

**PENERAPAN *ELECTRONIC GOVERNMENT* MELALUI APLIKASI
IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL (IKD) DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA BANDAR LAMPUNG**

(Skripsi)

Oleh

**AMELIA KAMILA
NPM 2016041002**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2024**

ABSTRAK

PENERAPAN *ELECTRONIC GOVERNMENT* MELALUI APLIKASI IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL (IKD) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BANDAR LAMPUNG

Oleh

AMELIA KAMILA

Seiring dengan kemajuan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah memberikan pengaruh besar dalam berbagai aspek kehidupan terkhusus dalam penyelenggaraan pemerintahan, membuat pemerintah semakin dihadapkan pada tuntutan untuk menerapkan tata kelola pemerintahan yang berbasis elektronik (*e-Government*). Salah satunya dengan melalui program pelayanan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). Disdukcapil Kota Bandar Lampung yang menjadi instansi pelaksana penerapan IKD telah menargetkan sebanyak 25% masyarakat yang harus memiliki IKD, tetapi sampai dengan sekarang aktivasi IKD belum mencapai 25% target yang diharapkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan *e-Government* melalui Aplikasi IKD di Disdukcapil Kota Bandar Lampung yang dilihat berdasarkan hasil kajian dan riset dari *Harvard JFK School of Government* dengan 3 elemennya yaitu *support*, *capacity*, dan *value*, serta mengidentifikasi faktor penghambat dalam penerapan IKD. Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan datanya yang melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *e-Government* melalui Aplikasi IKD di Disdukcapil Kota Bandar Lampung belum optimal sepenuhnya karena manfaat penggunaan dokumen kependudukan digital masih belum dirasakan oleh pengguna dalam mengakses layanan publik dan pengaktifasian IKD belum mencapai target. Dan faktor penghambat dalam penerapan ini masih kurangnya dukungan koordinasi dengan lembaga lain, sosialisasi yang belum merata, serta sistem jaringan pusat yang tidak stabil. Sedangkan kendala eksternal lainnya yang menjadi penghambat dalam mendukung penerapan aplikasi ini berasal dari pengguna IKD.

Kata Kunci: *e-Government*, Pelayanan Publik, Administrasi Kependudukan, Aplikasi IKD

ABSTRACT

IMPLEMENTATION OF ELECTRONIC GOVERNMENT THROUGH DIGITAL POPULATION IDENTITY (IKD) APPLICATION IN THE POPULATION AND CIVIL REGISTRATION SERVICE OF BANDAR LAMPUNG CITY

By

AMELIA KAMILA

Along with the advancement of information and communication technology development has given a big influence in various aspects of life especially in the implementation of government, making the government increasingly faced with the demands to implement electronic-based governance (e-Government). One of them is through the Digital Population Identity Application (IKD) service program. The Bandar Lampung City Population and Civil Registry Office, which is the implementing agency for the implementation of IKD, has targeted 25% of the community who must have IKD, but until now the activation of IKD has not reached the expected 25% target. This study aims to determine how the implementation of e-Government through the IKD Application at the Bandar Lampung City Population and Civil Registry Office is seen based on the results of studies and research from the Harvard JFK School of Government with its 3 elements, namely support, capacity, and value, and to identify inhibiting factors in the implementation of IKD. The method used in this study is descriptive qualitative with data collection techniques through interviews, observation and documentation. The results of this study indicate that the implementation of e-Government through the IKD Application at the Bandar Lampung City Population and Civil Registry Office has not been fully optimized because the benefits of using digital population documents have not been felt by users in accessing public services and IKD activation has not reached the target. And the inhibiting factors in this implementation are still the lack of coordination support with other institutions, uneven socialization, and an unstable central network system. While other external obstacles that inhibit the implementation of this application come from IKD users.

Keywords: e-Government, Public Services, Population Administration, IKD Application

**PENERAPAN *ELECTRONIC GOVERNMENT* MELALUI APLIKASI
IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL (IKD) DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA BANDAR LAMPUNG**

Oleh

**AMELIA KAMILA
2016041002**

Skripsi

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar
SARJANA ADMINISTRASI NEGARA**

Pada

**Jurusan Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2024**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi

: **PENERAPAN *ELECTRONIC GOVERNMENT*
MELALUI APLIKASI IDENTITAS
KEPENDUDUKAN DIGITAL (IKD) DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA BANDAR LAMPUNG**

Nama Mahasiswa

: Amelia Kamila

Nomor Pokok Mahasiswa

: 2016041002

Jurusan

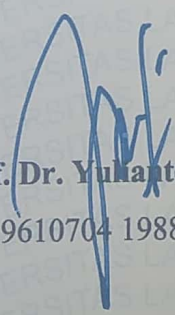
: Ilmu Administrasi Negara

Fakultas

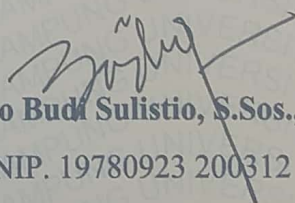
: Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

MENYETUJUI

1. Komisi Pembimbing

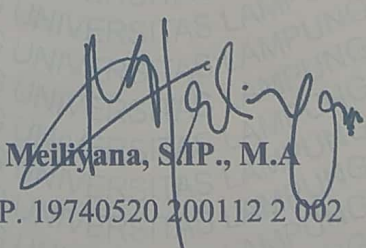

Prof. Dr. Yulianto, M.S.

NIP. 19610704 198803 1 005


Eko Budi Sulistio, S.Sos., M.AP.

NIP. 19780923 200312 1 001

2. Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara

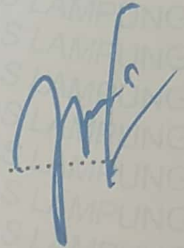

Meiliyana, S.IP., M.A

NIP. 19740520 200112 2 002

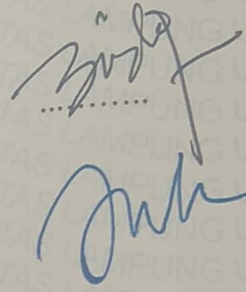
MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua Penguji : **Prof. Dr. Yulianto, M.S.**



Sekretaris : **Eko Budi Sulistio, S.Sos., M.AP.**



Penguji Utama : **Intan Fitri Meutia, S.A.N., M.A., Ph.D.**

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dra. Ida Nurhaida, M.Si
NIP. 19610807 198703 2 001

Tanggal Lulus Ujian Skripsi: **12 Agustus 2024**

PERSYARATAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya, Skripsi ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana), baik di Universitas Lampung maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini muni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari Komisi Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah di tulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Bandar Lampung, 12 Agustus 2024

Yang membuat pernyataan,



Amelia Kamila
NPM 2016041002

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap Amelia Kamila, lahir di Bandar Lampung pada tanggal 03 Juni 2002. Penulis adalah anak kedua dari tiga bersaudara, putri dari Bapak Hamdani dan Ibu Winda, yang mempunyai seorang kakak perempuan dan seorang adik laki-laki.

Riwayat pendidikan penulis dimulai dari Taman Kanak-Kanak (TK) Taruna Jaya Bandar Lampung yang diselesaikan pada tahun 2008. Setelah itu, penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang Sekolah Dasar (SD) Negeri 2 Perumnas Wayhalim Bandar Lampung lalu dilanjutkan di SD Negeri 3 Labuhan Dalam Bandar Lampung yang selesai ditahun 2014. Kemudian, penulis melanjutkan di Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negeri 19 Bandar Lampung yang lulus pada tahun 2017, dan melanjutkan pendidikan di Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 5 Bandar Lampung yang selesai di tahun 2020.

Pada tahun 2020 setelah menyelesaikan pendidikan SMA, penulis diterima sebagai mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung melalui jalur SNMPTN. Selama menjalani perkuliahan sebagai mahasiswa, penulis tergabung dalam organisasi Himpunan Mahasiswa Administrasi Negara (HIMAGARA) sebagai anggota aktif dan sekretaris bidang Dana dan Usaha (Danus). Pada periode Januari-Februari 2023 penulis menjalani Program Kuliah Kerja Nyata di Desa Padang Ratu, Kecamatan Wonosobo Kabupaten Tanggamus, Provinsi Lampung. Kemudian pada bulan Februari-Agustus 2024 penulis mengikuti Program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (BAPPEDA) Kota Bandar Lampung selama 6 bulan.

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(QS. Al-Baqarah: 286)

"It always seems impossible until it's done"

(Nelson Mandela)

“Terkadang dalam banyak keterbatasan, kita harus bersabar menunggu rencana terbaik datang, sambil terus melakukan apa yang bisa dilakukan”

(Tere Liye)

PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT, atas karunia-Nya yang telah memberikanku nikmat sehat, nikmat akal dan kesempatan yang berharga. Menjadi pelindung, penolong serta pemberi kemudahan dan kelancaran dalam setiap urusan, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Dengan segala kerendahan dan ketulusan hati, persembahan ini ku sampaikan sebagai bentuk terimakasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan banyak dukungan dalam proses penyelesaian karya ini, kepada:

Ayah dan Ibuku tercinta

Ku ucapkan terimakasih yang tak terhingga karena selalu memberikan doa, kasih sayang, dukungan, pengorbanan, dan perjuangan yang tiada henti untukku sehingga ku mampu sampai pada titik ini.

Kakakku dan Adikku tersayang

Terimakasih atas segala dukungan, bantuan, serta senantiasa memberikan doa dan masukan yang menjadi penyemangat untukku dalam menyelesaikan proses ini.

Para Dosen dan Staf Jurusan

Terimakasih kepada dosen pembimbing, penguji, seluruh dosen pengajar, serta staf Jurusan Ilmu Administrasi Negara yang selama ini sudah tulus dan ikhlas meluangkan waktunya untuk menuntun dan mengarahkanku dalam memberikan bimbingan, ilmu pengetahuan dan pelajaran yang tak ternilai harganya selama proses penyelesaian skripsi ini.

Sahabat dan Teman Seperjuangan

Terimakasih kepada rekan teman-temanku sejak semasa sekolah dan teman seperjuangan semasa perkuliahan yang tidak hentinya memberikan kenangan, dukungan dan semangat yang diberikan sampai saat ini.

Serta Almamaterku Tercinta

UNIVERSITAS LAMPUNG

SANWACANA

Alhamdulillahirabbil'alamin, Dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT, penulis mengucapkan terima kasih atas segala rahmat, karunia, dan petunjuk-Nya yang telah membuat penulis untuk menyelesaikan skripsi yang berjudul **"Penerapan *Electronic Government* Melalui Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung"** sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar sarjana Administrasi Negara di Universitas Lampung.

Penulis menyadari bahwa selama proses penulisan skripsi ini, penulis telah banyak menerima dukungan berupa masukan, arahan, bimbingan, motivasi, dan bantuan dari berbagai pihak. Berkat bantuan tersebut, penulis akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin mengungkapkan rasa terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Yulianto, M.S., selaku Dosen Pembimbing Akademik dan Dosen Pembimbing Utama penulis. Terimakasih banyak atas waktu yang telah bapak luangkan dalam memberikan arahan, bimbingan, saran, pemahaman, dan motivasi selama masa perkuliahan hingga sampai tahap penyelesaian skripsi ini. Berbagai masukan dari bapak memberikan banyak wawasan serta pelajaran berharga bagi penulis. Semoga kebahagiaan, keberkahan dan kesehatan selalu menyertai bapak dalam segala situasi.
2. Bapak Eko Budi Sulistio, S.Sos., M.AP., selaku Dosen Pembimbing Kedua dan Dosen Pembimbing Lapangan. Terima kasih atas semua arahan, bimbingan, saran, pengetahuan, nasihat, dan motivasi yang telah Bapak berikan selama proses magang hingga penyelesaian skripsi ini. Berbagai masukan dari bapak memberikan banyak wawasan serta pelajaran berharga bagi penulis. Semoga kebahagiaan, keberkahan dan kesehatan selalu menyertai bapak dalam segala situasi.
3. Ibu Intan Fitri Meutia, S.A.N., M.A., Ph.D., selaku Dosen Penguji. Penulis mengucapkan terima kasih atas bimbingan, masukan, saran dan kritik yang

membangun yang telah diberikan sejak seminar proposal sampai pada tahap penulis dapat menyelesaikan proses skripsi ini dengan baik. Semoga kebahagiaan, keberkahan dan kesehatan selalu menyertai ibu dalam segala situasi.

4. Ibu Dra. Ida Nurhaida, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
5. Ibu Meiliyana, S.IP., M.A., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
6. Ibu Ita Prihantika, S.Sos., M.A., selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung. Terimakasih atas berbagai dukungan, arahan serta bantuan yang telah ibu berikan semasa perkuliahan hingga sampai pada proses penyelesaian skripsi ini.
7. Seluruh Dosen Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Terimakasih atas dedikasi dan ilmu pengetahuan yang telah diberikan selama ini. Semoga segala pengetahuan yang telah Bapak dan Ibu ajarkan dapat menjadi bekal yang berharga serta pelajaran hidup yang bermanfaat di masa depan.
8. Staf Jurusan Ilmu Administrasi Negara yaitu Mba Uki dan Mba Wulan. Terimakasih banyak segala bantuan dan arahan yang telah diberikan, baik dalam urusan administrasi semasa perkuliahan maupun selama proses penyusunan skripsi.
9. Seluruh informan penelitian yakni para pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung serta masyarakat selaku pengguna layanan. Terimakasih banyak atas ilmu, waktu, dan berbagai bantuan yang telah diberikan kepada penulis dalam proses penyelesaian penelitian.
10. Kedua orang tua penulis, Bapak Hamdani dan Ibu Winda. Penulis sangat bersyukur dan berterimakasih atas segala cinta, kasih sayang, doa, dan dukungan yang tiada henti. Terima kasih atas segala pengorbanan yang telah dilakukan selama ini. Semoga selalu diberikan kesehatan, umur yang panjang, rezeki yang lancar, kebahagiaan, serta keberkahan baik di dunia maupun di akhirat. Dan semoga senantiasa mendapatkan perlindungan dari Allah SWT.

