

ANALISIS PENGARUH KUALITAS KEBIJAKAN IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL (IKD) BERBASIS DIGITAL TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT KOTA PADANG

Fajri Valentino¹, Rahmadani Yusran²

Universitas Negeri Padang

yusranrdy@fis.unp.ac.id¹, Fajrivalentino2@gmail.com²,

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi efek kualitas kebijakan identitas kependudukan digital (IKD) dalam terhadap kepuasan masyarakat Kota Padang. Metode yang diterapkan adalah metode kuantitatif dengan jumlah responden yang dipilih secara acak sebanyak 100 orang dari populasi pengguna IKD di Kota Padang. Untuk mengukur dampak kualitas pedoman IKD terhadap kepuasan masyarakat, Data dikumpulkan melalui kuesioner dengan skala Likert. Analisa dan menunjukkan adanya pengaruh signifikan secara parsial antara kualitas kebijakan IKD terhadap kepuasan masyarakat. Nilai signifikansi sebesar 0,056 lebih kecil dari 0,05, dan nilai T hitung sebesar 10,510 berada di atas kriteria.3.880 T-tabel.Studi ini memberikan wawasan penting mengenai hubungan antara implementasi kebijakan teknologi informasi dan kepuasan masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan.Implikasi dari temuan penelitian ini antara lain perlunya perbaikan infrastruktur teknologi informasi dan edukasi masyarakat mengenai penggunaan IKD untuk menjamin efektivitas dan keberlanjutan upaya peningkatan kualitas pelayanan public.Kesimpulannya, kualitas kebijakan identitas kependudukan digital (IKD) terbukti memberikan dampak signifikan terhadap masyarakat di Kota Padang.

Kata Kunci: Kualitas, Kebijakan, Kepuasan, Informasi, Layanan Penerapan

ABSTRACT

The aim of this research is to evaluate the influence of the quality of Digital Identity Policy (IKD) on community satisfaction in Padang City. This research used a quantitative approach involving 100 respondents who were randomly selected from the population of IKD users in Padang City. To measure the impact of the quality of IKD policies on community satisfaction, data collection was carried out using a questionnaire based on a Likert scale. Data analysis was carried out using SPSS 25 for Windows which shows that there is a partially significant influence on the quality of IKD policies on community satisfaction. The significance value of 0.056 is less than 0.05 and the t-count value of 10.510 exceeds the t-table criterion of 3.880. This study provides important insights into the relationship between information technology policy implementation and public satisfaction with government administration. The implications of these findings include the need to improve information technology infrastructure and educate the public regarding the use of IKD to ensure the effectiveness and sustainability of efforts to improve the quality of public services. In conclusion, the quality of the Digital Identity Policy (IKD) is proven to have a significant impact on community satisfaction in Padang City.

Keywords: Quality, Policy, Satisfaction, Information, Service, Implementation

PENDAHULUAN

Kemajuan pesat dalam teknologi informasi (TI), terutama dalam komputasi dan jaringan internet, telah memungkinkan pemerintah untuk memperluas jangkauan internet hingga ke daerah pedesaan. Upaya pemerintah untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik kini menjadi fokus utama nasional, dengan tujuan memberikan berbagai layanan kepada masyarakat. Secara umum, pelayanan publik mencakup berbagai jenis kegiatan yang luas (Oktaviani et al., 2024). perkembangan teknolog informasi ini telah memberikan dampak yang mempunyai implikasi penting bagi manajemen pemerintahan, termasuk dalam pengembangan sistem pelayanan public kepada masyarakat dalam kebijakan teknologi yang dinamakan e-government. Kebijakan teknologi merupakan alat yang penting Mencapai tujuan organisasi dengan cara yang efisien, aman, dan sesuai dengan peraturan (Supriyanto, 2016). E-government atau pemerintahan berbasis digital di Indonesia dimulai Dengan terbitnya Perintah Presiden Nomor 3 Tahun 2003 yang menetapkan kebijakan dan strategi nasional pengembangan e-Government. Hal ini memungkinkan pemerintah untuk memanfaatkan informasi teknis untuk merancang sistem manajemen yang lebih efisien dan meningkatkan alur kerja administrasi pemerintahan. (Permendagri No. 72/2022).

