

**EFEKTIVITAS APLIKASI E-PAKET (ELEKTRONIK PELAYANAN
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN TERINTEGRASI) DALAM PENERBITAN
AKTA KELAHIRAN MELALUI PUSKESMAS DI KABUPATEN LUMAJANG
PROVINSI JAWA TIMUR**

Akhmad Faizul Fajri
NPP 32.0501

Asdaf Kabupaten Lumajang, Provinsi Jawa Timur
Program Studi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil
Email: 32.0501@praja.ipdn.ac.id

Pembimbing Skripsi: Ahmad Ripa'i, S.Pd, M.Si

ABSTRACT

Problem/Background (GAP): The E-Paket (Electronic Integrated Population Administration Service) application was developed by the Department of Population and Civil Registration (Disdukcapil) of Lumajang Regency to improve access and efficiency in issuing civil documents, especially birth certificates. However, its implementation faces several challenges, such as low community participation in using services through public health centers (Puskesmas). **Purpose:** This study aims to analyze the effectiveness of the E-Paket application in facilitating the issuance of birth certificates via Puskesmas in Lumajang Regency. It also seeks to identify the main obstacles in implementing the service and describe the efforts undertaken by Disdukcapil to overcome these challenges for better future implementation. **Method:** A qualitative approach with an inductive descriptive method was used. Data collection involved interviews, direct observations, and documentation. The data were analyzed using data reduction, data presentation, and conclusion drawing to provide a comprehensive overview of the application's effectiveness and challenges. **Results/Findings:** The E-Paket application has proven to be effective based on Steers' five dimensions of effectiveness—production, efficiency, satisfaction, adaptation, and development. In 2024, it successfully issued 8,493 birth certificates, with 190 processed via Puskesmas. Despite these achievements, community participation remains low due to limited outreach and technical constraints. **Conclusion:** E-Paket has significantly contributed to improving access to civil registration services in Lumajang. However, optimizing the role of Puskesmas, increasing community awareness, and enhancing technical infrastructure remain critical for maximizing its potential. **Keywords:** Birth Certificate, Community Health Center, Effectiveness, E-Paket Application, Service,

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Aplikasi E-Paket (Elektronik Pelayanan Administrasi Kependudukan Terintegrasi) dikembangkan oleh Disdukcapil Kabupaten Lumajang untuk meningkatkan akses dan efisiensi dalam penerbitan dokumen kependudukan, khususnya akta kelahiran. Namun, implementasinya menghadapi berbagai

kendala, seperti rendahnya partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan melalui Puskesmas. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas aplikasi E-Paket dalam mendukung penerbitan akta kelahiran melalui layanan Puskesmas di Kabupaten Lumajang. **Metode:** Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif dengan metode deskriptif induktif. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi lapangan, dan dokumentasi. Selanjutnya data dianalisis dengan tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan untuk memperoleh gambaran menyeluruh terhadap efektivitas dan tantangan implementasi aplikasi E-Paket. **Hasil/Temuan:** Aplikasi E-Paket dinilai cukup efektif berdasarkan lima dimensi efektivitas dari Steers (2018): produksi, efisiensi, kepuasan, adaptasi, dan perkembangan. Pada tahun 2024, aplikasi ini berhasil menerbitkan 8.493 akta kelahiran, dengan 190 di antaranya melalui Puskesmas. Namun, partisipasi masyarakat masih rendah karena minimnya sosialisasi dan kendala teknis. **Kesimpulan:** Aplikasi E-Paket telah membantu mempercepat dan memperluas akses layanan administrasi kependudukan. Namun, optimalisasi peran Puskesmas, peningkatan sosialisasi, serta perbaikan infrastruktur teknis perlu ditingkatkan untuk hasil yang lebih maksimal.

