



Efektivitas Program Aplikasi IKD dalam Pembuatan e-KTP di Mall Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Sidoarjo

Amalia Pinka Firdaus¹, Agus Prastyawan^{2*}

¹⁻²D4 Administrasi Negara, Universitas Negeri Surabaya, Indonesia

Email: amaliapinka.22028@mhs.unesa.ac.id¹, agusprastyawan@unesa.ac.id²

Penulis Korespondensi: agusprastyawan@unesa.ac.id

Abstract. *This study aims to analyze the effectiveness of the Digital Population Identity (Identitas Kependudukan Digital/IKD) application program in supporting electronic identity card (e-KTP) services at the Public Service Mall (MPP) of Sidoarjo Regency. The study is motivated by the government's effort to improve population administration services through digital transformation. Although the IKD application has simplified service delivery, its implementation still encounters several challenges, including system disruptions, limited digital literacy among citizens, and insufficient public outreach. This research employed a qualitative method with a descriptive approach. Data were collected through observation, interviews, and documentation, and analyzed using the Miles and Huberman interactive model consisting of data reduction, data display, and conclusion drawing. The analysis was based on Duncan's effectiveness theory, which includes the dimensions of goal achievement, integration, and adaptation. The findings indicate that the IKD application program has been reasonably effective in supporting e-KTP services by improving accessibility, reducing service time, and enhancing service quality. However, its effectiveness has not yet reached an optimal level due to technical issues within the application, limited public understanding of digital services, and the need for more intensive socialization and user assistance to maximize the objectives of digital population administration services.*

Keywords: Digital Identity; e-KTP; Program Effectiveness; Public Service; Sidoarjo MPP.

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas Program Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dalam pembuatan e-KTP di Mall Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Sidoarjo. Penelitian dilatarbelakangi oleh upaya pemerintah dalam mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital melalui penerapan IKD. Meskipun telah memberikan kemudahan dalam pelayanan, implementasinya masih menghadapi berbagai kendala, seperti gangguan sistem, rendahnya literasi digital masyarakat, serta belum optimalnya sosialisasi program. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan model Miles dan Huberman melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Analisis penelitian mengacu pada teori efektivitas Duncan yang meliputi indikator pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Program Aplikasi IKD di MPP Kabupaten Sidoarjo telah berjalan cukup efektif dalam mendukung pelayanan pembuatan e-KTP melalui kemudahan akses, efisiensi waktu, serta peningkatan kualitas pelayanan. Namun, efektivitas program belum optimal karena masih ditemukan kendala teknis aplikasi, keterbatasan pemahaman masyarakat terhadap layanan digital, serta perlunya peningkatan sosialisasi dan pendampingan bagi pengguna agar tujuan digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan dapat tercapai secara maksimal.

Kata kunci: Efektivitas Program; e-KTP; Identitas Digital; MPP Sidoarjo; Pelayanan Publik.

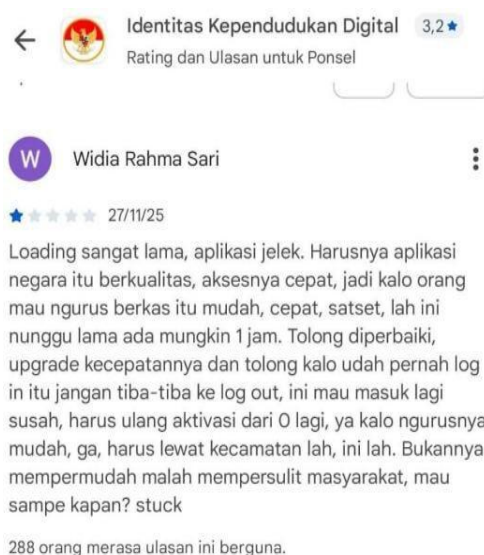
1. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik adalah layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada warga dengan tujuan memenuhi kebutuhan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Salah satu dari pelaksanaan pelayanan publik yaitu administrasi kependudukan yang berada di suatu pemerintahan. Administrasi kependudukan merupakan peran strategis pemerintah dalam menjamin pengakuan, perlindungan serta kepastian hukum atas identitas dan status kependudukan setiap warga negara. Perkembangan teknologi dan informasi telah menjangkau hampir seluruh aspek kehidupan manusia. Dalam sektor pemerintahan pemanfaatan teknologi

informasi sebenarnya telah diterapkan sejak beberapa dekade terakhir. Salah satu bentuk implementasinya adalah E-Government, yaitu sistem pemerintahan berbasis elektronik yang bertujuan meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan publik. Saat ini pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan transparan kepada masyarakat oleh karena itu baik pemerintah pusat maupun daerah diharapkan dapat memanfaatkan teknologi sebagai sarana pendukung dalam pelaksanaan tugas pemerintahan (Amsikan et al., 2023). Salah satu faktor yang melatar belakangi pelaksanaan Reformasi Birokrasi dalam sistem administrasi kependudukan adalah belum optimalnya kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo menerapkan layanan pembuatan e-KTP melalui aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). Program ini diharapkan mampu mewujudkan pelayanan yang lebih cepat, efektif, efisien, dan transparan.

Berdasarkan hasil pra-penelitian, masyarakat masih mengeluhkan gangguan aplikasi seperti kesulitan login, proses verifikasi yang lama, serta rendahnya pemahaman masyarakat, terutama lansia, dalam menggunakan aplikasi IKD. Pada pelayanan pembuatan e-KTP di Kabupaten Sidoarjo, masyarakat dapat langsung mengakses melalui Aplikasi IKD tanpa harus datang langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) sehingga proses pelayanan menjadi lebih cepat, efisien, dan transparan.

