

EFEKTIVITAS KEPEMILIKAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK MELALUI IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL DI KABUPATEN JEMBER PROVINSI JAWA TIMUR

Nabila Brigaputri Yuvianti

NPP. 31.0558

Program Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Jatinangor

e-mail: nabilayuvianti23@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement/Background: The phenomenon that is the focus of this research is the effectiveness of having a resident identity card through Digital Population Identity which is not yet effective in Jember district. **Purpose:** The objectives of this research are 1.) To find out and analyze the effectiveness of having an identity card through Digital Population Identity 2.) To know and analyze the factors inhibiting and supporting the ownership of a resident's card through Digital Population Identity 3.) To know and analyzing efforts to obtain identity card ownership. population through Digital Population Identity becomes effective. **Method:** The research method used is descriptive qualitative with an inductive approach and data collection techniques in the form of observation, interviews and documentation. **Result:** The results of the research show that the implementation of Digital Population Identity (IKD) in Jember Regency has had a significant positive impact by making it easier to access public services and online transactions. Supporting factors include government commitment, adequate technological infrastructure, public awareness, and the availability of trained workers. However, several obstacles need to be overcome, such as budget limitations, lack of public awareness, as well as infrastructure and data security problems. The Jember Regency Government has made various efforts to increase public understanding of IKD through outreach and education. **Conclusion:** The implementation of IKD in Jember Regency has been assessed as effective from the results obtained. This cannot be separated from supporting factors such as the availability of infrastructure, public awareness, and the availability of adequate employees. Although there are still inhibiting factors such as limited budget and resources as well as data security problems. However, the government has made various efforts to increase public understanding and use of Identity Card ownership through Digital Population Identity.

Keywords: Digital Population Identity, KTP-el, Effectiveness.

ABSTRAK

Permasalahan: Fenomena yang menjadi fokus pada penelitian ini adalah efektivitas kepemilikan kartu tanda penduduk melalui Identitas Kependudukan Digital yang belum efektif di kabupaten Jember. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah 1.) Mengetahui dan menganalisis efektivitas kepemilikan kartu tanda penduduk melalui Identitas Kependudukan Digital 2.) Mengetahui dan menganalisis faktor penghambat dan pendukung kepemilikan kartu tanda penduduk melalui Identitas Kependudukan Digital 3.) Mengetahui dan menganalisis upaya agar kepemilikan kartu tanda penduduk melalui Identitas Kependudukan Digital menjadi efektif. **Metode:** Metode Penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif dan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. **Hasil:** Hasil penelitian dapat diketahui bahwa Penerapan Identitas

Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Jember memberikan dampak positif signifikan dengan mempermudah akses layanan publik dan transaksi online. Faktor pendukungnya meliputi peran pemerintah, infrastruktur teknologi yang memadai, kesadaran masyarakat, dan ketersediaan tenaga kerja terlatih. Meskipun demikian, beberapa hambatan perlu diatasi, seperti keterbatasan anggaran, kurangnya kesadaran masyarakat, serta masalah infrastruktur dan keamanan data. Pemerintah Kabupaten Jember telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang IKD melalui sosialisasi dan edukasi.

Kesimpulan: Penerapan IKD di Kabupaten Jember telah dinilai efektif dari hasil capaian yang diperoleh. Hal tidak terlepas dari faktor pendukung seperti ketersediaan infrastruktur, kesadaran masyarakat, dan ketersediaan pegawai yang memadai. Meskipun masih ditemui faktor penghambat seperti keterbatasan anggaran dan sumber daya serta masalah keamanan data. Namun, pemerintah telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan pemahaman dan pemanfaatan masyarakat terhadap kepemilikan Kartu Tanda Penduduk melalui Identitas Kependudukan Digital.

Kata Kunci: Identitas Kependudukan Digital, KTP-el, Efektivitas

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Identitas Kependudukan Digital mencakup segala bentuk identifikasi individu melalui pemindai biometrik. Penerapan IKD mencakup berbagai aspek, mulai dari pengelolaan data yang efektif hingga perlindungan privasi individu. Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022, pemerintah mengatur penggunaan Identitas Kependudukan Digital (Permadi & Rokhman, 2023). Pemerintah Kabupaten Jember melalui surat imbauan Sekda Nomor 470/643/35.09.320/2023 pada tanggal 30 Mei 2023 memberikan arahan terhadap lembaga publik di Kabupaten Jember mengenai penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD). Legitimasi IKD telah sah secara hukum atas kependudukan di Indonesia (DISDUKCAPIL, 2023).

Pada tahun 2022, jumlah penduduk dalam kelompok umur 15-19 tahun adalah 195.301 orang. Kelompok umur 20-24 tahun memiliki jumlah penduduk tertinggi dengan 208.957 orang. Angka jumlah penduduk kemudian menurun secara bertahap seiring dengan peningkatan kelompok umur, mencapai 76.472 orang untuk kelompok umur di atas 75 tahun. Total keseluruhan penduduk Kabupaten Jember pada tahun 2022 adalah 2.061.433 orang.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pusat hanya menyediakan blanko khusus pemula, sedangkan terdapat beberapa masyarakat mengajukan penerbitan KTP fisik kembali dikarenakan hilang ataupun rusak. Sehingga kebutuhan blanko KTP-el di Kabupaten Jember meningkat. Untuk mengatasi hal tersebut, Kementerian Dalam Negeri memberikan solusi untuk menggunakan KTP Digital. Sehingga dokumen kependudukan tidak perlu lagi dicetak, melainkan dapat disimpan di *handphone* masing-masing individu.

