

Implementasi Kebijakan Identitas Kependudukan Digital (IKD) sebagai Pengganti KTP Elektronik di Kelurahan Beringin Kota Surabaya

Chesta Surya Ebertha¹, Tukiman²

^{1,2} Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, Indonesia

E-mail: chestasurya58@gmail.com¹, tukiman_upnjatim@yahoo.com²

Article History:

Received: 29 Januari 2025

Revised: 02 April 2025

Accepted: 07 April 2025

Keywords: *Identitas Kependudukan Digital, Implementasi Kebijakan, Pelayanan Publik, Kelurahan Beringin, Kartu Tanda Penduduk Elektronik*

Abstract: *Penelitian ini menganalisis implementasi kebijakan IKD di Kelurahan Beringin, Kota Surabaya, menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif berdasarkan model implementasi George C. Edward III. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, dengan empat variabel utama yang dikaji yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi antara aparatur Kelurahan Beringin dan masyarakat telah terlaksana melalui sosialisasi langsung dan media sosial. Sumber daya manusia memadai, namun keterbatasan sarana seperti komputer dan kendala teknis aplikasi menjadi hambatan. Disposisi aparatur dalam melayani masyarakat dinilai positif, meskipun masih banyak masyarakat yang belum memahami manfaat IKD. Struktur birokrasi yang jelas mendukung proses implementasi, tetapi penerimaan IKD oleh instansi lain masih terbatas, sehingga masyarakat tetap memerlukan KTP-el fisik. Kesimpulannya, implementasi IKD di Kelurahan Beringin berjalan baik meski belum optimal. Sosialisasi intensif, peningkatan sarana teknis, dan edukasi tentang teknologi diperlukan agar masyarakat dapat memanfaatkan IKD secara maksimal.*

PENDAHULUAN

Kartu Tanda Penduduk (KTP) merupakan dokumen kependudukan resmi sebagai identitas seseorang dalam suatu negara. Pada saat ini, KTP sudah bertransformasi menjadi Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) yang berlaku seumur hidup. KTP-el memiliki spesifikasi dan format yang sama dengan KTP namun dilengkapi dengan standar identifikasi yang menggunakan chip biometrik (Jocom *et al.*, 2021). KTP-el masih memerlukan cetak ulang kartu apabila hilang dan terjadi kerusakan, sehingga pemerintah memanfaatkan teknologi digital untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses dokumen kependudukan dengan membuat Identitas Kependudukan Digital (IKD).

Perkembangan teknologi digital yang pesat telah mendorong transformasi layanan publik di berbagai sektor, termasuk data administrasi kependudukan. Salah satu inovasi terbaru dari pemerintah adalah IKD sebagai alternatif dari KTP-el. Melalui IKD masyarakat dapat mengakses KTP dan dokumen kependudukan lain seperti Kartu Keluarga hanya melalui *smartphone* saja (Aprilia & Wahyudi, 2024). Kebijakan ini merupakan langkah strategis pemerintah dalam mewujudkan digitalisasi layanan publik yang lebih efisien dengan menyediakan kemudahan dan keamanan tinggi dengan enkripsi.

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2022 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blangko Kartu Tanda Penduduk Elektronik Serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital, Pemerintah Kota Surabaya melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya memulai percepatan aktivasi IKD kepada masyarakat Kota Surabaya (M. A. Firmansyah & Anisykurlillah, 2023). Sebagai kota yang dikenal dengan inovasi smart city, Pemerintah Kota Surabaya berupaya mengoptimalkan pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi digital (Fitriana dan Arif, 2023). Dispendukcapil Kota Surabaya memberikan target kepada setiap Kecamatan dan Kelurahan minimal 30% dari jumlah masyarakat yang sudah rekam KTP-el. Salah satu kelurahan yang melaksanakan kebijakan aktivasi IKD adalah Kelurahan Bringin.

Kelurahan Bringin merupakan kelurahan yang berada di wilayah Kecamatan Sambikerep. Menurut data dari website Cek-in Warga Kelurahan Beringin memiliki jumlah warga total 5.894 jiwa. Kelurahan Beringin melayani berbagai pengurusan dokumen kependudukan seperti pengurusan perubahan pada KK, cetak ulang KTP-el, akta kelahiran, akta kematian, pembuatan surat pindah keluar dan surat pindah datang. Namun, sampai pada saat penelitian ini dilakukan permohonan untuk cetak ulang KTP-el belum bisa untuk dilakukan karena terbatasnya blanko KTP-el. Permohonan cetak KTP-el hanya dikhususkan untuk masyarakat cetak baru usia 17 tahun dan lanjut usia 60 tahun ke atas yang dapat dicetak. Sehingga solusi untuk hal tersebut adalah dengan menggunakan IKD yang ada di *smartphone* sebagai pengganti KTP-el.