Sementara itu, berdasarkan ulasan pada aplikasi IKD di Google Playstore menunjukan bahwa aplikasi ini memperoleh rating 3,2 dari 5 bintang yang berasal dari 70 ribu ulasan. Berikut bukti rating dari aplikasi IKD yang menandakan tingkat kepuasan pengguna masih belum optimal.



Gambar 1. Ulasan Mengenai Aplikasi IKD.

Sumber: Aplikasi IKD di Playstore, 2025.



Gambar 2. Rating 3,4 dari Lima Bintang dari lebih 70 Ribu Ulasan.

Sumber: Playstore, 2025.

Penerapan aplikasi identitas kependudukan digital di Sidoarjo telah dilakukan oleh beberapa instansi pemerintah termasuk di tingkat kecamatan. Tetapi masih ditemukan beberapa kendala yang ada di masyarakat dalam melakukan kepengurusan IKD dikarenakan dengan adanya jarak yang terlalu ke tempat pelayanan administrasi. Kualitas layanan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) masih dinilai kurang optimal. Hal ini dapat dilihat dari berbagai kendala teknis yang dialami masyarakat, seperti kesulitan akses yang disebabkan oleh gangguan sistem serta proses pelayanan yang belum berjalan secara maksimal. Kondisi ini juga diperkuat oleh pemberitaan di media daring *Medcom.id* yang mengungkapkan adanya keluhan masyarakat terkait performa aplikasi IKD dan layanan digital Dukcapil yang belum sepenuhnya efektif dalam mendukung pelayanan administrasi kependudukan.



"Pertama baru buka udah error jaringan, padahal pakai jaringan mumpuni. Kedua gak yakin sama sistem keamanan aplikasinya. Ketiga mau daftar aja harus ke dukcapil lagi (verifikasi KTP kan bisa min hadeh)," tulis seorang warganet.

"Dari awal download sampai sekarang. Uninstall hapus lagi.. download lagi.. gak bisa dibuka.. cuma loading terus. selaluuu. Aplikasi buatan pemerintah

Gambar 3. Bukti Keluhan Masyarakat terhadap IKD dan Layanan Digital Dukcapil.

Sumber: Berita Medcom. Id.

Penelitian yang dilakukan oleh (Mufarrijah *et al.*, 2025) menunjukkan bahwa penerapan pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital melalui aplikasi IKD di Kabupaten Sidoarjo telah memberikan dampak positif terhadap efektivitas pelayanan seperti pembuatan

e-KTP. Layanan ini dinilai mampu mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan karena proses pengajuan dapat dilakukan secara online, sehingga waktu pelayanan menjadi lebih singkat dan antrean di kantor pelayanan dapat berkurang.

Namun, efektivitas pelayanan belum sepenuhnya optimal karena masih memiliki beberapa kendala, seperti keterbatasan pemahaman masyarakat terhadap penggunaan layanan digital, gangguan teknis pada sistem, serta masih perlunya pendampingan dari petugas dalam proses pelayanan. Hal tersebut dapat menyebabkan masyarakat lebih memilih untuk datang langsung ke Mall Pelayanan Publik (MPP) Sidoarjo karena pembuatan e-KTP melalui aplikasi IKD masih berbelit-belit, sehingga menimbulkan antrean panjang masyarakat Sidoarjo yang sedang menunggu proses pembuatan e-KTP di Mall Pelayanan Publik.



Gambar 4. Antrean pembuatan e-KTP di MPP Sidoarjo.

Sumber: Dokumentasi Pribadi, pada tanggal 12 April 2026.

Sementara itu, penerapan identitas kependudukan digital (IKD) sebagai bentuk lanjutan digitalisasi pelayanan adminduk memiliki potensi yang berfungsi untuk meningkatkan efektivitas pelayanan, meskipun tingkat pemanfaatannya masih dipengaruhi oleh kesiapan infrastruktur, literasi digital dan kepercayaan masyarakat terhadap keamanan data. Hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan e-KTP melalui aplikasi IKD di Kabupaten Sidoarjo sudah berjalan dengan baik, namun masih kurang efektif dikarenakan perlu peningkatan dari sisi sosialisasi, dukungan petugas dan optimalisasi sistem agar manfaatnya dapat dirasakan secara lebih merata oleh seluruh masyarakat.

Penelitian lainnya telah dilakukan oleh Pradiptasari *et al.* (2025) yang menunjukkan bahwa pembuatan e-KTP melalui aplikasi IKD di Kabupaten Sidoarjo sudah cukup membantu masyarakat karena bisa diurus secara online sehingga proses pembuatannya lebih cepat dan tidak menimbulkan antrean yang panjang, walaupun pelaksanaannya belum maksimal. Hal tersebut dikarenakan oleh mayoritas warga yang belum paham layanan digital sehingga masih membutuhkan pendampingan.

Sementara itu, IKD sendiri dinilai punya potensi untuk mempermudah pelayanan, tetapi

masih tergantung pada kesiapan sistem serta pemahaman masyarakat. Maka dari itu, peneliti tertarik untuk membahas terkait efektivitas pelayanan pembuatan Identitas kependudukan digital (IKD) di Kabupaten Sidoarjo yang bertujuan untuk mempermudah dan mempercepat pelayanan kepada masyarakat, salah satunya pada pelayanan pembuatan e-KTP. Mall Pelayanan Publik Sidoarjo menjadi pusat pelaksanaan pelayanan publik di Kabupaten Sidoarjo sehingga peneliti tertarik untuk mencari tahu layanan pembuatan e-KTP melalui IKD sebagai penunjang di Mall Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Sidoarjo. Menurut data dari Koordinator Pelayanan MPP Sidoarjo telah tercatat sebanyak 237.000 masyarakat di seluruh kecamatan daerah Sidoarjo yang sudah melakukan aktivasi IKD.



Gambar 5. Data Aktivasi Aplikasi IKD Setiap Kecamatan di Sidoarjo.

