dengan pengumpulan data dari berbagai sumber seperti wawancara, observasi, dan dokumen (Creswell, 2015:135). Dengan kombinasi pendekatan kualitatif, strategi studi kasus, dan tipe penelitian deskriptif, penelitian ini diharapkan mampu memberikan wawasan yang mendalam dan komprehensif terkait implementasi aplikasi IKD dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kota Malang.

Fokus Penelitian

1. Implementasi aplikasi IKD dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kota Malang. Pada bagian ini, penulis akan mendeskripsikan implementasi aplikasi IKD yang dilaksanakan oleh Disdukcapil Kota Malang sebagai bagian dari transformasi digital pelayanan administrasi kependudukan. Penelitian akan menggunakan teori George C. Edward III yang mencakup; a) komunikasi, b) sumber daya, c) disposisi, d) struktur birokrasi.
2. Tantangan-tantangan yang dihadapi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dalam implementasi aplikasi IKD dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kota Malang. Penelitian akan menggunakan teori Michael Lipsky terkait faktor-faktor yang memengaruhi implementasi kebijakan untuk mengidentifikasi hambatan yang muncul. Beberapa tantangan utama yang akan dibahas

meliputi; a) Alokasi sumber daya tidak memadai untuk menunjang penyelesaian tugas-tugas pekerjaan. b) Terdapat kecenderungan peningkatan permintaan layanan guna memenuhi berbagai kebutuhan. c) Ekspektasi tujuan yang ditetapkan bagi organisasi tempat mereka bekerja seringkali ambigu, kabur atau bertentangan. d) Sulit untuk melakukan penilaian terhadap kinerja.

3. Solusi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dalam mengatasi tantangan dalam implementasi IKD di Kota Malang.

Pemilihan Lokasi dan Situs Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Malang, Jawa Timur, Indonesia. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada relevansi instansi yang menjadi pelaksana program IKD serta memiliki otoritas dalam memberikan pelayanan publik terkait administrasi kependudukan. Selain itu, pemilihan lokasi ini didasarkan pada beberapa pertimbangan penting. Pertama, Kota Malang merupakan salah satu wilayah perkotaan di Indonesia yang sedang giat mengembangkan layanan administrasi kependudukan berbasis digital melalui penerapan aplikasi IKD. Kedua, terdapat gap data empiris terkait capaian penggunaan aplikasi IKD di Kota Malang. Hingga saat ini, jumlah pengguna IKD di Kota Malang tercatat sebanyak 65.875 orang atau sekitar 9,95% dari total penduduk yang telah melakukan perekaman KTP elektronik. Ketiga, Kota Malang memiliki dinamika sosial dan demografis yang unik, dengan kombinasi penduduk urban dan rural yang mencerminkan kompleksitas penerapan kebijakan berbasis digital.

Sumber Data

Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* untuk menentukan sumber data dengan *Snowball Sampling*. Teknik ini digunakan untuk memastikan bahwa responden atau dokumen yang dipilih dapat memberikan informasi yang kaya dan relevan terkait fenomena yang diteliti. Adapun sumber data dalam penelitian ini yaitu:

1. Data primer mencakup peristiwa dan interaksi yang terlibat dalam implementasi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Disdukcapil Kota Malang, yang diamati dan dikumpulkan langsung oleh peneliti di lapangan. Data primer dalam penelitian ini mencakup pegawai Disdukcapil Kota Malang, khususnya mereka yang memiliki peran dalam pelaksanaan program IKD, serta asyarakat pengguna IKD yang telah menerima pelayanan dari aplikasi tersebut.
2. Data Sekunder dalam penelitian ini berupa dokumen kebijakan, laporan, dan informasi lainnya yang relevan dengan program IKD, termasuk regulasi pemerintah yang mengatur

penggunaan identitas digital dalam pelayanan publik.

Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

1. Wawancara Mendalam (*In-depth Interview*)
Wawancara dilakukan dengan pegawai Disdukcapil dan masyarakat pengguna layanan IKD. Peneliti akan menyusun daftar pertanyaan terlebih dahulu berdasarkan tujuan penelitian, tetapi tetap memberi fleksibilitas agar narasumber dapat berbagi pandangan secara bebas. Selama wawancara, peneliti akan merekam percakapan (dengan izin narasumber). Setelah wawancara selesai, hasil rekaman akan ditranskrip dan dianalisis untuk mengidentifikasi tema-tema utama.
2. Observasi Partisipatif
Observasi dilakukan untuk mengamati proses pelayanan di Disdukcapil Kota Malang, khususnya terkait penggunaan aplikasi IKD. Teknik observasi partisipatif memungkinkan peneliti terlibat secara langsung dalam situasi yang diamati, membantu memahami konteks lapangan secara lebih mendalam dan menangkap fenomena yang mungkin tidak terungkap dalam wawancara. Peneliti akan mengunjungi kantor Dinas Dukcapil Kota Malang dan berperan sebagai pengamat aktif dalam proses pelayanan, termasuk penggunaan aplikasi IKD oleh masyarakat. Selanjutnya, peneliti akan mencatat secara rinci aktivitas yang relevan, seperti alur proses layanan, kendala teknis yang muncul, dan respon masyarakat terhadap aplikasi IKD.
3. Dokumentasi
Teknik dokumentasi dilakukan untuk memperoleh data pendukung berupa dokumen kebijakan, laporan resmi, dan data statistik terkait implementasi IKD di Disdukcapil. Dokumen-dokumen ini melengkapi hasil wawancara dan observasi, memberikan bukti tertulis yang dapat mendukung kesimpulan penelitian.

Teknik Analisis

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model interaktif yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman. Model ini terdiri dari tiga komponen utama yang saling berinteraksi, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Proses ini dilakukan secara literatif dan berkesinambungan selama penelitian berlangsung.

1. Reduksi Data
Pada tahap ini, data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi diseleksi, dikategorikan, dan disusun dalam bentuk yang lebih ringkas. Data yang kurang relevan atau tidak sesuai dengan fokus penelitian

akan diabaikan untuk memudahkan analisis. Menurut Miles & Huberman (1994) sebagaimana dikutip oleh Sugiyono (2013:247-249), reduksi data dapat membantu peneliti untuk mengorganisasi informasi yang kompleks agar lebih mudah dipahami dan dianalisis lebih lanjut.

2. Penyajian Data
Penyajian data adalah proses menyusun informasi secara sistematis agar mudah dipahami dan diinterpretasikan. Data dapat disajikan dalam bentuk teks naratif, matriks, grafik, atau diagram untuk membantu peneliti dalam memahami hubungan antar kategori atau tema yang ditemukan. Menurut Miles & Huberman (1994) sebagaimana dikutip oleh Sugiyono (2013:249-252), penyajian data yang terorganisasi dengan baik memungkinkan peneliti untuk melihat pola, hubungan, atau tren yang signifikan dalam data.
3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi
Penarikan kesimpulan adalah proses interpretasi data berdasarkan temuan-temuan yang telah disusun. Kesimpulan awal yang diperoleh selama proses analisis terus diverifikasi dengan membandingkan data yang ada, menggunakan triangulasi, dan mengacu pada tujuan penelitian. Verifikasi ini penting untuk memastikan bahwa kesimpulan yang diambil valid dan dapat dipercaya Miles & Huberman (1994) sebagaimana dikutip oleh Sugiyono (2013:252-253).

Keabsahan Data

Dalam konteks penelitian ini, keabsahan data mencakup salah satu kriteria utama yang diadaptasi dari konsep yang dikemukakan oleh Lincoln dan Guba (1985), yaitu kredibilitas. Kredibilitas adalah ukuran sejauh mana hasil penelitian dapat dipercaya atau diyakini mencerminkan realitas yang ada. Adapun komponen yang akan peneliti terapkan, yaitu:

1. Konfirmasi dengan Realitas Subjek
Peneliti harus memastikan bahwa interpretasi data sesuai dengan perspektif dan pengalaman partisipan, sehingga temuan penelitian tidak menyimpang dari konteks sosial yang ada.
2. Triangulasi
Penggunaan berbagai sumber data, metode pengumpulan data, atau teori untuk memvalidasi temuan dan mengurangi bias.
 - a. Triangulasi Sumber: Menggunakan informasi dari berbagai partisipan atau dokumen.
 - b. Triangulasi Metode: Menggabungkan wawancara, observasi, dan analisis dokumen untuk mendapatkan data yang konsisten.
3. *Persistent Observation*
Peneliti melakukan observasi berulang atau

- mendalam untuk memahami fenomena secara menyeluruh dan menghindari salah interpretasi.
4. *Prolonged Engagement*
Berada di lapangan dalam waktu yang cukup untuk membangun kepercayaan dengan subjek penelitian dan memastikan pemahaman yang mendalam tentang konteks.
 5. *Peer Debriefing*
Mendiskusikan hasil atau proses penelitian dengan kolega atau pakar di luar konteks penelitian untuk memastikan tidak ada bias atau asumsi yang tidak disadari.