Kata kunci: Aplikasi E-Paket, Akta Kelahiran, Efektivitas, Pelayanan, Puskesmas

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Indonesia sebagai negara berpenduduk terbesar keempat di dunia, menghadapi tantangan besar dalam penyediaan layanan publik yang berkualitas dan inklusif. Dengan jumlah penduduk mencapai 278,7 juta jiwa pada tahun 2023 dan laju pertumbuhan 1,07% per tahun (BPS, 2023), kebutuhan akan layanan administrasi kependudukan pun meningkat. Pemerintah bertanggung jawab menyediakan layanan dasar ini sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.

Madjid *et al.* (2021) mendefinisikan administrasi kependudukan sebagai suatu proses pengelolaan dan penerbitan dokumen kependudukan yang dilakukan secara terorganisir dalam suatu sistem untuk mencapai tujuan tertentu. Pada dasarnya, administrasi kependudukan meliputi serangkaian kegiatan seperti registrasi penduduk, pencatatan peristiwa sipil, pengelolaan data kependudukan, serta pemanfaatan informasi tersebut untuk mendukung pelayanan publik dan pembangunan di berbagai sektor.

Salah satu inovasi digital yang dikembangkan adalah Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), yang bertujuan meningkatkan efisiensi, akuntabilitas, dan akses terhadap layanan kependudukan (Ripa'i, 2018). Inovasi seperti ini dianggap sebagai wujud dari penerapan *smart governance*, yaitu penggunaan teknologi untuk mendekatkan layanan kepada masyarakat secara cepat dan responsif (Fitriana & Arif, 2024). Namun, masih banyak tantangan yang dihadapi, seperti keterbatasan SDM, infrastruktur yang belum memadai, serta rendahnya literasi digital masyarakat (Yunus *et al.* 2023).

Salah satu isu penting dalam administrasi kependudukan adalah kepemilikan akta kelahiran. Meskipun akta kelahiran merupakan dokumen hukum utama yang menjadi dasar dalam memperoleh identitas dan hak-hak sipil lainnya, faktanya, masih banyak anak di Indonesia yang belum memilikinya. Studi internasional mencatat bahwa kondisi sosial ekonomi dan jarak geografis menjadi faktor utama penghambat pendaftaran kelahiran

(Sumner *et al.* 2015). Di tingkat lokal, masyarakat pedesaan dan kelompok berpenghasilan rendah cenderung mengalami keterbatasan akses, pemahaman, dan kesadaran akan pentingnya dokumen ini (Satibi dan Ediyanto 2020).

Kabupaten Lumajang, sebagai bagian dari Provinsi Jawa Timur, menghadapi kondisi serupa. Dengan populasi lebih dari 1,1 juta jiwa yang tersebar di wilayah geografis yang cukup luas dan beragam, Disdukcapil Kabupaten Lumajang mencoba menjawab tantangan ini dengan meluncurkan inovasi layanan digital, yaitu aplikasi E-Paket, yang terintegrasi dengan layanan kesehatan di Puskesmas. Aplikasi ini diharapkan dapat mempercepat penerbitan akta kelahiran dan menjangkau masyarakat yang sebelumnya sulit mendapatkan layanan tersebut.

Tabel 1
Capaian Kepemilikan Akta Kelahiran Kabupaten Lumajang 2023

No	Kecamatan	Jumlah Penduduk 0-17	Memiliki Akta	Persentase	Belum Memiliki Akta
1	Tempursari	8.211	7.964	96,99	247
2	Pronojiwo	9.674	9.011	93,15	663
3	Candipuro	18.962	18.549	97,82	413
4	Pasirian	21.956	21.351	97,24	605
5	Tempeh	20.981	20.069	95,65	912
6	Kunir	13.523	12.872	95,19	651
7	Yosowilangun	14.417	13.462	93,38	955
8	Rowokangkung	9.576	9.348	97,62	228
9	Tekung	9.086	8.962	98,64	124
10	Lumajang	22.099	21.344	96,58	755
11	Pasrujambe	10.181	9.779	96,05	402
12	Senduro	12.629	12.437	98,48	192
13	Gucialit	6.470	6.052	93,54	418
14	Padang	8.791	8.746	99,49	45
15	Sukodono	14.886	14.424	96,9	462
16	Kedungjajang	11.861	11.821	99,66	40
17	Jatiroto	12.842	12.177	94,82	665
18	Randuagung	18.443	17.043	92,41	1.400
19	Klakah	14.151	12.891	91,1	1.260
20	Ranuyoso	12.467	12.196	97,83	271
21	Sumbersuko	9.157	9.125	99,65	32
Total		280.363	269.623	96,17%	10.740