Selain itu, pelayanan publik daerah Jember kurang maksimal dalam melayani masyarakat untuk pembuatan KTP. Antrean panjang terlihat untuk mengurus administrasi kependudukan (adminduk) di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Jember. Bahkan banyak warga yang berdatangan dari pelosok desa untuk mengurus administrasi kependudukan tersebut harus datang lebih pagi ke Kantor Dispendukcapil Jember (ANTARA News, 2018).

Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai pemenuhan kepemilikan Kartu Tanda Penduduk Elektronik melalui Identitas Kependudukan Digital dengan judul “Efektivitas Kepemilikan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Melalui Identitas Kependudukan Digital Di Kabupaten Jember Provinsi Jawa Timur.”

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil

Terdapat kesenjangan antara mereka yang telah merekam dan mendapatkan pencetakan fisik KTP dengan mereka yang belum mendapatnya karena minimnya blanko cetak KTP. Dalam menanggapi masalah tersebut, Kementerian Dalam Negeri menyarankan penggunaan KTP Digital sebagai alternatif, mengurangi ketergantungan pada pencetakan fisik. Sementara itu, pelayanan publik di Kabupaten Jember, khususnya terkait pembuatan KTP, terganggu oleh antrean panjang dan kurangnya ketersediaan blanko. Meskipun demikian, upaya untuk meningkatkan penggunaan KTP Digital telah dimulai, dengan target mencapai 25% penduduk Kabupaten Jember pada tahun 2023. Upaya awal ini terutama ditujukan kepada Aparatur Sipil Negara (ASN) dan telah menghasilkan sekitar 2.000 NIK ASN terdaftar dalam KTP Digital. Selain itu, Disdukcapil Kabupaten Jember juga berupaya menerapkan KTP Digital dalam sektor perbankan, dengan Bank Jatim menjadi bank pertama di Indonesia yang menerapkannya, diikuti oleh Bank Mandiri yang juga telah mendaftarkan sekitar 250 pegawainya sebagai pengguna KTP Digital.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian pertama oleh Elsa Marista yang berjudul “Efektivitas Pelayanan KTP-El Bagi Penyandang Disabilitas Melalui Jemput Bola di Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk”. Penelitian bersifat deskriptif dengan pendekatan kualitatif, menggunakan metode wawancara, observasi lapangan, dan studi kepustakaan. Hasilnya menunjukkan bahwa pelayanan belum efektif karena belum memiliki tujuan khusus terkait cakupan kepemilikan KTP-el bagi penyandang disabilitas. Kendala meliputi kesulitan melayani penduduk dengan gangguan mental dan fisik, serta masalah jaringan internet. Upaya perbaikan melibatkan pendekatan personal kepada penyandang disabilitas dan penggunaan provider internet terbaik oleh petugas Jemput Bola (Marista, 2023).

Penelitian kedua oleh Betsi Y. Tumundo, Grace A. J. Rumagit, & Sandra E. Pakasi berjudul “Efektivitas Pelayanan Publik pada Pelayanan Perekaman KTP-EL di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado” dengan metode analisis kuantitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan mutu pelayanan "B" dengan kategori kinerja "Baik" dari Mei hingga Juni 2023. Meskipun evaluasi sebelumnya kurang baik dan terdapat isu pungli, unsur biaya/tarif mendapatkan penilaian tertinggi. Namun, unsur Pengaduan dan Sarana dan Prasarana masih mendapat nilai kurang baik. Evaluasi kinerja menyarankan perbaikan pada unsur yang kurang baik dan pertahankan atau tingkatkan unsur yang sudah baik. Kesimpulan penelitian menunjukkan nilai 83.79 untuk efektivitas pelayanan KTP-EL dengan kategori kinerja baik dan mutu pelayanan B (Tumundo, Rumagit, & Pakasi, 2023).

Penelitian ketiga oleh Dwi Putra Rizki berjudul “Efektivitas Pelayanan KTP-EL Melalui Program Sipenduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Provinsi Riau”. Layanan konvensional ternyata tidak memuaskan masyarakat terlihat memakan waktu lama. Dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif dan pendekatan induktif. Hasil analisis menunjukkan bahwa efektivitas layanan KTP-el melalui program SIPENDUDUK dinilai kurang memadai, terutama dalam dimensi efektif. Meskipun empat indikator lainnya telah terpenuhi, namun waktu layanan SIPENDUDUK sendiri belum sesuai dengan ketentuan waktu. Kendala dalam efektivitas Program SIPENDUDUK meliputi masalah jaringan dan pengetahuan masyarakat yang belum merata terkait sosialisasi. Upaya yang dilakukan melibatkan perluasan jaringan dan penyelenggaraan sosialisasi yang terus-menerus kepada masyarakat, serta meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya administrasi yang teratur. Kesimpulan: Program SIPENDUDUK dinilai kurang efektif, terutama dalam hal efektifitas waktu layanan yang tidak sesuai dengan ketentuan (Putra, 2022).

Penelitian keempat oleh Radisyah Putra berjudul “Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Tenggara”. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tenggara bertanggung

jawab dalam menyelenggarakan layanan pemerintah dan publik terkait registrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori Steers, yaitu produksi, kualitas, efektif, fleksibilitas, dan kepuasan. Metode yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan induktif. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, serta analisis data menggunakan teknik ASOCA. Kendala ialah kurangnya sumber daya manusia berkualitas dan kurangnya keteraturan administrasi penduduk bagi masyarakat Aceh Tenggara. Perlu perbaikan dan peningkatan fasilitas serta infrastruktur yang mendukung layanan pembuatan kartu identitas untuk memperlancar proses layanan (Putra R., 2022).