Pembahasan

1. Implementasi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital

Implementasi aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Malang merupakan bagian dari transformasi digital dalam pelayanan administrasi kependudukan. Pelaksanaannya memerlukan dukungan sumber daya, koordinasi birokrasi, serta kesiapan pelaksana di lapangan. Untuk memahami sejauh mana implementasi ini berjalan, pembahasan akan dianalisis menggunakan empat variabel dari teori George C. Edward III, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

a. Komunikasi

Komunikasi merupakan sebuah proses interaksi antara dua individu atau lebih yang bertujuan untuk membentuk atau bertukar informasi, yang pada akhirnya menghasilkan pemahaman bersama yang mendalam (Vardhani & Tyas, 2018:9). Edward III secara garis besar mengidentifikasi tiga aspek krusial dalam proses komunikasi terkait kebijakan: transmisi, kejelasan, dan konsistensi. Menurutnya, prasyarat utama untuk implementasi kebijakan yang efektif adalah pemahaman yang komprehensif di kalangan pelaksana mengenai tugas dan tanggung jawab mereka. Keputusan dan instruksi kebijakan harus disampaikan kepada personel yang relevan agar dapat ditindaklanjuti. Lebih lanjut, komunikasi tersebut harus akurat dan dipahami dengan seksama oleh para pelaksana (Situmorang, 2016:218).

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan, komunikasi dalam implementasi kebijakan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Malang menunjukkan dinamika yang cukup kompleks. Dari aspek transmisi, proses penyampaian informasi dari atasan kepada pelaksana berjalan relatif lancar melalui forum resmi dan media internal seperti *WhatsApp*. Petugas juga berinisiatif menyampaikan informasi kepada masyarakat saat pelayanan berlangsung, meskipun transmisi ini masih bergantung pada kapasitas personal petugas dan belum didukung oleh sistem

sosialisasi yang menyeluruh. Pada aspek kejelasan, ditemukan bahwa pemahaman petugas terhadap kebijakan cenderung terbatas pada aspek teknis dan belum mencerminkan pemahaman yang utuh terhadap tujuan kebijakan secara substantif. Hal ini mengindikasikan kurangnya penyampaian informasi secara jelas dari pembuat kebijakan kepada pelaksana. Ketidakjelasan ini juga berdampak pada masyarakat, yang umumnya baru mengetahui tentang IKD saat datang ke lokasi pelayanan, karena tidak adanya informasi yang disebarluaskan secara masif dan sistematis sebelumnya. Sementara itu, dari aspek konsistensi, komunikasi internal dalam organisasi cenderung seragam dan tidak mengalami perbedaan instruksi antarpelaksana. Namun, ketidakkonsistenan muncul dalam komunikasi eksternal, di mana informasi yang diterima masyarakat dapat berbeda-beda tergantung petugas yang melayani, akibat ketiadaan pedoman komunikasi standar.

b. Sumber Daya

Meskipun substansi kebijakan telah dikomunikasikan dengan jelas dan konsisten, implementasi tidak akan berjalan efektif apabila para pelaksana kekurangan sumber daya yang dibutuhkan. Sumber daya memegang peranan krusial dalam mewujudkan implementasi kebijakan yang efektif. Tanpa ketersediaan sumber daya, kebijakan hanya akan berupa dokumen tertulis tanpa realisasi. Menurut Edward III, indikator sumber daya terdiri dari staf, informasi, wewenang, dan fasilitas (Roring, 2021:4).

Berdasarkan hasil penelitian, pada aspek staf, petugas memiliki kompetensi teknis yang cukup baik dan mampu menangani kendala secara mandiri, meskipun pengembangan kapasitas masih bersifat informal tanpa pelatihan struktural. Pada aspek informasi, 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. Selain itu, pada aspek wewenang, kewenangan pelaksana daerah terbatas hanya sebagai operator teknis tanpa kendali terhadap sistem utama, sehingga koordinasi vertikal menjadi sangat krusial. Terakhir, pada aspek fasilitas, 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

Disposisi atau sikap para implementor memiliki kaitan erat dengan tingkat kepatuhan mereka dalam menjalankan kebijakan publik. Jika para pelaksana kebijakan tidak memiliki kemampuan yang memadai, maka implementasi kebijakan publik tidak akan efektif. Beberapa indikator yang mencerminkan disposisi adalah penunjukan birokrat dan pemberian insentif (Suparno, 2017:34).

