



IMPLEMENTASI KEBIJAKAN IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL (IKD) DI KABUPATEN LEMBATA PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR

Agnes A. Fransintia Tukan¹, Annisa Rahmadanita^{2*}

Universitas Terbuka¹, Institut Pemerintahan Dalam Negeri²

Email: agnes15tukan@gmail.com¹, annisa.rahmadanita@gmail.com²

Received: 14-09-2023 Accepted: 19-12-2023; Published Online: 19-12-2023

**Corresponding author*

ABSTRAK

Capaian target yang di amanatkan pada Permendagri nomor 72 tahun 2022 terkait dengan penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital adalah sebanyak 25% dalam jangka waktu 1 tahun dari jumlah penduduk yang ber-KTP-el sekitar 75.000 penduduk. Akan tetapi dalam satu tahun berjalan capaian yang diperoleh Disdukcapil Kabupaten Lembata baru memperoleh sekitar 5% atau sekitar 3000-an penduduk. Kajian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran terkait implementasi kebijakan Identitas Kependudukan Digital pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Lembata. Metode penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif, teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan Identitas Kependudukan Digital di Kabupaten Lembata dipengaruhi empat faktor yaitu: Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi dan Struktur Birokrasi. Merujuk pada empat faktor tersebut diketahui bahwa Pemerintah Kabupaten Lembata memiliki beberapa permasalahan dalam mengimplementasikan kebijakan Identitas Kependudukan Digital, yaitu tujuan dari kebijakan tersebut belum tercapai, terdapat proses komunikasi dan koordinasi yang belum efektif, dan sumber daya manusia yang belum terpenuhi. Hasil kajian menunjukkan bahwa Pemerintah Kabupaten Lembata cukup baik dalam mengimplementasikan kebijakan Identitas Kependudukan Digital, sehingga penulis merekomendasikan kepada Pemerintah Kabupaten Lembata untuk menyusun dan mengembangkan standar operasional prosedur yang jelas dan melakukan sosialisasi secara luas terutama secara digital kepada masyarakat Lembata. Selain itu, Pemerintah Kabupaten Lembata hendaknya mengorganisir atau mengikutsertakan staf/operator mengikuti petunjuk teknis terkait tugasnya dalam melaksanakan layanan Identitas Kependudukan Digital bagi masyarakat.

Kata kunci: Identitas Kependudukan Digital; Implementasi Kebijakan; Pelayanan Publik.

ABSTRACT

The achievement of the target mandated in Permendagri number 72 of 2022 related to the implementation of Digital population identity is as much as 25% within 1 year of the total population with an e-KTP of around 75,000 residents. However, in the current year, the achievements obtained by Disdukcapil Lembata Regency have only gained about 5% or about 3000 residents. This study aims to obtain an overview of the implementation of Digital

population identity policy at the Department of Population and Civil Registration in Lembata Regency. This research method is qualitative with descriptive approach, data collection techniques using interviews, observations and documentation. The results showed that the implementation of Digital population identity policy in Lembata Regency was influenced by four factors, namely: communication, resources, disposition and bureaucratic structure. Referring to these four factors, it is known that the Lembata Regency government has several problems in implementing the Digital population identity policy, namely the objectives of the policy have not been achieved, there is a communication and coordination process that has not been effective, and human resources that have not been met. The results show that the Lembata Regency government has good enough implemented the Digital population identity policy, so the authors recommend to the Lembata Regency government to compile and develop clear operational standards procedures and conduct extensive socialization, especially digitally to the people of Lembata. In addition, Lembata Regency government should organize or involve staff/operators to follow technical instructions related to their duties in implementing Digital population identity services for the community.

Keywords: Digital Population Identity; Policy Implementation; Public Services.

PENDAHULUAN

Berdasarkan kebijakan otonomi daerah, Pemerintah terus melakukan perubahan dan perbaikan sistem pelayanan publik dengan memedomani Permendagri Nomor 72 Tahun 2022 dengan maksud untuk memenuhi kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dengan penyelenggara dalam pelayanan publik. Tujuannya adalah untuk menciptakan batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab dan wewenang semua pihak dalam pelayanan publik, sehingga pelaksanaannya didasarkan pada kepentingan umum, kepastian hukum, keseimbangan hak dan kewajiban, partisipasi, dll.

Implementasi merupakan salah satu tahapan penting dari proses kebijakan publik. Seperti yang di kemukakan Dunn (2002), bahwa kebijakan publik itu terdiri dari

beberapa tahapan, yaitu: penetapan agenda, perumusan kebijakan, adopsi kebijakan, implementasi kebijakan, dan evaluasi kebijakan. Demikian pula menurut Kusumanegara (2010), bahwa urutan kegiatan dalam siklus kebijakan meliputi: penetapan agenda, tujuan dan pengembangan program justifikasi, implementasi program, evaluasi implementasi (kinerja dan dampak), dan termasuk keputusan tentang masalah masa depan kebijakan dan program. Kebijakan publik diselenggarakan oleh pemerintah daerah sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan terbaik bagi Masyarakat. Sebagaimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) di tiap daerah yang memiliki fungsi dalam pemberian layanan administrasi kependudukan untuk masyarakat.

Menurut Lubis (2022) tercatat beberapa permasalahan yang dihadapi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam mengimplementasikan kebijakan dokumen kependudukan diantaranya yaitu:

- 1) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tidak berinteraksi secara langsung dengan masyarakat umum atau dengan media online seperti media masa atau website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Sehingga banyak orang kesulitan mendapatkan informasi lengkap tentang administrasi kependudukan dari Internet. Kurangnya layanan internet adalah masalah lain yang membutuhkan perhatian segera.
- 2) Mekanisme dan prosedur pelayanan juga sering menjadi bahan pengaduan masyarakat karena SOP belum ada dan pelayanan tidak di lakukan sesuai prosedur pelayanan.
- 3) Staf yang belum memiliki keahlian dan keterampilan tersertifikasi dan Bimtek yang belum terselenggara. Aktifitas masyarakat begitu sangat dinamis sehingga masyarakat yang semula belum memiliki dokumen kependudukan harus mengurus dokumen kependudukan sebagai syarat yang harus dipenuhi. Pertama pentingnya dokumen kependudukan dancatatan sipil bagi masyarakat. Oleh

karena itu, petugas pelayanan bertanggung jawab dalam memberi pelayanan harus tanggap dan mampu melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya.

