

Transformasi Layanan Publik melalui *E-Government*: Evaluasi Layanan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital di Dinas Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban

Sinta Adia Pramesti¹⁾, Esa Septian²⁾ & Musta`ana³⁾

^{1),2),3)}Prodi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Bojonegoro, Indonesia

¹ sintaadiapramesti23@gmail.com, ² esaseptian28@gmail.com, ³ anarochim@gmail.com

ABSTRACT

The implementation of e-Government through application at the Digital Identity (Disdukcapil) of Tuban Regency aims to enhance the efficiency and accessibility of civil registration services for the community. However, the adoption of this application still faces various challenges, including low levels of digital literacy among the public, infrastructure limitations, and technical obstacles. This study aims to evaluate the effectiveness of the IKD application in improving the quality of public services and to identify the barriers faced by the community in using this application. The research method employed is a qualitative approach, utilizing interviews and observations with users of the IKD application and service officials. The findings indicate that although the IKD application has significant potential in supporting e-Government, there are substantial barriers to its adoption, particularly in rural areas with limited internet access. Furthermore, the IKD application is seen as needing enhancement in terms of features and data security to improve user experience and trust. Based on these findings, it is recommended that the government strengthen its outreach efforts, improve application features, and ensure user data security so that the IKD application can be optimized as an inclusive and efficient public service solution.

Keywords: *E-Government, Digital Identity, Technology Adoption, Civil Registration Services*

ABSTRAK

Penerapan *e-Government* dalam bentuk aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Tuban bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan administrasi kependudukan bagi masyarakat. Namun, adopsi aplikasi ini masih menghadapi berbagai tantangan, termasuk rendahnya tingkat literasi digital masyarakat, keterbatasan infrastruktur, dan kendala teknis. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas aplikasi IKD dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi masyarakat dalam penggunaan aplikasi ini. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan teknik wawancara dan observasi terhadap pengguna aplikasi IKD dan petugas pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun aplikasi IKD memiliki potensi besar dalam mendukung *e-Government*, masih terdapat kendala yang signifikan dalam adopsi aplikasi ini, khususnya di wilayah pedesaan dengan akses internet terbatas. Selain itu, aplikasi IKD dinilai perlu ditingkatkan dari segi fitur dan keamanan data untuk meningkatkan pengalaman dan kepercayaan pengguna. Berdasarkan temuan ini, pemerintah diharapkan dapat memperkuat upaya sosialisasi, memperbaiki fitur aplikasi, dan menjamin keamanan data pengguna agar aplikasi IKD dapat dioptimalkan sebagai solusi layanan publik yang efektif dan efisien.

Kata kunci: *E-Government*, Identitas Kependudukan Digital, Adopsi Teknologi, Layanan Kependudukan

PENDAHULUAN

Era digital yang semakin maju, mendorong teknologi informasi dan komunikasi (TIK) memiliki peran penting dalam mempercepat akses dan distribusi informasi di berbagai bidang, termasuk sektor pemerintahan (Kusuma et al., 2021). Salah satu implementasi utama dari pemanfaatan TIK di ranah publik adalah pengembangan *E-Government*, sebuah sistem yang dirancang untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas layanan pemerintah kepada masyarakat. *E-Government*, atau pemerintahan berbasis elektronik, adalah proses transformasi layanan publik dari sistem manual atau tradisional menjadi sistem digital yang lebih modern dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Rahman & Purwanto, 2022). Sistem ini tidak hanya membantu pemerintah dalam mempermudah proses kerja internal, tetapi juga berdampak langsung pada kualitas layanan yang diterima oleh warga negara. Mengingat pesatnya perkembangan digitalisasi dan pentingnya peningkatan kualitas pelayanan publik, implementasi *E-Government* kini menjadi salah satu prioritas strategis di berbagai negara, termasuk Indonesia (Lestari & Fajri, 2022).

Pada dasarnya, konsep *E-Government* memiliki tujuan untuk memperkuat interaksi antara pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta. Melalui sistem ini, pemerintah dapat memberikan informasi dan layanan yang lebih mudah diakses, transparan, dan akuntabel (Syaepudin & Nurlukman, 2022). *E-Government* mengintegrasikan berbagai elemen, mulai dari portal informasi, layanan administrasi daring, hingga sistem manajemen data berbasis *cloud computing* (Musaddad et al., 2020). Dengan memanfaatkan teknologi digital yang canggih, pemerintah dapat menghilangkan hambatan birokrasi yang selama ini menjadi tantangan utama dalam penyelenggaraan layanan publik. Hal ini, pada gilirannya, akan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi masyarakat dalam mengakses layanan pemerintah (Nasution et al., 2020).

Di Indonesia sendiri, pengembangan *E-Government* telah menjadi bagian dari rencana jangka panjang pemerintah untuk mencapai tata kelola pemerintahan yang lebih baik (Heriyanto, 2022). Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo) bersama beberapa lembaga terkait berkomitmen untuk memperluas implementasi *E-Government* guna menciptakan layanan publik yang lebih mudah diakses, efisien, dan terjangkau (Trisudarmo, 2022). Pada tahun-tahun terakhir, beberapa layanan berbasis *E-Government* telah diluncurkan, seperti *e-KTP*, layanan perizinan daring, aplikasi pelayanan kesehatan, dan berbagai layanan publik lainnya yang bisa diakses melalui platform digital (Irfan & Anirwan, 2023). Dalam keberadaan *E-Government* tidak hanya mencerminkan perubahan dalam metode pelayanan publik, tetapi juga menunjukkan perubahan paradigma dalam pola pikir pemerintah terhadap pentingnya inovasi digital (Karman et al., 2021).

Sistem *E-Government* memiliki beberapa manfaat utama yang langsung dapat dirasakan oleh masyarakat (Azizah & Najicha, 2022). Pertama, layanan berbasis *E-*

Government memungkinkan masyarakat untuk mendapatkan informasi dan mengakses layanan pemerintah kapan saja dan di mana saja, tanpa harus datang ke kantor pemerintah secara fisik (Agustriani & Sutabri, 2024). Dengan adanya layanan digital, masyarakat dapat menghemat waktu dan biaya yang sebelumnya digunakan untuk mengurus berbagai administrasi secara langsung (Pramuditha & Agustina, 2022). Misalnya, dalam proses pengajuan izin usaha atau administrasi kependudukan, masyarakat kini dapat melakukannya secara daring melalui situs web atau aplikasi *E-Government*. Proses ini jauh lebih cepat dan efisien dibandingkan dengan sistem manual yang memerlukan berkas fisik dan waktu antrian yang panjang (Muliawaty & Hendryawan, 2020).