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan, disposisi pelaksana merupakan elemen penting dalam keberhasilan implementasi kebijakan aplikasi IKD di Kota Malang. Disposisi ini terbentuk dari kombinasi antara pengangkatan birokrat yang memiliki komitmen kuat serta sistem insentif yang memotivasi pelaksana di berbagai level. Kepemimpinan yang efektif telah berhasil menerjemahkan kebijakan ke dalam tindakan konkret di lapangan. 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, pemberian insentif memberikan dorongan tambahan untuk mempertahankan kinerja yang tinggi. Kedua variabel ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan publik tidak hanya bergantung pada desain kebijakan itu sendiri, tetapi juga pada sejauh mana pelaksana memiliki sikap, komitmen, dan motivasi yang selaras dengan tujuan kebijakan tersebut.

d. Struktur Birokrasi

Efektivitas implementasi kebijakan publik sangat dipengaruhi oleh variabel struktur organisasi, yang mencakup aspek-aspek seperti kolaborasi, koordinasi, serta prosedur atau mekanisme kerja. Oleh sebab itu, kondisi struktur organisasi birokrasi harus mendukung pelaksanaan kebijakan publik yang telah disahkan secara politis, terutama melalui koordinasi yang efektif. Beberapa indikator struktur organisasi meliputi (1) Standar Operasional Prosedur (SOP), dan (2) tingkat fragmentasi (Suparno, 2017).

Berdasarkan hasil analisis, struktur birokrasi dalam implementasi IKD oleh Disdukcapil Kota Malang memperlihatkan kombinasi antara standarisasi dan fleksibilitas. Melalui penerapan SOP yang mengacu pada standar hukum nasional dan internasional, Disdukcapil Kota Malang mampu menjamin konsistensi dan keamanan dalam setiap tahapan pelaksanaan kebijakan. Sementara itu, adanya fragmentasi yang disertai koordinasi lintas unit secara efektif

menunjukkan bahwa struktur organisasi tidak kaku, melainkan responsif terhadap kebutuhan dan tantangan pelayanan publik digital. Kedua variabel ini bekerja secara saling melengkapi dalam mendukung efektivitas kebijakan, di mana SOP menjamin keteraturan teknis, dan fragmentasi yang terkelola memperluas kapasitas implementasi. Dengan fondasi struktur birokrasi yang demikian, pelaksanaan IKD di Kota Malang memiliki landasan yang cukup kuat untuk menghadapi kompleksitas pelayanan kependudukan di era digital.

e. Transformasi Digital dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa transformasi digital dalam pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi IKD di Kota Malang telah membuka peluang efisiensi, kemudahan akses, dan perubahan cara kerja birokrasi. Namun, implementasinya masih menghadapi tantangan dalam hal kesiapan perangkat masyarakat, kestabilan sistem, keterbatasan literasi digital, dan belum maksimalnya integrasi antarinstansi. Keberhasilan transformasi digital ini sangat bergantung pada kapasitas petugas, kesiapan sistem, dan sinergi kelembagaan lintas sektor. Secara keseluruhan, temuan ini memperkuat pentingnya pemahaman bahwa transformasi digital tidak dapat dipisahkan dari konteks sosial, teknis, dan kelembagaan yang saling berpengaruh. Digitalisasi tidak cukup hanya menghadirkan teknologi, tetapi juga membutuhkan kesiapan aktor, pemahaman publik, serta integrasi lintas lembaga agar dapat memberikan manfaat yang optimal dalam pelayanan administrasi kependudukan.

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

Pelaksanaan aplikasi IKD di Kota Malang tidak lepas dari berbagai hambatan di lapangan. Meskipun dirancang untuk mempermudah pelayanan, pelaksanaannya menghadapi tantangan teknis, sosial, dan kebijakan. Untuk memahami kendala tersebut secara sistematis, bagian ini akan membahas empat aspek utama yang memengaruhi implementasi menurut teori Michael Lipsky, yaitu keterbatasan sumber daya, lonjakan permintaan layanan, tujuan yang ambigu, dan sulitnya penilaian kinerja.

a. Keterbatasan Sumber Daya

Implementasi aplikasi IKD di Kota Malang menghadapi hambatan serius dalam aspek sumber daya, terutama terbatasnya anggaran sosialisasi, jumlah petugas, dan rendahnya literasi digital masyarakat. Sosialisasi IKD hanya dilakukan secara insidental karena tidak tersedia anggaran khusus, sehingga informasi tidak merata di seluruh wilayah. Kondisi ini membuat petugas harus mengandalkan diskresi

dalam menetapkan prioritas layanan (Lipsky, 1971:393; Erasmus, 2010:3).