Proses pelaksanaan kebijakan pelayanan publik kependudukan dan pendaftaran penduduk Kabupaten Lembata mengikuti Permendagri Nomor 72 Tahun 2022. Sementara itu Identitas Kependudukan Digital adalah versi digital dari dokumen identitas yang dapat di baca secara online. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lembata merupakan pelaksana dari kebijakan ini. Dengan adanya Identitas Kependudukan Digital ini, akan memudahkan masyarakat untuk bertransaksi dengan layanan publik atau swasta hanya dengan menggunakan ponsel. Fungsi dari Identitas Kependudukan Digital ini adalah: sebagai dokumen identitas, otentikasi identitas, identitas otoritasi. Jumlah penduduk di kabupaten Lembata adalah sekitar 143.348 jiwa, dengan jumlah penduduk yang sudah melakukan perekaman KTP-el adalah sekitar 75.000 penduduk (sumber: Disdukcapil Lembata, 2023). Target pemerintah terkait dengan penerapan kebijakan Identitas Kependudukan Digital adalah 25%. Namun setahun setelah kebijakan tersebut diterapkan, berdasarkan data penelitian yang diperoleh di lapangan, Kabupaten

Lembata baru mencapai 5% atau sekitar 3000-an penduduk yang sudah melakukan penerapan IKD. Yang artinya bahwa Kabupaten Lembata tidak mencapai target

tersebut. Hal ini diperkuat oleh data yang diperoleh penulis di lapangan, bahwa:

Tabel 1. Delapan indikator Target Kinerja Daerah Tahun 2023

No	Indikator Kerja Daerah	Target Tahun 2023
1.	Perekaman KTP-el	99,4%
2.	Akte Kelahiran	99%
3.	Kartu Identitas Anak (KIA)	50%
4.	Buku Pokok Pemakaman (BPP)	50%
5.	PKS	15 OPD
6.	Akses Data	15 OPD
7.	Inovasi	Tiap semester 1, setahun 2
8.	Identitas Kependudukan Digital (IKD)	25%

Sumber: Olahan Peneliti, 2023

Implementasi kebijakan terkait pengelolaan kependudukan sudah cukup banyak di bahas pada penelitian-penelitian sebelumnya. Sejalan dengan penelitian Rauf (Rauf, 2016) yang menyatakan bahwa implementasi suatu kebijakan harus dilaksanakan secara sistematis mulai dari pengembangan kebijakan, sosialisasi pengembangannya. Sementara itu, Indarwati et al. (2021) menegaskan bahwa implementasi kebijakan harus di pantau secara berkala untuk mendukung keberhasilan kebijakan tersebut, terutama dalam implementasi kebijakan administrasi kependudukan. Adanya interpretasi pegawai terkait kebijakan kependudukan di butuhkan untuk mendukung keberhasilan kebijakan itu sendiri (Cristianingsih, 2018). Di sisi Jurnal Registratie 5 (2), Oktober 2023: 162-180

lain, komitmen yang kuat untuk menyelesaikan permasalahan administrasi kependudukan menjadi salah satu faktor pendukung dalam implementasi kebijakan tersebut (Sarbini et al., 2016).

Merujuk pada hasil penelitian terdahulu dan permasalahan yang dihadapi oleh Pemerintah Kabupaten Lembata, penulis dapat menyatakan bahwa penelitian ini belum pernah dilakukan sebelumnya. Selain itu, terdapat perbedaan perspektif fokus penelitian, di mana peneliti memfokuskan penelitiannya pada implementasi kebijakan identitas kependudukan digital, yang berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya. Oleh karena itu, tujuan penelitian ini adalah untuk mendapatkan gambaran umum terkait dengan implementasi kebijakan identitas kependudukan digital di Kabupaten Lembata.

TINJAUAN TEORITIS

Implementasi Kebijakan Publik

Edwards III (1980) berpendapat bahwa terdapat empat faktor penting yang mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan publik. Pertama, komunikasi berperan dalam membentuk pemahaman yang seragam di kalangan pelaku kebijakan. Kedua, faktor sumber daya yang bermakna bahwa kebijakan hanya dapat berhasil jika didukung oleh sumber daya yang memadai. Ketiga, disposisi memiliki peran penting dalam tingkat kepatuhan terhadap kebijakan yang ditetapkan. Keempat, struktur birokrasi, termasuk pembagian kerja dan tanggung jawab, juga berperan penting dalam mewujudkan tujuan suatu kebijakan tertentu.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi dan dokumentasi. Penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang menekankan kepada kondisi obyek yang alamiah, dan peneliti merupakan instrument kunci. Waktu penelitian dilakukan pada bulan Mei 2023. Adapun teknik pengumpulan data menggunakan teknik kombinasi (triangulasi) yang mencakup analisis induktif dan lebih menekankan makna daripada generalisasi (Sugiyono, 2015). Peneliti mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan ataupun kegagalan implementasi Identitas Kependudukan Digital seperti pendapat Edwards III (1980) yang terdiri atas empat faktor: 1) Faktor komunikasi yaitu penyebarannya, keterbukaan dan konsistensi; 2) Faktor Sumber daya yaitu SDM, infrastruktur dan keuangan; 3) Faktor Disposisi yaitu pengangkatan dan insentif birokrat; 4) Struktur Birokrasi yaitu standar operasional prosedur dan pelaksanaan fragmentasi. Analisis data dilakukan dengan melakukan reduksi data, menampilkan data, dan pengambilan kesimpulan (Miles & Huberman, 1992).

