



PENERAPAN *E-GOVERNMENT* MELALUI PELAKSANAAN PROGRAM KTP DIGITAL DI KELURAHAN DR. SOETOMO KOTA SURABAYA

Berliana Putri, Oktarizka Reviandani

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan

Nasional "Veteran" Jawa Timur

berlianapuutri@gmail.com

Abstrak

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Provinsi memberikan kebebasan kepada pemerintah daerah untuk melakukan inovasi di bidang administrasi, terutama dalam hal pelayanan publik. Salah satu bentuk inovasi yang telah diperkenalkan adalah penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik atau e-government. Pemerintah daerah, baik di tingkat kota maupun kabupaten, memegang peranan penting dalam kesuksesan implementasi layanan publik berbasis digital atau e-government yang tidak dapat dihindari, termasuk dalam penerapan Kartu Tanda Penduduk (KTP). KTP Digital, yang juga dikenal sebagai identitas digital, merupakan sebuah kemajuan dari KTP Elektronik yang saat ini digunakan oleh masyarakat Indonesia. Tujuan penulisan ini adalah untuk menganalisis penerapan KTP Digital yang berbasis e-government dan memahami proses aktivasi layanan KTP Digital di Kelurahan Dr. Soetomo, Kecamatan Tegalsari, Kota Surabaya, sesuai dengan ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam penelitian ini, digunakan metode pendekatan kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Namun, ada pelaksanaannya e-government masih belum berjalan secara maksimal karena kurangnya informasi yang diberikan oleh aparat desa mengenai kebijakan baru terkait aktivasi KTP digital sebelum cetak ulang KTP.

Keywords: *E-government, KTP digital, Layanan*

Abstract

Law Number 23 of 2014 concerning Provincial Government gives freedom to local governments to innovate in the field of administration, especially in terms of public services. One form of innovation that has been introduced is the application of an electronic-based government system or e-government. Local government, from city or district era are both carrying important role in order to successfully implement digital-based public services or e-Government which is inevitable, including the application of Identity Cards (KTP). Digital KTP, which is also known as digital identity, is an advancement from the Electronic KTP currently used by Indonesians. This article is purposely written to analyze the application of e-government-based Digital KTPs and understand the process of activating Digital KTP services in Dr. Soetomo, Tegalsari District, Surabaya City, in accordance with the provisions and regulations in force. This article was written using qualitative and descriptive approach methods. However, the implementation of e-government is still not running optimally due to a lack of information provided by village officials regarding new policies related to activating digital KTPs before reprinting KTPs.

Keywords: *E-government, digital KTP, Services*

1. Pendahuluan

Kemajuan teknologi yang pesat telah merubah cara kerja dari metode manual ke metode digital. Fakta ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Nurany & Hidayati pada tahun 2021. Di era saat ini, teknologi terus berkembang dengan pesat dan telah digunakan secara luas di seluruh dunia oleh berbagai lapisan masyarakat. Seiring dengan meningkatnya permintaan akan dokumen kependudukan, kebutuhan masyarakat juga mengalami perubahan yang dinamis. Dalam konteks ini, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Provinsi memberikan kebebasan kepada pemerintah daerah untuk melakukan inovasi di bidang administrasi, terutama dalam hal pelayanan publik. Salah satu bentuk inovasi yang telah diperkenalkan adalah implementasi sistem pemerintahan berbasis elektronik atau *e-government*.

Regulasi seperti Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik serta Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 mengenai Layanan Pengelolaan Kependudukan Secara Daring telah mengatur penggunaan teknologi internet dalam konteks pemerintahan, yang dikenal sebagai *e-government*. Melalui peraturan tersebut, pemerintah Indonesia telah memberikan dasar hukum yang memungkinkan pemanfaatan teknologi informasi dan internet dalam penyediaan layanan publik yang terkait dengan pengelolaan kependudukan.

Melalui *e-government*, pemerintah dapat mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi dan internet untuk menyediakan layanan publik yang lebih cepat, efisien, dan terjangkau bagi masyarakat. Ini mencakup berbagai layanan terkait administrasi kependudukan seperti pendaftaran penduduk, pembuatan kartu identitas, perubahan data kependudukan, dan layanan lainnya yang dapat diakses secara daring melalui platform online

Dengan adanya regulasi ini, diharapkan pelayanan publik terkait kependudukan menjadi lebih transparan, mudah diakses, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Selain itu, penggunaan teknologi internet dalam pemerintahan juga dapat meningkatkan efisiensi proses administrasi, mengurangi birokrasi, dan meningkatkan akurasi data kependudukan. Hal ini memberikan dampak positif bagi masyarakat dan pemerintah dalam membangun sistem administrasi yang lebih modern, efektif, dan berorientasi pada pelayanan yang terbaik.

E-government mengacu pada penggunaan teknologi, komunikasi, dan informasi, terutama internet, dalam penyediaan layanan dan penyaluran informasi oleh pemerintah. Melalui *e-government*, pemerintahan dapat dilakukan melalui jaringan teknologi yang berbasis data untuk berbagai keperluan yang bertujuan untuk melayani masyarakat. Dalam konteks ini, pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan yang tidak memerlukan interaksi langsung dengan pegawai lembaga publik dan tidak memerlukan waktu antrian yang panjang hanya untuk menerima layanan yang sederhana.

Penggunaan teknologi informasi (TI) dalam konteks pemerintahan memiliki peran penting dalam menyesuaikan berbagai aspek kegiatan pelayanan publik. Implementasi TI dalam layanan publik di sektor pemerintahan memiliki nilai strategis yang beragam. Salah satu manfaatnya adalah kemampuan untuk mengatasi tantangan dengan meningkatkan budaya kerja yang lebih baik. Selain itu, penerapan TI juga memiliki potensi untuk mereformasi sistem kerja menuju tingkat yang diinginkan, seperti meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam penyampaian layanan. Selanjutnya, melalui penggunaan TI, pemerintah dapat menyajikan layanan yang berfokus pada kepentingan publik.

