# EVALUASI PROGRAM AKTIVASI IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN LAMONGAN PROVINSI JAWA TIMUR

Muhammad Naufal Rivaldi
NPP. 33.0562
*Program Studi Studi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil*
Email: naufalrivaldi5@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Piet Hein Pusung, S.STP., M.Si
Email: ppusung@gmail.com

## *ABSTRACT*

***Problem Statement (Kesenjangan Penelitian/Research Gap):*** *The implementation of the Digital Population Identity (IKD) activation program in Lamongan Regency faces significant challenges, as evidenced by low public participation and activation rates that remain far below the national target of 25% of the total mandatory e-KTP population. This research addresses the gap between the regulatory mandate of the Ministry of Home Affairs and the socio-technical realities in local communities, characterized by varied digital literacy levels and uneven infrastructure support.* ***Purpose:*** *This study aims to evaluate the implementation of the Digital Population Identity (IKD) activation program at the Office of Population and Civil Registration of Lamongan Regency, East Java Province.* ***Method:*** *This study employed a descriptive qualitative research design structured around Daniel Stufflebeam's CIPP (Context, Input, Process, Product) evaluation model. Data collection was performed through structured interviews with 21 key informants, operational field observations, and documentation analysis. Data analysis was executed systematically via NVivo 15 software, utilizing hierarchical node structures, word frequency queries, and matrix coding comparison techniques to ensure interpretive rigor.* ***Result:*** *The NVivo-assisted evaluation revealed distinct dynamics across all four CIPP dimensions. In the Context dimension, community readiness is constrained by substandard digital literacy, ownership of incompatible mobile devices, and widespread internet connectivity gaps in peripheral sub-districts. In the Input dimension, legal and institutional guidelines are firmly established, and multi-channel strategies (including Public Service Malls, school raids, and mobile "Jemput Bola" outreach) have been deployed; however, budget allocation for operational hardware and technical field support remains highly centralized. In the Process dimension, the digital activation workflow is remarkably efficient when technical officers provide direct one-on-one mediation, yet it is frequently halted by national server timeouts, application bugs, and verification glitches. In the Product dimension, the programmatic output is sub-optimal, with total activations trailing severely behind national quotas, paired with limited everyday utility of the IKD application within domestic banking and local governance ecosystems.* ***Conclusion:*** *The IKD activation program in Lamongan Regency has successfully established functional institutional pathways and creative outreach methods, but its socio-technical performance remains inhibited. It is recommended that Dispendukcapil Lamongan implements segmented, down-to-earth public marketing campaigns, diversifies hardware resources to sub-district operators, and formalizes integration protocols with local financial and public service organizations to enhance the functional value of IKD.*
***Keywords:*** *CIPP Model; Digital Population Identity (IKD); Program Evaluation; Population Administration Services.*

## ABSTRAK

**Permasalahan (Kesenjangan Penelitian/*Research Gap*):** Pelaksanaan program aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Lamongan dihadapkan pada realita rendahnya angka capaian aktivasi yang berada jauh di bawah target nasional sebesar 25% dari total wajib KTP-el. Terdapat kesenjangan (gap) sosioteknis yang mencolok antara regulasi pemerintah pusat yang mewajibkan transformasi digital dengan kesiapan riil masyarakat di daerah yang dipengaruhi oleh disparitas literasi digital, keterbatasan perangkat gawai (smartphone), serta ketidakmerataan infrastruktur jaringan telekomunikasi antar-kecamatan. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pelaksanaan program aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan Provinsi Jawa Timur. **Metode:** Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang mengacu pada Model Evaluasi CIPP (*Context, Input, Process, Product*) dari Daniel Stufflebeam. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam terhadap 21 orang informan kunci (mencakup unsur birokrasi, operator lapangan, dan elemen masyarakat wajib KTP), observasi partisipatif pada titik pelayanan, serta dokumentasi data sekunder. Analisis data dilakukan secara interaktif dan sistematis dengan bantuan perangkat lunak NVivo 15 melalui tahapan *open coding, axial coding, selective coding*, visualisasi *word cloud*, dan analisis peta hierarki (*hierarchy chart*). **Hasil/Temuan:** Analisis NVivo 15 menghasilkan 58 node berkode yang mengonfirmasi bahwa program mengalami hambatan struktural dan kultural di setiap dimensi evaluasi. Pada dimensi *Context*, kesiapan masyarakat belum merata akibat literasi digital yang rendah dan persepsi urgensi kegunaan aplikasi yang minim. Pada dimensi *Input*, kerangka regulasi dan komitmen kelembagaan sudah kuat, didukung oleh inovasi pelayanan jemput bola di sekolah, desa, dan Mall Pelayanan Publik (MPP), namun alokasi anggaran operasional dan penyediaan perangkat keras bagi operator kecamatan masih sangat terbatas. Pada dimensi *Process*, alur pelayanan teknis dinilai mudah ketika didampingi oleh petugas, namun kerap terhenti akibat kendala teknis *server-down* dari pusat, kegagalan pemindaian wajah (*face recognition*), dan ketidakkompatibelan sistem operasi gawai. Pada dimensi *Product*, capaian keluaran (*output*) belum optimal dengan volume aktivasi yang masih rendah dan pemanfaatan praktis IKD yang belum terintegrasi secara luas pada sektor perbankan dan layanan publik lokal. **Kesimpulan:** Program aktivasi IKD di Kabupaten Lamongan telah berjalan dari segi struktural kelembagaan dan inovasi kanal pelayanan, namun efektivitas kinerjanya belum optimal akibat kendala infrastruktur teknologi dan kesiapan sosial. Disarankan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan untuk merancang sosialisasi tersegmentasi berbasis komunitas, mendistribusikan sarana pendukung ke tingkat kecamatan secara merata, serta memperluas jalinan kerja sama (*PKS*) dengan sektor swasta, perbankan, dan instansi daerah agar nilai guna praktis IKD meningkat di mata masyarakat.


**Kata kunci:** Evaluasi Program; Identitas Kependudukan Digital (IKD); Model CIPP; Pelayanan Administrasi Kependudukan.


## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Transformasi digital dalam sektor pelayanan publik di Indonesia bukan lagi sekadar pilihan, melainkan sebuah keharusan demi mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif, efisien, akuntabel, dan transparan. Sebagai bagian dari pelaksanaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang diamanatkan dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018, Kementerian Dalam Negeri melalui Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil meluncurkan program

Identitas Kependudukan Digital (IKD) (Hanisch et al., 2023). Langkah ini diperkuat melalui terbitnya Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 72 Tahun 2022 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blangko Kartu Tanda Penduduk Elektronik serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital. Kebijakan ini menandai peralihan dari identitas fisik (KTP-el) menuju identitas digital yang terintegrasi di dalam gawai pintar (*smartphone*) masyarakat (Jia & Chen, 2022).

