

SKRIPSI
IMPLEMENTASI PELAYANAN DAN ADMINISTRASI IKD
(IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL) DI DISPENDUKCAPIL
KOTA MALANG DARI ASPEK EFEKTIVITAS

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata (S-1)

Ilmu Pemerintahan (S.IP)



Disusun Oleh :

ANANDA DEWI AYSAQINA

202010050311034

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

2024

**IMPLEMENTASI PELAYANAN DAN ADMINISTRASI IKD (IDENTITAS
KEPENDUDUKAN DIGITAL) DI DISPENDUKCAPIL KOTA MALANG
DARI ASPEK EFEKTIVITAS**

Diajukan Oleh:

ANANDA DEWILAYSAQINA

202010050311034

Telah disetujui

Pada hari Rabu / tanggal, 3 / Juli 2024

Ka. Prodi Ilmu Pemerintahan


Muhammad Kamil, S.IP., M.A


Pembimbing


Iradhad Taqwa Sihidi, S.IP., M.A

Mengetahui

Wakil Dekan I FISIP UMM




Najwa Adila Khairur Rijal, S.IP., M.Hub.Int.

SKRIPSI

Dipersiapkan dan disusun oleh:

ANANDA DEWI AYSAQINA
202010050311034

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi
dan dinyatakan
L U L U S

Sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar
Sarjana (S1) Ilmu Pemerintahan
Pada hari Rabu, 3 Juli 2024
Dihadapan Dewan Penguji

Dewan Penguji:

1. Prof. Dr. Tri Sulistyarningsih., M.Si ()
2. Muhammad Kamil, S.IP., M.A ()
3. Iradhad Taqwa Sibidi, S.IP., M.A ()

Mengetahui
Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik




Na'imuddin Khairi Rijal, S.IP., M.Hub.Int.

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS



UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
MALANG

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

fsip.umm.ac.id | fsip@umm.ac.id

SURAT PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Ananda Dewi Aysaqina
NIM : 202010050311034
Jurusan : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Malang

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa

1. Tugas Akhir dengan Judul :

Implementasi Pelayanan dan Administrasi IKD (Identitas Kependudukan Digital) di Disediakan Kota Malang Dari Aspek Efektivitas adalah hasil karya saya, dan dalam naskah tugas akhir ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, baik sebagian ataupun keseluruhan, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka

2. Apabila ternyata di dalam naskah tugas akhir ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia TUGAS AKHIR INI DIGUGURKAN dan GELAR AKADEMIK YANG TELAH SAYA PEROLEH DIBATALKAN, serta diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

3. Tugas akhir ini dapat dijadikan sumber pustaka yang merupakan HAK BEBAS ROYALTY NON EKSKLUSIF.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 05 Juni 2024
Yang Menyatakan,

Ananda Dewi Aysaqina



Kampus 1

Jl. Semarang 1, Malang, Jawa Timur
P: +62 341 551 253 (Surabaya)
F: +62 341 480 435

Kampus 2

Jl. Baweanan 5, Jember No. 100 Malang, Jawa Timur
P: +62 341 511 149 (Surabaya)
F: +62 341 585 090

Kampus 3

Jl. Raya Tlogomas No. 246 Malang, Jawa Timur
P: +62 341 504 318 (Surabaya)
F: +62 341 480 435
E: webmaster@umm.ac.id

HALAMAN LEMBAR PERSETUJUAN



UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
MALANG

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

fsip.ummm.ac.id | fsip@ummm.ac.id

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Nama : Ananda Dewi Aysaqina
Nim : 202010050311034
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan : Ilmu Pemerintahan
Judul Skripsi : Implementasi Pelayanan dan Administrasi IKD (Identitas Kependudukan Digital) Di Dispendukcapil Kota Malang Dari Aspek Efektivitas

Disetujui

Mengetahui,
Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan



Muhammad Kamil, S.IP., MA.