Sumber: Koordinator Pelayanan di MPP Sidoarjo.

Data aktivasi aplikasi IKD di seluruh kecamatan yang ada pada Kabupaten Sidoarjo membuktikan bahwa masyarakat sudah melakukan aktivasi aplikasi IKD untuk menunjang pelayanan publik khususnya pada pembuatan e-KTP di MPP Sidoarjo. Tujuan digunakannya aplikasi IKD yaitu sebagai aplikasi penunjang pelayanan yang diharapkan mampu meningkatkan efektivitas layanan yang diberikan oleh MPP Sidoarjo dalam pelayanan administrasi kependudukan. Namun pada implementasinya, pada aplikasi IKD masih ditemukan beberapa kendala yang dapat menghambat efektivitas program pada Aplikasi IKD baik dari segi internal aplikasi maupun eksternal. Oleh karena itu, peneliti melakukan penelitian yang berjudul “Efektivitas Program Aplikasi IKD dalam Pembuatan e-KTP di Mall Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Sidoarjo”.

Identifikasi Masalah

Berdasarkan kondisi di lapangan, pelayanan pembuatan E-KTP di Kabupaten Sidoarjo melalui aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) telah diterapkan sebagai bentuk digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa permasalahan, seperti kurangnya sosialisasi kepada masyarakat sehingga

masih banyak warga yang belum mengetahui tata cara penggunaan aplikasi IKD dalam proses pembuatan E-KTP, adanya gangguan pada sistem aplikasi yang menghambat kelancaran pelayanan, serta masih rendahnya antusiasme masyarakat dalam memanfaatkan aplikasi IKD sehingga tujuan penerapan program belum sepenuhnya tercapai.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini dibatasi pada pembahasan mengenai efektivitas program aplikasi IKD dalam menunjang pembuatan E-KTP di Mall Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Sidoarjo. Penelitian difokuskan pada aspek kemudahan, kecepatan, dan kendala yang dihadapi dalam penggunaan layanan digital, tanpa membahas aspek teknis pengembangan sistem maupun kebijakan di luar pelayanan administrasi kependudukan.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan batasan masalah yang telah diuraikan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Bagaimana efektivitas program aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dalam menunjang pembuatan E-KTP di Mall Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Sidoarjo?

Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas dari program Aplikasi IKD dalam pembuatan e-KTP sebagai penunjang pelayanan publik di Mall Pelayanan Publik (MPP) Sidoarjo.

Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoretis, praktis, dan akademis. Secara teoretis, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan serta menjadi referensi dalam bidang administrasi publik, khususnya yang berkaitan dengan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dalam meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan E-KTP melalui penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD) agar lebih efektif, efisien, dan mudah diakses oleh masyarakat.

Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi atau bahan perbandingan bagi peneliti selanjutnya yang akan mengkaji topik mengenai pelayanan administrasi kependudukan maupun digitalisasi pelayanan publik.

2. KAJIAN TEORITIS

Landasan Teori

Pelayanan Publik

Menurut Anirawan (2023), Pelayanan Publik merupakan segala tindakan yang dilakukan oleh penanganan pelayanan publik dalam memenuhi tuntutan masyarakat dan menjalankan kewajiban hukum, dimana aparat pemerintah bertugas untuk menjamin masyarakat mendapatkan pelayanan yang sebaik-baiknya dengan tujuan untuk memajukan kesejahteraan masyarakat.

E-Government

Menurut Gultom et al (2024), *e-government* merupakan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan layanan kepada masyarakat, dunia usaha, pegawai, serta instansi pemerintah lainnya guna meningkatkan efisiensi dan efektivitas administrasi publik. Dalam penelitian mengenai digitalisasi dan infrastruktur teknologi informasi pemerintahan, *e-government* didefinisikan sebagai penggunaan teknologi informasi dan digitalisasi untuk meningkatkan penyampaian layanan publik kepada warga negara.

Identitas Kependudukan Digital (IKD)

Identitas Kependudukan Digital (IKD) merupakan inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri sebagai bentuk transformasi digital dalam pelayanan publik. Penyelenggaraan IKD diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blangko Kartu Tanda Penduduk Elektronik serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital. IKD merupakan informasi elektronik yang merepresentasikan dokumen kependudukan dalam bentuk aplikasi digital yang dapat diakses melalui telepon pintar (*smartphone*). Melalui penerapan IKD, masyarakat dapat mengakses dokumen kependudukan secara digital sehingga diharapkan mampu meningkatkan efektivitas, efisiensi, serta kemudahan pelayanan administrasi kependudukan.

Efektivitas

Menurut (Lenak, 2021) menjelaskan bahwa efektivitas merupakan kemampuan suatu organisasi atau sejenisnya dalam melaksanakan tugas dan fungsi termasuk pelaksanaan program atau kegiatan tanpa menimbulkan tekanan maupun konflik dalam proses pelaksanaannya. Pengertian ini menunjukkan bahwa efektivitas berkaitan dengan tingkat keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam penelitian

ini, efektivitas program dianalisis menggunakan teori Duncan yang meliputi pencapaian tujuan (*goal attainment*), integrasi (*integration*), dan adaptasi (*adaptation*).

Teori Efektivitas Program

Menurut Duncan dalam Nurhidayah et al. (2025), efektivitas suatu program dapat diukur melalui tiga indikator, yaitu pencapaian tujuan (*goal attainment*), integrasi (*integration*), dan adaptasi (*adaptation*). Pencapaian tujuan menunjukkan tingkat keberhasilan organisasi dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Integrasi berkaitan dengan kemampuan organisasi dalam melakukan sosialisasi, komunikasi, dan koordinasi dengan berbagai pihak. Adaptasi menunjukkan kemampuan organisasi dalam menyesuaikan diri terhadap perubahan lingkungan, termasuk kesiapan sumber daya manusia serta sarana dan prasarana. Ketiga indikator tersebut digunakan sebagai dasar analisis dalam penelitian ini untuk menilai efektivitas Program Aplikasi IKD dalam pembuatan e-KTP di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo.

Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai efektivitas pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital telah banyak dilakukan. Yudi Triana dkk. (2019) menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi mampu meningkatkan kecepatan dan kemudahan pelayanan kepada masyarakat. Namun demikian, penelitian tersebut juga menemukan adanya kendala berupa rendahnya pemahaman masyarakat terhadap penggunaan aplikasi serta kesiapan sistem yang belum optimal.

Penelitian Mahendra Jaya Hasymi dan Heriyanto (2021) mengenai efektivitas Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) menunjukkan bahwa penerapan sistem informasi mampu meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan. Meskipun demikian, keberhasilan implementasi masih dipengaruhi oleh kesiapan infrastruktur teknologi serta kompetensi sumber daya manusia sebagai operator pelayanan.

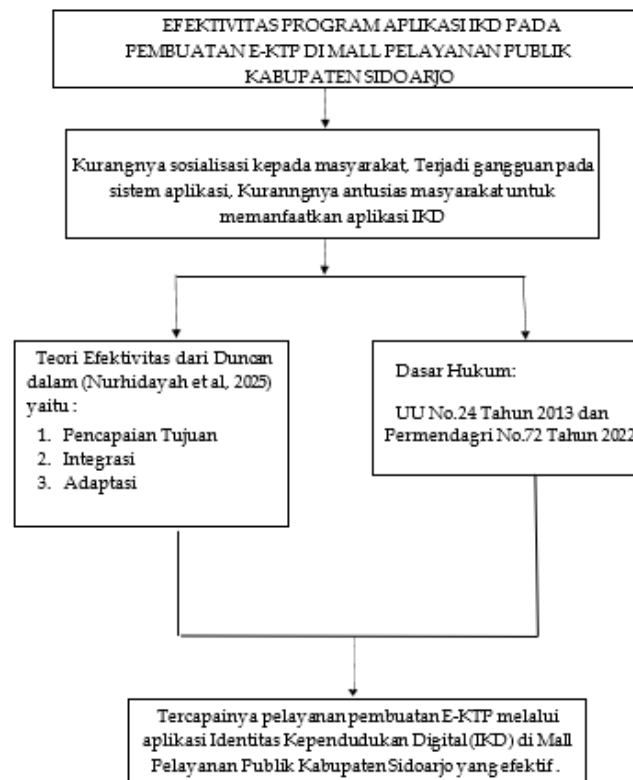
Selanjutnya, Muhammad Fajar Maulana (2023) mengemukakan bahwa efektivitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dipengaruhi oleh ketepatan waktu pelayanan, sikap petugas, serta ketersediaan sarana dan prasarana. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh sistem yang digunakan, tetapi juga oleh kesiapan organisasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pada tingkat internasional, penelitian Febrian Akhmad Al-Muttaqin dan Rino Ardhian Nugroho (2025) menjelaskan bahwa inovasi pelayanan publik berbasis digital mampu meningkatkan aksesibilitas dan mempercepat proses pelayanan administrasi kependudukan.

Namun, penelitian tersebut juga mengungkapkan bahwa rendahnya literasi digital masyarakat masih menjadi tantangan utama dalam implementasi layanan digital. Selain itu, Pedrosa et al. (2020) melalui kajian sistematis mengenai efektivitas layanan publik digital menyatakan bahwa keberhasilan layanan digital dipengaruhi oleh kualitas layanan, keandalan sistem, serta pengalaman pengguna dalam memanfaatkan teknologi.

Berdasarkan penelitian terdahulu tersebut, dapat diketahui bahwa sebagian besar penelitian berfokus pada efektivitas pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital, kualitas pelayanan, serta implementasi sistem informasi pemerintahan. Namun, penelitian yang secara khusus mengkaji efektivitas Program Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dalam pelayanan pembuatan e-KTP di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan menganalisis efektivitas Program Aplikasi IKD menggunakan teori efektivitas Duncan yang meliputi indikator pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi.

Kerangka Berfikir



Gambar 6. Kerangka Berfikir.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pendekatan ini dipilih untuk mendeskripsikan efektivitas Program Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dalam pelayanan pembuatan e-KTP di Mall Pelayanan

Publik Kabupaten Sidoarjo. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, kemudian dianalisis secara deskriptif untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai implementasi program. Penelitian dilaksanakan di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo, khususnya pada layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Penelitian dilakukan pada bulan Desember 2025 hingga Februari 2026. Fokus penelitian ini adalah efektivitas Program Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dalam pelayanan pembuatan e-KTP di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo. Analisis penelitian menggunakan teori efektivitas Duncan yang meliputi tiga indikator, yaitu pencapaian tujuan (*goal attainment*), integrasi (*integration*), dan adaptasi (*adaptation*).

Sumber data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan koordinator pelayanan administrasi kependudukan, petugas pelayanan e-KTP, petugas aktivasi IKD, serta masyarakat pengguna aplikasi IKD di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo. Data sekunder diperoleh dari dokumen, jurnal ilmiah, Standar Operasional Prosedur (SOP), Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022, serta dokumen pendukung lainnya yang berkaitan dengan penelitian.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan kepada koordinator pelayanan administrasi kependudukan, petugas pelayanan e-KTP, petugas aktivasi IKD, serta masyarakat pengguna aplikasi IKD. Observasi dilakukan terhadap proses pelayanan administrasi kependudukan di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo, sedangkan dokumentasi digunakan untuk melengkapi data penelitian berupa dokumen, foto, serta arsip yang berkaitan dengan pelaksanaan Program IKD.

Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan menyeleksi dan menyederhanakan data sesuai fokus penelitian. Selanjutnya data disajikan secara deskriptif dalam bentuk narasi, kemudian dilakukan penarikan kesimpulan berdasarkan hasil analisis untuk menjawab rumusan masalah penelitian.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian



Gambar 7. Kantor Mall Pelayanan Publik (MPP).

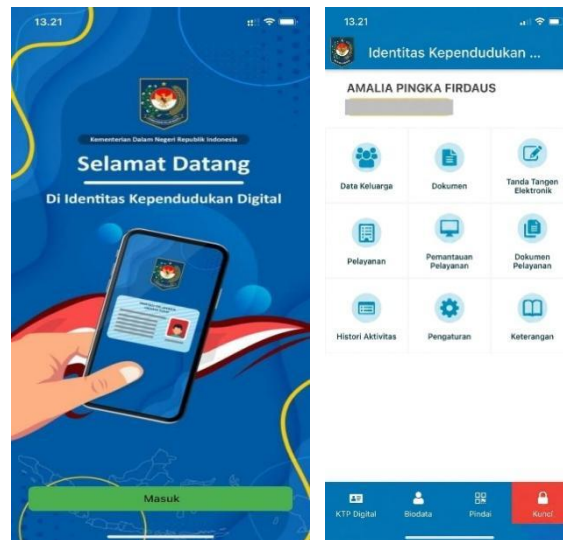
Sumber: Dokumentasi Peneliti 2026.

Mall Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Sidoarjo merupakan pusat pelayanan terpadu yang mengintegrasikan berbagai jenis pelayanan dari instansi pemerintah pusat, pemerintah daerah, BUMN, BUMD, serta lembaga lainnya dalam satu lokasi. Salah satu layanan yang tersedia adalah pelayanan administrasi kependudukan yang dikelola oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, termasuk pelayanan pembuatan e-KTP dan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). Penelitian ini difokuskan pada efektivitas Program Aplikasi IKD dalam pelayanan pembuatan e-KTP di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo.

Struktur Organisasi

Pelayanan administrasi kependudukan di MPP Kabupaten Sidoarjo dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melalui koordinator pelayanan, petugas pelayanan e-KTP, petugas aktivasi IKD, serta petugas pelayanan administrasi kependudukan lainnya. Struktur tersebut menjadi dasar penentuan informan dalam penelitian ini.

Berdasarkan struktur tersebut, pelayanan administrasi kependudukan dilaksanakan oleh Kepala Dinas, Kepala Bidang, Koordinator Pelayanan MPP, dan petugas pelayanan sesuai tugas masing-masing untuk mendukung kelancaran pelayanan administrasi kependudukan.



Gambar 8. Tampilan Aplikasi IKD.

Sumber: Tangkapan Layar Peneliti 2026.

Identitas Kependudukan Digital (IKD) merupakan identitas elektronik yang menampilkan dokumen kependudukan melalui aplikasi pada telepon pintar. Program ini diluncurkan oleh Direktorat Jenderal Dukcapil sebagai bagian dari transformasi digital pelayanan administrasi kependudukan.

Tujuan IKD adalah meningkatkan digitalisasi administrasi kependudukan, mempermudah pelayanan publik, mempercepat transaksi pelayanan, dan meningkatkan keamanan data melalui sistem autentikasi.

Aplikasi IKD menyediakan berbagai fitur seperti dokumen kependudukan, data keluarga, tanda tangan elektronik, serta layanan administrasi lainnya sehingga masyarakat tidak perlu selalu membawa dokumen fisik.

Efektivitas Program Aplikasi IKD Dalam Pembuatan E-KTP Di Mall Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Sidoarjo

a. Pencapaian Tujuan

Berdasarkan hasil penelitian, pencapaian tujuan Program Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo menunjukkan hasil yang berbeda pada setiap subindikator. Dari aspek target atau sasaran, program ini belum sepenuhnya efektif karena masih terdapat masyarakat yang mengalami kesulitan menggunakan aplikasi IKD, terutama lansia dan masyarakat yang memiliki keterbatasan literasi digital, sehingga tujuan untuk meningkatkan pemanfaatan layanan administrasi kependudukan berbasis digital belum tercapai secara optimal. Sementara itu, dari aspek kurun waktu, proses aktivasi IKD telah berjalan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), yaitu sekitar 10–15 menit dan dilaksanakan sesuai dengan jam pelayanan

di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo. Adapun dari aspek dasar hukum, pelaksanaan program telah memiliki landasan hukum yang jelas, yaitu Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 serta Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Administrasi Kependudukan di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo.

b. Integrasi

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas pelayanan administrasi kependudukan, sosialisasi Program Identitas Kependudukan Digital (IKD) telah dilakukan melalui media sosial, grup WhatsApp, serta pertemuan dengan lurah, RT, dan RW. Selain itu, informasi mengenai IKD juga tersedia pada website resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo yang memuat tata cara aktivasi, persyaratan, dan manfaat IKD, sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 8.



Gambar 6. Halaman Informasi Identitas Kependudukan Digital pada Website Resmi Disdukcapil Kabupaten Sidoarjo.

Sumber: Website Resmi Disdukcapil Kabupaten Sidoarjo (2026).

Meskipun demikian, hasil wawancara dengan masyarakat menunjukkan bahwa penyebaran informasi tersebut belum sepenuhnya menjangkau seluruh masyarakat. Salah seorang informan menyatakan, "Saya baru tahu ada IKD saat mengurus cetak ulang KTP." (Wawancara, 12 Juni 2026). Informan lain juga mengungkapkan bahwa sebelumnya tidak mengetahui proses aktivasi IKD dan baru memperoleh informasi ketika datang ke Mall Pelayanan Publik. Temuan tersebut menunjukkan bahwa sosialisasi yang telah dilakukan masih belum efektif dalam meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai Program IKD.

