

**INOVASI PELAYANAN AKTA KEMATIAN  
MELALUI WEBSITE DI DISDUKCAPIL  
KOTA BINJAI PROVINSI SUMATERA UTARA**

Yudha Wardana Ginting  
NPP. 29.0178

*Asdaf Kota Binjai Sumatera Utara  
Program Studi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil*

Email: [yudhawdngtg@gmail.com](mailto:yudhawdngtg@gmail.com)

**ABSTRACT**

**Problem/Background (GAP):** The author focuses on the City Government of Binjai together with the Disdukcapil doing website-based Service Innovation. **Objectives:** The purpose of this study was to identify and analyze government service innovations in the success of online services, supporting and inhibiting factors, as well as knowing and analyzing efforts to overcome the inhibiting factors for government innovation. **Methods:** The research method used is descriptive qualitative research with an inductive approach. The data collection technique used in this research is the technique of Observation, Interview, and Documentation. **Results/Findings:** The results of this study indicate that government innovations carried out by the Department of Population and Civil Registration of Binjai City have been carried out well, which is indicated by most of the interviews conducted related to the dimensions of measuring the innovation of the website program showing positive things, but there are still significant shortcomings. needs to be improved, namely the lack of human resources in the Disdukcapil and public knowledge regarding understanding the use of the internet, including websites regarding service innovations at the Disdukcapil, Binjai City. **Conclusion:** the conclusion in this study is that government innovations carried out by the Population and Civil Registration Office of Binjai City have been carried out well, although there are several obstacles in their implementation.

**Keywords:** *Government Innovation, Service, Death Certificate.*

**ABSTRAK**

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** penulis fokus pada Pemerintah Kota Binjai bersama Disdukcapil melakukan Inovasi Pelayanan berbasis *website*. **Tujuan:** Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisa inovasi pelayanan pemerintahan dalam menyukkseskan pelayanan *online*, faktor pendukung dan penghambat, serta mengetahui dan menganalisa upaya dalam mengatasi faktor penghambat inovasi pemerintahan. **Metode:** Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian secara kualitatif yang bersifat deskriptif dengan pendekatan induktif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi pemerintahan yang dilaksanakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai sudah terlaksana dengan baik yang ditandai dengan sebagian besar wawancara yang dilakukan terkait dengan dimensi pengukuran inovasi program website tersebut menunjukkan hal yang positif, tetapi masih terdapat kekurangan yang perlu ditingkatkan yaitu kurangnya jumlah sumber daya manusia di Disdukcapil dan pengetahuan

masyarakat terkait pemahaman penggunaan *internet* termasuk website mengenai inovasi pelayanan di Disdukcapil Kota Binjai. **Kesimpulan:** kesimpulan pada penelitian ini adalah inovasi pemerintahan yang dilaksanakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai sudah terlaksana dengan baik walaupun ada beberapa hambatan dalam pelaksanaannya.

**Kata kunci:** *Inovasi Pemerintahan, Pelayanan, Akta Kematian.*

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Upaya penertiban administrasi kependudukan di dalam suatu negara akan menunjang suksesnya pelaksanaan roda pemerintahan dalam menjalankan suatu program dan kebijakan pemerintahan, termasuk negara Indonesia yang merupakan negara hukum. Setiap warga negara Indonesia wajib untuk taat dan tertib administrasi kependudukan. Pemerintah di Indonesia terus berusaha untuk memberikan dan juga meningkatkan pelayanan publik yang baik untuk masyarakat, karena tingkat kepedulian masyarakat terhadap taat administrasi bergantung pada pelayan yang diberikan oleh penyedia pelayanan dalam memberikan dan mengoptimalkan kualitas dari pelayanan yang baik kepada masyarakat. Kualitas pelayanan administrasi kependudukan dapat mengartikan bahwa pemerintah dan penyedia pelayanan publik harus dapat memenuhi segala urusan dan kebutuhan masyarakat yang berkaitan dengan pendataan dan pencatatan seluruh urusan administrasi kependudukan. Pemerintah haruslah mampu menyediakan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat dalam menyelesaikan permasalahan tentang administrasi kependudukan seperti pendataan penting yang dialami oleh warga negara. Pelayanan yang kurang baik akan berdampak pada kepedulian masyarakat dalam hal kepengurusan administrasi kependudukan. Masih banyak masyarakat yang kurang paham untuk mengurus administrasi kependudukan, oleh karena itu pemberian pelayanan yang baik berupa penjelasan dan sosialisasi terkait cara kepengurusan administrasi kependudukan di Disdukcapil merupakan hal yang sangat penting. Dengan pemahaman yang baik kepada masyarakat maka setiap orang akan mengerti seberapa pentingnya taat administrasi dan masyarakat akan dengan senang hati untuk berpartisipasi mengenai pendataan administrasi kependudukan.

