

TANTANGAN DAN OPTIMALISASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS DIGITAL DI DISDUKCAPIL KABUPATEN MALANG: STUDI KASUS IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL (IKD)

Mohammad Rofiqil Hamid^{1*}, Prayoga Pangestu², Ismi Iftikad³

^{1,2} Manajemen, FEB, Universitas Islam Raden Rahmat Malang, Indonesia

*e-mail: Muhammadrofiqilh@gmail.com

Abstrak

Transformasi pelayanan publik berbasis digital merupakan langkah strategis dalam meningkatkan efisiensi dan akuntabilitas birokrasi di era teknologi. Salah satu bentuk implementasinya adalah penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Malang. Namun, pelaksanaan IKD masih menghadapi sejumlah kendala, seperti rendahnya literasi digital masyarakat, terbatasnya akses terhadap perangkat teknologi, serta permasalahan teknis pada aplikasi IKD. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus melalui observasi langsung di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Malang selama kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL). Data dikumpulkan melalui wawancara dengan 10 responden, yang terdiri dari 3 orang lansia, 5 masyarakat umum, dan 2 petugas Disdukcapil. Hasil temuan menunjukkan bahwa meskipun program IKD memiliki potensi besar dalam mempercepat layanan administrasi, implementasinya masih belum inklusif dan belum menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan strategi optimalisasi melalui edukasi literasi digital secara menyeluruh, peningkatan infrastruktur teknologi, serta pengembangan aplikasi yang lebih ramah pengguna agar manfaat transformasi layanan publik digital dapat dirasakan secara merata.

Kata kunci: Identitas Kependudukan Digital; Pelayanan Publik Digital; Literasi Digital; Kabupaten Malang; Transformasi Digital.

Abstract

The transformation of digital-based public services is a strategic step in enhancing the efficiency and accountability of bureaucracy in the technological era. One of its implementations is the adoption of Digital Population Identity (IKD) by the Department of Population and Civil Registration (Disdukcapil) of Malang Regency. However, the implementation of IKD still faces several challenges, including low digital literacy among the population, limited access to technological devices, and technical issues within the IKD application. This study employs a qualitative case study approach through direct observation at the Malang Public Service Mall during a Field Work Practice (PKL) program. Data were collected through interviews with 10 respondents, consisting of three elderly individuals, five members of the general public, and two Disdukcapil officers. The findings indicate that, although the IKD program has significant potential to streamline administrative services, its implementation remains non-inclusive and has yet to reach all segments of society. Therefore, optimization strategies are necessary, including comprehensive digital literacy education, improvement of technological infrastructure, and the development of more user-friendly applications to ensure that the benefits of digital public service transformation are equitably accessible.

Keywords: Digital Population Identity; Digital Public Service; Digital Literacy; Malang Regency; Digital Transformation.

1. PENDAHULUAN

Penggunaan IKD (Identitas Kependudukan Digital) menjadi salah satu upaya pemerintah dalam mengikuti kemajuan teknologi dalam transformasi yang telah diterapkan di seluruh dunia. Identitas Kependudukan yang terdigitalisasi mengacu kepada penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan fasilitas individu secara *online* (1). Dalam hal ini, ikd membantu instansi pemerintah dalam berbagai bidang seperti pelayanan publik, kesehatan, perbankan, dan lainnya. Pemerintah telah mengambil keputusan dalam penggunaan identitas kependudukan digital ini sebagai alat untuk keamanan, efisiensi dan aksesibilitas dalam penyelenggaraan layanan publik (2).

Menurut Robert pelayanan publik merupakan segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah serta lingkungan badan usaha milik negara atau daerah dalam barang atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan. Dalam pengembangan pelayanan publik, pada saat ini kebanyakan instansi khususnya instansi pemerintahan sudah beralih menggunakan media digital dalam hal pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat seiring dengan berkembangnya teknologi informasi (3).

Kabupaten malang termasuk memanfaatkan penggunaan identitas kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Ditjen Dukcapil Kementrian Dalam Negeri memberikan sebuah inovasi sebuah program pelayanan KTP digital atau yang disebut dengan IKD (Identitas Kependudukan Digital).

