

Implementasi Pelayanan Identitas Kependudukan Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya

Syafa Armia Zafira¹, Oktarizka Reviandani²

^{1,2}Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
armiasyafa@gmail.com, oktarizka.r.adneg@upnjatim.ac.id

ABSTRACT

Surabaya is the city with the second largest population in Indonesia and continues to experience an increase in population. This increase is related to the problem of fulfilling rights, interests, protection and public services. One of them is the acquisition of the right to identity which is part of civil rights and freedoms. This is the responsibility and commitment of the Surabaya City Population and Civil Registration Office to provide Digital Population Identity (IKD) services to the community. This research aims to know and understand the Implementation of Digital Population Identity (IKD) Services at the Surabaya City Population and Civil Registration Office. This research method uses qualitative methods with data collection techniques of interviews, observation and documentation. The theory used is the theory of policy implementation by Edward III (1980) quoted from Anggara (2018), including communication, resources, disposition and bureaucratic structure. The results of this study show that the implementation of Digital Population Identity (IKD) services at the Surabaya City Population and Civil Registration Office has been carried out well, but there are shortcomings with many people who do not know the use of Digital Population Identity (IKD) as a companion to KTP-el.

Keywords: Implementation, Public Service, Digital Population Identity

ABSTRAK

Surabaya menjadi kota dengan jumlah penduduk terbesar ke dua di Indonesia dan terus mengalami peningkatan jumlah penduduk. Peningkatan tersebut berkaitan dengan permasalahan pemenuhan hak, kepentingan, perlindungan serta pelayanan publik. Salah satunya yakni perolehan hak atas identitas yang merupakan bagian dari hak sipil dan kebebasan. Hal ini menjadi tanggungjawab dan komitmen Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya untuk melakukan pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan memahami Implementasi Pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data wawancara, observasi dan dokumentasi. Teori yang digunakan yakni teori implementasi kebijakan oleh Edward III (1980) yang dikutip dari Anggara (2018) antara lain komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi. Hasil penelitian ini menunjukkan implementasi pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya telah dilakukan dengan baik namun terdapat kekurangan dengan banyaknya masyarakat yang belum mengetahui penggunaan Identitas Kependudukan Digital (IKD) sebagai pendamping dari KTP-el.

Keywords: Impementasi, Pelayanan Publik, Identitas Kependudukan Digital (IKD)

PENDAHULUAN

Dalam (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009) Tentang Pelayanan Publik pada Pasal 1 dan ayat (1) disebutkan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan dalam melakukan pemenuhan kebutuhan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan landasan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara. Terdapat beberapa jenis klasifikasi pelayanan yakni pelayanan jasa, pelayanan barang serta pelayanan administratif. Salah satu bentuk pelayanan administratif yakni pelayanan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi dan keluarga, seperti dokumen kependudukan bagi kewarganegaraan, sertifikat, akta kelahiran, Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) dan lain sebagainya. Sedangkan, menurut (Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013) Pasal 1 Nomor 8 dokumen kependudukan merupakan dokumen resmi yang diterbitkan oleh instansi pelaksana serta mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari pelayanan. Menurut (Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006) peristiwa penting kependudukan meliputi peristiwa kelahiran, lahir mati, kematian, perkawinan, perceraian, pengakuan dan pengesahan anak, perubahan status orang asing menjadi tinggal tetap, serta peristiwa penting perekaman Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang digunakan sebagai identitas resmi seorang penduduk serta bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pemerintah.

Saat ini penggunaan KTP-el atau KTP fisik mengalami peralihan ke KTP digital atau yang dikenal dengan Identitas Kependudukan Digital (IKD) (Alfarizi, 2023). Hal ini merupakan suatu kebijakan e-government yang dilaksanakan bertahap dalam rangka transformasi pelayanan administrasi kependudukan serta mendorong digitalisasi data kependudukan dan layanan publik guna meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan. Menurut Soedirman (2023) Identitas Kependudukan Digital (IKD) merupakan layanan berbasis digital sebagai alternatif penggunaan KTP-e yang memuat data keluarga dan biodata keluarga, file KTP-dan Kartu Keluarga (KK) secara digital serta memuat informasi sejarah vaksin COVID-9, NPWP, informasi kepemilikan kendaraan, serta informasi BKN (Badan Kepegawaian Nasional). Saat ini, Identitas Kependudukan Digital (IKD) menargetkan sebanyak 25% dari kurang lebih 257 juta penduduk Indonesia disetiap daerah untuk mengaktifasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). Hal ini terjadi karena beberapa faktor seperti dalam pengadaan dana dari KTP-el yang mengambil porsi cukup besar serta pengiriman hasil perekaman KTP-el yang tidak sempurna.

