

---

## Implementasi Program Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kecamatan Asemrowo Kota Surabaya

---

Farrah Ayu Rashida<sup>1</sup>, Lukman Arif<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Studi Administrasi Publik, Jln.Rungkut Madya No. 1, Gunung Anyar, Kec. Gunung Anyar, Jawa Timur Indonesia

Korespondensi : [lukman\\_arif.adneg@upnjatim.ac.id](mailto:lukman_arif.adneg@upnjatim.ac.id)

---

Diterima	08	September	2024
Disetujui	27	Desember	2024
Dipublish	27	Desember	2024

### Abstract

KTP-el is an innovation from the old KTP which is still conventional, the creation of KTP-el aims to optimize population administration records which is motivated by the many cases of duplicating KTPs for purposes that are detrimental to the state and another complaint that is often heard from the public is the slow process of making KTPs. experiencing non-compliance with the specified service time targets. Apart from that, within a period of 4 years in urban and rural areas, Indonesia experienced an increase in the percentage of internet access development which had an impact on all fields including public services, which in the context of this research is in the field of population administration. So the Ministry of Home Affairs needs to carry out digital reforms for effective and efficient services, namely by implementing a Digital Population Identity (IKD) program throughout Indonesia, including the city of Surabaya, by setting an activation target of 25% of the number of mandatory KTPs. The aim of this research is to determine the implementation of the Digital Population Identity Program (IKD) in Asemrowo District, Surabaya City. This research was conducted using qualitative research with a descriptive approach. This research data collection method was carried out through interviews, documentation and observation. The results of this research show that the Digital Population Identity (IKD) program in Asemrowo District, Surabaya City is said to be good and in accordance with its objectives, namely that it has helped the community speed up and simplify the management of population administration as well as increasing the use of population digitalization for the population.

---

**Keywords:** Program implementation, Digital Population Identity, Public Service

---

### Abstrak

KTP-el merupakan inovasi dari KTP lama yang masih bersifat konvensional, diciptakannya KTP-el bertujuan untuk pengoptimalan pencatatan administrasi kependudukan yang dilatar belakangi oleh banyaknya kasus penggandaan KTP untuk kepentingan yang merugikan negara dan keluhan lain yang sering terdengar dari masyarakat adalah lambatnya proses pembuatan KTP yang mengalami ketidaksesuaian dengan target waktu pelayanan yang ditetapkan.



Disamping itu, dalam kurun waktu 4 tahun di perkotaan maupun perdesaan Indonesia mengalami kenaikan angka presentase dalam perkembangan akses internet yang berdampak pada semua bidang termasuk pelayanan publik yang dalam konteks penelitian ini adalah pada bidang administrasi kependudukan. Sehingga Kementerian Dalam Negeri perlu melakukan reformasi digital demi pelayanan yang efektif serta efisien yakni dengan menyelenggarakan program Identitas Kependudukan Digital (IKD) di seluruh Indonesia termasuk Kota Surabaya dengan menetapkan target aktivasi sebanyak 25% dari angka Wajib KTP. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Implementasi Program Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kecamatan Asemrowo Kota Surabaya. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode pengumpulan data penelitian ini dilakukan melalui wawancara, dokumentasi, dan observasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa program Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kecamatan Asemrowo Kota Surabaya dikatakan baik dan sesuai dengan tujuannya yakni telah membantu masyarakat dalam mempercepat dan mempermudah kepengurusan administrasi kependudukan serta meningkatkan pemanfaatan digitalisasi kependudukan bagi penduduk.

---

**Kata kunci:** Implementasi Program, Identitas Kependudukan Digital, Pelayanan Publik

---

### **Pendahuluan**

Menjalankan Administrasi Kependudukan merupakan salah satu tugas pokok dan fungsi yang harus dilakukan oleh pemerintah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 (Ismail & Ismail, 2022). Menurut Data Kependudukan Kementerian Dalam Negeri pada tahun 2023 Semester I yang diperoleh melalui kanal resmi milik Direktorat Jendral Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia <https://dukcapil.kemendagri.go.id/page/read/da-ta-kependudukan>, total jumlah penduduk Indonesia berdasarkan kepemilikan Nomor Induk Kependudukan (NIK) mencapai sebanyak 279.118.866 jiwa, di mana 140.858.722 merupakan penduduk laki-laki, dan 138.260.144 jiwa merupakan penduduk perempuan. Dengan data tersebut, dapat dipastikan bahwa pemerintah perlu melakukan strategi agar administrasi kependudukan dapat terorganisir secara menyeluruh dari pusat hingga ke daerah. Administrasi kependudukan ini dapat berupa pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dan pengelolaan informasi kependudukan Mulyanto Angkat (2017).

Hal tersebut selaras dengan pernyataan Drs. Akhmad Sudirman Tavipyon selaku Direktur Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (DAFDUKCAPIL)

“Negara harus hadir sampai ke pintu-pintu rumah untuk memberikan pelayanan adminduk sampai tingkat bawah. Oleh karena itu berbagai upaya telah kami lakukan untuk memastikan semua anak-anak di Indonesia dan WNI di luar negeri memiliki dokumen adminduk” kata Direktur Dafdukcakil pada Senin 28/07/23

Sumber:

<https://dukcapil.kemendagri.go.id/blog/read/dit-jen-dukcapil-kemendagri-serius-kawal-stranas-akpsh> diakses pada 3 April 2024 pukul 19.45

Dalam hal ini, pemerintah Indonesia mengenalkan Otonomi daerah pada tahun 2004 sebagai langkah untuk menyebarkan pelayanan publik. Salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk meratakan pelayanan publik dari pusat hingga ke daerah seperti yang tertulis pada Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014. Era Otonomi Daerah adalah era di mana pelayanan prima menjadi fokus utama. Fungsi pelayanan ini berhubungan dengan peran pemerintah sebagai penggerak utama dalam memenuhi



kebutuhan masyarakat. Permasalahan yang kemudian muncul ialah adanya pelayanan yang didapatkan oleh masyarakat belum sesuai dengan harapan mereka. Untuk menyelesaikan permasalahan tersebut, yang perlu dilakukan adalah dengan suatu reformasi birokrasi. Melalui reformasi birokrasi, dilakukan restrukturisasi pada sistem pemerintahan, tidak hanya untuk menjadikannya efektif dan efisien, tetapi juga sebagai tulang punggung dalam kehidupan bangsa dan negara. Pada akhirnya, kesuksesan implementasi reformasi birokrasi merupakan inti dari upaya mendirikan *good governance* atau tata Kelola pemerintah yang baik Sumaryadi (2016).