HASIL DAN PEMBAHASAN

1) Implementasi Kebijakan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Lembata Provinsi Nusa Tenggara Timur

Penulis mengkaji implementasi kebijakan identitas kependudukan digital di Kabupaten Lembata berdasarkan teori implementasi yang disampaikan oleh Edwards III (1980) yang menekankan pada 4 (empat) dimensi yaitu: komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Keempat dimensi ini akan dibahas dalam urutan berikut:

1. Komunikasi

Komunikasi adalah proses transfer informasi dari pengambil keputusan kepada pelaksana kebijakan. Komunikasi sangat menentukan tercapainya tujuan pelaksanaan pelayanan publik. Menurut teori Edwards III (1980) bahwa implementasi menuntut komunikasi tidak hanya kepada pelaksana kebijakan, tetapi juga kepada tujuan kebijakan sehingga dapat tercapai secara maksimal. Komunikasi dalam implementasi kebijakan mencakup unsur-unsur berikut:

a) Aspek Transformasi (*transimisi*)

Aspek transformasi ini dirancang untuk dapat melihat bagaimana informasi mengenai pemanfaatan IKD yang di berikan oleh Permendagri melalui Dinas Dukcapil Lembata apakah telah di terima atau belum oleh masyarakat yang ada di Kabupaten Lembata. Hasil wawancara dengan Kabid Pelayanan Jurnal Registratie 5 (2), Oktober 2023: 162-180

Pendaftaran Penduduk di ruang kerja di menyatakan bahwa: “Sejauh ini kami belum melakukan sosialisasi kepada masyarakat tentang pelaksanaan IKD ini. Tetapi akan segera kami buat jadwal sosialisasinya”. Sejalan dengan Pernyataan tersebut, komentar yang sama juga di sampaikan oleh Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil.

Dengan demikian dapat di simpulkan bahwa: untuk aspek transformasi ini belum terlaksana dengan baik. Disdukcapil belum sama sekali melakukan sosialisasi apapun kepada masyarakat terkait pemanfaatan IKD baik secara digital melalui media massa, website Dukcapil maupun tatap muka langsung dengan masyarakat, dan baru di lakukan dengan bersurat kepada Instansi-instansi. Dari sekian instansi di kabupaten Lembata, yang sudah melakukan pendataan IKD, yaitu: Sekwan, Kesbangpol, Dinas Pendapatan Daerah, Dinas Sosial P2KB.

b) Aspek Kejelasan (*clarity*)

Aspek kejelasan mensyaratkan informasi yang jelas dan mudah untuk di mengerti, selain itu untuk menghindari kesalahan interpretasi dari pelaksana kebijakan kelompok sasaran maupun pihak-pihak yang terlibat dalam implementasi kebijakan. Berdasarkan hasil wawancara terhadap beberapa masyarakat, yaitu: Informan 1 menyatakan bahwa: “saya sama sekali tidak tahu tentang pembuatan IKD. Karena saya datang untuk mengubah data

anak saya di kartu keluarga. Lalu ketika tadi bertemu dengan petugasnya, beliau langsung mengarahkan untuk pembuatan aplikasi IKD”. Informan 2 menyatakan bahwa: “saya datang untuk mengambil KTP karena mau berangkat kuliah, tetapi langsung diarahkan untuk mendaftar IKD di HP”. Informan 3 ASN kantor Kesbangpol menyatakan bahwa: “kami mengetahui tentang penerapan IKD melalui surat yang dikirim ke kantor”. Dengan demikian dapat diketahui, bahwa: terbukti masih kurangnya informasi yang jelas sehingga Sebagian besar masyarakat belum mengetahui tentang pengenalan IKD.

c) Aspek Konsistensi

Aspek konsistensi mensyaratkan bahwa informasi yang disampaikan harus konsisten agar tidak membingungkan pelaku kebijakan, khalayak maupun pemangku kepentingan. Dari hasil wawancara terhadap beberapa informan di peroleh informasi, yaitu Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk di ruang kerjanya mengatakan, bahwa:

“Hari pertama kami bersurat ke tiap instansi untuk dibuatkan jadwal pelayanan IKD,ASN yang datang lumayan banyak sampai kami juga cukup kewalahan.Tetapi makin lama, semakin kurang yang datang. Ya, mungkin karena informasi yang disampaikan belum konsisten dan harus disampaikan terus-menerus. Untuk masyarakat juga, yang mau ambil KTP atau yang mau urus dokumen apa saja, saya arahkan untuk langsung mengakses IKD kalau punya HP”.

Hal serupa juga disampaikan oleh Kabid Pengelolah Informasi Administrasi Kependudukan sekaligus Operator IKD di ruang kerja menyatakan bahwa:

“sosialisasi belum berjalan, jadi informasi mengenai IKD ini sebagian besar juga belum di ketahui tetapi mungkin ada masyarakat yang sudah tahu juga dari cerita mulut ke mulut orang yang sudah mendaftar”.

Kasubag Umum Dan Kepegawaian menyatakan bahwa: “Kami melaksanakan IKD sesuai arahan dari pusat, hanya saja untuk SOP yang mengatur pelaksanaan IKD belum ada, sehingga masih berjalan apa adanya”. Merujuk serangkaian informasi tersebut, maka dapat diketahui bahwa belum adanya peraturan daerah yang mengatur tentang IKD, dan belum ada SOP pelaksanaan IKD.

2. Sumber Daya

Sumber daya memainkan peran penting dalam implementasi kebijakan. Edwards III (1980) menyatakan bahwa: betapapun jelas dan konsistensinya ketentuan- ketentuan dan aturan- aturan serta seberapa akurat penyampaian ketentuan dan aturan tersebut, jika pelaksana kebijakan yang bertanggung jawab atas pelaksanaan kebijakan tersebut tidak memiliki kemampuan untuk melaksanakan kebijakan secara efektif maka penerapan kebijakan tersebut tidak akan efektif. Sumber daya di sini mengacu pada semua sumber daya yang mendukung

keberhasilan implementasi kebijakan. Sumber daya tersebut meliputi SDM, anggaran, sarana dan prasarana, informasi dan kewenangan.

a) Sumber Daya Manusia

Keberhasilan penerapan kebijakan ditentukan oleh kualitas dan kuantitas Sumber Daya Manusia serta pelaksana yang memadai untuk mencakup semua kelompok sasaran. Merujuk hasil wawancara terhadap beberapa informan di peroleh informasi sebagai berikut, Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan sekaligus sebagai operator pelayanan IKD mengatakan bahwa:

