****Implementasi Kebijakan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tomohon**

*Jurnal Administrativus Vol 2 No 3, E-ISSN 3026-3018*

Margareth I.R.Rantung1, Marthinus Mandagi2, Frederika Carmenita Moningka3

[margarethrantung@unima.ac.id](mailto:margarethrantung@unima.ac.id), [marthinusmandagi@unima.ac.id](mailto:marthinusmandagi@unima.ac.id), [erikamoningka378@gmail.com](mailto:erikamoningka378@gmail.com)

*© Tahun IAN FISH UNIMA. All right reserved*  *ISSN*

**123 Prodi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Manado, Indonesia**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| I N F O A R T I K E L |  | A B S T R A C T |
| ***Key word:***  ***Implementation, Digital***  ***Identity, Application,***  ***PopulatioN, Civil***  ***Registration Office***  Accepted: 15 Juli 2024  Revised : 20 Juli 2024  Published:31 Juli 2024 |  | ***This research is to find out how the implementation of the Digital Population Identity (IKD) application policy and the obstacles that occur in the application of IKD at the Tomohon City Population and Civil Registration Office. The method used in this research is a qualitative method with data collection techniques through interviews, documentation and observation. This research focuses on the implementation of the Digital Population Identity policy at the Tomohon City Population and Civil Registration Office. The data collection techniques include; observation, interviews, and documentation. The results showed that: 1) The implementation of the Digital Population Identity Application in Tomohon is hampered by technological constraints, complicated registration, and data privacy concerns, making some people still choose physical identity. 2) Factor that hinder the implemention of the population identity application are technical obstacles, lack of communication, and lack of significant administrative efficiency. Improvements in development and implementation are needed.*** |
|  |
|  |
|  |  | INTISARI |
| **Kata kunci:**  *Implementasi, Identitas Digital, Aplikasi, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil* |  | Penelitian ini untuk mengetahui bagaimana implementasi kebijakan penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD) dan hambatan-hambatan yang terjadi dalam penerapan IKD di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tomohon. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, dokumentasi dan observasi. Penelitian ini berfokus pada implementasi kebijakan Identitas Kependudukan Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tomohon. Teknik pengumpulan data meliputi; observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Implementasi Penerapan Identitas Kependudukan Digital di Kota Tomohon terhambat oleh kendala teknologi, pendaftaran yang berbelit-belit, dan masalah privasi data, sehingga sebagian masyarakat masih memilih identitas fisik. 2) Faktor-faktor yang menghambat implementasi aplikasi identitas kependudukan adalah kendala teknis, kurangnya komunikasi, dan kurangnya efisiensi administrasi yang signifikan. Perlu adanya perbaikan dalam pengembangan dan implementasi. |

13

# I. PendAhuluan

Dengan perkembangan IPTEK yang semakin pesat di era 4.0, masyarakat Indonesia harus dapat menyikapi atau beradaptasi dengan kemajuan zaman. Perkembangan IPTEK membantu masyarakat dengan mempermudah aktivitas sehari-hari. Teknologi yang berkembang telah menghasilkan inovasi di berbagai bidang, dengan mengacu pada Grand Design Reformasi Birokrasi yang adalah rancangan dasar yang mencakup kebijakan pelaksanaan reformasi birokrasi nasional untuk kurun waktu 2010-2025, yang ditetapkan dalam Peraturan Presiden No. 81 tahun 2010. Masyarakat akan lebih muda mengakses segala sesuatu di era digitalisasi saat ini, berdasarkan teknologi yang sedang berkembang. Program Pemerintah, khususnya Kementerian Dalam Negeri, dlam teknologi informasi yang memungkinkan setiap penduduk memiliki aplikasi Identitas Kependudukan Digital. IKD adalah informasi elektronik yang digunakan untuk mempresentasikan dokumen kependudukan dan data balikan dalam bentuk aplikasi digital melalui gawai yang menampilkan data pribadi sebagai identitas yang bersangkutan. IKD merujuk pada representasi digital identitas dari seseorang dalam sistem administrasi kependudukan [4].

IKD merupakan salah satu sistem informasi elektronik yang digunakan untuk mendapatkan data diri atau dokumen kependudukan secara mandiri tanpa harus menghubungi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Identitas Kependudukan digital juga dapat membantu administrasi pemerintah menjadi lebih efisien, memberikan kesempatan untuk inovasi dan pengembangan layanan yang lebih baik, melindungi privasi dan mencegah penyalahgunaan data. Teori teknologi informasi dan komunikasi dapat digunakan masyarakat guna untuk mempengaruhi interaksi sosial, aksebilitas informasi, dan partisipasi dari masyarakat tersebut dalam pelayanan publik [3]. Untuk itu diperlukan suatu program implementasi kebijakan untuk memperoleh system yang efisien untuk menaungi masyarakat [6].