Menurut Suseno (1994: 334) dalam Sumaryadi (2016), negara mempunyai keharusan dalam berlaku adil untuk menyelesaikan konflik-konflik yang terjadi dalam masyarakat. Dwiyanto (2017) dalam Arif et al., (2020) juga menyatakan bahwa bagi warga negara, reformasi pelayanan publik tentu sangat penting untuk menjadi prioritas mengingat mereka selama ini telah menjadi korban dari praktik pelayanan publik yang buruk. Namun pada kenyataannya, menurut Dwiyanto (2003), pemerintah kabupaten dan kota belum berhasil memastikan bahwa penduduknya memiliki kesempatan yang setara tidak hanya dalam mengakses layanan publik, tetapi juga dalam mendapatkan tingkat pelayanan yang serupa. Disamping itu, menurut Husain et al., (2018) dalam (Nur Fitriyah & Arif, 2023) pemberian pelayanan publik juga masih banyak ditemukan keluhan dari masyarakat yang berkaitan dengan pengaduan sehingga dapat menimbulkan citra buruk terhadap paratur pemerintah. Oleh karena itu, reformasi birokrasi adalah inisiatif yang perlu diterapkan secara berkelanjutan dalam jangka waktu yang panjang Muriany & Ruhunlela (2021). Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2020 Tentang Pedoman Evaluasi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi,

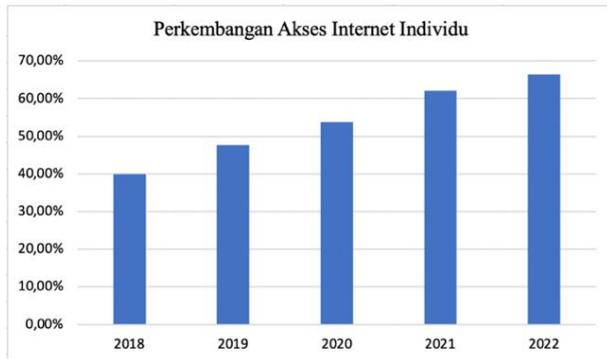
terdapat 8 alur pikir reformasi birokrasi yaitu Manajemen Perubahan, Deregulasi Kebijakan, Organisasi, Tatalaksana, Akuntabilitas Kinerja, Pengawasan, Pelayanan Publik, dan Sumber Daya Manusia.

Pelayanan publik masuk kedalam salah satu alur pikir reformasi birokrasi, dimana pelayanan publik adalah hasil dari upaya birokrasi publik yang diterima oleh masyarakat umum serta pengguna layanan. Oleh karena itu, pelayanan publik adalah serangkaian tindakan yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat pengguna Bazarah et al., (2021). Pengguna dalam konteks ini merujuk pada warga negara yang memerlukan baik pelayanan administrasi kependudukan maupun pelayanan barang dan jasa (PJB) yang meliputi pelayanan penyediaan air bersih, listrik, transportasi, dan sejenisnya.

Sementara itu, pelayanan administrasi kependudukan, seperti pelayanan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el) merupakan bentuk pelayanan publik yang sering ditemui. KTP-el, sesuai dengan Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 adalah dokumen identitas wajib bagi Warga Negara Indonesia yang berusia 17 tahun keatas, termasuk yang sudah menikah atau belum, dan KTP-el memiliki masa berlaku selama 5 tahun. Dalam prosesnya, KTP-el adalah inovasi dari KTP lama yang masih bersifat konvensional, diciptakannya KTP-el bertujuan untuk pengoptimalan pencatatan administrasi kependudukan yang dilatar belakangi oleh banyaknya kasus penggandaan KTP untuk kepentingan yang merugikan negara. Keluhan yang sering terdengar dari masyarakat adalah lambatnya proses pembuatan KTP dan adanya ketidaksesuaian dengan target waktu pelayanan yang ditetapkan yaitu 5 hari bahkan berminggu-minggu Widibudiarti & Hartono (2017).



Di sisi lain, menurut data yang diperoleh penulis melalui kanal resmi BPS, ditemukan bahwa dalam kurun waktu 4 tahun, di perkotaan maupun perdesaan Indonesia mengalami kenaikan angka presentase dalam perkembangan akses internet



Sumber : Statistik Telekomunikasi Indonesia BPS, 2023

Dengan data tersebut, artinya angka pengguna internet dalam setiap tahunnya mengalami kenaikan yang disebabkan oleh pesatnya kemajuan Teknologi dan Informasi yang ada saat ini. Kemajuan tersebut berdampak pada semua bidang termasuk pelayanan publik yang dalam konteks penelitian ini adalah pada bidang administrasi kependudukan. Pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah tidak jarang ditemui kendala, masih banyak hal yang harus diperhatikan. Hal ini disebabkan karena adanya beberapa faktor baik penghambat maupun faktor pendukung pelaksanaannya. Faktor penghambat seperti kurangnya infrastruktur telekomunikasi yang memadai disetiap wilayah, metode pelayanan yang tidak efisien, di mana masyarakat dalam beberapa kasus masih harus langsung mengunjungi instansi terkait kebutuhan pelayanannya, selain itu juga dipengaruhi oleh Sumber Daya Aparatur yang kurang kompeten. Namun, ada pula faktor pendukung pelaksanaan pelayanan publik, yaitu perkembangan zaman yang kian maju menjadikan bangsa ini ikut serta dalam reformasi digital, serta adanya permintaan oleh masyarakat mengenai peeningkatan pelayanan yang efektif dan efisien Fathony et al., (2021).

Berdasarkan uraian diatas, maka pemerintah menerbitkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 Tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blangko Kartu Tanda Penduduk Elektronik Serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital (IKD). Dalam mengikuti penerapan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi, Identitas Kependudukan Digital (IKD) hadir sebagai bentuk digitalisasi dari KTP-el yang bertujuan untuk memberikan kemudahan dan keamanan dalam proses identifikasi Waga Negara Indonesia (WNI).