Sumber : Satu Data Lumajang Jumlah Kepemilikan Akta Kelahiran usia 0-17 Semester 2 Tahun 2023.

Berdasarkan Tabel 1.1 menunjukkan bahwa kepemilikan akta kelahiran di Kabupaten Lumajang pada tahun 2023 berjumlah 269.623 penduduk usia 0-17 tahun atau sebesar 96,17% dari total penduduk usia 0-17 tahun. Meskipun tergolong pencapaian yang cukup tinggi dari tahun 2022 yang sebesar 93,89%, namun pencapaian tersebut masih dibawah target nasional yaitu sebesar 98%. Artinya masih ada 1,83% dari total penduduk

usia 0 - 17 tahun yang belum memiliki akta kelahiran. Berdasarkan penelitian (Gatiningsih & Sutrisno, 2017), keadaan penduduk Kabupaten Lumajang cenderung tetap disebabkan tingkat kematian rendah dan tingkat kelahiran tidak begitu tinggi. Kabupaten Lumajang saat ini memasuki bonus demografi karena nilai *dependency ratio* atau rasio ketergantungan yakni 43,78% yang artinya 100 penduduk usia produktif menanggung 43 hingga 44 penduduk usia non produktif. Dengan adanya bonus demografi diharapkan berbagai inovasi dan perkembangan teknologi yang ada terkhusus untuk Kabupaten Lumajang dapat berjalan dengan mudah dan cepat. Namun, juga harus diimbangi dengan kualitas sumber daya manusia yang berkompeten dan melek teknologi untuk tujuan digitalisasi.

Meskipun inovasi ini menunjukkan hasil positif, seperti meningkatnya jumlah akta kelahiran yang diterbitkan, implementasi aplikasi masih menghadapi kendala seperti minimnya sosialisasi, keterbatasan SDM operator di Puskesmas, serta tantangan teknis seperti koneksi internet yang tidak stabil (Fitriana dan Arif 2024; Yunus *et al.* 2023). Oleh karena itu, diperlukan optimalisasi dari segi pelatihan SDM, edukasi masyarakat, dan kolaborasi lintas sektor agar digitalisasi layanan kependudukan benar-benar mampu memberikan manfaat yang merata.

Kabupaten Lumajang menghadapi tantangan dalam meningkatkan kepemilikan Akta Kelahiran, seperti jarak yang jauh, birokrasi rumit, dan rendahnya kesadaran masyarakat. Untuk mengatasi hal ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Lumajang mengembangkan inovasi aplikasi E-Paket (Elektronik Pelayanan Administrasi Kependudukan Terpadu), berdasarkan Peraturan Bupati Lumajang Nomor 53 Tahun 2023. Aplikasi ini memfasilitasi masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan, termasuk Akta Kelahiran, Kartu Keluarga (KK), dan Kartu Identitas Anak (KIA), dengan memanfaatkan fasilitas kesehatan dan kantor desa/kelurahan sebagai titik layanan.