Perbedaan informasi antara pihak penyelenggara dan masyarakat menunjukkan bahwa sosialisasi Program IKD telah dilaksanakan, namun efektivitas penyampaiannya masih belum optimal. Hal tersebut terlihat dari masih adanya masyarakat yang belum mengetahui keberadaan maupun tata cara penggunaan IKD sebelum mengakses layanan

administrasi kependudukan. Dengan demikian, pada indikator integrasi, khususnya aspek sosialisasi, pelaksanaan Program IKD belum sepenuhnya efektif.

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas pelayanan administrasi kependudukan, prosedur aktivasi IKD dinilai mudah dipahami dan relatif cepat. Petugas menjelaskan bahwa masyarakat hanya perlu mengunduh aplikasi IKD, mengisi data diri, melakukan verifikasi wajah, memindai QR Code yang disediakan petugas, kemudian melakukan aktivasi melalui email. Hal tersebut diperkuat oleh pernyataan salah seorang informan yang menyatakan, *"Prosedurnya mudah dan cepat, tidak sampai 15 menit."* (Wawancara, 11 Juni 2026). Informan lain juga menyampaikan, *"Saya tinggal mengikuti arahan petugas sampai proses aktivasi selesai."* (Wawancara, 13 Juni 2026). Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa prosedur aktivasi IKD telah berjalan dengan jelas, mudah dipahami, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, sehingga mampu memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam proses aktivasi.

Meskipun demikian, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala. Salah seorang informan menyatakan bahwa proses aktivasi sempat terhenti pada tahap verifikasi wajah akibat gangguan sistem. Informan tersebut mengatakan, *"Aktivasi sempat berhenti di bagian verifikasi wajah sehingga harus dibantu petugas."* (Wawancara, 11 Juni 2026). Selain itu, masyarakat yang tidak memiliki telepon pintar atau menggunakan perangkat yang tidak mendukung tetap harus datang langsung ke Mall Pelayanan Publik untuk memperoleh bantuan dari petugas. Dengan demikian, meskipun prosedur aktivasi IKD pada umumnya telah berjalan dengan baik, mudah dipahami, dan relatif cepat, efektivitas pelaksanaannya masih dipengaruhi oleh stabilitas jaringan, spesifikasi perangkat yang digunakan masyarakat, serta kemampuan masyarakat dalam mengoperasikan aplikasi.

c. Adaptasi

Adaptasi menunjukkan kemampuan penyelenggara pelayanan dalam menyesuaikan diri terhadap penerapan Program Identitas Kependudukan Digital (IKD). Pada penelitian ini, adaptasi dianalisis melalui aspek peningkatan kemampuan petugas serta ketersediaan sarana dan prasarana.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa petugas pelayanan belum memperoleh bimbingan teknis (bimtek) khusus mengenai pengoperasian aplikasi IKD. Salah seorang informan menyatakan, *"Kalau untuk bimtek khusus pengoperasian IKD tidak ada, paling hanya sosialisasi tentang IKD saja, selebihnya saya mempelajari sendiri."* (Wawancara, 10 Juni 2026). Informan lain juga menjelaskan bahwa kemampuan mengoperasikan

aplikasi diperoleh melalui pembelajaran mandiri dan pendampingan dari rekan kerja. Meskipun demikian, masyarakat menilai pelayanan petugas sudah baik, ramah, dan mampu membantu proses aktivasi hingga selesai. Hal tersebut menunjukkan bahwa meskipun peningkatan kemampuan petugas belum dilakukan secara optimal melalui pelatihan khusus, pelayanan kepada masyarakat tetap berjalan dengan baik.

Selain itu, sarana dan prasarana pendukung pelayanan IKD di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo dinilai telah memadai. Salah seorang informan menyatakan bahwa komputer, jaringan internet, serta fasilitas ruang pelayanan telah mendukung proses aktivasi IKD. Pernyataan tersebut sejalan dengan penilaian masyarakat yang menyebutkan bahwa ruang pelayanan nyaman, jaringan internet lancar, dan proses aktivasi berlangsung cepat. Dengan demikian, ketersediaan sarana dan prasarana telah mendukung pelaksanaan pelayanan IKD sehingga proses aktivasi dapat berjalan secara lebih efektif dan nyaman bagi masyarakat.

Faktor Pendukung dan Penghambat proses aktivasi IKD

a. Faktor Pendukung

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa faktor yang mendukung pelaksanaan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo. Faktor tersebut meliputi tersedianya sarana dan prasarana yang memadai, seperti komputer, jaringan internet, serta fasilitas pelayanan yang nyaman sehingga proses aktivasi dapat berjalan dengan lancar.

Selain itu, pelaksanaan Program IKD telah memiliki dasar hukum yang jelas, yaitu Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022, yang menjadi pedoman bagi petugas dalam memberikan pelayanan sekaligus memberikan kepastian hukum kepada masyarakat. Meskipun petugas belum memperoleh pelatihan khusus mengenai IKD, pelayanan tetap dapat dilaksanakan dengan baik melalui pembelajaran mandiri dan pendampingan internal. Hal tersebut didukung oleh penilaian masyarakat yang menyatakan bahwa petugas memberikan pelayanan secara ramah, cepat, dan membantu hingga proses aktivasi selesai.

Faktor Penghambat

Berdasarkan hasil penelitian, faktor penghambat pelaksanaan aktivasi IKD di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo berasal dari masih rendahnya literasi digital dan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap aplikasi IKD. Sebagian masyarakat, terutama kelompok lanjut usia, masih mengalami kesulitan menggunakan aplikasi sehingga lebih memilih datang langsung ke Mall Pelayanan Publik untuk memperoleh pendampingan petugas. Selain itu,

masih terdapat masyarakat yang enggan mengaktifkan IKD karena khawatir terhadap keamanan data pribadi apabila telepon seluler hilang atau disalahgunakan. Kondisi tersebut menyebabkan tingkat pemanfaatan dan partisipasi masyarakat dalam aktivasi IKD belum optimal.