Di Jawa Timur sendiri, program inovasi milik Ditjen Dispendukcapil ini sudah dinantikan oleh masyarakat karena dinilai penting dalam mendapatkan pelayanan publik secara mandiri dan kota Surabaya merupakan *pilot ptoject* dari program Identitas Kependudukan Digital (IKD) telah melaksanakan program tersebut sejak September 2022 dan sejak program IKD diterapkan pertama kali hingga Oktober 2023 telah tercatat sebanyak 153.202 pengguna. Namun angka tersebut masih jauh dari target yang telah ditetapkan oleh Kementerian Dalam Negeri yakni sekitar 25% sampai dengan Desember 2023 dari angka wajib KTP, artinya Kota Surabaya masih mencapai 6% dari target yang telah ditentukan dan harus mengejar capaian sekitar 561.063 angka aktivasi lagi. Sulitnya penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD) disebabkan oleh beberapa kendala yaitu diantaranya adalah masih banyak pelayanan publik yang baik dalam sektor pemerintahan maupun swasta.

Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas, dengan fenomena yang ada maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berfokus pada Implementasi Program Identitas Kependudukan Digital (IKD). Terdapat tiga elemen menurut David C. Korten yang menjadi fokus dalam penelitian ini yaitu Organisasi Pelaksana, Program, dan Kelompok Sasaran. Dengan demikian, penulis ingin melakukan



penelitian dengan judul “Implementasi Program Identitas Kependudukan Digital (IKD) Di Kecamatan Asemrowo, Kota Surabaya”.

### Metode Penelitian

#### A. Jenis Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Adlini et al., (2022), peneliti yang menggunakan pendekatan kualitatif, harus melaksanakan kegiatan penelitian secara objektif terhadap kenyataan subjektif yang sedang diteliti. Penelitian kualitatif merujuk pada penelitian yang dilakukan dalam lingkungan alamiah atau *setting* yang ada dalam kehidupan nyata, guna menyelidiki serta memahami suatu fenomena apa yang sedang terjadi, mengapa fenomena tersebut bisa terjadi, dan bagaimana hal tersebut bisa terjadi.

Selanjutnya, menurut Yusuf (2014), penelitian kualitatif adalah suatu pendekatan penyelidikan yang fokus pada eksplorasi dan pemahaman makna, konsep, ciri-ciri, gejala, simbol, serta deskripsi terhadap suatu fenomena dengan berbagai metode, dan hasilnya disampaikan dalam bentuk naratif.

#### B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Salah satu upaya yang dilakukan peneliti dalam memperoleh data yang akurat adalah salah satunya dengan memilih lokasi penelitian. Lokasi penelitian dapat memberikan informasi mengenai kondisi dan aktivitas yang akan diteliti, dan dari situ peneliti dapat mengambil kesimpulan yang relevan terkait dengan permasalahan penelitiannya. Berdasarkan penjelasan fenomena yang sudah diuraikan pada latar belakang, peneliti memilih dan menetapkan lokasi penelitian di Kecamatan Asemrowo, Kota Surabaya.

#### C. Sumber Data

##### Data Primer

Data primer merujuk pada informasi atau dokumen yang dihasilkan langsung oleh individu atau pihak yang berada di tempat saat peristiwa tersebut terjadi, sehingga dapat dianggap sebagai bukti langsung. Contoh sumber data primer meliputi observasi, wawancara, dan kuesioner Hardani et al., (2020). Pada penelitian ini, penulis menggunakan data primer berupa hasil observasi langsung pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dan pada Kecamatan Asemrowo serta wawancara bersama pegawai Bidang Pemerintahan dan Pelayanan Publik. Selain itu, terdapat informasi pelengkap yang didapatkan dari instansi terkait seperti Data Aktivasi Identitas Kependudukan Digital di Kota Surabaya dan di Kecamatan Asemrowo, Profil Kecamatan, dan Struktur Organisasi

##### Data Sekunder

Data sekunder merujuk pada sumber informasi yang disusun atau digambarkan oleh pihak yang tidak turut hadir pihak yang tidak turut mengalami. Sumber data sekunder dapat diperoleh dari hasil penelitian terdahulu, konsep teoritis yang ditemukan dalam buku, jurnal, berita, dan sumber lainnya Hardani et al (2020).

#### D. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang berhubungan dan rinci, penelitian ini memanfaatkan beberapa teknik pengumpulan data sebagai berikut:

##### Teknik observasi / pengamatan

Observasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan untuk mengamati atau meneliti perilaku nonverbal dari seorang informan Yusuf (2014). Dalam hal ini, peneliti bisa mencatat informasi yang didapat dari pengamatan dan penelitian tersebut. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode Observasi secara langsung ke Kecamatan Asemrowo.



## Teknik interview / wawancara

Menurut Yusuf (2014), wawancara merupakan suatu komunikasi atau interaksi yang dilakukan seorang pewawancara (*interviewer*) untuk mendapatkan informasi dari seorang informan (*interview*). Wawancara dapat berupa kegiatan tanya jawab yang dilakukan secara tatap muka antara pewawancara dan informan.

## Dokumentasi penelitian

Dokumentasi merupakan rekaman atau hasil karya seseorang mengenai peristiwa yang telah terjadi, bisa berupa teks tertulis, artefak, gambar, dan foto. Dalam konteks ini, dokumen tertulis mencakup biografi, karya tulis, dan narasi Yusuf (2014). Dalam penelitian ini, penulis mengambil pengumpulan dokumen melalui foto, gambar, arsip, maupun data – data yang relevan dengan topik yang dibahas. Dokumen tersebut diperoleh dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dan dari Kecamatan Asemrowo.

## E. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan langkah-langkah sistematis untuk mengumpulkan, menatur, dan menyusun data yang berasal dari wawancara, catatan lapangan, dan dokumen. Penelitian ini memiliki sifat sebagai penelitian deskriptif, di mana fokus utama penelitian adalah memberikan gambaran yang mendalam mengenai hasil wawancara dan studi dokumentasi. Data yang terkumpul akan dianalisis secara kualitatif dan disajikan dalam bentuk deskripsi yang rinci.

