

**IMPLEMENTASI APLIKASI IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL (IKD) DALAM
MENUNJANG PELAYANAN MASYARAKAT
(Studi Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar)**

**IMPLEMENTATION OF DIGITAL POPULATION IDENTITY (IKD) APPLICATION IN
SUPPORTING COMMUNITY SERVICES
(Study at the Population and Civil Registration Office of Blitar Regency)**

Aleatun Choirunnisa¹, Sutowo², Nuryanti³

¹⁻³Universitas Islam Balitar, Blitar, Indonesia

E-mail: aleatunchoirunnisaa@gmail.com

Artikel Info

Genesis Artikel:

Diterima, Tanggal
Bulan Tahun
Disetujui, Tanggal
Bulan Tahun
Diterbitkan,
Tanggal Bulan
Tahun

Kata Kunci:

Implementasi,
Aplikasi IKD,
Pelayanan.

ABSTRAK

E-Government merupakan aplikasi Teknologi Informasi yang diharapkan dapat meningkatkan performa pemerintahan dan memenuhi harapan publik akan peningkatan kualitas pemerintahan. Karena tuntutan yang sangat tinggi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar memanfaatkan teknologi informasi dengan meluncurkan inovasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). IKD atau Identitas Kependudukan Digital adalah identitas kependudukan yang dinyatakan dalam Kartu Tanda Penduduk elektronik (e-KTP) berbasis aplikasi digital. IKD dapat diakses melalui *smartphone*. Penelitian ini berlokasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar. Pada penelitian ini digunakan metode deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data menggunakan teknik: 1) Wawancara, 2) Observasi, 3) Dokumentasi. Hasil dari penelitian ini adalah penerapan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar terhadap pemenuhan pelayanan E-KTP secara *online* dilihat dari aspek keandalan (*reliability*) yaitu 1) kedisiplinan pegawai di Dispendukcapil ini yaitu mereka melayani masyarakat sesuai jam kerja pelayanan di Dispendukcapil Kabupaten Blitar dan membantu secara penuh pelayanan kepada masyarakat, 2) ketanggapan (*responsiveness*) berupa pegawai mampu menangani *trouble* dari aplikasi IKD hanya membutuhkan waktu kurang lebih 15 menit, 3) keyakinan (*confidence*) berupa tanggung jawab yang dilakukan pegawai dalam memberikan pelayanan pengurusan IKD yaitu membantu secara penuh tahapan awal hingga akhir untuk pengaktifan aplikasi tersebut, 4) empati (*emphaty*) berupa melayani masyarakat dengan baik dan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai kebutuhan yang dibutuhkan mereka, 5) berwujud (*tangible*) berupa tampilan aplikasi IKD sendiri sudah mudah untuk digunakan dan aplikasi tersebut bersifat rahasia dikarenakan berisikan data diri warga negara.

ABSTRACT

Keywords:

Implementation, IKD
Apps, Services.

E-Government is an Information Technology application that is expected to improve government performance and meet public expectations for improving the quality of government. Due to very high demands, the Blitar Regency Population and Civil Registration Service is utilizing information technology by launching the Digital Population Identity (IKD) innovation. IKD or Digital Population Identity is a population identity expressed in an

1. margin
rata kiri-
kanan
2. kata
asing
ditulis
miring.
3. teliti
lagi dg
cermat
karena
ada
bbrapa
kata yg
penulisan
nya
kurang
lengkap.
4. pdf ini
sudah
hasil
pembena
han,
kecuali
pembaha
san