Setelah program MSIB berakhir, seluruh beban kerja ditanggung oleh petugas tetap, memperkuat kecenderungan melakukan rationing layanan untuk menjaga kestabilan operasional (Lipsky, 2010:79). Di sisi lain, resistensi masyarakat akibat kurangnya pemahaman dan keraguan terhadap keamanan aplikasi menunjukkan bahwa tantangan implementasi digital tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga sosial (Lipsky, 2010:59).

Dengan demikian, keterbatasan sumber daya tidak hanya membatasi efektivitas implementasi IKD, tetapi juga memaksa birokrat lapangan berperan ganda sebagai pelaksana administratif dan agen edukatif dalam sistem pelayanan digital.

b. Peningkatan Permintaan Pelayanan

Peningkatan permintaan terhadap aplikasi IKD di Kota Malang mencerminkan antusiasme masyarakat terhadap digitalisasi pelayanan. Namun, lonjakan ini tidak diimbangi dengan kesiapan sistem, seperti kegagalan verifikasi wajah, bug aplikasi, dan keterbatasan perangkat pengguna. Lipsky (2010:33) menegaskan bahwa permintaan cenderung meningkat seiring tersedianya layanan, sehingga ekspektasi publik pun naik saat sosialisasi meningkat.

Petugas Disdukcapil menghadapi dilema antara memenuhi harapan masyarakat dan keterbatasan teknis yang tidak dapat mereka kendalikan. Hal ini menambah beban kerja dan tekanan psikologis (Lipsky, 2010:127). Untuk menyiasatinya, petugas menggunakan strategi *coping*, seperti menyarankan warga mencoba kembali di lain waktu, sebagai bentuk adaptasi atas sistem yang tidak stabil. Dengan demikian, lonjakan permintaan dalam implementasi IKD menyoroti kesenjangan antara harapan masyarakat dan kapasitas birokrasi lokal. Peran *street-level bureaucrats* menjadi krusial dalam menjaga kelangsungan pelayanan melalui diskresi dan respons adaptif di tengah keterbatasan sistemik.

c. Ekspektasi Tujuan yang Ambigu

Implementasi IKD di Kota Malang menghadapi ambiguitas tujuan, baik dari sisi pengguna maupun pelaksana. Banyak fitur belum berfungsi optimal atau belum terintegrasi, sehingga manfaat aplikasi dipertanyakan. Hal ini menunjukkan arah kebijakan yang belum jelas dan membingungkan petugas maupun masyarakat. Lipsky (2010:40) menyebut bahwa birokrat tingkat jalanan sering bekerja dalam situasi dengan tujuan yang saling bertentangan dan tidak pasti.

Petugas Disdukcapil harus menjalankan mandat digitalisasi dari pusat, namun dibatasi kebijakan lokal dan keterbatasan sistem, membuat mereka

rentan terhadap kritik. Lipsky juga menjelaskan bahwa tujuan kebijakan publik sering bersifat idealistik dan sulit dicapai, menyerupai *"receding horizons"* (Lipsky, 2010:40). Hal ini tercermin dari janji integrasi IKD dengan berbagai lembaga yang belum terealisasi. Tanpa penyelarasan antara kebijakan pusat dan kapasitas daerah, petugas harus menjelaskan layanan yang belum optimal, berisiko menurunkan kepercayaan masyarakat. Kondisi ini menunjukkan pentingnya kejelasan visi dan kesiapan sistem agar digitalisasi pelayanan publik tidak kehilangan legitimasi.

d. Sulitnya Penilaian terhadap Kinerja

Evaluasi kinerja dalam implementasi IKD di Kota Malang sulit dilakukan secara objektif. Jumlah aktivasi IKD belum mencerminkan peningkatan kualitas pelayanan karena sebagian besar layanan masih dilakukan secara konvensional. Hal ini menunjukkan bahwa indikator kuantitatif belum cukup untuk menilai efektivitas layanan digital.