Implementasi *e-government* memiliki signifikansi yang besar dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, mengingat berbagai keuntungan yang dapat diperoleh. Di Indonesia, pemerintah telah menerapkan keharusan pengembangan *e-government* melalui Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional. Instruksi Presiden tersebut menjelaskan bahwa pengembangan *e-government* bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi elektronik. Dalam penyusunan strategi pengembangan *e-government*, setiap instansi pemerintah diberikan arahan untuk menyusun rencana *e-government* yang sesuai dengan konteks lingkungan masing-masing instansi.

Salah satu bentuk inovasi dalam implementasi *e-government* di Indonesia adalah peralihan dari KTP elektronik ke KTP Digital. Sesuai dengan pasal 1 (9) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berdasarkan Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional, KTP elektronik merujuk pada kartu identitas yang memiliki spesifikasi dan format yang sesuai dengan KTP nasional yang berlaku sebagai identitas resmi. KTP Digital ini juga dilengkapi dengan sistem pengamanan khusus yang dikeluarkan atau diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

KTP Digital, yang juga dikenal sebagai identitas digital, merupakan sebuah kemajuan dari KTP Elektronik yang saat ini digunakan oleh masyarakat Indonesia, namun kali ini diintegrasikan ke dalam perangkat ponsel, baik berupa foto atau kode QR. KTP Digital mengacu pada bentuk digital dari kartu identitas nasional Indonesia yang dikenal sebagai "Kartu Tanda Penduduk" atau KTP. Tujuan utama dari inisiatif KTP Digital adalah untuk memberikan kemudahan dan keamanan dalam proses identifikasi bagi warga negara Indonesia dengan mentransformasikan informasi pribadi mereka ke dalam bentuk digital, yang kemudian dapat diakses melalui aplikasi seluler atau platform online.

Penerapan KTP Digital melibatkan penyimpanan data biometrik seperti sidik jari dan pengenalan wajah, serta data pribadi seperti Nama, alamat, dan tanggal lahir. Data ini kemudian disimpan secara elektronik dan terhubung dengan nomor identifikasi unik yang diberikan kepada setiap individu.

Berdasarkan penjelasan latar belakang yang diberikan, tujuan penulis adalah untuk menganalisis penerapan KTP Digital yang berbasis *e-government* dan memahami proses aktivasi layanan KTP Digital di Kelurahan Dr. Soetomo, Kecamatan Tegalsari, Kota Surabaya, sesuai dengan ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2. Tinjauan Pustaka

Dalam sebuah penelitian yang dilakukan (Pontianak, 2022), istilah *e-government* diperkenalkan sebagai singkatan dari pemerintah elektronik dalam bahasa Inggris. Menurut definisi yang disampaikan oleh World Bank Group, *e-government* mengacu pada pemanfaatan teknologi informasi oleh lembaga pemerintah, seperti jaringan luas, internet, dan komputasi mobile, dengan tujuan mengubah hubungan antara pemerintah dengan warga, bisnis, dan instansi pemerintah lainnya. Definisi tersebut menekankan potensi teknologi untuk membawa perubahan yang signifikan dalam interaksi pemerintah dengan berbagai pihak. Di sisi lain, menurut Clay G. Wescott, *e-government* adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi guna meningkatkan efisiensi pemerintahan, mengurangi biaya, mempermudah pelayanan publik, memberikan akses informasi kepada masyarakat umum, dan mendorong akuntabilitas pemerintah terhadap masyarakat. Dengan demikian, *e-government* mempunyai peran penting dalam mendorong transparansi dan partisipasi dalam tata kelola pemerintahan modern.

Menurut Richardus E Indrajit (Wismayanti & Purnamaningsih, 2022), *e-government* merujuk pada penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (ICT) untuk

meningkatkan interaksi antara pemerintah dengan pihak lain. E-government merupakan sebuah program yang dilaksanakan oleh pemerintah dengan tujuan mengembangkan sistem penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik, serta melakukan transformasi untuk mempermudah kegiatan masyarakat dan sektor bisnis. Dalam upaya ini, pemerintah berharap dapat melakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah pusat dan pemerintah daerah otonom melalui optimalisasi penggunaan teknologi informasi dan komunikasi. Dengan demikian, e-government menjadi sarana penting dalam menghadirkan efisiensi dan kemajuan melalui pemanfaatan teknologi yang tepat dalam tata kelola pemerintahan.

Menurut Rachel Silcock (Wiwin Kadek & Eka Putu, 2022), e-government merupakan pemanfaatan teknologi untuk meningkatkan aksesibilitas dan penyediaan layanan dari pemerintah kepada warga negara, mitra bisnis, dan karyawan dengan tujuan memberikan manfaat yang lebih besar. E-government terus mengalami perkembangan dan inovasi dalam menciptakan bentuk-bentuk baru dari layanan publik, di mana semua organisasi publik dan instansi pemerintah memberikan pelayanan yang sesuai dengan tuntutan zaman, terintegrasi, dan tidak membatasi akses masyarakat terhadap layanan tersebut. Selain itu, hubungan antara pemerintah dan masyarakat yang sebelumnya bersifat satu arah atau "top down" kini berubah menjadi sebuah kemitraan yang membangun sinergi antara pemerintah dan masyarakat.

3. Metode

Dalam penelitian ini, digunakan metode pendekatan kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pendekatan ini bertujuan untuk mengungkapkan fakta-fakta yang relevan dan mendapatkan gambaran yang menyeluruh dengan cara mengamati secara mendalam dan alami. Fokus utama dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi bagaimana penerapan *e-government* terjadi melalui program KTP Digital, bagaimana proses aktivasi KTP Digital dilakukan, serta mengevaluasi kelebihan dan kekurangan yang muncul dalam aktivasi KTP Digital. Dalam penelitian ini, akan dilakukan analisis yang lebih rinci dan mendalam untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai topik yang diteliti

Dalam pengumpulan data, digunakan beberapa metode yang mencakup wawancara, observasi langsung, dan pengumpulan dokumen pribadi serta dokumen resmi lainnya. Data sekunder merupakan sumber data yang penting dalam penelitian ini. Data sekunder

merujuk pada informasi yang telah dikumpulkan dari berbagai sumber seperti surat-surat pribadi, catatan harian, dan dokumen resmi yang berasal dari instansi pemerintah terkait. Responden atau informan dalam penelitian ini terdiri dari masyarakat yang menggunakan KTP Digital dan pegawai dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Melalui partisipasi mereka, diharapkan penelitian ini dapat memperoleh pemahaman yang lebih mendalam dan menyeluruh tentang penerapan dan aktivasi KTP Digital.