Secara filosofis dan teoretis, IKD dirancang untuk menyelesaikan berbagai keterbatasan yang melekat pada KTP-el fisik, seperti masalah kelangkaan blangko, biaya pencetakan yang tinggi, risiko kerusakan atau kehilangan kartu, serta kerentanan pemalsuan data kependudukan (Bonny & Cahlikova, 2025). Dengan adanya IKD, dokumen kependudukan seperti KTP-el dan Kartu Keluarga (KK), beserta dokumen integrasi lainnya seperti kartu BPJS, kartu vaksin, NPWP, dan kartu ASN, berada dalam satu genggaman aplikasi aman. Pemerintah menetapkan target nasional yang sangat ambisius, di mana setiap daerah diwajibkan melakukan aktivasi IKD minimal sebesar 25% dari total jumlah wajib KTP-el di wilayahnya masing-masing (C. W. Chen & Wei, 2023).

Namun, dalam realitas implementasinya di tingkat daerah, kebijakan yang bersifat top-down ini menghadapi benturan sosioteknis yang kompleks. Kabupaten Lamongan, yang terletak di Provinsi Jawa Timur, merupakan salah satu wilayah yang memiliki komitmen kuat dalam digitalisasi pelayanan, tercermin dari keberadaan Mall Pelayanan Publik (MPP) dan berbagai inovasi pelayanan administrasi kependudukan. Berdasarkan data kependudukan dinamis, Kabupaten Lamongan memiliki jumlah wajib KTP-el yang cukup signifikan, tersebar di 27 kecamatan dengan karakteristik geografis, demografis, dan tingkat urbanisasi yang sangat variatif mulai dari wilayah perkotaan, koridor pesisir, hingga kawasan agraris pedalaman (Y. Chen et al., 2021).

Meskipun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Lamongan telah meluncurkan berbagai strategi operasional, angka capaian aktivasi IKD di wilayah ini masih berada pada tingkat yang rendah dan belum mampu menembus target nasional 25%. Kesenjangan yang lebar antara target normatif regulasi dengan realisasi riil di lapangan memicu pertanyaan mendasar mengenai faktor apa saja yang menghambat jalannya program tersebut (Simangunsong et al., 2019). Fenomena ini mengindikasikan bahwa keberhasilan transisi teknologi dari fisik ke digital tidak hanya ditentukan oleh kesiapan aplikasi di tingkat pusat, melainkan sangat dipengaruhi oleh kesiapan kontekstual daerah, ketersediaan input sumber daya, kelancaran proses pelayanan teknis, dan penerimaan produk teknologi tersebut oleh masyarakat. Oleh karena itu, sebuah kajian evaluasi program yang komprehensif menggunakan kerangka kerja ilmiah mutlak diperlukan untuk mengurai benang kusut pelaksanaan aktivasi IKD di Kabupaten Lamongan.

### 1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (Research Gap)

Kesenjangan penelitian dalam kajian ini terletak pada dikotomi antara urgensi regulasi digitalisasi kependudukan nasional dan kapasitas adopsi lokal yang terbatas secara struktural. Pemerintah pusat mengasumsikan ketersediaan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di platform digital otomatis menggerakkan migrasi identitas secara mandiri. Namun, realitas di Kabupaten Lamongan menunjukkan beberapa kesenjangan nyata (Hutasoit & Pribadi, 2023). Pertama, *Gap* Kesiapan Infrastruktur versus Kebutuhan Sistem, di mana aplikasi menuntut gawai berspesifikasi tinggi (minimal Android 8.0) dan koneksi stabil untuk pemindaian wajah serta sinkronisasi biometrik *real-time*, sementara wilayah pedesaan Lamongan masih menghadapi masalah *blank spot* serta rendahnya kepemilikan gawai pintar di kalangan lansia dan masyarakat prasejahtera. Kedua, *Gap* Literasi Digital versus Kompleksitas Alur Aplikasi, karena verifikasi multi-faktor dan keharusan memindai kode QR petugas berbenturan dengan literasi digital masyarakat yang masih mendasar dan terbiasa dengan layanan fisik konvensional. Ketiga, Gap Nilai Guna Praktis (*Utility Perception Gap*),

di mana masyarakat masih mempertanyakan manfaat langsung penggunaan IKD dalam kehidupan sehari-hari karena belum seluruh layanan publik dan sektor pendukung terintegrasi secara optimal, sehingga memengaruhi tingkat penerimaan dan penggunaan aplikasi oleh masyarakat (Yulanda & Aldri, 2023).

### 1.3. Urgensi Penelitian

Penelitian ini mendesak dilakukan demi kepentingan keilmuan, praktis, dan kebijakan. Dari aspek keilmuan pemerintahan, kajian ini memperkaya studi tata kelola digital (*digital governance*) dengan menyajikan potret empiris penggunaan model evaluasi CIPP (*Context, Input, Process, Product*) berbasis pengolah data kualitatif NVivo untuk membedah dinamika kebijakan digital daerah (Macora et al., 2024). Secara praktis bagi pengambil kebijakan, penundaan penelitian ini akan membuat Dispendukcapil Kabupaten Lamongan terus terjebak dalam strategi pelayanan yang tidak tepat sasaran, pemborosan anggaran operasional jemput bola tanpa hasil volume aktivasi yang signifikan, serta kegagalan pemenuhan target kinerja nasional dari Kementerian Dalam Negeri. Terakhir, penelitian ini esensial sebagai solusi permasalahan daerah dalam melindungi hak dasar warga negara untuk mengakses dokumen identitas secara cepat dan aman di tengah maraknya kebocoran data fisik, sekaligus mendukung percepatan integrasi sistem identitas tunggal (*Single Identity Number*) yang sedang diakselerasi oleh negara (Kansil & Hein Pusung, 2021).

### 1.4. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu yang mengkaji adopsi, implementasi, serta kualitas layanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di berbagai daerah. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kajian mengenai digitalisasi administrasi kependudukan memiliki variasi fokus, metode, serta pendekatan yang beragam. Pramesti et al. (2025) mengkaji transformasi layanan publik melalui evaluasi layanan aplikasi IKD di Kabupaten Tuban menggunakan metode kualitatif deskriptif yang berfokus pada pengaruh literasi digital, infrastruktur, kendala teknis, dan keamanan data. Implementasi kebijakan IKD di Kabupaten Lembata diteliti menggunakan metode kualitatif deskriptif serta pendekatan teori implementasi Edwards III yang berfokus pada aspek komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi organisasi (Tukan & Rahmadanita, 2023).

Sihombing et al. (2025) membahas penerapan IKD berdasarkan Permendagri Nomor 72 Tahun 2022 dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Dairi menggunakan metode kualitatif dengan fokus analisis pada aspek kepatuhan regulasi serta hambatan infrastruktur di daerah. Selanjutnya, Imada et al. (2025) mengkaji strategi Disdukcapil dalam percepatan aktivasi IKD di Kota Surabaya menggunakan metode kualitatif dengan fokus pada strategi pelayanan kantor dan inovasi jemput bola di kota besar. Adapun Patricia dan Azizah (2025) meneliti kualitas layanan aplikasi IKD berdasarkan ulasan pengguna di Google Playstore menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *Importance-Performance Analysis* (IPA) yang berfokus pada aspek kepercayaan (trust) dan performa teknis aplikasi. Secara umum, penelitian-penelitian tersebut menunjukkan dominasi metode kualitatif dengan beragam pendekatan teoritis serta variasi karakteristik objek yang berfokus pada kelembagaan ataupun kualitas teknis aplikasi itu sendiri.