Meskipun demikian, implementasi kebijakan ini menghadapi berbagai tantangan, mulai dari kesiapan aplikasi IKD, pemahaman masyarakat, dan pemahaman instansi lain terkait penggunaan IKD serta dari segi keamanan data. Terdapat banyak keluhan dari masyarakat yang belum mengerti penggunaan IKD bahkan tidak mengetahui adanya IKD. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis proses implementasi kebijakan tersebut, mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilannya dan kekurangannya serta merumuskan rekomendasi untuk perbaikan ke depan.

METODE

Metode penelitian yang diterapkan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis, semakin dalam analisis maka semakin berkualitas hasil penelitian (Safrudin *et al.*, 2023). Fokus utama penelitian ini adalah pada implementasi kebijakan identitas kependudukan digital (IKD) di Kelurahan Bringin. Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer yang diperoleh langsung dari lapangan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi saat penelitian. Data sekunder didapatkan dari artikel jurnal dan berbagai referensi lain yang terpercaya. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kelurahan Bringin Kota Surabaya pada bulan September hingga Desember 2024. Teknik pengambilan sampel yang dipilih adalah

teknik *purposive sampling*, yaitu aparaturn kelurahan dan masyarakat yang sudah memiliki IKD. *purposive sampling* melibatkan pencarian individu tertentu yang memenuhi kriteria tertentu untuk berpartisipasi dalam studi penelitian (Firmansyah & Dede, 2022).

Analisis dalam penelitian ini didasarkan pada model Implementasi kebijakan berdasarkan George C. Edward III. menyatakan bahwa implementasi kebijakan menjadi salah satu dari tahap kebijakan publik disertai konsekuensi kebijakan terhadap masyarakat yang sudah dipengaruhinya (Edwards, 1980:148). Terdapat empat faktor krusial dalam kajian implementasi kebijakan publik dalam model ini yaitu:

1. Komunikasi, koordinasi yang efektif dan tepat antara pelaksana dengan unit kerja dalam mencapai tujuan kebijakan.
2. Sumber daya, staf atau aparaturn yang memiliki keterampilan, akses terhadap informasi yang relevan, dan dapat dikatakan sebagai sumber daya manusia (SDM).
3. Disposisi, Sikap yang harus dimiliki oleh pelaksana kebijakan meliputi konsistensi, kejujuran, kebijaksanaan, dan sifat demokratis dalam melaksanakan kebijakan.
4. Struktur birokrasi, pelaksana kebijakan memahami struktur organisasi serta adanya standar operasional prosedur (SOP) yang menjadi panduan bagi setiap implementor dalam mengambil tindakan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Identitas Kependudukan Digital (IKD) merupakan KTP elektronik dalam bentuk digital yang menyimpan informasi elektronik yang merepresentasikan dokumen kependudukan dan data terkait dalam aplikasi digital melalui smartphone yang menampilkan data pribadi sebagai identitas pemiliknnya (Putri & Reviandani, 2023). IKD memiliki tiga fungsi, pertama, sebagai pembuktian identitas, yang dilakukan dengan memverifikasi data identitas guna memastikan kepemilikan IKD. Kedua, untuk autentikasi identitas, yang dilakukan melalui verifikasi biometrik, data identitas, kode verifikasi, dan kode quick response (QR) sebagai bukti bahwa individu tersebut adalah pemilik IKD. Ketiga, untuk otorisasi identitas, yang memberikan hak kepada pemilik IKD untuk mengatur akses terhadap data IKD, sehingga hanya pengguna data yang diberi izin yang dapat mengakses informasi tersebut (Bella & Widodo, 2023).