Penelitian kelima oleh Refli Melza Agam Fonna berjudul “Efektivitas Pelayanan Penerbitan KTP-El Bagi Penyandang Disabilitas Melalui Program Sipintar di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru”. Inovasi banyak dilakukan oleh pemerintah untuk mempercepat layanan ini, dengan prinsip bahwa layanan harus sama baiknya untuk semua orang, termasuk mereka yang rentan dalam administrasi penduduk. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif, melibatkan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat faktor yang menghambat penyelenggaraan layanan, seperti keterbatasan fasilitas dan infrastruktur serta koneksi internet yang kurang stabil terutama di pinggiran kota. Berdasarkan penelitian ini, disarankan untuk menyediakan fasilitas dan infrastruktur yang mendukung program SIPINTAR serta melakukan sosialisasi langsung secara berkelanjutan di pinggiran Kota Pekanbaru (Fonn (Putra R. , 2022)a, 2022).

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Perbedaan penelitian sekarang dengan penelitian terdahulu terletak pada fokus dan pendekatan yang berbeda dalam mengevaluasi efektivitas kepemilikan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EL). Penelitian sebelumnya lebih menekankan pada evaluasi kualitas pelayanan publik dalam pembuatan dan penerbitan KTP-EL serta mengidentifikasi kendala dan upaya perbaikan yang dilakukan oleh institusi terkait. Sementara itu, penelitian yang akan dilakukan lebih menitikberatkan pada penggunaan identitas kependudukan digital dalam konteks spesifik Kabupaten Jember, Jawa Timur. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian sekarang mungkin akan melibatkan analisis tentang adopsi dan penggunaan KTP Digital oleh masyarakat, efektivitasnya dalam mengatasi masalah blanko cetak fisik, serta dampaknya terhadap pelayanan publik dan administrasi kependudukan di tingkat lokal.

1.5. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas kepemilikan Kartu Tanda Penduduk melalui Identitas Kependudukan Digital. Selanjutnya, untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang menjadi penghambat dan pendukung dalam kepemilikan Kartu Tanda Penduduk melalui Identitas Kependudukan Digital. Terakhir, untuk mengetahui serta menganalisis upaya-upaya yang dapat dilakukan agar kepemilikan Kartu Tanda Penduduk melalui Identitas Kependudukan Digital dapat menjadi lebih efektif.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode deskriptif adalah suatu metode penelitian yang menggambarkan suatu fenomena dengan data yang akurat yang diteliti secara sistematis mengenai upaya dan kendala yang dihadapi (Sahir, 2021) dalam pemenuhan kepemilikan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) terhadap masyarakat di Kabupaten Jember.

Dalam melakukan penelitian, peneliti harus menentukan sumber data yang jelas agar relevan dengan fokus dan lokasi penelitian. Menurut Siyoto (2015:67-68) data dilihat dari sumbernya

dibagi menjadi 2, yaitu: peneliti menggunakan data primer yang telah dikumpulkan peneliti dengan observasi, wawancara, serta dokumentasi secara langsung yang terjadi sesuai dengan fokus penelitian. Sedangkan untuk data sekunder, peneliti melampirkan dokumen pendukung seperti undang-undang, maupun dokumen pendukung lainnya.

Teknik yang digunakan dalam penelitian kualitatif ini adalah teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* menurut Sugiyono adalah “Pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu, misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan (Sugiyono, 2016).” Sampel dalam penelitian ini ditentukan berupa 7 orang informan yang terdiri dari Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Seksi Identitas Penduduk, dan 2 orang masyarakat. Adapun teknik analisis data yang dilakukan terdiri dari 3 yaitu, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Efektivitas Identitas Kependudukan Digital di Kabupaten Jember

3.1.1. Produksi

Implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Jember telah memberikan dampak signifikan terhadap dimensi produksi layanan KTP-el, baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Dari sisi kualitas, penerapan IKD memastikan bahwa output yang dihasilkan memenuhi standar yang ditetapkan. Data yang direkam, termasuk foto, tanda tangan, dan sidik jari, kini disimpan secara digital, meningkatkan akurasi dan keandalan data. Integrasi data kependudukan dengan sistem administrasi publik lainnya mengurangi risiko kesalahan manusia dan meningkatkan konsistensi kualitas layanan, karena setiap akses atau pembaruan data dilakukan melalui sistem otomatis yang efisien. Dari sisi kuantitas, penerapan IKD telah meningkatkan jumlah layanan KTP-el secara signifikan. Awal penerapan IKD pada Januari 2023 hanya tercatat 4.242 yang melakukan perekaman melalui IKD hingga pada akhir 2023 tercatat 42.127 masyarakat yang telah melakukan perekaman KTP-el melalui IKD. Selain itu, cakupan layanan menjadi lebih luas dengan akses online yang memungkinkan seluruh populasi Kabupaten Jember yang berjumlah sekitar 2,5 juta orang untuk mengakses layanan kependudukan, termasuk mereka yang berada di daerah terpencil. Jumlah pengguna aktif layanan IKD juga meningkat dari 4.000-an menjadi 42.000-an dalam kurun waktu satu tahun. Secara keseluruhan, keberhasilan implementasi IKD ini menunjukkan peningkatan efisiensi administratif dan aksesibilitas layanan publik, sejalan dengan prinsip-prinsip yang diungkapkan oleh Steers (1977). Peningkatan ini memberikan manfaat nyata bagi masyarakat dan pemerintah daerah, dengan mengoptimalkan sumber daya dan biaya operasional.