Sebelumnya, proses pengurusan dokumen dilakukan secara manual di Kantor Disdukcapil atau kecamatan, yang menyebabkan antrean panjang. Dengan adanya E-Paket, masyarakat yang melahirkan di fasilitas kesehatan atau yang tinggal di desa dapat langsung mengajukan permohonan Akta Kelahiran tanpa perlu ke kantor Disdukcapil. Aplikasi ini menghemat waktu dan biaya, serta diharapkan dapat meningkatkan kesadaran masyarakat dan efisiensi dalam proses penerbitan akta kelahiran, yang masih rendah dibandingkan dengan target nasional.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Kesenjangan masalah yang diidentifikasi dalam penelitian ini berakar pada belum optimalnya penerbitan akta kelahiran di Kabupaten Lumajang, meskipun pemerintah telah mengembangkan aplikasi E-Paket untuk meningkatkan akses dan efisiensi layanan administrasi kependudukan. Meskipun aplikasi ini diharapkan dapat mempermudah masyarakat dalam mengajukan akta kelahiran melalui Puskesmas dan kantor desa, masih terdapat kendala seperti rendahnya partisipasi masyarakat, keterbatasan sumber daya manusia di Puskesmas, serta kendala teknis seperti jaringan internet yang tidak stabil. Selain itu, meskipun aplikasi ini dirancang untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya dokumen kependudukan, banyak masyarakat yang belum sepenuhnya memanfaatkan layanan ini karena kurangnya sosialisasi. Oleh karena itu, terdapat kesenjangan antara tujuan penggunaan aplikasi E-Paket dengan kenyataan di lapangan,

yang memerlukan upaya perbaikan agar layanan ini dapat berjalan lebih efektif dan mencapai target nasional dalam hal kepemilikan akta kelahiran.

1.3. Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terkait efektivitas aplikasi dalam penerbitan akta kelahiran dan layanan administrasi kependudukan berbasis teknologi telah dilakukan di berbagai daerah di Indonesia. Nur *et al.* (2023) dalam penelitian mereka mengenai aplikasi Ananda Sehat di Kota Sukabumi menemukan bahwa meskipun aplikasi ini memiliki kualitas layanan yang baik, terutama dalam aspek reliabilitas dan responsivitas, namun terdapat kendala dalam infrastruktur dan sosialisasi yang menghambat optimalisasi penggunaan aplikasi tersebut. Sementara itu, Oktaviani *et al.* (2021) meneliti inovasi pelayanan akta kelahiran melalui aplikasi LAIKA di Kota Kendari dan mengungkapkan bahwa meskipun aplikasi ini tergolong inovatif dan efisien, kendala utama yang ditemukan adalah keterbatasan akses internet dan rendahnya literasi digital di kalangan masyarakat. Ridwan (2022) dalam studi tentang penggunaan aplikasi *WhatsApp* di Kabupaten Jember juga mencatat efektivitas aplikasi tersebut dalam pelayanan akta kelahiran, meskipun kendala sosialisasi dan partisipasi masyarakat menjadi faktor penghambat utama. Selain itu, Takahepis *et al.* (2021) mengevaluasi efektivitas aplikasi pelayanan akta kelahiran secara online di Kota Manado dan menemukan bahwa meskipun aplikasi ini meningkatkan efisiensi, masalah utama terletak pada kesadaran masyarakat yang masih rendah.