4. Hasil dan Pembahasan

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi melalui Internet telah membuka peluang yang lebih besar dalam konteks politik, demokrasi, dan masyarakat. Dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi, yang pada gilirannya dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas di lembaga pemerintah. Selain itu, teknologi ini juga dapat memperkuat partisipasi aktif warga dalam proses pemerintahan. Tujuan utama dari penggunaan *e-government* adalah untuk mendorong terwujudnya pemerintahan yang baik. Konsep dasar *e-government* adalah usaha untuk memperkuat kerja sama antara pemerintah, sektor publik, dan swasta guna mencapai efisiensi, efektivitas, dan transparansi yang lebih baik. Semua ini dapat dicapai melalui reformasi birokrasi yang diperlukan.

Keterlibatan aktif masyarakat dalam tahap perencanaan, pelaksanaan, dan pemantauan kebijakan publik merupakan sebuah kesempatan yang diberikan. Kemajuan teknologi internet tidak hanya memberikan manfaat dalam meningkatkan kinerja, efisiensi, dan responsivitas pelayanan publik, melainkan juga memberi ruang bagi adanya diskusi publik yang memiliki tujuan untuk mengadakan pembahasan, kritik, dan analisis terhadap keputusan politik serta tindakan administratif publik. Dengan adanya peran aktif masyarakat ini, dapat memberikan dampak positif terhadap proses penyusunan kebijakan dan perbaikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik secara keseluruhan.

Dalam lingkup pemerintahan, terdapat pergeseran yang terjadi dari model administrasi tradisional yang menggunakan dokumen kertas, menuju era pemerintahan elektronik atau *e-government*. *E-government*, juga dikenal sebagai pemerintahan elektronik, merupakan penerapan teknologi informasi guna meningkatkan hubungan antara pemerintah dan berbagai entitas lainnya. Konsep pemerintahan elektronik ini menghasilkan perubahan yang signifikan dalam cara administrasi publik dilakukan, dengan menggantikan metode manual yang menggunakan dokumen kertas dengan solusi

digital yang lebih efisien dan terintegrasi. Dengan memanfaatkan teknologi informasi, pemerintah dapat meningkatkan interaksi dan kolaborasi dengan masyarakat, sektor bisnis, dan stakeholder lainnya untuk memberikan layanan publik yang lebih responsif, transparan, dan efektif.

E-government adalah istilah yang mengacu pada penerapan teknologi informasi dan komunikasi dalam transformasi sistem pemerintahan. Tujuan utamanya adalah meningkatkan aksesibilitas, efisiensi, dan akuntabilitas. Prinsip ini didasarkan pada penyebaran informasi dan pengembangan kebijakan informasi. Dengan menggunakan *e-government*, pemerintah bertujuan untuk mendorong partisipasi masyarakat dan memungkinkan warga negara berperan aktif dalam mekanisme demokrasi. Hal ini dilakukan dengan memanfaatkan teknologi informasi untuk menyediakan layanan publik yang mudah diakses, meningkatkan efisiensi penyelenggaraan pemerintahan, dan memastikan pertanggungjawaban yang lebih baik kepada masyarakat.

Pemerintah daerah, baik di tingkat kota maupun kabupaten, memegang peranan penting dalam kesuksesan implementasi layanan publik berbasis digital atau *e-government* yang tidak dapat dihindari, termasuk dalam penerapan Kartu Tanda Penduduk (KTP). Saat ini, KTP Elektronik telah bertransformasi menjadi KTP Digital yang dapat diakses melalui Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). KTP digital adalah bentuk digitalisasi data identitas individu yang disimpan dalam aplikasi di perangkat seluler. Berbeda dengan KTP fisik seperti e-KTP, KTP digital hanya berupa gambar dan kode QR. Informasi yang terdapat dalam KTP digital sama dengan data yang ada di e-KTP, namun KTP digital disimpan dalam aplikasi seluler dan tidak menggunakan kartu fisik. Namun, meskipun demikian, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) masih perlu mencetak KTP elektronik setelah warga menyerahkan dan menyimpan identitasnya.

Walaupun KTP digital tersedia di ponsel masing-masing warga dan tidak perlu dicetak, penting untuk diingat bahwa warga harus terlebih dahulu mendaftarkan identitas mereka untuk mendapatkan KTP digital tersebut. Tidak semua penduduk atau wilayah di Indonesia dapat menggunakan KTP Digital, karena digitalisasi KTP elektronik akan dilakukan secara bertahap dan mulai diterapkan di 58 wilayah administratif dan kota. Pengembangan layanan KTP digital mengacu pada Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 yang mengatur standar dan spesifikasi perangkat keras, perangkat lunak, serta blangko KTP elektronik, serta pelaksanaan Identitas Kependudukan Digital.

Dalam upaya mengikuti perkembangan teknologi di Indonesia, Direktorat Jenderal Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kementerian Dalam Negeri telah memperkenalkan Identitas Kependudukan Digital (IKD) atau KTP Digital sebagai bentuk inovasi dan adaptasi. Pemerintah saat ini sedang aktif dalam melakukan sosialisasi dan aktivasi di berbagai sektor layanan publik yang terkait dengan Dukcapil. Tujuan sosialisasi ini adalah memberikan pengetahuan kepada masyarakat mengenai penggunaan KTP Digital dan manfaat jangka panjang yang dapat diperoleh oleh mereka.