Sistem *E-Government* mampu meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan administrasi pemerintahan (Malik, 2024). Salah satu masalah utama dalam pemerintahan tradisional adalah kurangnya transparansi yang sering kali menyebabkan terjadinya praktek korupsi, kolusi, dan nepotisme (Gamawati, 2022). Dengan adanya *E-Government*, proses administrasi dan pengambilan keputusan dapat terdokumentasi secara digital, sehingga mudah untuk diaudit dan dipantau oleh publik. Sebagai contoh, publik dapat melacak status permohonan mereka secara daring dan memantau setiap tahapan yang dilakukan (Atmajaya & Gede Wirata, 2021). Sistem ini memberikan kepercayaan yang lebih besar dari masyarakat terhadap pemerintah karena mereka dapat melihat secara langsung bagaimana permohonan atau masalah mereka diproses (Amatulloh, 2021).

E-Government berperan penting dalam mempercepat alur kerja antar-institusi pemerintahan. Dalam banyak kasus, satu layanan publik sering kali memerlukan kolaborasi dari beberapa departemen atau lembaga pemerintahan. Dengan sistem *E-Government* yang terintegrasi, data dan informasi dapat disebarkan secara cepat dan aman antar-lembaga terkait (Utomo et al., 2020). Hal ini tidak hanya mempercepat proses pelayanan, tetapi juga memastikan bahwa setiap lembaga memiliki akses ke informasi yang akurat dan mutakhir, sehingga pengambilan keputusan dapat dilakukan dengan lebih tepat. Penggunaan teknologi seperti *cloud computing* dan *big data analytics* memungkinkan pemerintah untuk menganalisis data dalam skala besar, yang dapat digunakan sebagai dasar dalam pembuatan kebijakan publik yang lebih baik (Rahman & Purwanto, 2022).

Penerapan *E-Government* juga mendukung konsep *smart city* atau kota cerdas, di mana seluruh aspek pemerintahan dan layanan publik dapat diakses dan dikelola secara digital (Nurwanda & Badriah, 2023). Di Indonesia, beberapa kota besar seperti Jakarta, Bandung, dan Surabaya sudah mulai menerapkan konsep *smart city* dengan mengintegrasikan berbagai layanan publik dalam satu aplikasi yang dapat diakses oleh masyarakat. Melalui aplikasi ini, masyarakat dapat melaporkan berbagai masalah publik, seperti kemacetan, kerusakan fasilitas umum, atau kejadian darurat. Data yang terkumpul ini akan diproses secara otomatis dan diteruskan kepada instansi yang berwenang untuk segera ditindaklanjuti. Dengan demikian, pemerintah dapat lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat, serta mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk menangani berbagai permasalahan perkotaan.

Implementasi *E-Government* di Indonesia masih menghadapi beberapa tantangan. Salah satu tantangan utama adalah keterbatasan infrastruktur teknologi yang belum merata di seluruh wilayah Indonesia. Beberapa daerah terpencil masih mengalami kesulitan akses internet yang memadai, yang tentunya menjadi hambatan bagi masyarakat untuk memanfaatkan layanan *E-Government*. Selain itu, kurangnya pemahaman atau literasi digital di kalangan masyarakat tertentu juga menjadi penghalang. Beberapa kelompok, khususnya yang berasal dari generasi tua atau masyarakat pedesaan, masih kurang terbiasa dengan teknologi dan memerlukan pelatihan agar dapat memanfaatkan layanan *E-Government* secara optimal (Riksfardini et al., 2023).

Perlindungan data pribadi menjadi isu yang sangat penting dalam pengembangan *E-Government*. Dalam setiap sistem digital, keamanan data merupakan hal yang sangat penting, terutama ketika melibatkan data pribadi masyarakat yang sangat sensitif. Untuk itu, pemerintah perlu memastikan bahwa sistem *E-Government* dilengkapi dengan teknologi keamanan yang mumpuni untuk mencegah akses tidak sah dan kebocoran data. Kebijakan mengenai perlindungan data pribadi juga harus diperkuat agar masyarakat merasa aman dalam menggunakan layanan *E-Government* (Lestari & Fajri, 2022).

Keberhasilan implementasi *E-Government* memerlukan kolaborasi antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat. Pemerintah perlu bekerja sama dengan berbagai pihak, seperti perusahaan teknologi dan organisasi masyarakat, untuk meningkatkan kualitas dan aksesibilitas layanan *E-Government*. Dengan melibatkan sektor swasta, pemerintah dapat mempercepat pengembangan infrastruktur teknologi serta menyediakan solusi-solusi inovatif dalam layanan publik (Utomo et al., 2020). Sementara itu, partisipasi aktif masyarakat dalam memberikan masukan dan umpan balik juga sangat penting agar *E-Government* terus berkembang sesuai dengan kebutuhan dan harapan publik.

E-Government merupakan terobosan penting dalam meningkatkan kualitas layanan publik di era digital. Melalui pemanfaatan teknologi, sistem ini dapat mempercepat, mempermudah, dan mengefisienkan berbagai proses administrasi pemerintahan, yang pada akhirnya akan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Meskipun masih terdapat beberapa tantangan yang perlu diatasi, dengan komitmen pemerintah dan dukungan dari seluruh lapisan masyarakat, *E-Government* memiliki potensi besar untuk membawa perubahan positif dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Lestari & Fajri, 2022). Implementasi yang efektif dari *E-Government* tidak hanya menciptakan layanan yang lebih baik, tetapi juga memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat melalui sistem yang transparan, akuntabel, dan responsif.

Era digital saat ini, telah melakukan penerapan sistem *e-Government* yang semakin diperluas oleh pemerintah daerah dalam rangka meningkatkan kualitas dan aksesibilitas layanan publik. Salah satu upaya tersebut diwujudkan melalui aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Tuban, yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan secara *online*, termasuk

pembuatan KTP, kartu keluarga, dan dokumen kependudukan lainnya. Namun, aplikasi IKD masih menghadapi sejumlah permasalahan yang menghambat efektivitasnya. Permasalahan utama mencakup keterbatasan fitur, kendala teknologi dan jaringan, resistensi pengguna terhadap perubahan digital, serta isu keamanan dan privasi data pengguna. Keterbatasan fitur mengindikasikan bahwa aplikasi IKD mungkin belum sepenuhnya memfasilitasi seluruh kebutuhan administrasi masyarakat, sehingga beberapa proses masih harus dilakukan secara manual. Selain itu, keterbatasan infrastruktur teknologi, seperti belum meratanya akses internet, menjadi hambatan signifikan terutama bagi pengguna di wilayah pedesaan. Resistensi pengguna juga muncul akibat tingkat literasi digital yang bervariasi, di mana sebagian masyarakat kurang familiar dengan teknologi berbasis aplikasi. Masalah keamanan data dan privasi juga menjadi kekhawatiran, karena aplikasi ini menyimpan data-data sensitif kependudukan (Lestari & Fajri, 2022).