11. Kakakku Arsyani dan Adikku Algi Dzaki. Terimakasih banyak atas segala dukungan, kasih sayang, dan canda tawanya yang selalu menjadi penyemangat. Semoga kalian selalu diberikan kemudahan dan kelancaran dalam segala urusan maupun pekerjaan.
12. Kepada keluarga besar saya yang tidak dapat disebutkan satu per satu, terima kasih atas doa, semangat, kasih sayang, serta dukungan yang telah membuat penulis bisa mencapai tahap ini.
13. Kepada teman-teman seperjuangan selama dibangku perkuliahan, Tarisa, Dinda, Octa, Alya, Ajul, Dewi, Yurisman, Yanuar, dan Riki. Terimakasih yang sebesar-besarnya kepada kalian yang sudah menjadi teman penulis semasa perkuliahan sampai akhir masa penyelesaian skripsi, atas segala bantuan, perhatian dan dukungan yang diberikan satu sama lain, serta berbagai moment kebersamaan yang telah kita lakukan baik hiburan, canda tawa, maupun kesulitan dan kesedihan yang dilalui bersama akan menjadi kenangan bagi penulis di masa depan. Mohon maaf jika selama dalam pertemanan kita, penulis masih melakukan tindakan, perbuatan, perkataan yang kurang berkenan. Semoga kalian semua diberikan kemudahan dan kelancaran dalam berbagai urusan/kegiatan yang ingin dicapai setelah masa perkuliahan dan semoga pertemanan kita masih tetap dapat berlanjut kedepannya.
14. Kepada teman-teman SMPku, Dhea, Desi, Agta, dan Liyan. Terimakasih telah menjadi sahabat penulis dibangku sekolah, atas berbagai cerita yang masih kita bagi baik kesedihan dan canda tawa yang saling kita bagi, serta silaturahmi yang masih kita jalin untuk memberikan dukungan sebagai penguat satu sama lain sampai saat ini. Semoga apapun yang ingin kalian capai di masa depan bisa diberikan kemudahan dan kelancaran.
15. Kepada teman-teman SMAku, Agil, April, Dini, Paya, Nadia, Yuli, Mega, dan Martil. Terimakasih telah menjadi teman penulis dibangku sekolah, atas berbagai cerita yang masih saling kita bagi, serta silaturahmi yang kita jalin untuk memberikan dukungan sebagai penguat satu sama lain sampai saat ini. Semoga apapun yang ingin kalian capai di masa depan bisa diberikan kemudahan dan kelancaran.

16. Kepada Caca yang juga telah menjadi teman penulis sejak SD sampai sekarang, terimakasih atas segala cerita yang saling kita bagi, dukungan dan bantuan, dan yang selalu siap untuk menemani penulis kemana saja hingga sampai pada tahap proses skripsi ini selesai. Semoga kamu diberikan kemudahan dan kelancaran dalam berbagai kegiatan/urusan dalam mewujudkan keinginan yang ingin dicapai.
17. Pengurus Inti Kabinet Meraki Himagara Periode 2023. Terkhusus kepada Riki, Dinda, Octa, Ajul, Yanuar, Atika, Cipa, Rintha, Jeje, Devi, Rizki, Arsyah, Valdo, Rehan, Jumadi, dan Dika. Terimakasih untuk dukungan dan pengalaman, dan kenangan yang diberikan kepada penulis.
18. Teman-teman regular B dan teman-teman himagara lainnya yang tidak dapat disebutkan satu-persatu, terimakasih atas bantuan dan kerjasama yang diberikan semasa perkuliahan baik secara langsung maupun tidak langsung.
19. Di akhir penulisan skripsi ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada diri sendiri. Terima kasih karena masih tetap bertahan sampai dititik ini, terkhusus sepanjang proses penyelesaian skripsi ini. Terima kasih karena tetap memilih untuk terus berusaha meskipun kadang diiringi rasa putus asa dan ingin menyerah karena hasil yang diperoleh belum maksimal dan belum sesuai dengan apa yang diharapkan. Terimakasih untuk selalu belajar dari setiap pengalaman telah diberikan dalam setiap langkah proses ini. Semoga kesehatan dan kebahagiaan selalu menyertai agar dapat merayakan setiap pencapaian dan proses dalam hidup dengan penuh rasa syukur dan kebanggaan.

Bandar Lampung, 8 Agustus 2024

Penulis,

Amelia Kamila

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
 I. PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
 II. TINJAUAN PUSTAKA.....	 9
2.1 Tinjauan Terdahulu	9
2.2 Tinjauan Tentang Pelayanan Publik.....	11
2.2.1 Konsep Pelayanan Publik.....	11
2.2.2 Jenis-Jenis Pelayanan Publik.....	11
2.2.3 Unsur-Unsur Pelayanan Publik	13
2.2.4 Azas, Prinsip, dan Standar Pelayanan Publik.....	13
2.3 Tinjauan Tentang <i>Electronic Government (E-Gov)</i>	16
2.3.1 Pengertian <i>E-Government</i>	16
2.3.2 Manfaat <i>E-Government</i>	17
2.3.3 Klasifikasi <i>E-Government</i>	17
2.3.4 Elemen Sukses <i>E-Government</i>	19
2.3.5 Faktor-Faktor Penghambat <i>E-Government</i>	20
2.4 Tinjauan Tentang Administrasi Kependudukan	22
2.4.1 Konsep Administrasi Kependudukan.....	22
2.4.2 Jenis Pelayanan Administrasi Kependudukan.....	23
2.5 Tinjauan Tentang Program Aplikasi Identitas Kependudukan Digital	24
2.6 Kerangka Pikir.....	27

III. METODE PENELITIAN	29
3.1 Tipe dan Pendekatan Penelitian.....	29
3.2 Fokus Penelitian	30
3.3 Lokasi Penelitian	31
3.4 Jenis dan Sumber Data	32
3.5 Teknik Pengumpulan Data	32
3.6 Teknik Analisis Data	38
3.7 Teknik Keabsahan Data.....	39
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	43
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	43
4.1.1 Profil Umum Disdukcapil Kota Bandar Lampung.....	43
4.1.2 Tugas dan Fungsi Disdukcapil Kota Bandar Lampung.....	44
4.1.3 Struktur Organisasi Disdukcapil Kota Bandar Lampung.....	45
4.1.4 Jenis-Jenis Pelayanan Administrasi Kependudukan di Disdukcapil Kota Bandar Lampung	49
4.1.5 Sumber Daya Pendukung Disdukcapil Kota Bandar Lampung	50
4.2 Hasil.....	53
4.2.1 Penerapan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung	53
4.2.2 Faktor-Faktor Penghambat Penerapan <i>e-Government</i> melalui Aplikasi IKD di Disdukcapil Kota Bandar Lampung.....	88
4.3 Pembahasan	94
4.3.1 Elemen Sukses Penerapan <i>Electronic Government</i> melalui Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Disdukcapil Kota Bandar Lampung.....	94
4.3.2 Faktor-Faktor Penghambat Penerapan <i>e-Government</i> melalui Aplikasi IKD di Disdukcapil Kota Bandar Lampung.....	104
V. PENUTUP	109
5.1 Kesimpulan.....	109
5.2 Saran.....	110
DAFTAR PUSTAKA.....	112

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Jumlah Aktivasi IKD di Kota Bandar Lampung.....	5
2. Penelitian Terdahulu	9
3. Daftar Informan Penelitian.....	33
4. Daftar dokumen yang terkait dengan penelitian	35
5. Daftar Observasi yang diperoleh di lokasi penelitian	36
6. Hasil Triangulasi	40
7. Jumlah Keseluruhan Pegawai	49
8. Jumlah Pegawai Berdasarkan Tingkat Lulusan	50
9. Jumlah Pegawai Berdasarkan Masing-Masing Bidang.....	50
10. Sarana dan Prasarana Disdukcapil Kota Bandar Lampung	51
11. Jumlah Aktivasi IKD di Kota Bandar Lampung.....	55
12. Pengadaan Blanko e-KTP tahun 2021-2024.....	82
13. Matriks Hasil Penelitian.....	102

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Alur Proses Pendaftaran IKD.....	27
2. Kerangka Pikir	28
3. Komponen Analisis Data Miles dan Huberman	39
4. Bagan Struktur Organisasi Disdukcapil Kota Bandar Lampung	45
5. Pengaktifasian oleh Operator Disdukcapil Kota Bandar Lampung	57
6. Tampilan Proses Scan Barcode untuk Pengaktifasian IKD	58
7. Peraturan Tentang Penyelenggaraan IKD	61
8. Instruksi Walikota Bandar Lampung terkait Pemberlakuan IKD.....	62
9. SOP Pelayanan IKD di Disdukcapil Kota Bandar Lampung.....	63
10. Sosialisasi melalui Instagram Dukcapil Kota Bandar Lampung	64
11. Sosialisasi melalui Website Dukcapil Kota Bandar Lampung	65
12. Sosialisasi & Pelaksanaan IKD di Lingkungan Pemerintah Kota	66
13. Sosialisasi & Pelaksanaan IKD di Lingkup Sekolah Kota	66
14. Tahapan Penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD)	67
15. Sosialisasi IKD Finalis Muli Mekhanai Kota Bandar Lampung	68
16. Banner IKD lantai 2 Kantor Disdukcapil Kota Bandar Lampung.....	70
17. Banner IKD lantai 3 Kantor Disdukcapil Kota Bandar Lampung.....	70
18. Pengaktifasian IKD antar masyarakat dan Operator IKD di Disdukcapil.....	71
19. Pembagian Petugas Pelayanan Dok. Kependudukan dan Pencatatan Sipil	78

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu jenis pelayanan masyarakat yang sering dijumpai didalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan administrasi kependudukan memiliki peran penting sebagai layanan yang sangat diperlukan oleh masyarakat. Hal ini dikarenakan dokumen identitas kependudukan menjadi salah satu aspek fundamental dalam kehidupan masyarakat karena tidak hanya menjamin keberadaan seseorang, melainkan juga memuat identitas dan hak-hak sipil lainnya yang dimiliki oleh warga negara untuk mengakses berbagai layanan publik dan fasilitas lainnya (Hasani, Afifuddin, & Khoiron 2023).

Seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang telah memberikan pengaruh yang besar dalam berbagai aspek kehidupan terkhusus dalam penyelenggaraan pemerintahan, membuat pemerintah mulai dihadapkan pada tuntutan untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik dengan memanfaatkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi melalui penerapan tata kelola pemerintahan yang berbasis elektronik (*E-Government*). Oleh karena itu, pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik harus dapat meningkatkan kemampuan beradaptasi dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin cepat. Hal ini penting karena kinerja pemerintah akan sangat mempengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat pada pemerintah sebagai penyedia layanan publik (Nazalini, Sulistio, & Meutia 2022).

Dengan adanya penerapan *e-government* dalam pelayanan publik ini diyakini akan meningkatkan kinerja instansi pemerintah dan menata sistem administrasi supaya dapat memberikan pelayanan yang menjadi lebih mudah, cepat, tidak dipungut biaya, serta membuat penyelenggaraan pemerintahan yang lebih bertanggungjawab terhadap masyarakatnya (Lestari, Madani, & Malik, 2023). Selain itu, pemanfaatan teknologi informasi yang berkembang pada era *e-Government* bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas pelayanan sehingga menghasilkan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan (Nazalini, Sulistio, & Meutia 2022).

Perubahan dalam pelayanan publik di era digitalisasi juga mencerminkan adanya transformasi dari metode manual menjadi metode digital, yang memungkinkan masyarakat dapat mengakses layanan melalui *gadget* (Firmansyah & Anisykurlillah, 2023). Oleh karena itu, penerapan *e-government* dalam pelayanan administrasi kependudukan di era digitalisasi menjadi sebuah kebutuhan guna meningkatkan efisiensi, kecepatan, dan akurasi dalam pengelolaan data penduduk.

Salah satu bentuk inovasi yang dilakukan pemerintah dalam pemanfaatan teknologi khususnya pada pelayanan administrasi kependudukan yaitu dengan melalui Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). Digital ID atau IKD menjadi salah satu inovasi dari Ditjen Dukcapil Kementerian Dalam Negeri dan merupakan bentuk realisasi dari Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2022 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak dan Blangko Kartu Identitas Kependudukan Elektronik serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital.

Dalam Permendagri tersebut, Identitas Kependudukan Digital (IKD) dimaksudkan sebagai penggunaan informasi elektronik yang merepresentasikan data balikan dan dokumen kependudukan dalam aplikasi digital dengan melalui perangkat elektronik (*gadget*) yang dapat menampilkan data pribadi sebagai identitas yang relevan. Dengan kata lain, Identitas Kependudukan Digital ini dijadikan sebagai sistem digital yang

menyediakan dokumen identitas kependudukan secara elektronik. Dengan melalui aplikasi ini, setiap individu bisa mengakses dan memverifikasi identitas mereka secara lebih cepat dengan melalui perangkat seluler.

Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) sendiri bertujuan untuk mengikuti perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses digitalisasi kependudukan, memperluas penggunaan digitalisasi kependudukan oleh masyarakat, membuat transaksi pelayanan publik ataupun privat secara digital, serta menjaga keamanan identitas penduduk dengan penggunaan sistem autentikasi dalam mencegah kebocoran dan pemalsuan data. Dengan demikian, adanya aplikasi IKD ini diharapkan bisa meningkatkan efisiensi pelayanan publik yang terkait dengan dokumen administrasi kependudukan, serta pemberian akses yang lebih mudah dan cepat secara digital kepada penduduk terkait dengan informasi identitas mereka. Melalui aplikasi IKD juga masyarakat bukan hanya memiliki kartu identitas fisik, tetapi juga bisa menampilkan kode *Quick Response (QR)* yang terdapat di dalam aplikasi tersebut untuk berbagai keperluan administratif yang dibutuhkan.