Identitas Kependudukan Digital menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2022 yakni informasi elektronik yang digunakan untuk mempresentasikan Dokumen Kependudukan dan data balikan dalam aplikasi digital melalui gawai yang menampilkan Data Pribadi sebagai identitas yang bersangkutan. Pemerintah kabupaten Malang menerapkan IKD ini agar masyarakat bisa mempercepat transaksi pelayanan publik ataupun privat dalam bentuk digital. Untuk pengaktivasi an IKD ini bisa dilakukan di setiap kecamatan maupun di Mal Pelayanan Publik (MPP) kabupaten Malang yang terletak di kecamatan Kepanjen.

Implementasi IKD di kabupaten Malang belum berjalan optimal dan menghadapi berbagai tantangan signifikan. Data menunjukkan bahwa dari total 2,1 juta penduduk, hanya sekitar 10% yang telah melakukan aktivasi IKD. Kondisi ini mencerminkan rendahnya tingkat adopsi teknologi digital oleh masyarakat serta adanya hambatan sistemik dalam proses penerapan layanan digital.

Beberapa masalah utama yang teridentifikasi antara lain adalah rendahnya literasi digital, terutama di kalangan lansia dan masyarakat dengan tingkat pendidikan rendah; akses terbatas terhadap perangkat teknologi, seperti smartphone dan jaringan internet; serta kendala teknis pada aplikasi IKD, yang kerap mengalami gangguan seperti gagal login, verifikasi wajah yang tidak berhasil, hingga user interface yang tidak ramah bagi awam.

Urgensi dari kegiatan ini terletak pada kenyataan bahwa tanpa strategi pendampingan yang tepat, penerapan IKD justru akan menciptakan kesenjangan digital baru dan mengecualikan sebagian masyarakat dari hak pelayanan publik yang layak. Oleh karena itu, melalui kegiatan observasi langsung selama Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Malang, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi berbagai tantangan yang dihadapi masyarakat dalam mengakses dan menggunakan IKD serta merumuskan strategi optimalisasi berbasis pendekatan langsung dan edukatif.

Dengan fokus pada pendampingan masyarakat secara langsung, penelitian ini tidak hanya memberikan gambaran kondisi lapangan secara empiris, tetapi juga menawarkan rekomendasi konkret untuk mendukung keberhasilan transformasi layanan publik digital yang inklusif dan berkelanjutan.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis studi kasus untuk menggali secara mendalam pengalaman dan tantangan Masyarakat dalam menggunakan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Malang. Penelitian dilakukan secara langsung di Lokasi pelayanan, yakni Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Malang, selama masa Praktik Kerja Lapangan (PKL). Penelitian kualitatif ini bersifat deskriptif yang menjabarkan suatu penelitian yang dilakukan, dan sangat banyak yang meminati model penelitian seperti ini meskipun, tidak jarang banyak yang masih merasa kesulitan dalam model penelitian (4). Metode ini memungkinkan peneliti untuk mengamati langsung proses pelayanan, melakukan wawancara informal dengan Masyarakat (terutama kelompok rentan seperti lansia), serta mencatat hambatan-hambatan yang dialami dalam proses aktivasi IKD.

Menurut (5) menyatakan bahwa pendekatan kualitatif digunakan untuk meneliti kondisi objek ilmiah, sebagai pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hal ini sejalan dengan pengalaman PKL penulis, dimana proses pengumpulan data dilakukan langsung dengan wawancara kepada 10 responden, terdiri dari tiga orang lansia, lima orang dewasa, dan dua petugas pelayanan Disdukcapil. Serta untuk validitas data diperoleh melalui teknik triangulasi sumber dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Menurut penjelasan Rasyid, 1998 dalam Tantangan Kualitas Pelayanan Publik pada Pemerintah Daerah (6), pelayanan publik adalah pemberian layanan perorangan atau Masyarakat, yang memiliki kepentingan pada organisasi sesuai aturan dan tata cara yang di tentukan. Pemerintah pada dasarnya adalah pelayan Masyarakat dan tidak dapat melayani diri sendiri, dan agar dapat melayani masyarakat secara optimal, Masyarakat dan pemerintah bersama mengembangkan kemampuan dan kreativitas demi tujuan bersama.