### 1.5. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu. Penelitian ini merupakan kajian baru jika dilihat dari konteks objek penelitian, metode, serta indikator pengukuran yang digunakan. Perbedaan utama terletak pada karakteristik lokus penelitian, di mana penelitian ini berfokus pada daerah dengan capaian target aktivasi yang masih rendah namun memiliki

variasi wilayah geografis yang kontras antara perkotaan dan rural di Kabupaten Lamongan. Metode yang digunakan juga memiliki kebaruan, yakni pendekatan kualitatif deskriptif yang diperkuat dengan penggunaan *Computer-Assisted Qualitative Data Analysis Software* (CAQDAS) melalui NVivo 15. Pendekatan ini berbeda dengan penelitian Tukan dan Rahmadanita (2023) maupun Sihombing et al. (2025) yang belum memanfaatkan perangkat lunak analisis data kualitatif berbantuan komputer secara intensif. Selain itu, indikator teori yang digunakan peneliti juga berbeda dari penelitian sebelumnya, yaitu mengadopsi Model Evaluasi CIPP (*Context, Input, Process, Product*) dari Daniel Stufflebeam secara utuh guna membedah program dari hulu ke hilir, bukan sekadar menggunakan teori implementasi umum atau analisis ulasan digital.

### 1.6. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pelaksanaan program aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan Provinsi Jawa Timur berdasarkan dimensi Context, Input, Process, dan Product (CIPP).

## II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk mengkaji proses implementasi kebijakan, hambatan sosiologis masyarakat, dan kendala teknis operasional secara mendalam, utuh, dan kontekstual (*thick description*). Kajian ini tidak bertujuan menguji hipotesis statistik, melainkan menggambarkan secara sistematis realitas pelaksanaan program aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di lapangan berdasarkan fakta dari ucapan, tulisan, dan perilaku para aktor yang terlibat. Evaluasi program ini secara ketat mengacu pada Model Evaluasi CIPP yang dikembangkan oleh Daniel Stufflebeam, yang membagi analisis ke dalam empat dimensi saling bertautan. Dimensi *Context* menilai latar belakang program, kesiapan lingkungan makro, tingkat literasi digital, dan kebutuhan riil kelompok sasaran di Kabupaten Lamongan. Dimensi *Input* menilai kesiapan sumber daya manusia (petugas operator), ketersediaan anggaran operasional, kecukupan sarana prasarana perangkat keras dan lunak, serta kekuatan regulasi pendukung daerah. Sementara itu, dimensi *Process* mengevaluasi jalannya implementasi pelayanan, alur birokrasi, mekanisme jemput bola, kendala teknis aplikasi, dan intensitas sosialisasi. Terakhir, dimensi *Product* mengukur keluaran program berupa volume capaian aktivasi IKD, efektivitas pemanfaatan aplikasi, serta tingkat kepuasan dan penerimaan kelompok sasaran.

Pengumpulan data primer dilakukan melalui wawancara mendalam terhadap 21 orang informan yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* berdasarkan asas kecukupan, kompetensi, dan keterlibatan langsung dalam program. Struktur informan terdiri dari 3 orang unsur Penyelenggara Kabupaten (Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk, Kepala Seksi Inovasi Pelayanan, dan operator utama kabupaten) yang menguasai aspek kebijakan dan sistem makro. Selanjutnya, 6 orang unsur Pelaksana Wilayah dari perwakilan enam kecamatan dengan karakteristik geografis berbeda, yaitu Kecamatan Lamongan, Babat, Kalitengah, Karanggeneng, Sugio, dan Kembangbahu selaku ujung tombak pelayanan di lapangan. Unsur Kelompok Sasaran melibatkan 12 orang masyarakat, terbagi seimbang antara warga yang sukses dan yang gagal/belum aktivasi dari berbagai latar belakang untuk menangkap persepsi riil, kendala gawai, serta pengalaman pengguna (*user experience*).

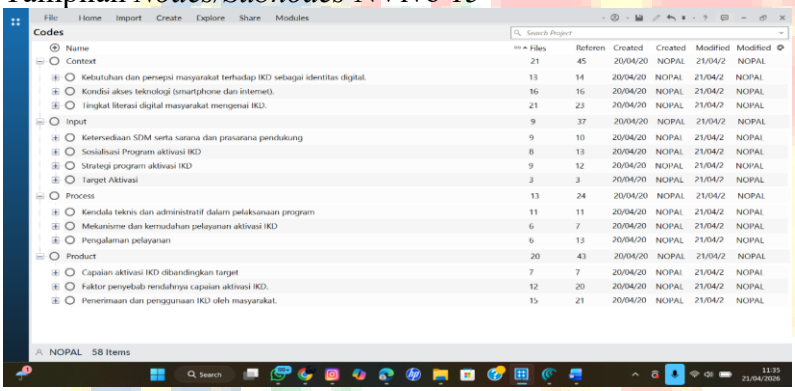
Untuk menjamin validitas dan objektivitas data, diterapkan teknik pengujian keabsahan data yang ketat melalui triangulasi sumber, triangulasi teknik, serta *audit trail* (dependabilitas) menggunakan log aktivitas pada *software* NVivo 15. Proses analisis data itu sendiri dilakukan secara modern dan sistematis melalui tahapan terstruktur berbantuan perangkat lunak NVivo 15. Tahapan dimulai dari persiapan data dengan mengubah hasil rekaman menjadi transkrip tekstual (*verbatim*),

mengimpor data ke dalam pangkalan data NVivo, dilanjutkan proses pengkodean (*open* dan *axial coding*) berdasarkan dimensi CIPP yang menghasilkan 58 *nodes* dan 181 *references*. Langkah akhir analisis memanfaatkan fitur *Word Frequency Query* untuk visualisasi *Word Cloud* serta pembuatan *Hierarchy Chart* untuk memetakan intensitas pembahasan masalah. Penelitian lapangan ini dilaksanakan intensif selama dua bulan, dari Maret hingga April 2026, berlokasi di Dispendukcapil Kabupaten Lamongan, Mall Pelayanan Publik, serta enam kecamatan sampel yang menjadi lokus pengamatan.

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan keseluruhan rangkaian analisis data kualitatif yang diolah menggunakan NVivo 15, struktur temuan penelitian terdokumentasi secara hierarkis ke dalam empat klaster besar dimensi CIPP. Struktur sebaran referensi coding memperlihatkan dinamika masalah yang bervariasi di setiap lini pelayanan. Pembahasan mendalam mengenai hasil evaluasi disajikan secara sistematis pada subbab berikut.