Dalam hal ini yaitu proses untuk menjalankan kebijakan atau program yang telah direncanakan untuk diterapkan dalam masyarakat atau organisasi dikenal sebagai implementasi kebijakan [2]. Perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi, menjadi beberapa langkah dalam proses ini. Implementasi kebijakan adalah tahap penting dalam siklus kebijakan, yang mencakup proses menjalankan dan melaksanakan kebijakan yang telah ditetapkan. Sebagaimana dinyatakan oleh Salamon, melihat pelaksanaan kebijakan dari sudut pandang berbasis jaringan, dengan mempertimbangkan semua pihak yang terlibat dalam proses pelaksanaan [8].

Implementasi secara luas dianggap memiliki kekuatan penegakan hukum, di mana berbagai aktor, institusi, kebijakan, dan teknik bekerja sama untuk melaksanakan kebijakan dalam upaya mencapai tujuan kebijakan [10].

Sabatier menyatakan ada dua model yang terlibat dalam tahap implemntasi kebijakan yaitu, model top-down dan model bottom-up. Model top-down digunakan dalam model elit, proses, dan incremental untuk menggambarkan pembuatan kebijakan. Sedangkan model bottom-up dapat dilihat pada model kelompok dan kelembagaan [7]. Terdapat dua model yang efektif untuk pelaksanaan kebijakan publik adalah model linear dan model interaktif [1]. Hal ini memberikan konsep implementasi kebijakan yang terdiri dari berbagai konsep dan prinsip yang dapat kita memahami bagaimana kebijakan diterapkan dalam kehidupan nyata. Suatu konsep juga dapat menemukan beberapa faktor yang mempengaruhi keberhasilan penerapan kebijakan. Standar dan sasaran kebijakan, hubungan antar organisasi, sifat agen pelaksana, kondisi sosial, ekonomi politik, dan disposisi implementor adalah beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja pelaksanaan kebijakan publik [9].

Kemajuan teknologi informasi memungkinkan setiap penduduk memiliki identitas kependudukan digital. Identitas digital ini telah diatur berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) No. 72 Tahun 2022 tentang standar dan spesifikasi perangkat keras, perangkat lunak, dan blanko KTP-EL, serta penyelenggaraan identitas kependudukan digital. Dengan Identitas Kependudukan Digital, masyarakat tidak perlu lagi menyimpan kartu tanda pengenal dalam bentuk fisik.

Berdasarkan penjelasan diatas dan data awal yang saya temukan, ada beberapa tantangan dan masalah yang perlu di atasi dalam implementasi kebijakan IKD ini. Salah satunya adalah keamanan dan perlindungan data pribadi. Dalam menyimpan dan mengumpulkan informasi sensitif individu, seperti nomor identitas dan data biometrik, penting bagi mahasiswa untuk memiliki sistem keamanan yang kuat untuk melindungi data tersebut dari ancaman kebocoran atau penyalahgunaan data.

Selain itu, masalah yang perlu diatasi adalah masalah aksebilitas dan inklusi. Pemerintah harus memastikan bahwa sistem atau aplikasi IKD ini bisa diakses oleh semua penduduk, dengan permasalahan mereka yang tidak memiliki akses ke teknologi atau keterampilan digital dan juga tentang mempertimbangkan masalah privasi dan kebijakan data. Ditemukan juga sebagian masyarakat merasa kebingungan menggunakan

14

program Identitas Kependudukan Digital alasannya karena ada yang tidak paham dengan penggunaaan gawai atau hp dan sudah terbiasa dilayani langsung oleh petugas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) daerah setempat, sementara ada yang menyampaikan bahwa belum familiar dengan program IKD tersebut.

Ada juga yang menyampaikan bahwa program IKD ini menggunakan jaringan internet sementara tidak selalu masyarakat memiliki paket internet dan bagi mereka itu menjadi kendala dan mengurangi kenyamanan saat melakukan pengurusan berkas. Sementara itu, ada masyarakat yang protes karena maksud dari aplikasi ini adalah mempermudah kepengurusan administrasi tanpa harus pergi langsung ke kantor, tetapi disaat pertama kali menggunakan aplikasi IKD, harus *scan barcode* di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota tersebut.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana implementasi kebijakan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dan kendala yang terjadi dalam penerapan IKD di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tomohon.