Penerapan kebijakan IKD di Sumatera Barat khususnya di Kota Padang Hal ini juga akan dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Padang berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022. IKD merupakan presentasi kebijakan administrasi kependudukan yang berbentuk informasi elektronik secara digital melalui gawai atau perangkat yang bertujuan untuk lebih mempermudah masyarakat dalam pelaksanaan transaksi layanan publik . Masyarakat tidak perlu lagi menggunakan KTP dalam bentuk fisik sebab semua masyarakat sudah bisa menggunakan KTP Digital dengan kode QR melalui perangkat atau gawai serta juga Manfaat KTP Digital untuk menghindari terjadinya pemalsuan data kependudukan.

Penerapan kebijakan IKD di Kota Padang pada tahun 2023 yang pelaksanaannya dilakukan dari bulan februari berjumlah 74 Aktifasi, maret 9.505 Aktifasi, April 10.982 aktifasi, Mei 11.882 aktifasi, Juni 12.791 aktifasi, Juli 14.575 aktifasi, agustus 16.826 aktifasi, september 18.356 aktifasi, oktober 19.999 aktifasi dan november sebanyak 21.597 aktifasi IKD. Maka berdasarkan data terbaru pelaksanaan kebijakan IKD mengalami peningkatan jumlahnya namun demikian ada nya keterbatasan dalam penggunaan kebijakan IKD ini hanya bisa digunakan pada perangkat tertentu saja dan tidak semua perangkat berbasis elektronik mendukung penerapan kebijakan IKD. Namun demikian, pelaksanaan kebijakan IKD belum berhasil meningkatkan kepuasan masyarakat hal ini disebabkan oleh beberapa permasalahan Pertama, penggunaan kebijakan IKD belum applicabel atau relevan dalam penerapan kebijakan kerna penggunaannya hanya terbatas pada perangkat tertentu seperti tidak semuanya memiliki

smartphone yang memenuhi spesifikasi yang dibutuhkan untuk mengakses aplikasi IKD dan juga koneksi internet yang belum merata di seluruh Indonesia. Bahkan, kemungkinan masih adanya masyarakat yang belum mengetahui keberadaan internet (Firmansyah, 2020).

Kedua, Kebijakan IKD mengalami permasalahan terhadap sistem yang digunakan secara tidak live time atau permasalahan di waktu penggunaan sehingga kebijakan aplikasi IKD terkadang mengalami delay atau keterlambatan akses yang digunakan oleh masyarakat sehingga berdampak kepada masyarakat sulit mengaksesnya mengakibatkan masyarakat dalam penerapan kebijakan IKD harus ekstra sabar untuk bisa menggunakan layanan kebijakan IKD, dikarenakan sejauh ini sudah banyak yang mengakses kebijakan ini namun sistem jaringan dan penggunaan pada layanan tersebut bisa menghambat siapa saja yang menggunakan Fenomena ini didukung oleh kajian yang dilakukan Dalam (Salsa Bella & Widodo, 2023) menjelaskan bahwa pelaksanaan IKD harus dilaksanakan secara efektif dan kapan saja bisa di akses sehingga masyarakat bisa merasa puas terhadap apa yang dihasilkan oleh kebijakan pemerintah untuk memberikan pelayanan dibidang administrasi kependudukan kepada masyarakat namun kenyataannya Masyarakat sering mengalami penundaan karena akses ke sistem jaringan pusat yang kadang-kadang sulit dijangkau.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk menghasilkan wawasan yang dapat diukur dengan menggunakan berbagai prosedur atau metode kuantifikasi statistik lainnya. Metode yang dipilih untuk mempelajari jumlah penduduk Kota Padang yang aktif terlibat dalam kebijakan identitas digital adalah 20.193 jiwa. Populasi digambarkan sebagai suatu wilayah umum yang meliputi objek atau subjek yang mempunyai ciri-ciri tertentu. Yang relevan dengan penelitian ini (Sugiyono, 2018) Untuk menentukan sampel, penelitian ini menggunakan teknik simple random sampling, yaitu memberikan kesempatan yang sama kepada setiap individu dalam populasi untuk dipilih menjadi sampel. Metode ini dipilih untuk memastikan bahwa sampel yang diambil secara objektif mewakili populasi sasaran (Sugiyono, 2018). Besar kecilnya sampel responden yang dibutuhkan ditentukan dengan menggunakan rumus sebagai berikut: Slovin (Sujarweni, 2021), dimana:

$$n = \frac{N}{N + N(e)^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel yang diperlukan.