Lipsky (2010:48) menyatakan bahwa kinerja birokrat tingkat jalanan sulit diukur karena tidak dapat dievaluasi melalui mekanisme pasar. Ambiguitas tujuan dan ketiadaan indikator yang tepat juga menghambat pengendalian kebijakan (Lipsky, 2010:40). Akibatnya, organisasi mengandalkan indikator pengganti seperti target aktivasi, yang tidak mempertimbangkan tingkat kesulitan di lapangan (Lipsky, 2010:52).

Fokus terhadap pencapaian target formal ini memicu terjadinya goal displacement, yaitu pergeseran perhatian dari kualitas layanan ke pemenuhan target angka (Lipsky, 2010:44). Tanpa sistem yang mempertimbangkan kompleksitas kasus, penilaian kinerja menjadi tidak valid (Lipsky, 2010:168). Kondisi ini memperlemah orientasi pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dan menghambat pencapaian tujuan kebijakan secara substansial.

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.

Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Malang merupakan bagian dari transformasi digital dalam pelayanan publik yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan kualitas layanan administrasi kependudukan. Namun, pelaksanaannya di lapangan masih menghadapi sejumlah tantangan yang signifikan.

Berdasarkan analisis terhadap teori implementasi kebijakan George C. Edward III, ditemukan bahwa keberhasilan implementasi IKD sangat dipengaruhi oleh faktor komunikasi yang belum merata, keterbatasan sumber daya manusia dan anggaran, disposisi petugas yang adaptif namun terbebani, serta struktur birokrasi yang belum sepenuhnya mendukung digitalisasi lintas sektor.

Sementara itu, melalui perspektif teori Michael Lipsky tentang *street-level bureaucracy*, ditemukan bahwa pelaksana kebijakan di tingkat lapangan menghadapi hambatan nyata seperti keterbatasan sumber daya, lonjakan permintaan layanan, ekspektasi kebijakan yang ambigu, serta ketiadaan sistem evaluasi kinerja yang memadai. Kondisi ini menuntut petugas untuk melakukan diskresi dan strategi *coping* yang pragmatis guna menjaga keberlangsungan layanan.

Dengan demikian, implementasi IKD belum sepenuhnya terintegrasi secara sistemik dan masih bergantung pada kapasitas adaptif para birokrat tingkat bawah. Keberhasilan kebijakan ini ke depan memerlukan penguatan sinergi antarinstitusi, pengembangan sistem evaluasi kinerja yang kontekstual, serta peningkatan literasi digital masyarakat. Transformasi digital tidak hanya

menuntut kesiapan teknologi, tetapi juga pemahaman sosial, dukungan struktural, dan kebijakan yang selaras dari pusat hingga daerah.

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)
Kemendagri dan Dirjen Dukcapil RI perlu memperjelas arah kebijakan IKD dan mempercepat integrasi lintas instansi (BPJS, BKN, KPU). Dukungan regulatif, sistem teknis, dan materi sosialisasi yang seragam harus disiapkan, disertai peningkatan stabilitas sistem untuk menjaga kepercayaan publik.
2. Untuk Pemerintah Daerah (Disdukcapil Kota Malang)
Disdukcapil perlu memperkuat edukasi masyarakat, khususnya kelompok dengan literasi digital rendah, dan rutin melatih petugas di bidang komunikasi dan teknologi. Evaluasi beban kerja dan koordinasi internal juga perlu diperkuat untuk mendukung pelayanan yang merata dan berkelanjutan.
3. Untuk Pengembang Teknologi Sistem IKD
Pengembang disarankan menunda penayangan fitur yang belum siap dan menyediakan help desk daring yang responsif. Kompatibilitas aplikasi dengan berbagai perangkat juga perlu ditingkatkan agar layanan lebih inklusif dan user-friendly.
4. Untuk Masyarakat Pengguna
Masyarakat diimbau aktif memahami fungsi IKD, menjaga keamanan data pribadi, dan memanfaatkan layanan konsultasi yang tersedia. Kesuksesan layanan digital bergantung pada partisipasi aktif dan kesadaran pengguna.
5. Untuk Peneliti Selanjutnya
Disarankan melakukan studi komparatif lintas daerah dan memperdalam analisis terhadap faktor penerimaan masyarakat dan peran kebijakan lokal dalam 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 Nurmawati 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 BUREAUCRATS) 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 PENCATATAN 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 TEKNIK 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). *MENGAGAS 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.
- Sinthewati, L., & Pradana, G. W. (2024). *KAJIAN APLIKASI E-GOVERNMENT DALAM PENERAPAN IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL DI KOTA SURABAYA (STUDI KASUS KECAMATAN SEMANGGI)*.
- 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. *Antaranews.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*.