**Gambar 1.**
Tampilan *Nodes/Subnodes* NVivo 15




*Sumber: Data Diolah Peneliti, 2026.*

Berdasarkan hasil coding, diperoleh total 58 node (*item coding*) yang terdiri dari 4 node utama, yaitu *Context, Input, Process*, dan *Product*, serta sejumlah *sub-node* yang dikembangkan dari masing-masing dimensi tersebut. Secara keseluruhan, proses coding menghasilkan 181 *references* yang tersebar pada berbagai node, yang menunjukkan bahwa data telah terklasifikasi secara cukup komprehensif sesuai dengan fokus penelitian.

**Gambar 2.**
Hasil *Word Frequency Query (Word Cloud)* Analisis NVivo 15




*Sumber: Data Diolah Peneliti, 2026.*

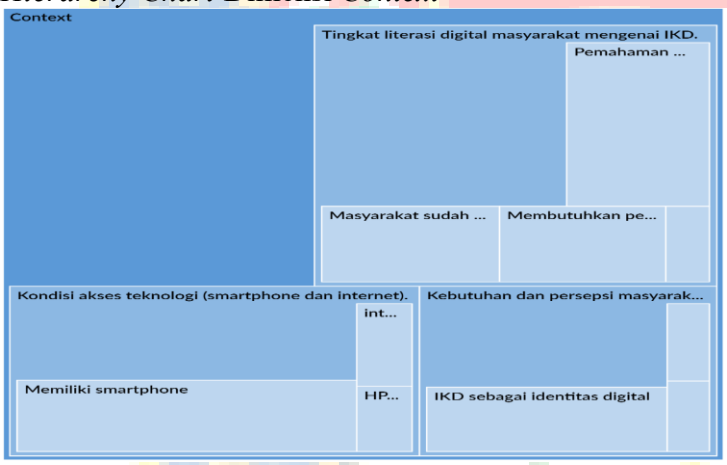
Gambar 2. menampilkan visualisasi word cloud yang dihasilkan dari hasil coding data wawancara menggunakan perangkat lunak NVivo 15. Word cloud ini menggambarkan frekuensi kemunculan kata-kata kunci dalam data penelitian, di mana ukuran teks menunjukkan tingkat dominasi atau intensitas kemunculan kata tersebut dalam keseluruhan transkrip.

Berdasarkan visualisasi tersebut, kata "masyarakat" dan "IKD" tampak sebagai kata yang paling dominan, yang menunjukkan bahwa fokus utama pembahasan dalam wawancara berkaitan dengan peran masyarakat dalam implementasi Identitas Kependudukan Digital. Selain itu, kata-kata seperti "aktivasi", "pelayanan", "kecamatan", "desa", dan "petugas" juga muncul dengan frekuensi yang cukup tinggi. Hal ini mengindikasikan bahwa proses aktivasi IKD tidak terlepas dari peran institusi pemerintah di tingkat lokal serta interaksi langsung antara petugas dan masyarakat.

### 3.1. Evaluasi Dimensi *Context* (Konteks Program)

Dimensi *Context* menganalisis kesesuaian latar belakang program aktivasi IKD dengan kondisi riil lingkungan makro masyarakat di Kabupaten Lamongan. Berdasarkan pengkodean tekstual menggunakan NVivo, ditemukan bahwa tantangan terbesar pada dimensi konteks ini berakar pada rendahnya literasi digital masyarakat, disparitas kepemilikan perangkat gawai, serta minimnya rasa butuh (*perceived usefulness*) warga terhadap identitas digital.

**Gambar 3.**
*Hierarchy Chart* Dimensi *Context*




*Sumber: Data Diolah Peneliti, 2026.*

Masyarakat Kabupaten Lamongan memiliki karakteristik demografis yang bercorak campuran antara urban, sub-urban, dan rural agraris. Pada wilayah perkotaan seperti Kecamatan Lamongan dan Babat, kesiapan konteks relatif lebih baik karena paparan teknologi informasi yang masif. Namun, pada wilayah pedalaman seperti Kecamatan Kalitengah, Karanggeneng, dan Sugio, penolakan psikologis dan teknis dari masyarakat masih sangat kentara. Banyak warga berusia lanjut (lansia) yang mendominasi populasi pedesaan merasa tidak memerlukan aplikasi IKD karena jarang melakukan mobilitas luar kota atau transaksi digital yang rumit. Bagi mereka, memegang KTP fisik di dalam dompet sudah jauh lebih dari cukup.

Kondisi ini diperparah oleh kenyataan bahwa tidak semua lapisan masyarakat memiliki gawai pintar yang memenuhi kualifikasi sistem aplikasi IKD. Hal ini terungkap dari hasil wawancara mendalam dengan salah satu informan dari unsur masyarakat di Kecamatan Kalitengah yang belum melakukan aktivasi:

*"Kulo mboten ngertos nopo niku IKD, Mas. Gawai kulo nggih niki, gawai lami sing layare mboten saget damel donlod aplikasi niku. Panyimpenane nggih sampun kebak. Lagian damel nopo niku, wong kulo teng mriki nggih nggene nggo ngurus bantoson nggih nggih fotokopi KTP sing biasa wae mpon cekap."* > (Wawancara dengan Ibu Sumiati, Warga Desa Kalitengah, April 2026).

Pernyataan di atas mencerminkan adanya *cultural lag* dan keterbatasan ekonomi yang nyata di tingkat bawah. Pola pikir masyarakat yang masih berbasis kertas (*paper-based mindset*) menganggap dokumen digital tidak sah dan memiliki risiko keamanan yang tinggi, seperti takut data pribadi mereka diretas atau disalahgunakan. Dari kacamata model CIPP, kegagalan konteks ini menunjukkan bahwa program IKD diluncurkan tanpa adanya strategi prakondisi sosial yang matang untuk mengedukasi masyarakat pedesaan tentang pentingnya keamanan dan efisiensi identitas digital. Pemerintah pusat menerapkan kebijakan yang terlalu seragam (*one-size-fits-all*) tanpa mempertimbangkan bahwa kesiapan sosiologis masyarakat rural di daerah seperti Lamongan sangat kontras dengan masyarakat urban di kota-kota besar.

### 3.2 Evaluasi Dimensi Input (Masukan Program)

Dimensi *Input* mengevaluasi kesiapan sumber daya pendukung yang dialokasikan untuk menyukseskan program aktivasi IKD di Kabupaten Lamongan. Unsur masukan ini mencakup aspek legalitas hukum (regulasi), kuantitas dan kualitas sumber daya manusia (SDM) operator, kecukupan sarana prasarana teknis, serta ketersediaan dukungan anggaran operasional.