Inovasi dan terobosan baru dalam penyediaan layanan berbasis teknologi harus terus ditumbuh kembangkan agar tidak tertinggal dengan pesatnya kemajuan zaman terkhusus pada bidang Teknologi Informasi. Inovasi yang dilakukan pemerintah saat ini yaitu pemberian layanan bagi masyarakat dengan mengandalkan teknologi yaitu menyediakan layanan berbasis *website*. Dengan terwujudnya inovasi layanan berbasis *website* ini diharapkan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat agar berpartisipasi dalam hal tertib administrasi kependudukan. Kematian merupakan insiden yang penting untuk diinput datanya di Disdukcapil. seperti yang sudah diatur dalam Undang-Undang No.23 Tahun 2006 pasal 44 ayat (1) tentang Administrasi kependudukan yang berisi, “Setiap kematian wajib dilaporkan oleh keluarganya atau yang mewakili kepada Instansi Pelaksana paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak tanggal kematian. Bukti dari peristiwa kematian dapat dilihat menggunakan akta kematian”. Pada kenyataannya saat ini masyarakat masih banyak yang kurang peduli untuk mengurus akta kematian karena kurangnya pemahaman masyarakat terkait pentingnya akta kematian tersebut. Banyak masyarakat yang baru tergerak untuk mengurus data akta kematian jika terdesak untuk keperluan yang penting.



Upaya Disdukcapil Kota Binjai untuk mengatasi beberapa permasalahan yang terjadi dalam kepengurusan akta kematian yaitu dengan inovasi pelayanan akta kematian berbasis *online* yang dapat diakses melalui *website*, inovasi tersebut masih perlu ditinjau dari beberapa aspek pelaksanaannya agar dapat dilihat sejauh mana keberhasilan program ini untuk memudahkan masyarakat Kota Binjai dalam hal kepengurusan akta kematian. Meneliti letak permasalahan seperti faktor penghambat program itu sendiri dalam upaya memudahkan pemberian pelayanan dimasa pandemi covid-19 yang mengharuskan masyarakat untuk menghindari kerumunan sehingga bisa diakses secara *online* dan dijangkau masyarakat dari mana saja dan kapan saja. Berdasarkan latar belakang masalah yang telah penulis deskripsikan diatas, maka penulis tertarik untuk mengangkat judul **“Inovasi Pelayanan Akta Kematian Melalui *Website* di Disdukcapil Kota Binjai Provinsi Sumatera Utara”**

### **1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian).**

Kematian merupakan insiden yang penting untuk diinput datanya di Disdukcapil. seperti yang sudah diatur dalam Undang-Undang No.23 Tahun 2006 pasal 44 ayat (1) tentang Administrasi kependudukan yang berisi, “Setiap kematian wajib dilaporkan oleh keluarganya atau yang mewakili kepada Instansi Pelaksana paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak tanggal kematian. Bukti dari peristiwa kematian dapat dilihat menggunakan akta kematian”. Pada kenyataannya saat ini masyarakat masih banyak yang kurang peduli untuk mengurus akta kematian karena kurangnya pemahaman masyarakat terkait pentingnya akta kematian tersebut. Banyak masyarakat yang baru tergerak untuk mengurus data akta kematian jika terdesak untuk keperluan yang penting. Ini menimbulkan suatu kesenjangan dimana pengurusan akta kelahiran yang sebenarnya penting untuk masyarakat dalam menentukan jumlah penduduk dan kepentingan pemerintah lainnya, namun masih disepelekan masyarakat itu sendiri padahal tertibnya administrasi akan mempercepat pelayanan yang akan diberikan oleh pemerintah.

