



Analisis Kebijakan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Sebagai Persyaratan Pembuatan E-KTP (Studi Kasus di Kecamatan Singosari Kabupaten Malang)

Iqbal Rulliansyah^{1*}, Cicilia Evie P. Dewantara², Jovan Prakoso³

¹⁻³ Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Malang, Indonesia

Email : iqbalrulliansyah@gmail.com¹, ceviedewantara@gmail.com²,

joovan.prakoso@gmail.com³

Abstract. Public service is an essential element that reflects the quality of governance in Indonesia, particularly in population administration, which includes the issuance of important documents such as ID cards (KTP), family cards (KK), birth certificates, and death certificates. Along with technological advancements, Indonesia launched the Digital Population Identity (IKD) application to improve efficiency and reduce reliance on physical documents. This study aims to evaluate the positive public's response of the IKD application in Singosari District, Malang Regency, as well as to identify the challenges and factors influencing the implementation of this policy. The research method used is descriptive qualitative research with approaches such as interviews, observations, and documentation. The findings show that although the IKD application facilitates the administrative process, there are still challenges such as a lack of public's response, limited mobile device availability, and technical issues with the application. Socialization through social media and the improvement of operator capacity are key supporting factors for the success of the implementation. This study contributes theoretically to the development of E-Governance concepts and practically highlights the importance of digital education for the public. It is suggested that enhanced socialization for groups less familiar with technology, improved supporting infrastructure, and training for service operators are necessary to ensure the success of the IKD application in population administration services in Singosari District.

Keywords: Public Service, Digital Population Identity, Population Administration, E-Governance, Socialization

Abstrak. Pelayanan publik merupakan elemen penting dalam mencerminkan kualitas pemerintahan di Indonesia, khususnya dalam administrasi kependudukan yang mencakup penerbitan dokumen-dokumen penting seperti KTP, KK, Akta Kelahiran, dan Akta Kematian. Seiring dengan perkembangan teknologi, Indonesia meluncurkan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) untuk meningkatkan efisiensi dan mengurangi ketergantungan pada dokumen fisik. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi reaksi positif masyarakat terhadap aplikasi IKD di Kecamatan Singosari, Kabupaten Malang, serta untuk mengidentifikasi tantangan dan faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan ini. Metode yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun aplikasi IKD mempermudah proses administrasi, masih terdapat tantangan seperti kurangnya respon masyarakat, keterbatasan perangkat ponsel, dan gangguan teknis pada aplikasi. Sosialisasi melalui media sosial dan peningkatan kapasitas operator menjadi faktor pendukung utama dalam kesuksesan implementasi. Penelitian ini memberikan kontribusi teoritis terhadap perkembangan konsep E-Governance dan praktis terkait dengan pentingnya pendidikan digital untuk masyarakat. Sebagai saran, diperlukan peningkatan sosialisasi kepada kelompok yang kurang familiar dengan teknologi, peningkatan infrastruktur pendukung, serta pelatihan untuk operator layanan guna memastikan keberhasilan aplikasi IKD dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Singosari.

Kata kunci: Pelayanan Publik, Identitas Kependudukan Digital, Administrasi Kependudukan, E-Governance, Sosialisasi

1. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik merupakan aspek penting yang mencerminkan sejauh mana kualitas pemerintahan di suatu negara. Di Indonesia, upaya peningkatan kualitas layanan publik, khususnya dalam bidang administrasi kependudukan menjadi salah satu fokus utama. Kemajuan dalam koordinasi dan pengendalian terhadap administrasi kependudukan, terutama dalam penerbitan catatan dan data penduduk, menunjukkan langkah yang signifikan dalam

meningkatkan berbagai sektor pemerintahan. Hal ini diatur secara jelas dalam Undang-Undang mengenai Asosiasi Penduduk, yang menekankan pentingnya dokumen resmi kependudukan sebagai bukti pengakuan resmi pemerintah terhadap setiap individu. Beberapa dokumen penting seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, dan Akta Kematian adalah sebagian dari berbagai jenis dokumen yang dikelola oleh Administrasi Kependudukan (Adminduk). Oleh sebab itu, setiap peristiwa penting seperti kelahiran, kematian, pernikahan, atau yang terkait dengan kependudukan harus didukung dengan bukti administratif yang sah dan dapat dipertanggungjawabkan.