Penelitian ini menggunakan teori evaluasi untuk menilai efektivitas implementasi aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Tuban. Teori evaluasi ini berfokus pada analisis kualitas dan kinerja program melalui beberapa indikator utama yang terkait dengan tujuan aplikasi, yaitu untuk meningkatkan aksesibilitas, efisiensi, dan kualitas layanan publik dalam administrasi kependudukan.

Indikator evaluasi menurut Robert E. Stake (Robert E. Stake, 1991) merujuk pada aspek-aspek yang digunakan untuk mengukur sejauh mana tujuan atau hasil dari suatu program telah tercapa. Stake membagi indikator evaluasi menjadi dua kategori utama, yaitu indikator kinerja (*outcome indicators*) yang mengukur hasil akhir dari program, dan indikator proses (*process indicators*) yang mengevaluasi langkah-langkah atau aktivitas yang dilakukan selama pelaksanaan program. Dalam pandangannya, evaluasi tidak hanya berfokus pada hasil yang terukur, tetapi juga pada pemahaman mendalam tentang proses serta konteks spesifik tempat program dijalankan. Stake menekankan bahwa evaluasi harus mempertimbangkan faktor eksternal dan budaya yang memengaruhi pelaksanaan program, agar menghasilkan penilaian yang lebih holistik dan relevan.

Penelitian pertama yang dilakukan oleh (Marfu'ah et al., 2024) di Bojonegoro menyoroti tantangan yang dihadapi masyarakat dalam mengadopsi aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) sebagai bagian dari upaya digitalisasi pelayanan publik. Hasil studi menunjukkan bahwa ketidaksiapan masyarakat untuk memasuki era digitalisasi menciptakan berbagai hambatan dalam implementasi aplikasi ini. Penelitian tersebut menggunakan metode kualitatif dengan melakukan observasi dan wawancara mendalam kepada pengguna aplikasi, dan menemukan bahwa rendahnya literasi digital dan kurangnya sosialisasi tentang manfaat aplikasi berkontribusi pada ketidakmampuan masyarakat untuk memanfaatkan layanan yang disediakan. Oleh karena itu, kebijakan yang mengutamakan inklusi digital dan pemenuhan kebutuhan masyarakat sangat diperlukan untuk meningkatkan penerimaan aplikasi IKD di kalangan masyarakat.

Studi kedua, (Amatulloh, 2021) menganalisis penerapan *e-government* dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Mal Pelayanan

Publik Bojonegoro. Penelitian ini menekankan pentingnya keberadaan Mal Pelayanan Publik sebagai upaya untuk menyediakan layanan terpadu bagi masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun aplikasi Si N'duk telah diperkenalkan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan, banyak pengguna yang masih mengalami kesulitan dalam memanfaatkan teknologi tersebut akibat kurangnya pemahaman dan pelatihan. Beberapa faktor penghambat termasuk kurangnya anggaran, gangguan jaringan, serta rendahnya pengetahuan masyarakat tentang aplikasi yang ada. Hal ini menunjukkan bahwa tantangan implementasi *e-government* bukan hanya terkait dengan teknologi, tetapi juga melibatkan aspek sosial dan pendidikan masyarakat.

Kedua penelitian ini memberikan wawasan penting tentang tantangan dan faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi aplikasi IKD di tingkat lokal. Dalam judul penelitian "Efektivitas Implementasi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital di Kabupaten Tuban," temuan dari studi sebelumnya mengindikasikan bahwa masyarakat yang belum siap dan kurangnya pemahaman tentang teknologi digital dapat menghambat efektivitas layanan publik. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi lebih dalam tentang bagaimana aplikasi IKD di Kabupaten Tuban dapat diimplementasikan dengan lebih baik, serta mencari solusi untuk meningkatkan literasi digital dan keterlibatan masyarakat dalam pemanfaatan layanan publik berbasis teknologi.

Teori evaluasi membantu mengidentifikasi kelebihan dan kelemahan aplikasi IKD berdasarkan indikator-indikator di atas. Dari hasil penilaian, aplikasi IKD dinilai cukup efektif dalam mengurangi waktu dan biaya administrasi, namun tantangan dalam aksesibilitas, terutama di daerah pedesaan, serta isu keamanan data perlu mendapat perhatian. Keberhasilan implementasi *e-Government* seperti IKD juga sangat bergantung pada penerimaan pengguna, yang menunjukkan perlunya sosialisasi yang lebih luas dan peningkatan literasi digital untuk mengoptimalkan manfaat aplikasi bagi semua lapisan masyarakat.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas implementasi aplikasi IKD dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik melalui sistem *e-Government*, serta mengidentifikasi solusi untuk mengatasi permasalahan yang ditemukan. Kajian ini sangat penting karena kualitas pelayanan publik berbasis digital masih jarang dieksplorasi secara mendalam, terutama di pelayanan kependudukan daerah pedesaan yang sering kali menghadapi tantangan infrastruktur. Selain itu, *gap research* dalam kajian ini adalah kurangnya penelitian empiris yang secara spesifik menyoroti kendala teknis dan sosial yang dihadapi dalam implementasi aplikasi IKD di tingkat pemerintah daerah. Penelitian yang ada kebanyakan hanya berfokus pada manfaat dan kelebihan sistem *e-Government*, sementara hambatan yang dihadapi, terutama dalam implementasi aplikasi spesifik seperti IKD, belum banyak dibahas.