Identitas Kependudukan Digital (IKD) secara langsung terdapat berbagai beberapa dokumen yang di gabung seperti KTP dan Kartu Keluarga. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Malang telah mengupayakan memberikan aksesibilitas bagi masyarakat mengenai transaksi dan administrasi terkait KTP Digital. Dengan menggunakan teori efektivitas menjadi salah satu program untuk mempercepat identifikasi penduduk yakni: sosialisasi program, ketepatan sasaran program, tujuan program, dan pemantauan program (7).

Penggunaan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Malang merupakan langkah nyata dalam mendukung transformasi pelayanan publik berbasis digital sebagaimana diamanatkan oleh Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022.

Kebijakan ini diharapkan mampu mempercepat pelayanan administrasi kependudukan yang lebih efisien, aman, dan terintegrasi. Namun, berdasarkan pengamatan dan keterlibatan langsung selama kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Mal Pelayanan Publik (MPP) kabupaten Malang, ditemukan berbagai tantangan signifikan yang perlu dibahas secara kritis.

a. Tantangan pelayanan publik

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil observasi langsung, wawancara, dan dokumentasi selama kegiatan PKL di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Malang, diperoleh beberapa temuan utama yang mencerminkan tantangan nyata dalam pelaksanaan Identitas Kependudukan Digital (IKD). Temuan ini, yaitu:

1. Rendahnya literasi digital masyarakat

Sebagian besar responden, khususnya dari kalangan lansia dan masyarakat berpendidikan rendah, menunjukkan kesulitan dalam memahami konsep layanan digital.

Tabel 1. Tingkat literasi digital responden terkait penggunaan IKD

Temuan	Jumlah Responden	Persentase
Tidak memahami cara menggunakan aplikasi berbasis smartphone	7 orang	70%
Lansia (>60 tahun) yang belum pernah menggunakan playstore/Appstore	4 orang	40%
Belum pernah mendapat sosialisasi dari Disdukcapil terkait IKD	9 orang	90%

Data dalam Tabel 1 menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki tingkat literasi digital yang rendah, dengan 70% tidak memahami penggunaan aplikasi berbasis smartphone. Hal ini menjadi hambatan utama dalam proses aktivasi IKD, karena aplikasi IKD berbasis digital membutuhkan dasar tentang penggunaan perangkat dan internet. Tingginya jumlah lansia yang tidak familiar dengan teknologi menunjukkan bahwa kelompok ini sangat rentan terhadap eksklusi digital. Bahkan, 90% responden mengaku belum pernah mendapat sosialisasi langsung, mempertegas kurangnya pendekatan edukatif yang efektif dari pemerintah daerah. Ini menandakan perlunya model komunikasi yang lebih partisipatif dan berbasis komunitas.

Adapun hal ini sesuai dengan kutipan wawancara dengan beberapa responden berikut ini : *“saya tidak tahu download-download an, aplikasi yang ada di hp itu di downloadkan sama anak saya, waktu ke sini baru di kasih tahu petugas kulan harus download, tapi masih bingung harus klik yang mana”*. Paiman, 64 tahun. *“saya belum pernah mendapat sosialisasi IKD di daerah lenggoksono, saya tabunya IKD ya disini”*. Slamet, 53 tahun. Dari kutipan tersebut, peneliti mencerminkan hambatan nyata yang di alami masyarakat dalam menghadapi digitalisasi layanan publik, terutama akibat kurangnya sosialisasi dan edukasi yang efektif. Responden pertama (Pak Paiman) menunjukkan rendahnya kemampuan dalam menggunakan aplikasi digital karena tidak familiar dengan sistem navigasi dasar. Ini mempertegas bahwa literasi digital yang minim, khususnya pada kelompok lansia, merupakan penghambat utama dalam adopsi teknologi publik. Sementara itu, responden kedua (Pak Slamet) mengungkapkan bahwa ia sama sekali belum pernah menerima informasi atau sosialisasi mengenai IKD sebelum datang ke lokasi pelayanan. Hal ini menunjukkan adanya celah komunikasi antara pemerintah dan masyarakat yang menyebabkan ketidaksiapan warga dalam menggunakan layanan digital. Ketidadaan sosialisasi menyebabkan kebingungan, bahkan resistensi terhadap teknologi baru. Oleh karena itu, di butuhkan strategi sosialisasi yang lebih masif, langsung menyentuh komunitas akar rumput, dan didesain sesuai dengan karakteristik sosial budaya masyarakat lokal.