Di era digital saat ini, Indonesia sebagai negara berkembang dituntut untuk terus menyesuaikan diri dengan kemajuan teknologi guna meningkatkan efisiensi, transparansi, dan efektivitas pelayanan publik. Salah satu upaya konkret pemerintah adalah dengan meluncurkan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD), yang bertujuan untuk mengoptimalkan modernisasi administrasi kependudukan serta mengurangi sebagian penggunaan dokumen fisik. Sehingga lebih mudah diakses masyarakat. Menurut (West dalam Djamaludin, 2012) inovasi seperti ini dirancang dan diperkenalkan untuk memberikan kemudahan penggunaan bagi masyarakat dan organisasi.

Peluncuran IKD di Indonesia diharapkan dapat mendorong perubahan yang positif dalam kebiasaan masyarakat dan mempermudah akses serta penggunaan KTP elektronik sebagai dokumen resmi yang sangat dibutuhkan dalam berbagai keperluan administratif. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur sejauh mana aplikasi Identitas Kependudukan Digital diterima oleh masyarakat, khususnya di Kecamatan Singosari, Kabupaten Malang. Selain itu, penelitian ini juga berfungsi sebagai evaluasi dan sosialisasi tentang implementasi IKD, yang diharapkan dapat memberikan ide dan masukan bagi kantor Kecamatan Singosari dan kantor pelayanan publik lainnya dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

2. KAJIAN TEORITIS

Kebijakan

Kebijakan adalah suatu arahan atau keputusan yang dirancang dengan tujuan tertentu yang berkaitan dengan kehidupan masyarakat. Kebijakan biasanya disusun oleh lembaga pemerintah atau otoritas yang berwenang sebagai respon terhadap kebutuhan publik. Dalam konteks ini, kebijakan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) adalah bagian dari program atau inovasi pemerintah yang bertujuan mempermudah masyarakat dalam urusan administrasi kependudukan (Abdul Wahab, 2005). Kebijakan tersebut, juga mencerminkan

komitmen lembaga pemerintah dalam mendorong tata kelola pemerintah yang adaptif terhadap kemajuan dan perkembangan teknologi.

Administrasi Publik

Administrasi publik mencakup serangkaian kegiatan pemerintahan, termasuk pembangunan, perlindungan, dan pelayanan publik (Kurniawan, 2005). Frederickson dalam Maksudi (2018) menyatakan bahwa publik berperan sebagai kelompok kepentingan, pelanggan, pihak yang diwakili, dan warga negara. Penerapan administrasi publik yang baik sangat mendukung keberhasilan kebijakan seperti IKD. Dengan terwujudnya administrasi publik yang baik, maka kepercayaan masyarakat terhadap layanan pemerintah akan meningkat.

Good Governance

Dalam negara-negara berkembang, penerapan tata kelola pemerintahan yang baik, atau *good governance*, telah menjadi kunci dalam mendorong pembangunan yang berkelanjutan. Lembaga Administrasi Negara (LAN) mengungkapkan dua komponen utama dalam *good governance*. Pertama, cita-cita yang selaras dengan nilai-nilai keadilan sosial dan tujuan nasional. Kedua, adanya ciri-ciri praktis yang mengarah pada efisiensi dan efektivitas dalam penyelenggaraan tugas-tugas pemerintahan (Sedarmayanti, 2008 : 30). Beberapa prinsip penting dalam *good governance* meliputi akuntabilitas, transparansi, profesionalisme, partisipasi, dan efisiensi dalam pelayanan publik.

E-Governance

E-governance memainkan peran penting dalam meningkatkan hubungan antara sektor publik, swasta, dan masyarakat, terutama dengan pemanfaatan teknologi informasi. Dalam konteks pemerintahan digital, teknologi berfungsi sebagai pilar utama dalam memfasilitasi komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Hal ini memungkinkan pengawasan dan evaluasi yang lebih transparan terhadap proses pemerintahan dan layanan publik.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan pendekatan penelitian yang berfokus pada pemahaman mendalam terhadap suatu fenomena, permasalahan, atau pengalaman dan menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta atau fenomena-fenomena yang terjadi di lapangan. Metode ini menekankan pada konteks, makna, dan interpretasi subjektif. Dalam penelitian ini, peneliti mengambil narasumber dengan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik pemilihan sampel berdasarkan kriteria tertentu, seperti individu yang telah atau sedang menggunakan layanan yang berkaitan dengan aplikasi IKD yang bertujuan agar data yang diperoleh nantinya bisa lebih representatif. Jumlah sampel yang diambil akan