Penelitian yang berjudul Efektivitas Program Pelayanan Adminduk Online Melalui Aplikasi Whatsap (Panaddol-Mantap) Dalam Penerbitan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang Provinsi Jawa Timur, menemukan bahwa inovasi tentang program Pelayanan Adminduk Online Melalui Aplikasi Whatsap(Panaddol-Mantap) sudah berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan, Perbedaan dengan penelitian ini terletak pada program yang diteliti (Siswandini 2022). Selanjutnya Penelitian Riessant (2023) juga membahas tentang efektivitas pelayanan program Klinik Adminduk Pandu di Tulungagung, Hasil penelitian menunjukkan bahwa program Klinik Adminduk PANDU CAKTI bekerja dengan baik dalam penerbitan akta kelahiran, Perbedaan terletak pada lokasi penelitian yang berbeda dan program yang digunakan berbeda. Kemudian penelitian yang dilakukan Maskur (2024) yang berjudul Efektivitas Pelayanan Akta Kelahiran Melalui Aplikasi Whatsapp Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatataan Sipil Kabupaten Jember, hasil penelitiannya menunjukkan bahwa Pelayanan Akta Kelahiran Melalui Aplikasi Whatsapp telah terbukti efektif, Perbedaan terletak pada lokasi penelitian dan program yang digunakan berbeda. Kendala yang paling besar adalah lambannya server pada jam-jam tertentu Terakhir, Wardani & Rosdiana (2022) melakukan penelitian di Kabupaten Mojokerto mengenai kebijakan percepatan penerbitan akta kelahiran berbasis teknologi informasi dan komunikasi dan mengidentifikasi beberapa tantangan dalam hal aksesibilitas dan sosialisasi yang perlu diperbaiki agar aplikasi tersebut dapat berjalan lebih optimal. Penelitian-penelitian ini memberikan pemahaman tentang tantangan dan keberhasilan implementasi teknologi dalam pelayanan akta kelahiran, yang juga relevan untuk aplikasi E-Paket di Kabupaten Lumajang.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian Penelitian ini menawarkan kebaruan ilmiah dengan fokus pada evaluasi efektivitas aplikasi E-Paket dalam penerbitan akta kelahiran melalui Puskesmas di

Kabupaten Lumajang, yang belum banyak diteliti dalam konteks administrasi kependudukan digital di Indonesia. Sebelumnya, penelitian serupa lebih banyak dilakukan di daerah lain, seperti Kabupaten Madiun dengan inovasi PAK'DE ON melalui WhatsApp, yang menunjukkan hasil positif meskipun menghadapi kendala seperti kurangnya sosialisasi dan rendahnya partisipasi masyarakat (Rudianto & Nugroho, 2023). Selain itu, studi di Kabupaten Nganjuk mengenai aplikasi Sedudo juga mencatat adanya kendala teknis dan kurangnya pemahaman masyarakat terhadap teknologi (Putra & Rahman, 2022). Berbeda dengan penelitian sebelumnya, studi ini menyoroti implementasi aplikasi E-Paket yang memanfaatkan fasilitas kesehatan dan kantor desa sebagai titik layanan, serta penerapan tanda tangan elektronik untuk meningkatkan efisiensi dan mengurangi birokrasi. Selain itu, penelitian ini juga mengidentifikasi faktor-faktor penghambat dan upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang untuk mengatasi hambatan tersebut. Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi baru dalam literatur administrasi kependudukan digital, khususnya dalam konteks pelayanan berbasis teknologi di tingkat lokal.

1.5. Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi efektivitas aplikasi E-Paket dalam penerbitan akta kelahiran melalui Puskesmas di Kabupaten Lumajang, Provinsi Jawa Timur, dengan menganalisis sejauh mana aplikasi tersebut dapat meningkatkan akses dan efisiensi layanan administrasi kependudukan. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi dan menjelaskan faktor-faktor yang menghambat penerbitan akta kelahiran melalui aplikasi E-Paket di Puskesmas Kabupaten Lumajang, seperti kendala teknis, keterbatasan sumber daya manusia, dan kurangnya kesadaran masyarakat. Terakhir, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan upaya yang telah dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang dalam mengantisipasi hambatan-hambatan tersebut agar proses penerbitan akta kelahiran melalui aplikasi E-Paket dapat berjalan lebih optimal dan mencapai hasil yang lebih baik.

II. METODE

Menurut Simangunsong (2017), metode penelitian merupakan rangkaian teknik untuk memperoleh dan menganalisis data dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Dalam penelitian ini, konsep efektivitas dianalisis berdasarkan teori Steers dalam Sutrisno (2018) yang dijabarkan ke dalam indikator yang dapat diamati dan diukur sesuai konteks penelitian. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, di mana peneliti bertindak sebagai instrumen utama dalam mengumpulkan data lapangan. Dalam Penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan tiga tahapan yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi dan menggunakan teknik analisis data melalui tiga tahapan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Sugiyono, 2023).