Peneliti melakukan wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada hari Kamis, 4 Januari 2024 di ruangan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan mengatakan bahwa:

Selama penerapan IKD ini banyak sekali keuntungan yang bisa didapatkan khususnya dapat menjangkau masyarakat lebih luas dari yang sebelumnya hanya bisa datang langsung ke kantor dukcapil sekarang dapat dilakukan secara online dan juga kita memberlakukan layanan jemput bola, yaitu kita yang mendatangi masyarakat untuk melakukan perekaman KTP-el dan sekaligus melakukan sosialisasi. Dengan begitu sebelumnya yang tercatat untuk KTP-el itu hanya 4 ribuan saja sekarang bertambah hingga 42 ribuan lebih hanya dalam kurun waktu 1 tahun.

Peneliti juga melakukan wawancara lagi dengan Seksi Pemanfaatan Data dan Pelayanan pada hari Jum'at, 5 Januari 2024 di ruangan Seksi Pemanfaatan Data dan Pelayanan dengan hasil wawancara sebagai berikut:

Kami melihat bahwa digitalisasi kependudukan ini memberikan efisiensi yang sangat tinggi dalam pelayanan. Data yang sebelumnya harus diverifikasi secara manual kini bisa dilakukan secara otomatis melalui sistem IKD. Hal ini tidak hanya menghemat waktu tetapi juga mengurangi risiko kesalahan manusia dalam proses verifikasi data. Selain itu, masyarakat dapat dengan mudah mengakses berbagai layanan publik yang terintegrasi dengan data kependudukan digital ini, seperti layanan kesehatan, pendidikan, dan administrasi lainnya.

Selanjutnya, peneliti melakukan wawancara juga dengan Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk pada hari Kamis, 4 Januari 2024 di ruangan Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dengan hasil wawancara sebagai berikut:

Penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Jember sangat membantu dalam meningkatkan aksesibilitas layanan publik. Kami juga fokus pada program jemput bola, di mana petugas kami mendatangi masyarakat di daerah terpencil untuk melakukan perekaman KTP-el. Ini sangat efektif dalam menjangkau masyarakat yang sebelumnya sulit mengakses layanan kependudukan. Program ini tidak hanya meningkatkan jumlah pengguna KTP-el tetapi juga memperkuat kesadaran masyarakat akan pentingnya memiliki identitas digital.

3.1.2. Efisiensi

Implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Jember telah menunjukkan peningkatan signifikan dalam dimensi efisiensi, terutama dalam hal waktu dan biaya. Dari indikator waktu, kecepatan akses informasi administratif mengalami perbaikan drastis. Sebelum penerapan IKD, waktu rata-rata yang diperlukan untuk mengakses informasi atau layanan kependudukan berkisar antara 4-7 hari. Setelah implementasi IKD, waktu akses ini berkurang menjadi hanya membutuhkan waktu 1 hari saja. Hal ini mencerminkan peningkatan efisiensi dalam penyelesaian proses administrasi kependudukan.

Evaluasi biaya operasional juga menunjukkan hasil yang positif. Untuk biaya yang dikeluarkan masyarakat dalam membuat KTP-el melalui IKD berkurang menjadi gratis walaupun sebelumnya juga sudah gratis hanya saja biaya untuk persyaratan dokumen yang harus difotokopi menjadi tidak perlu ada lagi biaya untuk fotokopi dokumen dalam pengurusan KTP-el melalui IKD.

3.1.3. Kepuasan

Implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Jember telah memberikan dampak signifikan terhadap dimensi kepuasan, dengan peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang dirasakan oleh masyarakat. Berdasarkan survei dan wawancara, terdapat beberapa aspek utama yang mencerminkan kepuasan masyarakat: pengaduan, saran, dan solusi.

Sebelum penerapan IKD, masyarakat sering mengeluhkan proses perekaman KTP-el yang lambat dan memakan waktu, serta kesalahan input data yang sering terjadi. Namun, setelah implementasi IKD, jumlah keluhan terkait waktu dan kesalahan data menurun drastis. Kecepatan akses perekaman KTP-el meningkat signifikan, memungkinkan masyarakat memastikan data mereka sebelum diinput ke sistem, mengurangi kesalahan dan mempercepat proses. Selain itu, pengurangan biaya untuk fotokopi dokumen lainnya juga mengurangi keluhan masyarakat terkait biaya tambahan dalam pembuatan KTP-el. Hal ini tentunya menjadi perbaikan atas pengaduan yang kerap sekali dikeluhkan masyarakat sehingga menimbulkan beberapa saran perbaikan salah satunya melalui implementasi IKD. Sehingga, dengan adanya IKD mampu menjadi solusi atas keluhan dan pengaduan yang disampaikan masyarakat dan hal ini memberikan kepuasan atas pengaduan yang disampaikan dapat diatasi dengan baik.

Peneliti melakukan wawancara dengan salah seorang warga yang ingin melakukan perekaman KTP-el bernama Agung Prabowo pada hari Senin, 8 Januari 2024 di ruang tunggu perekaman KTP-el, sebagai berikut:

Saya sebagai masyarakat merasa puas dengan adanya IKD ini ya. Karena pertama tidak perlu lagi harus memfotokopikan dokumen seperti KK, akte lahir, dan lainnya. Terus juga tidak terlalu lama untuk membuat KTP karena semua proses dilakukan melalui IKD nanti setelah selesai tinggal nunggu email saja.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan warga lain yang ingin melakukan perekaman KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember bernama Arya Pratama pada hari Senin, 8 Januari 2024 di ruang tunggu, sebagai berikut:

Saya sangat terbantu dengan adanya IKD ini. Dulu kalau mau mengurus KTP atau dokumen lainnya harus datang ke kantor dan antri lama. Sekarang, cukup dari rumah saja saya bisa akses layanan itu. Prosesnya juga lebih cepat dan saya merasa data saya lebih aman karena semuanya terintegrasi dengan baik dalam sistem digital.