**II. Metode Penelitian**

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Moleong, menjelaskan bahwa penelitian deskriptif adalah metode untuk menyelidiki status kelompok manusia, objek tertentu, kondisi, sistem pemikiran, atau peristiwa di masa sekarang. Penelitian deskriptif dipilih untuk menggambarkan suatu permasalahan, mendeskripsikan, dan menggambarkan secara lurus, terstruktur, faktual, dan akurat terhadap fakta-fakta yang ada dilapangan terkait dengan masalah yang dihadapi [5].

# III. Hasil dan Pembahasan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tomohon adalah sebuah lembaga pemerintahan yang bertanggung jawab untuk mengelola dan memelihara data kependudukan serta dokumen kependudukan di wilayah Kota Tomohon, yang terletak di Provinsi Sulawesi Utara, Indonesia. Tugas utama dari Dinas ini adalah mencatat peristiwa-peristiwa penting dalam kehidupan penduduk, seperti kelahiran, perkawinan, perceraian, kematian, dan peristiwa kependudukan lainnya.

Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tomohon merupakan salah satu Perangkat Daerah yang ada di Kota Tomohon, yang berperan penting dalam mewujudkan Masyarakat yang tertib Administrasi Kependudukan.

Tugas pokok dan fungsi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tomohon ditetapkan sesuai Peraturan Walikota Tomohon Nomor 29 Tahun 2016 tentang Penjabaran Tugas Pokok dan Fungsi Susunan Organisasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tomohon.

**Implementasi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital**

Implementasi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital adalah upaya untuk mengubah sistem identifikasi penduduk dari yang awalnya bersifat konvensional menjadi digital. Ini melibatkan penggunaan teknologi informasi untuk mengelola dan menyimpan data identitas individu, seperti nama, nomor identitas, alamat, dan informasi lainnya dalam bentuk digital. Aplikasi ini dapat memudahkan akses terhadap data identitas penduduk, mempercepat proses administrasi, dan meningkatkan efisiensi dalam layanan publik. Selain itu, identitas digital juga bisa memperkuat keamanan data dengan mengimplementasikan protokol keamanan yang tepat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dapat dilihat bahwa banyak warga mengalami kesulitan dalam mengakses aplikasi tersebut dan mendapatkan informasi yang memadai dari pemerintah karena aplikasi tersebut masih belum optimal. Kemudian Faktor seperti kurangnya arahan dari pemerintah setempat dan keterbatasan pemahaman tentang teknologi juga menjadi kendala masyarakat cenderung merasa lebih nyaman dan efisien dalam berinteraksi secara langsung daripada menggunakan aplikasi. Dari informan lainnya di dapati bahwa Sistem aplikasi yang ada belum stabil dan sering mengalami henti atau error. Kemudian proses registrasi dan verifikasi dalam aplikasi memakan waktu lama, serta ada kekhawatiran terhadap keamanan data pribadi karena banyaknya kasus kebocoran data. Yang membuat masyarakat lebih memilih menggunakan identitas fisik langsung daripada aplikasi digital.

Informan selanjutnya mejelaskan, bahwa banyak masyarkat yang mengalami kesulitan dengan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital. Salah satu masalah utamanya adalah kerumitan proses registrasi dan seringnya

15

terjadi error saat menggunakan aplikasi. Selain itu, kekhawatiran terhadap privasi dan keamanan data juga menjadi hal yang membuat beberapa orang ragu untuk mengadopsi teknologi ini. Dan informan yang terakhir memberi pendapat, banyak masyarakat menilai implementasi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital beberapa menimbulkan masalah daripada memberikan manfaat. Mereka mengalami kesulitan dalam mengakses atau memahami cara menggunakan aplikasi ini, yang menambah beban bagi yang kurang akrab dengan teknologi, sementara kekhawatiran privasi terkait dengan penyimpanan data dalam bentuk digital semakin meningkat. Meskipun beberapa masyarakat melihat kemudahan akses, namun risiko keamanan data membuat mereka lebih memilih identitas fisik secara langsung dalam pengurusan berkas.

