

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN PUBLIK BERBASIS *ELECTRONICAL GOVERMENT* MELALUI APLIKASI IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL (IKD) (STUDI DI KANTOR KECAMATAN KARANGPLOSO KABUPATEN MALANG)

Implementation of Electronic Government-Based Public Service Policies Through The Digital Population Identity (IKD) Application (Study at The Karangploso Sub-District Office Malang Regency)

Egidius Randy Mau^{*}
Ignatius Adiwidjaja¹
Agung Suprojo¹

¹Universitas Tribhuwana Tunggaladewi,
Malang

*corresponding author:
egidiusrandymau@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan mengkaji efektivitas implementasi kebijakan pelayanan publik berbasis *Electronical Government* melalui aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kantor Kecamatan Karangploso, Kabupaten Malang. Selain itu, penelitian juga mengidentifikasi faktor-faktor penghambat dalam proses implementasi tersebut. Menggunakan metode kualitatif, sumber data utama diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, dengan teknik penentuan informan purposive sampling yang melibatkan masyarakat dan unsur pemerintah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek komunikasi terkait implementasi kebijakan IKD di Kecamatan Karangploso berjalan baik. Ini terlihat dari interaksi efektif antara pembuat kebijakan, pelaksana, hingga masyarakat, yang didukung oleh sosialisasi, rapat koordinasi, FGD, serta pemanfaatan media sosial oleh Pemerintah Kabupaten Malang dan Kecamatan Karangploso. Dari sisi sumber daya, Kecamatan Karangploso memiliki ketersediaan SDM yang kompeten, anggaran yang memadai, serta sarana dan prasarana yang mendukung. Sikap pelaksana dari petugas kecamatan juga positif, tercermin dalam pelayanan yang ramah dan sigap kepada masyarakat. Implementasi ini turut didukung oleh struktur birokrasi yang terorganisir. Berdasarkan analisis prinsip-prinsip e-Government, implementasi IKD di Karangploso mencerminkan komitmen pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik digital. Efisiensi dan transparansi sudah mulai terwujud, meskipun aspek partisipasi dan responsivitas masih menghadapi tantangan teknis dan sosial yang perlu diatasi.

Abstract

This study aims to examine the effectiveness of the implementation of public service policies based on *Electronic Government* through the Digital Population Identity (IKD) application at the Karangploso District Office, Malang Regency. In addition, the research also identifies inhibiting factors in the implementation process. Using qualitative methods, the main data sources were obtained through interviews, observations, and documentation, with purposive sampling techniques involving the community and government elements. The results showed that the communication aspect related to the implementation of the IKD policy in Karangploso Sub-district went well. This can be seen from the effective interaction between policy makers, implementers, and the community, which is supported by socialization, coordination meetings, FGDs, and the use of social media by the Malang District Government and Karangploso Sub-district. In terms of resources, Karangploso Sub-district has the availability of competent human resources, an adequate budget, and supporting facilities and infrastructure. The implementing attitude of sub-district officials is also positive, reflected in friendly and swift service to the community. This implementation is also supported by an organized bureaucratic structure. Based on the analysis of e-Government principles, the implementation of IKD in Karangploso reflects the government's commitment to improving the quality of digital public services. Efficiency and transparency have begun to materialize, although the aspects of participation and transparency are not yet realized.

Kata Kunci:

Pelayanan publik
Identitas Kependudukan Digital
IKD
Karangploso

Keywords:

Public Service
Digital Population Identity
IKD
Karangploso



© year The Authors. Published by Penerbit Forind. This is Open Access article under the CC-BY-SA License (<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>). Link: <https://jadment.forindpress.com/index.php/jadment>

Submite: 15-05-2025

Accepted: 26-05-2025

Published: 27-05-2025

PENDAHULUAN

Era digital kontemporer telah mendorong transformasi fundamental dalam berbagai aspek kehidupan, tidak

terkecuali dalam penyelenggaraan layanan publik oleh pemerintah. Konsep *Electronic Government* (e-Government) muncul sebagai paradigma baru yang menjanjikan

peningkatan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas dalam tata kelola pemerintahan serta interaksi antara pemerintah dan warga negara (Nations, 2022). Di Indonesia, komitmen terhadap digitalisasi layanan publik ditegaskan melalui berbagai regulasi dan inisiatif strategis, seperti Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang bertujuan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya. Salah satu pilar krusial dalam ekosistem *e-Government* adalah keberadaan identitas digital yang aman dan terverifikasi, yang memungkinkan warga negara mengakses berbagai layanan publik secara daring dengan mudah dan aman.