Gambar 1. Tampilan Aplikasi IKD

Sumber: Ponsel Peneliti

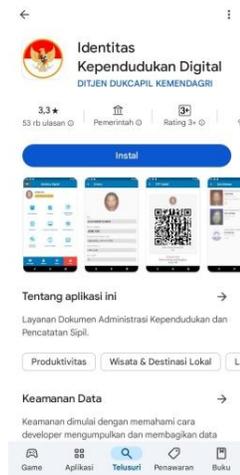
Di Kota Surabaya proses aktivasi IKD bisa dilakukan di Mall Pelayanan Publik (MPP) Siola, Kantor Kecamatan, dan Kantor Kelurahan. Di Kelurahan Bringin permohonan aktivasi IKD hampir ada setiap hari karena banyaknya masyarakat yang mengajukan cetak ulang KTP karena rusak atau hilang. Keterbatasan blanko KTP-el membuat pemohon diarahkan untuk menggunakan IKD sebagai pengganti KTP-el. Proses permohonan aktivasi IKD di kelurahan Bringin adalah sebagai berikut:

1. Pemohon datang langsung ke Kantor Kelurahan dengan membawa *smartphone* dan mengunduh aplikasi IKD di playstore untuk android dan appstore untuk ios.



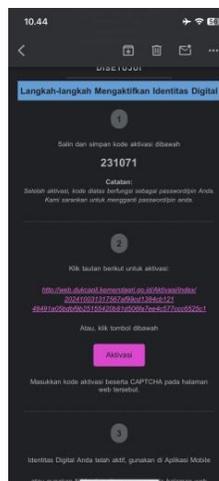
Gambar 2. Aplikasi IKD Di Appstore

Sumber: Ponsel Peneliti



Gambar 3. Aplikasi IKD Di Playstore
Sumber: Ponsel Peneliti

2. Pemohon dapat mendaftar dengan klik daftar dan menyetujui persyaratan dan ketentuan penggunaan aplikasi.
3. Kemudian pemohon diarahkan untuk mengisi identitas Nomor Induk Kependudukan (NIK), email aktif dan nomor telepon.
4. Setelah mengisi data, klik verifikasi data dan verifikasi wajah.
5. Kemudian melakukan scan barcode yang akan dibantu oleh petugas kelurahan melalui aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) terpusat.
6. Selanjutnya pemohon akan diarahkan untuk membuka email yang sudah didaftarkan, terdapat link aktivasi dan kode aktivasi yang harus diaktivasi oleh pemohon.



Gambar 4. Link Aktivasi Pada Email
Sumber: Ponsel Peneliti

7. Setelah aktivasi berhasil, buka kembali aplikasi IKD menggunakan kode atau pin yang terdapat di email dan dapat diubah pada menu pengaturan di dalam aplikasi IKD.



Gambar 5. Aplikasi IKD Setelah Aktivasi

Sumber: Ponsel Peneliti

Pemohon dapat melihat data keluarga, KTP elektronik dan KK pada menu dokumen. Selain itu juga terdapat menu layanan lain seperti, tanda tangan elektronik, pelayanan, pemantauan pelayanan, dokumen pelayanan, histori aktivitas, pengaturan dan keterangan yang dapat diakses oleh pemohon sesuai dengan keperluan.

Menurut George C. Edward III, keberhasilan implementasi suatu kebijakan dipengaruhi oleh empat faktor yang saling terkait dan berhubungan sehingga kebijakan dapat dilaksanakan dengan efektif. Faktor-faktor tersebut meliputi komunikasi, sumberdaya, disposisi atau sikap, serta struktur birokrasi. Dengan mempertimbangkan keempat variabel yang mempengaruhi proses implementasi, maka implementasi IKD untuk mendukung pelayanan publik menjadi penting. Apabila salah satu faktor tersebut tidak berfungsi dengan baik, maka hal ini dapat mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan kebijakan.

Komunikasi

Komunikasi sangat penting dalam mendorong keberhasilan implementasi suatu kebijakan. Komunikasi yang efektif tentu mempermudah proses pelaksanaan suatu kebijakan. Dengan Komunikasi yang baik dan efisien, tujuan dan sasaran kebijakan atau inovasi dapat tersampaikan dengan jelas. Tanpa adanya komunikasi, implementasi kebijakan akan menghadapi kesulitan, bahkan untuk mencapai tujuannya. Oleh karena itu, komunikasi memainkan peran kunci dalam proses implementasi aktivasi IKD untuk memenuhi target dan tujuan yang diharapkan dapat tercapai.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah disampaikan pada implementasi IKD dapat diketahui bahwa komunikasi telah terlaksana. Dispendukcapil Kota Surabaya memiliki peran utama selaku pelaksana tingkat pusat dengan memberikan arahan dan informasi kepada aparat pemerintah di tingkat kecamatan dan kelurahan. Di Kelurahan Bringin komunikasi dilakukan untuk menyampaikan informasi dan tujuan mengenai IKD kepada masyarakat. Komunikasi dilakukan melalui sosialisasi pada sosial media dan pada saat pelayanan publik di kantor kelurahan. Selama proses pelayanan, masyarakat yang datang untuk mengurus cetak KTP karena hilang atau rusak akan diarahkan langsung untuk aktivasi IKD karena keterbatasan blanko KTP-el. Sementara itu, masyarakat yang mengurus dokumen lainnya juga akan diberikan

informasi mengenai IKD tersebut untuk segera aktivasi. Aparatur Kelurahan Bringin juga melakukan jemput bola aktivasi IKD dan berkomunikasi dengan ketua RT/RW mengenai adanya aktivasi IKD di Balai RW atau rumah warga.