Banyak masyarakat mengalami kesulitan dalam mengakses Aplikasi Identitas Kependudukan Digital dan mendapatkan informasi yang memadai dari pemerintah terkait penggunaannya, masyarakat yang tidak tahu atau tidak ada dan belum tahu manfaat aplikasi IKD ini, masih kurangnya sosialisasi yang efektif tentang aplikasi IKD, proses sosialiasasi yang belum jelas, dengan jangka waktu yang tidak efektif, serta kurangnya arahan dan pemahaman tentang teknologi menjadi faktor utama, membuat masyarakat lebih nyaman dengan interaksi langsung.

Mengenai Implementasi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital dapat dilihat dari Sub/Fokus Indikator pertama yaitu 1) Komunikasi, menunjuk bahwa setiap kebijakan akan dapat dilaksanakan dengan baik jika terjadi komunikasi efektif antara pelaksana program (kebijakan) dengan para kelompok sasaran (target group). Dari Sub/Fokus pertama menyatakan bahwa, banyak masyarakat mengalami kesulitan dalam mengakses Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dan memperoleh informasi yang memadai dari pemerintah terkait penggunaannya, serta masih banyak masyarakat yang belum paham tentang aplikasi ini dan belum tahu manfaatnya. Masih juga terdapat kekurangan dalam sosialisasi yang efektif tentang aplikasi IKD, sehingga kurang memahami cara penggunaannya secara optimal. Proses sosialisasi yang kurang jelas, disertai dengan jangka waktu yang tidak efektif, turut menyulitkan penerimaan dan penggunaan aplikasi ini. Salah satu faktor utama yang menyebabkan kesulitan ini adalah kurangnya arahan dan pemahaman tentang teknologi di kalangan masyarakat. Hal ini membuat sebagian besar masyarakat lebih nyaman dengan interaksi langsung daripada menggunakan aplikasi digital. 2) Sumber Daya, menunjukkan setiap kebijakan harus didukung oleh sumber daya manusia maupun sumber daya finansial. Sub/fokus yang kedua menjelaskan, berdasarkan Peralatan menyatakan bahwa, tidak semua masyarakat menggunakan atau memiliki handphone yang mendukung. Sistem aplikasi yang tidak stabil dan sering mengalami error, serta proses registrasi yang memakan waktu. Berdasarkan Pegawai menyatakan, masih kurangnya petugas yang menangani aplikasi ini, yang hanya terdiri dari dua orang. Sehingga apabila orang tersebut berhalangan, maka pelayanan menjadi tertunda. Dan yang terakhir berdasarkan Masyarakat menyatakan bahwa, Masih kurangnya masyarakat yang percaya pada keamanan data di aplikasi ini, sehingga munculnya kekhawatiran yang membuat beberapa orang ragu untuk menggunakan aplikasi ini dan lebih memilih identitas fisik sebagai opsi pengurusan berkas mereka. Banyak juga masyarakat yang mengalami kesulitan dengan prosedur registrasi yang rumit dan seringnya error pada aplikasi. Kendati ada kemudahan akses, beberapa masyarakat menganggap implementasi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital lebih bermasalah daripada memberikan manfaat yang nyata.

**Faktor yang Menghambat Penerapan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital**

Faktor yang menghambat penerapan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital meliputi keterbatasan infrastruktur teknologi di beberapa wilayah kurangnya keterampilan teknologi masyarakat, kekhawatiran akan privasi dan keamanan data, biaya implementasi data operasional, regulasi dan kebijakan, ketidaksetaraan akses, perlawanan atau resistensi budaya, dan kualitas data yang buruk. Tentunya faktor penghambat ini dapat menimbulkan risiko terkait privasi dan keamanan data jika tidak dielola dengan baik. Oleh karena itu, penting untuk mengimplementasikan sistem keamanan yang kuat dan melibatkan pemangku kepentingan dalam pengembangan dan pengelolaan aplikasi ini.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dapat dilihat bahwa dalam menggunakan aplikasi layanan publik, masih terdapat kendala teknis dan administratif yang menghambat pengalaman pengguna. Sistem yang tidak optimal, kurang familiar petugas dalam aplikasi, serta masih ada kebutuhan untuk menunjukkan identitas fisik yang membuat tidak terasa efektivitas kepemilikan aplikasi ini dalam mempermudah akses layanan publik.

Lalu wawancara selanjutnya dapat dilihat bahwa pemerintah telah berupaya dalam mengembangkan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital. Meskipun demikian, masih ada kendala dalam komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Sementara masyarakat merasa belum sepenuhnya didengar, pemerintah mungkin juga menghadapi tantangan dalam merespons secara tepat terhadap masukan dan keluhan dari masyarakat.