Pembimbing-I

Iradhad Taqwa Sihidi, S.IP., MA



Kampus I

Jl. Semarang 1 Malang, Jawa Timur
P. +62 341 754 211 (Pusat)
T. +62 341 400 433

Kampus II

Jl. Bunderan Sulo No. 100 Malang, Jawa Timur
P. +62 341 551 140 (Pusat)
F. +62 341 582 300

Kampus III

Jl. Raya Tlogomas No. 240 Malang, Jawa Timur
P. +62 341 804 210 (Pusat)
F. +62 341 400 430
E. web@ummm.ac.id

SERTIFIKAT PLAGIASI



LEMBAGA PENGEMBANGAN PUBLIKASI ILMIAH UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

Kampus III – Jl. Raya Tlogomas No. 246 Malang 65144
Telp. (0341) 460435 Ext. 243 E-mail: lppi@umm.ac.id

SURAT KETERANGAN CEK PLAGIASI PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

Berdasarkan peraturan Rektor Nomor 2 Tahun 2017 tentang pelaksanaan Deteksi Plagiasi pada karya Ilmiah Mahasiswa di Lingkungan Universitas Muhammadiyah Malang. Telah dilakukan cek orisinalitas karya ilmiah mahasiswa berikut:

Nama : Ananda Dewi Aysaqina
NIM : 202010050311034
Judul TA/Skripsi : Implementasi Pelayanan dan Administrasi IKD (Identitas Kependudukan Digital) di Dispendukcapil Kota Malang Dari Aspek Efektivitas

Pembimbing : Iradhad Taqwa Sihidi, S. IP., MA

Setelah dilakukan cek orisinalitas karya, maka dengan ini menerangkan mahasiswa berikut telah memenuhi syarat untuk mengikuti Ujian Skripsi pada Program Studi Ilmu Pemerintahan dengan hasil sebagai berikut:

No	Bab I	Bab II	Bab III	Bab IV	Bab V
1	10%	1%	10%	3%	9%

Administrator,

Muhammad Iqbal, S.Pd

Malang, 15 Agustus 2024

Ka. Prodi Ilmu Pemerintahan



Muhammad Kamil, S.IP., MA

Ananda Dewi Aysaqina 202010050311034, **Implementasi Pelayanan Dan Administrasi Ikd (Identitas Kependudukan Digital) Di Disedukcapil Kota Malang Dari Aspek Efektivitas**

Dosen Pembimbing : Iradhad Taqwa Shindi, S.IP.,M.A

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas implementasi layanan publik berbasis aplikasi IKD (Identitas Kependudukan Digital) di Disedukcapil Kota Malang. Permasalahan yang diangkat adalah bagaimana aplikasi IKD dapat mempermudah masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan secara digital dan apakah layanan ini sudah sesuai dengan kebutuhan serta harapan masyarakat.

Melalui metode kualitatif deskriptif, penelitian ini menggali pandangan, observasi, dan pengalaman berbagai pihak terkait. Data dikumpulkan melalui wawancara dengan pejabat pemerintah dan masyarakat yang menggunakan layanan IKD, serta observasi langsung terhadap penggunaan aplikasi tersebut. Pendekatan ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran yang komprehensif mengenai efektivitas dan kendala yang dihadapi dalam implementasi layanan IKD.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan aplikasi IKD efektif dan relevan dengan perkembangan teknologi, mempermudah masyarakat memiliki identitas secara digital, serta kebutuhan dalam administrasi kependudukan seperti mengurus KIA dan mencetak KK menggunakan barcode pada mesin ADM, yang dapat menghemat waktu. Meskipun demikian, beberapa aspek seperti efektivitas, kecermatan, keamanan, dan kemudahan penggunaan masih perlu ditingkatkan.

Kata Kunci : *Identitas Kependudukan Digital, layanan publik, efektivitas, pemerintahan berbasis digital, Kota Malang.*

Ananda Dewi Aysaqina 202010050311034, *Implementation of IKD (Digital Population Identity) Services and Administration in the Malang City Population and Civil Registration Department from the Aspect of Effectiveness*