electronic Resident Identity Card (e-KTP) based on a digital application. IKD can be accessed via smartphone. This research was located at the Blitar Regency Population and Civil Registration Service. The research used a descriptive method using a qualitative approach. Data collection uses techniques: 1) Interview, 2) Observation, 3) Documentation. The result of this research is the application of the Digital Population Identity (IKD) application of the Blitar Regency Population and Civil Registration Service to the fulfillment of online E-KTP services seen from the reliability aspect, namely 1) the discipline of employees at the Population and Civil Registration Department, namely that they serve the community according to working hours. services at Dispendukcapil Blitar Regency and provide full service to the community, 2) responsiveness in the form of employees being able to handle problems with the IKD application which only takes approximately 15 minutes, 3) confidence in the form of responsibility carried out by employees in providing services managing the IKD, namely providing full assistance in the initial to final stages of activating the application, 4) empathy in the form of serving the community well and providing services to the community according to their needs, 5) tangible (tangible) in the form of the appearance of the IKD application itself which is easy to use and the application is confidential because it contains citizen's data.

PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi informasi saat ini merupakan bagian dari globalisasi yang tak terpisahkan dari masyarakat modern yang mana telah membawa tuntutan yang cukup besar bagi masyarakat terhadap pemerintah sebagai penyedia layanan untuk bersifat lebih terbuka, lebih efektif dan efisien dalam melaksanakan tugas ke pemerintahannya serta memberikan kemudahan terhadap akses informasi khususnya informasi mengenai pemerintahan, sehingga mendorong pemerintah untuk melaksanakan konsep pemerintah yang baik. Salah satu hal yang paling menonjol di era kemajuan teknologi dan informasi ini adalah digunakannya teknologi komputer yang memungkinkan dapat mencapai layanan publik berbasis teknologi digital atau *E-Government* (Yordan, Yuli dan Sarwono, 2014).

E-government merupakan penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintah agar tercipta komunikasi antara pemerintah, masyarakat, dunia bisnis dan pihak-pihak lain yang berkepentingan untuk memberikan pelayanan secara cepat dan tepat. Pada tahun 2003, pemerintah mengeluarkan INPRES no. 3 tahun 2003 sebagai upaya lanjutan untuk mendukung penerapan *e-government* dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat khususnya pelayanan informasi dan menciptakan *good governance*.

Secara ringkas tujuan *e-government* adalah untuk membentuk jaringan komunikasi diantara masyarakat, swasta, dan pemerintah lainnya yang dapat memperlancar interaksi, transaksi, dan layanan. *E-government* merupakan bentuk penerapan dari penggunaan teknologi informasi bagi pelayanan pemerintah kepada publik. Pengembangan *e-government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintah yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efisien. Paradigma pelayanan pemerintah yang bercirikan pelayanan melalui birokrasi yang lamban, prosedur yang berbelit-belit dan tidak ada kepastian berusaha diatasi melalui penerapan *e-government* ini (Wibawa, 2009). Penyampaian pelayanan kepada publik didalam paradigma *e-government* tidak lagi dilakukan melalui dokumen-dokumen dan interaksi personal melainkan sudah melalui elektronik sehingga tidak ada interaksi personal dalam pemberian pelayanan.

Sejak akhir 1990-an, pemerintah di semua tingkatan telah meluncurkan proyek pemerintahan elektronik yang ditujukan untuk menyediakan informasi dan layanan elektronik kepada warga negara dan bisnis. Meskipun situs *web* menjadi elemen penting dari administrasi publik modern, sedikit yang diketahui tentang keefektifannya (Wibawa, 2009). Menurut Misuraca (2007), *e-government*

tampaknya mengikuti pola perkembangan yang kurang lebih dapat diprediksi mulai dari tahap di mana interaksi terbatas pada apa yang ditampilkan di layar hingga tahap di mana terdapat komunikasi dan layanan dua arah. dan transaksi keuangan dapat diselesaikan dengan tingkat perlindungan privasi pribadi yang memuaskan.

Saat ini, *e-government* di hampir semua kota hanyalah perpanjangan tangan pemerintah, dengan potensi manfaat kecepatan dan aksesibilitas. Meskipun tingkat pengembangannya terbatas, akses *online* memiliki kelebihan yang tidak mungkin ditiru secara *offline*. Meskipun sedikit yang mengharapkan *e-government* untuk sepenuhnya menggantikan metode informasi tradisional, *e-government* menjadi alat transformasi yang kuat yang telah tertanam dalam budaya dan agenda sektor publik.