N = Total anggota populasi.

e = Margin of error atau batas toleransi kesalahan.

Jika jumlah populasi (N) adalah 20.193 dan e adalah 0,1, maka jumlah sampel minimum yang diperlukan untuk penelitian adalah sebagai berikut

$$:n = \frac{20.193}{1+20.193(0,1)^2}$$
$$n = \frac{20.193}{1 + 201,93}$$

$$n = \frac{20.193}{202.93} = 99,5$$

Jadi hasil yang di dapatkan dalam penentuan sampel menggunakan rumus slovin adalah 99,5 maka peneliti melakukan pembulatan menjadi 100 orang.

1. Dalam penelitian, validitas adalah kemampuan suatu instrumen untuk mengukur apa yang hendak diukur. Menurut Sugiyono (2018), validitas berarti instrumen harus mampu mengukur variabel yang bersangkutan dengan benar. Data yang diperoleh dalam suatu penelitian harus merupakan data empiris (observasi) yang memenuhi kriteria tertentu agar dapat dianggap valid. Menurut Sugiyono, kriteria efektivitas yang harus dipenuhi (2018) adalah sebagai berikut:

- a. Jika nilai $r \geq 0,30$, maka item-item tersebut dianggap valid.
- b. Jika nilai $r \leq 0,30$, maka item-item tersebut dianggap tidak valid.
- c. Nilai Rtabel adalah 0,361 pada tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$ atau 0,05.

2. Pengujian reliabilitas menunjukkan bahwa reliabilitas mengacu pada konsistensi dan keandalan peralatan yang digunakan. Artinya, alat penelitian diharapkan memberikan hasil yang konsisten, terlepas dari seberapa sering alat tersebut digunakan atau siapa yang menggunakannya. Suatu survei dianggap dapat diandalkan jika jawaban responden atas pertanyaan-pertanyaan tersebut konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Metode Cronbach alpha digunakan untuk menguji reliabilitas instrumen penelitian ini. Kuesioner dianggap sebagai instrumen pengukuran yang andal jika nilai Cronbach's alpha lebih besar dari 0,6. Namun jika nilai Cronbach alpha kurang dari 0,6 maka kuesioner dianggap tidak dapat diandalkan. Uji reliabilitas ini dilakukan dengan menggunakan program SPSS versi 25.

3. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier sederhana. Analisis ini bertujuan untuk mengevaluasi hubungan antara variable independen (kualitas kebijakan identitas kependudukan digital) dengan variable dependen (kepuasan warga Kota Padang). variabel bebas

$$Y = a + b.X$$

Y = variabel dependen yang diprediksi

X = variabel independen dengan nilai tertentu.

a = nilai Y ketika X = 0 (nilai konstanta).

b = koefisien regresi sederhana yang menggambarkan perubahan dalam variabel. Jika b positif, menunjukkan adanya kenaikan, sedangkan jika b negatif, menunjukkan adanya penurunan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

Hasil Penelitian

1. Hasil Uji Validitas Kuisisioner Variabel X (Kualitas Kebijakan IKD)

Tabel 3.2 Uji Hasil Validitas Variabel Kualitas Kebijakan

Pernyataan	Correcct item-total correlation	Keterangan
1	0,731	Valid
2	0,610	Valid
3	0,653	Valid
4	0,768	Valid
5	0,858	Valid
6	0,684	Valid
7	0,794	Valid
8	0,707	Valid
9	0,590	Valid
10	0,637	Valid
11	0,542	Valid
12	0,769	Valid
13	0,767	Valid
14	0,839	Valid
15	0,833	Valid

Berdasarkan data yang tertera pada Tabel 3.2 di atas, dapat disimpulkan bahwa 15 (limabelas) pernyataan, dinyatakan 15 pertanyaan valid. Suatu pernyataan dapat dinyatakan valid jika *Correcct item-total correlation* lebih dari 0,422 maka dapat dijadikan sebagai item pernyataan untuk diuji.