Supervisor : Iradhad Taqwa Shindi, S.IP.,M.A

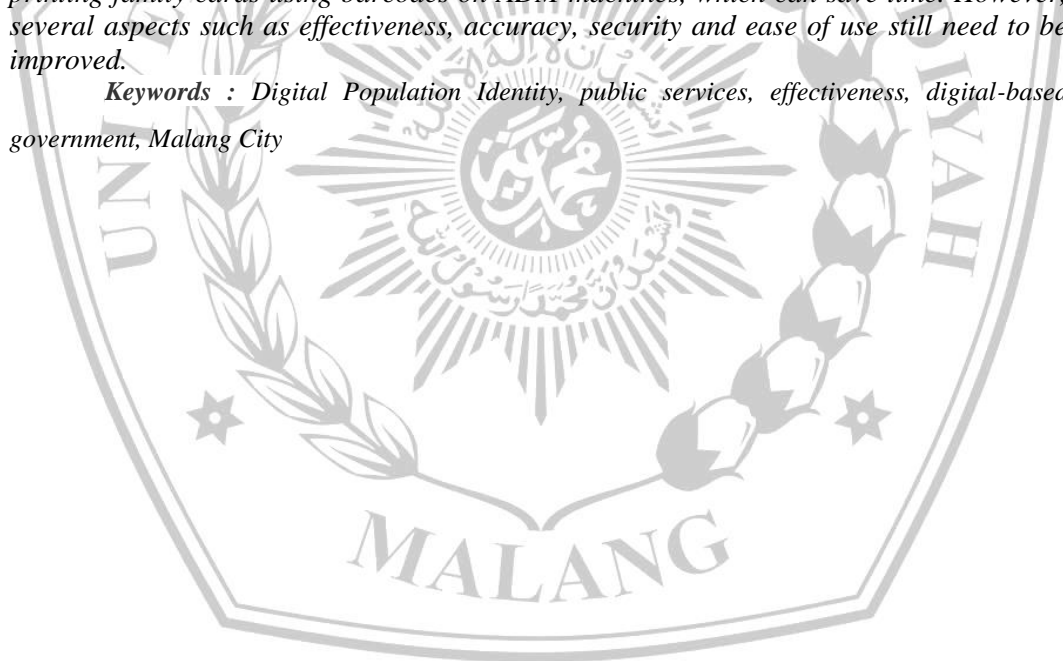
ABSTRACT

This research aims to evaluate the effectiveness of implementing public services based on the IKD (Digital Population Identity) application in the Malang City Population and Civil Registration Department. The problem raised is how the IKD application can make it easier for people to manage population administration digitally and whether this service is in line with people's needs and expectations.

Through descriptive qualitative methods, this research explores the views, observations and experiences of various related parties. Data was collected through interviews with government officials and the public who use IKD services, as well as direct observation of the use of the application. This approach aims to obtain a comprehensive picture of the effectiveness and obstacles faced in implementing IKD services.

The research results show that the implementation of the IKD application is effective and relevant to technological developments, making it easier for people to have a digital identity, as well as needs in population administration such as managing KIA and printing family cards using barcodes on ADM machines, which can save time. However, several aspects such as effectiveness, accuracy, security and ease of use still need to be improved.

Keywords : Digital Population Identity, public services, effectiveness, digital-based government, Malang City



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan memanjatkan Puji Syukur Alhamdulillah atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan atas junjungan Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabat-sahabatnya. Tidak ada kata yang dapat mewakili rasa syukur penulis dalam menyelesaikan naskah skripsi ini. Akhirnya berkat usaha dan doa serta dukungan dari berbagai pihak sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Implementasi Pelayanan Dan Administrasi Ikd (Identitas Kependudukan Digital) Di Dispendukcapil Kota Malang Dari Aspek Efektivitas”** dengan baik. Dengan segala daya dan upaya serta bantuan, bimbingan dan pengarahan, juga hasil diskusi dengan berbagai pihak dalam proses penulisan skripsi ini, maka dengan segala kerendahan hati perkenankan penulis untuk mengucapkan rasa terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Nazaruddin, M.Si. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang yang telah menyediakan fasilitas pembelajaran yang memadai.
2. Bapak Prof. Dr. Muslimin Machmud, M.Si., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan izin penelitian demi kelancaran skripsi saya.
3. Bapak Muhammad Kamil, S.IP., M.A selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Malang.
4. Bapak Iradhad Taqwa Shindi, S.IP.,M.A selaku Dosen Pembimbing skripsi saya dengan sabar memberikan pengarahan, saran dan bimbingan sehingga tugas akhir skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Bapak dan Ibu Dosen Program Ilmu Pemerintahan yang telah mendidik dan memberikan ilmu yang tak ternilai harganya serta motivasi dan semangat kepada saya selama menempuh Pendidikan menjadi Mahasiswa.
6. Ibu Ir. Dahliana Lusi R, MM. selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang yang sudah menerima penulis untuk

melaksanakan magang riset juga penelitian guna menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.