Data yang digunakan terdiri atas data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan petugas Disdukcapil dan Puskesmas terkait implementasi aplikasi E-Paket, serta masyarakat pengguna layanan. Data sekunder diperoleh dari dokumen pendukung seperti data permohonan, tingkat kepemilikan akta kelahiran, SOP, dan struktur organisasi. Teknik pengambilan data dilakukan secara purposive kepada pihak yang relevan dan memahami objek penelitian. Sedangkan teknik accidental sampling

digunakan untuk menjangkau responden dari masyarakat secara kebetulan yang memenuhi kriteria pengguna layanan E-Paket. Pendekatan ini membantu peneliti memperoleh data yang mendalam dan sesuai tujuan penelitian.

Dalam penelitian ini, Informan penelitian terdiri dari dua unsur. Pertama, unsur pemerintah yaitu pejabat dan staf Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang terlibat langsung dalam pelayanan E-Paket. Kedua, unsur masyarakat yang pernah menggunakan layanan tersebut. Untuk teknik sampling peneliti menggunakan beberapa teknik sampling. Untuk masyarakat umum, diterapkan accidental sampling dimana responden dipilih secara kebetulan atau tiba-tiba ketika mereka memenuhi kriteria sebagai sumber data. Sementara untuk informan kunci, dipilih secara purposive sampling berdasarkan kompetensi dan pengetahuan spesifik mengenai efektivitas pelayanan akta kelahiran melalui aplikasi E-Paket di Puskesmas Kabupaten Lumajang, Jawa Timur.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Penerbitan Akta Kelahiran Melalui Aplikasi E-Paket di Puskesmas Kabupaten Lumajang Provinsi Jawa Timur

Pada penyusunan skripsi yang berjudul efektivitas Aplikasi E-Paket dalam penerbitan Akta Kelahiran melalui Puskesmas di Kabupaten Lumajang, peneliti fokus pada proses pelayanan Aplikasi E-Paket dalam menerbitkan Akta Kelahiran di Puskesmas. Program Aplikasi E-Paket adalah program yang diluncurkan oleh Disdukcapil Kabupaten Lumajang dengan memanfaatkan jaringan berbasis online bekerja sama dengan kelurahan dan desa serta fasilitas kesehatan. Program Aplikasi E-Paket diluncurkan pada 2023 ditandai dengan Surat Keputusan Kepala Disdukcapil Nomor 188.45/19/427.43/2023 mengenai Penetapan Inovasi Aplikasi E-Paket (Elektronik Pelayanan Kependudukan Terintegrasi). Dengan menggunakan teori yang dikemukakan Steers dalam Sutrisno (2018:108) bahwa efektivitas dipengaruhi lima variabel, yakni : produksi, efisiensi, kepuasan, adaptasi, perkembangan. Untuk mendapatkan analisis yang jelas, peneliti menggunakan metode wawancara, dokumentasi, dan triangulasi di lokasi penelitian, yaitu Disdukcapil Kabupaten Lumajang dan Puskesmas Desa Gesang. Tahapan ini dijalankan untuk mengukur tingkat efektivitas Aplikasi E-Paket. Berikut adalah temuan dari penelitian yang dilakukan peneliti.

3.1.1 Produksi

Faktor Efektivitas Aplikasi E-Paket dalam penerbitan akta kelahiran di Kabupaten Lumajang dapat dilihat dari kemampuan program ini menghasilkan dokumen kependudukan yang sah dan akurat. Sebelumnya, proses penerbitan akta kelahiran secara konvensional memakan waktu 7 hingga 14 hari dan terbatas di kantor kecamatan atau Dinas Dukcapil, menyulitkan masyarakat di daerah terpencil. Dengan adanya aplikasi ini, proses administrasi dipercepat, integrasi layanan di tingkat desa dan Puskesmas mempermudah akses bagi masyarakat. Sosialisasi kepada masyarakat dan kerja sama dengan fasilitas kesehatan memungkinkan penerbitan akta segera setelah kelahiran, sesuai dengan Undang-Undang No. 24 Tahun 2013.