Urgensi penelitian ini semakin tinggi karena meningkatnya permintaan masyarakat terhadap pelayanan publik yang lebih cepat, efisien, dan transparan. Masyarakat kini mengharapkan layanan yang tidak hanya mudah diakses, tetapi juga aman dan terpercaya dalam hal perlindungan data pribadi. Oleh karena itu, hasil

evaluasi ini akan memberikan wawasan penting bagi pemerintah daerah dalam menyempurnakan aplikasi IKD serta sebagai referensi dalam perbaikan sistem *e-Government* di masa mendatang. Melalui penelitian ini, pemerintah dapat memperoleh panduan yang berbasis data untuk melakukan pengembangan aplikasi IKD yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat, dengan meminimalkan hambatan yang ada serta memperbaiki aspek-aspek yang masih kurang optimal. Dengan demikian, diharapkan aplikasi IKD dapat berfungsi secara maksimal sebagai bagian dari pelayanan publik yang lebih modern, aman, dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat, khususnya di Kabupaten Tuban.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam evaluasi aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) ini adalah metode kualitatif (Purwanza, 2022). Penelitian kualitatif dipilih untuk mendalami pemahaman tentang permasalahan yang dialami dalam penggunaan aplikasi IKD, termasuk hambatan teknis, kendala sosial, dan tanggapan masyarakat serta petugas terhadap aplikasi tersebut. Pendekatan kualitatif juga memungkinkan peneliti untuk menggali wawasan yang lebih dalam mengenai bagaimana aplikasi ini berfungsi dalam pelayanan publik di lingkungan masyarakat Tuban, serta potensi perbaikan yang dapat diterapkan.

Hal ini didasari oleh asumsi bahwa penelitian ingin mendeskripsikan permasalahan mengenai evaluasi aplikasi IKD (Identitas Kependudukan Digital) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Disdukcapil Kabupaten Tuban.

Pengumpulan data dilakukan melalui dua sumber utama: data primer dan data sekunder (Ratnaningtyas et al., 2023). Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan informan yang terlibat secara langsung dalam penggunaan dan pengelolaan aplikasi IKD, seperti pengguna layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil), petugas administrasi, dan pejabat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Wawancara ini dirancang untuk mengeksplorasi persepsi, pengalaman, dan kendala yang dirasakan oleh informan terkait penggunaan aplikasi IKD. Sedangkan data sekunder berasal dari dokumen resmi, laporan kinerja Disdukcapil, dan literatur yang relevan mengenai penerapan *e-Government* di tingkat pemerintah daerah. Data sekunder ini digunakan untuk melengkapi dan mendukung temuan data primer, serta memberikan kerangka yang lebih luas untuk analisis.

Teknik pengambilan informan dilakukan secara *purposive sampling*, di mana informan dipilih berdasarkan keterlibatan dan pengetahuan mereka tentang aplikasi IKD (Suprayitno et al., 2024). Kriteria informan meliputi pengguna yang sudah memiliki pengalaman menggunakan aplikasi IKD, petugas yang berperan langsung dalam pelaksanaan aplikasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil), serta pengambil kebijakan di Disdukcapil yang memiliki pemahaman tentang latar belakang dan tujuan implementasi aplikasi tersebut. Jumlah informan disesuaikan dengan prinsip *data saturation*, yaitu pengambilan informan dihentikan ketika informasi yang diperoleh dari wawancara mulai bersifat berulang dan tidak memberikan tambahan signifikan terhadap pemahaman masalah.

Analisis data dilakukan dengan teknik *thematic analysis*, yaitu mengidentifikasi tema-tema utama yang muncul dari data wawancara dan dokumen (Purwanza, 2022). Data yang diperoleh dari wawancara direkam, ditranskrip, dan dikategorikan berdasarkan tema yang relevan dengan permasalahan penelitian, seperti kendala teknis, literasi digital, dan efektivitas aplikasi IKD. Analisis ini membantu peneliti dalam memahami pola dan hubungan antar-tema serta merumuskan rekomendasi yang tepat berdasarkan temuan lapangan. Hasil analisis ini kemudian dibandingkan dengan teori evaluasi *e-Government* yang digunakan untuk memastikan temuan penelitian relevan dan dapat diaplikasikan dalam pengembangan layanan digital.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian terhadap Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD)

Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan metode wawancara, berikut adalah data atau informasi yang diperoleh atas wawancara yang telah dilakukan, dan disajikan di dalam tabel berikut:

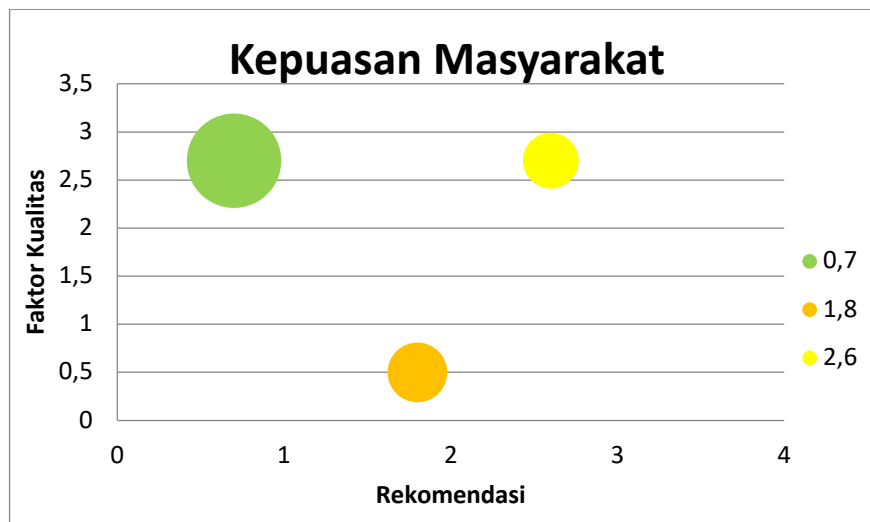
Tabel 1. Hasil wawancara

Sumber: Wawancara, Desember 2024

No	Kategori	Informasi yang diperoleh
1	Penerapan IKD	<ul style="list-style-type: none">Sangat penting dan diwajibkan kepada seluruh penduduk
2	Fungsi atau Manfaat IKD	<ul style="list-style-type: none">Pelengkap dokumen fisik seperti KK, Akta dan lainnya
3	Aktifasi IKD	<ul style="list-style-type: none">Pemerintah telah melakukan sinkronisasi dataMasyarakat telah melakukan aktifasi meski belum dapat menggunakannya secara penuh
4	Strategi Implementasi IKD	<ul style="list-style-type: none">IKD harus dipaka secara menyeluruh di kalangan instansi bukan hanya yang sudah berjalan perbankannyaIKD harus diaplikasikan di kalangan masyarakat secara menyeluruh
5	Kendala teknis dan non teknis	<ul style="list-style-type: none">Masyarakat tidak membawa ponsel atau tidak memilikinyaMasyarakat tidak mengetahui fungsi IKDPonsel yang dimiliki tidak supportKeraguan masyarakat akan keamanan dataMasyarakat lupa passwordInsfratraktur jaringan yang kurang memadaiMasyarakat yang belum melek teknologiMasyarakat tidak mengetahui emalnya
6	Langkah yang telah dilakukan	<ul style="list-style-type: none">Penjelasan mengena NIK yang sudah sinkron dengan IKD