Identitas Kependudukan Digital (IKD) ini diluncurkan pada pertengahan bulan Juni tahun lalu 2022 dan merupakan turunan program dari Kementerian Dalam Negeri. Yang ditugaskan dalam menjalankan pengelolaan pelayanan aplikasi IKD adalah kepada aspek-aspek yang bertanggungjawab dalam menjalankan pelayanan administrasi kependudukan seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, ataupun Kecamatan yang terhubung langsung dengan Disdukcapil (Legita, 2023). Sedangkan penggunaan aplikasi ini ditujukan untuk dapat digunakan oleh seluruh penduduk Indonesia dalam mengelola dan mengakses informasi identitas mereka secara digital.

Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) ini sendiri dapat diakses secara online di perangkat selular yang dimiliki setiap penduduk dan dapat diunduh melalui *PlayStore* bagi pengguna *android* ataupun di *AppStore* bagi pengguna *ios*. Aplikasi ini dapat digunakan di berbagai wilayah di Indonesia yang sudah menerapkan sistem identitas kependudukan secara digital,

sedangkan untuk proses pendaftaran/verifikasi identitas yang dilakukan dalam aplikasi IKD ini dimulai dari penduduk mengunduh aplikasi IKD melalui perangkat selular mereka, kemudian melakukan pengisian informasi terkait Nomor Induk Kependudukan (NIK), alamat email, dan nomor telpon.

Kemudian setelah itu penduduk melakukan swa-foto untuk verifikasi wajah dan melakukan pemindaian *QR Code* dengan petugas Disdukcapil ataupun melalui video call ke nomor *WhatsApp (WA)* pegawai Disdukcapil pada jam kerja, atau melalui kecamatan masing-masing sesuai dengan domisili penduduknya. Selanjutnya jika proses pendaftaran berhasil, penduduk akan menerima surat elektronik melalui *email* yang berisi kode aktivasi, lalu memasukkan kode yang didapat ke dalam aplikasi, dan setelah berhasil login pengguna akan diarahkan ke beranda aplikasi yang menyajikan beberapa fitur menu, termasuk Data Keluarga, Histori Aktivitas, Dokumen, Ubah PIN/Kata Kunci Tanda Tangan Elektronik, Hapus akun, Pelayanan, Keterangan, Pemantauan Pelayanan, serta KTP Digital, Biodata, Pindai, dan kunci.

Pada Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) ini, terdapat dokumen KTP-el secara digital, biodata penduduk, KK, surat keterangan kependudukan, dan dokumen lainnya seperti BPJS, NPWP, serta NIP (*Tribunnews.com*, 2023). Selain itu juga terdapat, beberapa pelayanan lainnya yang sudah tersedia untuk mendapatkan dokumen administrasi kependudukan secara digital yaitu pada pendaftaran kependudukan terdapat pelayanan permohonan cetak Kartu Keluarga (KK), permohonan Cetak Biodata Warga Negara Indonesia (WNI), Perubahan Golongan Darah (WNI), serta permohonan Surat Keterangan Pindah (Individu). Sementara pada pencatatan sipilnya terdapat pelayanan permohonan Kelahiran WNI (Anak yang belum memiliki NIK), permohonan kelahiran WNI (Biodata telah memiliki NIK), serta permohonan pembuatan dokumen kematian.

Dengan adanya aplikasi ini diharapkan bisa memberikan kebermanfaatan secara luas mulai dari penduduk yang memiliki profil digital yang mencakup informasi identitas individu yang relevan, memberikan kemudahan akses terhadap layanan publik dan fasilitas yang membutuhkan verifikasi identitas

seperti pada layanan perbankan, pemerintahan ataupun kesehatan, serta meningkatkan efisiensi administrasi Pemerintahan dan pelayanan publik dengan mengurangi ketergantungan pada proses manual dalam verifikasi identitas dan pengelolaan data.

Disdukcapil Kota Bandar Lampung merupakan salah satu perangkat daerah kota yang menjadi instansi pelaksana penerapan IKD yang mulai dilakukan sejak pertengahan Tahun 2022 lalu sebagai bentuk peningkatan terhadap pelayanan administrasi kependudukan yang diawali dengan sasaran pelaksanaannya kepada ASN di Lingkungan Pemerintah Kota Bandar Lampung yang kemudian berlanjut kepada masyarakat yang sudah melakukan wajib rekam e-KTP di Kota Bandar Lampung. Adapun data mengenai jumlah aktivasi pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Bandar Lampung dari Tahun 2022-2023 dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 1. Jumlah Aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Bandar Lampung Sampai dengan Desember 2023.

Progres Rekam KTP	Target IKD	Jumlah Aktivasi	Persentase IKD
753.781	118.446	84.676	11,23

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung 2023.

Berdasarkan data, total jumlah masyarakat Kota Bandar Lampung yang sudah melakukan rekam e-KTP berjumlah 753.781 jiwa, dari jumlah ini Disdukcapil Kota Bandar Lampung telah menargetkan sebanyak 25% masyarakat yang harus memiliki IKD sampai dengan Desember 2023, sehingga target pengaktifasian IKD dari total penduduk yang sudah melakukan wajib rekam KTP yang sebesar 118.446 jiwa. Dari target tersebut, sampai dengan Desember 2023 masyarakat yang telah melakukan aktivasi IKD berjumlah 84.676 jiwa sehingga dapat dilihat bahwa persentase aktivasi IKD telah mencapai 11% dari total jumlah masyarakat Bandar Lampung yang sudah melakukan rekam KTP. Hal ini menunjukkan bahwa Bandar Lampung

belum mencapai 25% target yang diharapkan, meskipun begitu Disdukcapil terus mendorong masyarakat untuk melakukan aktivasi IKD.

Pelaksanaan pelayanan IKD di Kota Bandar Lampung sendiri masih berada dalam masa transisi, sehingga masih terdapat berbagai kendala-kendala yang dihadapi seperti sebagian masyarakat yang belum mengetahui adanya aplikasi IKD, ataupun beberapa masyarakat yang tidak bisa mengakses operasional aplikasinya karena versi *gadget* yang dimilikinya tidak *support*. Terdapat pula berbagai tanggapan/keluhan dari masyarakat terkait inovasi pelayanan IKD ini, seperti aplikasi IKD yang masih sering mengalami gangguan dan jaringan koneksi yang tidak stabil ketika diakses akibat banyaknya pengguna yang melakukan pendaftaran.

Berdasarkan hasil pra riset juga ditemukan bahwa beberapa orang yang telah melakukan pengaktifasian KTP Digital/IKD ini masih belum mengetahui aplikasi IKD ini akan digunakan untuk apa dikarenakan beberapa sektor pelayanan yang ada masih memerlukan bukti KTP secara fisik. Selain itu, dengan syarat pengaktifasian IKD bagi masyarakat yang harus memiliki email, e-KTP, nomor telpon aktif, smartphone dan registrasi dilakukan melalui scan QR dengan pegawai Disdukcapil yang harus datang ke kantor juga terkadang membuat masyarakat masih merasa malas untuk melakukan aktivasi IKD.

Padahal manfaat dari inovasi IKD ini sebenarnya diharapkan dapat membuat pelayanan administrasi kependudukan menjadi lebih mudah, cepat, efisien dan efektif dan dapat mewujudkan transformasi digital. Berdasarkan penjelasan dari Kepala Dinas Disdukcapil Kota Bandar Lampung, sejak adanya IKD pemerintah pusat mulai berupaya untuk mengurangi distribusi blangko e-KTP secara perlahan supaya dapat melibatkan sebagian masyarakat agar mulai beralih ke IKD, sehingga pemerintah bisa mulai mengurangi anggaran untuk ketersediaan blangko yang bisa dialihkan ke program lainnya (Kupastuntas,co, 2023). Hal ini tentu saja menjadi tantangan bagi Disdukcapil untuk melakukan suatu upaya dalam meningkatkan antusias dan partisipasi masyarakat agar mau meningkatkan pengaktifasi IKD supaya

penggunaan dokumen kependudukan digital dapat diterapkan secara lebih optimal dan lebih menyeluruh di setiap lapisan masyarakat.

Oleh karena itu, berdasarkan permasalahan yang sudah diuraikan, peneliti tertarik untuk melakukan analisis lebih dalam terkait bagaimana upaya-upaya yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Bandar Lampung dalam mendukung penerapan *e-Government* dengan melalui aplikasi IKD di Kota Bandar Lampung, dengan penelitian yang berjudul **“Penerapan *Electronic Government* Melalui Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijelaskan, peneliti merumuskan permasalahan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana penerapan *e-Government* melalui Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Bandar Lampung?
2. Faktor-faktor apa saja yang menjadi kendala dalam penerapan *e-Government* melalui Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Bandar Lampung?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Menganalisis dan memperoleh gambaran yang lebih mendalam mengenai penerapan *e-Government* melalui Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Bandar Lampung.
2. Mengetahui kendala-kendala yang terjadi dalam penerapan *e-Government* melalui Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Bandar Lampung.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi beberapa pihak baik individu ataupun lembaga terkait dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa memberikan kebermanfaatan untuk memperkaya ilmu pengetahuan terkhusus dalam domain administrasi negara ataupun masyarakat umum yang berkaitan dengan keberhasilan penerapan *e-Government* dalam pelayanan publik berbasis digital terkhusus mengenai pelayanan administrasi kependudukan.

2. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dijadikan bahan masukan ataupun rekomendasi bagi pihak-pihak yang terkait seperti Pemerintah Kota Bandar Lampung khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung ataupun menjadi bahan informasi dan ilmu pengetahuan bagi masyarakat umum, serta menjadi ilmu pengetahuan maupun pengalaman bagi peneliti dalam mempelajari dan memanfaatkan penerapan *e-Government* melalui aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) untuk mempermudah akses pelayanan dalam mengurus administrasi kependudukan secara digital.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan salah satu acuan bagi peneliti dalam melakukan penelitian yang dapat digunakan sebagai bahan rujukan dan perbandingan penelitian terhadap kajian/hasil-hasil penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya mengenai topik yang sedang diteliti. Adapun beberapa hasil penelitian terdahulu yang digunakan peneliti sebagai kajian literatur peneliti, yaitu berikut:

Tabel 2. Penelitian Terdahulu

Peneliti	Judul	Hasil Penelitian	Relevansi Penelitian
Shavira, Rudiana & Lesmana (2021)	Implementasi Electronic Government Pada Penggunaan Aplikasi <i>Qlue</i> Sebagai Upaya Penerapan Jakarta Smart City Di Dinas Komunikasi, Informatika, Dan Statistik Provinsi Dki Jakarta Tahun 2020	Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa, implementasi <i>e-government</i> pada penerapan <i>Jakarta Smart City</i> melalui aplikasi <i>Qlue</i> masih belum dikatakan optimal. Hal ini dikarenakan masih ada beberapa kekurangan dan kendala dalam implementasi <i>egovernment</i> pada penerapan <i>Jakarta Smart City</i> melalui aplikasi <i>Qlue</i> pada beberapa masyarakat pengguna di lingkungan Provinsi DKI Jakarta. Seperti masih adanya laporan yang salah sasaran, laporan yang tidak direspon oleh pemerintah terkait, dan aplikasi <i>Qlue</i> yang masih sering eror.	Dari hasil penelitian ini, persamaan penelitian terletak pada pembahasan penelitiannya yang terkait penerapan <i>e-government</i> dalam penggunaan aplikasi, Sedangkan perbedaan penelitian terletak pada pembahasan penerapan aplikasinya, dimana penelitian Shavira dkk menggunakan Aplikasi <i>Qlue</i> sedangkan peneliti menggunakan aplikasi IKD.
Legita (2023)	Pelaksanaan Program Bola Jemput Dalam Pelayanan	Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan program jemput bola dalam pelayanan IKD di Disdukcapil Kota Depok sudah	Dari hasil penelitian ini, persamaan penelitian terletak pada pembahasan penelitiannya yang

Peneliti	Judul	Hasil Penelitian	Relevansi Penelitian
	Identitas Kependudukan Digital (IKD) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok 2023	dilaksanakan berdasarkan arahan dari Peraturan Pemerintah Walikota Depok yang dilandasi dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri RI, sudah mencapai pelaksanaan program yang terlaksana dalam pelayanan publik tetapi dikarenakan pelayanan baru maka masih belum optimal dan di ketahui oleh masyarakat juga dilihat dari Sumber daya yang pelaksanaannya masih tercapai. Meskipun begitu program jemput bola sudah berjalan untuk membantu menjalankan pelayanan IKD tersebut agar dapat mencapai target pencapaian pengaktifan KTP Digital dengan memberikan sosialisasi kepada masyarakat agar dapat melakukan aktivasi KTP Digital tersebut.	terkait dengan pelayanan IKD, sedangkan perbedaan penelitian terletak pada pembahasannya hanya difokuskan mengenai pelaksanaan jemput bola dalam pelayanan IKD dan dengan menggunakan teori implementasi dari George C. Edward III.
Laili & Kriswibowo (2022)	Elemen Sukses Penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan	Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan penerapan SIAK untuk konsolidasi NIK di Disdukcapil Kota Mojokerto dilihat dari adanya dukungan dari pemerintah dengan diibuatnya Permendagri Nomor 95 Tahun 2019 terkait Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dan sosialisasi dilakukan kepada birorot selaku pelaksana SIAK dan kepada masyarakat. Pada elemen kapasitas dan manfaat juga menunjukkan adanya SIAK ini sudah baik dalam penerapannya hanya saja dalam infrastrukturnya masih kurang. Dan kendala yang ditemui dalam penerapan ini adalah terkait jika PC mengalami masalah, maka tidak dapat menjalankan program SIAK dengan baik di Disdukcapil Kota Mojokerto.	Dari hasil penelitian ini, persamaan penelitian terletak pada pembahasan penelitiannya yang terkait penerapan <i>e-government</i> dalam melaksanakan program pemerintah pusat, sedangkan perbedaan penelitian terletak pada pembahasan penerapannya, dimana penelitian Laili & Kriswibowo membahas SIAK untuk Konsolidasi NIK sedangkan peneliti membahas penerapan aplikasi IKD.

