

EVALUASI KEBERHASILAN IMPLEMENTASI PROGRAM IDENTITAS  
KEPENDUDUKAN DIGITAL (IKD) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KOTA TANGERANG SELATAN

Inas Cahyaning Pratiwi<sup>1</sup>, Amni Zarkasyi Rahman<sup>2</sup>

Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Diponegoro

Jalan Prof. Soedarto, S. H., Tembalang, Kota Semarang, Kotak Pos 1269 Telepon  
(024) 7465407, Faksimile (024) 7465405

Laman: [www.fisip.undip.ac.id](http://www.fisip.undip.ac.id) Email: [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

**ABSTRACT**

*Digital Population Identity (IKD) is electronic data that functions as a representation of population documents in the form of a digital application via a smartphone that displays the owner's personal identity information. This provision has been regulated in the Regulation of the Minister of Home Affairs Number 72 of 2022. However, the implementation of IKD at the Population and Civil Registration Service of South Tangerang City has not been fully optimal, because several problems and obstacles are still encountered in evaluating the success of its implementation. This study aims to analyze the Evaluation of the Success of the Implementation of the Digital Population Identity Program (IKD) at the Population and Civil Registration Service of South Tangerang City, as well as to identify the supporting and inhibiting factors that occur. This study uses a qualitative method using data collection techniques through observation, interviews, and documentation which are studied with the theory of policy implementation according to George Edward III, namely communication, resources, disposition and bureaucratic structure. The results of this study indicate that the evaluation of the success of the implementation of the Digital Population Identity (IKD) program at the Population and Civil Registration Service of South Tangerang City has been said to be running quite well, seen from the communication factor, resource factor, disposition factor, and bureaucratic structure factor, although there are two factors that have not run well, namely the information factor because there are still people who do not understand and are interested and feel the need to use the IKD application and the incentive factor in the IKD program because employees are still limited to training, there are no other forms of appreciation so that they are less able to motivate employees. There are two supporting factors and inhibiting factors for the Evaluation of the Success of the Implementation of the Digital Population Identity (IKD) Program at the Population and Civil Registration Service of South Tangerang City. These supporting factors include human resources and facilities. Meanwhile, two inhibiting factors are social environmental factors and economic environmental factors.*

**Keywords:** *Implementation Evaluation, Digital Population Identity (IKD), Digitalization*

**PENDAHULUAN**

Syaukani (2006) dalam Novan Mamoto (2018), mengatakan bahwa

implementasi adalah serangkaian aktivitas yang bertujuan untuk menyampaikan kebijakan kepada masyarakat agar

kebijakan tersebut dapat menghasilkan dampak sesuai yang direncanakan. Proses ini melibatkan beberapa tahapan, yaitu pertama, penyusunan peraturan turunan yang berfungsi sebagai penjabaran dari kebijakan yang telah ditetapkan. Kedua, penyediaan berbagai sumber daya untuk mendukung pelaksanaan implementasi, mencakup fasilitas, dana, serta penunjukan pihak yang bertanggung jawab menjalankan kebijakan tersebut. Ketiga, pelaksanaan kebijakan secara nyata dan langsung kepada masyarakat.

Pada era perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat, pemerintah Indonesia terus berupaya melakukan transformasi digital dalam berbagai sektor pelayanan publik, termasuk pada bidang administrasi kependudukan. Salah satu bentuk inovasi yang tengah dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Ditjen Dukcapil) adalah penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD). IKD merupakan representasi digital dari data kependudukan yang sebelumnya hanya tersedia dalam bentuk fisik melalui Kartu Tanda Penduduk elektronik (e-KTP). Perbedaan utama antara IKD dan KTP terletak pada media penyimpanan serta cara mengakses informasi identitas kependudukan.

KTP merupakan dokumen resmi berbentuk kartu fisik yang memuat data

pribadi seperti nama, Nomor Induk Kependudukan (NIK), alamat, dan foto, serta selama ini digunakan sebagai alat identifikasi utama dalam berbagai keperluan administratif, baik pada sektor pemerintahan maupun swasta. Meskipun masih efektif, penggunaan KTP memiliki beberapa keterbatasan, seperti risiko kerusakan atau kehilangan, serta ketergantungan pada keberadaan fisik dokumen tersebut dalam setiap transaksi. Selain itu, memerlukan media cetak khusus berupa blangko yang dilengkapi elemen keamanan seperti chip, hologram, dan tinta khusus.

Sementara, IKD hadir sebagai solusi digital yang lebih modern dan efisien dengan menyimpan informasi identitas penduduk secara elektronik dan dapat diakses melalui aplikasi yang terpasang pada *smartphone*. Dengan menggunakan IKD, masyarakat tidak perlu lagi membawa KTP fisik setiap saat karena data identitas sudah tersedia secara digital. IKD juga memungkinkan integrasi dengan berbagai layanan digital lainnya, seperti layanan perbankan, dan transportasi sehingga menciptakan ekosistem data kependudukan yang lebih terhubung, dinamis, dan adaptif terhadap kebutuhan zaman.

Merujuk pada pandangan di atas, dapat dijabarkan bahwa pelaksanaan suatu kebijakan memerlukan tahapan-tahapan tertentu, seperti penyusunan regulasi,

ketersediaan sumber daya, serta penyampaian kebijakan yang memiliki konsep dan program yang jelas. Salah satu kebijakan yang dimaksud adalah evaluasi keberhasilan implementasi program Identitas Kependudukan Digital (IKD), yang tertuang dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022. Regulasi tersebut mengatur tentang standar dan spesifikasi perangkat keras, perangkat lunak, serta blangko Kartu Tanda Penduduk Elektronik, termasuk penyelenggaraan IKD. Kemudian, Surat Edaran Direktur Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Nomor 4 Tahun 2022 tentang Percepatan Pembentukan Identitas Kependudukan Digital (Surat Edaran Direktur Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2022). Surat Edaran ini berisi instruksi kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di seluruh Indonesia untuk mempercepat pembentukan IKD. Lebih lanjut, Disdukcapil Kota Tangerang Selatan juga mengeluarkan Surat Edaran Wali Kota Tangerang Selatan Nomor 400.12.2.1/1543/DISDUKCAPIL/2023 tentang Pemberlakuan Identitas Kependudukan Digital (IKD) untuk Layanan Publik. Identitas Kependudukan Digital ini merupakan bentuk digital dari data kependudukan yang termuat dalam KTP elektronik dan dapat diakses melalui

aplikasi pada perangkat *smartphone*. Dalam Bab III Pasal 14 pada peraturan Permendagri tersebut dijelaskan bahwa tujuan dari pelaksanaan IKD adalah untuk menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, mendorong digitalisasi sistem kependudukan, meningkatkan pemanfaatan teknologi bagi masyarakat, serta mempercepat layanan publik dan swasta secara digital. Sehingga kehadiran IKD diharapkan dapat mempercepat proses layanan yang berkaitan dengan identitas masyarakat, baik dalam sektor publik maupun swasta secara digital. Masyarakat pun dapat mengakses data identitas kependudukannya langsung melalui ponsel, tanpa harus membawa KTP fisik (Nurdiana et al., 2024). Meskipun tujuan tersebut telah ditetapkan, implementasinya di Kota Tangerang Selatan masih dikatakan belum berjalan secara optimal.