Masyarakat Kelurahan Bringin banyak yang belum memahami apa itu IKD dan fungsinya. Beberapa dari mereka hanya melakukan aktivasi karena kewajiban tanpa mengetahui manfaat sebenarnya. Menyadari kurangnya pemahaman masyarakat tentang IKD, aparaturnya Kelurahan Bringin terus berupaya mengedukasi masyarakat mengenai IKD melalui berbagai saluran, termasuk media sosial. Meskipun pemahaman masyarakat tentang IKD dan manfaatnya belum merata, setidaknya pemerintah telah berusaha maksimal dalam mensosialisasikan fungsi dan kegunaan IKD. Sebagai hasil dari upaya komunikasi ini, semakin banyak warga yang memahami IKD, dan target minimal 30% warga yang telah melakukan aktivasi IKD dari total warga yang sudah melakukan rekam KTP-el tercapai pada Desember 2024.



Gambar 6. Sosialisasi IKD Di Sosial Media
Sumber: Laman Instagram Kelurahan Bringin



Gambar 7. Sosialisasi Jemput Bola IKD Kepada Ketua RT

Sumber: Dokumentasi Pribadi Peneliti

Sumber Daya

Sumber daya yang memadai juga merupakan faktor penting dalam keberhasilan implementasi. Meskipun komunikasi melalui sosialisasi telah dilakukan dengan maksimal, apabila sumber daya tidak memadai, keberhasilan implementasi akan sulit tercapai. Sumber daya meliputi staf yang memiliki keahlian, sumber daya finansial dan sarana prasarana. Sumber daya manusia dalam implementasi kebijakan aktivasi IKD di Kelurahan Bringin, dilihat dari kesiapan aparatur pemerintah Kelurahan Bringin, dapat dikatakan sudah memadai. Semua aparatur di bidang administrasi kependudukan sudah memahami dengan jelas cara mengoperasikan dan memberikan petunjuk kepada masyarakat mengenai aktivasi IKD. Pada sisi lain, sumber daya masyarakat, masih banyak yang kurang memiliki pengetahuan tentang teknologi, sehingga banyak yang melakukan aktivasi IKD hanya sebatas formalitas tanpa memanfaatkan atau memahami sepenuhnya manfaat dari IKD tersebut. Hal tersebut menyebabkan rendahnya minat masyarakat dalam aktivasi IKD karena merasa belum membutuhkan aplikasi tersebut karena masih memiliki KTP-el.

Dari segi sumber daya finansial, dalam pelaksanaan aktivasi IKD, tidak diperlukan pengeluaran tambahan, namun, yang dibutuhkan adalah sarana dan prasarana di Kantor Kelurahan yaitu komputer yang terkoneksi dengan aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) hanya tersedia satu komputer. Sehingga apabila terdapat banyak pemohon yang mengurus IKD harus bergantian dan membutuhkan waktu yang lama. Dari sisi masyarakat di Kelurahan Bringin, masih terdapat masyarakat yang tidak memiliki smartphone khususnya masyarakat kurang mampu dan lanjut usia. Meskipun memiliki smartphone, banyak yang kesulitan mengoperasikan aplikasinya, sehingga mereka hanya melakukan aktivasi tanpa memahami cara menggunakan atau manfaat dari aplikasi IKD tersebut.

Selain itu, terkait dengan akses internet untuk aktivasi, aparatur kelurahan Bringin menyediakan fasilitas wifi gratis di Kantor Kelurahan. Namun, aplikasi IKD sering mengalami trouble. Kendala ini membuat sebagian masyarakat merasa kesulitan dalam melakukan aktivasi dan memilih untuk tidak melakukannya dan menunda aktivasi, atau lebih memilih menggunakan KTP-el. Namun, apabila KTP-el mereka hilang atau rusak mereka wajib harus menggunakan IKD sebagai pengganti dari KTP-el.