Masih banyak ditemukan calo (perantara) dalam kepengurusan dokumen di Disdukcapil sehingga menjadi acuan untuk pemberlakuan pelayanan berbasis *online*. Ini merupakan salah satu permasalahan pada nilai integritas yang dimiliki oleh oknum petugas dan pegawai yang ada di dinas kependudukan dan catatan sipil sebagai pelayan masyarakat yang memanfaatkan keadaan guna mencari keuntungan untuk diri sendiri. Hal ini menunjukkan kesenjangan dimana pegawai yang seharusnya memberikan pelayanan, malah sebaliknya memanfaatkan keadaan dan mencari keuntungan dari masyarakat itu sendiri.

### **1.3. Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu yang tentunya memiliki hubungan atau relasi dengan penelitian yang akan dilakukan. Penulis telah memilih beberapa penelitian yang berhubungan dengan inovasi *website* yang dilakukan oleh disdukcapil dalam pelayanan terhadap masyarakat. Penelitian yang pertama adalah penelitian yang dilakukan oleh (Musabry, 2020) yang berjudul Inovasi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran dan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar dengan metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan inovasi pelayanan dalam pembuatan akta kelahiran dan kematian yang dilaksanakan sudah berjalan dengan baik, walaupun ada beberapa hambatan yang perlu diatasi. Penelitian selanjutnya adalah penelitian yang dilakukan oleh (Andi, 2017) yang berjudul Implikasi Pencatatan Akta Kematian Bagi Ahli Waris dengan menggunakan

metode penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa akta kelahiran dan implikasinya sangatlah penting bagi masyarakat sehingga perlu administrasi yang bagus dalam pelayanan terhadap masyarakat mengenai akta kematian pada khususnya. Selanjutnya adalah penelitian yang dilakukan oleh (Mubarq, 2021) yang berjudul Inovasi Qr Code Pada Pencetakan Dokumen Data Penduduk Sebagai Wujud Penerapan Asas Penyelenggaraan Pemerintahan dengan metode penelitian kualitatif deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa QR Code merupakan salah satu bentuk inovasi oleh Pemerintah Kota Probolinggo dalam pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang memuat asas-asas pemerintahan. Penelitian selanjutnya adalah penelitian yang dilakukan oleh (Rosita, 2020) yang berjudul Implementasi Kebijakan Pencatatan Akta Kelahiran Berbasis Online (Studi Kasus Inovasi Capil Online Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang) dengan metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Inovasi dari pemerintah tentang pembuatan akta kelahiran secara online dengan tata caramendaftar dan mengupload berkas melalui website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dengan adanya inovasi ini membuat pelayanan akta kelahiran lebih efektif dan efisien, sehingga meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pembuatan akta kelahiran. Namun hal ini kurang optimal di Kota Malang dikarenakan masyarakat lebih memilih mengurus akta kelahiran secara manual, yang dirasa lebih mudah, tidak ribet, daripada pembuatan akta kelahiran secara online. Penelitian yang terakhir adalah penelitian yang dilakukan oleh (saharudin, 2020) yang berjudul Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan “Keluar Bersama: Daftar 1 Dapat 5” Di Kecamatan Danurejan Kota Yogyakarta dengan metode penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi tersebut memberikan kemudahan dalam prosedur, kecepatan waktu pelayanan juga kemudahan akses informasi kesehatan, inovasi juga sesuai dengan perkembangan dan kebutuhan masyarakat, pelaksanaan inovasi secara prosedural tidak mengalami kerumitan karena inovasi yang sifatnya memangkas persyaratan sehingga memungkinkan jika inovasi keluar bersama direplikasi di tempat lain. Faktor pendukung pelaksanaan inovasi antara lain : komitmen pimpinan, dukungan dari berbagai stakeholder, serta keterampilan aparatur. Adapun kendala yang dihadapi; kurangnya pemahaman masyarakat dalam proses pendaftaran sms gateway, kurangnya kesiapan petugas kelurahan, serta kurangnya pemahaman masyarakat akan pentingnya pengurusan dokumen anak sejak masih dalam kandungan.

#### **1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Berdasarkan penelitian terdahulu yang telah dijabarkan sebelumnya, maka ada beberapa kebaruan yang ada pada penelitian yang akan dilakukan sehingga penelitian memenuhi persyaratan untuk dilakukan lagi. Kebaruan yang pertama adalah terkait dengan lokasi penelitian yang dilaksanakan di tempat yang berbeda-beda seperti penelitian yang dilakukan oleh (Musabry, 2020) yang dilaksanakan di Kota Makassar, lalu ada penelitian (Mubarq, 2021) yang dilaksanakan di Kota Probolinggo, selanjutnya ada penelitian (Rosita, 2020) yang berada di Kota Malang, dan penelitian (saharudin, 2020) yang berlokasi penelitian di Kota Yogyakarta. Sedangkan penelitian yang akan dilakukan berada di Kota Binjai Sumatera Utara.