2. Hasil Uji Validitas Kuisisioner Variabel Y (Kepuasan Masyarakat Kota Padang)

Tabel 3.3 Uji hasil validitas variabel kepuasan masyarakat

Pernyataan	Correcct item-total correlation	Keterangan
1	0,813	Valid
2	0,768	Valid
3	0,740	Valid
4	0,748	Valid
5	0,831	Valid
6	0,809	Valid
7	0,777	Valid
8	0,514	Valid
9	0,503	Valid
10	0,746	Valid
11	0,697	Valid
12	0,425	Valid
13	0,474	Valid
14	0,802	Valid
15	0,835	Valid

Berdasarkan hasil tabel 3.5 di atas dapat diketahui bahwa 15 (limabelas) pernyataan, dinyatakan 15 pertanyaan valid. Suatu pernyataan dapat dikatakan valid apabila *Correcct item-total correlation* lebih dari 0,422 karena item pernyataan 1-15 berada di atas 0,422 maka dapat dijadikan sebagai item pernyataan untuk diuji.

3. Hasil Uji Reliability Variabel X (Kualitas Kebijakan IKD)

Tabel 3.4 Uji hasil reliabilitas variabel kualitas kebijakan

Cronbach's Alpha	N of Items
0.931	20

Sumber : Hasil Pengolahan data penelitian 2024

Berdasarkan tabel 3.6 diatas dapat dilihat bahwa item pernyataan mengenai kualitas kebijakan didapat nilai Cronbach's Alpha adalah 0,931 yang berarti berada di atas 0,6 maka instrument dapat dikatakan reliable.

4. Hasil Uji Reliability Variabel Y (Kepuasan Masyarakat Kota Padang)

Tabel 3.7 Uji hasil reliabilitas variabel kepuasan masyarakat

Cronbach's Alpha	N of Items
0.923	20

Sumber : Hasil Pengolahan data penelitian 2024

Berdasarkan tabel 3.7 diatas dapat dilihat bahwa item pernyataan mengenai kualitas kebijakan didapat nilai Cronbach's Alpha adalah 0,923 yang berarti berada di

atas 0,6 maka instrument dapat dikatakan reliable.

Karakteristik Responden

Responden	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin :		
Laki -Laki	46	46%
Perempuan	54	54%
Pendidikan Terakhir :		
SD	1	1%
SMP	1	1%
SMA	40	40%
DIPLOMA	8	8%
S1	48	48%
S2	2	2%
S3	0	0%
Berdasarkan Tempat Tinggal :		
Padang Barat	10	10%
Padang Selatan	9	9%
Padang Timur	9	9%
Padang Utara	4	4%
Lubuk Kilangan	4	4%
Lubuk Begalung	11	11%
Pauh	8	8%
Nanggalo	9	9%
Kuranji	15	15%
Koto Tengah	12	12%
Bungus Teluk Kabung	9	9%

Pada survei ini sebagian besar responden adalah perempuan yaitu sebanyak 54 orang atau 54%. Mayoritas responden memiliki gelar sarjana atau sarjana. 48%, atau 48 orang, terkena dampaknya. Berdasarkan tempat tinggal, penduduk Kranji merupakan penduduk terbanyak, yaitu 15% atau 15 orang.

Uji Normalitas

Uji normalitas menentukan apakah model residu regresi yang digunakan berdistribusi normal. Untuk pengujian, kami menggunakan uji Kolmogorov-Smilov dengan ketentuan sebagai berikut: Jika signifikansi > 0,05 maka data berdistribusi normal. Hasil uji normalitas penelitian ini adalah sebagai berikut.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardize d Residual	
N		100	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	4.68373633	
Most Extreme Differences	Absolute	.082	
	Positive	.068	
	Negative	-.082	
▶ Test Statistic		.082	
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.093	
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^d	Sig.	.097	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.089
		Upper Bound	.104

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 926214481.

Gambar 3. 1 Hasil Uji Normalitas X Terhadap Y Menggunakan Kolmogorov Test

Sumber: Hasil pengolahan data survei tahun 2024

Berdasarkan Gambar 4.3, hasil uji normalitas menggunakan Kolmogorov Test menunjukkan nilai signifikansi 0,104 yang lebih besar dari 0,05. Ini menunjukkan bahwa nilai residual terdistribusi secara normal.

Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kualitas kebijakan mempengaruhi kepuasan masyarakat. Hasil pengujian menunjukkan bahwa pengaruh variabel kualitas politik terhadap kepuasan masyarakat mencapai 53,0%. Sedangkan sisanya sebesar 47,0% kemungkinan dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dipertimbangkan dalam penelitian ini.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.728 ^a	.530	.525	4.708

a. Predictors: (Constant), Kualitas Kebijakan IKD

Uji Regresi Linier Sederhana

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.871	3.036		1.934	.056
	Kualitas	.820	.078	.728	10.510	<.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat Kota Padang

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian 2024

Dari tabel diatas terlihat pengaruh variabel kualitas kebijakan IKD (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y) di kota Padang sebesar 0,056 dan nilai uji signifikansi kurang dari 0,05. Berdasarkan tabel diatas diperoleh T hitung 10 510 > T Tabel 3 880 Dapat disimpulkan bahwa hipotesis H0 ditolak dan Ha diterima. Artinya variabel kualitatif (X) kebijakan IKD berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat (Y) di Kota Padang.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, disimpulkan bahwa kualitas kebijakan Identitas Kependudukan Digital (IKD) memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat Kota Padang. Temuan ini diperoleh setelah melakukan uji analisis data menggunakan program SPSS 26, di mana nilai signifikansi untuk pengaruh variabel Kualitas Kebijakan IKD terhadap Kepuasan Masyarakat adalah 0,056, lebih rendah dari tingkat signifikansi yang ditetapkan (0,05), dan nilai T hitung (10,510) lebih besar dari T tabel (3,880). Dengan demikian hipotesis nol (H0) ditolak dan hipotesis alternatif (Ha) diterima yang menunjukkan bahwa kualitas kebijakan IKD secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat Kota Padang.

Secara teori, hubungan antara kualitas kebijakan IKD dan kepuasan masyarakat Kota Padang dapat dijelaskan sebagai mekanisme yang melibatkan individu, layanan, produk kebijakan, serta kemampuan untuk menjalankan proses pelayanan administrasi kependudukan. Kualitas kebijakan yang baik membantu meningkatkan kepuasan masyarakat melalui layanan yang efektif, komunikasi yang baik, dan kejelasan dalam proses penerapan kebijakan dan Penelitian yang dilakukan oleh Putri et al. (2022) juga mendukung hal ini, dengan menekankan bahwa untuk memenuhi kebutuhan dan harapan klien serta memberikan layanan yang sesuai dengan ekspektasi pelanggan, penting untuk memastikan kualitas layanan terpenuhi. Dalam konteks ini, efektivitas suatu program dapat diukur dari seberapa baik masyarakat terlibat dalam program

tersebut. Selain itu, dukungan masyarakat juga merupakan faktor penting dalam mencapai tujuan kebijakan, seperti yang diungkapkan oleh (Nurhafidah et al.,2024).

Namun demikian, perlu diperhatikan bahwa sebesar 47,0% dari kepuasan masyarakat Kota Padang terdampak oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian dalam penelitian ini, sebagaimana ditunjukkan oleh nilai Adjusted R Square sebesar 0,525. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kepuasan masyarakat lebih lanjut, perlu terus memperbaiki dan mengoptimalkan implementasi kebijakan IKD sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat. Penelitian ini menunjukkan bahwa evaluasi berkala terhadap kualitas implementasi kebijakan IKD penting dilakukan untuk memastikan bahwa tujuan yang diharapkan tercapai secara efektif, sehingga hasil penerapan kebijakan dapat sesuai atau melebihi harapan yang telah ditetapkan untuk kesejahteraan masyarakat Kota Padang.

SIMPULAN

Berdasarkan temuan dan analisis yang telah dilakukan dalam penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut: 1. Kualitas kebijakan identitas digital warga berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat Kota Padang; 2. Pengaruh variabel kualitas kebijakan IKD (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y) di Kota Padang dinyatakan dengan nilai adjust R-squared sebesar 0,525. Artinya variabel kualitas kebijakan IKD mempunyai pengaruh sebesar 53% terhadap kepuasan masyarakat Kota Padang. Pada subtes diperoleh Nilai signifikansi pengaruh kualitas kebijakan terhadap kepuasan masyarakat di Kota Padang sebesar 0,056 lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05, dan nilai T hitung sebesar 10,510 lebih besar dari nilai T tabel sebesar 3,880. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan H0 ditolak dan Ha diterima. Artinya kualitas kebijakan IKD (X) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat (Y) di Kota Padang.