Peneliti juga melakukan wawancara terkait kepuasan dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada hari Kamis, 4 Januari 2024 di ruangan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai berikut:

Penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD) ini sangat membantu dalam meningkatkan efisiensi pelayanan administrasi kependudukan. Kami bisa lebih cepat dalam melakukan verifikasi data dan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Selain itu, IKD juga membantu dalam mengurangi antrean di kantor pelayanan, karena banyak layanan yang sekarang bisa diakses secara online. Hal ini sangat penting, terutama dalam situasi pandemi seperti sekarang.

3.1.4. Adaptasi

Implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Jember menunjukkan adaptasi yang signifikan dan dapat dilihat melalui penyesuaian penyedia layanan dan penerima layanan.

Pemerintah Kabupaten Jember, sebagai penyedia layanan, telah melakukan berbagai penyesuaian untuk memastikan keberhasilan implementasi IKD. Salah satu penyesuaian internal yang paling menonjol adalah pelatihan intensif bagi pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dukcapil). Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Dra. Ani Setyaningsih, M.Si., menyatakan bahwa pada tahun pertama penerapan IKD, hanya 20% pegawai yang mampu mengoperasikan sistem ini. Setelah dua tahun, jumlah tersebut meningkat menjadi 80%, menunjukkan keberhasilan dalam mengurangi resistensi terhadap perubahan teknologi dan meningkatkan kapasitas pelayanan. Hal ini memungkinkan Dukcapil untuk melayani lebih banyak masyarakat dengan lebih efisien.

Selain itu, pemerintah juga telah berupaya mengintegrasikan IKD dengan layanan publik lainnya, seperti kesehatan dan pendidikan, meskipun integrasi ini masih dalam proses. Langkah ini bertujuan untuk memberikan nilai tambah bagi masyarakat, memastikan bahwa identitas digital dapat digunakan secara luas dan memberikan manfaat yang lebih besar.

Peneliti melakukan wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada hari Kamis, 4 Januari 2024 di ruangan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terkait adaptasi yang dilakukan oleh pemberi layanan dengan hasil wawancara sebagai berikut:

Adaptasi dalam penerapan IKD ini sangat terlihat sekali ya dengan adanya perubahan yang terjadi. Misalnya karyawan kita yang semulanya hanya beberapa saja yang mampu menjalankan IKD namun kini hampir 80% telah mampu melakukannya. Dengan begitu akan lebih banyak masyarakat yang dapat dilayani pembuatan KTPnya.

Dari sisi penerima layanan, masyarakat Kabupaten Jember menunjukkan antusiasme yang tinggi terhadap IKD. Banyak warga yang merasa terbantu dengan kemudahan akses yang ditawarkan oleh IKD. Misalnya, masyarakat tidak perlu lagi mengeluarkan biaya untuk fotokopi dokumen yang dibutuhkan dalam pembuatan KTP-el, dan proses perekaman KTP dapat dilakukan dengan cepat dan efisien. Hal ini disampaikan oleh warga seperti Agung Prabowo dan Arya Pratama, yang menekankan bahwa IKD telah mengurangi kebutuhan untuk mengunjungi kantor Dukcapil secara fisik dan antri dalam waktu yang lama.

Saya sebagai masyarakat sangat antusias dengan adanya IKD ini pastinya memberikan kemudahan bagi kami. Apalagi saat ini untuk mendapatkan KTP fisik itu sangat susah ya katanya blanko habis. Tapi, melalui ini dapat dilihat KTP-el kita. Cuman masukan saya kalau sekiranya dapat terkoneksi juga dengan layanan lainnya akan sangat mempermudah masyarakat.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk pada hari Jum'at, 5 Januari 2024 di ruangan Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk terkait adaptasi yang dilakukan dengan hasil wawancara sebagai berikut:

Adaptasi dalam penerapan IKD ini sangat terlihat dengan adanya perubahan yang terjadi. Misalnya, pada tahun pertama adanya pelatihan intensif bagi pegawai Dukcapil untuk mengoperasikan sistem IKD, mengurangi resistensi terhadap perubahan teknologi. Jumlah pegawai yang mampu mengoperasikan sistem IKD meningkat dari 20% menjadi 80% selama dua tahun ini. Dengan begitu, lebih banyak masyarakat yang dapat dilayani pembuatan KTP-nya.

Selanjutnya, peneliti melakukan wawancara dengan Seksi Identitas Penduduk pada hari Jum'at, 5 Januari 2024 di ruangan Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk terkait adaptasi yang dilakukan dengan hasil wawancara sebagai berikut:

Kami melihat perubahan yang signifikan dalam adaptasi masyarakat terhadap IKD. Banyak masyarakat yang menjadi antusias untuk membuat KTP melalui IKD. Bahkan bagi masyarakat yang belum mendapatkan KTP fisik, mereka tetap dapat memiliki KTP dalam sistem IKD. Kami sedang berupaya untuk mengintegrasikan IKD dengan layanan kesehatan dan pendidikan sehingga nilai tambah layanan IKD bagi masyarakat akan semakin meningkat.