Oleh karena itu, program ini selaras dengan regulasi yang berlaku dan dapat dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di seluruh wilayah kabupaten dan kota. Meski demikian, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan melaksanakan implementasi program Identitas Kependudukan Digital (IKD) khusus bagi masyarakat Kota Tangerang Selatan dengan jumlah penduduk yang tercatat berdasarkan data Disdukcapil setempat

sebagaimana ditampilkan pada tabel berikut.

**Tabel 1.1 Jumlah Penduduk Kota Tangerang Selatan Tahun 2022 – 2024**

Kota	Jumlah Penduduk Jiwa) Tahun 2022-2024		
	2022	2023	2024
Tangerang Selatan	1.394.015	1.414.619	1.463.607

*Sumber: Disdukcapil Tangerang Selatan, 2024*

Berdasarkan data pada tabel 1.1 di atas dapat dilihat bahwa jumlah penduduk (jiwa) yang ada di Kota Tangerang Selatan pada tahun 2022 yaitu sebanyak 1.394.015 jiwa. Selanjutnya pada tahun 2023-2024 mulai meningkat sebanyak 11.414.619 jiwa dan pada tahun 2024 sebanyak 1.463.607 jiwa. Sebagaimana yang sudah disebutkan di dalam tabel di atas penulis memfokuskan penelitian hanya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Tangerang Selatan merupakan salah satu pelaksana pelayanan administrasi kependudukan di wilayah Provinsi Banten tepatnya Kota Tangerang Selatan.

**Tabel 1.2 Daftar Jumlah Aktivasi IKD, Wajib KTP, Pada Tahun 2024**

Nama	Jumlah
Aktivasi IKD	45.839
Penduduk Wajib KTP	1.062.707

*Sumber: Disdukcapil Tangerang Selatan,*

2024

Berdasarkan tabel 1.2 di atas, tercatat bahwa daftar jumlah yang sudah melakukan aktivasi IKD hingga pertengahan akhir tahun 2024 yaitu sebanyak 45.839 jiwa, hal tersebut masih tergolong rendah karena masih banyak masyarakat yang belum melakukan aktivasi IKD tersebut. Sedangkan jumlah penduduk yang wajib memiliki KTP pada tahun 2024 yaitu sebanyak 1.062.707 jiwa, jumlah tersebut dapat menggambarkan bahwa sudah banyak masyarakat yang memiliki wajib KTP. Selain itu, pelayanan kependudukan IKD ini meliputi pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Pendaftaran penduduk meliputi pembuatan kartu keluarga (KK), kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP), surat pindah, dan kartu identitas anak (KIA), sedangkan pencatatan sipil meliputi pembuatan kutipan akta kelahiran, kutipan akta kematian, kutipan akta perceraian, pencatatan pengakuan anak dan pengesahan anak, pencatatan perubahan nama, dan pencatatan perubahan kewarganegaraan. Lebih lanjut, IKD ini dapat dikatakan berhasil karena memberikan kemudahan dalam pengelolaan data kependudukan masyarakat. Sebagai contoh, apabila Kartu Keluarga (KK) hilang, masyarakat tidak lagi diwajibkan untuk melampirkan surat kehilangan dari kepolisian, mengisi formulir, maupun mengajukan permohonan

melalui laman resmi. Perubahan data seperti golongan darah atau tingkat pendidikan dapat dilakukan langsung melalui aplikasi IKD tanpa persyaratan tambahan, pengguna cukup melakukan input data, dan dokumen hasil pembaruan akan dikirimkan melalui email. Selain itu, proses mutasi penduduk antarwilayah, baik keluar maupun masuk suatu kota, tidak lagi memerlukan pendaftaran melalui sistem daring. Keamanan IKD pun terjamin karena menggunakan verifikasi biometrik berupa sidik jari dan kode PIN sehingga meminimalkan potensi pemalsuan. Hal ini berbeda dengan KTP-el yang masih dapat hilang secara fisik dan berisiko disalahgunakan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab.

Urgensi dari evaluasi keberhasilan implementasi IKD terletak pada kesenjangan antara kebijakan pusat dan pelaksanaannya di daerah, khususnya implementasi IKD di Kota Tangerang Selatan karena IKD adalah program nasional kementerian dalam negeri sebagai bagian dari *e-government*, IKD sebagai identitas digital juga menjadi kunci utama akses layanan publik dan privat secara efisien, aman, dan terintegrasi. Namun, pada kenyataannya tingkat partisipasi masyarakat terhadap penerapan program IKD ini masih rendah, yang dimana hanya sekitar 4,58% masyarakat Kota Tangerang Selatan yang telah memiliki KTP

melakukan aktivasi IKD. Sedangkan standar harapan yang diharapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan kepada masyarakat Tangerang Selatan yang menerapkan IKD adalah sebanyak 30 persen atau sekitar 300 ribuan masyarakat. Maka dapat dilihat belum tercapainya target pelaksanaan ini menggambarkan bahwa efektivitas/evaluasi keberhasilan kegiatan masih belum tercapai maksimal dan hal ini menunjukkan bahwa ada permasalahan yang harus segera diatasi dalam evaluasi keberhasilan implementasi IKD di Disdukcapil Kota Tangerang Selatan.

## **RUMUSAN MASALAH**

1. Bagaimana Evaluasi Keberhasilan Implementasi Program Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam Evaluasi Keberhasilan Implementasi Program Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan?

## **TUJUAN PENELITIAN**

1. Untuk menganalisis evaluasi keberhasilan implementasi program Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Kota Tangerang Selatan.

2. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat evaluasi keberhasilan implementasi program Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif kualitatif berdasarkan observasi terhadap permasalahan yang ada dan sasaran yang ingin dicapai. Sehingga penelitian ini berusaha untuk menjelaskan dan menganalisis dalam bentuk narasi berdasarkan hasil pengumpulan, pengolahan, dan penyajian data yang dilakukan pada evaluasi keberhasilan implementasi program Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. Komunikasi**

#### **1. Transmisi**

Berdasarkan teori George C. Edward III, transmisi komunikasi dalam implementasi kebijakan menekankan pentingnya penyampaian informasi yang jelas, konsisten, dan menjangkau semua pihak terkait. Disdukcapil Kota Tangerang Selatan telah menerapkan prinsip ini secara efektif dalam pelaksanaan program IKD. Komunikasi dilakukan secara berlapis dari

Tangerang Selatan.

Penentuan subjek penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik *purposive sampling* menurut Sugiyono (2022:133) merupakan teknik penentuan sampel subjek penelitian dengan pertimbangan tertentu berdasarkan kepentingan informan, dalam hal ini memiliki kepentingan terkait dengan evaluasi keberhasilan implementasi program Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan. Pada penelitian mengenai evaluasi keberhasilan implementasi program Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan, terdapat tujuh informan yang berfungsi sebagai sumber data penelitian.

tingkat pusat ke daerah, hingga ke kelurahan, dengan melibatkan berbagai saluran komunikasi formal maupun informal.

Strategi komunikasi mencakup sosialisasi langsung, pelayanan jemput bola, dan partisipasi dalam kegiatan publik seperti bazar, yang memungkinkan penyebaran informasi kepada masyarakat luas, termasuk mereka yang belum menyadari pentingnya digitalisasi layanan. Petugas di semua lini turut berperan aktif

dalam mengedukasi dan menawarkan aktivasi IKD. Pendekatan ini terbukti memperkuat pemahaman masyarakat dan meminimalkan miskomunikasi karena dilakukan dalam konteks kegiatan sehari-hari masyarakat.

Secara keseluruhan, proses komunikasi dalam implementasi IKD di Kota Tangerang Selatan telah sejalan dengan teori Edward III, karena melibatkan pendekatan komunikatif yang menyeluruh, strategis, dan kontekstual.

## **2. Kejelasan**

Kejelasan komunikasi merupakan kunci keberhasilan implementasi kebijakan publik. Menurut George C. Edward III (dalam Agustino, 2014), pelaksana kebijakan tidak hanya harus menerima, tetapi juga memahami secara jelas instruksi kebijakan agar tujuan dapat tercapai tanpa distorsi.

Dalam hal evaluasi keberhasilan implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Tangerang Selatan, Disdukcapil telah menerapkan sistem komunikasi yang jelas dan menyeluruh. Komunikasi kebijakan dilakukan secara berjenjang dari pusat hingga ke masyarakat, melalui berbagai titik layanan seperti kantor kecamatan, kelurahan, pusat perbelanjaan, universitas, hingga video call. Hal ini menunjukkan bahwa informasi tidak hanya disampaikan ke pelaksana, tetapi juga langsung ke masyarakat sebagai

sasaran kebijakan.

Disdukcapil juga memanfaatkan berbagai media komunikasi, baik daring maupun luring, termasuk media sosial dan website resmi, untuk menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Pendekatan ini menjamin bahwa kebijakan disampaikan secara adaptif dan mudah dipahami, khususnya oleh generasi yang melek digital.

Secara keseluruhan, pelaksanaan komunikasi dalam program IKD di Kota Tangerang Selatan telah memenuhi prinsip kejelasan komunikasi menurut Edward III, dengan struktur penyampaian informasi yang sistematis, transparan, dan efektif bagi semua pihak yang terlibat.

## **3. Konsistensi**

Menurut George C. Edward III, konsistensi dalam komunikasi kebijakan sangat penting untuk efektivitas implementasi. Instruksi yang berubah-ubah berpotensi menimbulkan kebingungan di tingkat pelaksana dan menghambat keberhasilan kebijakan.

Dalam pelaksanaan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Tangerang Selatan, prinsip ini telah diterapkan dengan baik. Kebijakan dari pusat, yang tertuang dalam Permendagri No. 72 Tahun 2022, diturunkan secara konsisten ke dalam peraturan Wali Kota tanpa perubahan arah. Arahan dari pusat dijalankan secara seragam oleh Disdukcapil

di semua titik pelayanan, mulai dari kantor dinas, kecamatan, hingga gerai pelayanan publik.

Dengan demikian, Disdukcapil Kota Tangerang Selatan telah berhasil menjaga stabilitas dan keseragaman dalam menyampaikan kebijakan IKD yang berdampak positif terhadap kejelasan, efektivitas, dan keberlanjutan pelaksanaan program.

## **B. Sumber Daya**

### **1. Staf**

George C. Edward III menekankan bahwa sumber daya merupakan faktor kunci dalam keberhasilan implementasi kebijakan publik. Tanpa dukungan tenaga kerja yang cukup dan kompeten, kebijakan cenderung gagal, meskipun telah dirancang dengan baik.

Dalam implementasi IKD di Kota Tangerang Selatan, aspek sumber daya telah dikelola secara memadai. Dari sisi kuantitas, Disdukcapil menugaskan minimal dua pegawai di setiap wilayah layanan untuk memastikan pelaksanaan berjalan lancar, termasuk layanan jemput bola. Dari sisi kualitas, pegawai yang ditugaskan memiliki kompetensi di bidang teknologi informasi agar mampu mengelola sistem digital IKD secara efektif. Selain itu, terdapat koordinasi lintas lembaga antara Disdukcapil, Ditjen Dukcapil Kemendagri, serta perangkat kecamatan dan kelurahan. Kolaborasi ini memperkuat kapasitas

implementasi dan mendistribusikan tanggung jawab secara efisien.

Secara keseluruhan, pengelolaan sumber daya manusia di Disdukcapil Tangerang Selatan telah mencerminkan prinsip Edward III, yaitu bahwa keberhasilan implementasi kebijakan tidak hanya bergantung pada peraturan, tetapi juga pada ketersediaan dan kompetensi SDM pelaksana.