disesuaikan dengan kebutuhan data dan tingkat kedalaman informasi yang diperlukan untuk analisis. Adapun yang menjadi narasumber dalam penelitian ini adalah petugas administrasi di kantor kecamatan dan masyarakat pengguna layanan IKD. Narasumber tersebut dipilih karena peneliti memerlukan informasi yang dapat mewakili karakteristik populasi. Waktu penelitian yaitu dimulai dari bulan Mei 2024 sampai bulan Juni 2024. Penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data yaitu data primer dan sekunder. Pertama, data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari lokasi penelitian melalui wawancara dengan pihak-pihak terkait. Data ini masih bersifat asli dan belum mengalami proses pengolahan. Kedua, data sekunder yaitu data yang diperoleh dalam bentuk data yang telah diolah dan dipublikasikan sebelumnya seperti buku, laporan serta dokumen-dokumen lainnya.

Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan beberapa teknik, yaitu observasi, wawancara semi-terstruktur, dan dokumentasi. Data yang terkumpul akan dianalisis menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini dimulai dari seluruh data yang telah terkumpul melalui wawancara, dokumentasi dan observasi dituliskan dalam catatan lapangan selama melakukan penelitian pada Kantor Kecamatan Singosari Kabupaten Malang. Data-data yang telah diperoleh berbagai sumber kemudian dideskripsikan dan interpretasikan.

- **Observasi**

Dalam pelaksanaan observasi ini, peneliti lebih dominan menggunakan salah satu dari panca indra, yakni indra penglihatan. Instrumen observasi menjadi lebih efektif apabila data atau informasi yang dikumpulkan berkaitan dengan kondisi atau fakta, tingkah laku dan hasil kerja narasumber bersifat alami. Observasi dilakukan dengan tujuan untuk memperoleh gambaran langsung mengenai penerapan dan penggunaan aplikasi IKD di lapangan. Untuk mengoptimalkan hasil observasi, peneliti juga menggunakan alat bantu yang disesuaikan dengan kondisi di lapangan.

- **Wawancara**

Pada teknik ini peneliti datang berhadapan muka secara langsung dengan narasumber yang memang dianggap representatif. Wawancara yang dilakukan adalah wawancara semi-terstruktur, yaitu wawancara menggunakan pedoman atau daftar pertanyaan, namun juga memberi kesempatan peneliti untuk mengembangkan pertanyaan lanjutan sesuai dengan pertanyaan narasumber. Narasumber tersebut mencakup petugas administrasi di kantor kecamatan dan masyarakat pengguna layanan IKD.

- **Dokumentasi**

Pada teknik ini, peneliti memperoleh informasi dari berupa foto, salinan dokumen, atau arsip yang relevan dengan aplikasi IKD. Sumber dokumen yang dimaksud bisa berbentuk dokumentasi resmi dan surat bukti kegiatan yang dikeluarkan oleh kantor yang bersangkutan.

Penggunaan ketiga teknik ini dapat membantu peneliti memperoleh data yang lebih komprehensif untuk mendukung analisis terhadap implementasi dan dampak kebijakan tersebut.

Analisis data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah model interaktif yang merujuk pada pendapat Miles dan Huberman, (dalam Djama'an Satori dan Aan Komariah, 2013). Mereka mengemukakan bahwa dalam analisis data kualitatif terdapat empat tahapan yang harus dilakukan secara interaktif dan berkesinambungan hingga tuntas, yaitu:

- Tahap Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan sejak awal kegiatan penelitian dan berlangsung sampai akhir penelitian. Proses pengumpulan data pada penelitian kualitatif tidak terbatas pada waktu tertentu, melainkan dilakukan secara berkelanjutan selama proses penelitian berlangsung.