Dukcapil Kota Surabaya telah berkomitmen untuk memberikan layanan aktivasi dan sosialisasi terkait KTP digital kepada masyarakat. Mereka telah menyiapkan beberapa lokasi, termasuk Balai RW/Kelurahan, Mall Pelayanan Publik Siola, dan petugas Dukcapil Surabaya, yang bertugas menjalankan program "Jemput Bola Layanan Adminduk" (Jebol Anduk) di tempat-tempat umum seperti tempat berwisata atau kantor. Langkah ini diambil agar masyarakat dapat dengan mudah mengakses layanan terkait KTP digital dan meningkatkan kesadaran serta pemahaman mereka tentang manfaat penggunaan KTP digital.

Berdasarkan informasi yang terdapat pada situs resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri, KTP digital sedang menjalani tahap ujicoba di kalangan pegawai di berbagai Dinas Dukcapil di seluruh kabupaten/kota di Indonesia. Ujicoba ini dilakukan dengan tujuan untuk mengevaluasi efektivitas dan efisiensi pengembangan KTP digital, sehingga dapat beroperasi secara optimal dan memperoleh kepercayaan dari masyarakat. Hal ini penting mengingat KTP digital merupakan aplikasi baru yang belum pernah diterbitkan sebelumnya oleh pemerintah.

Pertanyaan tentang keamanan data dalam aplikasi KTP digital sering muncul dari masyarakat. Dalam situs resmi Direktorat Jenderal Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kementerian Dalam Negeri, diumumkan bahwa KTP digital pada aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) telah dilengkapi dengan fitur-fitur keamanan. Fitur-fitur tersebut termasuk penggunaan kata sandi untuk membuka aplikasi, adanya pembatasan fitur tangkap layar, dan penggunaan kode QR dengan durasi hanya 90 detik guna menjaga keamanan data, mencegah penyalahgunaan informasi, serta melindungi data pribadi dari penyebaran yang tidak diinginkan. Pemerintah menjamin keamanan data pada KTP digital ini dan akan terus mengembangkan sistemnya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat di masa depan.

Saat ini, Identitas Kependudukan Digital (IKD) atau yang lebih dikenal sebagai KTP digital telah menjadi aksesibel bagi seluruh masyarakat Indonesia melalui perangkat gawai. Dalam perkembangan terbaru, selain tersedia di Android Playstore, Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia telah bekerja sama dengan Apple untuk meluncurkan aplikasi IKD yang dapat diakses pada perangkat iOS dengan versi 11.0 atau yang lebih baru. Untuk mengaktifkan KTP digital, persyaratan yang dibutuhkan adalah perangkat gawai dan KTP fisik. Pemohon dapat mengunduh aplikasi IKD terlebih dahulu dan mengisi data pribadi sesuai dengan informasi yang terdapat pada KTP, kemudian melakukan swafoto dengan latar belakang yang sederhana tanpa adanya subjek lain di sekitarnya.

Penerapan KTP digital telah menjadi program nasional yang membutuhkan dukungan dari semua instansi daerah. Pelaksanaan program ini harus secara merata disosialisasikan kepada seluruh lapisan masyarakat, termasuk yang berada di tingkat paling bawah. Pentingnya sosialisasi ini adalah untuk memperkenalkan mekanisme aktivasi KTP digital sebagai perubahan baru yang akan menggantikan kartu kependudukan lainnya dan dapat diakses secara digital oleh masyarakat. Selain itu, mulai tanggal 8 Mei 2023, permohonan cetak ulang KTP Elektronik dapat diproses setelah melakukan aktivasi melalui aplikasi Identitas Kependudukan Digital.

Pengetahuan tentang kebijakan wajib aktivasi KTP Digital saat mengajukan cetak ulang KTP masih belum tersebar secara luas di kalangan masyarakat Kota Surabaya, terutama di Kelurahan Dr. Soetomo, Kecamatan Tegalsari, Kota Surabaya. Sosialisasi mengenai layanan KTP digital belum sepenuhnya optimal, dan masih ditemukan warga yang tidak mengetahui tujuan dan manfaat dari adanya layanan administrasi kependudukan berbasis digital ini. Banyak masyarakat yang mengeluhkan kurangnya informasi dan terbatasnya sosialisasi mengenai KTP digital. Minimnya penyuluhan dari pihak kelurahan menjadi salah satu faktor yang menyebabkan kebingungan masyarakat dalam proses pembuatan KTP Digital. Kebijakan mengenai wajib aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) sebelum mencetak ulang KTP masih dianggap membingungkan oleh masyarakat karena adanya informasi yang beragam dalam penyelenggaraan pelayanan.

Penerapan KTP Digital akan dilakukan secara bertahap dan terbatas kepada warga negara Indonesia yang memiliki akses ke smartphone, terutama generasi muda. Pemerintah bertanggung jawab untuk memastikan keamanan data pribadi dalam KTP

digital. KTP digital menyimpan informasi seperti data KTP dan Kartu Keluarga, QR Code untuk e-KTP Digital, serta data terkait Nomor Induk Kependudukan Nasional, seperti sertifikat vaksinasi, NPWP, dan surat kepemilikan kendaraan. Ketua Dukcapil percaya bahwa sekitar 90% penduduk Indonesia akan memiliki KTP digital dalam kurun waktu sekitar 5 hingga 7 tahun mendatang.

Menurut Teguh Setyabudi, Direktur Jenderal Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dirjen Dukcapil), manfaat penggunaan KTP digital akan terasa dalam jangka waktu 5 hingga 10 tahun ke depan jika digunakan secara optimal. Dengan KTP digital, masyarakat tidak perlu lagi membawa e-KTP fisik untuk memverifikasi data diri saat dibutuhkan, karena cukup dengan membawa perangkat gawai mereka yang telah memiliki KTP digital. Teguh menekankan pentingnya kerjasama antara para pemangku kepentingan untuk menjelaskan fungsi dan manfaat dari KTP digital kepada masyarakat.