Selain dari lokasi penelitian, fokus penelitian pun juga dapat dikategorikan berbeda dengan mencermati penelitian yang dilakukan oleh (Mubarq, 2021) yang berfokus pada inovasi QR Code, lalu ada penelitian (Andi, 2017) yang berfokus terhadap akta kematian dan implikasinya. Sedangkan



penelitian yang akan dilakukan berfokus pada pelayanan Dinas Kependudukan dan catatan sipil dalam inovasi pelayanan berbasis website di Kota Binjai, Sumatera Utara.

### **1.5. Tujuan.**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa dan memperoleh gambaran yang jelas mengenai inovasi pelayanan pemerintahan dalam menyukkseskan pelayanan *online*, faktor pendukung dan penghambat, serta mengetahui dan menganalisa upaya dalam mengatasi faktor penghambat inovasi pemerintahan.

## **II. METODE**

Penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif, memungkinkan peneliti untuk dapat berada langsung dalam peristiwa penelitian, menganalisis, mengamati, mencatat, dan menggambarkan permasalahan dengan apa adanya sesuai dengan kondisi senyatanya di lapangan. Selanjutnya membuat suatu kesimpulan dengan mengumpulkan masalah-masalah yang bersifat khusus yang berupa data-data di lapangan, sehingga diperoleh gambaran yang bersifat umum dari masalah yang dihadapi. Melalui desain penelitian ini, peneliti berharap mampu menggambarkan deskripsi secara mendalam berdasarkan fakta dan data-data yang ditemui langsung di lapangan hingga memperoleh kesimpulan dari permasalahan tentang bagaimana inovasi pelayanan pemerintahan dalam menyukkseskan pelayanan *online*, termasuk masalah yang dihadapi dalam pelaksanaannya.

Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara wawancara, observasi, dan juga dokumentasi. Informan yang ada pada penelitian ini sebanyak 11 orang yang diambil dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, lalu ada juga masyarakat yang menikmati pelayanannya. Adapun analisa yang digunakan dalam analisis data adalah teknik Triangulasi data yaitu reduksi data, penyajian data, dan juga penarikan kesimpulan.

## **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penulis menggunakan teknik menganalisis menggunakan teori inovasi dari Rogers dalam Suwarno (2008: 17-18) yang menjelaskan bahwa dalam inovasi terdapat 5 (lima) hal yang merupakan dimensi dari suatu inovasi. Dimensi tersebut adalah, *Relativa Advantage* (keuntungan relatif), *Compability* atau kesesuaian, *Complexity* atau kerumitan, *Triability* atau kemungkinan dicoba, *Observability* atau kemudahan diamati.

### **3.1. Inovasi Pelayanan Akta Kematian melalui Website di Disdukcapil Kota Binjai Provinsi Sumatera Utara**

a) **Keunggulan Relatif (*Relatif Advantage*)**, Inovasi Aplikasi Edisdukcapil berbentuk pelayanan secara online yang merupakan suatu bentuk pemanfaatan teknologi untuk kepentingan pelayanan publik. Pada era 4.0 kemajuan teknologi sangatlah diperlukan untuk menunjang suatu pelayanan yang inovatif untuk mengatasi suatu permasalahan yang masyarakat hadapi. Sebelum adanya Aplikasi Edisdukcapil, pelayanan yang diberikan hanya melalui pelayanan langsung di Kantor pusat Disdukcapil Kota Binjai sehingga masyarakat Kota Binjai sangatlah kesulitan mengurus dokumen akta kematian dikarenakan terlalu banyak antrian yang sangat memakan waktu, belum lagi jika ada persyaratan yang kurang lengkap, masyarakat harus bolak balik ke rumahnya yang memakan biaya transport. Sehingga bagi masyarakat yang disibukkan dengan pekerjaan serta masyarakat yang jauh jarak tempuhnya ke Kantor Disdukcapil Kota Binjai terkendala dalam mengurus dokumen kependudukan. b) **Kesesuaian (*Compability*)**, keinginan yang dibutuhkan masyarakat dan pengguna