Dalam konteks ini, Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia meluncurkan program Identitas Kependudukan Digital (IKD) sebagai evolusi dari Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el). IKD merupakan representasi digital dari identitas kependudukan yang tersimpan secara aman pada perangkat gawai warga, dirancang untuk mempermudah proses verifikasi dan autentikasi dalam berbagai transaksi layanan publik maupun privat (Permendagri, 2022)

Penggunaan IKD tidak dapat dilakukan secara instan; akses penuh terhadap fungsionalitasnya baru terbuka setelah pengguna berhasil melewati serangkaian proses autentikasi identitas yang komprehensif. Proses ini melibatkan dua tahapan krusial: pertama, autentikasi data kependudukan yang dicocokkan dengan basis data nasional, dan kedua, autentikasi biometrik wajah melalui teknologi *face recognition* yang membandingkan swafoto pengguna dengan foto yang tersimpan dalam basis data kependudukan. Lebih lanjut, untuk menjamin bahwa pengguna layanan adalah individu yang mereka klaim, mekanisme otorisasi identifikasi diterapkan. Otorisasi ini, misalnya, dilakukan pada saat operator Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) di tingkat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil atau unit

layanan di kecamatan membuat Kode QR unik yang berfungsi sebagai kunci akses sementara atau permanen, tergantung pada konfigurasi sistem (Permendagri, 2022). Keamanan berlapis ini menjadi esensial untuk membangun kepercayaan publik dan mencegah penyalahgunaan identitas.

Implementasi IKD di berbagai daerah di Indonesia, termasuk di tingkat kecamatan sebagai garda terdepan pelayanan publik, menjadi sebuah keniscayaan. Keberhasilan implementasi ini tidak hanya diukur dari aspek teknis ketersediaan aplikasi, tetapi juga dari kemampuannya untuk secara nyata meningkatkan kualitas layanan publik. Penelitian sebelumnya mengenai implementasi *e-Government* secara umum menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti kesiapan infrastruktur, literasi digital masyarakat, kualitas sumber daya manusia aparatur, dukungan kepemimpinan, serta sosialisasi yang efektif memainkan peran penting dalam menentukan keberhasilan (Anthopoulos, 2017). Oleh karena itu, evaluasi terhadap implementasi IKD menjadi penting untuk memahami sejauh mana teknologi ini diadopsi dan memberikan manfaat yang diharapkan.

Kabupaten Malang, sebagai salah satu wilayah administratif di Provinsi Jawa Timur, turut berpartisipasi dalam program nasional implementasi IKD. Kantor Kecamatan Karangploso, sebagai salah satu unit pelaksana teknis, menjadi lokus strategis untuk mengamati proses implementasi kebijakan ini di tingkat akar rumput. Tujuan fundamental dari penelitian ini adalah untuk melakukan evaluasi komprehensif terhadap implementasi kebijakan Pelayanan Publik Berbasis *Electronical Government* melalui Aplikasi IKD di Kantor Kecamatan Karangploso, Kabupaten Malang. Secara spesifik, penelitian ini bertujuan untuk mengukur sejauh mana implementasi IKD telah berkontribusi pada peningkatan akurasi dan efisiensi layanan pemerintah, khususnya dalam konteks layanan administrasi kependudukan seperti pendaftaran penduduk, pembaruan data, dan layanan terkait lainnya. Salah satu

strategi sentral pemerintah dalam mendorong adopsi IKD adalah dengan menciptakan interaksi yang lebih sederhana, intuitif, dan mudah diakses bagi seluruh lapisan masyarakat, sehingga penduduk Kabupaten Malang dapat dengan mudah memanfaatkan layanan publik secara daring (Nugroho, 2018).