Sumber: Dikaji oleh peneliti, 2024

2.2 Tinjauan Tentang Pelayanan Publik

2.2.1 Konsep Pelayanan Publik

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pelayanan Publik didefinisikan sebagai serangkaian kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan warga negara dan penduduk sesuai dengan peraturan perundang-undangan, yang meliputi penyediaan barang, jasa, dan/ataupun pelayanan administratif oleh penyelenggara pelayanan publik. Definisi ini sejalan dengan pendapat dari Kurniawan dalam (Handoyo, 2013) yang mengartikan pelayanan publik sebagai upaya memberikan layanan kepada individu atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada suatu organisasi sesuai dengan peraturan dan prosedur yang sudah ditetapkan.

Dari penjelasan tersebut, maka bisa disimpulkan bahwa pelayanan publik mencakup berbagai kegiatan yang dilakukan oleh individu, kelompok, maupun lembaga/instansi dengan menyediakan barang dan jasa untuk mempermudah masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik yang berkualitas dan sesuai dengan aturan yang berlaku.

2.2.2 Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Menurut Mahmudi yang dikutip dari Rahmadana, dkk (2020), pelayanan publik yang diberikan pada masyarakat dapat dibedakan menjadi dua kategori yaitu pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum, dapat dilihat sebagai berikut.

1. Pelayanan Kebutuhan Dasar: pelayanan kebutuhan dasar yang wajib disediakan oleh pemerintah mencakup pelayanan kesehatan, pendidikan dasar, serta penyediaan bahan kebutuhan pokok masyarakat.
 - a. Kesehatan: berbagai negara mengakui bahwa kesehatan merupakan aset terbesar dalam mencapai kesejahteraan. Perbaikan layanan kesehatan merupakan investasi sumber daya manusia untuk mencapai *welfare society* (masyarakat

sejahtera). Oleh karena itu, kesehatan harus menjadi prioritas pemerintah dengan menyediakan layanan kesehatan yang adil, merata, terjangkau, memadai serta berkualitas.

- b. Pendidikan Dasar: pendidikan dasar juga merupakan investasi sumber daya manusia. Pemerintah idealnya dapat memberikan subsidi dan menjamin pendidikan dasar untuk semua anak agar bisa bersekolah, karena pendidikan merupakan investasi jangka panjang dengan manfaatnya yang juga akan bersifat jangka panjang.
 - c. Bahan pokok: dalam pemenuhan bahan pokok, pemerintah perlu menjamin adanya stabilitas harga dan menjaga ketersediaan bahan pokok untuk masyarakat baik di pasar dan di gudang.
2. Pelayanan Umum: pemerintah sebagai pihak penyedia layanan juga harus menyediakan pelayanan umum, yang terbagi menjadi tiga jenis yaitu pelayanan administratif, barang dan jasa.
- a. Pelayanan administratif: merupakan pelayanan yang menyediakan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik seperti pembuatan sertifikat tanah, KTP, akta kelahiran, akta kematian, Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), paspor dan lainnya.
 - b. Pelayanan Barang: merupakan pelayanan yang menyediakan berbagai jenis barang yang dapat digunakan oleh masyarakat umum seperti jaringan telepon, air bersih, penyediaan tenaga listrik dan air bersih, dan lain sebagainya.
 - c. Pelayanan Jasa: merupakan pelayanan yang menyediakan berbagai jenis jasa yang dapat digunakan oleh masyarakat, seperti pendidikan tinggi dan menengah, penyelenggaraan transportasi umum, penanggulangan bencana (gempa banjir, kebakaranm dan gunung meletus), dan lainnya.

2.2.3 Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Atep Adya Bharata dalam Istinganah (2021) mengungkapkan ada empat unsur penting yang ada di dalam pelayanan publik, yaitu sebagai berikut:

1. Penyedia layanan: merupakan pihak yang bisa memberikan suatu pelayanan tertentu kepada konsumen, baik berupa pelayanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) ataupun dalam bentuk jasa-jasa (*service*).
2. Penerima layanan: merupakan pihak yang disebut sebagai konsumen (*customer*) yang menerima berbagai pelayanan dari penyedia layanan.
3. Jenis layanan: merupakan layanan yang bisa diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
4. Kepuasan pelanggan: di dalam memberikan layanan, penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan yaitu kepuasan pelanggan, karena sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang/jasa yang dinikmati sehingga sangat penting untuk dilakukan.

2.2.4 Azas, Prinsip, dan Standar Pelayanan Publik

Berdasarkan Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, pada pasal 4 dijelaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:

1. Kepentingan umum
2. Kepastian hukum
3. Kesamaan hak
4. Keseimbangan hak dan kewajiban
5. Keprofesionalan
6. Partisipatif
7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif
8. Keterbukaan

9. Akuntabilitas
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
11. Ketepatan waktu; serta
12. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Untuk mendukung berbagai kegiatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik juga perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip-prinsip dalam pelayanan publik. Adapun 10 prinsip pelayanan publik yang dikutip dari Ramadhana, dkk (2020), sebagai berikut:

1. Kesederhanaan: Prosedur pelayanan publik harus tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan: persyaratan teknis dan administratif harus jelas, unit kerja atau pejabat yang memiliki kewenangan dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan harus ditentukan dengan jelas, serta rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayaran yang harus dijelaskan.
3. Kepastian waktu: pelayanan publik harus dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi: produk pelayanan publik harus diterima dengan benar, tepat, dan sah.
5. Keamanan: proses dan produk layanan harus memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggungjawab: pimpinan penyelenggara atau pejabat yang ditunjuk harus bertanggung jawab atas pelaksanaan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana: penyediaan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, serta dukungan lainnya yang memadai termasuk sarana teknologi informasi komunikasi.
8. Kemudahan akses: tempat dan lokasi sarana prasarana pelayanan harus mudah dijangkau masyarakat dan bisa memanfaatkan teknologi informasi komunikasi.

9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan: pemberi layanan harus memiliki sikap sopan, santun, ramah, disiplin serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan: lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, menyediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung seperti parkir, toilet, dan tempat ibadah.

Sementara itu Standar Pelayanan Publik yang menjadi salah satu referensi utama dalam pelaksanaan pelayanan yang optimal, dimana berdasarkan Undang Undang Nomor 25 tahun 2009 menetapkan bahwa standar pelayanan sekurang-kurangnya harus mencakup komponen-komponen berikut (Rahmadana, & dkk 2020), yang meliputi:

1. Dasar Hukum: peraturan yang menjadi dasar dalam pelaksanaan pelayanan.
2. Persyaratan: syarat teknis dan administrasi yang harus dipenuhi dalam pelaksanaan suatu pelayanan.
3. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur: tata cara standar pelayanan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk penanganan pengaduan.
4. Jangka Waktu Penyelesaian: waktu yang diperlukan dalam menyelesaikan keseluruhan proses pelayanan.
5. Biaya/Tarif: ongkos yang dikenakan pada penerima layanan, dengan jumlah yang telah ditetapkan.
6. Produk Pelayanan: hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai ketentuan yang ditetapkan.
7. Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas: peralatan yang mendukung kinerja dan meningkatkan kenyamanan masyarakat.
8. Kompetensi Pelaksana: kemampuan profesional pemberi pelayanan publik.

9. Pengaduan, Saran, dan Masukan: tanggapan/aspirasi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.
10. Jumlah Pelaksana: jumlah aparatur yang bekerja memberikan pelayanan.
11. Jaminan Pelayanan: kepastian bahwa pelayanan dilaksanakan sesuai standar, dan memastikan hak masyarakat terpenuhi.

2.3 Tinjauan Tentang *Electronic Government (E-Gov)*

2.3.1 Pengertian *E-Government*

Menurut Hasnawati dalam Istinganah (2021) menjelaskan bahwa konsep *e-government* sebagai pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam menunjang berbagai kegiatan administrasi pemerintahan supaya menjadi lebih efektif dan efisien sehingga dapat memberikan pelayanan publik yang lebih transparan dan bisa memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Menurut Forman dalam Nugraha (2018) berpendapat bahwa *E-government* dapat diartikan sebagai penggunaan teknologi digital untuk mentransformasikan kegiatan pemerintah, yang bertujuan guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi serta kenyamanan dan aksesibilitas dalam penyampaian layanan.

Dengan demikian, maka dapat disimpulkan bahwa *e-Government* merupakan bentuk penerapan pelayanan yang dapat meningkatkan mutu untuk mewujudkan birokrasi pelayanan publik berbasis teknologi dan komunikasi guna menjawab berbagai tuntutan dan kebutuhan publik yang menginginkan proses pengolahan data yang cepat dan informasi yang tepat. Perkembangan teknologi informasi tersebut diterapkan dalam bentuk penyelenggaraan pemerintahan agar publik dapat mengetahui dan mengawasi kinerja pemerintah (Sumarna, 2024).

2.3.2 Manfaat *E-Government*

Menurut Al-Gore dan Blair dalam Ramadhan (2022) mengemukakan secara jelas manfaat dari diterapkannya konsep *E-Government* pada suatu negara, yaitu sebagai berikut:

1. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para *stakeholder* (masyarakat, kalangan bisnis, dan industri) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara.
2. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep *good governance* di pemerintahan (bebas KKN).
3. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun *stakeholdernya* untuk keperluan aktivitas sehari-hari.
4. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan.
5. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan *trend* yang ada, serta
6. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.

2.3.3 Klasifikasi *E-Government*

Menurut Indrajit (2016) dalam bukunya yang berjudul “Konsep dan Strategi *Electronic Government*” dijelaskan bahwa terdapat 4 tipe relasi dalam *E-Government*, yaitu sebagai berikut:

1. *Government to Citizens (G2C)*

Dimana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai portofolio teknologi informasi dengan tujuan utamanya untuk

memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat (rakyat). Dengan kata lain, tujuan utama dari dibangunnya *aplikasi E-Government* bertipe *G2C* untuk mendekatkan pemerintah dengan rakyatnya melalui kanal-kanal akses yang beragam supaya masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahnya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan pelayanan sehari-hari.

2. *Government to Bussiness (G2B)*

Berfokus pada seluruh transaksi elektronik antara pemerintah dan organisasi bisnis. Dalam melakukan aktivitas bisnis perusahaan-perusahaan swasta membutuhkan banyak sekali data dan informasi yang mendukung *business process* perusahaan tersebut yang dimiliki oleh pemerintah. Dengan adanya relasi yang baik antara pemerintah dengan kalangan bisnis tidak hanya bertujuan untuk memperlancar para praktisi bisnis dalam menjalankan roda perusahaannya saja, tetapi lebih banyak hal yang dapat menguntungkan pemerintah jika terjadi relasi interaksi yang baik dan efektif dengan industri swasta.

3. *Government to Governments (G2G)*

Berfokus pada hubungan antar pemerintah, dimana kebutuhan untuk berinteraksi antar pemerintah setiap harinya tidak hanya berkisar pada hal-hal yang terkait dengan diplomasi semata, tetapi juga untuk memperlancar kerjasama antar negara dan kerjasama antar entiti-entiti negara (masyarakat, industri, perusahaan, dan lain-lain) dalam melakukan hal-hal yang terkait dengan administrasi perdagangan, proses-proses politik, mekanisme hubungan sosial dan budaya, dan lain sebagainya.

4. *Government to Employees (G2E)*

Aplikasi E-Government juga bertujuan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri atau karyawan pemerintahan yang bekerja di sejumlah institusi sebagai pelayan publik guna memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan.

2.3.4 Elemen Sukses *E-Government*

Menurut hasil kajian dan riset dari *Harvard JFK School of Government*, untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, ada tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh. Masing-masing elemen sukses tersebut adalah:

1. *Support* (Dukungan)

merupakan elemen yang terpenting dalam pengembangan *e-Government* tanpa adanya unsur *political will*, tidak mungkin berbagai inisiatif pembangunan dan pengembangan *e-Government* dapat berjalan mulus, karena budaya birokrasi dalam birokrasi cenderung bekerja melalui model manajemen *top down*. Adapun dukungan yang dimaksud yakni bukan hanya dukungan dalam omongan saja tetapi dukungan yang diharapkan dalam bentuk hal-hal sebagai berikut:

- a. Disepakatinya kerangka *e-Government* sebagai kunci sukses negara atau pemerintah daerah dalam mencapai visi dan misi bangsa atau daerahnya sehingga harus diperhatikan menjadi prioritas utama.
- b. Dialokasikannya sejumlah sumber daya (manusia, finansial, tenaga, waktu, informasi dan lain-lain) di setiap tataran pemerintahan untuk membangun konsep ini.
- c. Dibangunnya berbagai infrastruktur dan superstruktur pendukung pencipta lingkungan kondusif untuk mengembangkan *e-Government* (seperti adanya regulasi yang jelas).
- d. Disosialisasikannya konsep *e-Government* secara merata, kontinyu, konsisten dan menyeluruh kepada seluruh kalangan birokrat secara khusus dan masyarakat secara umum melalui berbagai cara kampanye yang simpatik.

2. *Capacity* (Kapasitas)

Merupakan unsur kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah setempat dalam mewujudkan impian *e-Government* terkait dengan

menjadi kenyataan. Terdapat tiga hal yang harus dimiliki oleh pemerintah sehubungan dengan elemen ini, yaitu:

- a. Ketersediaan sumber daya yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif *e-Government*, terutama yang berkaitan dengan sumber daya finansial.
 - b. Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai karena merupakan 50% dari kunci keberhasilan penerapan *e-Government*.
 - c. Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan *e-Government* dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan.
3. *Value* (Manfaat)

Berbagai inisiatif *e-Government* tidak akan berguna jika tidak ada pihak yang merasa diuntungkan dengan adanya implelementasi konsep tersebut dan dalam hal ini, yang menentukan besar tidaknya manfaat yang diperoleh dengan adanya *e-Government* bukanlah kalangan pemerintah sendiri, melainkan masyarakat dan mereka yang berkepentingan. Untuk itulah, maka pemerintah harus benar-benar teliti dalam memilih prioritas jenis aplikasi *e-Government* apa saja yang harus didahulukan pembangunannya agar benar-benar memberikan manfaat (*value*) yang secara signifikan dirasakan oleh masyarakatnya.