3.1.5. Perkembangan

Perkembangan dalam penerapan IKD akan dibahas menggunakan indikator sebelum adanya IKD dan setelah adanya IKD.

Sebelum adanya penerapan identitas kependudukan digital, kepemilikan KTP elektronik (KTP-el) di Kabupaten Jember merupakan syarat wajib bagi semua penduduk sebagai bukti identitas resmi. Proses pembuatan dan pembaruan KTP-el sering kali memakan waktu yang lama karena harus dilakukan secara fisik di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil). Keterbatasan teknologi pada masa itu menyebabkan beberapa layanan tidak terintegrasi dengan baik, sehingga masyarakat harus sering kali membawa fotokopi fisik KTP-el untuk berbagai keperluan administrasi seperti membuka rekening bank, mengurus pernikahan, dan pendaftaran sekolah. Hal ini kerap menjadi kendala bagi masyarakat, terutama bagi mereka yang tinggal di daerah terpencil atau yang memiliki keterbatasan waktu. Sehingga kepemilikan akan KTP-el dalam bentuk fisik sangat dibutuhkan banyak masyarakat.

Peneliti melakukan wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada hari Kamis, 4 Januari 2024 di ruangan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terkait kebutuhan KTP-el sebelum adanya IKD dan hasil wawancara sebagai berikut:

Dulu kalau membutuhkan apa-apa masih harus menggunakan fotokopi identitas seperti KTP-el untuk pengurusan administrasi lain sehingga dengan keterbatasan blanko yang kami miliki menjadi hambatan bagi masyarakat dalam melakukan pengurusan administrasi lain.

Setelah diberlakukannya identitas kependudukan digital, terjadi perubahan signifikan dalam proses administrasi kependudukan. Data kependudukan sekarang terintegrasi secara online, memungkinkan masyarakat untuk mengakses identitas mereka melalui aplikasi di smartphone. Hal ini membuat pembuatan dan pembaruan data kependudukan menjadi lebih efisien dan cepat, tanpa harus datang ke kantor Disdukcapil. Identitas kependudukan digital memungkinkan penggunaan data secara elektronik untuk berbagai keperluan administrasi, meningkatkan efisiensi dan mengurangi kebutuhan akan dokumen fisik.

Peneliti melakukan wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada hari Kamis, 4 Januari 2024 di ruangan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terkait hasil dari adanya IKD dan hasil wawancara sebagai berikut:

Dengan adanya identitas kependudukan digital, proses administrasi kependudukan menjadi lebih cepat dan efisien. Masyarakat tidak lagi perlu antri lama untuk mengurus KTP-el. Selain itu, data juga lebih aman dan mudah diakses kapan saja.

3.2. Faktor Pendukung dan Penghambat Identitas Kependudukan Digital

3.2.1. Faktor Pendukung

Salah satu faktor utama pendukung penerapan program Identitas Kependudukan Digital di Kabupaten Jember adalah kesadaran masyarakat untuk ikut serta aktif dalam melaksanakan program pemerintah. Sedangkan, pemerintah dapat lebih aktif untuk mensosialisasikan pentingnya teknologi guna meningkatkan efektivitas dalam proses administrasi berbasis digital.

Peneliti melakukan wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember yaitu Isnaini Dwi Susanti SH., M.Si., pada hari Kamis, 4 Januari 2024 di ruangan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan hasil wawancara sebagai berikut:

Faktor pendukung termasuk dukungan penuh dari pemerintah pusat dan daerah dalam penerapan teknologi identitas digital, serta keterbukaan yang tinggi dari masyarakat terhadap teknologi digital, sehingga penerapan program IKD dapat menjadi lebih efektif.

Landasan yang penting untuk menerapkan program Identitas Kependudukan Digital ialah ketersediaan infrastruktur teknologi yang memadai, seperti jaringan internet cepat dan sistem basis data terintegrasi. Kesadaran masyarakat tentang manfaat teknologi dan penerimaan terhadap penggunaan Identitas Kependudukan Digital juga memberikan dorongan penting dalam mendukung penerapan teknologi ini. Selain itu, ketersediaan pegawai yang terlatih dalam bidang teknologi informasi sangat diperlukan untuk memastikan sistem berjalan dengan lancar dan mensosialisasikan secara sederhana kepada masyarakat agar pelayanan administrasi berbasis digital mudah dipahami. Dengan faktor-faktor tersebut, penerapan Identitas Kependudukan Digital di Kabupaten Jember dapat berjalan secara efektif dan memberikan manfaat bagi pemerintah dan masyarakat.

Peneliti melakukan wawancara dengan Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan Kabupaten Jember yaitu Yhoni Restian, S.Sos., pada hari Jum'at, 5 Januari 2024 di ruangan Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dengan hasil wawancara sebagai berikut:

Faktor pendukungnya antara lain adalah dukungan penuh dari pemerintah, ikut serta aktif yang tinggi dari masyarakat terhadap teknologi digital, serta kolaborasi yang baik

antara masyarakat dan pemerintah untuk menerapkan program IKD guna pelayanan administrasi yang lebih efektif.

3.2.2. Faktor Penghambat

Faktor penghambat penerapan Identitas Kependudukan Digital di Kabupaten Jember meliputi keterbatasan anggaran dan sumber daya, kurangnya kesadaran dan penerimaan masyarakat terhadap teknologi, keterbatasan infrastruktur dan aksesibilitas, serta masalah keamanan data. Peneliti melakukan wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember yaitu Isnaini Dwi Susanti SH., M.Si., pada hari Kamis, 4 Januari 2024 di ruangan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan hasil wawancara sebagai berikut:

Namun, kami juga menghadapi beberapa hambatan, seperti keterbatasan anggaran dan sumber daya serta infrastruktur teknologi dan akses internet di beberapa wilayah, kurangnya pemahaman teknologi di kalangan masyarakat, serta potensi risiko keamanan data.