Selain mengevaluasi dampak positif, penelitian ini juga berfokus pada identifikasi berbagai hambatan, tantangan, atau masalah yang mungkin timbul selama proses implementasi IKD di Kecamatan Karangploso. Hambatan tersebut bisa bersifat teknis (misalnya, kendala jaringan, kompatibilitas perangkat, bug aplikasi), non-teknis (misalnya, resistensi terhadap perubahan, rendahnya literasi digital, kurangnya sosialisasi yang menjangkau semua segmen masyarakat), maupun struktural (misalnya, kurangnya koordinasi antar instansi, keterbatasan sumber daya). Pemahaman mendalam terhadap faktor-faktor penghambat ini sangat krusial agar dapat dirumuskan tindakan perbaikan yang tepat dan strategi mitigasi yang efektif. Dengan demikian, melalui penilaian yang holistik terhadap manfaat, tingkat keberhasilan, dan berbagai kesulitan yang dihadapi dalam pemanfaatan IKD sebagai landasan pemberian layanan publik, temuan dari penelitian ini diharapkan dapat berfungsi sebagai dasar empiris yang kuat bagi upaya pengembangan dan penyempurnaan kebijakan IKD di masa mendatang. Kontribusi penelitian ini diharapkan tidak hanya terbatas pada konteks lokal di Kecamatan Karangploso, tetapi juga dapat memberikan wawasan berharga bagi daerah lain yang sedang atau akan mengimplementasikan IKD, demi terwujudnya layanan publik yang benar-benar efektif, efisien, inklusif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat, sejalan dengan prinsip-prinsip *good governance* dan tujuan pembangunan berkelanjutan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus. Pendekatan kualitatif, sebagaimana

diuraikan oleh (Creswell, W. John & Creswell, 2018; Sugiyono, 2019), dipilih karena kemampuannya untuk mengeksplorasi secara mendalam kompleksitas dan makna di balik implementasi kebijakan. Desain studi kasus memungkinkan penyelidikan intensif pada konteks spesifik implementasi kebijakan Pelayanan Publik Berbasis *Electronical Government* melalui Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kantor Kecamatan Karangploso, Kabupaten Malang. Lokasi ini dipilih karena perannya sebagai garda terdepan pelayanan IKD kepada masyarakat.

Sumber data dalam penelitian ini mencakup data primer dan sekunder. Data primer dikumpulkan melalui wawancara mendalam semi-terstruktur dengan informan kunci dan observasi partisipan terhadap proses layanan IKD. Data sekunder diperoleh dari studi dokumentasi, yang meliputi regulasi terkait IKD dan e-Government, laporan implementasi, serta dokumen relevan lainnya dari instansi terkait. Penentuan informan dilakukan menggunakan teknik *purposive sampling* (Patton, 2015). Informan kunci terdiri dari aparatur sipil negara (ASN) di Kantor Kecamatan Karangploso yang terlibat langsung dalam pelayanan dan implementasi IKD (seperti operator dan Kasi Pelayanan), serta perwakilan masyarakat pengguna layanan IKD yang memiliki pengalaman dalam memanfaatkan aplikasi tersebut.

Analisis data dilakukan secara interaktif dan berkelanjutan mengikuti model analisis data kualitatif dari Miles, Huberman, dan Saldaña (2014). Proses ini meliputi tiga alur kegiatan utama: kondensasi data (pemilihan, pemfokusan, dan penyederhanaan data), penyajian data (pengorganisasian informasi dalam bentuk narasi, matriks, atau bagan), dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Untuk menjamin keabsahan dan kredibilitas data, peneliti menerapkan teknik triangulasi, khususnya triangulasi sumber (membandingkan data dari berbagai informan) dan triangulasi teknik (membandingkan data yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik berbasis *electronical Government* melalui aplikasi Identitas Kependudukan digital untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Pembahasan merupakan hasil yang didapat peneliti dari lapangan yang kemudian peneliti sesuaikan dengan teori yang diharapkan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teori implementasi kebijakan dari teori Edward III sebagai berikut (komunikasi, sumberdaya, disposisi, dan struktur birokrasi).