### **2. Informasi**

Dalam teori George C. Edward III, informasi yang jelas, tepat, dan mudah dipahami merupakan faktor krusial dalam keberhasilan implementasi kebijakan. Informasi yang tidak akurat atau tidak dipahami dengan baik oleh masyarakat dapat menghambat proses implementasi secara menyeluruh. Dalam pelaksanaan program IKD oleh Disdukcapil Kota Tangerang Selatan, telah dilakukan berbagai bentuk sosialisasi, baik melalui metode konvensional (spanduk, radio, jemput bola) maupun digital (media sosial, website, platform daring). Hal ini menunjukkan keseriusan dalam menyampaikan informasi kebijakan kepada publik. Namun, hasil wawancara menunjukkan bahwa pemahaman masyarakat masih rendah, meskipun mereka telah terpapar informasi. Hal ini menunjukkan adanya ketimpangan antara penyampaian informasi dan pemahaman yang diterima. Banyak masyarakat belum

memahami manfaat serta cara penggunaan aplikasi IKD, yang membuat tingkat partisipasi masih minim. Masalah utamanya bukan pada jumlah informasi, tetapi pada substansi dan strategi komunikasi yang kurang menyentuh kebutuhan dan konteks masyarakat. Edward III menekankan bahwa informasi harus disampaikan secara strategis, edukatif, dan relevan agar menciptakan dukungan dan pemahaman publik.

Dengan demikian, meskipun Disdukcapil telah aktif menyampaikan informasi, efektivitas komunikasi kebijakan IKD masih perlu ditingkatkan, baik dari segi isi pesan maupun pendekatannya, agar implementasi tidak hanya berjalan administratif, tetapi juga mendapat dukungan dari masyarakat sebagai target utama.

### **3. Wewenang**

Wewenang merupakan faktor penting dalam implementasi kebijakan, karena memberi pelaksana kekuatan formal untuk mengatur, mengarahkan, dan mengambil tindakan agar kebijakan dapat dijalankan secara efektif. Pada pelaksanaan program IKD di Disdukcapil Kota Tangerang Selatan, wewenang telah dijalankan secara optimal. Disdukcapil memiliki otoritas operasional yang jelas, ditunjukkan melalui sistem pengawasan harian, pelaporan terstruktur, dan kemampuan untuk melakukan tindakan

korektif bila diperlukan. Struktur pelaporan vertikal dari kecamatan ke dinas memperkuat koordinasi dan konsistensi antar level pelaksana. Wewenang ini juga digunakan untuk mengendalikan sumber daya dan menyesuaikan strategi pelaksanaan berdasarkan hasil evaluasi. Hal ini sejalan dengan pandangan Edward III bahwa pelaksana harus memiliki kekuasaan yang cukup agar dapat bertindak responsif terhadap dinamika di lapangan.

Dengan demikian, Disdukcapil Tangerang Selatan telah menjalankan otoritasnya secara efektif, tidak hanya sebagai pelaksana pasif, tetapi sebagai aktor aktif yang mengarahkan implementasi kebijakan IKD agar berjalan terukur dan sesuai tujuan awal.

### **4. Fasilitas**

Keberhasilan evaluasi implementasi kebijakan sangat dipengaruhi oleh tersedianya fasilitas fisik dan dukungan anggaran. Tanpa dukungan ini, pelaksanaan kebijakan berisiko mengalami hambatan serius. Dalam pelaksanaan program IKD di Disdukcapil Kota Tangerang Selatan, fasilitas internal seperti laptop, komputer, jaringan internet, dan SDM kompeten sudah tersedia dan mendukung pelaksanaan kebijakan. Hal ini menunjukkan kesadaran institusi terhadap pentingnya infrastruktur teknis dalam kebijakan berbasis digital. Namun, tantangan muncul dari sisi masyarakat

sebagai pengguna akhir, terutama karena tidak semua perangkat handphone kompatibel dengan aplikasi IKD. Ketimpangan ini menunjukkan bahwa sumber daya masyarakat juga perlu diperhatikan agar tidak menghambat efektivitas kebijakan. Dari sisi anggaran, tidak ada dana khusus untuk program IKD; pendanaannya masih menyatu dalam anggaran pelayanan umum Disdukcapil (APBD). Meski ada dana perjalanan dinas untuk sosialisasi, terbatasnya alokasi khusus menandakan dukungan fiskal yang belum maksimal.

Oleh karena itu, meskipun fasilitas internal dinas sudah baik, keterbatasan fasilitas masyarakat dan minimnya dukungan anggaran khusus menjadi tantangan utama. Implementasi IKD membutuhkan perhatian terhadap kesenjangan sumber daya ini agar kebijakan dapat dijalankan secara inklusif dan efektif.

### **C. Disposisi**

#### **1. Efek Disposisi**

Disposisi atau sikap pelaksana kebijakan merupakan faktor penting dalam menentukan keberhasilan evaluasi implementasi. Disposisi mencakup komitmen, pemahaman, dan motivasi para pelaksana dalam menjalankan kebijakan. Pada implementasi program IKD di Disdukcapil Tangerang Selatan, disposisi pelaksana menunjukkan sikap positif dan

proaktif. Para pegawai secara aktif menawarkan IKD sebagai alternatif KTP fisik, serta menyampaikan informasi kepada masyarakat dengan pendekatan yang komunikatif. Ini mencerminkan pemahaman yang kuat terhadap tujuan kebijakan serta kepedulian terhadap penerimaan publik. Adanya target nasional aktivasi IKD juga mendorong motivasi dan tanggung jawab pelaksana, yang tidak hanya menjalankan perintah administratif, tetapi juga bertindak sebagai agen perubahan dalam transformasi digital pelayanan kependudukan. Kesimpulannya, disposisi pelaksana program IKD sudah berjalan sangat baik. Sikap antusias, rasa tanggung jawab, dan orientasi pelayanan menjadi kekuatan utama dalam mendukung efektivitas implementasi kebijakan ini. Hal ini menunjukkan bahwa selain infrastruktur dan regulasi, keberhasilan implementasi sangat ditentukan oleh kesiapan mental dan dedikasi pelaksananya.

#### **2. Insentif**

Insentif tidak hanya mencakup aspek finansial, tetapi juga motivasi dan dukungan yang mampu mendorong kinerja pelaksana kebijakan, terutama dalam menghadapi kebijakan baru atau berbasis inovasi seperti IKD. Di Disdukcapil Tangerang Selatan, hasil wawancara menunjukkan bahwa tidak ada insentif khusus yang diberikan kepada pelaksana program IKD. Pegawai hanya menerima

gaji dan tunjangan standar sebagai ASN. Ini menunjukkan bahwa motivasi pegawai lebih bersifat struktural, bukan karena adanya sistem insentif tambahan. Namun, pelatihan dan bimbingan teknis (bimtek) tetap diberikan sebagai bentuk dukungan non-finansial, yang menurut Edward III merupakan bagian dari sumber daya informasi untuk meningkatkan pemahaman teknis dan kesiapan pelaksana. Meskipun pelatihan bermanfaat, tidak adanya insentif langsung dapat menjadi kelemahan dalam jangka panjang, terutama mengingat tuntutan digitalisasi dan target nasional dari program IKD. Edward III menekankan bahwa dukungan kepada pelaksana harus seimbang dengan kompleksitas kebijakan. Kesimpulannya, faktor insentif dalam implementasi IKD di Tangerang Selatan belum optimal. Meskipun pelatihan sudah tersedia, kurangnya insentif khusus dapat menghambat semangat dan keberlanjutan pelaksanaan kebijakan. Oleh karena itu, strategi insentif, baik finansial maupun non-finansial perlu dipertimbangkan untuk meningkatkan efektivitas implementasi secara menyeluruh.