Kedua pernyataan tersebut bisa disimpulkan bahwa memperkuat urgensi perlunya pendekatan edukatif yang berkelanjutan, intensif, dan adaptif agar penerapan IKD tidak hanya menjangkau kelompok melek teknologi, tetapi juga mampu menginklusikan kelompok masyarakat rentan. Tantangan lainnya adalah keterbatasan akses terhadap perangkat dan teknologi pendukung. Banyak Masyarakat Kabupaten Malang terutama kalangan bawah yang tidak memiliki smartphone, ataupun jika pun ada, spesifikasi perangkatnya tidak kompatibel dengan aplikasi IKD yang membutuhkan sistem operasi tertentu, kamera untuk mendeteksi wajah, dan jaringan internet yang stabil. Masalah ini menimbulkan kesenjangan teknologi dan informasi antara warga perkotaan dan pedesaan. Hal ini selaras dengan temuan yaitu yang menyatakan bahwa keberhasilan digitalisasi pelayanan public sangat di pengaruhi oleh infrastruktur dan juga akses teknologi yang merata (2).



Gambar 1. Pendampingan IKD

Pendampingan Identitas Kependudukan Digital (IKD), seperti tampak pada Gambar 1 dilaksanakan di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Malang merupakan bagian dari kegiatan yang bertujuan untuk memperkuat pemahaman dan kemampuan masyarakat dalam mengakses layanan kependudukan berbasis digital. Kegiatan ini dilakukan secara langsung kepada masyarakat yang datang ke MPP untuk mengurus dokumen kependudukan, khususnya bagi mereka yang belum mengetahui atau belum mampu mengaktivasi IKD secara mandiri. Dalam pelaksanaannya, tim pendamping membuka layanan konsultasi dan bantuan teknis di area tunggu MPP. Masyarakat yang hendak mengurus dokumen kependudukan diarahkan untuk mengunjungi meja pendampingan, di mana mereka diberikan penjelasan mengenai manfaat IKD, cara aktivasi, seperti tampak pada Gambar 2 serta langkah-langkah penggunaannya. Pendampingan ini dilakukan secara satu per satu agar warga bisa memahami dengan lebih jelas, terutama mereka yang belum terbiasa menggunakan aplikasi digital.



Gambar 2. Proses Aktivasi IKD

Mayoritas peserta pendampingan berasal dari berbagai kalangan usia, mulai dari remaja, orang tua, hingga lansia. Tantangan yang dihadapi cukup beragam, mulai dari lupa alamat email aktif, perangkat ponsel yang tidak mendukung, hingga kesulitan saat memindai wajah untuk verifikasi. Namun, dengan pendekatan ramah, sabar, dan komunikatif, petugas pendamping berhasil membantu banyak warga hingga proses aktivasi selesai. Salah

satu aspek menarik dalam pendampingan ini adalah terjadinya interaksi dua arah. Masyarakat tidak hanya menerima penjelasan, tetapi juga banyak yang mengajukan pertanyaan tentang keamanan data, manfaat jangka panjang IKD, serta perbedaan antara KTP elektronik dengan IKD. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun teknologi baru bisa menimbulkan kebingungan, antusiasme masyarakat tetap tinggi jika mereka merasa didampingi.