		<ul style="list-style-type: none"> • Efektivitas melalui sinkronisasi data • Sosialisasi IKD meski belum menyeluruh
7	Solusi	<ul style="list-style-type: none"> • Petugas melakukan sosialisasi dan menjelaskan mengenai fitur dan fungsi IKD • Perlindungan data dengan penggunaan PIN • Keamanan dijamin Kemendagri pusat • Peningkatan infrastruktur jaringan • Peningkatan fitur aplikasi dan layanan • Peningkatan kemudahan akses • Mengadakan event sebagai sarana sosialisasi

Mapping Hasil dan Pembahasan



Gambar 1. Mapping Hasil dan Pembahasan

Sumber: Chart, 28 Desember 2024

B. Tingkat Pemahaman dan Adopsi Masyarakat terhadap Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD)

Hasil penelitian mengindikasikan bahwa tingkat pemahaman masyarakat mengenai aplikasi IKD di Kabupaten Tuban menunjukkan variasi yang cukup signifikan, yang turut mempengaruhi tingkat adopsi aplikasi ini di berbagai kalangan masyarakat. Berdasarkan wawancara dengan pengguna di kalangan masyarakat perkotaan, ditemukan bahwa sebagian besar pengguna yang telah familiar dengan teknologi digital menganggap aplikasi IKD cukup bermanfaat, terutama dalam hal mempermudah akses terhadap layanan administrasi kependudukan. Pernyataan di atas sesuai dengan hasil wawancara dengan masyarakat yang menggunakan Aplikasi IKD yang mengatakan bahwa:

“Saya sudah menggunakan aplikasi ini, dengan adanya aplikasi ini lebih mudah penggunaannya, lebih cepat tanpa perlu datang ke kantor dan privasi juga lebih terjaga”
(Wawancara dengan NC, tanggal 19 Desember 2024)

Aplikasi IKD telah berhasil mengurangi waktu dan biaya administrasi yang dibutuhkan dalam proses pelayanan publik. Sebelumnya warga harus mengunjungi kantor layanan untuk mengajukan permohonan atau mengurus administrasi lainnya, yang memakan waktu dan biaya transportasi. Dengan adanya aplikasi IKD, masyarakat kini bisa mengakses layanan secara *online*, mengurangi ketergantungan pada perjalanan fisik, dan mempercepat proses pengajuan administrasi dari rumah tanpa harus datang langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil). Pernyataan di atas sesuai dengan hasil wawancara di kantor layanan dengan petugas operasional administrator database yang mengatakan bahwa:

"IKD sangat bermanfaat bagi masyarakat karena pelayanan bisa langsung lewat HP dari mobile tanpa harus datang ke kantor." (Wawancara dengan HWP, 19 Desember 2024)

Penelitian ini juga mengungkapkan bahwa tingkat literasi digital di berbagai wilayah, terutama di pedesaan, masih rendah, sehingga masyarakat pedesaan sering mengalami kesulitan dalam memanfaatkan aplikasi IKD. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara di kantor pelayanan kepada petugas fungsional pengelola aplikasi IKD yaitu:

"Beberapa masyarakat di pedesaan belum mengetahui fungsi IKD, jadi petugas harus menjelaskan fitur utama IKD agar masyarakat mengerti isinya serta keamanan" (Wawancara dengan AN, tanggal, 19 Desember 2024)

Kendala ini semakin diperparah oleh keterbatasan infrastruktur teknologi, seperti ketersediaan perangkat dan akses jaringan internet yang belum merata. Masyarakat yang kurang terbiasa dengan penggunaan teknologi cenderung kebingungan dalam menggunakan aplikasi IKD, bahkan beberapa informan menyebutkan mereka lebih memilih cara konvensional karena merasa lebih mudah dipahami dan lebih terjamin hasilnya. Hal ini menunjukkan bahwa perlu adanya pendekatan berbeda antara pengguna perkotaan dan pedesaan untuk meningkatkan pemahaman mereka terhadap aplikasi IKD. Pembahasan di atas sesuai dengan pernyataan dari salah seorang masyarakat yang mengatakan:

"Saya belum mengerti dengan aplikasi ini, lebih baik saya langsung datang ke kantor pelayanan karena lebih mudah dipahami dan hasilnya langsung kelihatan" (Wawancara dengan SB, tanggal, 19 Desember 2024)

Langkah-langkah strategis yang dapat dilakukan pemerintah daerah dalam meningkatkan adopsi masyarakat terhadap aplikasi IKD mencakup pendekatan edukatif dan sosialisasi berbasis komunitas. Sosialisasi melalui pertemuan masyarakat, misalnya kunjungan langsung ke masyarakat di tingkat desa atau kecamatan, serta ke layanan publik lain, misalnya kesehatan dan pendidikan dapat membantu masyarakat memahami manfaat dan cara menggunakan aplikasi IKD dengan lebih baik. Hal ini dapat meningkatkan efektivitas adopsi teknologi serta pemanfaatan aplikasi IKD dalam mendukung kebutuhan administrasi kependudukan. Hal tersebut diperkuat melalui wawancara di kantor pelayanan kepada petugas fungsional pengelola aplikasi IKD yang mengatakan:

"Kita lakukan masif instalasi aplikasi IKD ke masyarakat seperti kemarin kita mendatangi ke puswa bina gatra (gedung serba guna) karena di situ banyak orang kita"

mampu melakukan instalasi dan setiap ada pelaksanaan event selalu datang kita minta bantuan ke mou” (Wawancara dengan AN, tanggal, 19 Desember 2024)

“Kalau kita ditingkat opd kabupaten itu sudah kita lakukan terkait instalasi di masing - masing opd seperti instalasi kemarin di dua kampus unirow, unang dan di rumah sakit” (Wawancara dengan AN, tanggal, 19 Desember 2024)

C. Evaluasi Fitur dan Fungsionalitas Aplikasi *Identitas Kependudukan Digital* (IKD)

Aplikasi IKD dirancang untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mengakses layanan kependudukan, tetapi hasil penelitian menunjukkan bahwa masih ada beberapa ponsel yang belum sepenuhnya *support* aplikasi IKD yang mampu memenuhi kebutuhan administrasi masyarakat secara efektif. Pernyataan di atas sesuai dengan hasil wawancara di kantor layanan dengan petugas operasional administrator *database* yang mengatakan bahwa:

“Untuk sekarang android yang terlalu tinggi tidak bisa menginstal tangsung atau tidak suport harus paka cara yang lain lewat aplikasi dan belum diperbarui oleh kemendagri” (Wawancara dengan HWP, tanggal, 19 Desember 2024)

Meskipun beberapa fitur dasar, seperti pendaftaran dokumen kependudukan, pencetakan surat keterangan, dan pemberitahuan status pengajuan sudah tersedia, banyak pengguna yang merasa bahwa aplikasi ini masih kurang fungsional karena minimnya fitur yang mendukung kemudahan dan kenyamanan penggunaan. Salah satu keluhan utama yang ditemukan dalam wawancara adalah verifikasi email yang beberapa masyarakat masih belum melek teknologi tidak mengetahui email mereka. Pernyataan ini diperkuat oleh ungkapan dari petugas fungsional IKD Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil:

“Rata - rata penduduk desa mereka tidak mengetahui emailnya padahal mereka punya semua aplikasi media sosial tetapi tidak mengetahui emailnya apa” (Wawancara dengan AN, tanggal, 19 Desember 2024)

Kehadiran aplikasi semacam ini akan sangat membantu, terutama bagi pengguna yang tidak ada waktu atau tidak memiliki akses langsung untuk datang ke kantor untuk mengurus berkas atau mengurus dokumen kependudukan. Beberapa pengguna menyarankan agar aplikasi ini ditingkatkan dengan memperbarui aplikasi agar dapat di *install* oleh semua pengguna ponsel tanpa perlu mencari cara yang lain. Aplikasi ini akan membantu masyarakat lebih proaktif dalam mengikuti proses administrasi kependudukan yang mereka ajukan. Seperti yang telah diungkapkan oleh masyarakat yang menggunakan Aplikasi IKD bahwa:

“Aplikasi ini sudah cukup membantu dan mempermudah layanan tanpa harus datang ke kantor, tetapi alangkah lebih baik aplikasi ini dapat diperbarui atau ditingkatkan agar dapat di *install* oleh semua ponsel” (Wawancara dengan NC, tanggal 19 Desember 2024)

Pengembangan fitur dan fungsionalitas aplikasi IKD, dipertimbangkan dalam beberapa aspek yang penting oleh pemerintah, seperti integrasi data yang lebih baik dan peningkatan kemampuan server agar aplikasi lebih stabil. Integrasi data antara aplikasi IKD dengan layanan publik lain, misalnya kesehatan atau pendidikan, akan memungkinkan pengguna untuk memanfaatkan layanan administrasi secara lebih

menyeluruh dan terpusat. Hal ini dapat meningkatkan nilai tambah aplikasi IKD bagi pengguna, karena mereka tidak hanya bisa mengurus dokumen kependudukan tetapi juga memanfaatkan data pribadi untuk layanan lainnya. Peningkatan kapasitas server dan pembaruan aplikasi juga diperlukan untuk meningkatkan stabilitas aplikasi, terutama ketika diakses dalam kondisi jaringan yang kurang ideal atau di wilayah yang belum terjangkau jaringan internet cepat. Tidak hanya infrastruktur jaringan, keterbatasan perangkat digital, seperti ponsel juga menjadi kendala signifikan. Beberapa pengguna dari kalangan ekonomi menengah ke bawah menyebutkan bahwa mereka belum memiliki perangkat yang mendukung aplikasi IKD atau tidak memiliki ponsel. Langkah-langkah ini dapat memastikan bahwa aplikasi IKD memberikan pengalaman pengguna yang lebih optimal, praktis, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Seperti yang diungkapkan oleh petugas operasional administrator database bahwa:

"Untuk menambahkan fitur layanan nanti bisa lewat IKD jadi masyarakat bisa minta dari aplikasi IKD tanpa perlu datang ke kantor tapi secara bertahap" (Wawancara dengan HWP, 19 Desember 2024)

D. Hambatan Teknis dalam Penggunaan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD)

Keterbatasan fitur bukan menjadi satu-satunya hambatan, hambatan teknis justru menjadi tantangan utama dalam pemanfaatan aplikasi IKD, khususnya bagi masyarakat yang berada di wilayah pedesaan atau daerah dengan akses jaringan terbatas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna di wilayah pedesaan mengalami kendala dalam mengakses aplikasi IKD karena masalah infrastruktur jaringan yang tidak stabil dan listrik yang sering padam. Sesuai dengan hasil wawancara yang telah diungkapkan oleh petugas fungsional aplikasi IKD mengatakan bahwa:

"Tapi nanti kalau larinya di Kenduruan Jatirogo, Bangilan, Bancar, dan montong pasti internetnya jadi low, itu yang menjadi masalah terkait IKD dan sering mati listrik karena problem PLN, hal itu akan merusak komputer kita yang menjadi masalah akhirnya" (Wawancara dengan AN, tanggal, 19 Desember 2024)

Hal ini menghambat adopsi aplikasi IKD di beberapa wilayah yang seharusnya juga mendapat manfaat dari kemudahan layanan *E-Government*. Keterbatasan akses internet membuat masyarakat sulit mengakses layanan digital yang disediakan oleh Disdukcapil melalui aplikasi IKD, sehingga mereka masih bergantung pada layanan manual yang membutuhkan waktu lebih lama dan biaya tambahan untuk transportasi ke kantor layanan. Hal ini juga didasari oleh pernyataan petugas fungsional IKD yang mengatakan bahwa:

"Petugas harus menjelaskan fitur utama IKD agar masyarakat mengerti isinya serta keamanan" (wawancara dengan AN, tanggal, 19 Desember 2024)

Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan digital yang perlu diperhatikan, di mana akses terhadap teknologi belum merata di semua kalangan. Untuk mengatasi hal ini, pemerintah dapat mengambil langkah-langkah tertentu, seperti bekerja sama dengan penyedia layanan internet untuk memperluas cakupan dan stabilitas jaringan di wilayah-wilayah yang masih tertinggal dalam hal akses teknologi.