7. Bapak Reza Ararsy Arrohman, S.Kom. selaku Ahli Penetapan - Administtator Database Kependudukan Kota Malang dan Bapak Dharma selaku Petugas Pelayanan IKD yang sudah menerima juga memberikan arahan kepada penulis terkait penelitian dalam tugas akhir skripsi ini.
8. Cinta pertama dan panutanku, Ayahanda Rochmad Haryono dan pintu surgaku Ibunda Candra Indriyasi. Terimakasih atas segala pengorbanan dan tulus kasih yang di berikan. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan bangku perkuliahan, namun mereka mampu senan tiasa memberikan yang terbaik, tak kenal lelah mendoakan serta memberikan perhatian dan dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai meraih gelar sarjana. Semoga ayah dan ibu sehat, panjang umur dan bahagia selalu.
9. Kakak tercinta Guntur Asrofi yang selalu memberikan dukungan dan semangat tanpa henti, dan selalu memberikan arahan hingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.
10. Kepada pemilik nama Diqhan Ahnaf terimakasih telah menjadi sosok rumah yang selalu ada buat saya. Telah berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi ini, meluangkan waktu, tenaga, pikiran dan materi kepada saya. Terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup saya, saya harap kita bisa terus bersama menjadi pribadi yang lebih baik lagi
11. Kepada Salsadila, Ariza, Yovi, Lubna, Arrijal, Hanugrah selaku teman seperjuangan penulis yang selalu bersama-sama dari semester pertama hingga penyusunan laporan tugas akhir ini, terimakasih banyak selalu memberikan semangat, motivasi, dukungan, arahan,dan selalu mendengarkan keluh kesah.
12. Terima kasih untuk diri saya sendiri yang telah bertahan juga mampu menyelesaikan tugas akhir skripsi ini dengan begitu banyak perjalanan yang ditempuh dengan mengerahkan tenaga, pikiran semaksimal mungkin sampai di titik ini.

Saya ucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan bantuan kepada saya dengan tulus dan Ikhlas, semoga mendapatkan balasan atas semua kebaikan dengan balasan yang lebih baik dari Allah SWT. Semoga ilmu, pengalaman dan naskah skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para peneliti dan juga pembaca.

Penulis, 02 Juli 2024

Ananda Dewi Aysaqina



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN LEMBAR PERSETUJUAN	ii
HALAMAN LEMBAR PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
HALAMAN PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI.....	iv
HALAMAN SERTIFIKAT PLAGIASI.....	ivi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Manfaat Teoritis	6
1.5. Definisi Konseptual.....	7
1.5.1 Efektivitas	7
1.5.2 Pelayanan Publik	8
1.5.3 Administrasi Kependudukan	9
1.5.4 IKD.....	10
1.6. Definisi Operasional.....	11
1.7. Metode Penelitian.....	12
1.7.1 Jenis Penelitian	12
1.7.2 Subjek Penelitian	12
1.7.3 Sumber Data	13
1.7.4 Teknik Pengumpulan Data	14
1.7.5 Lokasi Penelitian	16
1.7.6 Teknik Analisis Data	16