Dari kegiatan ini, dapat disimpulkan bahwa MPP sebagai pusat layanan publik sangat efektif dijadikan titik strategis untuk memperluas jangkauan aktivasi IKD. Pendampingan secara langsung tidak hanya membantu masyarakat dari sisi teknis, tetapi juga membangun kepercayaan terhadap sistem pelayanan digital yang sedang dikembangkan pemerintah. Proses aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) merupakan tahapan yang penting dalam transformasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital. Aktivasi ini diawali dengan kehadiran warga ke kantor kecamatan atau Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) melalui layanan di Mal Pelayanan Publik (MPP). Hal ini disebabkan karena proses aktivasi IKD tidak dapat dilakukan secara mandiri oleh masyarakat, melainkan harus melalui bantuan petugas resmi yang memiliki akses ke sistem kependudukan nasional. Setibanya di Lokasi pelayanan, warga akan terlebih dahulu mengambil antrian, yang terkadang cukup Panjang karena tingginya minat masyarakat dan keterbatasan petugas pelayanan. Setelah mendapatkan giliran, proses akan dilanjutkan dengan verifikasi data, termasuk pencocokan data identitas serta pemindaian wajah menggunakan aplikasi Identitas Kependudukan Digital.

Namun, dalam praktiknya, proses aktivasi ini sering kali tidak berjalan lancar. Banyak kendala teknis yang di hadapi, baik oleh petugas pelayanan di MPP maupun oleh masyarakat itu sendiri. Salah satu hambatan paling umum adalah ketidakstabilan jaringan internet, yang menyebabkan proses sinkronisasi data dengan server pusat menjadi lambat atau bahkan gagal. Selain itu, banyak warga mengalami kesulitan saat melakukan pemindaian wajah karena kualitas kamera ponsel yang kurang memadai, pencahayaan yang tidak ideal, atau ketidaksesuaian data biometrik di KTP elektronik dengan kondisi wajah saat ini. Di sisi lain, kode verifikasi yang seharusnya di Kirim ke email pemohon sering kali tidak masuk atau tertunda, terutama jika jaringan seluler sedang bermasalah. Hal ini mengaibatkan proses aktivasi terhambat dan harus diulang dari awal. Berdasarkan data yang kami kutip dari RADAR MALANG masih banyak masyarakat Kabupaten Malang yang belum memiliki KTP digital atau Identitas Kependudukan Digital (IKD). Dari 2,1 juta penduduk yang diwajibkan untuk memiliki eKTP, sekitar 90 persen belum memiliki KTP digital. Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Malang Harry Setya Budi mengungkapkan, pihaknya mencatat sekitar 217.000 warga telah melakukan perekaman untuk IKD. “Dari 2,1 juta penduduk jiwa masih 10 persen masyarakat yang sudah eKTP,”. Mereka yang harus melakukan perekaman eKTP terlebih dahulu dan datanya sudah dikonfirmasi tunggal. Pencapaian IKD yang rendah mendorong Pemerintah Kabupaten (Pemkab) Malang untuk terus memperkuat kepemilikan identitas digital tersebut (8)

2. Optimalisasi Pelayanan Publik

Salah satu strategi yang bisa dilakukan dalam pengoptimalan IKD yakni bisa melalui edukasi dan sosialisasi yang menyentuh seluruh lapisan masyarakat, terutama kelompok rentan seperti lansia, masyarakat kurang mampu, serta mereka yang berada di daerah pelosok. Berdasarkan hasil observasi di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Malang, banyak warga yang bahkan tidak memahami dasar penggunaan aplikasi, seperti mengunduh di playstore atau Appstore, melakukan pendaftaran, hingga verifikasi biometrik melalui kamera. Maka dari itu, diperlukan pendekatan edukatif langsung turun ke masyarakat, bukan hanya mengandalkan media social seperti platform Youtube atau TikTok, yang nyatanya tidak menjangkau kelompok yang seharusnya diprioritaskan. Edukasi ini dapat dilakukan melalui pelatihan di balai desa, musholla, sekolah, ataupun pasar tradisional, dengan memanfaatkan tokoh masyarakat, guru, kader Kesehatan, bahkan mahasiswa PKL sebagai agen literasi digital.