Gambar 8. Proses Aktivasi IKD Di Kantor Kelurahan Bringin

Sumber: Dokumentasi Pribadi Peneliti

Disposisi

Disposisi merujuk pada peran atau perilaku pelaksana dalam suatu kebijakan agar kebijakan dapat dilaksanakan dengan baik, peran pelaksana harus sesuai dengan harapan masyarakat. Dalam implementasi aktivasi IKD, aparatur Kelurahan Bringin telah menjalankan peran dan perilaku yang sesuai, mengingat IKD adalah inovasi baru yang masih asing bagi masyarakat dan memerlukan penjelasan rinci agar dapat dipahami dengan baik. Aparatur Kelurahan Bringin, khususnya di bidang pelayanan administrasi kependudukan, telah menjalankan peran dengan baik dalam membantu masyarakat yang akan melakukan aktivasi IKD, memberikan penjelasan dan mendampingi masyarakat dalam proses aktivasi IKD. Dengan demikian, masyarakat merasa terbantu dan dapat merasakan manfaat serta kemajuan teknologi yang ditawarkan melalui aplikasi IKD.

Selain menjelaskan proses aktivasi dan cara penggunaan, aparatur kelurahan bringin juga memberikan informasi kepada masyarakat bahwa IKD bisa digunakan untuk pelayanan publik lainnya secara mandiri. IKD dapat digunakan untuk mengurus dokumen administrasi kependudukan mandiri, seperti permohonan cetak KK, perubahan pendidikan, perubahan golongan darah, perubahan status perkawinan, surat keterangan pindah dan perubahan biodata lain. Hal tersebut sudah divalidasi oleh masyarakat karena sudah mencoba menggunakan IKD dalam pelayanan publik. Sehingga dapat dikatakan bebrapa masyarakat sudah memahami bahwa IKD dapat mempermudah pengajuan atau permohonan pelayanan publik mereka.

Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi dalam implementasi kebijakan aktivasi IKD dilakukan secara berjenjang. Di tingkat pusat, Kementerian Dalam Negeri memiliki peran utama dalam menginisiasi program IKD. Di Kota Surabaya, Dispendukcapil Kota Surabaya, namun, Dispendukcapil Kota Surabaya tidak dapat menjalankan program ini sendirian, sehingga kecamatan dan kelurahan juga turut berperan untuk mempermudah proses aktivasi IKD langsung kepada masyarakat.

Struktur birokrasi dalam implementasi kebijakan IKD di Kelurahan Bringin dimulai dengan aparatur kelurahan bringin yaitu Kepala Seksi Pemerintahan yang menerima instruksi dari Dispendukcapil Kota Surabaya untuk memberikan informasi dan pengenalan mengenai IKD kepada masyarakat. Instruksi tersebut kemudian akan diteruskan pada bidang pelayanan administrasi kependudukan, termasuk menjelaskan kewajiban bagi mereka yang akan mencetak ulang KTP-el karena hilang atau rusak untuk melakukan aktivasi IKD karena keterbatasan blanko KTP-el. Selanjutnya, aparatur kelurahan bringin memberikan informasi kepada ketua RT dan RW maupun masyarakat, khususnya yang mengajukan permohonan pelayanan administrasi kependudukan di kantor kelurahan, untuk melakukan aktivasi IKD, sehingga IKD siap diimplementasikan kepada masyarakat. Dalam hal struktur birokrasi ini, tidak ada kendala dalam pelaksanaan implementasi aktivasi IKD, sehingga prosedur-prosedur yang diterapkan dalam implementasi IKD berjalan baik dengan struktur birokrasi yang jelas.

Mengenai pembahasan yang telah diuraikan dapat dilihat bahwa proses implementasi kebijakan IKD di Kelurahan Bringin sudah berjalan dengan cukup baik. Namun, disisi lain, terdapat kenyataan yang ditemukan di lapangan yaitu adanya ketidaksesuaian mengenai kebijakan terkait IKD. Seperti yang diketahui bahwasanya Dispendukcapil Kota Surabaya mendorong masyarakat untuk menggunakan IKD dalam segala urusan yang memerlukan identitas kependudukan, namun, menurut laporan dari beberapa masyarakat banyak instansi atau perusahaan yang belum menerima penggunaan IKD dan tetap meminta KTP-el dalam bentuk fisik dalam pengurusan. Hal tersebut membuat masyarakat kebingungan dan meminta untuk dicetak KTP-el kepada pihak kelurahan. Mengenai hal tersebut aparat kelurahan bringin tetap mengikuti arahan dari Dispendukcapil Kota Surabaya untuk tidak mencetak KTP-el dan memberikan solusi dengan memberikan dokumen biodata penduduk warga negara indonesia apabila terdapat masyarakat yang membutuhkan KTPel fisik.