**Gambar 4.**
*Hierarchy Chart* Dimensi *Input*




*Sumber: Data Diolah Peneliti, 2026.*

Dari aspek regulasi, dimensi input dinilai sangat kuat. Pelaksanaan program didasarkan pada landasan hukum yang jelas, mulai dari Permendagri Nomor 72 Tahun 2022 hingga surat edaran bupati yang menginstruksikan seluruh aparatur sipil negara (ASN) dan masyarakat Lamongan untuk segera mengaktifkan IKD. Komitmen kelembagaan dari jajaran pimpinan Dispendukcapil Kabupaten Lamongan juga sangat tinggi, yang dibuktikan dengan perumusan strategi pelayanan multi-kanal, meliputi pengintegrasian layanan di Mall Pelayanan Publik (MPP), penugasan operator khusus di tiap kantor kecamatan, hingga pelaksanaan program inovasi inovatif seperti "Jemput Bola" ke sekolah-sekolah menengah (untuk menyasar pemilih pemula), kantor-kantor dinas, dan balai desa.

Namun, ketika analisis diturunkan ke level ketersediaan sarana prasarana operasional lapangan dan anggaran, ditemukan ketimpangan alokasi yang masif antara pusat pelayanan kabupaten dengan unit pelayanan kecamatan. Hasil analisis peta hierarki (*hierarchy chart*) pada NVivo 15 membuktikan bahwa sub-node "keterbatasan perangkat keras operator" menjadi salah satu topik yang paling sering

dikeluhkan oleh petugas pelaksana wilayah. Sebagian besar kantor kecamatan tidak diberikan tambahan komputer khusus, gawai berspesifikasi tinggi untuk admin, maupun alat pemindai kode QR yang memadai dari dinas kabupaten. Petugas operator kecamatan terpaksa menggunakan komputer pelayanan reguler yang sudah tua atau bahkan menggunakan gawai pribadi mereka untuk membantu proses verifikasi kode QR masyarakat.

Hal ini ditegaskan secara gamblang oleh salah satu informan pelaksana dari unsur birokrasi di tingkat wilayah:

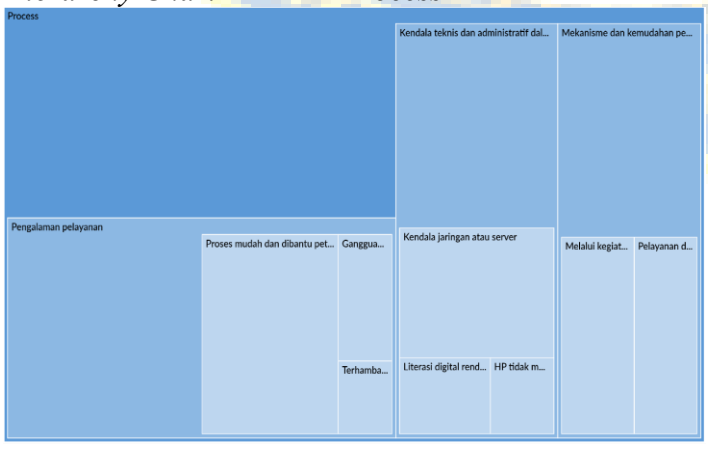
> *"Kalau dari segi aturan kami siap melaksanakan perintah, Mas. Tapi kendala kami di lapangan itu sarana pendukungnya minim sekali. Handphone operasional untuk admin kecamatan itu tidak ada anggarannya dari kabupaten, jadi kami terpaksa pakai handphone pribadi masing-masing operator untuk scan QR code warga yang mau aktivasi. Kalau baterainya habis atau handphone-nya hang, pelayanan ya otomatis terhenti. Belum lagi urusan bensin untuk jemput bola ke desa-desa, itu sering kali kami harus putar otak sendiri karena anggaran operasionalnya sangat terbatas."* > (Wawancara dengan Bapak Bambang, Kasi Pelayanan Publik Kecamatan Sugio, Maret 2026).

Keterbatasan input finansial dan logistik ini menciptakan demotivasi di tingkat operator lapangan. Strategi jemput bola yang digelorakan oleh dinas kabupaten sering kali berjalan pincang karena tidak dibarengi dengan suntikan dana operasional yang memadai bagi petugas di kecamatan. Akibatnya, intensitas sosialisasi dan frekuensi turun ke desa-desa menjadi tidak merata, kecamatan yang memiliki inisiatif mandiri atau dukungan camat yang kuat dapat berjalan baik, sementara kecamatan di wilayah pinggiran cenderung pasif dan hanya menunggu warga datang ke kantor kecamatan.

### 3.3 Evaluasi Dimensi *Process* (Proses Pelaksanaan)

Dimensi *Process* menelaah secara kritis bagaimana mekanisme pelaksanaan teknis aktivasi IKD berjalan di lapangan, efisiensi alur birokrasi, serta hambatan teknis-sistemik yang muncul selama operasionalisasi aplikasi. Berdasarkan pengamatan langsung dan pengkodean data wawancara, alur pelayanan aktivasi IKD sebenarnya tergolong sangat cepat dan mudah, dengan catatan: apabila didampingi secara langsung oleh petugas operator dan didukung oleh jaringan internet yang prima.

**Gambar 5.**
*Hierarchy Chart* Dimensi *Process*




*Sumber: Data Diolah Peneliti, 2026.*

Secara normatif, proses aktivasi hanya memakan waktu antara 3 hingga 5 menit per orang. Warga cukup mengunduh aplikasi, mengisi data diri (NIK, Email, No HP), melakukan swafoto untuk pemadanan wajah, dan langkah terakhir adalah memindai kode QR milik admin Dukcapil untuk memicu pengiriman kode aktivasi melalui email resmi. Kode aktivasi tersebut kemudian dimasukkan bersama dengan PIN buatan pengguna, dan IKD pun aktif.

Akan tetapi, dalam praktiknya, proses yang terlihat mudah di atas kertas ini sangat sering mengalami interupsi teknis yang menjengkelkan. Berdasarkan komparasi matriks pengkodean pada NVivo, sub-node "kendala jaringan dan kegagalan server pusat" menempati frekuensi kemunculan tertinggi dalam keluhan informan proses. Karena sistem aplikasi IKD bersifat sangat tersentralisasi (*highly centralized*) di bawah kendala Direktorat Jenderal Dukcapil Kementerian Dalam Negeri di Jakarta, setiap gangguan pada server pusat akan langsung melumpuhkan pelayanan di seluruh pelosok Kabupaten Lamongan secara instan.

Masalah teknis yang kerap dikeluhkan meliputi kegagalan sistem mengirimkan kode verifikasi ke email warga, aplikasi mengalami *crash* atau *force close* saat proses pemindaian wajah (*face recognition*), hingga penolakan sistem terhadap nomor gawai warga yang dianggap tidak valid atau belum terregistrasi. Petugas operator di Mall Pelayanan Publik (MPP) Lamongan memaparkan pengalamannya:

*"Pelayanan teknis kami di MPP sebenarnya sudah ditata seefisien mungkin. Namun yang sering bikin kami kewalahan itu kalau server pusat SIAK atau IKD-nya sedang down atau maintenance dari Jakarta. Kita tidak bisa berbuat apa-apa, warga sudah antre panjang tapi sistemnya muter-muter terus (timeout). Masalah lain ada pada face recognition; banyak warga sepuh yang wajahnya sudah berubah keriput atau posisinya kurang pas, kameranya gagal membaca data biometrik, sehingga proses aktivasi gagal di tengah jalan dan harus diulang dari awal. Ini memakan waktu dan bikin warga kesal."* > (Wawancara dengan Sdr. Adi Supatmo, S.H., Operator IKD Dukcapil di MPP Lamongan, Maret 2026).