2.3.5 Faktor-Faktor Penghambat *E-Government*

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Lestari & dkk (2021) dijelaskan bahwa beberapa hambatan yang terjadi dalam penerapan *e-Government*, sebagai berikut:

1. Kurangnya sasaran dan tujuan yang jelas dalam penerapan *e-Government*: dengan tidak jelasnya sasaran//tujuan yang dilakukan dalam pelaksanaan *e-Government* bisa menyebabkan kebingungan dan ketidakjelasan baik itu bagi pemerintah sebagai penyedia layanan maupun masyarakat sebagai penerima layanan.

2. Sumber Daya Manusia: ketidaksiapan pemerintah dalam penyediaan sumber daya manusia yang kurang memadai bisa disebabkan oleh kurangnya pelatihan dan pemahaman dalam mengelola sistem informasi dan teknologi yang ada. Selain itu, tingkat pengetahuan masyarakat terkait pemanfaatan teknologi yang belum merata juga dapat menjadi penghambat dalam pelaksanaan *e-Government*.
3. Tingkat keamanan data: jika dalam pelaksanaan *e-Government* yang diselenggarakan oleh pemerintah dengan kesiapan tingkat keamanan data yang rendah maka akan menjadi penyebab keraguan masyarakat pada sistem pelayanan publik. Sehingga, keamanan dan kerahasiaan data harus menjadi prioritas dalam menciptakan penerapan *e-Government* yang berkualitas.
4. Faktor sosial dan infrastruktur teknologi: Kesenjangan digital masih menjadi masalah karena banyak orang belum memiliki akses internet dan infrastruktur teknologi perangkat keras (*gadget, laptop, pc*) sehingga mereka tidak bisa merasakan manfaat dari sistem *e-Government*. Sebagian wilayah juga masih ada yang belum memiliki jaringan telekomunikasi/listrik, terutama di daerah terpencil/terisolasi, yang sulit dijangkau untuk pembangunan teknologi dan sistem informasi.
5. Sumber daya finansial: Sumber daya finansial merupakan faktor penting. Pemerintah harus memiliki dana yang cukup untuk menerapkan *e-Government*, karena biaya/dana yang dibutuhkan tidak sekedar investasi belaka, namun perlu dianggarkan untuk biaya operasional, pemeliharaan dan pengembangan di kemudian hari.

Selain itu menurut Aziz yang dikutip dari Sudrajat & dkk (2015) terdapat 3 permasalahan yang dapat menyebabkan kegagalan dalam penerapan *e-Government*, yaitu:

1. Budaya
 - a. Adanya resistensi dan penolakan terhadap perubahan;

- b. Kurangnya kesadaran dan apresiasi terkait pemanfaatan teknologi;
 - c. Keengganan untuk berbagi data dan informasi dalam penggunaan teknologi.
- 2. Kepemimpinan
 - a. Adanya konflik kepentingan antara pemerintah pusat dan daerah;
 - b. Peraturan belum tersosialisasi dengan baik dan penerapannya belum merata;
 - c. Anggaran untuk penerapan *e-Government* belum menjadi prioritas.
- 3. Insfratraktur
 - a. Ketimpangan penggunaan teknologi digital yang masih terjadi;
 - b. Penyediaan infrastruktur yang masih terpusat pada kota-kota besar;
 - c. Ketidaktetapan peraturan dalam sistem pelayanan publik.

2.4 Tinjauan Tentang Adminsitasi Kependudukan

2.4.1 Konsep Administrasi Kependudukan

Di setiap negara, termasuk Indonesia, memiliki kewajiban untuk melindungi serta mengakui status pribadi dan status hukum penduduk atau warganya terkait dengan peristiwa kependudukan atau peristiwa penting. Oleh karena itu, Pemerintah Republik Indonesia telah mengeluarkan perundang-undangan yang mengatur administrasi kependudukan, khususnya dalam Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 atas perubahan Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Dalam pasal 1 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 dijabarkan mengenai pendefinisian Administrasi Kependudukan, dimana administrasi kependudukan diartikan sebagai serangkaian kegiatan dan penataan dalam penertiban dokumen dan data kependudukan yang

meliputi pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lainnya.

Instansi Pelaksana yang bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Disdukcapil memiliki tugas untuk memberikan pelayanan bagi masyarakat yang ingin membuat dokumen-dokumen identitas seseorang/masyarakat. Dokumen-dokumen identitas itu dapat berupa Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, dan lainnya. Dokumen identitas ini penting untuk memberikan pemerintah informasi mengenai penduduknya di suatu wilayah dan memudahkan akses masyarakat terhadap berbagai layanan publik karena dengan identitas tersebut, seseorang lebih mudah diakses dan dikenali oleh pemerintah.

2.4.2 Jenis Pelayanan Administrasi Kependudukan

Menurut Nugroho & dkk (2022) terdapat dua jenis pelayanan pada aspek administrasi kependudukan, yaitu pelayanan pendaftaran kependudukan dan pelayanan pencatatan sipil.

1. Pelayanan Pendaftaran Kependudukan: pelayanan terhadap peristiwa kependudukan yang berkaitan dengan penerbitan dokumen kependudukan yang meliputi pendataan penduduk, identitas penduduk, pelayanan pindah datang penduduk.

Contoh dari pelayanan ini yaitu Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), Pembuatan Kartu Keluarga (KK), Pembuatan Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT), Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA), Pembuatan Surat Pindah Domisili, Pendaftaran Penduduk Baru, Penggantian KTP karena Hilang, Penggantian KK karena Hilang, Pembaharuan Data Penduduk, Surat Keterangan Penduduk Non Permanen (SKPNP), Pembuatan Surat Keterangan Tinggal Terbatas (SKTT), Pendaftaran Anak yang Lahir di Luar Negeri, surat keterangan pindah, surat

keterangan pindah datang, surat keterangan pindah ke luar negeri, dan surat keterangan datang dari luar negeri.

2. Pelayanan Pencatatan Sipil: layanan yang berhubungan dengan pencatatan peristiwa penting dalam kehidupan seseorang, seperti kelahiran, kematian, perkawinan, dan perceraian. Bentuk dari pelayanan ini berupa penerbitan Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan, Akta Perceraian. Akta Pengangkatan Anak, Akta Pengakuan Anak, serta Akta Pengesahan Anak.

2.5 Tinjauan Tentang Program Aplikasi Identitas Kependudukan Digital

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2022 tentang Standar Dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, Dan Blangko Kartu Tanda Penduduk Elektronik Serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital, Identitas Kependudukan Digital (IKD) diartikan sebagai suatu informasi elektronik yang dipergunakan untuk merepresentasikan dokumen kependudukan dan data balikan dalam aplikasi digital dengan melalui perangkat elektronik (*gadget*) yang menampilkan data pribadi sebagai identitas individu yang bersangkutan. Dan sesuai dengan peraturan tersebut, dijelaskan bahwa penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD) bertujuan untuk beberapa hal sebagai berikut:

1. Mengadaptasi perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dalam konteks digitalisasi kependudukan;
2. Meningkatkan akses masyarakat terhadap pemanfaatan layanan digitalisasi kependudukan;
3. Membuat transaksi pelayanan publik maupun privat secara digital menjadi lebih mudah dan cepat; serta
4. Menjamin keamanan kepemilikan IKD dengan menggunakan sistem autentikasi guna mencegah upaya pemalsuan dan kebocoran informasi data pribadi.

Adapun manfaat dari penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD), adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan kemudahan, kecepatan, serta efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan administrasi kependudukan.
2. Mengurangi pengeluaran untuk pengadaan berbagai kebutuhan seperti blangko KTP-el, ribbon, film, dan *cleaning kit*, yang dapat menghemat anggaran hingga 200 hingga 400 miliar rupiah per tahun.
3. Tidak tergantung pada pihak ketiga (vendor) karena sistem IKD dikembangkan secara internal oleh Ditjen Dukcapil.
4. Tidak membutuhkan alokasi anggaran tambahan untuk membangun sistem IKD.
5. Mengurangi biaya verifikasi data dalam layanan publik dengan menghapus peran perantara (*middle-man*).

Fungsi dari penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD), yaitu:

1. Pembuktian Identitas: bertujuan untuk mengkonfirmasi bahwa penduduk yang bersangkutan adalah benar sebagai orang yang diakui oleh individu tersebut.
2. Otentikasi Identitas: melibatkan proses otentikasi 2 (dua) faktor untuk memverifikasi identitas penduduk yang menggunakan layanan digital, dengan membandingkan data yang tersimpan dalam database dengan data yang melekat pada pengguna seperti wajah dan sidik jari.
3. Otorisasi Identitas: memberikan izin akses ke layanan digital atau elektronik dengan memastikan bahwa individu pengguna layanan tersebut adalah orang yang seharusnya.

Untuk mendukung penerapan IKD secara optimal, maka perlu melakukan beberapa hal berikut ini:

1. Mengantisipasi kecurangan penduduk dalam proses registrasi maka pengambilan foto penduduk (verifikasi wajah) sebaiknya harus dilakukan di depan petugas/operator Dinas Dukcapil.

2. Kode QR hanya dapat dibaca oleh aplikasi yang terintegrasi dengan API Dukcapil.
3. Sosialisasi dan edukasi kepada penduduk agar tidak memberikan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil yang terdapat pada aplikasi IKD kepada pihak yang tidak berwenang.
4. Menjalin kerjasama untuk keamanan data dengan BSSN dan BRIN

Adapun syarat dalam pengaktifasian IKD adalah sebagai berikut:

1. Penerapan SIAK Terpusat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di tingkat kabupaten/kota telah dilakukan.
2. Penduduk telah melakukan perekaman KTP-el dan berstatus tunggal.
3. Penduduk mempunyai telepon seluler pintar (*gadget*).
4. Tersedianya cakupan jaringan komunikasi data yang memadai di daerah.

Sedangkan desain alur dari proses penerbitan IKD adalah sebagai berikut:

1. Penduduk mengunduh aplikasi IKD melalui perangkat seluler mereka.
2. Proses pendaftaran Identitas Kependudukan Digital dilakukan oleh penduduk dengan memasukkan informasi seperti Nomor Induk Kependudukan (NIK), alamat email, dan nomor telepon seluler. Selain itu, mereka juga diharuskan melakukan swa-foto untuk melakukan verifikasi wajah dan memindai QR Code dengan petugas Dukcapil.
3. Jika proses pendaftaran berhasil, penduduk akan menerima surat elektronik (surel/email) yang berisi kode aktivasi.
4. Penduduk harus mengaktifkan akun mereka dengan memasukkan kode aktivasi yang dikirim melalui email.
5. Penduduk melakukan login dengan menggunakan kata sandi yang sudah diberikan sebelumnya (kata sandi dapat diubah sesuai keinginan mereka).
6. Setelah berhasil login, pengguna akan diarahkan ke beranda aplikasi yang menyajikan beberapa fitur menu, termasuk Data Keluarga, Histori Aktivitas, Dokumen, Ubah PIN/Kata Kunci Tanda Tangan Elektronik,

Hapus akun, Pelayanan, Keterangan, Pemantauan Pelayanan, serta KTP Digital, Biodata, Pindai, dan kunci. Detail alur proses pendaftaran aktivasi IKD dapat dilihat pada gambar di bawah ini:

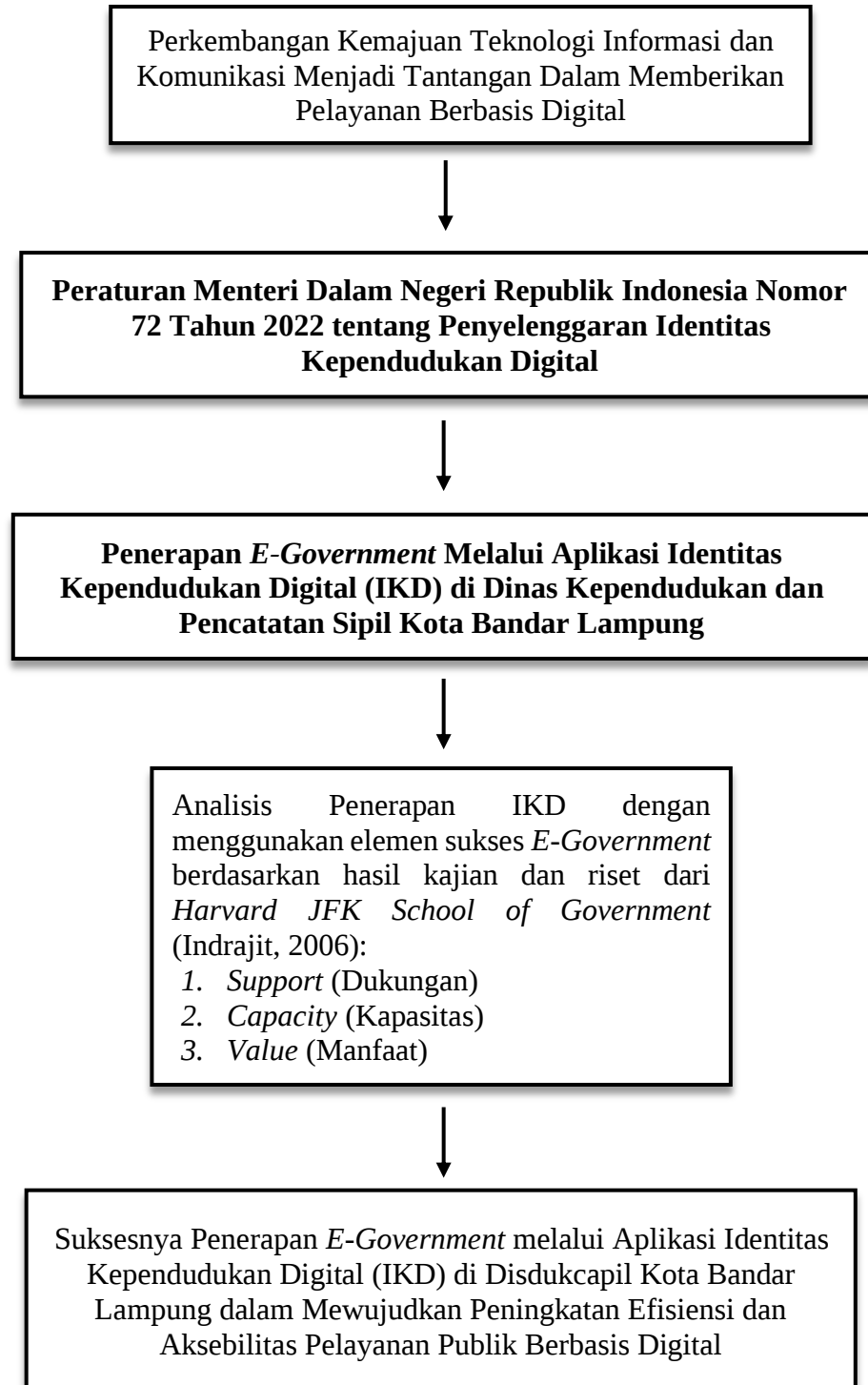


Gambar 1. Alur Proses Pendaftaran IKD.