pelayanan inovasi *website* Edisdukcipil sudah baik. Dimana, selain keinginan masyarakat sudah terpenuhi, petugas pemerintah yang menjalankan *website* ini sudah menjalankan peran dan tugasnya dengan baik. Terbukti dari hasil wawancara dengan masyarakat yang mengatakan bahwa penggunaan *website* ini cukup mudah. *Website* Edisdukcipil telah mempunyai sifat yang serasi sehingga bisa untuk menyesuaikan terhadap keinginan yang dibutuhkan masyarakat dan penggunaan teknologi baru. c) **Kerumitan (Complexity)**, Merujuk dari segi sarana utama, telah disediakan komputer yang cukup dalam pengoperasiannya. Sehingga petugas dalam memberikan layanan tidak merasa terganggu dengan jumlah komputer yang sedikit. Didukung dengan pemahaman masyarakat yang cukup terkait *website* ini, akan menambah cepatnya proses pelayanan dokumen akta kematian. Namun, jika ada ketidapkahaman dari masyarakat pengguna, maka tutorial video yang tersedia di youtube bisa membantu memberikan informasi yang dibutuhkan. Sehingga masyarakat mudah untuk paham dalam pengajuan dokumen akta kematian menggunakan layanan online *website* Edisdukcipil. d) **Kemampuan Uji Coba (Trialability)**, penggunaan *website* belum cukup baik atau dalam artian dapat ditingkatkan lagi, karena sosialisasi yang dilaksanakan di kecamatan maupun kelurahan hanya dihadiri oleh orang itu itu saja sehingga informasi yang diberikan masih kurang menyeluruh. Hal ini juga menunjukkan bahwa minat masyarakat masih tergolong kurang berpartisipasi. e) **Kemudahan diamati (Observability)**, prosedur pelaksanaan *website* akta kematian yang dilakukan sudah baik melalui handphone maupun komputer, dengan membuat akun pengguna melalui *website* Edisdukcipil, kemudian mengisi data yang diperlukan lalu mengunggah semua berkas persyaratan yang tertera dan jika sudah benar akan diterima validasi berkasnya lalu hanya tinggal menunggu berkasnya selesai, dan jika sudah selesai maka akun pengguna akan diberitahu oleh pegawai Disdukcipil melalui aplikasi Edisdukcipil yang sudah didaftarkan sebelumnya. Indikator sarana dan prasarana penunjang dalam pelayanan Inovasi *website* Edisdukcipil adalah alat tulis kantor, meja serta kursi, listrik dan jaringan yang memadai, dan genset apabila diperlukan.

### **3.2. Hambatan dalam Inovasi Pelayanan Akta Kematian melalui Website di Disdukcipil Kota Binjai Provinsi Sumatera Utara**

1. Budaya masyarakat, akta kematian sendiri banyak masyarakat yang tetap datang langsung karena sudah biasa mengurus data secara langsung. dan berhubung jarak dari rumah warga ke kantor disdukcipil tidak terlalu jauh karena kantor disdukcipil berada di pusat Kota. Namun walau begitu tetap menimbulkan kepadatan dan antrian yang panjang. Budaya masyarakat yang menghambat program ini yaitu sulit untuk mengikuti hal yang baru. Bagi mereka perlu diperdalam dulu hal baru tersebut dengan memakan waktu lama dan menunggu keputusan kemudian ditindak lanjuti ke tahap selanjutnya. Ditambah lagi pelayanan ini merujuk kepada orangtua. Karena kebanyakan orangtua di Kota Binjai memang asli anak tanah Kota Binjai yang sudah turun termurun dengan karakter sulit untuk menerima hal yang dirasakan baru dan asing jadi butuh proses untuk melaksanakannya.
2. teknologi memang semakin berkembang namun masyarakat khususnya orangtua di Kota Binjai masih belum mampu menguasainya dan mereka beranggapan bahwa kemajuan teknologi dan informasi saat ini bukan zamannya mereka lagi dan biarkan itu merupakan zaman bagi anak-anak dan pemuda yang akan menjadi penerus bangsa ini. Karena dalam pelayanan dokumen akta kematian dengan inovasi membuat masyarakat mungkin akan sulit mengikuti perkembangan informasi mengenai hal tersebut karena tidak dapat selalu membuka gadget untuk melihat perkembangannya.