Adapun cara Aktivasi KTP digital pada aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) sebagai berikut:

1. Pastikan Anda memiliki ponsel Android atau iOS dengan koneksi internet yang memadai
2. Unduh dan pasang aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di ponsel Anda
3. Buka aplikasi IKD dan klik opsi "Daftar"
4. Masukkan nomor induk kependudukan (NIK), surel (email) dan nomor handphone yang aktif yang akan digunakan untuk pendaftaran KTP Digital
5. Lakukan verifikasi data dengan mengklik opsi "verifikasi data"
6. Ambil foto selfie tanpa menggunakan kacamata dan masker dengan memilih opsi "Ambil Foto"
7. Setelah selesai mendaftar melalui smartphone, Anda perlu mengunjungi petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) atau kelurahan setempat untuk memindai QR code
8. Setelah pemindaian selesai, buka surel yang digunakan saat pendaftaran, salin dan simpan kode PIN 6 digit, dan klik tombol "Aktivasi"
9. Masukkan kode aktivasi dan kode captcha yang diminta, lalu klik tombol "Aktifkan"
10. Buka aplikasi IKD, pilih opsi "Cek status", lalu masuk menggunakan PIN yang terdaftar

11. Aktivasi telah selesai
12. KTP digital yang telah dibuat tidak perlu dicetak karena data KTP digital telah tersimpan dalam aplikasi IKD yang telah terpasang di ponsel Anda

KTP digital memiliki kelebihan dan kekurangan tertentu. Dalam hal reformasi birokrasi, penerapan KTP digital dapat memutus rantai birokrasi yang rumit. Sistem yang terintegrasi dan terpusat memberikan keuntungan bagi warga, terutama dalam hal perizinan. Penggunaan KTP digital yang fleksibel dan nyaman memungkinkan warga mengaksesnya di mana pun dan kapan pun menggunakan ponsel mereka. Selain itu, KTP digital lebih aman daripada KTP fisik karena lebih sulit dipalsukan.

Namun, ada beberapa kelemahan dalam sistem KTP digital. Meskipun KTP digital dirancang sebagai solusi untuk melindungi data pribadi, ada risiko penyalahgunaan oleh pelaku kejahatan karena kerentanan sistem dalam lingkungan digital. Selain itu, penggunaan KTP digital memerlukan akses internet yang tidak dapat diabaikan. Untuk memperoleh KTP digital, seseorang perlu mengunduh aplikasi KTP Digital melalui Play Store. Selain itu, data dalam KTP digital tidak perlu dicetak karena sudah disimpan dalam aplikasi IKD yang terinstal di ponsel.

KTP digital memiliki perbedaan dengan KTP elektronik, termasuk dalam bentuk fisiknya. KTP elektronik berupa kartu fisik yang dapat dipegang oleh siapa pun. Di sisi lain, KTP digital berbentuk foto KTP dan kode QR. Dalam proses penerbitannya, KTP elektronik harus dicetak oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) setelah diajukan oleh penduduk dan penduduk harus melakukan pemindaian identitas mereka. Berbeda dengan KTP digital, yang tidak perlu dicetak karena sudah ada dalam ponsel masing-masing warga. Mengenai penyimpanan, KTP elektronik dapat disimpan di dompet atau tempat penyimpanan kartu, sedangkan KTP digital disimpan dalam ponsel. Akses ke KTP elektronik dapat langsung ditampilkan tanpa perlu koneksi internet, sedangkan KTP digital tidak memerlukan koneksi internet untuk diakses. Namun, penggunaan KTP digital melibatkan beberapa langkah verifikasi.

Ada perbedaan lain dalam hal kemudahan antara KTP elektronik dan KTP digital. Sejak diperkenalkannya KTP elektronik, masyarakat masih seringkali membutuhkan fotokopi KTP saat mengurus berbagai hal. Namun, dengan KTP digital, harapannya adalah fotokopi tidak lagi diperlukan sehingga masyarakat dapat merasakan kemudahan. Kelebihan utama KTP digital adalah kemudahan penggunaan, proses pembuatan yang lebih cepat, tidak memerlukan pencetakan menggunakan blanko, tidak perlu disimpan di

dompet fisik, cukup disimpan di ponsel Android atau smartphone, fotokopi KTP tidak diperlukan untuk mengakses layanan publik, melindungi data penduduk dari pemalsuan, dan mengatasi masalah kehilangan KTP. Di sisi lain, manfaat dari KTP digital juga mencakup penghematan anggaran yang signifikan karena tidak ada lagi pembuatan atau pencetakan blangko KTP yang diperlukan.

Pemerintah menargetkan sekitar 50 juta warga Indonesia untuk memiliki KTP digital tahun ini. Namun, belum ada kejelasan apakah KTP digital akan menjadi kewajiban bagi seluruh penduduk Indonesia. Untuk menjelaskan kepada masyarakat yang tidak memiliki smartphone, petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memberikan penjelasan bahwa akan ada sistem pelayanan administrasi kependudukan (adminduk) dengan dua jalur, yaitu jalur digital dan jalur manual. Jalur manual akan mencetak KTP secara fisik untuk masyarakat yang tidak memiliki ponsel atau perangkat Android yang belum mendukung penggunaan KTP digital.

Walaupun tidak diwajibkan, penerbitan KTP digital diharapkan dapat menggerakkan masyarakat untuk secara sukarela beralih ke layanan digital dalam jangka panjang. Sebagai contoh, seorang penduduk di Kelurahan Dr. Soetomo, Kecamatan Tegalsari, Kota Surabaya, berhasil mengaktifkan KTP digital karena e-KTP fisiknya telah rusak.

“Saya baru saja aktivasi Identitas Kependudukan Digital karena e-KTP saya sudah buram tidak bisa terbaca. Aktivasi KTP digital ini sangat mudah karena ada instruksi langsung dari petugas. Namun, saya masih bingung kegunaan KTP digital untuk apa. Apalagi kurangnya informasi terkait kebijakan baru yang mengharuskan aktivasi KTP digital sebelum cetak ulang KTP masih baru saja saya ketahui”, kata pak Sumari.