Sumber: Disdukcapil Kota Bandar Lampung.2023

2.6 Kerangka Pikir

Sugiyono menggambarkan bahwa kerangka pemikiran adalah suatu model konseptual yang mengilustrasikan bagaimana teori berkaitan dengan berbagai faktor dalam sebuah penelitian yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Hal ini dapat memberikan landasan berpikir bagi penelitian yang akan dilakukan. Dasar pemikiran yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah dengan merujuk pada elemen sukses penerapan *E-Government* melalui aplikasi IKD, yang mencakup 3 elemen pelaksanaannya yaitu *support* (dukungan), *capacity* (kapasitas), dan *value* (manfaat). Elemen-elemen tersebut digunakan sebagai kerangka teoritis untuk menganalisis apakah penerapan *e-Government* melalui Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung sudah berhasil untuk diterapkan dan sesuai dengan yang diharapkan atau masih menghadapi beberapa kendala dalam pelaksanaannya.



Gambar 2. Kerangka Pikir.

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2024

III. METODE PENELITIAN

3.1 Tipe dan Pendekatan Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Creswell dalam Murdianto (2020) berpendapat bahwa pendekatan kualitatif adalah suatu metode penelitian yang berfokus pada pemahaman yang didasarkan pada metodologi untuk menganalisis terhadap fenomena sosial dan masalah manusia. Bogdan dan Taylor dalam Murdiyanto (2020) juga menggambarkan metodologi kualitatif sebagai langkah-langkah penelitian yang menghasilkan data deskriptif dalam bentuk kata-kata tertulis atau lisan dari individu serta perilaku yang diamati.

Sedangkan Murdiyanto (2020) menjelaskan bahwa pendekatan kualitatif melibatkan penerapan metode alamiah dalam menganalisis masalah yang terkait dengan individu, fenomena, simbol, dokumen, dan gejala sosial. Oleh karena itu, penelitian kualitatif menitikberatkan pada pemahaman mendalam terhadap suatu fenomena yang terkait dengan masalah dalam kehidupan sosial, berdasarkan kondisi nyata (*natural setting*) yang holistik, kompleks, dan terperinci.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode deskriptif kualitatif karena peneliti ingin memahami lebih dalam fenomena yang dijadikan sebagai topik dalam penelitian ini terkait dengan bagaimana Pelaksanaan *Electronic Government* melalui Aplikasi Identitas Kependudukan Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung dengan melalui data dan fakta yang didapat di lapangan.

3.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian bertujuan untuk mendapatkan batasan-batasan yang ingin diteliti dan mengetahui data-data yang relevan bagi peneliti agar mendapatkan hasil yang diinginkan dari permasalahan yang diteliti. Adapun yang menjadi fokus dalam penelitian ini, adalah

1. Penerapan *E-Government* melalui Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang dilihat dengan melalui 3 elemen keberhasilan *e-government* berdasarkan hasil kajian dari *Harvard JFK School of Government*, yaitu:

- 1) *Support* (Dukungan)

Dalam hal ini peneliti ingin menganalisis dukungan yang harus dimiliki oleh Pemerintah Kota Bandar Lampung terutama dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung melalui 3 indikator dukungan yaitu dilihat dari:

- a. Kesepakatan: adanya kesepakatan bersama yang dilakukan pemerintah untuk menjalankan penerapan aplikasi IKD.
- b. Dukungan berupa dasar hukum/aturan: Dalam penerapan aplikasi IKD ini harus didasarkan pada adanya dasar hukum/peraturan yang jelas.
- c. Sosialisasi: adanya sosialisasi yang dilakukan Disdukcapil Kota Bandar Lampung mengenai penerapan aplikasi IKD baik kepada antar instansi Pemerintahan, swasta, maupun masyarakat secara umum.

- 2) *Capacity* (Kapasitas)

Dalam hal ini peneliti akan melihat kemampuan sumberdaya yang dimiliki oleh Pemerintah sebagai pemberi dan pengelola layanan dan masyarakatnya sebagai pengguna layaann, yang dillihat dari beberapa sub indikatornya yaitu:

- a. Ketersediaan sumber daya finansial untuk melaksanakan penerapan e-government melalui Aplikasi IKD.

- b. Ketersediaan sumberdaya infrastruktur/sarana prasarana yang dibutuhkan Disdukcapil Kota Bandar Lampung sebagai pelaksana pelayanan dan masyarakat sebagai pengguna IKD.
- c. Ketersediaan sumber daya manusia pada Disdukcapil Kota Bandar Lampung sebagai pelaksana program pelayanan IKD yang harus memiliki kemampuan dan keahlian yang memadai.

3) *Value* (Manfaat)

Dalam hal ini peneliti akan melihat bagaimana penerapan dari *e-Government* melalui Aplikasi IKD ini dapat memberikan kebermanfaatan/dampak yang positif baik bagi pemerintah itu sendiri maupun bagi masyarakat sebagai pengguna aplikasinya.

2. Kendala-kendala yang dihadapi dalam melaksanakan penerapan *e-government* melalui Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung.

3.3 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merujuk pada tempat di mana peneliti melakukan penelitian secara langsung untuk mengamati peristiwa atau fenomena yang sedang dipelajari, sehingga peneliti dapat mengumpulkan gambaran, data, dan informasi yang relevan dengan topik penelitian. Dalam hal ini, lokasi penelitian yang dipilih terletak di Kota Bandar Lampung, dengan fokus pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung. Karena Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung memiliki tugas dan tanggung jawab dalam pelaksanaan urusan pemerintahan terkait Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil, yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

3.4 Jenis dan Sumber Data

Menurut Sujarweni dalam Zulmiyetri & dkk (2019) menggambarkan bahwa sumber data dalam penelitian diartikan sebagai subjek darimana informasi dapat diperoleh. Dan Murdiyanto (2020) mengelompokkan sumber data menjadi 2 kategori, yaitu:

1. Data Primer

Merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya tanpa melalui perantara. Dalam penelitian ini, data yang akan dianalisis peneliti diperoleh dengan melalui wawancara dan pengamatan langsung (observasi) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung.

2. Data Sekunder

Merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara atau diakses dan dicatat oleh pihak lain. Dalam penelitian ini, data akan didapatkan dengan berbagai literatur yang ada seperti jurnal/artikel ilmiah, dokumen-dokumen yang didapat dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung, ataupun dokumen lainnya yang berkaitan dengan penerapan *e-Government* melalui penerapan aplikasi Identitas Kependudukan Digital.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Murdiyanto (2020), terdapat beberapa metode pengumpulan data dalam penelitian kualitatif yaitu seperti observasi, wawancara, dokumen, serta *Focus Group Discussion (FGD)*. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan 3 teknik pengumpulan data, yaitu sebagai berikut:

1. Wawancara

Murdiyanto (2020) menjelaskan bahwa wawancara merupakan salah satu metode pengumpulan data yang melibatkan komunikasi antara dua pihak melalui percakapan. Proses ini dilakukan antara pewawancara (*interviewer*) dan pihak yang diwawancara (*interviewee*), di mana

pewawancara mengajukan pertanyaan dan *interviewee* memberikan jawaban. Tujuan dari wawancara adalah untuk memperoleh informasi yang tidak dapat diamati atau diperoleh melalui alat lain. Dalam penelitian ini, peneliti akan melakukan wawancara dengan beberapa informan yang terkait dengan fokus penelitian yang ingin dikaji.

Tabel 3. Daftar Informan Penelitian

No.	Informan	Data yang dicari	Tanggal
1.	Ratna Sari, S.H., M.H. (Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan di Disdukcapil Kota Bandar Lampung)	• Kesepakatan dan dukungan dalam penerapan aplikasi IKD di Kota Bandar Lampung • Peran dan keterlibatan yang dilakukan Disdukcapil dalam mendukung Penerapan aplikasi IKD di Kota Bandar Lampung • Koordinasi dan kolaborasi yang dilakukan Disdukcapil Kota Bandar Lampung dengan pihak eksternal • Kebijakan / peraturan hukum / SOP yang menjadi dasar dalam penerapan aplikasi IKD • Upaya sosialisasi pelaksanaan IKD yang dilakukan Disdukcapil Kota Bandar Lampung • Ketersediaan sumberdaya finansial dalam penerapan <i>e-Gov</i> melalui IKD di Disdukcapil Kota Bandar Lampung • Ketersediaan sumberdaya infrastruktur/sarana prasarana dalam penerapan <i>e-Gov</i> melalui IKD di Disdukcapil Kota Bandar Lampung • Ketersediaan sumberdaya manusia dalam penerapan <i>e-Gov</i> melalui IKD di Disdukcapil Kota Bandar Lampung • Manfaat penerapan <i>e-Gov</i> melalui aplikasi IKD di Disdukcapil Kota Bandar Lampung	16 Mei 2024
2.	Nurjannah, S.Sos. (Kepala Sub Bagian Keuangan / Koordinator Pelayanan Mesin Administrasi (IKD dan Pengaduan) di Disdukcapil Kota Bandar Lampung)	• Kesepakatan dan dukungan dalam penerapan aplikasi IKD di Kota Bandar Lampung • Peran dan keterlibatan yang dilakukan Disdukcapil dalam mendukung Penerapan aplikasi IKD di Kota Bandar Lampung • Koordinasi dan kolaborasi yang dilakukan Disdukcapil Kota Bandar Lampung dengan pihak eksternal	16 Mei 2024

No.	Informan	Data yang dicari	Tanggal
		• Kebijakan / peraturan hukum / SOP yang menjadi dasar dalam penerapan aplikasi IKD • Upaya sosialisasi pelaksanaan IKD yang dilakukan Disdukcapil Kota Bandar Lampung • Ketersediaan sumberdaya finansial dalam penerapan <i>e-Gov</i> melalui IKD di Disdukcapil Kota Bandar Lampung • Ketersediaan sumberdaya infrastruktur/sarana prasarana dalam penerapan <i>e-Gov</i> melalui IKD di Disdukcapil Kota Bandar Lampung • Ketersediaan sumberdaya manusia dalam penerapan <i>e-Gov</i> melalui IKD di Disdukcapil Kota Bandar Lampung • Manfaat penerapan <i>e-Gov</i> melalui aplikasi IKD di Disdukcapil Kota Bandar Lampung.	
3.	Rafika Amrina Syarli (Staf Operator IKD di Disdukcapil Kota Bandar Lampung)	• Kesepakatan dan dukungan dalam penerapan aplikasi IKD di Kota Bandar Lampung • Peran dan keterlibatan yang dilakukan Disdukcapil dalam mendukung Penerapan aplikasi IKD di Kota Bandar Lampung • Koordinasi dan kolaborasi yang dilakukan Disdukcapil Kota Bandar Lampung dengan pihak eksternal • Kebijakan / peraturan hukum / SOP yang menjadi dasar dalam penerapan aplikasi IKD • Upaya sosialisasi pelaksanaan IKD yang dilakukan Disdukcapil Kota Bandar Lampung • Ketersediaan sumberdaya finansial dalam penerapan <i>e-Gov</i> melalui IKD di Disdukcapil Kota Bandar Lampung • Ketersediaan sumberdaya infrastruktur/sarana prasarana dalam penerapan <i>e-Gov</i> melalui IKD di Disdukcapil Kota Bandar Lampung • Ketersediaan sumberdaya manusia dalam penerapan <i>e-Gov</i> melalui IKD di Disdukcapil Kota Bandar Lampung • Manfaat penerapan <i>e-Gov</i> melalui aplikasi IKD di Disdukcapil Kota Bandar Lampung.	22 Mei 2024
4.	Nadiyah Chairun Nisa (Masyarakat Pengguna IKD)	• Dukungan masyarakat sebagai pengguna layanan IKD	22 Mei 2024

No.	Informan	Data yang dicari	Tanggal
		- Ketersediaan infrastruktur teknologi yang dimiliki pengguna IKD - Kemampuan pengetahuan pengguna IKD - Manfaat yang dirasakan sebagai pengguna IKD	
5.	Anisa Zianti Fajrin (Masyarakat Pengguna IKD)	- Dukungan masyarakat sebagai pengguna layanan IKD - Ketersediaan infrastruktur teknologi yang dimiliki pengguna IKD - Kemampuan pengetahuan pengguna IKD - Manfaat yang dirasakan sebagai pengguna IKD	22 Mei 2024

Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2023

2. Dokumentasi

Menurut Murdiyanto (2020), dokumentasi diartikan sebagai pengumpulan data yang bertujuan melengkapi penelitian. Sumber data dapat berasal dari berbagai jenis dokumen tertulis, film, gambar (foto), atau karya monumental. Semua ini dianggap sebagai sumber informasi yang berharga dalam proses penelitian. Selain itu, peneliti juga akan mengumpulkan data melalui gambar atau foto yang dapat relevan dengan fokus penelitian yang sedang dikaji.