Penerapan *e-government* diyakini dapat meningkatkan kinerja pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Pembuatan website pemerintah daerah merupakan langkah awal dalam pengembangan konsep *e-government*. Dengan demikian orang yang berkepentingan dapat memperoleh informasi lebih cepat dan dapat melakukan layanan publik dengan baik.

Salah satu tujuan dari penerapan *e-government* yaitu agar lembaga- lembaga pemerintah dapat menyediakan pelayanan publik yang lebih cepat, tepat, dan baik. Dalam hal ini sangat dibutuhkan komitmen yang kuat dari pemerintah untuk memulai hal yang baru dalam birokrasi. Pemanfaatan *e-government* bagi birokrasi diharapkan dapat menjadi alternatif bagi pemerintah menuju pelayanan yang lebih baik lagi. Penerapan *e-government* sendiri diyakini mampu memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah yang saat ini kurang maksimal, baik bagi kalangan bisnis maupun industri.

Selain itu, hal ini juga untuk meningkatkan kinerja dari pemerintah yang masih menjalankan pelayanan personal secara *face to face* menjadi komputerisasi, dengan memanfaatkan teknologi yang sudah tersedia. Sehingga diharapkan dapat mengurangi biaya-biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat dalam mengurus berkas yang diharapkan, selain itu juga lebih menghemat waktu, serta yang paling utama yaitu mengurangi adanya calo yang ada serta meminimalisir adanya pungutan liar. Maka dari itulah penggunaan teknologilah yang mempermudah masyarakat untuk mengakses informasi dan dapat mengurangi korupsi dengan cara meningkatkan transparansi dan akuntabilitas lembaga pemerintahan (Wardianto, 2010).

Salah satu lembaga atau instansi pemerintah yang bergerak dibidang pelayanan publik yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, yang mana bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan terkait dengan berkas-berkas kependudukan serta pencatatan sipil masyarakat. Berkas tersebut dapat berupa Akta Kelahiran, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga, dan juga berkas kependudukan, yang mana saat ini permintaan berkas dari masyarakat terus meningkat setiap tahunnya. Masyarakat selalu menuntut untuk memberikan pelayanan yang cepat dan baik, meskipun kebutuhan tersebut sering kali tidak memenuhi harapan masyarakat, dikarenakan pelayanan publik yang terjadi saat ini masih sulit, rumit dan lamban. Perbaikan pelayanan publik perlu dikaitkan dengan inovasi dalam birokrasi dan pentingnya penggunaan teknologi informasi untuk perbaikan sistem pelayanan, peningkatan produktivitas, maupun efisiensi.

Dengan demikian *e-government* merupakan aplikasi Teknologi Informasi yang diharapkan dapat meningkatkan performa pemerintahan dan memenuhi harapan publik akan peningkatan kualitas pemerintahan. Tingginya tuntutan dari masyarakat terhadap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar yang harus mengedepankan pelayanan publik yang efektif dan efisien dan terbuka mendorong perubahan dari pelayanan secara *offline* menjadi pelayanan *online*.

Karena tuntutan pelayanan yang sangat tinggi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar memanfaatkan teknologi informasi dengan meluncurkan inovasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). IKD atau Identitas Kependudukan Digital adalah identitas kependudukan yang dinyatakan dalam Kartu Tanda Penduduk elektronik (e-KTP) berbasis aplikasi digital. IKD dapat diakses melalui *smartphone*. IKD diterapkan di Indonesia berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) No 72 Tahun 2022 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blangko Kartu Identitas Kependudukan Elektronik serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital.

Inovasi ini dijalankan sebagai upaya untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam

pemenuhan kebutuhannya di bidang administrasi kependudukan, sehingga masyarakat tidak perlu mengantri lama di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar untuk membuat dan mengurus e-KTP. Selain itu, saat ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar jarang mengeluarkan keping KTP.