Surabaya menjadi kota dengan jumlah penduduk terbesar ke dua di Indonesia. Menurut Badan Pusat Statistik pada tahun 2018 hingga tahun 2022 jumlah penduduk di Kota Surabaya mengalami peningkatan menjadi 2.893.698 jiwa. Menurut Kertati (2017) kenaikan jumlah penduduk tersebut berkaitan dengan permasalahan terkait dengan pemenuhan hak, kepentingan, perlindungan serta pelayanan publik. Salah satunya yakni perolehan hak atas identitas yang merupakan bagian dari hak sipil dan kebebasan. Saat ini identitas sangatlah penting terutama mengenai Identitas Kependudukan Digital (IKD). Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya terus melakukan pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) dengan penerapan implementasinya berlandaskan kepada (Peraturan

Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022) tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blanko Kartu Tanda Penduduk Elektronik serta Penyelenggara Identitas Kependudukan Digital.

Upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya menurut data per bulan Oktober tahun 2023 sejumlah 148.609 masyarakat Kota Surabaya yang sudah melakukan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). Berdasarkan observasi awal sampai pada tingkat kelurahan bahwa peminat yang datang untuk melakukan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) masih relatif sedikit. Maka dari itu, dalam meningkatkan jumlah aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Surabaya serta mengetahui dan memahami implementasi pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) dapat dilakukan analisis penilaian implementasi kebijakan menurut Edward III (1980) yang dikutip oleh Anggara (2018) dengan empat faktor yang mempengaruhi keberhasilan yakni (1) komunikasi, (2) sumber daya, (3) disposisi dan (4) struktur birokrasi. Dengan melakukan analisis tersebut maka dapat mengetahui apa saja yang ditingkatkan dan dioptimalkan sehingga langkah yang akan dilakukan lebih tepat. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui dan memahami Implementasi Pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang berfokus pada implementasi kebijakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dalam pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) menggunakan teori implementasi kebijakan oleh Edward III (1980) yang dikutip dari Anggara (2018) yakni komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data menurut Mukrimaa (2016) dilakukan dengan beberapa tahap yakni pengumpulan data (*data collection*), reduksi data (*condensation data*), penyajian data (*data display*), penarikan kesimpulan dan verifikasi (*conclusion: drawing/ verifying*).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian guna mengetahui Implementasi Pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dilakukan dengan menggunakan teori implementasi kebijakan menurut Edward III (1980) yang dikutip oleh Anggara (2018) meliputi komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi. Berikut ini merupakan uraian pembahasan penelitian dengan landasan teori secara berurutan dengan masing – masing fokus kajian sebagai berikut:

1. Komunikasi

Menurut Anggara (2018) komunikasi memiliki peran penting dalam implementasi untuk menentukan keberhasilan kebijakan. Keberhasilan komunikasi

melibatkan faktor pendukung yakni transmisi, kejelasan dan konsisten. Transmisi dilakukan dengan upaya mengutamakan prinsip keterbukaan melalui sosialisasi saat jemput bola dengan mendatangi instansi pemerintahan, tempat pendidikan, tempat publik serta melakukan sosialisasi secara modern menggunakan *official* media sosial Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya yakni *instagram*, *youtube* dan *tiktok*. Selain itu, Direktorat Jenderal Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri menargetkan 25% dari jumlah penduduk disetiap daerah harus memiliki Identitas Kependudukan Digital (IKD) guna peningkatan pelayanan dokumen kependudukan. Surabaya merupakan kota terbesar nomor dua di Indonesia dengan data (<https://jatim.bps.go.id>) jumlah penduduk Surabaya pada tahun 2023 kurang lebih 2.997.547 jiwa. Dengan banyaknya jumlah penduduk tersebut menjadi faktor yang menyebabkan sosialisasi belum tersampaikan secara maksimal terutama pada masyarakat dengan kategori lanjut usia dan masyarakat tidak memiliki pekerjaan tetap. Hal tersebut dikarenakan penyampaian informasi sering kali dilakukan hanya saat masyarakat datang ke kecamatan atau kelurahan dalam kepengurusan cetak ulang KTP-el dan diarahkan untuk aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD).