Disparitas kualitas jaringan internet antar-kecamatan juga memperlebar jurang keberhasilan proses. Di Kecamatan Lamongan dan Babat yang memiliki infrastruktur telekomunikasi maju, proses pemindaian kode QR berjalan lancar. Sebaliknya, di beberapa desa di Kecamatan Kembangbahu dan Kalitengah yang masuk dalam kategori lemah sinyal, petugas jemput bola harus mencari tempat yang lebih tinggi atau menumpang jaringan Wi-Fi balai desa yang kapasitasnya terbatas hanya untuk melakukan aktivasi satu dokumen warga. Hambatan proses ini menunjukkan bahwa aplikasi IKD belum sepenuhnya siap (*technologically mature*) untuk dilepaskan ke daerah-daerah yang memiliki variasi kualitas infrastruktur digital yang timpang.

### 3.4 Evaluasi Dimensi *Product* (Hasil Program)

Dimensi *Product* mengukur efektivitas keluaran (*output*) dan dampak nyata (*outcome*) yang dihasilkan dari pelaksanaan program aktivasi IKD di Kabupaten Lamongan. Indikator utama keberhasilan produk dinilai dari volume kumulatif capaian aktivasi terhadap target nasional serta tingkat pemanfaatan praktis IKD dalam ekosistem kehidupan publik sehari-hari oleh masyarakat.

Hasil evaluasi menunjukkan bahwa dimensi produk dari program aktivasi IKD di Kabupaten Lamongan belum mencapai tingkat optimal dan masih jauh dari target nasional sebesar 25%. Meskipun grafik pertumbuhan aktivasi menunjukkan tren kenaikan pasca-dilakukannya gerakan jemput bola massal di sekolah dan instansi pemerintah, persentasenya masih berada pada angka satu digit (di bawah

10% dari total wajib KTP-el). Mayoritas masyarakat yang telah melakukan aktivasi IKD adalah kelompok pegawai negeri (ASN), tenaga pendidik, dan pelajar/mahasiswa yang digerakkan secara instruksional oleh otoritas lembaga. Sementara itu, untuk kelompok masyarakat umum, pelaku UMKM, petani, nelayan, dan pekerja sektor informal, persentase aktivasinya masih sangat rendah.

Faktor utama yang menyebabkan rendahnya capaian produk ini adalah minimnya interkoneksi dan integrasi aplikasi IKD dengan instansi pelayanan publik eksternal di tingkat lokal. Masyarakat merasa kecewa karena setelah meluangkan waktu dan kuota internet untuk mengaktifkan IKD, mereka tetap tidak bisa menggunakan identitas digital tersebut saat berurusan dengan pihak perbankan, kepolisian (pengurusan SIM/STNK), kantor imigrasi, hotel, maupun dalam transaksi bisnis swasta lainnya. Instansi-instansi tersebut menolak tampilan KTP digital di layar gawai dan tetap bersikeras meminta warga melampirkan fotokopi KTP-el fisik konvensional demi alasan administrasi dan ketiadaan alat pembaca kode QR (*QR Code Reader*) internal.

Keluhan mendalam ini disampaikan oleh seorang informan masyarakat dari Kecamatan Babat yang telah mengaktifkan IKD namun merasa kecewa dengan utilitas produk tersebut:

*"Kulo niki sampun download dan aktivasi IKD pas enten acara jemput bola teng balai desa, Mas. Kulo piker mpon penak mboten usah nggowo KTP fisik rono-rene. Eh, wingi pas kulo bade ngurus buka rekening tabungan teng bank teng Babat, kTP digital kulo niki ditolak kalih mbak-mbak CS-ne. Jarene tetep kudu mbeta KTP asli sing fisik mbe fotokopianne. Lah terus gunane aplikasi niki damel nopo? Namung ngebaki memori hp kulo niki mpon."* > (Wawancara dengan Sdr. Ahmad Fauzi, Warga Kecamatan Babat, April 2026).

Dari perspektif teoretis evaluasi program, temuan ini mengindikasikan adanya disonansi fungsi produk. IKD diluncurkan sebagai produk akhir yang terisolasi tanpa dibarengi dengan pembangunan ekosistem digital nasional yang integratif (*integrated digital ecosystem*). Selama belum ada regulasi tegas yang mengikat lembaga perbankan dan instansi swasta untuk wajib menerima IKD, selama itu pula masyarakat akan menganggap IKD sebagai produk gagal yang tidak memiliki nilai manfaat praktis langsung. Keberhasilan dimensi produk tidak boleh hanya diukur dari berapa banyak warga yang berhasil memindai kode QR, melainkan harus diukur dari seberapa sering aplikasi tersebut benar-benar digunakan untuk menggantikan fungsi identitas fisik dalam kehidupan sehari-hari.

### 3.5 Diskusi Temuan Utama Penelitian (*NVivo Comparison Analysis*)

Untuk memperkuat validitas interpretasi objektif, peneliti melakukan komparasi kritis antara temuan utama dalam penelitian ini dengan temuan-temuan dari para peneliti terdahulu yang bergerak pada ranah evaluasi *e-government*. Berdasarkan hasil analisis *Text Search Query* dan peta konseptual NVivo 15, benang merah permasalahan adopsi teknologi birokrasi di tingkat daerah memperlihatkan pola kemunculan yang serupa namun memiliki aksentuasi yang berbeda di Kabupaten Lamongan.

Temuan dalam penelitian ini memperkuat dan memperluas hasil penelitian dari Pramesti et al. (2025) di Kabupaten Tuban. Kedua penelitian ini sama-sama menemukan bahwa rendahnya literasi digital masyarakat pedesaan dan ketidakstabilan infrastruktur jaringan telekomunikasi merupakan batu sandungan utama yang melumpuhkan efektivitas aplikasi kependudukan digital. Namun, perbedaan signifikan (*novelty comparison*) ditemukan pada pola strategi pelaksanaannya; di Kabupaten Lamongan, faktor hambatan input berupa "penggunaan gawai pribadi operator akibat ketiadaan anggaran hardware dari kabupaten" menjadi temuan baru yang belum pernah diungkap pada penelitian di Tuban maupun pada daerah lainnya. Hal ini mengindikasikan bahwa masalah adopsi digital bukan

hanya terletak pada kesiapan masyarakat kelompok sasaran, melainkan ada pada masalah penganggaran internal birokrasi daerah yang belum berpihak pada penyediaan sarana prasarana digital secara merata hingga ke tingkat lini terdepan (*street-level bureaucrats*).