Berdasarkan temuan dan kesimpulan yang telah disampaikan oleh peneliti, beberapa saran berikut dikemukakan dalam penelitian ini: 1. Pemerintah dalam memberikan kualitas kebijakan yang lebih meningkatkan akuntabilitas dalam melayani masyarakat melalui kebijakan IKD. Pemerintah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat sehingga masyarakat dapat nyaman dan efektif menggunakan kebijakan IKD; 2. Dengan hasil temuan yang didapatkan oleh peneliti yang menghasilkan bahwa pengaruh kualitas kebijakan terhadap kepuasan masyarakat dalam kebijakan IKD yaitu 53%, dengan demikian sisanya harus dimaksimalkan oleh pemerintah yang ada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terkait kualitas kebijakan IKD terhadap kepuasan masyarakat kota Padang.

DAFTAR PUSTAKA

Firmansyah, A. (2020). *Pengaruh stress kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan (Studi kasus pada pegawai Kantor Sriwijaya Air Cengkareng Banten)*. Universitas Islam Negeri (Uin) Syarif Hidayatullah Jakarta.

- Fozanudin, M., Sulistiani, L. S., Harsanto, B. T., Wanusmawatie, I., & Sukarso. (2022). *Pemberdayaan Masyarakat Dialektika Partisipasi Publik dan Pembangunan* (Issue 0). SIP Publisig.
- Ismawanty, A., & Hassanuddin. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar. *Jurnal Ekonomi, Sosial, Dan Humaniora*, 01(09), 74–83.
- Maramis, F. S., Sepang, J. L., & Soegoto, A. S. (2018). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Air Manado. *Jurnal EMBA*, 6(3), 1658–1667. <https://doi.org/10.1628/978-3-16-156172-6>
- Nurhafidah, N., Lutfi, M., & Takdir, M. (2024). Evaluasi Layanan Digital Pengurusan Surat Izin Mengemudi Kepolisian Negara Republik Indonesia. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 11(2), 688–701. <https://doi.org/10.37606/publik.v11i2.1106>
- Oktaviani, L., Septian, E., & Junadi, J. (2024). Inovasi Pelayanan Ktp Digital Melalui Aplikasi Identitas Kependudukan Digital Di Kabupaten Bojonegoro. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 11(2), 512–525. <https://doi.org/10.37606/publik.v11i2.1103>
- Putri, S. S. A., Katili, A. Y., Syarta, A. A. H. S. J. H., & Pariono, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Pembayaran Pajak Restoran Di Kota Gorontalo. *Jurnal Mahasiswa Akuntansi*, 1(1), 67–81.
- Ramdhani, A., & Ramdhani, M. A. (2017). Konsep Umum Pelaksanaan Kebijakan Publik. *Jurnal Publik*, 1–12. <https://doi.org/10.1109/ICMENS.2005.96>
- Salsa Bella, V., & Widodo, D. (2023). Implementasi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Dalam Menunjang Pelayanan Publik Masyarakat Di Kecamatan Tambaksari. *Saraq Opat: Jurnal Administrasi Publik*, 6(1), 14–31. <https://doi.org/10.55542/saraqopat.v6i1.833>
- Sasongko, R. W. (2023). Implementasi Identitas Kependudukan Digital Di Kabupaten Bandung. *Jurnal Registratie*, 5(1), 69–86. <https://doi.org/10.33701/jurnalregistratie.v5i1.3148>
- Siti, A. (2018). *Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Helvetia*. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitaitaif dan R&D)* (cetakan ke). Alfabeta.
- Sujarweni, W. (2021). *SPSS Untuk Penelitian*. Pustaka Baru Press.
- Supriyanto, E. E. (2016). Kebijakan Inovasi Teknologi Informasi (IT) Melalui Program Elektronik Government dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal Ilmu Pemerintahan : Kajian Ilmu Pemerintahan Dan Politik*

Daerah, 1(1), 141. <https://doi.org/10.24905/jip.v1i1.438>

Wakhid, A. A. (2017). Reformasi Pelayanan Publik Di Indonesia. *Jurnal Teropong Aspirasi Politik Islam*, 13(1), 53–59.