Dalam penelitian ini, berkas dokumentasi yang diperoleh untuk dijadikan sebagai pelengkap dan acuan penelitian, sebagai berikut:

Tabel 4. Daftar dokumen yang terkait dengan penelitian

No.	Dokumen	Keterangan
1.	Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia (Permendagri RI) Nomor 72 Tahun 2022	Tentang penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital
2.	Laporan Kinerja Disdukcapil Kota Bandar Lampung Periode Mei 2024	Jumlah Aktivasi IKD di Kota Bandar Lampung
3.	Surat Edaran Sekda Pemprov Lampung No: 470/6126/V.II/2022	Tentang Pelaksanaan IKD bagi ASN pada lingkup Pemprov Lampung
4.	Instruksi Walikota Bandar Lampung No: B/2420/400.12/III.II/2023	Terkait Pmeberlakuan IKD untuk Layanan Publik
5.	Surat Walikota Bandar Lampung No: 470/ /iii.11/2023	Terkait Jadwal Pelaksanaan IKD bagi ASN & TK di lingkungan Pemkot Bandar Lampung

No.	Dokumen	Keterangan
6.	Surat Tugas Kepala Disdukcapil Kota Bandar Lampung Nomor:800/897/II.11/2023	Pembagian Tugas Pelayanan Dok. Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2024

3. Observasi

Sugiyono (2020) mendefinisikan observasi sebagai teknik pengumpulan data yang memungkinkan peneliti untuk secara langsung mengamati elemen-elemen terkait dengan lingkungan, waktu, lokasi, aktivitas, peristiwa, objek, dan tujuan. Observasi dianggap sebagai landasan untuk memahami berbagai aspek ilmu pengetahuan, memungkinkan peneliti untuk mempelajari perilaku dan makna dari perilaku tersebut.

Tabel 5. Daftar Observasi yang diperoleh di lokasi penelitian

No.	Penemuan	Observasi
1.	Proses Pengaktifasian (Scan Barcode) oleh Operator IKD Disdukcapil Kota Bandar Lampung	 (22 Mei 2024, Ruang PIAK Disdukcapil Kota B. Lampung)
2.	Tampilan proses scan barcode untuk pengaktifasian IKD di Disdukcapil Kota Bandar Lampung	 (22 Mei 2024, Ruang PIAK Disdukcapil Kota B. Lampung)
3.	Sosialisasi melalui Instagram Disdukcapil Kota Bandar Lampung	 (18 Mei 2024, IG Disdukcapil: @disdukcapil.bandarlampung, diunggah pada 9 Agustus 2022).

No.	Penemuan	Observasi
4.	Sosialisasi melalui Website Disdukcapil Kota Bandar Lampung	 (18 Mei 2024, Website: https://disdukcapil.bandarlampungkota.go.id)
5.	Sosialisasi & Pelaksanaan IKD di Lingkup Sekolah Kota Bandar Lampung	 (18 Mei 2024, IG Disdukcapil: @disdukcapil.bandarlampung, diunggah pada 19 September 2023).
6.	Sosialisasi IKD kepada Finalis Muli Mekhanai Kota Bandar Lampung	 (18 Mei 2024, IG Disdukcapil: @disdukcapil.bandarlampung, diunggah pada 23 April 2024).
7.	Banner pelaksanaan IKD di Lantai 3 Kantor Dukcapil Kota Bandar Lampung	 (22 Mei 2024, Ruang Tunggu Loker Pelayanan Lantai 3)
8.	Banner pelaksanaan IKD di Lantai 2 Kantor Dukcapil Kota Bandar Lampung	 (22 Mei 2024, Loker Pelayanan Lantai 2)

No.	Penemuan	Observasi
9.	Pengaktivasian IKD antara masyarakat dan Operator IKD di Disdukcapil	

(22 Mei 2024 Loker Pelayanan Lantai 2)

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2024

3.6 Teknik Analisis Data

Menurut Silalahi (dalam Murdiyanto, 2020), analisis data diartikan sebagai proses sistematis untuk menyusun data yang diperoleh dari berbagai sumber seperti wawancara dan catatan lapangan agar dapat dipahami dengan lebih baik dan menjadi sumber informasi bagi orang lain. Proses ini melibatkan pengorganisasian, pembagian menjadi unit-unit, sintesis, pengelompokan, pemilihan informasi penting, dan pembuatan kesimpulan. Miles dan Huberman mengidentifikasi tiga teknik utama dalam analisis data kualitatif, yaitu sebagai berikut:

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

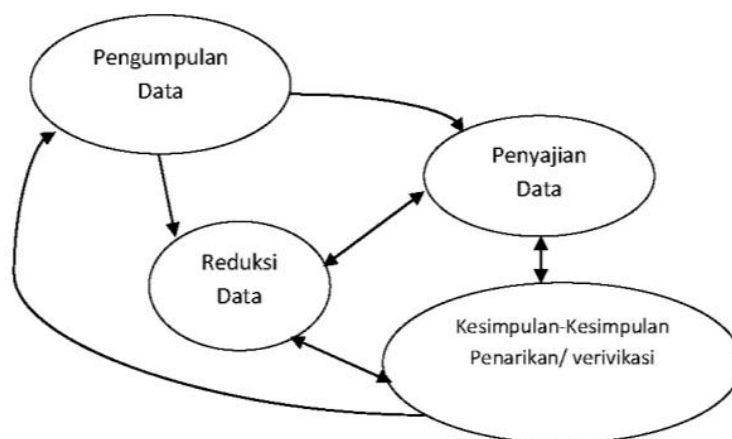
Pada tahap ini, peneliti akan melakukan analisis dengan merangkum, memilih, dan mengelompokkan data yang penting pada tahap ini. Data yang telah direduksi memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah pengumpulan data selanjutnya.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah reduksi data, langkah berikutnya adalah menyajikan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa berupa uraian penjelasan singkat, bagan, hubungan antar kategori, diagram alur, dan teks naratif. Tetapi umumnya dalam penelitian kualitatif menggunakan teks yang bersifat naratif. Penyajian data ini membantu peneliti memahami situasi dan merencanakan langkah selanjutnya berdasarkan pemahaman tersebut.

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*Conclusion Drawing/Verification*)

Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan yang diambil pada awalnya masih bersifat sementara dan akan dikembangkan lebih lanjut dengan bukti-bukti yang ditemukan pada tahap pengumpulan data selanjutnya. Kesimpulan yang akhirnya dihasilkan harus didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten agar dapat diandalkan. Meskipun kesimpulan ini mungkin dapat menjawab rumusan masalah awal, tetapi yang perlu diingat bahwa dalam penelitian kualitatif, masalah dan rumusan masalah bersifat dinamis dan dapat berkembang seiring dengan proses penelitian.



Gambar 3. Komponen Analisis Data Miles dan Huberman.

Sumber: Miles and Huberman (1992).

3.7 Teknik Keabsahan Data

Menurut Murdiyanto (2020) penting untuk menguji keabsahan data melalui beberapa aspek, yang meliputi uji derajat kepercayaan (*credibility*), kesepakatan (*transferability*), kebergantungan (*dependability*), dan kepastian (*confirmability*).

1. Uji Kredibilitas

Untuk memastikan kredibilitas data, peneliti dapat menggunakan berbagai metode seperti memperpanjang pengamatan, meningkatkan ketelitian, melakukan triangulasi, menganalisis kasus negatif, memanfaatkan referensi, serta melakukan pengecekan nomor.

Pada penelitian ini, peneliti akan melakukan uji kredibilitas dengan melalui metode triangulasi. Triangulasi dalam pengujian kredibilitas dapat diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan waktu. Terdapat beberapa teknik dalam triangulasi seperti triangulasi sumber data, triangulasi teknik data, serta triangulasi waktu.

Dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan triangulasi teknik yang merujuk pada proses keabsahan data yang berasal dari berbagai metode pengumpulan data yaitu wawancara, dokumentasi, dan observasi yang kemudian dibandingkan dan mengonfirmasi temuan dari berbagai metode tersebut. Adapun contoh hasil dari triangulasi teknik yang sudah peneliti lakukan dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 6. Hasil Triangulasi

Aspek	Wawancara	Observasi	Dokumentasi
Support (Dukungan)	Dukungan kemauan Disdukcapil dalam meningkatkan penerapan IKD di Kota Bandar Lampung dilakukan dengan berbagai upaya baik secara langsung atau daring seperti sosialisasi, jemput bola, pengaktifasian yang dapat dilakukan dengan scan barcode secara langsung di Kantor Disdukcapil / Kecamatan atau dapat dilakukan melalui <i>video call</i> , untuk koordinasi/kolaborasi dengan pihak eksternal diluar lingkup pemerintah kota Bandar Lampung belum dilakukan oleh Disdukcapil.		
	Berdasarkan dukungan berupa dasar hukum/aturan, Disdukcapil melaksanakan IKD didasari oleh Permendagri Nomor 72 Tahun 2022, yang kemudian diinstruksikan oleh Pemerintah Provinsi untuk diterapkan pada masing-masing Pemerintah Kabupaten/Kota. Lalu ditindaklanjuti dengan instruksi dari walikota, kemudian dengan adanya SOP yang dikeluarkan Kadis Dukcapil Kota Bandar Lampung dijadikan pedoman dalam pelaksanaan pelayanan IKD.		

Aspek	Wawancara	Observasi	Dokumentasi
	Dukungan sosialisasi sudah dilakukan baik secara online melalui akun media sosial maupun secara langsung dimulai dari lingkup instansi pemerintahan sampai dengan kecamatan. Lalu melakukan sosialisasi dan jemput bola IKD ke sekolah-sekolah. Untuk sosialisasi IKD ini memang lebih digencarkan ke kalangan generasi mudanya. Dan di dekat loket pelayanan juga dipasang banner mengenai tata cara aktivasi IKD, dibantu dengan operator IKD yang selalu siap memberikan bantuan informasi kepada masyarakat.		
Kesimpulan: Dari ketiga sumber yang didapat, hasil dokumentasi dan observasi telah menunjukkan kesesuaian dengan sumber yang diperoleh dari wawancara, dapat dilihat bahwa penerapan <i>e-Government</i> melalui Aplikasi IKD telah mendapat dukungan penuh dari pihak internal Disdukcapil dengan berbagai upaya yang telah dilakukan untuk mendukung program ini sesuai dengan aturan Permendagri, instruksi pemerintah kota, serta SOP terkait pelayanan IKD di Disdukcapil Kota Balam. Tetapi masih diperlukan adanya keberlanjutan mengenai sosialisasi yang dilakukan agar lebih merata dan menyentuh semua golongan masyarakat, ataupun koordinasi lebih lanjut yang dapat dilakukan dengan lembaga-lembaga eksternal diluar lingkup pemerintah kota.			

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2024

2. Uji Transferabilitas

Agar hasil penelitian kualitatif dapat dipahami oleh orang lain dan memungkinkan untuk diterapkan, peneliti harus menyusun laporan dengan uraian yang jelas, rinci, sistematis serta bisa dipercaya. Sehingga orang lain (pembaca) akan memiliki pemahaman yang jelas terkait hasil penelitian dan dapat menentukan apakah hasil penelitian tersebut dapat diaplikasikan ditempat lain atau tidak.

Dalam penelitian ini, peneliti telah mendeskripsikan secara sistematis mengenai penerapan *e-Government* melalui aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Disdukcapil Kota Bandar Lampung, supaya pembaca lain yang ingin melakukan penelitian serupa bisa membandingkan kondisi dan menilai apakah hasil penelitian ini bisa diterapkan ditempat mereka atau tidak.

3. Uji Dependabilitas

Pada penelitian kualitatif, uji dependabilitas melibatkan audit terhadap seluruh proses penelitian. Mulai dari penetapan masalah/fokus, masuk ke lapangan, menentukan sumber data, menganalisis data, menguji keabsahan data, hingga pembuatan kesimpulan, semua langkah harus dapat ditunjukkan oleh peneliti.

Pada uji dependabilitas yang dilakukan oleh peneliti terkait penerapan penerapan *e-Government* melalui aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Disdukcapil Kota Bandar Lampung dilakukan dengan penyampaian kebenaran kegiatan proses penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti di lapangan untuk didiskusikan dan dilakukan pemeriksaan oleh dosen pembimbing dengan menyertakan bukti-bukti pendukung seperti dokumentasi/foto yang diperoleh di lapangan.

4. Uji Konfirmabilitas

Uji konfirmabilitas pada penelitian kualitatif mirip dengan uji dependabilitas, sehingga pengujiannya bisa dilakukan bersamaan. Uji konfirmabilitas ini bertujuan menguji objektivitas dari hasil penelitian yang telah diperoleh dimana keobjektifan suatu penelitian dapat di dapat dianggap tercapai jika hasilnya dapat disetujui oleh berbagai pihak.

Pada konteks penelitian ini, peneliti melakukan uji konfirmabilitas dengan dengan mempresentasikan hasil penelitian kepada dosen pembimbing terkait penerapan *e-Government* melalui aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Disdukcapil Kota Bandar Lampung. Dimana dosen pembimbing akan melakukan evaluasi terhadap data yang diperoleh oleh peneliti dan memeriksa kesesuaian interpretasi hasil penelitian dengan data yang ada.

V. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, Penerapan *e-Government* melalui Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Bandar Lampung masih belum optimal, dan sampai saat ini pengaktifasian IKD di Kota Bandar Lampung juga hanya sebesar 13% sehingga belum mencapai target nasional, serta manfaat penggunaan dokumen kependudukan digital masih belum maksimal dirasakan oleh pengguna dalam mengakses layanan publik. Hal ini dapat dilihat dari setiap elemen penerapan *e-Government*, yaitu sebagai berikut:

1. Disdukcapil Kota Bandar Lampung telah menunjukkan berbagai upaya dukungan yang baik dan mendapat respon positif dari masyarakat, hal ini terlihat dari adanya koordinasi aturan kebijakan yang jelas mulai dari tingkat pemerintah pusat sampai ke tingkat bawah dan adanya SOP yang dikeluarkan Disdukcapil dalam pelaksanaan IKD. Upaya dukungan lain yang dilakukan yaitu dengan melalui sosialisasi, jemput bola, dan pendampingan aktivasi IKD baik secara langsung/*online*. Dan bagi yang ingin melakukan berbagai pelayanan di Disdukcapil diwajibkan untuk melakukan aktivasi IKD terlebih dahulu.
2. Kapasitas di Disdukcapil Kota Bandar Lampung menunjukkan bahwa ketersediaan SDM di Disdukcapil sudah memadai untuk menjalankan layanan IKD dan pendanaan operasional IKD sepenuhnya ditanggung oleh pemerintah pusat. Sedangkan dari sisi kapasitas infrastruktur Disdukcapil masih bergantung pada jaringan pusat, sehingga jika terjadi masalah pada server pusat, server Disdukcapil juga terkena dampaknya.
3. Manfaat yang dirasakan oleh Disdukcapil dalam penerapan IKD ini dapat meningkatkan efisiensi pengelolaan data kependudukan secara digital, pengurangi pengadaan blanko KTP, serta mempercepat proses

administrasi pada beberapa layanan kependudukan digital lainnya. Sedangkan manfaat bagi masyarakat lebih dirasakan dalam mengakses informasi dokumen kependudukan pribadi, tetapi penerimaan dokumen kependudukan digital belum merata di lembaga publik/swasta seperti perbankan dan lainnya, sehingga manfaat belum dirasakan sepenuhnya.