## D. Struktur Birokrasi

### 1. *Standar Operating Procedure* (SOP)

Implementasi program IKD di Disdukcapil Tangerang Selatan telah dilandasi oleh SOP yang disusun secara formal dan tertuang dalam Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil. Hal ini menunjukkan adanya komitmen struktural dan administratif dalam memastikan kebijakan berjalan dalam kerangka kerja yang tertib dan terstandar. Penetapan SOP dalam bentuk surat keputusan juga mempertegas legalitas dan otoritas prosedur yang dijalankan oleh para pelaksana di tingkat dinas, kecamatan, hingga kelurahan. Adapun SOP dalam program IKD disajikan dalam gambar sebagai berikut:

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	a. Memiliki gawai pintar; dan b. Telah memiliki KTP-el fisik atau belum pernah memiliki KTP-el fisik tetapi sudah melakukan perekaman dan sudah wajib KTP.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Penduduk yang telah melakukan perekaman KTP-el dan teridentifikasi (tunggol mengunggah aplikasi Identitas Kependudukan Digital melalui gawai pintar); b. Penduduk melakukan registrasi pada laman aplikasi Identitas Kependudukan Digital dengan: 1) mengisi NIK, alamat surat elektronik, nomor telepon gawai pintar; dan 2) melakukan swafoto bergerak wajah atau menggunakan biometrik iris atau sidik jari untuk deteksi kesesuaian/keaktifan. c. Nomor telepon gawai pintar sebagaimana dimaksud dalam huruf b angka 1 dapat diurus oleh kepala keluarga dalam 1 (satu) kartu keluarga; d. Dirjen melakukan verifikasi dan validasi atas registrasi Penduduk sebagaimana dimaksud dalam huruf b; e. Verifikasi dan validasi sebagaimana dimaksud dalam huruf d berupa persetujuan atau penolakan penerbitan Identitas Kependudukan Digital; f. Dalam hal disetujui, Dirjen menyampaikan <i>Personal Identification Number</i> kepada Penduduk melalui surat elektronik atau media lainnya untuk melakukan aktivasi; g. Dalam hal ditolak, Dirjen menyampaikan informasi kepada Penduduk melalui surat elektronik atau media lainnya; dan h. Dirjen mengaktifkan aplikasi Identitas Kependudukan Digital pada gawai pintar Penduduk dan menerbitkan QR Code yang dibaca menggunakan aplikasi pembaca/ pemindai dari Kementerian.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 10 menit
4.	Biaya/Tarif	Gratis (Tidak Dipungut Biaya)
5.	Produk Layanan	Identitas Kependudukan Digital
6.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	1. Pengaduan langsung/Offline - Datang langsung ke Layanan dengan mengambil nomor antrian, layanan pengaduan/informasi di Loker 9. 2. Pengaduan Tidak Langsung/Online, melalui : - Media Center : 0811 1204 333 - SMS ke 1708 (LAPOR) - <a href="https://mimahubirani.tangerangseltan.go.id/index.n">https://mimahubirani.tangerangseltan.go.id/index.n</a>

*Sumber: Disdukcapil Tangsel, 2025*

Sehingga SOP dalam implementasi program IKD di Disdukcapil Tangerang Selatan sudah diatur dengan baik dan terstruktur, yang memungkinkan kebijakan ini dilaksanakan secara efektif dan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan. Adanya SOP yang jelas membantu memastikan bahwa pelaksanaan program IKD berjalan lancar, terkoordinasi, dan efisien, serta memudahkan pelaksana kebijakan dalam menjalankan tugas mereka.

### 2. Fragmentasi

Komunikasi yang tidak efektif dapat menyebabkan fragmentasi, yakni kesenjangan pemahaman dan koordinasi antara pembuat dan pelaksana kebijakan. Fragmentasi ini berpotensi menghambat pencapaian tujuan kebijakan jika tidak ada penyampaian informasi dan pembagian tanggung jawab yang jelas. Namun, berdasarkan hasil wawancara, pelaksanaan program IKD di Tangerang Selatan menunjukkan upaya yang berhasil dalam mencegah fragmentasi. Komunikasi dan koordinasi antara Dirjen Dukcapil Kemendagri sebagai pembuat kebijakan dan Disdukcapil daerah sebagai pelaksana berlangsung efektif. Penggunaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) sebagai platform nasional yang terintegrasi menjadi bukti bahwa instrumen teknis dan komunikasi sudah sistematis. Selain itu, koordinasi internal juga berjalan baik. Tugas dan tanggung jawab pegawai dibagi secara struktural, dengan penugasan langsung oleh pimpinan dan rotasi petugas ke wilayah pelayanan. Hal ini mencerminkan struktur birokrasi yang efektif dan konsisten, sesuai dengan prinsip Edward III. Tidak ditemukan adanya perbedaan persepsi atau ketidaksesuaian antara pusat dan daerah. Justru terdapat sinergi vertikal yang kuat, yang mendukung implementasi kebijakan secara seragam di seluruh wilayah.

Potensi fragmentasi dalam program

IKD di Tangerang Selatan berhasil diminimalisasi melalui komunikasi yang jelas, koordinasi vertikal yang harmonis, penggunaan teknologi sistemik (SIAK), serta pembagian tugas yang terstruktur. Hal ini menunjukkan bahwa evaluasi keberhasilan implementasi kebijakan telah berlangsung efektif dan konsisten dengan prinsip Edward III, di mana keberhasilan komunikasi dan struktur kerja yang terorganisir mencegah terjadinya fragmentasi.