“untuk jumlah operator yang ada di Dinas ini sekitar 8 orang. Hanya saja kenapa lebih cenderung di arahkan ke saya atau Ibu Kristin karena kalau operator yang di depan juga ikut melayani IKD berarti pelayanan di loket akan terganggu dan membuat masyarakat ngomel karena pelayanannya jadi lama. Sedangkan untuk pelaksanaan IKD ini sama sekali belum

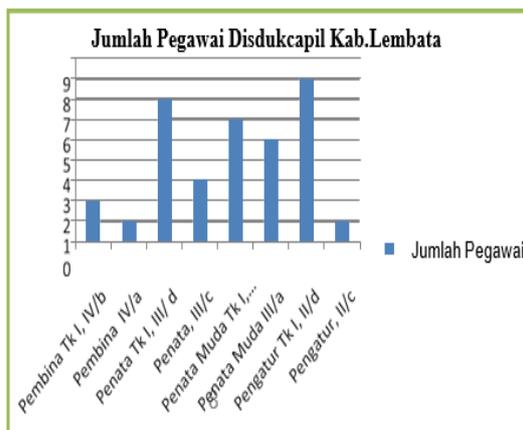
ada pelatihan untuk kami.”
 Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan menyatakan, bahwa: “terkait operator khusus pelayanan IKD memang sangat kurang. Karena untuk sekarang, saya bersama Ibu Kabid di ruangan sebelah saya yang memiliki operasi yang bisa tembus ke pusat”. Merujuk pada hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa dari segi sumber daya manusia dalam kebijakan IKD ini, belum memadai dikarenakan jumlah SDM tidak mencukupi dan belum memiliki standar kompetensi sertifikasi khusus dan pelatihan Bimtek bagi pengelola dan staf IKD. Untuk memperkuat hasil penelitian, penulis juga menyajikan beberapa data dalam bentuk tabel dan grafik sebagai berikut:

Tabel 2. Tabel Jumlah Pegawai Disdukcapil Kabupaten Lembata

No	Jabatan/ Golongan	Jumlah Pegawai
1	Pembina Tk I, IV/b	2 orang
2	Pembina IV/a	1 orang
3	Penata Tk I, III/ d	7 orang
4	Penata, III/c	3 orang
5	Penata Muda Tk I, III/b	6 orang
6	Penata Muda III/a	5 orang
7	Pengatur Tk I, II/d	8 orang
8	Pengatur, II/c	1 orang

Sumber: Kepegawaian Disdukcapil Lembata, 2023

Mengingat bahwa belum ada SOP penerapan Identitas Kependudukan Digital maka, berdasarkan tabel 1 pejabat yang berdasarkan golongan/ jabatan Penata Muda III/a terdapat 2 (dua) orang staf yang bertanggung jawab dalam penerapan 1). Mengolah data SIAK/ operator perekaman KTP El, 2) Pengolahan data identitas penduduk/ operator SIAK, sedangkan untuk golongan/jabatan II, terdapat 4 (empat) orang staf yang tanggung jawab atas kinerja, 1) Pengadministrasian kependudukan/ operator cetak KTP El, 2). Pengolahan data pindah datang/ operator SIAK, 3). Pengeola SIAK/Operator SIAK, 4). Pengadministrasian kependudukan.



Gambar 1. Grafik Jumlah Pegawai Pada Disdukcapil Kabupaten Lembata

Merujuk pada data penelitian diinformasikan bahwa operator yang khusus mengurus implementasi Identitas Kependudukan Digital, langsung di bawah kewenangan dan tanggung jawab dari Kepala Bidang Pelayanan dan Pendaftaran Penduduk dan juga Kepala Bidang

Pengelolaan Administrasi Kependudukan. Disdukcapil Lembata memiliki tenaga pelayanan dengan jumlah staf yang bertugas dalam pelayanan khusus Identitas Kependudukan digital hanya ada 2 (dua) yang di mana dari segi pelayanan sudah cukup optimal hanya saja kadang membuat petugas kewalahan apabila masyarakat yang datang dalam jumlah yang cukup banyak.

b) Aspek Fasilitas

Aspek fasilitas adalah sarana penunjang penting dalam melaksanakan IKD bagi pelayanan publik. Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa informan, di peroleh informasi bahwa:

“Untuk fasilitas ruang tunggu menurut saya bangku duduknya kurang. Jadi ketika banyak orang yang datang seperti ini maka yang lain akan mencari tempat duduk di bawa pohon yang ada di halaman kantor. Pelayanannya juga lumayan lama”.

Sementara informan lainnya menyampaikan bahwa:

“Kalau untuk ruang tunggu menurut saya kurang nyaman.karena kalau banyak orang seperti ini, maka ada yang duduk, ada yang berdiri berjam-jam. Sementara untuk pembuatan IKD rasa pelayanannya tidak terlalu memakan waktu. Karena kan aplikasi IKD ini di akses ke HP masing-masing kita”.

Sementara itu Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk di ruang kantor menyatakan bahwa:

“Yah, seperti yang di lihat saat ini. Beginilah keadaan kantor kita. Kami juga kewalahan kalau banyak masyarakat yang datang. Tetapi karena ini tugas kami, maka kami siap untuk

melayani”.

Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan menyatakan bahwa:

“untuk sarana pra sarana komputer di sini itu secara keseluruhan ada sekitar 15 unit tetapi hanya 2 unit saja yang di pakai untuk mengakses IKD yaitu komputer diruangan saya dan juga Ibu Kabid M.P”.

Dengan demikian dapat diinformasikan bahwa ruangan pelayanan kurang representatif, dan hanya terdapat 2 (dua) komputer pelayanan karena hanya 2 (dua) staf yang mampu mengoperasikan aplikasi IKD yang bisa terkoneksi dengan IKD pusat, serta jaringan internet yang kurang memadai yang mengakibatkan lambatnya pelayanan. Memperkuat hasil penelitian, peneliti menyajikan beberapa gambar sarana dan prasarana dari hasil dokumentasi peneliti sendiri di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Lembata.