Pemerintah telah berusaha mengatasi hal ini dengan menyalurkan jaringan internet ke desa berupa jaringan wifi oleh Diskominfo yang dapat digunakan oleh masyarakat untuk mengakses aplikasi IKD. Hal tersebut diperkuat melalui wawancara di kantor pelayanan kepada petugas fungsional IKD Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang mengatakan:

“Kalau perihal internet sebenarnya dinas kominfo sudah menyalurkan internet ke desa melalui wifi karena diskominfo punya kegiatan terkait penyaluran internet ke desa” (Wawancara dengan AN, tanggal, 19 Desember 2024)

Adanya penyaluran internet ini, masyarakat yang tidak memiliki jaringan internet tetap dapat memanfaatkan aplikasi IKD untuk mengurus administrasi kependudukan mereka. Dukungan ini diharapkan dapat menjembatani kesenjangan digital yang ada, sehingga semua masyarakat dapat mengakses layanan publik berbasis digital dengan lebih mudah dan merata.

E. Keamanan dan Privasi Data Pengguna

Keamanan dan privasi data menjadi salah satu isu utama dalam penerapan aplikasi IKD, terutama karena aplikasi ini mengelola data pribadi masyarakat yang bersifat sensitif, seperti Nomor Induk Kependudukan (NIK), alamat, dan informasi keluarga. Berdasarkan wawancara dengan petugas penyedia layanan, terdapat beberapa pengguna khawatir bahwa keamanan data pengguna masih rentan terhadap ancaman, seperti kebocoran data atau penyalahgunaan informasi oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara kepada operasional administrator database yang mengatakan bahwa:

“Masyarakat terkadang ragu tentang keamanan datanya padahal sudah ada password dan memang keamanan sudah dijamin oleh kemendagri” (Wawancara dengan HWP, tanggal, 19 Desember 2024)

Demi masyarakat yang merasa aman dan nyaman dalam menggunakan aplikasi IKD, diperlukan upaya peningkatan protokol keamanan data dalam sistem aplikasi ini. Salah satu langkah yang dapat dilakukan adalah menerapkan enkripsi data, yaitu pengamanan data pribadi pengguna dengan kode khusus agar tidak dapat diakses oleh pihak yang tidak berwenang. Selain itu, otentikasi ganda juga dapat diterapkan untuk meningkatkan perlindungan akun pengguna dari potensi peretasan. Langkah ini akan membantu memperkuat keamanan akun dengan meminta pengguna untuk melakukan verifikasi tambahan ketika mereka akan mengakses aplikasi IKD. Penjelasan di atas diperkuat dengan hasil wawancara di kantor pelayanan kepada petugas operasional administrator database bahwa:

“Keamanan sudah dilindungi dari password, jadi setiap membuka dokumen atau mengganti tergantung password yang dibuat” (Wawancara dengan HWP, tanggal, 19 Desember 2024)

Pemerintah telah berusaha mengatasi hal ini dengan memperkenalkan sistem keamanan data yang lebih canggih berupa *password* yang telah dilindungi oleh Kemendagri. Hal ini diungkapkan dalam hasil wawancara kepada petugas operasional administrator database bahwa:

“Untuk memastikan keamanan data terlindungi, keamanan sudah dijamin oleh dirjen kemendagri pusat untuk data, serta paka password jadi setiap orang mempunya

password yang unik dan berbeda" (Wawancara dengan HWP, tanggal, 19 Desember 2024)

Sosialisasi tentang penggunaan *password* yang kuat, pentingnya tidak membagikan informasi akun, serta langkah-langkah keamanan lainnya juga dapat membantu pengguna melindungi data pribadi mereka. Dengan adanya perlindungan data yang lebih kuat, kepercayaan masyarakat terhadap aplikasi IKD akan meningkat, sehingga mereka lebih terdorong untuk menggunakan layanan digital ini dalam mengurus administrasi kependudukan mereka.

KESIMPULAN DAN SARAN

Penerapan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Tuban menunjukkan potensi besar dalam meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi layanan administrasi kependudukan, namun masih menghadapi sejumlah tantangan terkait adopsi pengguna, fungsionalitas fitur, hambatan teknis, dan keamanan data. Adopsi aplikasi ini belum merata di seluruh lapisan masyarakat, terutama di wilayah pedesaan, yang disebabkan oleh rendahnya literasi digital dan keterbatasan infrastruktur jaringan. Evaluasi terhadap fitur aplikasi juga menunjukkan adanya kebutuhan akan peningkatan dalam aspek keandalan, responsivitas, dan dukungan layanan pengguna yang lebih baik. Selain itu, isu keamanan data perlu ditingkatkan untuk memastikan perlindungan informasi pribadi pengguna, yang merupakan aspek penting dalam membangun kepercayaan publik terhadap layanan *e-Government*. Oleh karena itu, pemerintah perlu memperkuat sosialisasi berupa edukasi, meningkatkan pembaruan aplikasi, serta menjamin keamanan dan aksesibilitas yang merata agar aplikasi IKD dapat dioptimalkan untuk mendukung pelayanan publik yang efektif dan efisien di seluruh daerah.

Penelitian ini telah menunjukkan bahwa penerapan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Tuban memiliki potensi besar dalam meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi layanan administrasi kependudukan. Namun, terdapat beberapa kekurangan dan keterbatasan yang perlu diperhatikan. Salah satu kekurangan utama adalah keterbatasan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan informan yang terbatas, hasil penelitian mungkin belum sepenuhnya mencerminkan kondisi seluruh masyarakat Kabupaten Tuban, terutama di wilayah pedesaan yang memiliki keterbatasan akses internet.

Penelitian ini juga menghadapi keterbatasan dalam penggunaan data sekunder. Data yang digunakan sebagian besar berasal dari laporan dan dokumen resmi yang mungkin tidak sepenuhnya mencerminkan kondisi aktual di lapangan. Aspek teknis dari aplikasi IKD, seperti kapasitas server, stabilitas aplikasi, dan protokol keamanan data, juga belum dieksplorasi secara mendalam, yang menjadi kendala dalam memahami efektivitas teknis aplikasi tersebut.

Untuk mengatasi kekurangan ini, penelitian di masa mendatang disarankan untuk melibatkan lebih banyak informan dari berbagai latar belakang sosial, ekonomi, dan geografis guna memperoleh gambaran yang lebih komprehensif. Selain

itu, penelitian lanjutan sebaiknya mendalami analisis teknis aplikasi, termasuk evaluasi kinerja server dan protokol keamanan data. Mengombinasikan metode kuantitatif dengan kualitatif juga dapat memberikan data yang lebih akurat dan dapat diukur mengenai tingkat kepuasan pengguna serta efisiensi layanan.