## **E. Faktor Pendukung**

### **1. Sumber Daya Manusia**

Faktor SDM menjadi kunci dalam keberhasilan pelaksanaan program IKD. Pegawai Disdukcapil Kota Tangerang Selatan dinilai memiliki kompetensi dan komitmen yang baik, terbukti dari kemampuan mereka dalam menyampaikan informasi serta memberikan layanan aktivasi IKD secara aktif dan berkelanjutan melalui berbagai media sosialisasi. Namun, tantangan utama justru datang dari masyarakat, yang masih banyak belum memahami manfaat dan prosedur aktivasi IKD. Meskipun informasi telah diberikan secara jelas, masyarakat belum sepenuhnya menyadari urgensi penggunaan IKD, dan proses aktivasi yang mengandalkan inisiatif mandiri menjadi hambatan tersendiri. Hal ini diperparah oleh kendala teknis, seperti jaringan internet yang tidak stabil serta keterbatasan perangkat *smartphone* yang

tidak kompatibel.

Sehingga, SDM di internal Disdukcapil Tangerang Selatan telah menunjukkan performa yang baik dalam mendukung implementasi IKD. Namun, tantangan eksternal dari sisi masyarakat dan teknologi masih menjadi hambatan utama yang perlu diatasi agar implementasi dapat berjalan lebih optimal.

## **2. Sarana Prasarana**

Sarana dan prasarana seperti komputer, laptop, smartphone, dan jaringan internet yang stabil merupakan elemen penting dalam mendukung keberhasilan aktivasi IKD. Ketersediaan perangkat ini berperan besar dalam memperlancar proses implementasi, baik bagi petugas pelayanan maupun masyarakat sebagai pengguna akhir. Hasil wawancara menunjukkan bahwa Disdukcapil telah menyediakan sarana prasarana secara merata di berbagai kecamatan dan kelurahan. Bahkan, untuk mengatasi kendala teknis seperti keterbatasan kuota internet masyarakat, disediakan akses internet publik, seperti Wi-Fi sementara di lokasi sosialisasi dan aktivasi.

Faktor sarana prasarana dalam pelaksanaan program IKD di Kota Tangerang Selatan sudah berjalan dengan baik, ditandai oleh ketersediaan perangkat dan jaringan internet yang memadai. Hal ini menunjukkan komitmen Disdukcapil dalam memastikan kelancaran

implementasi program, serta mendukung aksesibilitas layanan IKD bagi seluruh lapisan masyarakat.

## **F. Faktor Penghambat**

### **1. Lingkungan Sosial**

Lingkungan sosial berpengaruh besar terhadap keberhasilan program IKD, terutama terkait dengan kebiasaan teknologi, literasi digital, dan keterbukaan masyarakat terhadap inovasi digital. Hasil wawancara menunjukkan bahwa meskipun sosialisasi sudah dilakukan secara masif, kesadaran dan kebutuhan masyarakat terhadap IKD masih rendah, terutama di kalangan lansia atau masyarakat dengan literasi digital terbatas. Masyarakat usia produktif cenderung lebih mudah menerima dan menggunakan IKD untuk kebutuhan administratif, namun masyarakat lainnya memerlukan pendekatan offline, seperti jemput bola dan edukasi langsung, mengingat kondisi sosial yang majemuk di Tangerang Selatan.

Kesimpulannya, faktor lingkungan sosial belum mendukung secara optimal keberhasilan implementasi IKD. Rendahnya kesadaran, kebutuhan yang belum dirasakan, serta kesenjangan literasi digital menjadi tantangan utama. Oleh karena itu, dibutuhkan strategi sosialisasi yang lebih adaptif dan inklusif, sesuai karakteristik masing-masing kelompok masyarakat.

### **2. Lingkungan Ekonomi**

Faktor ekonomi masyarakat sangat memengaruhi keberhasilan aktivasi IKD. Masyarakat dengan kondisi ekonomi baik umumnya memiliki smartphone dan akses internet yang memadai, sehingga lebih mudah mengikuti program. Namun, masyarakat menengah ke bawah menghadapi berbagai kendala seperti perangkat dengan spesifikasi rendah, memori penuh, hingga keterbatasan kuota internet, yang membuat mereka enggan atau belum mampu mengakses aplikasi

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil temuan dan analisis yang telah diuraikan, peneliti menyimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Implementasi Program Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan sudah berjalan dengan baik dilihat dari faktor komunikasi yang sudah dilakukan dengan baik oleh Disdukcapil Kota Tangerang Selatan karena dijalankan dari tingkatan atas sampai bawah dan informasi tersebut disampaikan kepada masyarakat. Faktor sumberdaya pegawai yang kompeten dalam bidangnya dan fasilitas yang memadai dengan adanya laptop atau komputer, dan jaringan internet yang tersedia. Faktor disposisi, adanya sikap positif

IKD. Akibatnya, terjadi kesenjangan adopsi digital, karena masyarakat dengan keterbatasan ekonomi tidak merasa memiliki urgensi atau kemampuan untuk beralih ke layanan digital, apalagi KTP fisik masih dapat digunakan. Sehingga, lingkungan ekonomi menjadi faktor penghambat evaluasi keberhasilan implementasi IKD karena berdampak langsung pada akses perangkat dan koneksi internet. Untuk mendorong pemerataan digitalisasi, perlu kebijakan yang inklusif.

dan komitmen dari pimpinan serta pegawai dalam melaksanakan program IKD. Sementara itu, dari faktor struktur birokrasi, kejelasan struktur organisasi dan efisiensi prosedur turut menjamin pembagian tugas dan tanggung jawab yang terorganisir dengan baik.

Namun, terdapat dua faktor yang belum berjalan dengan baik, yaitu faktor informasi yang sudah dilakukan secara masif melalui berbagai metode sosialisasi oleh Disdukcapil Kota Tangerang Selatan, namun masih dijumpai masyarakat yang belum memahami dan berminat serta merasa butuh untuk memakai aplikasi IKD, sedangkan pada faktor insentif pada program IKD ini masih terbatas hanya pada pelatihan dan peningkatan kompetensi, belum terdapat bentuk

penghargaan lainnya sehingga kurang mampu memotivasi pegawai.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Program Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan antara lain faktor internal yang mencakup sumber daya manusia dan fasilitas, serta faktor eksternal yang mencakup lingkungan sosial dan lingkungan ekonomi.

a. Faktor Internal

1) Sumber daya manusia menjadi faktor pendukung karena para pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan sudah berperan dengan baik dalam pelaksanaan program IKD karena telah mensosialisasikan program IKD kepada masyarakat.

2) Sarana prasarana menjadi faktor pendukung dalam program IKD karena sudah memadai dengan adanya komputer, laptop, dan akses jaringan internet yang stabil.

b. Faktor Eksternal

1) Lingkungan sosial menjadi faktor penghambat karena dipengaruhi oleh berbagai kondisi masyarakat yang majemuk sehingga belum mampu menjangkau semua masyarakat untuk dapat memahami program IKD.