Gambar 1. Fasilitas Disdukcapil Kabupaten Lembata

c) Aspek Pembiayaan

Aspek pembiayaan adalah kecukupan modal investasi atau anggaran atas sebuah kebijakan/program. Aspek pembiayaan sangat penting dalam penerapan implementasi IKD. Aspek pembiayaan juga harus dimanfaatkan untuk meningkatkan mutu pelayanan publik melalui pelatihan-pelatihan atau Bimtek agar staf/pegawai memiliki kompetensi untuk mengelola IKD. Pelatihan/bimtek sangat penting untuk di laksanakan agar dapat memenuhi kebutuhan peningkatan kinerja pegawai serta berpengaruh terhadap keterampilan Pegawai sebagai pelaksana kebijakan. Informan 1 (Ibu M.P) selaku Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan sekaligus operator kebijakan IKD menyatakan bahwa:

“untuk implementasi kebijakan IKD ini tidak ada dana sama sekali, karena aplikasi ini sudah terkoneksi langsung dari pusat. Dan untuk pelatihan/bimtek untuk IKD sampai dengan saat ini belum terselenggara”.

Kasubag Umum Kepegawaian menyatakan bahwa:

“untuk pelaksanaan Identitas Kependudukan Digital ini,tidak ada anggaran sama sekali yang disiapkan. karena fasilitas yang kami gunakan ini adalah fasilitas yang sudah ada di sini sebelum kebijakan ini di keluarkan dan soal pelatihan khusus untuk pelaksana kebijakan juga belum ada”.

Jadi dapat di informasikan bahwa, untuk aspek keuangan penerapannya pada Dinas Dukcapil Lembata tidak

membutuhkan prioritas anggaran karena layanan yang diberikan sudah dapat diakses melalui *Handphone* masyarakat masing-masing. Di sisi lain, anggaran sangat diperlukan untuk mendukung suatu kebijakan itu terlaksana dengan baik.

d) Aspek Informasi dan otoritas

Kejelasan pembagian tugas dan wewenang dalam pelaksanaan IKD sangat dibutuhkan sehingga staf atau pelaksana kebijakan bekerja sesuai dengan poksi masing-masing. Merujuk hasil wawancara terhadap Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk sekaligus operator IKD menyatakan bahwa: “Kami operator IKD di tunjuk berdasarkan SK Pusat”.

Hal senada juga disampaikan oleh Kepala Bagian Pengelolah Informasi Administrasi Kependudukan, yang menyatakan bahwa: “kami bekerja berdasarkan SK pusat sebagai operator IKD”. Peneliti melakukan wawancara selanjutnya kepada pegawai di bagian kepegawaian dan Kasubag Umum Kepegawaian/Tata Usaha dari ruang kerjanya menyampaikan bahwa: “khusus Operator IKD memang bekerja berdasarkan SK pusat, hanya saja untuk saat ini SKnya belum kami buat”. Dengan demikian, dapat diinformasikan bahwa terkait dengan aspek kewenangan khusus pengangkatan operator IKD berdasarkan SK pusat, akan tetapi dalam Pembuatan SK belum dilakukan.

3. Disposisi

Disposisi atau sikap implementor merupakan faktor penting dalam pendekatan implementasi atau kebijakan publik. Apabila implementor memiliki sikap yang baik maka kebijakan juga akan terlaksana dengan baik, tetapi apabila sikap tidak mendukung maka implementasi juga tidak akan terlaksana dengan baik.

a) Pengangkatan birokrat

Dalam pemilihan dan penunjukan pelaksana kebijakan haruslah orang yang bertanggung jawab yang mempunyai loyalitas yang tinggi terhadap kebijakan yang telah ditetapkan. Hasil wawancara terhadap informan penelitian menyatakan bahwa:

“dari pelayanan para petugas saya rasa mereka sangat ramah dan baik. Dan menurut saya, Ketika di arahkan untuk langsung mengakses IKD itu adalah hal yang baik”.

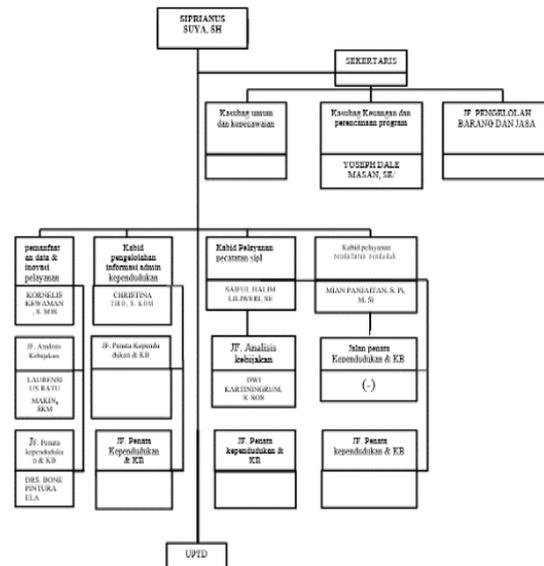
Informan lainnya menyampaikan bahwa: “untuk pelayanan petugas operator tadi, mereka sangat baik dan ramah ketika membantu saya mendaftarkan IKD di HP”. Hal yang sama juga yang penulis amati secara langsung sebagai peneliti dan sebagai masyarakat yang datang untuk mengakses IKD. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa untuk aspek pengangkatan birokrat atau aparat implementasinya sudah baik. Aparat yang diangkat adalah yang ramah, jujur dan berdedikasi tinggi.

b) Insentif

Insentif adalah salah satu cara untuk meningkatkan semangat kerja pembuat kebijakan. Peningkatan pendapatan dapat menjadi faktor bagi pembuat kebijakan melaksanakan kebijakan dengan baik. Berdasarkan hasil wawancara kepada 4 (empat) orang informan yaitu: Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Kabid Pengelolah Informasi Administrasi Kependudukan dan staf kepegawaian menyatakan hal yang sama bahwa tidak ada pemberian insentif kepada para staf atau operator. Kesemuanya hanya menerima upah kerja bulanan dan tunjangan kerja daerah seperti biasa setiap bulannya. Sehingga dapat diinformasikan bahwa dari segi insentif juga kurang baik penerapannya.

4. Struktur Birokrasi

Aspek-aspek dalam struktur birokrasi adalah prosedur pelaksanaan yang telah mengikuti standarnya atau tata cara pelaksanaan kebijakan yang jelas, sehingga kebijakan dapat di jalankan dengan baik dan benar. Berikut adalah data SOTK Disdukcapil Lembata dalam bentuk bagan.