b. Perbaikan Infrastruktur Digital dan Akses Perangkat

Keterbatasan akses terhadap infrastruktur digital menjadi hambatan nyata dalam keberhasilan penerapan IKD. Banyak masyarakat kabupaten Malang, Khususnya di wilayah pedesaan, tidak memiliki smartphone sama sekali. Kalaupun memiliki perangkat, seringkali spesifikasinya tidak memadai untuk menjalankan IKD, yang membutuhkan kamera, sistem operasi baru, dan koneksi internet stabil. Oleh karena itu, strategi kedua yang sangat penting adalah memperbaiki dan memperluas infrastruktur digital, baik dari sisi perangkat keras maupun jaringan. Pemerintah daerah dapat menjalin Kerjasama dengan operator seluler untuk membangun Base Transceiver Station (BTS) atau Menara pemancar sinyal, serta juga bisa menyediakan wifi gratis di pusat pelayanan publik dan desa-desa tertinggal. Di sisi lain, program subsidi atau pinjaman gadget murah yang sudah kompatibel dengan IKD bisa dijalankan melalui skema kerja sama dengan Badan Usaha Milik Desa (BUMDes).

4. KESIMPULAN

Implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di kabupaten Malang merupakan Langkah progresif pemerintah dalam mendorong transformasi digital layanan publik. Namun, realisasi di lapangan masih menghadapi berbagai tantangan serius. Rendahnya literasi digital masyarakat, terutama lansia dan kelompok rentan lainnya, menjadi hambatan utama. Banyak masyarakat belum memahami cara kerja aplikasi IKD bahkan belum memiliki perangkat yang kompatibel. Selain itu, masalah teknis pada aplikasi seperti verifikasi wajah yang gagal dan ketidakstabilan jaringan turut memperparah proses aktivasi. Berdasarkan data, baru sekitar 10% penduduk kabupaten Malang dari total 2,1 juta jiwa yang telah menggunakan IKD. Dari hasil observasi selama Praktik Kerja Lapangan (PKL), terlihat bahwa program ini masih belum menyentuh seluruh lapisan masyarakat secara merata. Sosialisasi masih dominan melalui media social dan belum menjangkau masyarakat secara langsung. Oleh karena itu, diperlukan strategi optimalisasi yang menyeluruh, mulai dari edukasi, perbaikan aplikasi, hingga penguatan infrastruktur teknologi.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terimakasih kepada Universitas Islam Raden Rahmat Malang (UNIRA), Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) kabupaten Malang, Mal Pelayanan Publik (MPP), masyarakat kabupaten Malang yang telah bersedia menjadi mitra dalam kegiatan ini serta memberikan partisipasi aktif selama proses sosialisasi dan pendampingan Identitas Kependudukan Digital. Kami berharap hasil dari kegiatan ini dapat memberikan manfaat nyata bagi masyarakat dan menjadi kontribusi positif dalam upaya transformasi pelayanan publik berbasis digital.

DAFTAR PUSTAKA

1. Herfina Amalia H. DIFUSI INOVASI PENGGUNAAN APLIKASI IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL (IKD) PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PEKANBARU. 2024 May 25;
2. Adam Y, Rokhman A, Kurniasih D, Magister Administrasi Publik Fakultas P, Yonatan Adam C. PEMANFAATAN IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL (IKD). *Journal of Social and Economics Research* [Internet]. 2024;6(1). Available from: <https://idm.or.id/JSER/index>.
3. Siti N, Program M, Bisnis SA, Kridatama Bandung P. MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE MELALUI PELAYANAN PUBLIK. Vol. VI, *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi*. 2016.
4. Safarudin Rizal, Zulfamanna, Martin Kustati. Penelitian Kualitatif. *Journal Of Social Science Research*. 2023;3.
5. Sugiyono Dr. Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D. 2013.
6. Cahyadi Kurniawan Robi. TANTANGAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA PEMERINTAH DAERAH Artikel Jurnal. 2023 Jan;
7. Kandungan K, Surabaya K, Firmansyah MA, Anisykurlillah R. Efektivitas Program Pelayanan Identitas Kependudukan Digital Di. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, Oktober [Internet]. 2023;2023(19):510–7. Available from: <https://doi.org/10.5281/zenodo.8412238>
8. Mahmudan. RADAR MALANG. 2025 [cited 2025 Jun 4]. 90 Persen Warga Kabupaten Malang Tak Punya KTP Digital. Available from: <https://radarmalang.jawapos.com/kabupaten-malang/815644831/90-persen-warga-kabupaten-malang-tak-punya-ktp-digital>