Keterbatasan anggaran dan sumber daya menjadi tantangan utama dalam menerapkan teknologi ini karena proses awal yang memerlukan dana awal yang cukup besar untuk infrastruktur, pelatihan, dan pengembangan sistem.

Peneliti melakukan wawancara dengan Seksi Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan Kabupaten Jember yaitu Moch. Agus Khusnul Mufid, ST., M.Si., pada hari Jum'at, 5 Januari 2024 di ruangan Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dengan hasil wawancara sebagai berikut:

Namun, kendala infrastruktur teknologi yang belum merata di setiap wilayah dan kurangnya pemahaman dan kesadaran akan teknologi di beberapa kalangan masyarakat menjadi salah satu faktor penghambat penerapan program IKD di Kabupaten Jember.

Kurangnya kesadaran dan keterbukaan masyarakat terhadap teknologi juga menjadi salah satu faktor penghambat karena proses penerapan program Identitas Kependudukan Digital akan melambat dan kurang efektif.

Peneliti melakukan wawancara dengan Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan Kabupaten Jember yaitu Yhoni Restian, S.Sos., pada hari Jum'at, 5 Januari 2024 di ruangan Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dengan hasil wawancara sebagai berikut:

Namun, kendala infrastruktur teknologi yang belum merata, kurangnya pemahaman teknologi di beberapa kalangan masyarakat, dan risiko keamanan data menjadi beberapa faktor penghambat yang perlu diatasi oleh pemerintah guna meningkatkan kesadaran masyarakat.

Keterbatasan infrastruktur teknologi, seperti jaringan internet yang lambat, tidak stabil dan akses terbatas terutama di daerah pedesaan, juga dapat menghambat penerapan program. Hal ini menyulitkan masyarakat untuk mengakses layanan secara efektif, mengurangi manfaat yang dapat diperoleh dari teknologi ini. Selain itu, masalah keamanan data menjadi hambatan serius dalam penerapan Identitas Kependudukan Digital. Jika masyarakat atau pemerintah daerah merasa bahwa data pribadi mereka rentan terhadap pelanggaran keamanan atau penyalahgunaan, mereka tidak ingin untuk menggunakan sistem ini. Dengan mengidentifikasi dan mengatasi faktor-faktor penghambat ini, pemerintah daerah dan pemangku kepentingan terkait dapat meningkatkan efektivitas penerapan Identitas Kependudukan Digital di Kabupaten Jember.

3.3. Upaya yang Dilakukan Pemerintah Kabupaten Jember

Pemerintah Kabupaten Jember telah menyediakan informasi dan panduan yang jelas kepada masyarakat terkait pelayanan KTP melalui Identitas Kependudukan Digital. Hal tersebut dilakukan melalui berbagai saluran komunikasi seperti situs web resmi, media sosial, brosur, dan loket layanan publik.

Peneliti melakukan wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember yaitu Isnaini Dwi Susanti SH., M.Si., pada hari Kamis, 4 Januari 2024 di ruangan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan hasil wawancara sebagai berikut:

Kami telah melakukan berbagai upaya, seperti sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat tentang manfaat dan cara penggunaan Identitas Kependudukan Digital, peningkatan infrastruktur teknologi, kolaborasi dengan pihak terkait, serta peningkatan layanan publik yang terintegrasi dengan Identitas Kependudukan Digital.

Peneliti melakukan wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Kabupaten Jember, yaitu Dra. Ani Setyaningsih, M.Si., pada hari Jum'at, 5 Januari 2024 di ruangan Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dengan hasil wawancara sebagai berikut:

Kami terus meningkatkan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat mengenai manfaat Identitas Kependudukan Digital. Selain itu, kami juga fokus pada peningkatan infrastruktur teknologi dan pengembangan layanan publik yang terintegrasi dengan Identitas Kependudukan Digital untuk memudahkan akses masyarakat.

Sosialisasi terus akan dilakukan untuk mengedukasi masyarakat mengenai manfaat IKD dengan tujuan tercapainya target kepemilikan KTP melalui IKD.

Peneliti melakukan wawancara dengan Seksi Pemanfaatam Data dan Inovasi Pelayanan Kabupaten Jember yaitu Moch. Agus Khusnul Mufid, ST., M.Si., pada hari Jum'at, 5 Januari 2024 di ruangan Seksi Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan dengan hasil wawancara sebagai berikut:

Kami terus melakukan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat tentang manfaat teknologi ini. Selain itu, peningkatan infrastruktur teknologi serta kerjasama dengan pihak terkait juga menjadi fokus kami dalam mencapai target kepemilikan KTP-el.

Peneliti melakukan wawancara dengan Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan Kabupaten Jember yaitu Yhoni Restian, S.Sos., pada hari Jum'at, 5 Januari 2024 di ruangan Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dengan hasil wawancara sebagai berikut:

Kami terus melakukan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat mengenai manfaat dan cara penggunaan Identitas Kependudukan Digital. Selain itu, kami juga fokus pada peningkatan infrastruktur teknologi dan kerjasama dengan berbagai pihak untuk meningkatkan aksesibilitas layanan publik melalui Identitas Kependudukan Digital.