Bagan 1. Struktur Organisasi Disdukcapil Lembata

Merujuk pada bagan 1. Struktur Birokrasi Disdukcapil Lembata tersusun dengan baik dan beban kerjanya di sudah di bagi dan menjadi tanggung jawab masing-masing bidang. Aspek-aspek dalam struktur birokrasi adalah prosedur pelaksanaan yang telah mengikuti standarnya atau tata cara pelaksanaan kebijakan yang jelas, sehingga kebijakan dapat di jalankan dengan baik dan benar. Menurut Edwads III ada dua karakteristik yang mendongkrak kinerja struktur birokrasi ke arah yang lebih baik yaitu:

a) Standar Operasional Prosedur

Salah satu dari aspek struktur yang penting dari setiap organisasi adalah adanya Standar Operasional Prosedur (SOP). SOP menjadi pedoman bagi setiap implementor

dalam bertindak. Dari hasil wawancara terhadap beberapa staf yang melaksanakan IKD menyatakan bahwa: Kasubag umum kepegawaian menyatakan, bahwa: “untuk SOP terkait penerapan IKD, kami belum di buat”. Hal yang serupa juga oleh di sampaikan oleh pegawai pada bagian Pengelola Kepegawaian bahwa: “SOP memang belum dibuatkan. Tetapi kami tetap berusaha memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada masyarakat”. Merujuk pada hasil wawancara tersebut maka dapat disimpulkan, bahwa: dilihat dari aspek SOP maka pelaksanaannya kurang baik karena pelaksanaannya tidak berjalan sesuai dengan prosedur pelayanan.

b. Fragmentasi

Menurut Edwards III (1980), fragmentasi adalah penyebaran tugas kegiatan dan aktivitas yang melibatkan unit di luar. Dari hasil wawancara terhadap Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk menyampaikan bahwa:

“Kami sedang berupaya untuk melakukan kerja sama dengan sektor pelayanan publik seperti Bank, BPJS, Dinas Sosial, pajak, Bandara untuk pemanfaatan datanya menggunakan *barcode* pada IKD. Dan sebagai staf dalam implementasi IKD, kami akan berusaha untuk memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat”.

Kabid pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan juga menuturkan hal yang sama. Merujuk hasil

wawancara tersebut dapat di simpulkan bahwa dari segi fragmentasi sudah berjalan cukup baik hanya saja belum maksimal dalam pelaksanaannya. Dirjen Dukcapil Kemendagri saat ini telah memperkenalkan Identitas kependudukan Digital (IKD), penerapan IKD mengikuti perkembangan teknologi di era digitalisasi, sehingga kedepan fisik e-KTP tidak dipakai lagi. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan penerapan IKD pada Disdukcapil Kabupaten Lembata, maka disaat server mengalami kendala, implementasi pelayanan kepada masyarakat selain diberikan surat keterangan juga direduksi untuk mendapatkan identitas digital sehingga bisa login ke sistem operasi android. Pada bulan Maret tahun 2023 proses pemanfaatan IKD yang diterapkan pada sejumlah ASN di lingkup Pemerintah Daerah Lembata sudah mencapai 500 orang yang melakukan perekaman KTP dan sudah langsung diaktifkan sebagai IKD. Sehingga dokumen berupa Kartu Keluarga (KK), KTP, juga termasuk akses data seperti NPWP, Kartu Vaksin, dan Kartu Pemilu dapat tersimpan dengan baik.

2) Diskusi

Merujuk pada hasil penelitian di lapangan, hingga penelitian dilakukan, Disdukcapil Kabupaten Lembata, sama sekali belum pernah melakukan sosialisasi kepada Masyarakat secara khusus berkaitan dengan IKD. Terkait dengan penyebaran informasi,

Disdukcapil Kabupaten Lembata melakukan komunikasi dengan bersurat kepada instansi-instansi. Dari sekian instansi di Kabupaten Lembata, yang sudah melakukan pendataan IKD, yaitu: Sekwan, Kesbangpol, Dinas Pendapatan Daerah, Dinas Sosial P2KB. Penulis menilai, hal yang dilakukan tersebut belum cukup dalam menjaring masyarakat agar secara sadar mensukseskan IKD di Kabupaten Lembata. Hal ini sejalan dengan temuan Nugraha (2015) yang menyatakan bahwa pemanfaatan media informasi yang berbasis internet, seperti contohnya media sosial, dinilai dapat lebih mengefektifkan kegiatan sosialisasi program pemerintah daerah. Di sisi lain, media sosial juga bisa memberikan manfaat yang positif bagi individu dan masyarakat (Buchori, 2018).

Meskipun sosialisasi melalui media konvensional masih tetap bisa dilakukan, namun berbagai tantangan di era digital menuntut pemerintah daerah untuk bisa beradaptasi lebih cepat khususnya dalam pemanfaatan TIK. Sebagaimana dijelaskan Waluyo & Syarifuddin (2022) bahwa efektifitas sosialisasi kebijakan publik melalui media konvensional, sulit diukur dan pemanfaatan media sosial dengan beragam format digital, sangat perlu dilakukan.

Penulis menilai bahwa sosialisasi melalui media sosial dan website Disdukcapil dapat menjadi efektif jika dilakukan secara berkala dan berkelanjutan. Sosialisasi melalui media tersebut secara khusus dapat menjaring

Masyarakat dari generasi muda, yang ada di Kabupaten Lembata. Sebagaimana pernyataan Meilinda et al. (2020) bahwa pemanfaatan media digital menawarkan bentuk komunikasi dua arah sehingga lebih komunikatif dan bagi generasi muda yang merupakan *agent of change* dianggap sebagai generasi yang lebih cepat menyerap informasi. Di samping itu, generasi millennial merupakan target sasaran yang sebaiknya dapat diperhitungkan dalam mendorong kebijakan publik yang berhasil.