2) Lingkungan ekonomi masyarakat menjadi faktor penghambat dalam

implementasi IKD karena berdampak langsung pada akses terhadap sarana pendukung teknologi dan tingkat literasi digital yang dibutuhkan.

## SARAN

Berikut saran yang dapat diajukan dari hasil penelitian ini:

1. Pada faktor informasi, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan perlu melakukan penguatan strategi komunikasi yang lebih adaptif dan responsif terhadap karakteristik masyarakat. Pendekatan komunikasi yang digunakan melibatkan dua arah atau partisipatif dan mengevaluasi secara menyeluruh terhadap dimensi kualitas informasi yang disampaikan. Selain itu, penyebaran informasi juga dapat dilakukan dengan memanfaatkan media cetak seperti pamflet, brosur, dan banner/spanduk yang diletakkan di titik-titik strategis yang mudah diakses oleh masyarakat, serta mengoptimalkan platform digital melalui media sosial dan *website* resmi Disdukcapil Kota Tangerang Selatan.

2. Pada faktor insentif, Disdukcapil Kota Tangerang Selatan dapat merancang sistem insentif yang terukur dan relevan, seperti penghargaan atas pencapaian target aktivasi IKD, maupun jangka panjang seperti

pengembangan karier atau tunjangan kinerja tambahan. Selain itu, pendekatan yang dapat dipertimbangkan adalah diversifikasi bentuk insentif, tidak hanya terbatas pada finansial, tetapi juga mencakup penghargaan berbasis kinerja, peningkatan jenjang karier/promosi jabatan, atau pengakuan formal atas kontribusi pegawai melalui sistem *reward*. Dengan demikian, diharapkan mampu menciptakan budaya kerja yang inovatif, responsif, dan profesional sesuai tuntutan digitalisasi pelayanan publik.

3. Untuk mengatasi hambatan pada faktor lingkungan sosial dan lingkungan ekonomi, Disdukcapil Kota Tangerang Selatan dapat mengembangkan forum diskusi secara daring maupun luring, mengadakan pelatihan kecil di tingkat RT/RW, atau menyediakan ruang tanya jawab langsung melalui kanal digital seperti siaran langsung di Instagram atau sesi interaktif di *website* resmi. Dengan menciptakan ruang dialog, maka masyarakat akan merasa lebih dilibatkan dan terdorong/termotivasi untuk memahami serta menggunakan IKD. Selain itu, konten informasi perlu disesuaikan dengan tingkat literasi digital masyarakat. Contohnya, kelompok usia lanjut tua atau

masyarakat dengan latar belakang pendidikan menengah ke bawah yang kemungkinan membutuhkan pendekatan visual atau langsung, sedangkan generasi muda dapat lebih mudah dijangkau melalui media digital yang interaktif. Selain itu, pemerintah juga dapat terus melakukan koordinasi dengan berbagai instansi maupun lembaga di lingkup Kota Tangerang Selatan agar dapat memaksimalkan penggunaan Identitas Kependudukan Digital (IKD).

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Agustino, L. (2020). *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Basuki, J. (2018). *Administrasi Publik: Telaah Teoretis dan Empiris*. Depok: PT RajaGrafindo Persada.
- Nur, A. C., & Guntur, M. (2019). *Analisis Kebijakan Publik*. Makassar: Publisher UNM.
- Pasolong, H. (2014). *Teori Administrasi Publik* (Cetakan 6). Alfabeta.
- Sahir, S. H. (2021). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: KBM Indonesia.
- Sazali, H. (2020). *Penelitian Kualitatif*. Medan: Wal Ashri.
- Subarsono, AG. (2022). *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Widodo, J. (2010). *Analisis Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasi Analisis Proses Kebijakan Publik*. Malang Bayu media Publishing.

### Jurnal

- Abrianto, D. D., & Fathurahman, H. (2024). Analysis of the Policy on

- Implementing Digital Population Identity in the Compulsory E-KTP Community in Surakarta City. *Jurnal Public Policy*, 10(1), 51-59.
- Amani, W., Mauludy, A. H., Musa, A. M., Damayanti, E., Amalya, S. R., Karani, S. N., & Syamsi, W. N. (2013). *Pengertian Ilmu Administrasi Publik*. 1– 22.
- Bella, V. S., dan Widodo, D. (2024). Implementasi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Dalam Menunjang Pelayanan Publik Masyarakat Di Kecamatan Tambaksari. *Saraq Opat: Jurnal Administrasi Publik*, 6(1), 14-31.
- Damayanti, R., Fauzi, Z., & Ridhani, A. R. (2020). Model Bimbingan Kelompok Teknik Draw a Bridge dalam Meningkatkan Motivasi Belajar. *Jurnal Consulenza: Jurnal Bimbingan Konseling dan Psikologi*, 3(2), 72-78.
- Ekram, I., Tuanaya, W., dan Wance, M. 2022. Pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik kantor manunggal satu atap provinsi maluku. *Journal of Governance and Social Policy*, 3(1), 1-13.
- Fahlevi, R. 2021. Tinjauan Terhadap Tindak Pidana Memiliki Kartu Tanda Penduduk (Ktp) Ganda Berdasarkan Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan. *Journal of Law (Jurnal Ilmu Hukum)*, 6(2), 677-690.
- Febrianti, O. D., & Prabawati, I. (2023). Implementasi Kebijakan Sedulo (Sistem Elektronik Terpadu Desa Online) Di Kantor Desa Sekarputih, Kecamatan Bagor, Kabupaten Nganjuk. *Publika*, 1435-1446.
- Firdaus, A. D., & Wibawani, S. (2022). Innovation Of Digital Identity Application (Ikd) In Improving Public Services In Gunung Anyar Urban Village. *JPASDEV: Journal of Public Administration and Sociology of Development*, 4(2), 589-599.
- Gustiana, Z. N., & Pohan, S. (2024). Efektifitas Program Pelayanan Identitas Kependudukan Digital di Kelurahan Simpang Tiga Pekan Kabupaten Serdang Bedagai. *Jurnal Riset Multidisiplin dan Inovasi Teknologi*, 2(01), 251-257.
- Hunaifi, N., Hikmah, A. B., dan Nurhasan, A. 2019. Perancangan Sistem Informasi Pengarsipan Dan Permohonan Surat Online “Sipadu” Di Tingkat Kecamatan Berbasis Web. *JUST IT: Jurnal Sistem Informasi, Teknologi Informasi Dan Komputer*, 10(1), 40-51.
- Jayasinga, I. P. A., & Triono, A. (2023). Digitalization of Population Administration to Facilitate Public Services in the Era of Regional Autonomy. *International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding*, 10(5), 484-490.
- Mufidah, I. S. T. N. A. (2021). Pengaruh fasilitas dan pelayanan bank terhadap minat transaksi di bri syariah ke purwokerto pada mahasiswa institut agama islam negeri (iain) purwokerto tahun akademik 2017/2018. *Frontiers in Neuroscience*, 14(1), 1-13.
- Nurdiana, I., & Ayumi, K. (2024). Implementasi aplikasi identitas kependudukan digital (IKD) di Disdukcapil Kota Tanjungpinang. *Harmoni Sosial: Jurnal Pengabdian Dan Solidaritas Masyarakat*, 1(2), 50-58.
- Novan Mamoto, I. S. dan G. U. (2018). Implementasi Pembangunan Infrastruktur Desa Dalam Penggunaan Dana Desa Tahun 2018 (Studi) Desa Ongkaw Ii Kecamatan Sinonsayang Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurusan Ilmu*