Peneliti melakukan wawancara dengan Seksi Identitas Penduduk Kabupaten Jember yaitu Ana Sanjaya, S.Pd., pada hari Jum'at, 5 Januari 2024 di ruangan dengan hasil wawancara sebagai berikut:

Kami melihat bahwa kepemilikan KTP-el melalui Identitas Kependudukan Digital telah memberikan dampak positif yang cukup besar di Kabupaten Jember. Masyarakat dapat dengan mudah mengakses layanan publik dan transaksi online, sementara proses administrasi kependudukan menjadi lebih efektif.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Penelitian terdahulu mengamati efektivitas pelayanan KTP-el bagi penyandang disabilitas di beberapa daerah di Indonesia, seperti Kabupaten Nganjuk, Kota Manado, dan Kota Pekanbaru. Temuan menunjukkan beragam tantangan, mulai dari kurangnya tujuan spesifik terkait kepemilikan KTP-el bagi penyandang disabilitas hingga masalah infrastruktur dan ketersediaan layanan. Kendala tersebut mempengaruhi mutu pelayanan dan kategori kinerja, meskipun beberapa daerah menunjukkan peningkatan dalam evaluasi kinerja. Penelitian terbaru mengenai efektivitas identitas kependudukan digital (IKD) di Kabupaten Jember menyoroti dampak signifikan dari implementasi IKD terhadap produksi, efisiensi, kepuasan, adaptasi, dan perkembangan layanan administrasi kependudukan. Hasil penelitian menunjukkan peningkatan yang signifikan dalam aspek-aspek tersebut, termasuk peningkatan jumlah layanan, pengurangan waktu dan biaya, serta kepuasan masyarakat. Faktor pendukung penerapan IKD meliputi dukungan penuh dari pemerintah, kesiapan infrastruktur teknologi, dan kesadaran masyarakat terhadap teknologi digital, sementara faktor penghambat meliputi keterbatasan anggaran, kurangnya kesadaran teknologi di kalangan masyarakat, dan masalah keamanan data.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian di atas, dapat disimpulkan bahwa penerapan program Identitas Kependudukan Digital (IKD) memberikan dampak positif yang signifikan. Sosialisasi yang terstruktur dan peningkatan infrastruktur teknologi telah memungkinkan masyarakat untuk dengan mudah mengakses layanan publik tanpa khawatir akan kebocoran data, dan hasil wawancara menunjukkan efektivitas IKD dalam mengurangi waktu pelayanan perekaman KTP-el. Meskipun faktor pendukung seperti infrastruktur teknologi yang memadai, kesadaran masyarakat, dan ketersediaan pegawai terlatih mendukung penerapan IKD, terdapat pula beberapa faktor penghambat seperti keterbatasan anggaran dan sumber daya, kurangnya kesadaran masyarakat terhadap teknologi, keterbatasan infrastruktur, aksesibilitas, dan masalah keamanan data. Namun demikian, pemerintah Kabupaten Jember telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan pemahaman dan pemanfaatan masyarakat terhadap kepemilikan Kartu Tanda Penduduk melalui Identitas Kependudukan Digital, dengan melakukan sosialisasi dan edukasi melalui berbagai media termasuk situs web resmi, media sosial, brosur, dan loket layanan publik.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada satu tempat saja sebagai lokasi pengambilan data.

Arah Masa Depan Penelitian (future work). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan Efektivitas Kepemilikan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Melalui Identitas Kependudukan Digital Di Kabupaten Jember Provinsi Jawa Timur untuk menemukan hasil yang mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

ANTARA News. (2018, Desember 3). *Potret Buram Pelayanan Adminduk Jember*. Retrieved from ANTARA: <https://www.antarane.ws.com/berita/774048/potret-buram-pelayanan-adminduk-jember>

- DUKCAPIL. (2023, Juli 5). *Pemkab Jember Keluarkan Imbauan Bagi Lembaga Layanan Publik Terkait IKD*. Retrieved September 9, 2023, from PPID Pemerintah Kabupaten Jember: <https://ppid.jemberkab.go.id/berita-ppid/detail/pemkab-jember-keluarkan-imbau-bagi-lembaga-layanan-publik-terkait-ikd>
- Fonna, R. M. (2022). Efektivitas Pelayanan Penerbitan KTP-El Bagi Penyandang Disabilitas Melalui Program Sipintar di Dinas Kependudukan dan Pencatata Sipil Kota Pekanbaru. *Diploma thesis, IPDN*.
- Marista, E. (2023). Efektivitas Pelayanan KTP-EL BAGi Penyandang DISabilitas Melalui Jemput Bola di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk. *3(2)*.
- Permadi, I. B., & Rokhman, A. (2023). Penerapan Identitas Kependudukan Digital Dalam Upaya Pengamanan Data Pribadi. *JOPPAS: Journal of Public Policy and Administration, 4(2)*, 80-88.
- Putra, R. (2022). Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Tenggara. *Doctoral dissertation, IPDN, 3(1)*.
- Putra, R. D. (2022). Efektivitas Pelayanan KTP-EL Melalui Program Sipenduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Provinsi Riau. *Doctoral dissertation, IPDN Jatinangor, 1(2)*.
- Sahir, S. H. (2021). *Metodologi Penelitian. Cetakan Ke-1. Edited by T. Koryati*. Yogyakarta: Penerbit KBM Indonesia.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Cetakan Ke-23*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Tumundo, B. Y., Rumagit, G. A., & Pakasi, S. E. (2023). Efektivitas Pelayanan Publik Pada Pelayanan Perekaman KTP-El di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado. *Jurnal Pendidikan Tambusai, 7(2)*.