Sekarang pelayanan e-KTP menjadi lebih mudah dengan cara menginstal dan mengaktifkan Identitas Kependudukan Digital (IKD) dimanapun dan kapanpun. Untuk inilah peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang digunakan oleh masyarakat Kabupaten Blitar.

Kajian Teori

1. Implementasi

Secara umum Implementasi dalam kamus besar bahasa Indonesia berarti pelaksanaan atau penerapan. Istilah suatu implementasi biasanya dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilaksanakan untuk mencapai tujuan tertentu. Implementasi merupakan sebuah penempatan ide, konsep, kebijakan, atau inovasi dalam suatu tindakan praktis sehingga memberikan dampak, baik berupa perubahan pengetahuan, keterampilan maupun nilai dan sikap (Haji, 2020).

Menurut McLaughlin dan Schubert yang dikutip oleh Nurdin dan Basyiruddin dalam Magdalena (2020) menyebutkan pengertian implementasi merupakan aktivitas yang saling menyesuaikan. Implementasi merupakan sistem rekayasa. Pengertian-pengertian tersebut memperlihatkan bahwa kata implementasi bermuara pada aktivitas, adanya aksi, tindakan atau mekanisme suatu sistem. Ungkapan mekanisme mengandung arti bahwa implementasi bukan sekedar aktivitas tetapi suatu kegiatan yang terencana dan dilakukan secara sungguh-sungguh berdasarkan acuan norma tertentu untuk mencapai tujuan kegiatan.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa implementasi merupakan suatu prose pelaksanaan atau penerapan ide, konsep, kebijakan, atau inovasi dalam suatu tindakan praktis sehingga memberikan dampak, baik berupa perubahan pengetahuan, keterampilan maupun nilai dan sikap.

2. Pelayanan Publik

Seperti yang telah dikemukakan oleh Sinambela, berasal dari kata “layan” dimana memiliki arti membantu menyediakan apa yang orang lain butuhkan. Lumrahnya setiap orang membutuhkan yang namanya pelayanan, bahkan secara kasar dapat dijelaskan bahwa manusia tidak dapat dipisahkan dari suatu kegiatan pelayanan. Pelayanan publik didefinisikan sebagai penyedia layanan (*service*) untuk kebutuhan orang atau masyarakat yang berkepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan dan prosedur dasar yang telah ditetapkan (Sinambela, 2011).

Sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan yang berkaitan dengan pemberian pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada setiap warga negara dan penduduk berupa barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Sementara itu, Winarsih mengemukakan bahwa: “Pelayanan publik, atau pelayanan publik, dapat didefinisikan sebagai suatu bentuk pelayanan yang dinyatakan dalam bentuk barang publik yang pada hakekatnya menjadi tanggung jawab pemerintah pusat dan daerah. Pelayanan ini untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan dalam kaitannya dengan pelaksanaan peraturan perundang-undangan” (Winarsih, 2006).

Berdasarkan beberapa uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah pelayanan yang dilakukan oleh suatu lembaga dalam kegiatan pelayanan baik berupa administrasi maupun pelayanan lainnya. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat diatur dengan peraturan perundang-undangan, oleh karena itu tidak boleh ada kegiatan yang dilakukan dengan sengaja yang menyimpang dari aturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah.

3. Indikator Pelayanan Publik

Terdapat 5 (lima) determinan kualitas pelayanan publik yang dapat dirinci sebagai berikut menurut Parasuraman, Zeithami dan Berry, (1988) yaitu:

- 1) Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
- 2) Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat.
- 3) Keyakinan (*confidence*), yaitu pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau “assurance”.
- 4) Empati (*emphaty*), yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.
- 5) Berwujud (*tangible*), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini memiliki fokus dalam implementasi aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dalam menunjang pelayanan masyarakat di Dinas Pencatatan Kependudukan Kabupaten Blitar. Dengan penelitian ini, diharapkan dapat menjadi bahan masukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar.