BAB II	18
TINJAUAN PUSTAKA	18
2.1. Penelitian Terdahulu	18
2.2. Kerangka Teori.....	23
2.2.1. Pengertian Pelayanan Publik	23
2.2.2. Standar Oprasional	24
2.2.3. Implementasi kebijakan	26
2.2.4. Kepuasan Pengguna.....	26
2.3. Efektifitas	29
2.4. IKD.....	31
2.5. Aspek Efektifitras dalam Implementasi IKD	31
BAB III.....	32
DESKRIPSI WILAYAH	32
3.1. Gambaran Umum Kota Malang	32
3.2 Topografi Wilayah.....	33
3.3 Klimatologi Wilayah.....	34
3.4 Demografi Wilayah	35
3.5 Sejarah Singkat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.....	36
3.6 Visi dan Misi Dispendukcapil Kota Malang	37
3.7 Tugas utama dan peran penting dalam Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.....	39
3.8 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.....	40
BAB IV	41
PEMBAHASAN	41
4.1. Ketepatan Kebijakan.....	41
4.2. Ketepatan Implementasi	49
4.3. Akurasi Target.....	58
4.3.1. Komunikasi dalam penerapan Identitas Kependudukan Digital	60
4.3.2. Sumber daya implementasi Idntitas Kependudukan Digital	61
4.3.3. Disposisi atau perilaku dalam Implementasi Identitas Kependudukan Digital	63
4.3.4. Struktur birokrasi dalam implementasi Identitas Kependudukan Digital	64
4.4. Aspek Fasitilas	68
4.5. Aspek Pembiayaan	70

4.6. Aspek Lingkungan	71
4.6.1. Lingkungan Kebijakan	71
4.6.2. Lingkungan Eksternal.....	74
BAB V.....	78
PENUTUP.....	78
5.1. Kesimpulan.....	78
5.2. Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA.....	80
LAMPIRAN.....	85



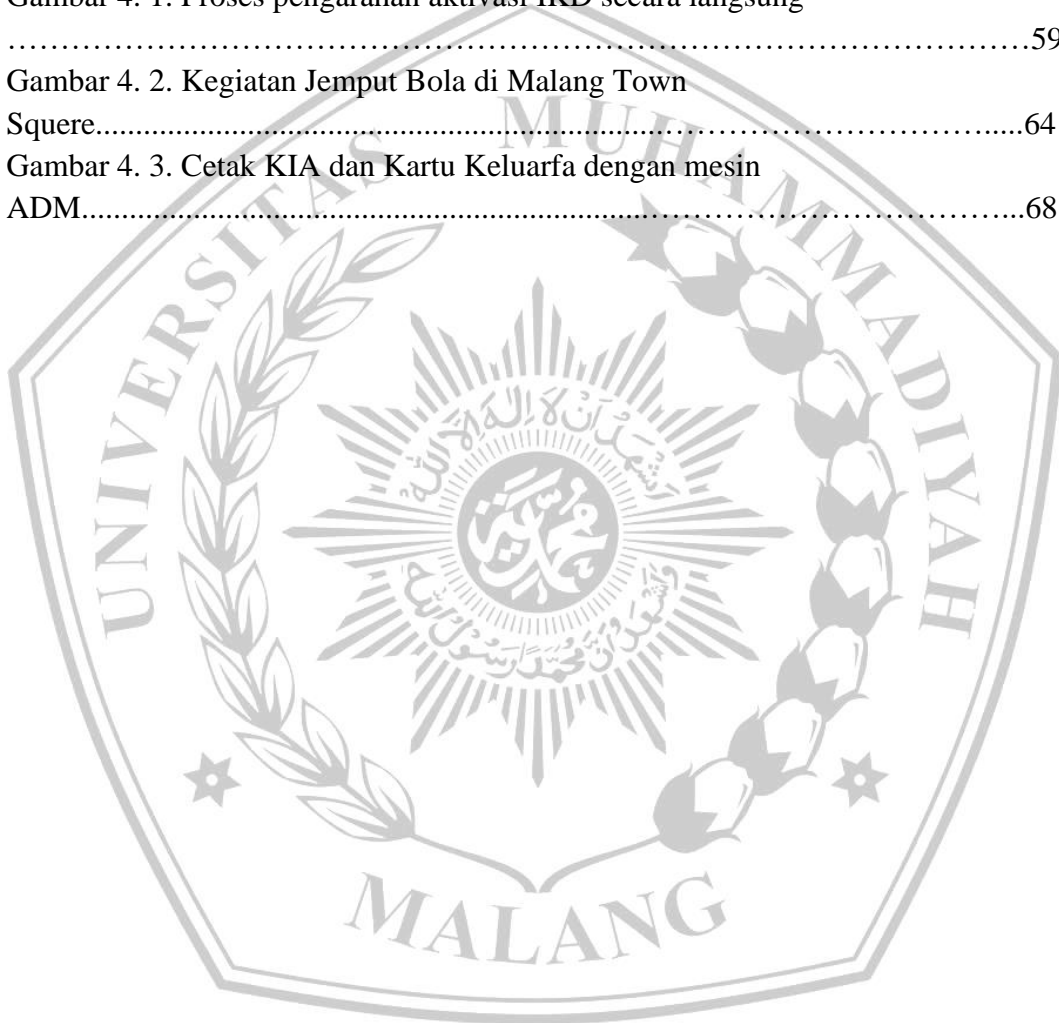
DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1. Narasumber Wawancara	16
Tabel 3. 1. Jumlah Penduduk di Kota Malang	36