Komunikasi Kebijakan

Komunikasi yang terjalin antara pelaksana kebijakan dengan kelompok sasaran dan pihak lain yang berkepentingan sudah baik. Sedangkan komunikasi yang terjalin antara pelaksana kebijakan dengan masyarakat, terlihat dengan adanya penyampaian informasi yang dilakukan melalui rapat koordinasi yang dilakukan kecamatan Karangploso kepada pemerintahan desa sebagai jajaran pemerintah yang berkaitan langsung dengan masyarakat. Rapat koordinasi yang dilakukan tersebut kemudian disampaikan oleh kecamatan kepada aparatur desa setempat. Penyampaian informasi dilakukan pula oleh pihak kecamatan melalui penyampaian secara langsung kepada masyarakat yang datang ke kantor kecamatan. Penyampaian juga dilakukan dengan menempel di papan informasi mengenai cara aktivasi akun. Berikut cara untuk mengaktivasi:

1. Download aplikasi Identitas Kependudukan Digital pada *play Store*.
2. Buka aplikasi dan isi data diri berupa NIK, *Email*, No. *Handphone*, kemudian klik verifikasi Data.
3. Pilih ambil foto dan lakukan swafoto.
4. Pilih *scan QR Code* dan lakukan *scan QR Code* pada Dinas Dukcapil atau petugas.
5. Anda akan mendapatkan PIN dan *e-mail* aktivasi pada *e-mail* yang telah anda daftarkan.

6. Setelah berhasil aktivasi, buka Kembali aplikasi IKD dan jangan lupa mengganti pin untuk keamanan data anda.

Selain itu, Penyampaian informasi dilakukan oleh pihak Kecamatan Karangploso dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melalui berbagai macam media seperti media sosial WA, IG, Tiktok, X, dan Youtube. Hal ini tentu dinilai efektif karena Penyampaian menggunakan sosial media karena jangkauan lebih luas, biaya lebih murah, Interaktif dan Responsif, format fleksibel dan menarik, mudah diakses oleh masyarakat, dan bisa disebarluaskan kembali oleh masyarakat. dilakukan juga melalui rapat koordinasi ada juga informasi yang diberikan langsung dikantor desa dan kantor camat. Dengan adanya penggunaan media tersebut dapat lebih memperjelas terkait sosialisasi kebijakan pelayanan antara pembuat kebijakan dan pelaksana menggunakan aplikasi IKD kepada Masyarakat secara langsung sehingga tidak memunculkan distorsi atau perubahan atau penyimpangan pesan. Dengan demikian proses sosialisasi dan komunikasi antara pembuat kebijakan, pelaksana kebijakan sampai di terima di Masyarakat kecamatan Karangploso sudah dikatakan cukup baik.

Sumber Daya Kebijakan

Selain dari pada komunikasi, isu pokok lain untuk dapat menilai keberhasilan suatu kebijakan adalah faktor dari sumberdaya. Menurut Edwards III (1980), menegaskan bahwa apabila ketentuan-ketentuan dan aturan-aturan yang ada dalam suatu kebijakan sudah jelas, tetapi jika jika pelaksana kekurangan sumberdaya, maka implementasi kebijakan tersebut tidak berjalan dengan efektif. Oleh karenanya, sumberdaya yang memadai sangat diperlukan untuk dapat mewujudkan implementasi kebijakan yang efektif. Sumberdaya tersebut terbagi menjadi tiga yakni sumberdaya manusia, sumberdaya anggaran, dan sumberdaya sarana dan prasarana.

a. Sumber daya Manusia

Berdasarkan hasil penelitian dalam hal sumberdaya manusia dalam mengimplementasikan kebijakan pelayanan publik berbasis *elektronical Government* melalui aplikasi IKD di Kecamatan Karangploso, sumber daya manusia dari petugas pelayanan terlihat bahwa adanya petugas dari kecamatan dan petugas dari Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Malang yang berkolaborasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat kecamatan karangploso dan menyukseskan peluncuran aplikasi IKD. Terdapat 7 orang sebagai penyelenggara pelayanan administrasi dan terdapat 5 orang sebagai pelaksana pelayanan administrasi dalam hal ini pelayanan menggunakan aplikasi IKD dengan tugasnya masing-masing. Mereka bertanggung jawab dalam mengatur dan memantau setiap langkah dalam pelaksanaan kebijakan pelayanan tersebut. Mereka yang berfungsi sebagai pelaksana akan menjalankan sesuai dengan intruksi dari penanggung jawab dan semua tahapan berjalan dengan lancar. Dengan demikian. Sumber daya manusia yang disiapkan di kantor kecamatan karangploso sudah cukup baik untuk implementasi kebijakan pelayanan tersebut.