Dari penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa empat aspek atau variabel menurut G George C. Edward III yang dibutuhkan dalam implementasi kebijakan aktivasi IKD sudah terpenuhi, dan proses implementasi IKD di Kelurahan Beringin berjalan dengan baik meskipun belum sepenuhnya optimal. Upaya-upaya yang telah dilakukan maupun yang direncanakan oleh aparat kelurahan bringin untuk mendukung implementasi IKD perlu diperkuat agar pelaksanaan IKD di masyarakat dapat lebih maksimal, sehingga inovasi IKD ini dapat mencapai target dan tujuan yang diinginkan dalam mendukung pelayanan publik lebih efektif.

KESIMPULAN

Implementasi kebijakan IKD adalah sebuah inovasi yang masih baru dilaksanakan, sehingga masih banyak aspek yang perlu diperhatikan untuk memastikan pengimplementasiannya semakin efektif. Meskipun belum dapat dipastikan sepenuhnya apakah IKD sudah benar-benar efektif, setidaknya melalui proses implementasi ini dapat dilihat sejauh mana tingkat keberhasilannya. Di Kelurahan Bringin, proses implementasi IKD yang mencakup empat variabel atau dimensi implementasi kebijakan menurut George C. Edward III telah berjalan dengan baik, dan pelaksanaan sudah sesuai dengan prosedur pelayanan publik yang berlaku. Sebagian masyarakat juga telah melakukan aktivasi IKD dan bahkan telah mulai menggunakannya untuk keperluan pelayanan publik. Namun, terdapat juga masyarakat yang tidak memiliki *smartphone* sehingga tidak dapat menggunakan IKD. Beberapa masyarakat juga ada yang masih belum puas mengenai penggunaan IKD karena masih banyak instansi atau perusahaan lain yang belum bisa menerima IKD untuk pengurusan. Hal tersebut tentu harus menjadi perhatian dari Dispendukcapil Kota Surabaya sebagai ujung tombak implementasi kebijakan aktivasi IKD untuk sosialisasi tidak hanya kepada masyarakat namun kepada instansi lain terkait adanya IKD sebagai pengganti dari KTP-el, sehingga tidak terjadi salah paham antara masyarakat dan instansi terkait.

DAFTAR REFERENSI

- Aprilia, R. R. V. ., & Wahyudi, K. E. (2023). Implementasi Program Identitas Kependudukan Digital (IKD) Di Balai RW Kelurahan Kalirungkut Surabaya. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*,9(19), 645–650.
- Edward, G. C. (1980) *Implementing Public Policy*, Congressional Quarterly Press. Washington.
- Firmansyah, D., & Dede. (2022). Teknik Pengambilan Sampel Umum dalam Metodologi. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Holistik (JIPH)*, 1(2), 85–114.

- Firmansyah, M. A., & Anisykurlillah, R. (2023). Efektivitas Program Pelayanan Identitas Kependudukan Digital Di Kelurahan Kandangan Kota Surabaya. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(19), 510–517.
- Fitriana, L., & Arif, L. (2024). Implementasi Smart Governance Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kota Surabaya (Studi Kasus: Di Kecamatan Benowo). *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10 (18). 585-596.
- Putri, B., & Reviandani, O. (2023). Penerapan E-Government Melalui Pelaksanaan Program KTP Digital di Kelurahan Dr. Soetomo Kota Surabaya. *The Indonesian Journal of Public Administration (IJPA)*, 9(1), 78–96.
- Safrudin, R., Zulfamanna, Kustati, M., & Sepriyanti, N. (2023). Penelitian Kualitatif. *Journal Of Social Science Research*, 3(2), 1–15.
- Salsa Bella, V., & Widodo, D. (2023). Implementasi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Dalam Menunjang Pelayanan Publik Masyarakat Di Kecamatan Tambaksari. *Saraq Opat: Jurnal Administrasi Publik*, 6(1), 14–31.
- Zefanya Yosua Jocom, Rossy Lambelanova, & Marja Sinurat. (2021). Evaluasi Kebijakan Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Pada Suku Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Utara Provinsi Dki Jakarta. *VISIONER : Jurnal Pemerintahan Daerah Di Indonesia*, 13(2), 335–350.