Dalam penelitian ini, metode analisis data mengikuti pendekatan yang dikembangkan oleh Miles et al., (2014). Proses analisis data kualitatif melibatkan serangkaian tahapan sebagai berikut:

### Kondensasi Data (*Data Condensation*)

Proses kondensasi data dalam penelitian kualitatif melibatkan penulisan ringkasan, pengkodean, pengembangan tema, pembuatan kategori, dan memo analisis secara berulang dan terus menerus

### Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data merupakan upaya untuk mengorganisir informasi menjadi satu kesatuan yang memungkinkan untuk diambil kesimpulan dan langkah-langkah tindakan. Penyajian data membantu dalam pemahaman tentang apa yang terjadi dan memungkinkan analisis lebih lanjut atau pembuatan keputusan berdasarkan pemahaman tersebut

### Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*Drawing and Verifying Conclusions*)

Bagian ketiga dari aktivitas analisis melibatkan proses pengambilan kesimpulan dan verifikasi. Di awal pengumpulan data, analisis kualitatif dilakukan untuk menginterpretasikan elemen-elemen yang tidak memiliki pola dan penjelasan-penjelasan. Kesimpulan tidak akan dibuat sebelum semua data terkumpul.

## Hasil dan Pembahasan

Pada sub bab ini peneliti akan menguraikan analisa dari hasil temuan data dan fakta yang ada di lapangan mengenai Implementasi Program Identitas Kependudukan Digital (IKD) Di Kecamatan Asemrowo Kota Surabaya. Menurut Suratman (2017) dalam Ahmad et al., (2021), tahapan yang paling penting dalam suatu kebijakan publik adalah implementasi publik atau proses pelaksanaannya. Suratman lebih lanjut menambahkan bahwa untuk mengetahui dampak atau manfaat dari adanya suatu kebijakan, maka perlu dilakukan sebuah proses pelaksanaan atau implementasi itu sendiri. Hal ini selaras dengan yang diungkapkan oleh Tachjan (2006)



Menurut Hertati & Arif (2018), Implementasi merupakan realisasi dari rencana yang telah dibuat. Jika dalam realisasi tersebut berjalan dengan baik, maka akan mempengaruhi dan mendukung pencapaian tujuan, tetapi jika tidak maka akan menimbulkan masalah. Sehingga, keberhasilan suatu implementasi kebijakan dapat diukur dari proses dan pencapaian tujuan hasil akhir, yakni tercapai atau tidaknya tujuan yang ingin dicapai.

David C. Korten dalam Bahri et al., (2020) menjelaskan bahwa suatu program akan berhasil; jika terdapat kesesuaian dari tiga unsur implementasi program. Yang pertama, kesesuaian antara program dengan pemanfaat (terfokus pada program). Kedua, kesesuaian antara program dengan organisasi pelaksana (terfokus pada organisasi pelaksana). Ketiga, kesesuaian antara kelompok pemanfaat dengan organisasi pelaksana (terfokus pada kelompok pemanfaat).

### **Program**

Menurut Kristian (2023), program memiliki cakupan lebih sempit daripada kebijakan. Kebijakan adalah kerangka umum yang mencakup serangkaian program untuk mencapai tujuannya. Program merupakan bagian dari kebijakab, seperti dalam kebijakan sosial terkait pendidikan, kemiskinan, dan kesehatan, dimana program dirancang sebagai rangkaian kegiatan pemerintah untuk mencapai tujuan kebijakan tersebut. Elemen pertama yakni adanya Program. Menurut David C. Korten dalam Bahri et al., (2020), mengungkapkan bahwa kesesuaian antara program dengan pemanfaat, yaitu kesesuaian antara apa yang ditawarkan oleh program dengan apa yang di butuhkan oleh kelompok penerima manfaat. Program Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kecamatan Asemrowo dalam pelaksanaannya sudah melakukan perencanaan terkait apa yang dibutuhkan oleh kelompok sasaran. Adapun dalam program ini memperhatikan beberapa

elemen yakni adanya perencanaan, dan adanya tujuan yang hendak di capai.

Pertama, yakni adanya perencanaan. Menurut Sasoko (2022), perencanaan adalah proses penting dalam manajemen yakni dengan menetapkan tujuan organisasi dan menentukan strategi untuk mencapainya. Sudianing (2020) juga mengungkapkan bahwa perencanaan yang baik oleh para ahli dapat menghasilkan kebijakan publik yang meningkatkan kualitas kinerja kebijakan. Disamping itu, menurut Hamzah B. Uno dalam Mukhtar et al., (2023) perencanaan adalah sebagai pendekatan untuk memastikan kelancaran kegiatan dengan langkah antisipatif guna meminimalkan kesenjangan. Menurutnya, Perencanaan mencakup empat unsur yakni tujuan yang jelas, strategi untuk mencapainya, sumber daya yang mendukung, dan penerapan keputusan.

Pendapat Hamzah B. Uno tersebut sejalan dengan perencanaan program Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang telah memiliki tujuan yang tertulis dengan jelas pada Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 72 Tahun 2022 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blanko Kartu Tanda Penduduk Elektronik serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital. Yang kedua adalah strategi untuk mencapainya yakni Kecamatan Asemrowo mewajibkan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) sebagai syarat kepada masyarakat yang sedang mengurus keperluan administrasi kependudukan. Selanjutnya mengenai sumber daya yang mendukung, dimana sumber daya pada teori milik Edward III tentang keberhasilan proses implementasi yaitu mencakup staff atau tenaga pelaksana yang cukup secara kuantitas dan kualitas serta kewenangan guna melaksanakan tugas dan tanggungjawab serta fasilitas yang dibutuhkan dalam pelaksanaan Subianto (2020). Dan yang terakhir setelah sumber daya adalah penerapan



keputusan, yang artinya adalah pelaksanaan program Identitas Kependudukan Digital (IKD) itu sendiri di Kecamatan Asemrowo yang telah diberlakukan sejak awal 2023 dan sebelumnya telah dilakukan uji coba aktivasi oleh internal pegawai Dispendukcapil Kota Surabaya. Namun demikian, masih ada masyarakat yang belum mengetahui apa itu program Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kecamatan Asemrowo dan sejak kapan program tersebut direncanakan.