16

Informan lain menyebutkan bahwa Aplikasi Identitas Kependudukan Digital belum memberikan dampak signifikan dalam peningkatan efisiensi ancertrative atau penurunan birokrasi. Meskipun telah diperkenalkan, masih terdapat kendala dalam mengakses layanan pemerintah secara cepat dan efisien, serta aplikasi ini bahkan dapat menambah lapisan birokrasi dan mengalami masalah teknis yang memperlambat proses admnistratif.

Selanjutnya dapat dilihat bahwa meskipun Aplikasi Identitas Kependudukan Digital telah diperkenalkan, belum ada peningkatan yang signifikan dalam akses masyarakat terhadap layanan lancer. Kendala teknis dan ketidaktersediaan beberapa layanan dalam aplikasi masih sering dialami, yang mengindikasikan perlunya perbaikan dan peningkatan dalam pengembangan serta implementasi aplikasi ini.

Belum seluruh masyarakat tahu cara penggunaan aplikasi IKD dan penggunaan aplikasi layanan publik masih terhambat oleh kendala teknis dan administratif, seperti sistem yang tidak optimal, yang seringkali mengalami gangguan atau tidak berjalan dengan lancar, menyebabkan frustrasi bagi pengguna

Meskipun pemerintah berupaya mengembangkan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital, masih terdapat hambatan dalam komunikasi antara pemerintah dan masyarakat, menyebabkan masyarakat merasa belum didengar secara penuh.

Aplikasi Identitas Kependudukan Digital belum memberikan dampak signifikan, seperti dalam aplikasi ini dalam peningkatan efisiensi administratif atau penurunan birokrasi dan layanan publik. Masih ada halangan dalam mengakses layanan pemerintah secara cepat dan efisien, serta masalah teknis yang memperlambat proses administratif.

Kendala teknis dan ketidaktersediaan beberapa layanan dalam aplikasi masih sering dialami, menunjukkan perlunya perbaikan dalam pengembangan dan implementasi aplikasi ini. Tetapi bagi pegawai, dampak dari aplikasi ini sedikit mengurangi pencetakan KTP-EL fisik.

Dalam indikator yang kedua ini dapat dilihat bahwa belum seluruh masyarakat tahu cara penggunaan aplikasi IKD dan penggunaan aplikasi layanan publik masih terhambat oleh sejumlah kendala teknis dan administratif yang signifikan. Salah satunya adalah sistem yang belum optimal, yang seringkali mengalami gangguan atau tidak berjalan dengan lancar, menyebabkan frustrasi bagi pengguna. Meskipun pemerintah telah berupaya keras untuk mengembangkan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital, masih terdapat hambatan dalam komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Kekurangan informasi yang jelas dan pemahaman yang kurang baik tentang manfaat serta cara penggunaan aplikasi ini membuat sebagian masyarakat merasa belum didengar secara penuh oleh pemerintah. Hal ini menciptakan kesenjangan dalam persepsi antara pemerintah dan masyarakat mengenai pentingnya aplikasi ini dalam upaya meningkatkan pelayanan publik. Selain itu, meskipun Aplikasi Identitas Kependudukan Digital telah diperkenalkan, belum memberikan dampak signifikan, seperti dalam aplikasi ini dalam peningkatan efisiensi administratif atau menurunkan tingkat birokrasi. Masih ada halangan dalam mengakses layanan pemerintah secara cepat dan efisien melalui aplikasi ini. Kadapun daripada itu, kendala teknis dan ketersedian beberapa layanan dalam aplikasi masih sering dialami, menunjukkan perlunya perbaikan dalam pengembangan dan implementasi aplikasi ini. Tetapi bagi pegawai, dampak daro aplikasi ini sedikit mengurangi pencetakan KTP-EL fisik. Seperti pada saat pemilihan umum, pemerintah atau dinas terkait memperbolehkan menggunakan aplikasi ini untuk menjadi identitas saat memilih. Beberapa masalah teknis yang sering terjadi, seperti kesulitan dalam login atau transaksi yang gagal, juga memperlambat proses administratif dan membuat pengguna menjadi kurang percaya diri terhadap aplikasi ini.