- Tahap Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses menyederhanakan data mentah dengan cara merangkum, memilih hal-hal yang pokok atau penting. Data yang telah diperoleh melalui observasi, wawancara dan dokumentasi dirangkum dan dipilih sesuai dengan fokus dari permasalahan yang diteliti dalam penelitian ini, kemudian disusun menjadi satu bentuk narasi yang akan dianalisis sesuai dengan fokus kajian. Data-data yang tidak penting atau tidak relevana dengan fokus penelitian akan disisihkan, data yang telah dipilih kemudian disajikan dalam penyajian data.

- Tahap Penyajian Data

Pada tahap penyajian data, data yang telah direduksi disajikan dalam laporan secara sistematis agar dapat dibaca atau dipahami dengan mudah. Penyajian data adalah analisis data secara sistematis dan terperinci yang disajikan dalam pembahasan dari permasalahan-permasalahan yang diteliti dalam penelitian ini. Penyajian data dapat berupa uraian naratif, tabel, atau yang menggambarkan temuan data secara menyeluruh. Tujuannya ialah supaya analisis dapat dilakkan secara lebih terarah dan terstruktur sesuai dengan permasalahan penelitian.

- Tahap Penarikan Kesimpulan

Tahapan terakhir adalah penarikan kesimpulan, dimana peneliti harus memaknai data-data yang telah terkumpul dibuat dalam bentuk pernyataan singkat dan jelas yang mudah

dipahami yang menjawab rumusan masalah penelitian. Kesimpulan ini merupakan hasil akhir yang menggambarkan secara ringkas temuan utama dari penelitian.

4. HASIL PENELITIAN

Pelayanan publik pada dasarnya mencakup berbagai aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam konteks kehidupan bernegara, pemerintah berperan sebagai penyelenggara berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, baik dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Berdasarkan hasil pengumpulan data yang diperoleh melalui wawancara dengan petugas administrasi dan masyarakat pemohon layanan, serta hasil pengamatan langsung di Kantor Kecamatan Singosari, diperoleh sejumlah hasil temuan sebagai berikut:

- **Perubahan Prosedur Pendaftaran E-KTP**

Kebijakan baru yang memungkinkan masyarakat untuk mengajukan permohonan E-KTP melalui aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD), yang dimulai pada tahun 2020 sebagai respons terhadap pandemi Covid-19, memberikan kemudahan bagi masyarakat. Masyarakat kini bisa langsung mengajukan permohonan E-KTP di kantor kecamatan terdekat, mengurangi antrian dan meningkatkan efisiensi proses.

- **Tanggapan Masyarakat terhadap Aplikasi IKD**

Wawancara dengan petugas administrasi dan masyarakat menunjukkan bahwa meskipun aplikasi IKD dapat mempermudah proses administrasi, meskipun masih ada tantangan dalam hal memberi pemahaman kepada masyarakat, terutama bagi yang tidak memiliki perangkat ponsel yang mendukung aplikasi ini. Beberapa masyarakat merasa kesulitan untuk beradaptasi dengan perubahan prosedur.

- **Dampak Sosialisasi dan Penggunaan Media Sosial**

Sosialisasi yang dilakukan pemerintah melalui berbagai saluran, termasuk media sosial seperti WhatsApp, telah membantu meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya penggunaan IKD. Namun, masih ada kendala dalam menjangkau kelompok-kelompok tertentu, seperti orang dewasa dan lansia.

Pembahasan

Kualitas pelayanan adalah upaya yang dilakukan oleh penyedia jasa pelayanan dalam rangka memenuhi harapan masyarakat secara konsisten. Secara etimologis, pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai perihal atau cara melayani; servis/jasa; sehubungan dengan jual beli barang atau jasa

(Poerwadarminta, 1995). Sementara itu pelayanan umum atau pelayanan publik menurut (Sadu Wasistiono, 2001) ialah penyediaan jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah maupun pihak swasta kepada masyarakat dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Berdasarkan pengertian tersebut, dalam konteks pemerintahan daerah, pelayanan publik dapat dipahami sebagai pemberian layanan kepada individu, masyarakat, atau organisasi yang memiliki kepentingan terhadap lembaga pemerintahan, yang dilaksanakan sesuai dengan peraturan dan tata cara yang berlaku, dengan tujuan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.