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik penngguna aplikasi IKD di Kota Malang	4
Gambar 3. 1. Peta Wilayah Kota Malang	31
Gambar 3. 2. Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang	34
Gambar 3. 3. Bagan Orgaisasi Dispendukcapil Kota Malang.....	38
Gambar 4. 1. Proses pengarahan aktivasi IKD secara langsung	59
Gambar 4. 2. Kegiatan Jemput Bola di Malang Town Squere.....	64
Gambar 4. 3. Cetak KIA dan Kartu Keluarga dengan mesin ADM.....	68



DAFTAR PUSTAKA

- Aditya Marcello Sumartono, Stefanus Sampe, & Neni Kumayas. (2020). Optimalisasi Informasi Aplikasi (Sitasya) Sistem Pemantauan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Di Kota Manado. *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Sam Ratulangi* .
- Andersson, C., Hallin, A., & Ivory, C. (2022). *Unpacking the digitalisation of public services: Configuring work during automation in local government*. *Government Information Quarterly*, 39(1). <https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101662>
- Ashari, A., & Sallu, S. (2023). Digitalisasi Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. *Remik*, 7(1), 342–351. <https://doi.org/10.33395/remik.v7i1.11984>
- Carolus Borromeus Mulyatno. (2022). Program Pembelajaran Merawat Bumi sebagai Implementasi Pendidikan Memerdekakan. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*.
- Dea Rifani, & Suci Megawati. (2023). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (Siak) Di Masa Pandemi Covid19 Di Kecamatan Jatirogo Kabupaten Tuba. *Ejournal.Unesa*.
- Ega Pangestuti. (2022). Efektivitas Kebijakan Pengembangan Taman Kota dalam menunjang Ruang Terbuka Hijau di Kota Jambi. *Skripsi Ilmu Pemerintahan Universitas Jambi*.
- Hyytinen, A., Tuimala, J., & Hammar, M. (2022). *Enhancing the adoption of digital public services: Evidence from a large-scale field experiment*. *Government Information Quarterly*, 39(3). <https://doi.org/10.1016/j.giq.2022.101687>
- Muqorobin, M. S., & Kartin, E. (2022). SENTRI : Jurnal Riset Ilmiah. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 1(3), 17–34.
- Pricilia Mawuntu, Joyce Rares, & Novva Plangiten. (2022). Efektivitas Kebijakan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (Ppkm) Skala Mikro Dalam Penyebaran Covid-19 Di Desa Warembungan. *Jurnal Administrasi Publik*.
- Safira Fildza, & Munawar Noor. (2022). Implementasi Kebijakan Go Digital Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. *Majalah Ilmiah FISIP UNTAG Semarang*.
- Sari, E. S., Frinaldi, A., Administrasi, M., Universitas, P., & Padang, N. (2023). *Inovasi Pelayanan Digital Signature pada Percetakan Dokumen Kependudukan oleh DISDUKCAPIL di Kota Padang*. 7(1), 368–375. <https://doi.org/10.58258/jisip.v7i1.4252/http>