Kedua yakni faktor kejelasan menjadi salah satu faktor yang harus dipahami mengenai maksud dan tujuan dari penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang ada pada Permendagri Nomor 72 Tahun 2022. Diketahui beberapa kategori masyarakat dengan rentan usia produktif yakni 15-64 tahun dan masyarakat dengan kategori telah memiliki pekerjaan tetap sudah melakukan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang berarti penyampaian komunikasi sudah dilakukan dengan jelas walaupun informasi tidak menyeluruh ke semua pihak masyarakat.

Selanjutnya yakni konsistensi yang memiliki arti bahwa kebijakan harus dilaksanakan tanpa adanya perubahan sebagai implementasi sistem pemerintahan berbasis elektronik (*e-government*). Konsisten mengharuskan implementor terlebih dahulu melakukan upaya dengan membaca, mengerti dan memahami maksud, tujuan dan sasaran sesuai yang tertera pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 agar pelaksanaan pelayanan tersebut dapat berjalan maksimal karena inovasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) merupakan inovasi baru. Beberapa masyarakat juga khawatir terkait keamanan data padahal Identitas Kependudukan Digital (IKD) menggunakan basis keamanan data ISO 27.0001 yang terdiri dari aspek kerahasiaan (*confidentiality*), integritas (*integrity*) dan ketersediaan (*availability*).

2. Sumber Daya

Menurut Kusnendi (2018) sumber daya merupakan segala sesuatu yang dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan individu, organisasi atau masyarakat serta menjadi faktor penting dalam keberhasilan implementasi kebijakan. Hal ini terkait dengan kuantitas yang dimiliki oleh implementor pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) belum sesuai dengan kebutuhan karena hanya menyediakan 6 pegawai pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di siola dan satu pegawai di masing-masing 31 kecamatan dan 153 kelurahan.

Kedua yakni informasi. Informasi memiliki keterkaitan dengan cara melaksanakan suatu kebijakan yang akan dilaksanakan implementor. Penyampaian informasi mengenai pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) kepada masyarakat dilaksanakan dengan sosialisasi baik konvensional maupun modern melalui kampanye, banner, dan media sosial. Hal ini juga dilakukan dengan menginstruksikan kepada kecamatan dan kelurahan untuk membantu melakukan pelayanan jemput bola yang telah terjadwalkan di tingkat RT/RW. Pelayanan jemput bola tersebut dilakukan terjadwal karena hanya disediakan 25 akun Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) untuk membantu pelayanan jemput bola Identitas Kependudukan Digital (IKD).

Ketiga yakni kewenangan merupakan hal yang diperlukan dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab. Hal ini telah diatur pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022. Dalam melaksanakan kewenangan dan tanggungjawab yang dimiliki, diperlukan kerjasama dari kecamatan dan kelurahan guna membantu pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD). Selain itu, seharusnya dilakukan pembentukan dan penambahan pegawai khusus terutama dalam pelayanan jemput bola dan melakukan pengembangan kreativitas pegawai dalam sosialisasi agar penyampaian informasi tersampaikan dengan jelas.

Kempat yakni fasilitas sesuai dalam jurnal Maulidiah, Survival, and Budiantono (2023) fasilitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan layanan yang diberikan kepada masyarakat. Dalam pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) masih diperlukan evaluasi dan perbaikan mengenai jumlah fasilitas yang kurang memadai dan mencukupi. Karena ketersediaan komputer yang mengoperasikan SIAK hanya ada satu di setiap 31 kecamatan dan 153 kelurahan. Selain itu, diperlukannya perawatan dan penambahan jumlah *wifi* di setiap balai RW agar pegawai yang bertugas melaksanakan pelayanan di balai RW tersebut tidak mengalami kendala jaringan internet. Berbeda halnya dengan fasilitas berupa sarana dan prasarana khusus seperti spanduk, poster dan media komunikasi visual lainnya sudah cukup memadai guna penyampaian sosialisasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) ke masyarakat.