Sedangkan faktor penghambat dalam penerapan *e-Government* melalui aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Disdukcapil Kota Bandar Lampung, yaitu:

1. Kendala internal yang menjadi penghambat dalam pelaksanaan IKD ini yaitu kurangnya kerjasama antara Disdukcapil dengan lembaga publik lainnya, kurangnya sosialisasi yang menyeluruh kepada berbagai lapisan masyarakat, masalah kestabilan jaringan IKD yang terhubung ke server pusat, serta tidak adanya perangkat keras (*smartphone*) khusus yang disediakan Disdukcapil untuk mendukung layanan melalui *video call*. Selain itu terdapat beberapa fitur mengenai informasi dokumen kependudukan pribadi yang hilang seperti BPJS, NPWP, dan lainnya.
2. Sedangkan kendala eksternal yang berasal dari pengguna dalam mendukung penerapan IKD ini berupa ketimpangan penggunaan infrastruktur teknologi maupun jaringan yang masih terjadi dan hambatan sosial seperti rendahnya literasi digital yang menyebabkan kurangnya kesadaran dan kepercayaan masyarakat terhadap penggunaan teknologi dalam pelayanan IKD.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diperoleh, peneliti bermaksud memberikan saran yang sekiranya bisa bermanfaat untuk meningkatkan penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD) melalui konsep *e-Government* sebagai berikut:

1. Terkait dukungan, Disdukcapil sebaiknya melakukan upaya koordinasi lembaga publik/swasta untuk menerapkan penggunaan dan penerimaan dokumen kependudukan digital (seperti lembaga jasa keuangan,

lembaga BUMN/BUMD di wilayah Kota Bandar Lampung, Perguruan tinggi negeri/swasta, maupun lembaga layanan publik lainnya). Sosialisasi penerapan IKD juga harus dilakukan pada berbagai tingkat golongan masyarakat secara berkelanjutan.

2. Terkait kapasitas sumber daya, Disdukcapil sebaiknya dapat memberikan pengembangan keterampilan/bimtek mengenai penggunaan teknologi kepada pegawainya.
3. Terkait manfaat, lembaga publik yang memiliki perjanjian kerjasama dengan pemerintah pusat (Dirjen Dukcapil Kemendagri) seperti lembaga jasa keuangan (Bank BRI, BCA, BNI, dan lainnya), lembaga BUMN/BUMD (PT. Telkom, Pegadaian, PT. KAI, Bank Lampung)/lembaga lainnya seharusnya menerapkan penerimaan penggunaan dokumen kependudukan digital untuk memenuhi berbagai keperluan seperti verifikasi identitas, keperluan administrasi, serta pelayanan publik yang lebih efisien dan akurat.
4. Terkait dengan kendala internal, diperlukan adanya dukungan evaluasi yang dilakukan mulai dari tingkat pemerintah pusat sampai tingkat paling bawah sebagai bahan penilaian dan memperbaiki kinerja Disdukcapil dalam melaksanakan pelayanan IKD. Sedangkan kendala mengenai sistem operasional aplikasi IKD sebaiknya pemerintah memperbaiki penambahan fitur-fitur informasi kependudukan pribadi yang seharusnya ada di IKD (NPWP, BPJS, NIP, dan lainnya).
5. Terkait dengan kendala eksternal, sebaiknya pemerintah meningkatkan infrastruktur teknologi dan jaringan terkhusus pada daerah/wilayah yang masih kurang memadai. Pemerintah dapat melaksanakan pelatihan literasi digital yang berkelanjutan kepada masyarakat dalam mempromosikan pemahaman penggunaan teknologi terkhusus pada pelayanan IKD. Masyarakat juga harus didorong untuk aktif berpartisipasi dalam program-program literasi digital, untuk meningkatkan kepercayaan dan penerimaan mereka terhadap teknologi.

DAFTAR PUSTAKA

- Aulia, N. N., & Rahmadanik, D. (2023). Pelayanan Identitas Kependudukan Digital Kelurahan Kalirungkut Kota Surabaya Jawa Timur. *Jurnal Post*. <https://jurnalpost.com/pelayanan-identitas-kependudukan-digital-kelurahan-kalirungkut-kota-surabaya-jawa-timur/52812>.
- Astari, W. (2021). *Inovasi Jemput Bola Administrasi Kependudukan Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir* (Skripsi Sarjana, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).
- Firmansyah, M. A., & Anisykurlillah, R. (2023). Efektivitas Program Pelayanan Identitas Kependudukan Digital Di Kelurahan Kandangan Kota Surabaya. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(19), 510-517. DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.8412238>.
- Hasani, A.Z.A., Afifuddin, A., & Khoiron, K. (2023). Inovasi Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik (Studi Kasus Penerapan Aplikasi POEDAK (Pelayanan Online Pendaftaran Administrasi Kependudukan) dalam Pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk) dan KK (Kartu Keluarga). *Jurnal Respon Publik*, 17(5), 85-91. ISSN: 2302-8432.
- Hardani. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. CV. Pustaka Ilmu.
- Hiplunudin, A. (2017). *Kebijakan, Birokrasi, dan Pelayanan Publik (1st ed.)*. Yogyakarta: Calpulis.
- Indrajit, R. E. (2006). *Electronic Government: Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet dan Teknologi Informasi*. Jakarta: Aptikom.
- Indrajit, R. E. (2016). *Indrajit, R. E. (2016). Konsep dan Strategi Electronic Government*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Indrajit, R. E. (2016). *Electronic Government: Seri Bunga Rampai Pemikiran EKOJI*. Jakarta: Preinexus.

Indrayani, E. (2020). *E-Government: Konsep, Implementasi dan Perkembangannya di Indonesia*. Padang: LPP Balai Insan Cendikia.

Istinganah, R. R. (2021). Keberhasilan *E-Government* Berbasis Aplikasi Dukcapil Optima di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purbalingga. (Skripsi Sarjana, Universitas Tidar).

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Kupastuntas.co. (2023). "Tersisa 46 Ribu Blangko E-KTP Di Bandar Lampung, Disdukcapil Siap Terapkan IKD". *Kupastuntas.co*, www.kupastuntas.co/2023/02/15/tersisa-46-ribu-blangko-e-ktp-di-bandar-lampung-disdukcapil-siap-terapkan-ikd.

Laili, S. N., & Kriswibowo, A. (2022). Elemen Sukses Penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan. *Jurnal Kebijakan Publik*, 13(3), 295-301. DOI: 10.31258/jkp.v13i3.8031.

Legita, A. K. (2023). *Pelaksanaan Program Jemput Bola Dalam Pelayanan Identitas Kependudukan Digital (Ikd) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Depok 2023*. (Skripsi Sarjana, Universitas Nasional).

Lestari, R., Madani, M., & Malik, I. (2023). Implementasi E-Government Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bone. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 4(4), 895-907.

Lestari, P. A., & dkk. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital (E-Government) di Era Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 18(2), 212-224. ISSN: 1829-8974.

Lisfianti, W. (2023). "Bagaimana Keamanan Identitas Kependudukan Digital?" *Tribunnews.com*, *Tribunnews*, 6 Sept. 2023, www.tribunnews.com/nasional/2023/09/06/bagaimana-keamanan-identitas-kependudukan-digital. Accessed 12 Aug. 2024.

Luthfi, A. M. (2023). Implementasi Permendagri No 7 Tahun 2019 Di Disdukcapil Bandar Lampung.

Mariam, M., & Kudus, I. (2022). Analisis Penerapan Electronic Government (E-Gov) Di Desa Sekarwangi Kecamatan Soreang Kabupaten Bandung. *Neo Politea*, 3(2), 39-50. DOI: 10.53675/neopolitea.v3i2.1081.

Muhaeni, Tika A. (2022). *Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi Sarana Online Bantu Administrasi Tuntas (Sobat Dukcapil) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang*. (Skripsi Sarjana, Universitas Nasional Jakarta).

Murdiyanto, E. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif (Teori dan Aplikasi Disertai Contoh Proposal)*. Yogyakarta: Lembaga Penelitian dan Pengabdian Pada Masyarakat UPN “Veteran” Yogyakarta Press.

Moleong, Lexy J. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Nazalini, P., Sulistio, E. B., & Meutia, I. F. (2022). Strategi Perbaikan Kualitas Pelayanan Publik Badan Pusat Statistik Lampung Selatan (Studi pada Pelayanan Statistik Terpadu Tahun 2022). *Administrativa: Jurnal Birokrasi, Kebijakan Dan Pelayanan Publik*, 4(3), 467–479. ISSN: 2714-7673.

Nugraha, J. T. (2018). E-Government dan pelayanan publik (studi tentang elemen sukses pengembangan e-government di pemerintah kabupaten Sleman). *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media*, 2(1), 32-42. DOI: <http://dx.doi.org/10.31002/jkkm.v2i1.758>.

Nugraha, Y. M. D. (2021). *Penerapan E-Government Melalui Sieka Pada Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru*. (Skripsi Sarjana, UIN SUSKA RIAU).

Nugroho, P., Mulyani, T., & Sihotang, A. P. (2022). Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Akhir Pekan Dan Malam Hari Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. *Semarang Law Review (SLR)*, 3(2), 37-50. DOI: <http://dx.doi.org/10.26623/slr.v3i2.5672>.

Oriza, N., Kusumadewi, R., & Abdal. (2022). Penerapan E-Government Melalui Aplikasi Layanan SITEPAK Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi. *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial*, 20(3), 64–72. DOI: <https://doi.org/10.54783/dialektika.v20i3.104>.

Peraturan Daerah Kota Bandar Lampung Nomor 4 Tahun 2023 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

Permadi, I. B., & Rokhman, A. (2023). Implementasi Identitas Kependudukan Digital Dalam Upaya Pengamanan Data pribadi. *JOPPAS: Journal of*

Public Policy and Administration Silampari, 4(2), 105-115.
DOI: <https://doi.org/10.31539/joppas.v4i2.6199>.

Permendagri No. 72 Tahun 2022 Tentang Standar Dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, Dan Blangko Kartu Tanda Penduduk Elektronik Serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital.

Peraturan Walikota Bandar Lampung Nomor 51 Tahun 2021 Tentang Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung.

Indrawan, P. (2017). *Metodologi Penelitian*. Bandung: PT Refika Aditama.

Rahayu, R. F., & Ibrahim, I. (2023). Inovasi pelayanan publik berbasis e-government di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Bangka. *Jurnal Studi Inovasi*, 3(1). DOI: 10.52000/jsi.v3i1.128.

Rahmadana, M. F., & dkk. (2020). *Pelayanan Publik*. Medan: Yayasan Kita Menulis.

Ramadhan, R. J. (2022). *Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan*. (Skripsi Sarjana, Universitas Hasanuddin).

Ramadhania, A., & Sutisna, J. (2023). Penerapan E-Government Pemerintah Provinsi DKI Jakarta Melalui Aplikasi Jakarta Kini (Jaki) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Tahun 2022. *NeoRespublica: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(1), 29-48. DOI: <https://doi.org/10.52423/neores.v5i1.146>.

Saputra, M. R. (2023). *Analisis Penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang* (Doctoral dissertation, Universitas Andalas).

Saputri, C. F. (2023). *Implementasi Inovasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi Kasus Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Provinsi Dki Jakarta)*. (Skripsi Sarjana, Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang).

Setijaningrum, Erna, 2009. *Inovasi Pelayanan Publik*. Surabaya: PT. Medika Aksara Globatindo.

Shavira, A., Rudiana, R., & Lesmana, A. C. (2021). Implementasi Electronic Government Pada Penggunaan Aplikasi Qlue Sebagai Upaya Penerapan

Jakarta Smart City Di Dinas Komunikasi, Informatika, Dan Statistik Provinsi Dki Jakarta Tahun 2020. *Jurnal Administrasi Pemerintahan (Janitra)*, 1(2), 174-183. DOI: 10.24198/janitra.v1i2.38250.

Sudrajat, R. K. & Setyowati, E. (2015). "Efektivitas Penyelenggaraan E-government Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang." *Jurnal Administrasi Publik Mahasiswa Universitas Brawijaya*, 3(12), 2145-2151. ISSN: 2549-7456.

Sumarna, A. (2024). Penerapan Kebijakan E-Government dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik di UPTD Pelatihan Kerja Kabupaten Bandung. *EKOMA: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 3(2), 936-944. DOI: <https://doi.org/10.56799/ekoma.v3i2.2925>.

Surat Edaran Walikota Bandar Lampung Nomor B/2420/400.12/III.II/2023 terkait Pemberlakuan Identitas Kependudukan Digital (IKD) Untuk Layanan Publik.

Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Tamara, G., & Widiyarta, A. (2023). Penerapan E-Government dalam Pelayanan Perizinan Online melalui "SIMPONIE" di DPMPTSP Kabupaten Serang. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 5(1), 23-27. DOI: 10.24036/jmiap.v5i1.571.

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Wicaksono, S, R. (2023). *Konsep Dasar E-Government*. Malang: CV. Seribu Bintang.

Yulanda, A., & Frinaldi, A. (2023). Inovasi Program Identitas Kependudukan Digital dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Kependudukan di Indonesia. *Titian: Jurnal Ilmu Humaniora*, 7(2), 414-424. ISSN: 2615-3440.

Zulmiyetri & dkk. (2019). *Penulisan Karya Ilmiah*. Padang: Prenadamedia Group (Divisi Kencana).