- Keterkaitan antara Hasil dan Konsep Dasar

Hasil penelitian ini sejalan dengan konsep dasar tentang Good Governance dan E-Governance, yang menekankan pentingnya kemudahan akses layanan publik melalui teknologi informasi. Aplikasi IKD merupakan upaya untuk memodernisasi administrasi kependudukan dan meningkatkan efisiensi pelayanan publik. Walaupun demikian, seperti yang diungkapkan oleh beberapa petugas, kesulitan dalam pemahaman teknologi oleh sebagian masyarakat menghambat penerimaan penuh terhadap kebijakan ini.

- Faktor Pendukung dan Penghambat

Berdasarkan hasil wawancara, faktor-faktor yang mendukung implementasi kebijakan ini antara lain adalah ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai, seperti koneksi internet gratis, serta pemahaman dan keterampilan operator yang baik dalam menggunakan aplikasi IKD. Sebaliknya, faktor penghambat mencakup kurangnya pemahaman masyarakat tentang fungsi aplikasi, keterbatasan perangkat ponsel, serta gangguan server aplikasi yang terkadang memperlambat proses pendaftaran.

- Analisis Data (dengan ilustrasi)

Berikut ini adalah tabel yang menggambarkan perbandingan jumlah permohonan E-KTP sebelum dan setelah diperkenalkannya aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). Tabel ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai dampak awal implementasi IKD terhadap partisipasi masyarakat dalam mengurus dokumen administrasi.

Tabel 1: Jumlah Permohonan E-KTP per Minggu di Kecamatan Singosari

Tahun	Jumlah Permohonan per Minggu
2021	350 Lembar
2022	225 Lembar
2023	300 Lembar
2024 (Tahun Politik)	500 Lembar

Sumber: Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang

Tabel di atas menunjukkan adanya penurunan jumlah permohonan E-KTP setelah aplikasi IKD diperkenalkan pada tahun 2022. Penurunan ini dapat disebabkan oleh kebijakan baru yang mengharuskan pendaftaran melalui aplikasi IKD sebagai syarat untuk mendapatkan E-KTP.

- **Implikasi Hasil Penelitian**

Teoritis: Penelitian ini memberikan kontribusi pada teori E-Governance dengan menunjukkan tantangan dan peluang dalam penerapan kebijakan digital di sektor publik. Implementasi aplikasi IKD mengindikasikan pergeseran menuju pemerintahan yang lebih efisien dan berbasis teknologi.

Terapan: Secara praktis, penelitian ini menunjukkan pentingnya sosialisasi yang lebih intensif kepada masyarakat, terutama kelompok-kelompok yang mungkin tidak familiar dengan teknologi digital. Pemerintah perlu terus memperbaiki aksesibilitas aplikasi dan meningkatkan kapasitas operator untuk meminimalisir kendala teknis.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan pembahasan di atas, dapat disimpulkan bahwa penerapan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kecamatan Singosari, Kabupaten Malang memberikan dampak yang signifikan terhadap pelayanan administrasi kependudukan, terutama dalam hal kemudahan dan efisiensi bagi masyarakat. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa tantangan yang dihadapi, seperti kurangnya pemahaman masyarakat, keterbatasan perangkat ponsel, dan gangguan teknis pada aplikasi. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun aplikasi IKD memiliki potensi besar untuk mempermudah proses administrasi kependudukan, penerimaan masyarakat terhadap teknologi ini masih terbatas, terutama bagi kelompok usia tertentu dan mereka yang tidak terbiasa dengan penggunaan teknologi.

Sosialisasi yang dilakukan melalui berbagai media, termasuk *WhatsApp*, telah membantu meningkatkan pemahaman masyarakat. Namun, keberhasilan kebijakan ini

memerlukan peningkatan lebih lanjut dalam hal penyuluhan kepada kelompok yang lebih sulit dijangkau, seperti lansia dan masyarakat yang belum terbiasa dengan teknologi. Selain itu, infrastruktur dan kapasitas operator juga menjadi faktor penentu keberhasilan implementasi aplikasi IKD.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, terdapat beberapa saran yang dapat diajukan untuk meningkatkan efektivitas kebijakan aplikasi IKD dalam pelayanan administrasi kependudukan:

- **Peningkatan Sosialisasi dan Edukasi:** Pemerintah perlu melakukan sosialisasi yang lebih intensif kepada masyarakat, terutama bagi kelompok-kelompok yang kurang familiar dengan teknologi, seperti lansia. Edukasi mengenai manfaat dan cara penggunaan aplikasi IKD harus dilakukan secara lebih komprehensif, baik melalui media sosial, pusat informasi, maupun penyuluhan langsung.
- **Peningkatan Infrastruktur dan Aksesibilitas:** Mengingat adanya kendala terkait dengan perangkat ponsel yang tidak mendukung, pemerintah harus mempertimbangkan menyediakan fasilitas pinjaman ponsel atau menyarankan alternatif lain bagi mereka yang tidak memiliki perangkat yang sesuai. Selain itu, memperbaiki jaringan internet dan mengurangi gangguan server sangat penting untuk memastikan kelancaran proses pendaftaran.
- **Pelatihan untuk Operator Layanan:** Peningkatan keterampilan dan pengetahuan operator dalam menggunakan aplikasi IKD serta dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat sangat penting. Pelatihan reguler bagi operator layanan akan mempercepat penanganan masalah yang mungkin timbul serta meningkatkan kualitas pelayanan.
- **Evaluasi Berkala dan Feedback Masyarakat:** Melakukan evaluasi berkala terhadap implementasi aplikasi IKD serta menampung feedback dari masyarakat akan sangat membantu untuk memperbaiki kekurangan yang ada. Hal ini dapat dilakukan dengan melibatkan masyarakat dalam proses evaluasi dan memperbaiki kebijakan berdasarkan masukan mereka.

Dengan adanya perbaikan dalam aspek sosialisasi, infrastruktur, serta peningkatan kapasitas operator, diharapkan aplikasi IKD dapat diterima secara lebih luas oleh masyarakat dan dapat berkontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Malang, khususnya di Kecamatan Singosari.

DAFTAR REFERENSI

- Abdul Wahab, S. (2005). *Analisis kebijakan: Dari formulasi ke implementasi kebijakan negara*. Bumi Aksara.
- Agung, K. (2005). *Transformasi pelayanan publik*. Pembaharuan.
- Ancok, D. (2012). *Psikologi kepemimpinan dan inovasi*. Erlangga.
- Badan Pusat Statistik. (2023). *Statistik kependudukan Kabupaten Malang tahun 2023*. <https://www.bps.go.id>
- BPK RI. (2013, Desember 24). *Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan*.
- BPK RI. (2013, Juli 22). *Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2013 tentang Organisasi Kemasyarakatan*.
- Bungin, B. (2013). *Metode penelitian sosial & ekonomi: Format-format kuantitatif dan kualitatif untuk studi sosiologi, kebijakan publik, komunikasi, manajemen, dan pemasaran* (Edisi pertama). Kencana Prenada Media Group.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang. (2022). *Panduan layanan administrasi kependudukan di Kabupaten Malang*.
- Dispendukcapil Kabupaten Malang. (2024, Maret 21). *KTP-EL Kabupaten Malang*. <https://dispendukcapil.malangkab.go.id/ktp-el-kabupaten-malang>
- Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. (2021). *Peraturan Nomor 72 Tahun 2022 tentang Identitas Kependudukan Digital (IKD)*. <https://www.kemendagri.go.id>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (Edisi ke-3; T. R. Rohidi, Penerj.). UI-Press.
- Moleong, L. J. (2005). *Metodologi penelitian kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Pemerintah Kabupaten Malang. (2021). *Evaluasi implementasi aplikasi identitas kependudukan digital di Kecamatan Singosari*. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia. (2000). *Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 tentang Pendidikan dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil*.
- Poerwadarminta, W. J. S. (1995). *Kamus umum bahasa Indonesia*. PT Balai Pustaka.
- Ratnamulyani, I. A. R., & Maksudi, B. I. (2018). Peran media sosial dalam peningkatan partisipasi pemilih pemula di kalangan pelajar di Kabupaten Bogor. *Sosiohumaniora*, 20(2), 154–161.
- Satori, D., & Komariah, A. (2013). *Metodologi penelitian kualitatif*. Alfabeta.
- Sedarmayanti. (2008). *Sumber daya manusia dan produktivitas kerja*. CV Mandar Maju.
- Sugiyono. (2011). *Metode penelitian pendidikan*. Alfabeta.

West, D. M. (2018). *Digital government: Technology and public sector performance*. Princeton University Press.

Yadisar, A. M. (2020). Sistem pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP). *Fokus*, 18(1), 18–24.