Dengan keterbatasan blangko ktp dari kementerian. Bagi warga yang mengajukan KTP hilang, rusak atau perubahan elemen lain diarahkan untuk aktivasi IKD. Adanya KTP digital diyakini dapat memudahkan masyarakat sehingga tidak perlu repot membawa bentuk fisik e-KTP untuk pengurusan administrasi.

“Kebijakan ini masih kami ikuti karena menurut petugas operator dari Disdukcapil, hal ini dalam rangka menanggulangi kekurangan stok blanko KTP. Alhamdulillah kami melayani 8 orang yang telah aktivasi KTP digital sejak tadi pagi,” pungkas petugas dukcapil di kelurahan Dr.soetomo.

Dari hasil wawancara tersebut, layanan aktivasi KTP digital sudah berjalan baik. Namun, minimnya sosialisasi tentang informasi yang diberikan kepada masyarakat terkait kegunaan KTP digital dan tata cara aktivasi masih kurang. Sehingga perlu adanya

sosialisasi yang lebih mendalam supaya warga kelurahan Dr. Soetomo mempunyai informasi pasti tentang kebijakan aktivasi KTP digital sebelum pengajuan KTP.

Berangkat dari hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa terdapat sejumlah faktor yang dapat mendukung keberhasilan pelaksanaan *e-government* dalam penyelenggaraan layanan aktivasi KTP digital. Faktor-faktor ini memainkan peran penting dalam mencapai tujuan yang diinginkan dan memastikan efektivitas serta efisiensi penerapan teknologi *e-government* dalam konteks aktivasi KTP digital. Diantaranya yaitu:

Pertama, dalam hal komitmen pimpinan, penelitian menunjukkan bahwa dukungan dari pimpinan dalam menerapkan *e-government* untuk layanan aktivasi KTP digital cukup kuat. Baik kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil maupun pimpinan tingkat desa atau kelurahan secara aktif mendukung program aktivasi KTP digital.

Kedua, kebijakan juga menjadi faktor pendukung penting. Terbitnya peraturan yang berkaitan dengan pelaksanaan *e-government* dalam penyelenggaraan layanan, seperti aktivasi KTP digital sebelum mencetak ulang KTP, menjadi salah satu faktor yang mendukung. Adanya kebijakan ini dapat mendorong tercapainya target masyarakat dalam memiliki KTP digital.

Ketiga, pembiayaan atau anggaran juga merupakan aspek yang relevan. Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil menyatakan bahwa penerapan KTP digital dapat menghemat Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Dengan menggunakan KTP digital, biaya produksi per keping KTP elektronik dapat dihemat sekitar Rp 13-14 ribu.

Dengan demikian, kesimpulannya adalah bahwa komitmen pimpinan, kebijakan yang mendukung, dan pembiayaan yang efisien merupakan faktor-faktor penting yang mendukung keberhasilan penerapan *e-government* dalam penyelenggaraan layanan aktivasi KTP digital.

Hasil penelitian terkait penerapan *e-government* dalam penyediaan layanan KTP digital di Kelurahan Dr. Soetomo, Kecamatan Tegalsari, Kota Surabaya menemukan beberapa faktor yang menjadi hambatan dalam implementasi *e-government*. Faktor-faktor ini termasuk:

Pertama, sumber daya manusia (SDM). Keberhasilan implementasi *e-government* sangat bergantung pada ketersediaan SDM yang kompeten di setiap lembaga terkait. Kualitas SDM dalam penyelenggaraan layanan KTP digital memiliki peran penting dalam memastikan pelayanan yang baik dan efisien kepada masyarakat. Dalam konteks

penerapan layanan KTP digital, terdapat beberapa aspek yang mempengaruhi kualitas sumber daya manusia (SDM) yang terlibat. Faktor-faktor tersebut mencakup:

1. Pengetahuan dan keterampilan teknis: SDM yang handal dalam layanan KTP digital harus memiliki pemahaman yang mendalam tentang sistem dan prosedur yang terkait dengan KTP digital. Mereka harus memiliki pengetahuan tentang teknologi yang digunakan, termasuk infrastruktur jaringan, aplikasi perangkat lunak, dan aspek teknis lainnya. Kemampuan teknis yang baik dalam mengoperasikan perangkat keras dan lunak yang terkait dengan KTP digital juga sangat penting.
2. Pemahaman hukum dan regulasi: SDM yang terlibat dalam layanan KTP digital harus memahami peraturan hukum yang terkait dengan penggunaan dan pengelolaan data pribadi. Mereka harus dapat menjaga kerahasiaan dan integritas data serta memahami tugas dan tanggung jawab mereka dalam menjaga privasi dan keamanan data.
3. Keterampilan komunikasi dan layanan pelanggan: Dalam layanan KTP digital, pegawai harus memiliki keterampilan komunikasi yang baik dan mampu memberikan pelayanan pelanggan yang ramah dan efisien. Mereka harus mampu menjelaskan prosedur terkait KTP digital dengan jelas kepada masyarakat dan dapat merespons pertanyaan atau keluhan dengan tepat.
4. Etika profesional: Dalam layanan KTP digital, pegawai harus memiliki keterampilan komunikasi yang baik dan mampu memberikan pelayanan pelanggan yang ramah dan efisien. Mereka harus mampu menjelaskan prosedur terkait KTP digital dengan jelas kepada masyarakat dan dapat merespons pertanyaan atau keluhan dengan tepat.
5. Pelatihan dan peningkatan keterampilan: Penting untuk memastikan bahwa SDM yang terlibat dalam layanan KTP digital terus menerima pelatihan dan pengembangan keterampilan yang diperlukan. Dalam era teknologi yang terus berkembang, mereka harus selalu memperbarui pengetahuan dan keterampilan mereka agar tetap relevan dan mampu memberikan layanan yang berkualitas.