Dalam penelitian ini, peneliti bertindak sebagai instrumen sekaligus pengumpul data. Prosedur yang digunakan dalam pengumpulan data adalah: (1) observasi, (2) wawancara, dan (3) dokumentasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

wawasan tentang aplikasi IKD sendiri. Kemudian jika ada masyarakat yang meluapkan kekesalannya pada pemberian rating di google store, pihak Dispendukcapil Kabupaten Blitar melumrahkan hal tersebut. Namun pihak Dispendukcapil Kabupaten Blitar sendiri menampung aspirasi tersebut guna memperbaiki pelayanan yang akan diberikan. Bentuk penanganan yang dilakukan pegawai dalam pembuatan aplikasi IKD ini yaitu berusaha memaksimalkan pelayanan terhadap masyarakat, tetapi memang jika terjadi keluhan dari masyarakat terkait aplikasi tersebut pegawai berusaha menangani faktor yang menjadi permasalahannya. Pegawai sangat tanggap dalam menangani keluhan masyarakat terkait penggunaan aplikasi tersebut. Sebagai contoh jika terjadi trouble dari aplikasi tersebut pegawai membutuhkan waktu kurang lebih 15 menit untuk menangani permasalahan dalam aplikasi tersebut.

a. Keyakinan (*confidence*)

Bentuk tanggung jawab yang dilakukan pegawai dalam memberikan pelayanan pengurusan IKD yaitu membantu secara penuh tahapan awal hingga akhir untuk pengaktifan aplikasi tersebut. Kemudian, cara pegawai untuk menjalin hubungan yang baik dengan masyarakat yaitu dengan melakukan pelayanan dan komunikasi yang baik terhadap masyarakat yang sedang mengurus administrasi di Dispendukcapil. Untuk pengurusan pembuatan IKD tergolong cepat, kurang lebih 15 menit jika jaringan lancar tidak ada trouble aplikasi dan data yang dibawa sudah lengkap mungkin sudah bisa digunakan aplikasi tersebut.

b. Empati (*emphaty*)

Bentuk kepedulian pegawai dalam upaya memberikan pelayanan di bidang pengurusan Identitas Kependudukan Digital yaitu dengan melayani masyarakat dengan baik dan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai kebutuhan yang dibutuhkan mereka di dispendukcapil. Sebenarnya terkait pembuatan aplikasi IKD sendiri itu mudah ketika data diri yang dibutuhkan sudah lengkap dan *handphone* serta jaringan lancar. Dan dapat diketahui bahwasanya pembuatan Identitas Kependudukan Digital ini sifatnya tidak wajib. Untuk kesalahan penulisan *email* pihak Dispendukcapil masih bisa memberikan solusi yaitu melakukan *restart email*, tetapi kalau kesalahannya sudah di penulisan NIK atau data diri harus melakukan *restart* ulang dari pusat dulu.

Aku bingung
mahami iki

Indikatore iki
kurang dua

Kemudian untuk masukan pihak Dispendukcapil akan menerima komplain dari masyarakat dengan lapang dada agar kinerja yang sebelumnya bisa ditingkatkan.

c. Berwujud (*tangible*)

Untuk tampilan IKD sendiri sudah mudah untuk digunakan dan aplikasi tersebut bersifat rahasia dikarenakan berisikan data diri kita masing masing. IKD sendiri sudah bisa diakses di *handphone android* maupun IOS dan untuk *android* sendiri yang speknya diatas 8. Permasalahan yang sering terjadi pada penggunaan aplikasi IKD sendiri ialah *server* jaringan yang kadangkala *down*. Solusinya yaitu dengan *merestart* ulang gawai.

1. Kendala-kendala Yang Dihadapi Saat Proses Pelayanan E-KTP Secara Online Melalui Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD)

Dari data hasil penelitian, maka peneliti dapat mengetahui kendala yang dihadapi saat proses pelayanan e-KTP secara *online* melalui aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) yaitu:

1. Ketidaktahuan masyarakat lansia terhadap penggunaan gawai sebagai penunjang aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD)

Jika terdapat masyarakat lansia yang tidak paham dengan digitalisasi tidak harus membuat Identitas Kependudukan Digital. Program ini disasar kepada generasi muda, agar percepatan digitalisasi segera tercapai.