b. Sumberdaya Anggaran

Berdasarkan hasil penelitian, pembiayaan penyelenggaraan pelayanan melalui aplikasi IKD di Kecamatan Karangploso bersumber dari Anggaran pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Kabupaten Malang yang diberikan kepada kecamatan untuk dapat membiayai seluruh program kerja yang sudah dibentuk sebelumnya. Untuk implementasi kebijakan tersebut, anggaran yang digunakan masuk kedalam anggaran yang diberikan oleh pemerintahan daerah kepada kecamatan. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan yang dikemukakan oleh sekretaris kecamatan Karangploso, beliau menjelaskan bahwasannya sumberdaya anggaran implementasi kebijakan

pelayanan berbasis *electronical Government* melalui aplikasi IKD bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD), kemudian dipergunakan untuk membiayai keseluruhan penyelenggaraan kebijakan tersebut.

c. Sumberdaya Sarana Dan Prasarana

Berdasarkan hasil penelitian dalam hal sumberdaya sarana dan prasarana dalam implementasi kebijakan Pelayanan publik berbasis *elektronical Government* di Kecamatan Karangploso, terlihat sudah memiliki sarana dan prasarana cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari sarana dan prasarana penunjang untuk petugas pelayanan menjalankan tugasnya, seperti komputer, pendingin ruangan, jam dinding, loket pelayanan, mesin cetak ADM, ruangan publik ataupun sarana dan prasarana yang disediakan khusus untuk masyarakat seperti jaringan internet/*wifi*. Oleh karenanya untuk sumberdaya di Kecamatan Karangploso dapat dikatakan sudah memadai untuk implementasi kebijakan pelayanan menggunakan aplikasi Identitas Kependudukan Digital.

Disposisi Kebijakan

Teori Edward III menekankan pentingnya disposisi yang baik dari para pelaksana kebijakan, karena sikap mereka dapat mempengaruhi efektivitas dan kelancaran implementasi kebijakan penyelenggaraan pelayanan public berbasis *electronical Government* melalui aplikasi IKD di Kantor Kecamatan Karangploso.

Berdasarkan hasil penelitian disposisi atau sikap dari petugas pelayanan di Kecamatan Karangploso sudah baik. Hal tersebut terlihat pada saat petugas memberikan pelayanan kepada masyarakat. Petugas tersebut dengan ramah melayani setiap masyarakat yang mengajukan pembuatan e-KTP, KK dan cara mengaktifkan akun IKD diruangan pelayanan. Petugas pelayanan dengan sigap melayani masyarakat satu per satu. Adanya prinsip "Melayani Dengan Hati" yang diterapkan pada petugas di Kecamatan Karangploso

menambah disposisi menjadi semakin baik. Adanya kemauan untuk menyelenggarakan pelayanan semakin baik juga menjadi penunjang disposisi di Kecamatan Karangploso semakin baik. Maka dari itu, dapat dikatakan bahwa disposisi atau sikap dari petugas pelayanan di Kecamatan Karangploso sudah baik dalam melayani masyarakat.

Struktur Birokrasi

Standar Operasional Prosedur yang diterapkan pada Kantor Kecamatan Karangploso mencakup produk pelayanan, prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, waktu pelayanan dan sarana prasarana yang digunakan untuk pelayanan. SOP buat untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus administrasi di Kantor Kecamatan Karangploso karena memiliki alur dan standar pelayanan yang jelas. Dari hasil penelitian diketahui bahwa terdapat pembagian tugas dan tanggung jawaan yang jelas.

Adanya penanggung jawab, penyelenggara dan pelaksana kebijakan pelayanan administrasi antara petugas dari kecamatan karangploso. Untuk mendukung kecepatan dan ketepatan dalam memberkan pelayanan dan peluncuran aplikasi IKD, maka adanya petugas dari Dinas Kependudukan dan pencatatan sipl yang ditugaskan secara langsung untuk membantu di kecamatan karangploso. Dengan demikian, struktur birokrasi di Kecamatan Karangploso sudah dikatakan cukup baik. Dilihat dari mekanisme dan struktur organisasi pelaksana yang jelas.