Dengan memperhatikan faktor-faktor tersebut, organisasi dapat memastikan bahwa SDM yang terlibat dalam penyelenggaraan layanan KTP digital memiliki kemampuan yang memadai untuk memberikan pelayanan yang efektif dan berkualitas kepada masyarakat.

Pemerintah atau organisasi yang bertanggung jawab terhadap layanan KTP digital perlu memastikan bahwa SDM yang terlibat dalam pelayanan tersebut memiliki tingkat kualitas yang memadai. Untuk mencapai hal ini, dapat dilakukan proses seleksi yang ketat, pelatihan yang sesuai, dan pemantauan yang efektif guna menjamin pemberian layanan yang optimal.

Kedua, dalam implementasi *e-government* untuk aktivasi KTP digital, infrastruktur juga memainkan peran penting. Infrastruktur ini mencakup berbagai sarana dan prasarana fisik dan non-fisik yang diperlukan untuk menyediakan pelayanan administrasi kependudukan yang berkualitas. Secara keseluruhan, fasilitas pendukung seperti perangkat komputer dan perlengkapannya untuk pelaksanaan *e-government* dalam aktivasi KTP digital sudah mencukupi. Selain itu, jaringan komunikasi data juga telah tersedia untuk menjalankan aplikasi secara online.

Meskipun begitu, ada kekurangan dalam fasilitas lain seperti ruang kerja dan ruang tunggu pelayanan. Saat ini, ruang kerja belum sepenuhnya memenuhi standar yang dapat diterima. Selain berfungsi sebagai tempat kerja bagi pegawai, ruang tersebut juga digunakan untuk penyimpanan berkas dan dokumen administrasi sipil. Kondisi ini dapat berdampak pada kenyamanan kerja dan kesejahteraan pegawai. Selain itu, belum tersedia ruang tunggu pelayanan yang nyaman bagi masyarakat.

Ketiga, Kesadaran masyarakat memegang peran yang sangat penting dalam penyelenggaraan layanan administrasi kependudukan, terutama dalam konteks penggunaan *e-government*. Layanan administrasi kependudukan bertujuan untuk mencatat dan memonitor perkembangan populasi dalam sistem administrasi kependudukan. Dalam hal ini, penggunaan *e-government* melalui aplikasi SIAK dan KTP digital berfungsi sebagai alat untuk membangun database kependudukan yang lengkap. Database tersebut menyediakan informasi seperti jumlah penduduk berdasarkan jenis kelamin, jumlah keluarga, agama, tingkat pendidikan, status perkawinan, pekerjaan, dan informasi lainnya yang dapat diakses oleh berbagai pihak.

Pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan didasarkan pada prinsip sistem aktif, di mana masyarakat secara aktif melaporkan peristiwa kependudukan yang mereka alami, sementara Dinas bertanggung jawab untuk memberikan layanan aktivasi KTP digital. Oleh karena itu, kesadaran masyarakat sangat penting agar penerapan KTP digital dapat berhasil. Namun, dalam realitanya, kesadaran masyarakat di Kelurahan Dr. Soetomo terhadap aktivasi KTP masih relatif rendah.

Oleh karena itu, perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan kesadaran masyarakat terkait pentingnya aktivasi KTP digital. Edukasi dan sosialisasi yang lebih intensif dapat dilakukan untuk memperkenalkan manfaat dan prosedur aktivasi KTP digital kepada masyarakat. Selain itu, perlu juga dilakukan langkah-langkah untuk meningkatkan partisipasi aktif masyarakat dalam melaporkan peristiwa kependudukan mereka. Dengan demikian, diharapkan kesadaran masyarakat terhadap aktivasi KTP digital dapat ditingkatkan, sehingga penerapannya dapat berjalan dengan sukses.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta pegawai kelurahan memiliki tanggung jawab penting dalam memberikan informasi dan edukasi kepada masyarakat mengenai layanan aktivasi KTP digital. Untuk mencapai tujuan ini, mereka dapat melakukan berbagai upaya seperti mengadakan kegiatan sosialisasi atau menyampaikan informasi secara langsung kepada masyarakat. Selain itu, mereka dapat memanfaatkan media-media yang tersedia seperti spanduk, banner, baliho, iklan di media cetak maupun elektronik. Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi juga dapat dimanfaatkan, seperti menggunakan website, mengirimkan pesan singkat (SMS), atau memanfaatkan media sosial.

Upaya ini bertujuan untuk menyediakan informasi yang jelas dan mudah diakses kepada masyarakat mengenai proses dan manfaat aktivasi KTP digital. Dengan menggunakan berbagai media komunikasi, baik tradisional maupun digital, harapannya pesan-pesan yang disampaikan dapat menjangkau khalayak yang lebih luas dan lebih efektif. Selain itu, penggunaan teknologi informasi dan komunikasi juga dapat meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat.

Melalui upaya ini, diharapkan masyarakat dapat memahami pentingnya aktivasi KTP digital dan langkah-langkah yang perlu dilakukan untuk mendapatkan layanan tersebut. Dengan meningkatnya pengetahuan dan kesadaran masyarakat, diharapkan akan terjadi peningkatan partisipasi dalam aktivasi KTP digital, yang pada gilirannya akan mendukung keberhasilan penerapan e-government dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan.

5. Kesimpulan

Perkembangan teknologi internet telah membawa dampak positif dalam meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kecepatan pelayanan publik. Selain itu, teknologi ini juga memungkinkan adanya debat publik yang bertujuan untuk membahas, mengkritik,

dan menganalisis kebijakan dan tindakan administrasi publik yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Surabaya, khususnya di Kelurahan Dr. Soetomo terkait pelayanan KTP digital. Namun, hingga saat ini, pelayanan KTP digital belum berjalan secara optimal, seperti yang dikemukakan oleh beberapa warga. Hal ini disebabkan oleh kurangnya informasi yang diberikan oleh aparat desa mengenai kebijakan baru terkait aktivasi KTP digital sebelum cetak ulang KTP.