Yang kedua adalah mengenai adanya tujuan. Aziz et al., (2020) dalam Desrinelti et al., (2021). Pendapat tersebut serupa dengan yang dikemukakan oleh Dewi (2022) bahwa kebijakan publik dibuat dengan maksud dan tujuan tertentu, yaitu untuk menyelesaikan masalah-maslaah umum yang muncul dan berkembang dalam masyarakat. Kebijakan dirancang untuk menyelesaikan permasalahan yang sedang terjadi. selain itu, kebijakan berfungsi sebagai solusi terhadap masalah yang muncul di masyarakat. Tujuannya adalah untuk mengatasi masalah secara menyeluruh, tanpa menimbulkan masalah baru. Sedangkan menurut Egetan. M (2015) dalam Mansur (2021) bahwa salah satu aspek kebijakan yaitu kebijakan berfungsi sebagai upaya mencapai tujuan dan memecahkan masalah dengan sarana tertentu dalam jangka waktu tertentu. Umumnya kebijakan bersifat mendasar, memberikan pedoman umum sebagai dasar tindakan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan.

Dalam hal ini, adanya program Identitas Kependudukan Digital (IKD) dapat memecahkan persoalan yang hendak dipecahkan yakni mengenai lambatnya proses pembuatan KTP dan adanya ketidaksesuaian dengan target waktu pelayanan yang ditetapkan juga permasalahan mengenai penggandaan atau pemalsuan e-KTP untuk kepentingan yang merugikan negara. Untuk lebih *detail* tujuan dari adanya program Identitas Kependudukan

Digital (IKD) sendiri telah diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 72 Tahun 2022 pasal 14 yang secara jelas tertulis yakni untuk mempermudah dan mempercepat transaksi pelayanan publik atau privat dalam bentuk digital serta mengamankan kepemilikan autentikasi guna mecegah pemalsuan dan kebocoran data. Di Kecamatan Asemrowo sendiri, permasalahan yang sering muncul ialah kasus kerusakan atau kehilangan e-KTP, sehingga permasalahan tersebut dapat dipecahkan dengan mengimplementasikan program Identitas Kependudukan Digital (IKD) karena sitemnya yang digital maka akan memudahkan masyarakat yang seringkali lupa dalam meletakkan e-KTP serta mencegah terjadinya kerusakan.

Berdasarkan dua sub fokus capaian yang terdapat pada elemen Program diatas disebutkan bahwa peran dan fungsi program sangat menentukan dan penting bagi keberhasilan suatu implementasi. Proses implementasi program harus dilakukan dengan perencanaan yang tepat sebelum menjalankan program Identitas Kependudukan Digital (IKD) karena perencanaan dan implementasi merupakan dua hal yang saling berkaitan. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa pada elemen program pada Kecamatan Asemrowo, program Identitas Kependudukan Digital (IKD) perencanaan sudah berhasil dilaksanakan sesuai rencana dan arahan dari Kementerian Dalam Negeri dan oleh Walikota Surabaya. Namun masih didapati masyarakat yang belum mengetahui terkait perencanaan dari program Identitas Kependudukan Digital (IKD), tetapi untuk tujuan programnya ada masyarakat juga yang sudah mengetahui.

Dengan demikian, dari temuan hasil penelitian dan pandangan peneliti terdahulu tentang Implementasi Program Identitas Kependudukan Digital (IKD) dikuatkan dengan baik dikuatkan dengan teori oleh para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa fokus elemen program



sudah berjalan dengan baik dan sesuai. Namun implementasinya masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui terkait perencanaan dari program Identitas Kependudukan Digital (IKD).

### Organisasi Pelaksana

Elemen yang kedua yaitu Organisasi Pelaksana. David C. Korten dalam Bahri et al., (2020) menyebutkan bahwa kesesuaian antara program dan organisasi pelaksana melibatkan kesesuaian antara tugas program dan kemampuan organisasi. Dalam pelaksanaan program Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kecamatan Asemrowo, elemen penting yang perlu diperhatikan termasuk tenaga pelaksana.

Yang pertama adalah adanya tenaga pelaksana. Menurut Pramono (2020), setiap kebijakan harus terlebih dahulu menentukan unit pelaksana yang terlibat. Dalam pelaksanaan program, organisasi perlu membagi tim pelaksana. Keberhasilan diukur dari pencapaian tujuan pelayanan, yaitu apakah pelayanan sesuai dengan sasaran. Hal ini sesuai dengan pendapat Kholis & Jalaluddin (2018) bahwa kualitas pelayanan bergantung pada cara petugas melayani, yang harus komunikatif, ramah, profesional, dan berintegritas. Untuk mendukung hal ini, perlu dilakukan pelatihan, survei kepuasan masyarakat, serta sistem *reward* dan *punishment*. Peningkatan kualitas pelayanan publik bergantung pada aparat birokrasi serta beberapa aspek teknis, seperti kejelasan prosedur, interaksi komunikatif dengan masyarakat, pemahaman tugas, dan pemberian layanan yang transparan, jujur, dan adil. Fitriawan et al., (2017)

Dalam hal ini, tenaga pelaksana program Identitas Kependudukan Digital (IKD) ini memiliki tugas masing-masing dalam mencapai tujuan yang sama. Dalam pelaksanaan program Identitas Kependudukan Digital (IKD), Direktorat Jendral Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri, Gubernur, dan Bupati/Walikota menjadi

Pembina dan pengawas pelaksanaan Identitas Kependudukan Digital (IKD) pada Disdukcapil Provinsi Disdukcapil Kab/Kota sampai dengan ke Kecamatan Asemrowo, tempat dimana penelitian ini dilaksanakan. Dimana pelaksanaan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kecamatan Asemrowo dilakukan oleh Sie Pemerintahan dan Pelayanan Publik dengan dibantu oleh Mahasiswa Magang dan Studi Independen Bersertifikat (MSIB) bagian Pendamping Layanan Administrasi Kependudukan. Tenaga pelaksana program Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kecamatan Asemrowo ini sudah menerapkan sikap informatif, komunikatif, dan solutif.

Yang kedua adalah mengenai prosedur pelaksanaan. Pelaksanaan kebijakan adalah tahap lanjutan setelah perumusan dan penetapan kebijakan, dimana tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu atau kelompok pemerintah diarahkan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan dalam kebijakan tersebut. Konsekuensi dari pelaksanaan kebijakan adalah dampak yang muncul sebagai hasil dari penerapannya, yang bisa berupa dampak yang diinginkan atau dampak yang tidak diharapkan Ramdhani & Ramdhani (2017). Pernyataan tersebut sesuai dengan yang dikemukakan oleh Asmarianti & Nafiah. D (2023) bahwa Untuk menciptakan birokrasi yang efektif, efisien, dan ekonomis, penting untuk menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam administrasi pemerintahan. Menurut Tambunan Taufiq (2019), SOP adalah pedoman operasional untuk meningkatkan kinerja yang konsisten dan sistematis. Berdasarkan Permenpan RB No. 35 Tahun 2012, SOP memastikan administrasi pemerintahan berjalan efektif dan efisien, serta membantu mengidentifikasi dan mencegah penyimpangan.