2. *Server* yang kadangkala mengalami *error*

Permasalahan ini yang kadangkala terjadi, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar dalam menangani masalah tersebut dapat dengan cara *merestart* ulang gawai masyarakat. Jika belum bisa akses *server*, maka pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar akan melapor kepada pihak pemerintah pusat sebagai penyedia *server* Identitas Kependudukan Digital (IKD).

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang berjudul “Implementasi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Dalam Menunjang Pelayanan Masyarakat” peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Penerapan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar terhadap pemenuhan pelayanan e-KTP secara *online* dilihat dari aspek keandalan (*reliability*) yaitu kedisiplinan pegawai di Dispendukcapil ini yaitu mereka melayani masyarakat sesuai jam kerja pelayanan di Dispendukcapil Kabupaten Blitar dan membantu secara penuh pelayanan kepada masyarakat, ketanggapan (*responsiveness*) berupa pegawai mampu menangani *trouble* dari aplikasi IKD hanya membutuhkan waktu kurang lebih 15 menit, keyakinan (*confidence*) berupa tanggung jawab yang dilakukan pegawai dalam memberikan pelayanan pengurusan IKD yaitu membantu secara penuh tahapan awal hingga akhir untuk pengaktifan aplikasi tersebut, empati (*emphaty*) berupa melayani masyarakat dengan baik dan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai kebutuhan yang dibutuhkan mereka, berwujud (*tangible*) berupa tampilan aplikasi IKD sendiri sudah mudah untuk digunakan dan aplikasi tersebut bersifat rahasia dikarenakan berisikan data diri warga negara.
2. Kendala yang dihadapi saat proses pelayanan e-KTP secara *online* melalui aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) yaitu, ketidaktahuan masyarakat lansia terhadap penggunaan gawai sebagai penunjang aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dan *server* yang kadangkala mengalami *error*.

REFERENSI

- A. Parasuraman, Valerie A. Dkk. (1988). “SERVQUAL: A Mutiplr-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality” *Journal of Service Quality*. 64 (1).
Haji, B.T. (2020). Pengertian Implementasi. Laporan Akkhir, 31.
Kasmir. (2006). Etika Customer Service. Jakarta. PT. Raja Grafindo Persada.
Kementrian dalam Negeri. (2022). Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 72 tahun 2022 Tentang

- Standar, dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blanko Kartu Tanda Penduduk Elektronik Serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital.
- Magdalena, I., dkk. (2021) Implementasi Model Pembelajaran Daring Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kelas III SDN Sindangsari III. *Pandawa*. 3 (1).
- Misuraca. (2007). Menggagas Implementasi E-Government edisi terjemahan. Jakarta. Dwi Aksara.
- Mulyadi, Dedy. (2016). Administrasi Publik dan Pelayanan Publik. Bandung. Alfabeta.
- Presiden Republik Indonesia. (2003). Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government. Jakarta. Sekretariat Negara.
- Syafri, Wirman. (2012). Studi Tentang Administrasi Negara (Reformasi Birokrasi dan E-Government). Jakarta. Erlangga.
- Wardiyanto, Bintoro. (2010). Revitalisasi Administrasi Negara Reformasi Birokrasi dan E-Governance. Yogyakarta. Graha Ilmu.
- Wibawa, Samodra. (2009). Administrasi Negara; Isu-Isu Kontemporer. Yogyakarta. Graha Ilmu.
- Winarsih, Atik Septi. (2006). Manajemen Pelayanan . Jakarta Pustaka Pelajar.
- Angguna. Yordan Putra., dkk. (2006). Upaya Pengembangan E-Government dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Koperasi dan UKM Kota Malang. *Jurnal Administrasi Publik*. 3 (1).