Untuk menjalankan *e-government* dengan baik, diperlukan berbagai hal, antara lain, kompetensi petugas dalam bidangnya masing-masing, cara komunikasi yang efektif dari petugas kepada masyarakat, serta sarana dan prasarana pelayanan yang memadai untuk mendukung pelaksanaan *e-government* sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, diperlukan inovasi dalam penerapan *e-government* terutama dalam penyelenggaraan KTP digital. Inovasi ini harus melibatkan peningkatan sumber daya manusia yang terlibat dalam pelaksanaan pelayanan serta fasilitas pendukung yang diperlukan. Selain itu, perlu adanya perbaikan dalam komunikasi dan struktur birokrasi yang dapat mendorong partisipasi masyarakat dalam melakukan aktivasi KTP digital dan memanfaatkannya sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan, agar proses tersebut dapat berjalan lebih efektif dan efisien.

Dalam konteks ini, penting untuk melakukan perubahan dan penyempurnaan agar pelayanan KTP digital dapat berjalan dengan baik. Upaya kolaborasi antara pemerintah, aparat desa, dan masyarakat sangat penting dalam meningkatkan pemahaman, partisipasi, dan keberhasilan implementasi *e-government* dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan.

Namun, saat ini penggunaan *e-government* masih terbatas sebagai alat pendukung dalam proses penyelesaian berkas pelayanan. Oleh karena itu, evaluasi terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan menjadi sangat penting. Melalui evaluasi ini, informasi yang diperoleh dapat digunakan supaya meningkatkan kualitas pelayanan aktivasi KTP digital agar lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dalam penerapan *e-government*, terdapat beberapa faktor pendukung yang perlu diperhatikan, seperti komitmen dari pimpinan, alokasi anggaran yang memadai, dan keberadaan kebijakan yang mendukung. Namun, terdapat juga beberapa faktor penghambat, seperti keterbatasan sumber daya manusia yang berkualitas, infrastruktur yang masih terbatas, dan rendahnya tingkat kesadaran masyarakat terhadap keberadaan KTP digital.

Dalam rangka meningkatkan efektivitas sosialisasi terkait aktivasi KTP digital, penulis memberikan saran kepada pegawai Kelurahan Dr. Soetomo untuk meningkatkan tingkat keaktifan mereka dengan melakukan upaya sosialisasi yang lebih intensif dan berkelanjutan. Pegawai dapat mengadakan pertemuan-pertemuan komunitas yang lebih sering, mengirimkan pesan-pesan informasi melalui media sosial, serta mengatur kegiatan pameran atau workshop terkait aktivasi KTP digital. Selain itu, penting bagi pegawai untuk memperluas jangkauan sosialisasi dengan bekerja sama dengan media lokal, organisasi masyarakat, dan lembaga pendidikan untuk memperkenalkan manfaat dan prosedur aktivasi KTP digital kepada lebih banyak warga. Dengan melakukan langkah-langkah ini, diharapkan pengetahuan dan kesadaran masyarakat akan aktivasi KTP digital dapat meningkat secara signifikan.

Daftar Pustaka

- Junaidi. (2015). Implementasi Electronic Government Untuk Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Kependudukan. *Jurnal Reformasi*, 5(1), 169–182.
- Karnova, D. (2003). *IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT PENYELENGGARAAN E-KTP*. 247–252.
- Nurany, F., Sonia, S., Rahmadhani, C. D., Kurniawati, L., Sharmistha, N. P., Mahendra, Y. I., & Sary, I. R. (2021). Implementasi Dalam Pelaksanaan E-Ktp. *Jurnal Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 3(1), 22. <https://doi.org/10.20527/jpp.v3i1.3826>
- Pontianak, P. N. (2022). *Urgensi Penerapan E – Government Dalam Pelayanan Publik. 1*.
- Pramuditha, R., & Agustina, I. (2022). Persepsi Masyarakat Pengguna Atas Kualitas Pelayanan E-KTP Pada Kecamatan Bogor Barat. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 6(1), 884–901.
- Salsabila, S., Zetra, A., & Putera, R. E. (2022). Penerapan E-Government Dalam Pelayanan KTP Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara ASIAN (Asosiasi Ilmuwan Administrasi Negara)*, 9(2), 314–324. <https://doi.org/10.47828/jianaasian.v9i2.65>
- Sri Handriana Dewi Hastuti. (2020). Pentingnya Pemanfaatan Data Kependudukan Di Era Digital. *TEKNIMEDIA: Teknologi Informasi Dan Multimedia*, 1(1), 18–21. <https://doi.org/10.46764/teknimedia.v1i1.9>
- Sri Hariyati, A. M., Nurayuni, I., Sa'diyah, I. S., Herawati, A. R., & Kismartini, K. (2022). Implementasi E-Government dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Penyelenggaraan Pelayanan KTP Elektronik di Kecamatan Pulomerak). *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 4, 203–208. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v4i3.360>
- Sugiyatno. (2017). Pelayanan pembuatan E-Ktp Berbasis E-Government Di Kecamatan Pulomerak Kota Cilegon-Banten. *Jurnal KAPemda - Kajian Administrasi Dan Pemerintahan Daerah*, 11(6), 68–94.
- Syahraji, I. N. *. (2013). Sistem Administrasi Pelayanan E-KTP di Kecamatan Bebesen Kabupaten Aceh tengah. *Jurnal Administrasi Publik*, 1(1), 1–5
- Tara Sakinah. (2022). *Penerapan E-Government Dalam Pelayanan E-Ktp Pada Unit Pelayanan Teknis Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis*. 1–109.
- Wismayanti, K. W. D., & Purnamaningsih, P. E. (2022). Transformasi Pelayanan Publik Melalui E-Government Di Masa Era New Normal Pada Pemerintah Daerah Badung. *Jurnal Media Bina*, 16(10), 7507–7518.
- Wiwin Kadek & Eka Putu, U. U. D. (2022). *Jurnal cakrawarti, vol. 05 no. 01 feb - jul 2022 penerapan pelayanan publik berbasis*. 05(01), 45–56.