Jika dikaitkan dengan Teori Implementasi Kebijakan dari Agustino (2019), temuan di Kabupaten Lamongan ini sejalan dengan tesisnya yang menyatakan bahwa keberhasilan sebuah program baru sangat bergantung pada variabel insentif dan motivasi pelaksana serta kepatuhan kelompok sasaran. Pemerintah Kabupaten Lamongan berhasil menumbuhkan kepatuhan secara instruksional pada klaster ASN dan pelajar, namun gagal total dalam membangun kesadaran sukarela (*voluntarism*) pada klaster masyarakat umum karena tidak adanya insentif kemudahan layanan yang riil. Masyarakat umum baru akan bergerak melakukan aktivasi jika mereka melihat ada manfaat nyata yang mereka peroleh, seperti kemudahan mendapatkan bantuan sosial atau kecepatan pengurusan administrasi tanpa antre. Selama insentif kegunaan tersebut absen, program IKD akan terus dipandang sebelah mata.

Sebaliknya, temuan penelitian ini menolak asumsi optimistik dari beberapa kajian e-government di perkampungan seperti yang dikemukakan oleh Khadijah et al. (2016). Dalam kajian mereka, disebutkan bahwa masyarakat pedesaan akan cepat beradaptasi dengan teknologi digital jika program tersebut dibawa oleh agen komunitas informasi lokal. Realitas empiris di Kabupaten Lamongan membuktikan bahwa meskipun perangkat desa dan pengurus RT/RW sudah dilibatkan dalam mensosialisasikan IKD, adopsi tetap berjalan lambat karena faktor hambatan teknis-struktural (seperti spesifikasi gawai yang tidak kompatibel dan kendala server pusat) berada di luar kendali dan kapasitas sosial komunitas lokal tersebut. Kompleksitas sistem keamanan biometrik IKD (seperti enkripsi data dan pemindaian wajah khusus) tidak dapat diselesaikan hanya dengan modal sosial gotong royong warga, melainkan membutuhkan intervensi teknis berupa penyediaan infrastruktur dan penyederhanaan sistem aplikasi oleh Kementerian Dalam Negeri.

Secara umum, tabel berikut merangkum matriks temuan berdasarkan model evaluasi CIPP di Kabupaten Lamongan:

**Tabel 1.**
Matriks temuan berdasarkan model evaluasi CIPP di Kabupaten Lamongan

| Dimensi Evaluasi | Indikator Utama | Kondisi Riil Lapangan | Status Efektivitas | Faktor Kunci Hambatan |
|---|---|---|---|---|
| ***Context*** | Kesiapan Lingkungan & Literasi Masyarakat | Karakteristik masyarakat pedesaan dominan *paper-based mindset*, literasi digital rendah, dan belum merasa butuh aplikasi digital. | Kurang Efektif | Keterbatasan gawai pintar warga dan *cultural lag* usia lanjut di desa. |
| ***Input*** | Sumber Daya Anggaran, SDM, & Fasilitas | Regulasi kuat, SDM operator kompeten, namun anggaran operasional lapangan minim dan hardware operator sangat terbatas. | Cukup Efektif | Ketiadaan perangkat gawai operasional admin di tingkat kecamatan. |
| ***Process*** | Alur Pelayanan & Kendala Teknis | Mekanisme pelayanan mudah saat didampingi, namun sering terhenti akibat kendala eksternal server pusat. | Cukup Efektif | Server pusat sering *down/timeout* dan kegagalan sistem *face recognition*. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| ***Product*** | Capaian *Output* & Nilai Manfaat | Volume aktivasi di bawah target 25%, pemanfaatan aplikasi terisolasi dan belum diakui oleh sektor perbankan/swasta. | Belum Optimal | Ketiadaan integrasi sistem eksternal (Perjanjian Kerja Sama) di tingkat lokal. |

*Sumber: Data Diolah Peneliti, 2026.*

### 3.6 Diskusi Temuan Menarik Lainnya (*Socio-Technical Dynamic)*

Di samping empat dimensi utama di atas, analisis mendalam NVivo mengungkap sebuah temuan menarik lainnya (*unexpected findings*) yang berkaitan dengan munculnya praktik diskriminasi akses pelayanan digital secara tidak sengaja di lapangan. Karena Dispendukcapil Lamongan ditekan oleh target nasional pencapaian 25% IKD, petugas operator di lapangan cenderung mengalihkan fokus pelayanan mereka hanya kepada warga yang datang membawa gawai berspesifikasi tinggi, sementara warga miskin atau lansia yang membawa gawai jadul (*low-end*) atau tidak memiliki email sering kali dilewati atau diminta kembali ke jalur pelayanan KTP-el fisik konvensional.

Fenomena ini memicu terjadinya polarisasi akses informasi kependudukan digital di Kabupaten Lamongan. Kelompok masyarakat yang sejahtera, berpendidikan tinggi, dan tinggal di perkotaan menikmati kemudahan memegang identitas digital di gawai mereka. Sementara kelompok masyarakat miskin pedesaan, petani, dan lansia semakin terpinggirkan dari hak adopsi teknologi dan harus tetap mengantre secara manual untuk mendapatkan selembar fisik KTP-el yang blangkonya sering kali dinyatakan habis oleh petugas. Dampak jangka panjang dari kondisi ini adalah terciptanya jurang digital (*digital divide*) yang semakin dalam di sektor pelayanan dasar administrasi publik Kabupaten Lamongan, yang bertentangan dengan prinsip keadilan sosial dan inklusivitas pelayanan publik yang berkeadilan.

## IV. KESIMPULAN

Berdasarkan keseluruhan hasil evaluasi komprehensif menggunakan Model CIPP dan analisis data kualitatif berbantuan NVivo 15, dapat disimpulkan bahwa program aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan Provinsi Jawa Timur telah berjalan dengan baik dari aspek komitmen regulasi, kapasitas teknis operator, dan inovasi kanal pelayanan. Namun, efektivitas kinerjanya di lapangan dinilai belum optimal karena belum mampu mencapai target nasional sebesar 25% akibat terbentur oleh berbagai kendala struktural sosioteknis yang kompleks.

Ketidakoptimalan program ini secara rinci disebabkan oleh adanya kesenjangan (*gap*) mendasar pada setiap dimensi evaluasi yang saling memengaruhi. Pada dimensi *Context*, terdapat penolakan kultural dari masyarakat pedesaan akibat literasi digital yang rendah serta minimnya persepsi akan urgensi kegunaan aplikasi, sementara pada dimensi *Input*, program ini terhambat oleh ketimpangan alokasi anggaran operasional dan keterbatasan perangkat keras pendukung bagi para operator di tingkat kecamatan. Hambatan tersebut diperparah pada dimensi *Process* di mana implementasi teknis di lapangan sering kali terganggu oleh kendala sistemik berupa *server-down* dari pusat dan kegagalan pemindaian wajah biometrik, yang pada akhirnya memengaruhi dimensi *Product* berupa pemanfaatan aplikasi IKD yang masih terisolasi akibat belum adanya interkoneksi formal yang mewajibkan lembaga perbankan, kepolisian, maupun instansi pelayanan publik lokal untuk menerima identitas digital ini sebagai pengganti sah fotokopi KTP fisik.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama pada aspek kedalaman eksplorasi geografis. Mengingat keterbatasan waktu, biaya, dan jangkauan logistik selama bulan Maret-April 2026, peneliti hanya mengambil sampel intensif pada 6 kecamatan dari total 27 kecamatan yang ada di Kabupaten Lamongan. Meskipun enam kecamatan tersebut sudah dipilih secara *purposive* untuk mewakili variasi karakteristik wilayah, hasil temuan mungkin belum menangkap secara utuh anomali kendala spesifik yang terjadi di kecamatan-kecamatan terluar lainnya yang memiliki hambatan geografis lebih ekstrem seperti wilayah pesisir utara atau kawasan hutan jati selatan.