### 3.3. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, maka ada beberapa penemuan utama penelitian yang menarik untuk didiskusikan. Penemuan yang pertama adalah timbulnya kemudahan dan terjawabnya permasalahan yang selama ini ada yaitu terkait pembuatan akta kematian bagi masyarakat yang sedang bekerja di hari kerja sehingga tidak bisa datang ke kantor Disdukcapil, dengan adanya e-Disdukcapil ini memudahkan pembuatan akta kematian walaupun dari kantor kerja. Selanjutnya adalah pelaksanaan perluasan informasi dengan cara sosialisasi yang dilakukan oleh Disdukcapil di masa pandemic sedikit terhambat karena tidak bisa bertemu secara langsung untuk memberikan edukasi terkait dengan penggunaan website ini sehingga pemerintah dalam hal ini Disdukcapil mengusahakan sosialisasi dilakukan secara daring. Ini merupakan suatu hal yang menarik karena pelayanan pemerintahan yang seperti itulah yang dibutuhkan masyarakat di masa sekarang yang penuh dengan kegiatan politik dan peningkatan prestise belaka. Pelayanan yang prima memberikan kepuasan kepada masyarakat dalam berkehidupan berbangsa dan bertanah air.

## IV. KESIMPULAN

Penulis berkesimpulan bahwa berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang peneliti lakukan tentang Inovasi Pelayanan Akta Kematian melalui *Website* di Disdukcapil Kota Binjai Provinsi Sumatera Utara, secara umum sudah berjalan dengan baik. Hal tersebut dibuktikan dari kelima karakter inovasi menurut Rogers (dalam Suwarno, 2008:16) yaitu *Relativa Advantage* (keuntungan relatif), *Compability* atau kesesuaian, *Complexity* atau kerumitan, *Triability* atau kemungkinan dicoba, *Observability* atau kemudahan diamati menunjukkan hasil yang positif. Walaupun ada beberapa hambatan yang kedepannya harus diatasi.

Agar *website* Edisdukcapil dapat berinovasi dengan baik maka diharapkan memberikan edukasi kepada masyarakat secara menyeluruh dengan bersosialisasi dalam setiap kegiatan Pemerintah Kota Binjai dan juga kegiatan Kecamatan serta Kelurahan, agar banyak masyarakat yang paham tujuan dari adanya *website* Edisdukcapil sehingga tidak perlu datang ke Kantor Disdukcapil Kota Binjai dan jumlah dokumen kependudukan yang diajukan melalui *website* terus semakin meningkat.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu penelitian yang hanya 2 minggu. Waktu yang singkat tersebut menyebabkan observasi yang dilakukan terhadap kegiatan pelayanan Disdukcapil Kota Binjai kurang maksimal.

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan observasi kegiatan pelayanan Diskdukcapil Kota Binjai berbasis *website*, sehingga mendapatkan informasi yang lebih mendalam.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Binjai beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian. Selain itu masyarakat penerima layanan yang meluangkan waktunya untuk di wawancara guna penggalan informasi serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Musabry, "*Inovasi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran dan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar*" Skripsi, 2020.
- Asnindasari, Andi Bjawati, "*Implikasi Pencatatan Akta Kematian Bagi Ahli Waris (Studi Kasus di Kabupaten Klaten)*". Skripsi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2017
- Mubarog, H., & Fitria, N. J. (2021). *Inovasi Qr Code Pada Pencetakan Dokumen Data Penduduk Sebagai Wujud Penerapan Asas Penyelenggaraan Pemerintahan. Jurnal Ilmu Pemerintahan Widya Praja*, 47(2), 209-220. <https://doi.org/10.33701/jipwp.v47i2.2225>
- Rosita. 2020. "*Kualitas pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Pangkep*", Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasannudin, 2015, hlm 3
- Saharudin. 2020. "*Studi tentang prosedur pembuatan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda*", Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik, Universitas Mulawarman Samarinda, 2016, hlm 39.
- Ferry Ferdian "*Inovasi pelayanan akta kelahiran online di Dispenducapil Kota Banda Aceh*". *Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan*, Universitas Islam Negeri Ar-Ranry Darussalam-Banda Aceh, 2018. Hlm 1.