Belum dilakukannya sosialisasi kepada Masyarakat, dapat berimplikasi pada informasi yang diterima oleh masyarakat menjadi kurang jelas terutama berkaitan dengan persyaratan dan tahapan IKD. Padahal dalam mensukseskan suatu kebijakan publik, dibutuhkan aspek kejelasan yang dapat membantu proses implementasi tersebut berjalan lebih efektif. Dengan demikian, Disdukcapil Kabupaten Lembata perlu segera melakukan sosialisasi khususnya dengan mengoptimalkan media sosial untuk melakukan penyebarluasan informasi terkait IKD sehingga dapat mencapai target yang disarankan oleh pemerintah pusat.

Di sisi lain, SOP khusus terkait layanan IKD pun belum disusun oleh Disdukcapil Kabupaten Lembata. Penulis menilai bahwa SOP menjadi salah satu aspek penting karena dapat menjadi panduan bagi pemerintah daerah dalam melakukan layanan untuk Masyarakat, dan Masyarakat dapat

lebih mudah memahami alur, persyaratan hingga tahapan yang perlu dilalui dalam layanan IKD tersebut. Alam (2020) menjelaskan bahwa bagi pelayan dan pengguna layanan yang mempedomani SOP, akan dapat lebih mudah mematuhi prosedur yang telah disusun. Pemerintah sebagai pemberi layanan dinilai perlu melakukan pengaturan proses dan tata cara layanan sesuai standar yang ditetapkan melalui SOP (A. H. Lubis, 2021). Melalui SOP, maka pelayanan publik memiliki ukuran layanan yang disesuaikan dengan waktu dan prosedur layanan yang wajib dipatuhi tidak hanya bagi pemberi layanan tetapi juga bagi penerima layanan (Fadillah & Trimurni, 2023). Melalui SOP pun dapat mendorong kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap instansi pemerintah (Kartika & Oktariyanda, 2022).

Sumber daya manusia (SDM) pun masih menjadi salah satu aspek yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan oleh Disdukcapil Kabupaten Lembata dalam penyelenggaraan kebijakan IKD. Hasil penelitian menunjukkan bahwa jumlah operator yang bertugas secara khusus menangani aplikasi IKD hanya 2 (dua) orang staf, meskipun Masyarakat yang memohon layanan IKD tidak datang setiap hari ke kantor Disdukcapil, tetapi kadang membuat petugas kewalahan apabila masyarakat yang datang dalam jumlah yang cukup banyak. Memadainya SDM secara jumlah menjadi salah satu aspek penting dalam

mensukseskan kebijakan IKD di Kabupaten Lembata. Sebagaimana yang dinyatakan oleh Abdussamad (2019) bahwa salah satu factor penghambat dalam proses layanan kependudukan adalah kurangnya ketersediaan sumber daya manusia. Sumber Daya Manusia (SDM) adalah komponen terpenting dalam pelaksanaan suatu program dan memainkan peran penting dalam mengimplementasikan kebijakan. Untuk menjalankan kebijakan dengan baik, diperlukan SDM yang memadai, seperti yang dijelaskan oleh Yalia (2014). Dengan demikian, penulis menilai bahwa Disdukcapil Kabupaten Lembata perlu Menyusun SK khusus petugas layanan IKD yang dapat representatif secara jumlah khususnya apabila jumlah masyarakat cukup tinggi untuk melakukan layanan IKD tersebut.

Di sisi lain, kompetensi SDM dalam menyelenggarakan suatu kebijakan publik pun menjadi faktor pendorong yang tidak dapat diabaikan. Bahkan Rifaldi et al. (2022) menjelaskan bahwa penempatan pegawai sesuai kompetensinya perlu dilakukan dalam meningkatkan kualitas layanan publik. Kompetensi aparatur pelaksana melibatkan pengetahuan, sikap, keterampilan, dan pengalaman yang harus dimiliki oleh mereka untuk mendukung pelaksanaan tugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (Zahari et al., 2021). Selain itu, pegawai yang kompeten pada bidangnya dinilai dapat memberikan pelayanan yang cepat tanggap

(Dwi et al., 2022). Bahkan kompetensi SDM yang memadai dapat menjadi salah satu aspek penting dalam mensukseskan penerapan aplikasi layanan publik (Sitompul & Widiyarta, 2023). Dengan demikian, penulis mengusulkan adanya Bimtek khusus bagi pengelola, operator hingga staf yang secara khusus menangani IKD, sangat diperlukan terutama Bimtek yang berkaitan dengan pemanfaatan TIK. Hal ini senada dengan pendapat Aprilia & Kurniawan (2022) bahwa pegawai yang ahli pada bidang teknologi dapat mendorong efektifitas layanan publik.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada Disdukcapil Lembata, peneliti menyimpulkan bahwa Implementasi Kebijakan Identitas Kependudukan Digital di Kabupaten Lembata Provinsi NTT, secara umum terselenggara dengan cukup baik. Hal ini dapat tergambarkan melalui dimensi komunikasi dalam implementasi kebijakan IKD terlihat pada aspek sosialisasi yang belum di laksanakan baik itu secara digital maupun manual; Dimensi sumber daya dalam pelaksanaan IKD baik aspek SDM/staf pelaksana IKD dan juga aspek fasilitas yang digunakan dalam pelayanan IKD menurut peneliti masih kurang memadai. Selain itu jaringan internet yang juga kurang memadai terutama ke pelosok daerah. Sedangkan hambatan dari masyarakat adalah masih banyak yang tidak

memiliki android dan juga gagap teknologi; Dimensi Disposisi menunjukkan bahwa, belum ada bimtek ataupun pelatihan untuk membekali para staf atau operator dalam melaksanakan kebijakan IKD; Dimensi Struktur Birokrasi, belum adanya SOP yang menghambat implementasi IKD. Namun, dukungan dan optimisme dari pelaksana menunjukkan komitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat meskipun dalam penyelenggaraannya masih terdapat kendala.