Dalam hal ini, program Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kecamatan Asemrowo dilakukan tanpa sosialisasi sebelumnya, melainkan hanya dilakukan di



kantor kecamatan bersamaan dengan pelayanan administrasi penduduk. Dalam pelaksanaan program Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kecamatan Asemrowo terdapat tahap atau langkah – langkah pelaksanaan yang juga tertulis pada Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 72 Tahun 2022 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blanko Kartu Tanda Penduduk Elektronik serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital. Namun belum ada prosedur kerja yang jelas karena menurut Charles O. Jones dalam Bahri et al., (2020) bahwa penerapan suatu program memerlukan adanya prosedur kerja yang jelas agar program kerja dapat berjalan tidak berbenturan dengan program lainnya.

Berdasarkan dua sub fokus capaian yang terdapat di elemen Organisasi Pelaksana diatas, maka dapat disimpulkan bahwa jumlah dan kompetensi tenaga pelaksana memiliki peran dan fungsi yang penting untuk menentukan keberhasilan suatu implementasi program. Proses dari implementasi program terdapat pembagian tenaga pelaksana dan prosedur pelaksanaan.

Dengan demikian, dari temuan hasil penelitian dan pandangan peneliti terdahulu tentang Implementasi Program Identitas Kependudukan Digital (IKD) dikuatkan dengan baik dikuatkan dengan teori oleh para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa fokus elemen Organisasi pelaksana program Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kecamatan Asemrowo, organisasi pelaksana dalam Program Identitas Kependudukan Digital (IKD) sudah sesuai dengan membagi dalam tim – tim pengerjaan, yakni tim untuk penyaluran bantuan dan tim edukasi penggunaan Identitas Kependudukan Digital (IKD). Namun dalam implementasinya terdapat prosedur pelaksanaan yang belum tertulis dan terdapat masyarakat yang belum mengetahui adanya program Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kecamatan Asemrowo.

## **Pemanfaat**

Menurut David C. Korten dalam Bahri et al., (2020) harus ada kesesuaian antara kelompok pemanfaat dengan organisasi pelaksana, yaitu kesesuaian antara syarat yang diputuskan organisasi untuk dapat memperoleh output program dengan apa yang dilakukan oleh kelompok sasaran program

Pertama tepat program. Pemerintah dalam membuat kebijakan harus mencakup aspek-aspek penting yang perlu diselesaikan. Kebijakan dianggap tepat jika tujuan yang diinginkan tercapai dan berhasil mengatasi masalah yang ada. Menurut Riant Nugroho (2012:707-710) dalam Fadhil & Astuti (2024), ketepatan kebijakan dapat diukur melalui indikator seperti kesesuaian rumusan kebijakan dengan karakter masalah yang ingin dipecahkan, kemampuan kebijakan dalam menyelesaikan masalah dan mencapai tujuan, serta kebijakan tersebut dirancang oleh lembaga yang memiliki kewenangan sesuai dengan karakter kebijakannya.

Program yang ada telah memecahkan masalah yang hendak dipecahkan. Kecamatan Asemrowo telah memberikan pelayanan program Identitas Kependudukan Digital (IKD) dengan baik dan dapat membantu masyarakat dalam memudahkan akses pelayanan administrasi kependudukan dengan menjadi solusi dari adanya permasalahan yang ada di Kecamatan Asemrowo seperti masih ada banyak masyarakat yang mengalami kehilangan dan kerusakan KTP. Dengan adanya program Identitas Kependudukan Digital (IKD), masyarakat tidak perlu khawatir jika mengalami kembali kejadian yang serupa. Karena dengan memiliki Identitas Kependudukan Digital (IKD) otomatis KTP Digital beserta dokumen kependudukan lain sudah tersimpan didalamnya. Sehingga dengan adanya program Identitas Kependudukan Digital (IKD) masyarakat di Kecamatan Asemrowo dapat merasakan manfaatnya



program ini, yakni pemanfaatan digitalisasi kependudukan bagi penduduk.

Yang kedua, mengenai tepat pelaksanaan. Selama program Identitas Menurut Wiranda & Purba (2020), Setiap organisasi harus menyusun analisis jabatan yang akurat, dengan harapan bahwa hal ini akan membantu setiap anggota organisasi memahami hak dan tanggung jawab mereka. Analisis jabatan yang tepat juga memungkinkan organisasi mencapai efisiensi dan meningkatkan kinerja pegawai. Dalam hal ini, program Identitas Kependudukan Digital (IKD) sudah dapat dikatakan berjalan dengan baik sebab pada penerapan programnya, tenaga pelaksana yang ada telah memahami dan menjalankan tanggungjawab dan tugas dengan baik. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh penulis dan pada data pendukung yang ada, selama proses pelaksanaan masih terdapat kendala dimana SIAK sering kali mengalami error, sehingga pelayanan program Identitas Kependudukan Digital (IKD) mengalami penundaan sampai SIAK dapat berfungsi kembali. Kendala lain yang menghambat pelaksanaan program Identitas Kependudukan Digital (IKD) adalah masih terdapat masyarakat yang sama sekali belum mengetahui apa itu Identitas Kependudukan Digital (IKD)

Yang Ketiga tepat sasaran. Ketepatan kebijakan berkaitan dengan rasionalitas substantif, dimana penilaian terhadap kebijakan didasarkan pada beberapa kriteria sekaligus. Hal ini mengacu pada nilai, tujuan program, dan asumsi yang mendasarinya, untuk menilai apakah kebijakan tersebut sudah tepat sasaran Jusliati et al., (2018). Serupa dengan pendapat menurut Utami (2017), yang mengatakan bahwa keberhasilan pelayanan publik yang berkualitas, dinamis, responsif, cepat, dan tepat sasaran sangat bergantung pada profesionalisme sumber daya manusia yang berfokus pada kepentingan masyarakat. Hal lain

disampaikan oleh Sirajuddin (2014) bahwa ketepatan target atau sasaran berkaitan dengan tiga aspek yaitu apakah target yang ditetapkan sesuai dengan rencana, tidak tumpang tindih dengan ketetapan lain, dan tidak bertentangan dengan kebijakan lain. Target sasaran program Identitas Kependudukan Digital (IKD) adalah masyarakat dengan usia diatas 17 tahun dan telah melakukan rekam e-KTP. Selain itu masyarakat dengan pengguna ponsel yang telah support aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh penulis dan pada data pendukung yang ada, bahwa program Identitas Kependudukan Digital (IKD) telah dilaksanakan programnya dan diberlakukan untuk masyarakat yang sudah sesuai dengan kriteria, yakni masyarakat WKTP, dan untuk masyarakat lansia ataupun masyarakat yang tidak memenuhi kriteria, maka tidak akan ada pemaksaan, pihak Kecamatan Asemrowo akan memberikan Surat Pernyataan bahwa yang bersangkutan tidak bisa menggunakan Identitas Kependudukan Digital (IKD)