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Peneliti menyadari bahwa kajian evaluasi program kependudukan digital ini masih berada pada tahap awal transformasi sosioteknis yang terus berkembang. Oleh karena itu, direkomendasikan bagi peneliti masa depan untuk melakukan penelitian lanjutan dengan pendekatan metode campuran (*mixed-methods*) yang mengombinasikan analisis kualitatif model CIPP ini dengan survei kuantitatif berskala besar menggunakan Teori Penerimaan Teknologi (*Technology Acceptance Model* / TAM) atau *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). Penelitian masa depan diharapkan dapat mengukur secara eksak persentase pengaruh variabel kecemasan siber (*cyber anxiety*), pengaruh sosial (*social influence*), dan kondisi fasilitas pendukung terhadap intensitas perilaku masyarakat Lamongan dalam menggunakan aplikasi IKD dalam jangka panjang.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti menyampaikan rasa hormat dan terima kasih sebesar-besarnya kepada Allah SWT atas segala rahmat-Nya. Apresiasi mendalam ditujukan kepada Rektor IPDN, Dekan FPM, serta Kaprodi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil atas dukungan akademisnya. Terima kasih yang tak terhingga kepada Bapak Piet Hein Pusung, S.IP., M.Si. selaku dosen pembimbing atas ketelitian bimbingannya, serta Dispendukcapil Kabupaten Lamongan beserta jajaran kecamatan atas izin dan fasilitas risetnya. Terakhir, ungkapan kasih tertuju bagi kedua orang tua, keluarga besar, Sdr. Ais Muviro Rhomadani, serta rekan Praja Angkatan XXXIII atas doa, motivasi, dan kebersamaannya.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

Bonny, S., & Cahlikova, T. (2025*). Evaluating the effects of collaborative governance: Case of a digital education project. Evaluation and Program Planning*, 109, Artikel 102522. https://doi.org/10.1016/j.evalprogplan.2024.102522

Chen, C. W., & Wei, J. C. C. (2023). *Employing digital technologies for effective governance: Taiwan's experience in COVID-19 prevention. Health Policy and Technology*, 12(2), Artikel 100755. https://doi.org/10.1016/j.hlpt.2023.100755

Chen, Y., Pereira, I., & Patel, P. C. (2021). *Decentralized Governance of Digital Platforms. Journal of Management,* 47(5), 2305–2337. https://doi.org/10.1177/0149206320916755

Hanisch, M., Goldsby, C. M., Fabian, N. E., & Oehmichen, J. (2023). Digital governance: A conceptual framework and research agenda. *Journal of Business Research*, 162, Artikel 113777. https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2023.113777

Hutasoit, I., & Pribadi, A. S. (2023). Pelayanan Dokumen Paket Kematian Melalui Program Sedudo di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk Provinsi Jawa Timur. *Jurnal Konstituen*, 5(2), 114–128. https://doi.org/10.33701/jk.v5i2.3743

Imada, A. K. P., Syafirlana, F. I., Nisa, K., Widyawati, L. M., & Aufa, R. A. (2025). Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Percepatan Aktivasi Identitas Kependudukan Digital

(IKD) di Kota Surabaya. *Journal of Governance Innovation*, 7(1), 32–45. https://doi.org/10.36636/jogiv.v7i1.5800

Jia, K., & Chen, S. (2022). *Global digital governance: paradigm shift and an analytical framework. Global Public Policy and Governance*, 2(3), 243–261. https://doi.org/10.1007/s43508-022-00047-w

Kansil, D., & Hein Pusung, P. (2021). Pola Pembinaan Integritas Aparatur Sipil Negara Pada Pemerintahan Daerah Kabupaten Sitaro Sulawesi Utara. *Jurnal Syntax Transformation*, 2(12), 1735–1748. https://doi.org/10.46799/jst.v2i12.470

Macora, N. A. D., Polyando, P., & Hutasoit, I. (2024). Implementasi Kebijakan Program Pemberdayaan Usaha Kerajinan Noken Mama Papua Di Distrik Wania, Kabupaten Mimika, Provinsi Papua Tengah. *Jurnal Kajian Pemerintah: Journal of Government, Social and Politics*, 10(1), 12–25. https://doi.org/10.25299/jkp.2024.vol10(1).15803

Patricia, H., & Azizah, A. H. (2025). Evaluasi Kualitas Layanan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital Berdasarkan Ulasan Pengguna di Google Playstore Menggunakan Importance-Performance Analysis. *Jurnal Informatika Polinema*, 11(4), 412–423. https://doi.org/10.33795/jip.v11i4.7845

Pramesti, S. A., Septian, E., & Musta'ana. (2025). Transformasi Layanan Publik melalui E-Government: Evaluasi layanan aplikasi Identitas Kependudukan Digital di Dinas Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban. *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 7(4), 1145–1158. https://doi.org/10.47467/reslaj.v7i4.6796

Sihombing, S., Panjaitan, M., Pasaribu, J., & Rajagukguk, J. (2025). Analisis Penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD) Berdasarkan Permendagri No 72 Tahun 2022 Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi). *GOVERNANCE: Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal Dan Pembangunan*, 11(3), 201–215. https://doi.org/10.56015/gjikplp.v11i3.381

Simangunsong, F., Hutasoit, I., & Sentosa, I. (2019). *A strategic framework of good governance, infrastructure development and community empowerment in indonesian public sector management. African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*, 8(Special Issue), 1–14. https://www.ajhtl.com/uploads/7/1/6/3/7163688/article_35_vol_8_spec_issue_2019_indonesia.pdf

Tukan, A. A. F., & Rahmadanita, A. (2023). Implementasi Kebijakan Identitas Kependudukan Digital (IKD) Di Kabupaten Lembata Provinsi Nusa Tenggara Timur. *Jurnal Registratie*, 5(2), 89–102. https://ejournal.ipdn.ac.id/jurnalregistratie/article/view/3717

Yulanda, A., & Aldri, F. (2023). Inovasi Program Identitas Kependudukan Digital dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Kependudukan di Indonesia. *Titian: Jurnal Ilmu Humaniora*. Available at: https://online-journal.unja.ac.id/titian/article/view/30348