SARAN

Merujuk kesimpulan tersebut, penulis merekomendasikan beberapa hal diantaranya: Staf/ pegawai belum memiliki kompetensi atau sertifikasi kompetensi ahli untuk mengelola IKD, sehingga pelatihan-pelatihan atau Bimtek tentang IKD perlu di tingkatkan. SOP masih menggunakan standart lama untuk penerapan e-KTP, sedangkan SOP untuk IKD belum ada, maka SOP perlu disiapkan untuk pelaksana IKD. Belum adanya Perda maupun Perbup yang mengatur tentang pelaksanaan IKD, diharapkan Disdukcapil mengkoordinasikan pelaksanaan IKD dengan instansi terkait sebagai payung hukum. Penyelenggaraan sosialisasi terkait IKD untuk seluruh lapisan masyarakat khususnya melalui media sosial dan website Disdukcapil juga perlu dilakukan secara berkala. Seyogyanya Disdukcapil dapat melakukan pendekatan

kepada sektor layanan publik seperti Bank, BPJS, Dinas Sosial, Pajak, Bandara, Koperasi dan layanan publik lainnya agar pemanfaatan data mengharuskan penduduk menggunakan *barcode* IKD sebagai pengganti KTP fisik. Hal ini mendorong masyarakat untuk mau secara sadar membuat aplikasi IKD.

DAFTAR REFERENSI

- Abdussamad, J. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, VI(2).
- Alam, C. S. (2020). Pentingnya Penyusunan Standar Pelayanan di Masa Pandemi Covid 19. *Jurnal Lingkar Widya Swara*, 07(02).
http://juliwi.com/published/E0702/jlw0702_54-62.pdf
- Aprilia, S., & Kurniawan, B. (2022). Penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Secara Online Paket Lengkap (Siminaksopal) Di Masa Pandemi Covid-19 (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Trenggalek). *Publika*, 10(4).
- Buchori, A. (2018). Pentingnya Literasi Digital Untuk Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Dalam Sosialisasi Pembangunan Melalui Media Sosial. *Omicom Jurnal Ilmu Komunikasi*, 4(1).
<http://www.ejournal.unsub.ac.id/index.php/FIKOM/article/view/531/466>
- Cristianingsih, E. (2018). Implementasi Kebijakan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Bandung. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi - JIMIA*, 12(2).
<https://jurnal.unnur.ac.id/index.php/jimia/article/view/329>
- Dunn, W. (2002). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. UGM Press Heylen.
- Dwi, R., Aditiyawarman, & Nursetiawan, I. (2022). *Efektivitas Pelayanan Berbasis Online Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banjar* [Unigal].
<http://repository.unigal.ac.id/handle/123456789/1128>
- Edwards III, G. C. (1980). *Implementing Public Policy*. Washington DC: Congressional Quarterly Press. Congressional Quarterly Press.
- Fadillah, Z., & Trimurni, F. (2023). Implementasi Kebijakan Kartu Identitas Anak (Kia) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil

- Kabupaten Deli Serdang. *Journal of Science and Social Research*, VI(1).
<https://jurnal.goretanpena.com/index.php/JSSR/article/view/1210/945>
- Indarwati, N., Mardianto, M., & Mirani, D. (2021). Implementasi Kebijakan Jemput Bola Administrasi Perekaman e-KTP bagi Disabilitas di Kota Palembang. *PESIRAH: Jurnal Administrasi Publik*, 2(1).
<https://doi.org/https://doi.org/10.47753/pjap.v2i1.28>
- Kartika, D. F., & Oktariyanda, T. A. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Poedak (Pelayanan Onlinependaftaran Adminisitrasi Kependudukan) Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. *Publika*, 9(5).
<https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/44633/37920>
- Kusumanegara, S. (2010). *Model dan Aktor dalam Proses Kebijakan Publik*. Gava Media.
- Lubis, A. H. (2021). *Efektivitas Pelayanan E-KTP Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Di Tinjau Dari Fiqih Siyasaah Studi Kasus Di Dinas Disdukcapil Kabupaten Mandailing Natal* [Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan].
<http://repository.uinsu.ac.id/14403/>
- Lubis, B. (2022). Analisis Kebijakan Pelayanan Dokumen Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Bandung. *Jurnal Registratie*, 4(1).
<https://ejournal.ipdn.ac.id/jurnalregistratie/article/view/2438>
- Meilinda, N., Malinda, F., & Aisyah, S. M. (2020). Literasi Digital Pada Remaja Digital (Sosialisasi Pemanfaatan Media Sosial Bagi Pelajar Sekolah Menengah Atas). *Jurnal Abdimas Mandiri*, 4(1).
<https://ejournal.uigm.ac.id/index.php/PGM/article/view/1047/1076>
- Miles, M. B., & Huberman, M. (1992). *Analisis Data Kualitatif*. Penerbit Universitas Indonesia.
- Nugraha, D. A. (2015). Pemanfaatan Internet Sebagai Media Komunikasi Pembangunan di Kabupaten Subang. *OMNICOM Jurnal Ilmu Komunikasi FIKOM UNSUB*, 1(2).
<http://ejournal.unsub.ac.id/index.php/FIKOM/article/view/495>.
- Rauf, A. R. (2016). Implementasi Kebijakan Penerapan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju Utara. *E Jurnal Katalogis*, 4(4).

- Rifaldi, Harahap, R. H., & Hartono, B. (2022). Kualitas Pelayanan Pegawai dalam Pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kutacane, Aceh Tenggara. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 5(2). <https://doi.org/DOI:10.34007/jehss.v5i2.1425>
- Sarbini, A., Kusuma, A. R., & Djumlani, A. (2016). Implementasi Kebijakan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara. *Jurnal Administrative Reform*, 4(4). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.52239/jar.v4i4.607>
- Sitompul, N. R., & Widiyarta, A. (2023). Penerapan Aplikasi Salaman (Selesai dalam Genggaman) dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Bandung. *NepRespublica: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.52423/neores.v5i1.99ugiy>
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Waluyo, D., & Syarifuddin. (2022). Praktik Sosialisasi Kebijakan Publik Pada Era Digital. *Majalah Ilmiah Semi Populer Komunikasi Massa*, 3(1). <https://jurnal.kominfo.go.id/index.php/mkm/article/view/5018>
- Yalia, M. (2014). Implementasi Kebijakan Pengembangan dan Pemberdayaan Lembaga Sosial Media Tradisional di Jawa Barat. *Jurnal Patanjala.*, 6(1).
- Zahari, A. F. M., Septiana, A. R., & Fait, T. (2021). Pelayanan Ktp Elektronik Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Baubau. *Journal Publicuho*, 4(1). <https://doi.org/10.35817/jpu.v4i1.16081>