- Shafa Jihan Anjani. (2023). Efektivitas Penerapan Teknologi Dalam Pengembangan Organisasi Dan Pelayanan Kependudukan Di Kecamatan Kenjeran. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*.
- Sjafii, A., Wullur, M., & Karuntu, M. (2023). *Analysis Of The Effectiveness And Efficiency Of Information Jurnal Emba Vol . 11 No . 1 Januari 2023 , Hal . 521-527 A . Sjafii ., M . Wullur ., M . Karuntu. 11(1), 521–527.*
- Supriyanto, Revanggi, A. T., & Meliana, P. (2022). Implementasi Etika Administrasi Publik dalam Pelaksanaan Pelayanan Vaksinasi Covid-19 di Kota Probolinggo. *Jurnal Sosial Politik Integratif*, 2(5), 289–297.
- Dwiky Juprihantoro, & Galih Wahyu Pradana. (2023). Inovasi Aplikasi Pelayanan Via Online (Plavon) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. *ARTIKEL Publika. Volume 11 Nomor 2, Tahun 2023.*
- Kartini Nur Kahana, & Almar Ananda. (2023). Peran Aplikasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bintang Dalam Memberikan Kemudahan Pelayanan. *Jurnal JAPS*.
- Putra Alfa Audi Giri. (2022). Efektivitas Pelayanan Tanda Tangan Elektronik Dalam Penerbitan Kartu Keluarga Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura Provinsi Papua. *SKRIPSI Studi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil*.
- Rahmat Rahmat, Emmi Rahmiwita Nasution, & Tika Aulia Sitorus. (2022). Penerapan Tanda Tangan Elektronik (Tte) Dalam Pembuatan Identitas Kependudukan. *CITRA JUSTICIA*,
- Siti Haliza Wardah. (2022). Efektivitas Sibisa Online Dalam Rangka Optimalisasi Pelayanan Berbasis Digital Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan. *Skripsi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan*.
- Itsna Ilmiana Ulfa. (2022). Problematika Pembelajaran Secara Daring Di Masa Pandemi Covid-19 Bagi Guru Pendidikan Agama Islam (Pai) Pada Materi Sejarah Kebudayaan Islam Di Smk Al-Falah Winong Pat. *Skripsi Institut Agama Islam Negeri Kudus Fakultas Tarbiyah Program Studi Pendidikan Agama Islam*.
- Ikhsan Bagus Permadi, & Ali Rokhman. (2023). Implementasi Identitas Kependudukan Digital Dalam Upaya Pengamanan Data Pribadi. *Journal of Public Policy and Administration Silampari*.
- Natasya Nur Aulia, & Dida Rahmadanik. (2023). Pelayanan Identitas Kependudukan Digital Kelurahan Kalirungkut Kota Surabaya Jawa Timur. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*.
- Syafa Armia, & Diana Hertati. (2023a). Pendampingan Pelayanan Identitas Kependudukan Digital Di Kelurahan Rungkut Kidul Guna Meningkatkan

Pelayanan Adminduk Berbasis Digital. *Jurnal Dedikasi* – ISSN : 2775 - 6653, 3.

Ariessa Purwidyasari, & Muchammad Syafruddin. (2017). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Layanan E-Government Studi Kasus Pada Modul Penerimaan Negara Generasi 2. *DIPONEGORO JOURNAL OF ACCOUNTING*.

Aulia Zharifah, Fanisa Nurfazriah, & Nia Karniawati. (2023). Aspek Proses Produksi Dalam Pelayanan Kependudukan Melalui Situs Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi. *Journal Social and Political Sciences*.

Wihda Maulani. (2020). Penerapan Electronic Government Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Program E-Health Di Kota Surabaya). *Wihda Maulani-Penerapan Electronic*.

Agung Nurrahman, & Jamilah Rahman. (2021). Efektivitas Sicantik Cloud Pada Pelayanan Publik Perizinan Berbasis E- Government Di Kabupaten Purwakarta. *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*.

Aliffikri Nasrullah, Irma Irawati Puspaningrum, & Alqaf Harto Maryono. (2021). Efektivitas Program G-Online Dalam Mewujudkan Smart City Di Kabupaten Sumenep. *Jurnal Public Corner Fisip Universitas Wiraraja*.

Cathas Teguh Prakoso. (2020). Inovasi Layanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara Dalam Perspektif Digital Government. *Jurnal Paradigma*.

Farqam Suwito Mamonto, Ronny Gosal, & Ventje Kasenda. (2022). Efektivitas Penerapan E-Government Melalui Website Sideka Di Desa Poigar II Kecamatan Poigar Kabupaten Bolaang Mongondow. *JURNAL GOVERNANCE*.