Berdasarkan tuga sub fokus capaian yang terdapat di elemen Pemanfaat diatas, maka dapat disimpulkan bahwa Kecamatan Asemrowo telah memberikan pelayanan program Identitas Kependudukan Digital (IKD) dengan baik dan dapat membantu masyarakat dalam memudahkan akses pelayanan administrasi, tenaga pelaksana yang ada juga telah memahami dan menjalani tugas serta fungsi dengan tepat, dan program Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kecamatan Asemrowo telah dilaksanakan dengan tepat sasaran sebab program dibelakukan untuk masyarakat yang sudah sesuai dengan kriteria.

Dengan demikian, dari temuan hasil penelitian dan pandangan peneliti terdahulu tentang Implementasi Program Identitas Kependudukan Digital (IKD) dikuatkan dengan baik dikuatkan dengan teori oleh para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa fokus elemen Pemanfaat



program Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kecamatan Asemrowo sudah dilaksanakan dengan baik dari segi ketepatan program, ketepatan pelaksanaan, dan ketepatan sasaran.

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang Implementasi Program Identitas Kependudukan Digital (IKD) Di Kecamatan Asemrowo yang telah dibahas pada bagian sebelumnya, maka pada bab penutup dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian menggunakan teori kesesuaian milik David. C. Korten yakni program, organisasi pelaksana, dan pemanfaat, yakni sebagai berikut:

#### Program

Pada elemen ini terdapat kesesuaian antara program dengan kelompok pemanfaat. Dan pada elemen ini, implementasi program Identitas Kependudukan Digital (IKD) sudah dikatakan berhasil. Dimana program tersebut juga sudah dilaksanakan sejak 2023 dengan tujuan untuk membantu masyarakat dalam meningkatkan pemanfaatan digitalisasi bagi penduduk dan mempermudah serta mempercepat transaksi pelayanan publik dalam bentuk digital. Namun, masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui terkait perencanaan dan penganggaran dari program Identitas Kependudukan Digital (IKD)

#### Organisasi Pelaksana

Pada elemen ini organisasi pelaksana telah berhasil terimplementasi dengan baik, hal tersebut dapat dilihat oleh pembagian tim-tim pelaksana dan sudah menjalankan tugas pokok dan fungsi masing-masing. Namun dalam implementasinya masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui tentang program Identitas Kependudukan Digital (IKD) dan belum ada prosedur pelaksanaan yang tertulis

#### Pemanfaat

Pada kesesuaian kelompok sasaran dengan organisasi pelaksana dari implementasi program Identitas Kependudukan Digital (IKD) ini sudah sesuai dengan yang telah diimplementasikan, dapat dilihat dari adanya peningkatan pengguna aktivasi

di Kecamatan Asemrowo. Sehingga dengan adanya program Identitas Kependudukan Digital (IKD) merupakan ketepatan program yang sesuai untuk bisa mengatasi percepatan digitalisasi administrasi kependudukan bagi penduduk.

Dengan demikian, Implementasi Program Identitas Kependudukan Digital (IKD) Di Kecamatan Asemrowo Kota Surabaya sudah terlaksana dengan cukup baik. Pelaksanaan Program Identitas Kependudukan Digital (IKD) dapat dikatakan terlaksana dengan baik sesuai dengan teori implementasi oleh David C. Korten dalam Bahri et al., (2020) yang meliputi tiga indikator yakni Program, Organisasi, dan Pemanfaat. Hasil dari Program Identitas Kependudukan Digital (IKD) sudah sedikit banyak membantu masyarakat dalam mempercepat transaksi pelayanan publik.

### Daftar Pustaka

- Adlini, M. N., Dinda, A. H., Yulinda, S., Chotimah, O., & Merliyana, S. J. (2022). Metode Penelitian Kualitatif Studi Pustaka. *Edumaspul: Jurnal Pendidikan*, 6(1), 974–980. <https://doi.org/10.33487/edumaspul.v6i1.3394>
- Ahmad, Mahsyar, A., & Parawangi, A. (2021). Implementasi Program Pemberdayaan Masyarakat Desa (P2MD) Di Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa Kabupaten Kepulauan Selayar. *Kolaborasi : Jurnal Administrasi Publik*, 7(1), 114–124. <http://journal.unismuh.ac.id/index.php/kolaborasi>
- Arif, L., Azmi, A., Musaddad, Ahzani, F., & Susilowati, M. (2020). Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidorjo (SIPRAJA) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik. *Jurnal Syntax Trnsformation*, 1(6), 206–213.
- Asmarianti, A., & Nafiah. D. M. I. (2023). Perancangan Standar Operasional Prosedur (SOP) Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pada Kantor Kelurahan