Cara Alternatif

Dalam implementasi kebijakan berbasis *online* ini apabila terdapat masyarakat yang belum mampu mengakses aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD), maka staf kecamatan akan memberikan pendampingan, mulai dari proses pengunduhan aplikasi, login, hingga aplikasi dapat digunakan secara optimal. Namun, bagi masyarakat yang tidak memiliki perangkat telepon genggam, proses

pengurusan administrasi tetap dapat dilakukan secara manual melalui berkas fisik.

Faktor Yang Mempengaruhi

Berdasarkan hasil penelitian terdapat beberapa hambatan dalam proses pelayanan menggunakan aplikasi IKD. Diantaranya jika terjadi pemadaman listrik maka akan menghambat proses pelayanan. Memang dikantor kecamatan sudah ada Generator namun daya yang sangat kecil tidak memungkinkan untuk menghidupkan semua alat elektronik di kantor kecamatan. selain itu kapasitas aplikasi yang memakan Ram hp sehingga ada masyarakat yang tidak bisa menginstal aplikasi dan ada masyarakat yang tidak memiliki *Handphone* sehingga pelayanan menjadi lama. Selain itu tidak adanya Blanko menyebabkan masyarakat harus menunggu untuk mendapatkan KTP fisik serta tidak tersedianya ruang ramah Ibu dan Anak.

KESIMPULAN

Implementasi kebijakan pelayanan publik berbasis *electronical Government* melalui aplikasi IKD di Kecamatan Karangploso Kabupaten Malang dalam artian mulai dari komunikasi atau penyampaian informasi mengenai implementasi kebijakan pelayanan di kecamatan Karangploso, menunjukkan adanya komunikasi yang baik antara pembuat kebijakan, pelaksana kebijakan sampai dengan masyarakat. Komunikasi ini dilakukan melalui sosialisasi, rapat koordinasi, FGD, dan juga media sosial yang dilakukan oleh pemerintah Kabupaten malang dan Kecamatan Karangploso, sampai dengan masyarakat. Di kecamatan karangploso ketersediaan sumber daya sudah memadai seperti ketersediaan sumber daya manusia yang kompeten, adanya sumber daya anggaran, serta sarana dan prasarana yang memadai. Disposisi/sikap pelaksana dari petugas Kecamatan Karangploso dalam Pelayanan Publik berbasis *Electronical Government* melalui aplikasi Identitas Kependudukan Digital sudah baik. Hal tersebut terlihat pada saat petugas memberikan pelayanan

kepada masyarakat. Petugas dengan ramah melayani dan dengan sigap melayani masyarakat satu per satu. Implementasi kebijakan juga dipengaruhi oleh struktur birokrasi, melalui sebuah organisasi yang sudah terstruktur. Dengan demikian, berdasarkan analisis terhadap prinsip-prinsip *e-Government*, implementasi aplikasi IKD di Kecamatan Karangploso telah mencerminkan komitmen pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis digital. Efisiensi dan transparansi sudah mulai terwujud, meskipun partisipasi dan responsivitas masih menghadapi tantangan teknis dan sosial. Faktor penghambat terdapat beberapa hambatan dalam proses pelayanan menggunakan aplikasi IKD. Diantaranya jika terjadi pemadaman listrik maka akan menghambat proses pelayanan, besarnya Ram aplikasi yang memakan ruang penyimpanan Handphone, dan tidak tersedianya Blanko

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

REFERENSI

- Anthopoulos, L. G. (2017). *Understanding Smart Cities: A Tool for Smart Government or an Industrial Trick? Springer*, 22.
- Creswell, W. John & Creswell, J. D. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches*. In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53, Issue 9).
- Edwards III, G. C. (1980). *Implementing Public Policy*. Harper & Row.
- 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., (2022).
- Nations, U. (2022). *E-Government Survey 2022: The Future of Digital*.
- Nugroho, Y. (2018). Digital Government in Indonesia: A Review of Current Trends and Future Directions. *Journal of Indonesian Governance*, 3(1), 1–8.