- Pemerintahan*, 1(1), 1–11.
- Patu, F., & Pramudiana, I. D. (2023). Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan E-Ktp Bagi Disabilitas Di Kabupaten Manggarai Timur. *Irpia: Jurnal Ilmiah Riset dan Pengembangan*, 1-8.
- Pitry, W. J., dan Aprizal, A. 2023. Perancangan Sistem Informasi Permohonan Surat Online “Paten” Di Tingkat Kecamatan Kuantan Mudik Berbasis Web. *Jurnal Perencanaan, Sains Dan Teknologi (Jupersatek)*, 6(1), 88-92.
- Prasetyo, M. A., & Hertati, D. (2024). Implementasi Klampid New Generation (KND) Dalam Menunjang Optimalisasi Pelayanan Cetak Ulang E-Ktp Di Kelurahan Ampel Kota Surabaya. *NUSANTARA: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 11(2), 479-490.
- Prastiyono, V. I., Maesaroh, M., & Widowati, N. (2021). Analisis Kinerja Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Dalam Penanggulangan Bencana Tanah Longsor Di Kabupaten Wonosobo. *Journal of Public Policy and Management Review*, 10(2), 240-258.
- Purba, Y. O., dan Mauluddin, A. (2023). Kejahatan Siber dan Kebijakan Identitas Kependudukan Digital: Sebuah Studi Tentang Potensi Pencurian Data Online. *JCIC: Jurnal CIC Lembaga Riset dan Konsultan Sosial*, 5(2), 55-66.
- Rachman, A., dan Djumiarti, T. (2019). Kualitas Pelayanan Dalam Proses Pembuatan E-Ktp Di Tpdk Dispendukcapil Kecamatan Ngaliyan, Kota Semarang. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 8(4), 380-391.
- Rahayu, G., & Jumiaty, J. (2023). Implementation of the Dukcapil Go Digital Programs at the Payakumbuh City Government. *Jurnal Studi Ilmu Pemerintahan*, 4(2), 83-94.
- Rahmawati, L., Arlan, A. S., & Urahmah, N. (2024). Implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Jurnal Kebijakan Publik*, 1(1), 25-30.
- Rahmawati, Y. D., Maesaroh, M., & Widowati, N. (2023). Faktor-Faktor Ketidakterhasilan Implementasi Program Sidekem (Sistem Informasi Desa Dan Pembangunan Kawasan Perdesaan) Di Kabupaten Pematang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 12(3), 66-78.
- Riani, N. K. (2021). Strategi peningkatan pelayanan publik. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(11), 2443-2452.
- Ristiandy, R. (2021). Disintegrasi Data Kependudukan antar OPD Layanan Publik Kabupaten Belitung Timur di Tengah Arus Revolusi Industri 4.0. *GOVERNMENT: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 14(2), 87-96.
- Rusdiani, A. (2013). Implementasi Kebijakan Pengembangan Sumber Daya Dosen (Studi Dampak Kebijakan Pengembangan Sumber Daya Dosen PAI Terhadap Peningkatan Kinerja Dosen PAI Di Perguruan Tinggi Umum Se Bandar Lampung). *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Safitri, D. V. (2023). Partisipasi Masyarakat Terhadap Penggunaan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Untuk Mendorong Tertib Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Gunung Anyar Tambak. *The Indonesian Journal of Public Administration (IJPA)*, 9(2),

59-65.

Supriyanto, D. F., Prabowo, S., Widodo, A. S., dan Eldo, D. H. A. P. 2021. Analisis Kinerja Pelayanan Publik di Masa Pandemi (Studi Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Kabupaten Karawang). *Jurnal Ranah Publik Indonesia Kontemporer (Rapik)*, 1(1), 40-49.

Syahran, M. (2020). Membangun kepercayaan data dalam penelitian kualitatif. *Primary Education Journal (Pej)*, 4(2), 19-23.

Zafira, S. A. (2024). *Implementasi Pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya* (Doctoral dissertation, UPN Veteran Jawa Timur).

#### **Website Internet**

Hoirunisa, J. (2024). Baru 32.069 Masyarakat Tangsel yang Sudah Aktivasi IKD, Disdukcapil: Warga Minim Antusias. <https://tangselife.com/news/baru-32-069-masyarakat-tangsel-yang-sudah-aktivasi-ikd-disdukcapil-warga-minim-antusias>.

Pardede, S. (2024). Baru 45.839 Warga Punya Identitas Kependudukan Digital. <https://tangerangekspres.disway.id/read/29684/baru-45839-warga-punya-identitas-kependudukan-digital>.

Simanjorang, R. (2023). Tingkatkan Aktivasi Identitas Kependudukan Digital di Tangsel, Disdukcapil Lakukan Langkah Ini. <https://tangerang.tribunnews.com/2023/07/28/tingkatkan-aktivasi-identitas-kependudukan-digital-di-tangsel-disdukcapil-lakukan-langkah-ini>.

#### **Dokumen dan Peraturan Perundang-Undangan**

Peraturan Menteri Dalam Negeri

(Pemendagri) Nomor 73 Tahun 2022 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blangko Kartu Tanda Pendudukan Elektronik Serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital.

Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Tangerang Selatan Tahun 2021 – 2026.

Surat Edaran Direktur Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Nomor 4 Tahun 2022 tentang Percepatan Pembentukan Identitas Kependudukan Digital.

Surat Edaran Wali Kota Tangerang Selatan Nomor 400.12.2.1/1543/DISDUKCAPIL/2023 tentang Pemberlakuan Identitas Kependudukan Digital (IKD) untuk Layanan Publik.

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.