Studi longitudinal juga dianjurkan untuk memantau perkembangan adopsi dan efektivitas aplikasi IKD dari waktu ke waktu, serta dampaknya terhadap kualitas layanan publik. Dengan memperhatikan kekurangan dan keterbatasan ini, penelitian di masa depan diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam dan solusi yang lebih komprehensif untuk mengoptimalkan implementasi aplikasi IKD dan layanan *e-Government* lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustriani, N. H. P., & Sutabri, T. (2024). Analisis Doman Deliver, Service dan Support Untuk Pengukuran Kualitas Layanan E-Government Menggunakan Framework Cobit 5.0. *Journal of Information Technology Ampera*, 5(1), 12–24.
- Amatulloh, D. (2021). Analisis Penerapan E-Government Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Mal Pelayanan Publik Bojonegoro. *Dialogue: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(2), 87–107.
- Atmajaya, D. G., & gede Wirata, G. (2021). Peranan e-government dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di desa sanding kecamatan tampaksiring. *Widyanata*, 18(1), 1–11.
- Azizah, A. R. N., & Najicha, F. U. (2022). Pengoptimalan E-Government Di Indonesia Berdasarkan Prinsip-Prinsip Good Government. *Law, Development and Justice Review*, 5(2), 237–247.
- Gamawati, L. N. (2022). Pendekatan Citizen Centric E-Government sebagai Cara Pandang Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi. *Diakses Melalui <https://Hmgp. Geo. Ugm. Ac. Id/2022/09/08/Pendekatan-Citizen-Centric-e-Government-Sebagai-Cara-Pandang-Pelayanan-Publik-Berbasis-Teknologi-Informasi-Dan-Komunikasi/#:~: Text= Menurut% 20World% 20Bank% 2C% 20e% 2DGovernment, Sama% 20dengan% 20>*
- Heriyanto, H. (2022). Urgensi Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik. *Musamus Journal of Public Administration*, 4(2), 66–75.
- Irfan, B., & Anirwan, A. (2023). Pelayanan Publik Era Digital: Studi Literatur. *Indonesian Journal of Intellectual Publication*, 4(1), 23–31.
- Karman, K., Deswanto, R., & Ningsih, S. A. (2021). Implementasi E-Government Pada Pemerintah Daerah. *Jurnal Studi Ilmu Pemerintahan*, 2(2), 43–50.
- Kusuma, A. A., Wasistiono, S., & Pitono, A. (2021). Penerapan E-Government Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung Provinsi Jawa Barat. *VISIONER: Jurnal Pemerintahan Daerah Di Indonesia*, 13(2), 154–157.
- Lestari, I. P., & Fajri, L. M. N. (2022). Analisis E-Government Dalam meningkatkan

pelayanan publik. *Jurnal SIKAP (Solusi Ilmiah Kebijakan Dan Administrasi Publik)*, 8(02), 10–23.

- Malik, I. (2024). E-Government Icore: Meningkatkan Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Di Kabupaten Pangkep. *JIAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 12(1), 57–71.
- Marfu'ah, S., Kumalasari, A., & Swasanti, I. (2024). DIGITALISASI PELAYANAN PUBLIK: KETIDAKSIAPAN MASYARAKAT DALAM PENGGUNAAN APLIKASI IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL DI BOJONEGORO. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 15(02), 271–283.
- Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020). Peranan e-government dalam pelayanan publik (studi kasus: Mal pelayanan publik Kabupaten Sumedang). *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(2), 45–57.
- Musaddad, A. A., Fazin Ahzani, W. K., Susilowati, M., & Arif, L. (2020). Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik. *Jurnal Syntax Transformation*, 1(6), 206–213.
- Nasution, D. A. D., Ramadhan, P. R., Batubara, S. S., Syah, D. H., & Alpi, M. F. (2020). Identifikasi Strategi Keberhasilan Layanan E-Government Di Kota Medan. *Paedagogia: Jurnal Kajian, Penelitian Dan Pengembangan Kependidikan*, 11(2), 106–112.
- Nurwanda, A., & Badriah, E. (2023). *Pengembangan e-government dalam meningkatkan akurasi dan informasi potensi kelurahan studi analisis di kabupaten ciamis jawa barat.*
- Pramuditha, R., & Agustina, I. (2022). Persepsi Masyarakat Pengguna Atas Kualitas Pelayanan E-KTP Pada Kecamatan Bogor Barat. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 6(1), 884–901.
- Purwanza, S. W. (2022). *Metodologi penelitian kuantitatif, kualitatif dan kombinasi.* Cv. Media Sans Indonesia.
- Rahman, N. T., & Purwanto, A. (2022). Evaluasi Kualitas Website Layanan E-Government Disdukcapil Kabupaten Kotawaringin Timur Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Journal of Information System Research (JOSH)*, 3(4), 417–424.
- Ratnaningtyas, E. M., Saputra, E., Suliwati, D., Nugroho, B. T. A., Aminy, M. H., Saputra, N., & Jahja, A. S. (2023). Metodologi Penelitian Kualitatif. *No. Januari. Aceh: Yayasan Penerbit Muhammad Zani.*
- Riksfardini, M., Sagara, B., Firmanto, F. S., & Handayani, N. (2023). Inovasi Pelayanan Pajak Berbasis E-Government Melalui Penggunaan E-Filing Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan. *PENTAHELIX*, 1(1), 35–44.
- Stake, R. E. (1991). Excerpts from: "Program evaluation, particularly responsive evaluation." *Evaluation Practice*, 12(1), 63–76.
[https://doi.org/10.1016/0886-1633\(91\)90025-S](https://doi.org/10.1016/0886-1633(91)90025-S)

- Suprayitno, D., Ahmad, A., Tartila, T., & Aladdin, Y. A. (2024). *METODOLOGI PENELITIAN KUALITATIF: Teori Komprehensif dan Referensi Wajib bagi Peneliti*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Syaepudin, B., & Nurlukman, A. D. (2022). Kualitas pelayanan publik melalui e-government dengan aplikasi tangerang gemilang. *Pekommas*, 7(1), 53–62.
- Trisudarmo, R. (2022). Penerapan Metode Prototype dalam Sistem E-Government pada Pelayanan Administrasi Kependudukan. *Jurnal Informatika Dan Teknologi Pendidikan*, 2(2), 64–71.
- Utomo, G. S., Titisari, K. H., & Wijayanti, A. (2020). Pengaruh Kualitas E-Government Terhadap Kepuasan Pengguna E-Filing: Studi Kasus Wajib Pajak Di Surakarta. *Jurnal Akuntansi Dan Bisnis: Jurnal Program Studi Akuntansi*, 6(1), 13–21.