Pembahasan

Faktor Pendukung

a. Sarana dan Prasarana yang Memadai

Berdasarkan hasil penelitian, ketersediaan sarana dan prasarana menjadi salah satu faktor yang mendukung pelaksanaan aktivasi IKD di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo. Tersedianya komputer, jaringan internet, serta fasilitas pelayanan yang memadai membuat proses aktivasi dapat berlangsung dengan lebih cepat, lancar, dan nyaman bagi masyarakat.

b. Adanya Kepastian Hukum

Pelaksanaan program IKD didukung oleh dasar hukum yang jelas, yaitu Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022. Adanya regulasi tersebut memberikan pedoman bagi petugas dalam melaksanakan pelayanan serta menjamin kepastian hukum dalam penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital.

c. Kompetensi Petugas Pelayanan

Meskipun belum memperoleh pelatihan khusus mengenai IKD, petugas mampu memberikan pelayanan dengan baik melalui pembelajaran mandiri dan pendampingan internal. Kemampuan tersebut menjadi salah satu faktor yang mendukung kelancaran proses aktivasi IKD.

Faktor Penghambat

a. Rendahnya Literasi Digital Masyarakat

Berdasarkan hasil penelitian, masih terdapat masyarakat yang belum memahami penggunaan aplikasi IKD sehingga memerlukan pendampingan petugas dalam proses aktivasi maupun pengajuan layanan. Kondisi tersebut menjadi salah satu hambatan dalam pelaksanaan program IKD.

b. Keengganan Masyarakat Mengaktifkan IKD

Sebagian masyarakat masih enggan melakukan aktivasi IKD karena khawatir terhadap keamanan data pribadi apabila telepon genggam hilang atau disalahgunakan. Kekhawatiran tersebut menyebabkan tingkat partisipasi masyarakat dalam penggunaan IKD belum optimal.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa efektivitas Program Identitas Kependudukan Digital (IKD) dalam pembuatan E-KTP di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo telah berjalan cukup efektif, namun pelaksanaannya belum sepenuhnya optimal. Berdasarkan indikator efektivitas menurut Duncan, pencapaian tujuan belum sepenuhnya tercapai karena masih terdapat masyarakat yang belum memiliki perangkat yang mendukung, memiliki keterbatasan literasi digital, serta belum mampu memanfaatkan aplikasi IKD secara mandiri. Pada indikator integrasi, prosedur pelayanan telah berjalan dengan baik sesuai ketentuan, tetapi pelaksanaan sosialisasi belum menjangkau seluruh masyarakat sehingga masih banyak warga yang baru mengetahui IKD ketika mengurus pelayanan administrasi kependudukan. Sementara itu, pada indikator adaptasi, petugas pelayanan telah mampu memberikan pelayanan dengan baik meskipun belum memperoleh pelatihan teknis khusus, serta didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai. Penelitian ini juga menemukan bahwa faktor pendukung pelaksanaan IKD meliputi ketersediaan fasilitas pelayanan, dasar hukum yang jelas, dan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan. Adapun faktor penghambat utama berasal dari rendahnya literasi digital masyarakat serta masih adanya keraguan masyarakat terhadap keamanan penggunaan aplikasi IKD.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, Disdukcapil Kabupaten Sidoarjo perlu meningkatkan intensitas dan jangkauan sosialisasi mengenai Identitas Kependudukan Digital (IKD) secara lebih terjadwal dan berkelanjutan, khususnya kepada masyarakat yang memiliki keterbatasan literasi digital. Selain itu, peningkatan kompetensi petugas melalui pelatihan atau bimbingan teknis juga perlu dilakukan agar kualitas pelayanan semakin optimal. Upaya edukasi kepada masyarakat mengenai manfaat, tata cara penggunaan, serta keamanan data pada aplikasi IKD juga perlu diperkuat untuk meningkatkan kepercayaan dan partisipasi masyarakat dalam mengaktifkan IKD. Penelitian ini masih terbatas pada pelaksanaan program di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo sehingga hasil penelitian belum dapat digeneralisasikan pada daerah lain. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya diharapkan dapat dilakukan pada wilayah yang lebih luas atau menggunakan pendekatan penelitian yang berbeda sehingga mampu memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai efektivitas implementasi Identitas Kependudukan Digital.