- Maccini Sombala Kota Makassar. *ADMIT: Jurnal Administrasi Terapan*, 1(1), 89–106.  
<https://doi.org/10.33509/admit.v1i1.1964>
- Bahri, S., Sujanto, B., & Madhakomala. (2020). Model Implementasi Progam Lembaga Penjaminan Mutu. In R. Hartono (Ed.), *Model Implementasi Progam Lembaga Penjaminan Mutu*. Widina Bhakti Persada Bandung.
- Bazarah, J., Jubaidi, A., & Hubaib, F. (2021). KONSEP PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia). *Dedikasi*, 22(2), 105.  
<https://doi.org/10.31293/ddk.v22i2.5860>
- Desrinelti, D., Afifah, M., & Gistituati, N. (2021). Kebijakan Publik: Konsep Pelaksanaan. *JRTI (Jurnal Riset Tindakan Indonesia)*, 6(1), 83.
- Dewi, D. S. K. (2022). Buku Ajar Kebijakan Publik. Proses, Implementasi Dan Evaluasi. In *UM Jakarta Press*. Samudra Biru (Anggota IKAPI).
- Dwiyanto, A. (2003). *Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan.
- Fadhil, M. R. Z., & Astuti, S. J. W. (2024). Efektivitas Program Kartu Pra-Kerja Di Kota Surabaya. *JISP (Jurnal Inovasi Sektor Publik)*, 4(1), 37–48.  
<https://doi.org/10.38156/jisp.v4i1.225>
- Fathony, M. R., Muradi, & Sagita, N. I. (2021). Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Bandung. *Jurnal Agregasi: Aksi Reformasi Government Dalam Demokrasi*, 9(2), 118–130.  
<https://doi.org/10.34010/agregasi.v9i2.5581>
- Fitriawan, R. A., Kurnia, D., Putra, S., & Nugroho, C. (2017). Analisis Komunikasi Birokrasi Atas Kualitas Layanan Publik Di Wilayah Administrasi Kabupaten Bandung. *Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta*, 5(1), 59–82.
- Hardani, Andriani, H., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Istiqomah, R. R., Fardani, R. A., Sukmana, D. J., & Auliya, N. H. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (H. Abadi (ed.); 1st ed.). Pustaka Ilmu.
- Hertati, D., & Arif, L. (2018). Implementasi Kebijakan Pengelolaan Dana Desa di Desa Pejambon Kabupaten Bojonegoro Jawa Timur. *Journal of Economics, Business, and Government Challenges*, 1(1), 40–49.  
<https://doi.org/10.33005/ebgc.v1i1.8>
- Ismail, & Ismail, M. (2022). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut. *Registratie*, 4(April), 22–31.
- Jusliati, J., Adys, K., & Nasrulhaq, N. (2018). Pelaksanaan Program Keluarga Berencana (KB) Di Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 4(1).  
<https://doi.org/10.26618/kjap.v4i1.1426>
- Kholis, M., & Jalaluddin, J. (2018). Manajemen Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Jambi dalam Peningkatan Pelayanan Publik Bidang Pendidikan Agama Islam. *INNOVATIO: Journal for Religious Innovation Studies*, 18(2), 89–110.  
<https://doi.org/10.30631/innovatio.v18i2.43>
- Kristian, I. (2023). Kebijakan Publik dan Tantangan Implementasi Di Indonesia. *Jurnal DIALEKTIKA: Jurnal Ilmu Sosial*, 21(2), 88–98.  
<http://thejournalish.com/ojs/index.php/thejournalish/article/view/7>
- Mansur, J. (2021). Implementasi Konsep Pelaksanaan Kebijakan Dalam Publik. *AT-TAWASSUTH: Jurnal Ekonomi Islam*, VI(II), 324–334.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis* (3rd ed.). SAGE Publications, Inc.
- Muktamar, A., Agusnawati, R., Maulana, M., &



- Awal, J. (2023). Pengambilan Keputusan Dan Perencanaan Kebijakan. *Journal Of International Multidisciplinary Research*, 1(2), 1125–1135. <http://jurnal.dharmawangsa.ac.id/index.php/sabilarrasyad>
- Mulyanto Angkat, K., Kadir, A., & Isnaini, I. (2017). Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi. *Jurnal Administrasi Publik: Public Administration Journal*, 7(1), 33–48. <https://doi.org/10.31289/jap.v7i1.1260>
- Muriany, T., & Ruhunlela, V. (2021). Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik di Kecamatan Tanimbar Selatan Kabupaten Kepulauan Tanimbar. *PUBLIC POLICY (Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik & Bisnis)*, 2(1), 1–20. <https://doi.org/10.51135/publicpolicy.v2.i1.p1-20>
- Nur Fitriyah, A., & Arif, L. (2023). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Medokan Ayu Kota Surabaya. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 10(3), 772–784.
- Pramono, J. (2020). Implementasi dan Evaluasi Kebijakan Publik. In *Kebijakan Publik*.
- Ramdhani, A., & Ramdhani, M. A. (2017). Konsep Umum Pelaksanaan Kebijakan Publik. *Jurnal Publik*, 11(01), 1–12. <https://doi.org/10.1109/ICMENS.2005.96>
- Sasoko, D. M. (2022). Pentingnya Perencanaan Dalam Upaya Pencapaian Tujuan Yang Efektif Dan Efisien. *Jurnal Studi Interdisipliner Perspektif*, 21(2).
- Sirajuddin, I. A. (2014). Implementasi Kebijakan Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik Dasar Bidang Sosial Di Kota Makassar. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 4(1). <https://doi.org/10.26858/jiap.v4i1.1817>
- Subianto, A. (2020). *Kebijakan Publik (Pertama)*. Brilliant.
- Sudianing, N. K. (2020). Fungsi Perencanaan Pembangunan Partisipatif Dalam Meningkatkan Kinerja Kebijakan Publik Di Bidang Pembangunan Daerah. *Locus Majalah Ilmiah FISIP*, 12(1).
- Sumaryadi, I. N. (2016). *Reformasi Birokrasi Pemerintahan: Menuju Tata Kelola Pemerintahan yang Baik*. Penerbit Ghalia Indonesia.
- Tachjan. (2006). *Implementasi Kebijakan Publik* (D. Mariana & C. Paskarina (eds.)).
- Utami, I. S. (2017). Efektivitas Pelaksanaan Program RASKIN Di Desa Manyarejo, Kecamatan Plupuh, Kabupaten Sragen. *Jurnal Litbang Sukowati: Media Penelitian Dan Pengembangan*, 1(1). <https://doi.org/10.32630/sukowati.v1i1.1>
- Widibudiarti, L. S., & Hartono, S. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan E-KTP Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 3(12), 128–126.
- Wiranda, A., & Purba, J. W. (2020). Pengaruh Pelaksanaan Analisa Jabatan (ANJAB) Yang Tepat Terhadap Peningkatan Kinerja Pegawai Pada Dinas Pariwisata Kota Pematangsiantar. *Manajemen: Jurnal Ekonomi USI*, 2(1), 1–23.
- Yusuf, A. M. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, & Gabungan*. PRENADAMEDIA GROUP.