**IV. Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti menyimpulkan bahwa, Implementasi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital menghadapi sejumlah tantangan yaitu, terdapat kesulitan akses dan kurangnya informasi yang memadai kepada masyarakat, dan kekurangan dalam sosialisasi yang efektif, kurangnya pemahaman tentang teknologi, kendala akses fisik seperti tidak memiliki ponsel genggam, ketidakstabilan sistem aplikasi, kurangnya petugas yang menangani aplikasi ini, kesulitan dengan prosedur registrasi, serta kekhawatiran terhadap keamanan data pribadi juga menjadi hambatan dalam adopsi aplikasi ini. Oleh sebab itu, masyarakat masih lebih memilih identitas fisik daripada aplikasi IKD ini. Faktor yang menghambat penerapan aplikasi identitas kependudukan digital yaitu, penggunaan aplikasi layanan publik, khususnya Aplikasi Identitas Kependudukan Digital, masih dihadapkan pada sejumlah kendala teknis, administratif, dan komunikasi yang signifikan. Masalah utama meliputi gangguan sistem, belum semua masyarakat tahu cara penggunaan aplikasi ini, kesenjangan dalam komunikasi antara pemerintah dan masyarakat mengenai manfaat dan cara penggunaan aplikasi tersebut. Meskipun telah dilakukan upaya untuk mengembangkan aplikasi ini, belum terjadi peningkatan

17

yang signifikan dalam akses masyarakat terhadap layanan publik, dan aplikasi ini belum memberikan dampak

yang diharapkan dalam meningkatkan efisiensi administratif atau mengurangi birokrasi. Terjadinya juga kendala teknis dan ketidaktersediaan beberapa layanan, menunjukkan perlu adanya pengembangan implementasi aplikasi ini.

Daftar Pustaka

[1] Baedhowi, B. "Kajian Evaluasi Implementasi Kurikulum di Daerah." *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi, 2*(4), 06-06. 2004.

[2] Feis, I. "Implementasi kebijakan: perspektif, model dan kriteria pengukurannya." *Gema Eksos*, *5*(1), 218199. 2009.

[3] Hill, M., & Hupe, P. *"Implementing Public Policy: An Introduction to the Study of Operational Governance.* SAGE Publications. 2002.

[4] Koagouw, E. M., Kairupan, S. B., & Mandagi, M. "Implementation The Indonesian Electronic Identity Card Policy in The Office of Population's Civil Registration Minahasa regency." *Technium Soc. Sci. J., 21*.85. 2021.

[5] Lexy J. Moleong, D. M. A. *"Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi)."* PT. Remaja Rosda Karya. 2019.

[6] Rantung, M., Pangkey, I., & Tambuwun, F. S. "Policy Implementation Analysis of Movile National Health Insurance for BPJS Health Participants in Sendangan Village, Sonder District." *Technium Soc. Sci. J., 49*, 127. 2023.

[7] Sabatier, P.A., dan Mazmanian, D.A (Eds.). *"The Implementation and the policy process: Opening up the black box."* Policy Press. 2014.

[8] Salamon, L. M. "*The Tools og Government: A Guide to The New Governance."*  New York: Oxfod University Press. 2002.

[9] Van Meter, D. S., & Van Horn, C. E. "The Policy Implementation Process: A Conceptual Framework." *Administration & Society, 6*(4), 445-488. 1975

[10] Winarno, B. *"Teori dan Proses Kebijakan Publik."* Yogyakarta: Media Pressindo. 2004.

[11] Rantung, M. "Efektivitas Pelayanan Administrasi Online di Masa Pandemi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa." *Jurnal Ilmiah Mandala Education, 8*(2). 2022.

[12] H. Darmastuti, “MANAJEMEN SARANA DAN PRASARANA DALAM UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PEMBELAJARAN PADA JURUSAN TEKNIK KOMPUTER DAN INFORMATIKA DI SMK NEGERI 2 SURABAYA,” 2014.

[13] A. Agiskawati and M. Nasrullah, “EFEKTIVITAS PEMANFAATAN KOMPUTER PADA KANTOR PENGADILAN TATA USAHA NEGARA MAKASSAR.”

[14] F. Wirabuana, Y. Liuw, A. Rahman Dilapanga, and T. Wawointana, “Policy Implementation of Electronic Regional Tax Receiving System in Tomohon City.” [Online]. Available: www.techniumscience.com

[15] F. Yuli Ernawati and S. Rochmah, “PENGARUH MOTIVASI DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI (Studi pada Pegawai Negeri Sipil di Dinas Sosial Kabupaten Kendal),” *J. STIE SEMARANG*, vol. 11, no. 2, 2019.

18