3. Disposisi

Menurut Khasanah (2018) Disposisi merupakan karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh implementor meliputi kejujuran, komitmen, dan tanggungjawab yang berpengaruh pada keberhasilan implementasi. Menurut Anggara (2018) kognisi merupakan hal yang berkaitan dengan seberapa memahami pelaksana suatu kebijakan. Diketahui bahwa para pegawai dari seluruh tingkatan harus dapat membaca, mengerti dan memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 dengan baik. Adanya pemahaman pegawai tersebut menimbulkan kemauan yang sungguh-sungguh agar dapat melaksanakan pekerjaannya secara terstruktur dan sistematis dalam memberikan pengarahannya dan pemahaman kepada masyarakat. Selain itu, dilakukan arahan saat apel/upacara pagi dalam memberikan pemahaman kepada petugas pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD).

Berbeda halnya dengan tanggapan masyarakat yang terbagi menjadi pihak pro dan kontra. Adapun pihak pro yakni masyarakat dengan kategori usia produktif dan masyarakat dengan kategori telah memiliki pekerjaan tetap mengatakan bahwa sosialisasi yang disampaikan oleh pegawai pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) sudah sangat jelas dan informatif karena pegawai pelayanan saat menyampaikan informasi menjelaskan mengenai manfaat, persyaratan dan tata cara penggunaan Identitas Kependudukan Digital (IKD) Sedangkan masyarakat yang kontra kebanyakan masih menganggap kebijakan ini kurang penting dan kurang bermanfaat dengan persepsi bahwa kebijakan ini hanya sekedar himbauan yang tidak diwajibkan.

Pada sub fokus arahan dan tanggapan implementor memiliki keterkaitan mengenai penerimaan, ketidakberpihakan, dan ketidakmampuan dalam melaksanakan suatu kebijakan sesuai pada jurnal Wahyuni and Hertati (2021). Arahan dan tanggapan pelaksana tersebut telah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022. Sehingga apabila terdapat suatu permasalahan salah satunya mengenai penggunaannya yang tidak terlalu bermanfaat serta khawatir mengenai keamanan data maka dapat diberikan solusi secara langsung.

Pada sub fokus terakhir yakni intensitas respon dan tanggapan pelaksana merupakan hal yang berkaitan dengan respons atau tanggapan secara terus-menerus terhadap pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) sesuai dalam jurnal Wahyuni and Hertati (2021). Pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, kecamatan dan kelurahan telah menunjukkan komitmen dalam menyikapi kebijakan Identitas Kependudukan Digital (IKD) melalui perilaku ketersediaan pembagian tugas saat pelayanan jemput bola. Selain itu, terlihat dari upaya mereka dalam melakukan sosialisasi saat pelayanan jemput bola diberbagai tempat publik guna mengurangi penggunaan dana blangko KTP-el dan menggantinya dengan Identitas Kependudukan Digital (IKD) dalam meningkatkan pelayanan digitalisasi dokumen kependudukan.

4. Struktur Birokrasi

Menurut Anggara (2018) menjelaskan struktur birokrasi sebagai sistem kerja yang dirancang untuk mengelola pelaksanaan suatu kebijakan. implementasi kebijakan pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Surabaya telah memiliki alur struktur organisasi yang jelas berkaitan dengan pembagian tugas masing-masing pegawai. Koordinasi terus dilakukan oleh internal dinas terkait melalui kegiatan monitoring dan evaluasi kegiatan dan pemecahan masalah yang terjadi dilapangan. Meskipun begitu, masih disayangkan karena terdapat hambatan dan kekurangan dalam proses koordinasi yang berkaitan dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang ditetapkan oleh pemerintah pusat yakni Direktorat Jenderal Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri belum adanya SOP khusus yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya sebagai aturan pendukung dalam kebijakan pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD)

karena SOP tersebut seharusnya dibuat oleh dinas sesuai dengan ketentuan dan kebutuhannya masing-masing.

KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil dan pembahasan yang sudah peneliti uraikan maka dapat disimpulkan bahwa dari fokus komunikasi kurang dilakukan dengan baik pada masyarakat dengan rentan usia lanjut dan masyarakat yang tidak memiliki pekerjaan. Adapun proses komunikasi, upaya dan strategi dilakukan melalui pemanfaatan media komunikasi baik secara visual dan audivisual dengan cara konvensional dan modern. Selanjutnya yakni fokus sumber daya yang dimiliki cukup baik karena terdapat pelatihan dalam mengoperasikan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) sedangkan dalam kuantitas pegawai masih kurang mencukupi dan perlu penambahan serta perawatan fasilitas fisik berupa komputer dan *wifi* disetiap tempat pelayanan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). Melalui fokus disposisi berupa komitmen yang ditujukan implementor sudah sangat baik dilihat dari pemahaman, sikap dan perilaku dalam menyampaikan, mengarahkan dan merespon informasi yang disampaikan namun implementor belum adil, tegas dan konsisten karena beberapa masyarakat belum mengetahui penggunaan Identitas Kependudukan Digital (IKD) sebagai pendamping dari KTP-el. Pada fokus terakhir yakni struktur birokrasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, kecamatan dan kelurahan telah memiliki alur struktur yang jelas berkaitan dengan pembagian tugas dan tanggungjawab. Namun, seharusnya Pemerintah Kota Surabaya dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya melakukan pembentukan dan penambahan pegawai khusus dalam pelayanan jemput bola serta melakukan pengembangan kreativitas pegawai dalam sosialisasi agar penyampaian informasi tersampaikan dengan jelas. Selain itu, belum adanya SOP disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya karena SOP.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfarizi, M. (2023). *Digitalisasi Kartu Tanda Penduduk dan Partisipasi Millennial-Gen Z : Investigasi Penerimaan Transformasi Digital dalam Kebijakan Kependudukan Indonesia Digitalization of Indonesian Identity Card and Millennial Participation : Investigation of Receiving*. 2(February), 41–54.
- Anggara, S. (2018). *Pengantar Kebijakan Publik*.
- INDONESIA, P. R. (2006). UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 23 TAHUN 2006. UUD NOMOR 23 TAHUN 2006. <https://doi.org/10.1002/ejoc.201200111>
- Kertati, I. (2017). *Pemenuhan hak sipil dan kebebasan anak*. II(2).
- Khasanah. (2018). Pengaruh sumber daya dan disposisi pelaksana terhadap keberhasilan implementasi kebijakan program keluarga harapan (pkh) di kecamatan bandongan kabupaten magelang. *Jurnal Mahasiswa Administrasi*

Negara (JMAN), 2(2), 30–35.
<http://jom.untidar.ac.id/index.php/jman/article/view/334>

- Kusnendi. (2018). Konsep Dasar Sumber Daya. *Konsep Dasar Sumber Daya*, 1–47.
- Maulidiah, E. P., Survival, S., & Budiantono, B. (2023). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Serta Implikasinya Pada Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Economina*, 2(3), 727–737. <https://doi.org/10.55681/economina.v2i3.375>
- Mukrimaa, S. S., Nurdyansyah, Fahyuni, E. F., YULIA CITRA, A., Schulz, N. D., Taniredja, T., Faridli, E. M., & Harmianto, S. (2016). METODE PENELITIAN KUALITATIF. In *Jurnal Penelitian Pendidikan Guru Sekolah Dasar* (Vol. 6, Issue August).
- Peraturan Mendagri. (2022). Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2022 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blangko Kartu Tanda Penduduk Serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital. *Kementerian Dalam Negeri RI*, 1–32.
- PP No. 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik [JDIH BPK RI]. (n.d.). Retrieved May 11, 2023, from <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/5311/pp-no-96-tahun-2012>
- Soedirman, U. J. (2023). *JOPPAS: Journal of Public Policy and Administration Silampari* Volume 4, Nomor 2, Juni 2023 DOI: 4, 80–88. <https://doi.org/10.31539/joppas.v4i2.6199>
- Undang-undang. (2014). UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 24 TAHUN 2013. *Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia*, 1–104. [sc.syekhnrjati.ac.id/esscamp/aturan/APARATUR_SIPIL_NEGARA_\(ASN\).pdf%5Cn](http://sc.syekhnrjati.ac.id/esscamp/aturan/APARATUR_SIPIL_NEGARA_(ASN).pdf%5Cn)
- Wahyuni, E., & Hertati, D. (2021). Implementasi Kebijakan Disiplin Dan Penegakan Hukum Protokol Kesehatan Sebagai Upaya Pencegahan Dan Pengendalian Covid-19 Di Kecamatan Jombang Kabupaten Jombang. *Journal Publicuho*, 4(2), 457. <https://doi.org/10.35817/jpu.v4i2.18077>