DAFTAR REFERENSI

- Alvianty Diana Putri, & Muhammad Roisul Basyar. (2023). Implementasi Klampid New Generation dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Kelurahan Klampis Ngasem Kota Surabaya. *ULILALBAB:Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(2), 694–701. <https://doi.org/10.56799/jim.v2i2.1329>
- Albi Anggito dan Johan Seiawan. (2021). *Metode Penelitian*. November.
- Amsikan, D. K., Kelen, Y. P. K., & Seran, K. J. T. (2023). *Digitalisasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Taunbaen Timur Berbasis Website Menggunakan Metode Prototype*. 2(1), 11–19.
- Anggarwati, A. P., Sagita, N. I., & Taryana, A. (2024). Efektivitas Pelayanan Satuan Layanan Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Prima. *10 (2)*, 213-224
- Anggito dan Johan Seiawan. (2021). *Metode Penelitian*. November
- Ayu Siami Sulistiani1. (2016). *Standar Operasional Prosedur (Sop) Administrasi Kependudukan Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Sambutan*. 4(1), 53–63.
- Dian Anugrah Laide. (2024). *Efektivitas Program Pelatihan Tata Kecantikan Dalam Dian Anugrah Laide Program Studi Administrasi Publik*.
- Djarmiko, G. H., & Sinaga, O., & Pawirosumarto, S. (2025). *Digital*
- Dr. Wahidmurni, M. P. (2017). *Pemaparan Metode Penelitian Kualitatif*. 1–17.
- Glauco, V. P. R., Ricardo, A. D. K., Vitor, S. de M., & Gabriela, Y. I. (2020). *A systematic review of indicators for evaluating the effectiveness of digital public services*. *Information*, 11(10), 472
- Hukum, F., & Diponegoro, U. (2019). *Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)*. 2(1), 143–154.
- Indrajit, ER (2005) *E-Government, In Action*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Irfan.B, & Aniraawan. (2023). Pelayanan Publik Era Digital: Studi Literatur. *Indonesian Journal of Intellectual Publication*, 4(1), 23–31.
- Jaya, M., & Rinaldi, H., & Heriyanto (2021). *Efektivitas Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (Siak) Dalam Rangka Optimalisasi Pelayanan Publik Di Kota Pontianak*. 8 (3), 396-412
- Kemendagri. (2024). *Identitas Kependudukan Digital Wujudkan Layanan Publik Yang Inklusif*. <https://dukcapil.kemendagri.go.id/blog/read/identitas-kependudukan-digital-wujudkan-layanan-publik-yang-inklusif>
- Kepribadian, T. (2023). *Issn 1693-4091 e-issn 2622-1845*. 117–129.
- Kommala, D. O. (2024). *Efektivitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Call Center 112 Di Kota Samarinda)*. 2(1).
- Lenak, S. M. C. (2021). *Jurnal governance*. 1(1), 1–9.
- Malla, F. H. M., & Jorasia, A., & Pawirosumarto, S. (2023). *Transforming Public Service Delivery: An Indepth Analysis of Digital Transformation Initiatives in Government Agencies*. 11 (6), 2320-2882

- Maulana, A. K., & Larasati, E. (2017). *Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Klari Kabupaten Karawang*. *Journal of Public Policy and Management Review*, 6(2), 659- 668.
- Mufarrijah, S., Mega Sasikaraya, A., Khairunnisa, R. A., & Manggalou, S. (2025). *Evaluasi Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Sidoarjo*. *JLAN : Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 22(01), 43–56.
- Mustafadidjaya, AR (2003) *Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia*. Jakarta: (SANKRI), LAN.
- Muttaqin, F. A., & Nugroho, R. A. (2025). *Effectiveness of Digitall-Based Public Service Innovation Case Study of Population Services in Indonesia's Local Government*. 11 (1), 1-16
- Ni Wayan Budiani. (2007). *Efektivitas Program Penanggulangan Pengangguran Karang Taruna “Eka Taruna Bhakti” Desa Sumerta Kelod Kecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar*. *Jurnal Ekonomi Dan Sosial*, 2.
- Nico Abdi, M. E. (2020). *Efektivitas Program Poros Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Balai Pelayanan Penempatan Dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia Kabupaten Nunukan Bagi Calon Tenaga Kerja Indonesia Dan Tenaga Kerja Wanita Pada Tahun 2018*. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 4.
- Nur Ambia, S.AP, M. (2018). *Pengaruh Efektivitas Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Sidorame Barat I Kecamatan Medan Perjuangan*. 1, 214–262.
- Oleh: Dr. Wahidmurni, M. P. (2017). *Pemaparan Metode Penelitian Kualitatif*. 1–17. Pandapotan Sitompul. (2023). *Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Efektivitas Kerja*. 2(2), 102–120.
- Pradiptasari, Z. H., Nur, D. I., Nasional, P., & Jawa, V. (2025). *Penerapan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital*. 4(3), 1203–1212.
- Putra, A. A., Untung, A. R., Mamminanga, I., & Sengkang, U. P. (2023). *Efektivitas pelayanan publik pada kantor sekretariat daerah kabupaten wajo*. 3(1).
- Putri, N.D., & Yunita, D. (2024). *Efektivitas penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan dalam Rangka Meningkatkan Kepemilikan Dokumen E-Ktp Di Kecamatan Majalaya Kabupaten Bandung*. 4 (1), 172-179.
- Rahmawati, A., Halimah, N., Setiawan, A. A., Islam, P. A., Islam, F. A., Syekh-yusuf, U. I., & Purwokerto, U. M. 2024. (n.d.). *Optimalisasi Teknik Wawancara Dalam Penelitian Field Research Melalui Pelatihan Berbasis Participatory Action Research Pada Mahasiswa Lapas Pemuda Kelas IIA Tangerang*. 135–142.
- Rohmantika, N., Yulyanti, E., Wahyuni, H., & Pratiwi, U. (2022). *Pelatihan Digitalisasi Data Desa bagi Perangkat Desa Condongsari untuk Mengoptimalkan Layanan Administrasi Desa*. 5, 310–322.
- Safitri, L., Yulyana, E., & Febriantin, K. (2024). *Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Ektip Melalui Aplikasi E-Open Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi*. 5 (3), 5559-5564
- Spradley, P., & Huberman, M. (2024). *Kajian Teoritis tentang Teknik Analisis Data dalam Penelitian Kualitatif*. 1(2), 77–84.

- Suci Hartati, S. I. (2021). *Studi Efektivitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Kejaksan Kota Cirebon*. 14(2).
- Taharudin, Komir, A. (2020). *Efektivitas Program Desa Migran Produktif (Desmigratif) Pada Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Subang*. 2.
- The World Bank. (2002). *New-Economy Sector Study Electronic Government and Governance: Lessons for Argentina*. Washington DC: The World Bank
- Transformation and Social Inclusion in Public Services: A Qualitative Analysis of E-Government Adoption for Marginalized Communities in Sustainable Governance*. 2-28
- Wilayah, D. I., & Kediri, K. (2016). *Penerapan Standar Pelayanan Publik Pada Kelurahan*. 01(02), 251–266.