Muhammad Furqoni. (2014). Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo. *Kualitas Pelayanan Publik Pada Pelayanan E-KTP*.

Reza Akbar Pratama, & Dana Alya Utami. (2023). Efektivitas Aplikasi M-Paspor Dalam Aspek Pelayanan Publik Dan E-Government. *Jurnal Ilmiah Kajian Keimigrasian*

Hasibah, I., Hayat, & Anadza, H. (2022). Efektivitas Program Pelayanan Online Kependudukan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik). *Journal Publicuho*, 5(4), 1027–1040. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v5i4.47>

Cantika, M., Budi, I., Jumlah, S., Kecamatan, P., Baru, J., Kelurahan, N., Kelamin, J., Laki, J., Perempuan, L., Alpukat, A., Di, B., Johar, K., No, B., & Jumlah, K. (2022). Analisis Efektivitas Layanan Kependudukan Dengan Menggunakan Aplikasi

- Alpukat Betawi Di Kelurahan Johar Baru. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 2(6).
<https://doi.org/10.391>
- Marlina, S., & Frinaldi, A. (2023). Efektivitas Aplikasi Dukcapil Prima Mobile Dalam Penertiban Dokumen. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan (JISIP)*, 7(1), 2598–9944.
<https://doi.org/10.58258/jisip.v7i1.4260/http>
- Lisa Ardelia, & Galih Wahyu Pradana. (2022). Inovasi Pelayanan E-Siap (Elektronik Sistem Aplikasi Pendaftaran) Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar. *Publika. Volume 9 Nomor 5. Tahun 2022*, 309.
- Kim, Y., & Lee, J. (2024). *Digitally vulnerable populations' use of e-government services: inclusivity and access. Asia Pacific Journal of Public Administration*, 1–25. <https://doi.org/10.1080/23276665.2024.2321569>
- Ariana, S., Azim, C., & Antoni, D. (2020). *Clustering of ICT human resources capacity in the implementation of E-government in expansion area: a case study from pali regency. Cogent Business & Management*, 7(1), 1754103.
<https://doi.org/10.1080/23311975.2020.1754103>
- Mahmood, M., Weerakkody, V., & Chen, W. (2019). *The influence of transformed government on citizen trust: insights from Bahrain. Information Technology for Development*, 25(2), 275–303. <https://doi.org/10.1080/02681102.2018.1451980>
- Yaghi, A., & Al-Jenaibi, B. (2018). *Happiness, Morality, Rationality, and Challenges in Implementing Smart Government Policy. Public Integrity*, 20(3), 284–299.
<https://doi.org/10.1080/10999922.2017.1364947>
- Ariana, S., Azim, C., & Antoni, D. (2020). *Clustering of ICT human resources capacity in the implementation of E-government in expansion area: a case study from pali regency. Cogent Business & Management*, 7(1), 1754103.
<https://doi.org/10.1080/23311975.2020.1754103>
- Mensah, I. K. (2020). *Impact of Government Capacity and E-Government Performance on the Adoption of E-Government Services. International Journal of Public Administration*, 43(4), 303–311. <https://doi.org/10.1080/01900692.2019.1628059>
- Fan, Z. (2023). *One issue, two interpretations: unpacking the role of issue definition in e-government implementation. Public Management Review*, 1–24.
<https://doi.org/10.1080/14719037.2024.2339956>
- Prof. Dr. Sugiyono. (2017). *METODE PENELITIAN Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*.

Wallis, J., & Zhao, F. (2018). *e-Government Development and Government Effectiveness: A Reciprocal Relationship*. *International Journal of Public Administration*, 41(7), 479–491. <https://doi.org/10.1080/01900692.2016.12739>

Nurazizah. (2020). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Mutiara Timur Kabupaten Pidie. *Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh* .

Ratna esa kuswati .(2017) . Kualitas pelayanan publik dikecamatan tanjungsari Kabupaten gunung kidul. *Program studipendidikan administras iperkantoran Jurusan pendidikan administrasi Fakultasekonomi Universitas Negeri yogyakarta*.

Novi Rismayanti. (2028). Penerapan Standar Operasional Prosedur (Sop) Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa. *Program Studi Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar*.