Setelah implementasi Aplikasi E-Paket pada 2024, jumlah akta kelahiran yang diterbitkan meningkat signifikan menjadi 8.493 akta per tahun. Waktu penerbitan dipercepat menjadi 1 hingga 3 hari untuk berkas lengkap, dan kualitas dokumen meningkat dengan tingkat kesalahan input data yang turun di bawah 1%. Akses layanan kini merata

hingga 21 kecamatan, 198 desa, dan 22 fasilitas kesehatan di seluruh Kabupaten Lumajang, mencerminkan peningkatan dalam dimensi produksi layanan administrasi kependudukan. Berikut data laporan jumlah penerbitan akta kelahiran melalui aplikasi E-Paket

Tabel **2**
Penerbitan Akta Kelahiran Melalui Program Aplikasi E-Paket di Kabupaten Lumajang Tahun 2024

No	Nama	Jumlah
1	Puskesmas Rogotrunan	2
2	Puskesmas Sukodono	0
3	Puskesmas Senduro	22
4	Puskesmas Tempeh	10
5	Puskesmas Gesang	29
6	Puskesmas Kunir	2
7	Puskesmas Bades	4
8	Puskesmas Penanggal	5
9	Klinik Ahm	5
10	Klinik Rona Husada	1
11	Klinik Padang	2
12	Klinik Nahada Medica	0
13	Klinik Wiratama	0
14	Klinik Sinar Bhakti	1
15	RS Haryoto	14
16	RS Pasirian	19
17	RS Islam	17
18	RS Jatiroto	15
19	RS Bhayangkara	0
20	RS Wijaya Kusuma	22
21	RS Muhammadiyah	20
22	Penerbitan Melalui Kantor Desa	8303
Jumlah		8493

Sumber: Laporan E-Paket Dukcapil Kabupaten Lumajang Tahun 2024

Berdasarkan Tabel 2, Aplikasi E-Paket berhasil menerbitkan 8.493 akta kelahiran, mayoritas (8.303) diproses melalui desa dan hanya 190 melalui fasilitas kesehatan. Meskipun beberapa Puskesmas dan rumah sakit menunjukkan kontribusi aktif, masih ada fasilitas yang belum berpartisipasi, menandakan perlunya evaluasi terhadap kendala sosialisasi dan sumber daya manusia. Keberhasilan program ini turut terlihat dari capaian kepemilikan akta kelahiran di Kabupaten Lumajang yang mencapai 98,83%, melampaui target nasional. Sosialisasi aktif oleh Dukcapil dan Puskesmas melalui berbagai media dinilai berperan penting dalam pencapaian ini.

Dari sisi kualitas, akta yang diterbitkan dinilai akurat dan minim kesalahan berkat integrasi sistem digital. Masyarakat memberikan respons positif terhadap keakuratan data, meski ada masukan terkait ketahanan fisik dokumen yang perlu ditingkatkan. Secara keseluruhan, berdasarkan dimensi produksi, Aplikasi E-Paket telah efektif dalam

menghasilkan output yang berkualitas dan dalam jumlah memadai, meskipun masih diperlukan penyempurnaan dalam cakupan layanan dan kualitas material dokumen.

3.1.2 Efisiensi

Efisiensi menjadi indikator penting dalam menilai kinerja Aplikasi E-Paket di Kabupaten Lumajang. Sebelum program ini diterapkan, masyarakat harus menempuh prosedur berlapis dan mengeluarkan biaya transportasi untuk mengurus akta kelahiran. Kini, layanan tersedia di desa atau puskesmas dengan prosedur yang lebih sederhana, sehingga lebih hemat waktu dan biaya.

Aplikasi E-Paket mampu meningkatkan kepemilikan akta kelahiran dari 85% menjadi 98,83% pada 2024. Proses penerbitan akta kini bisa diselesaikan dalam 1 hari jika dokumen lengkap, meskipun dalam praktiknya bisa memakan waktu 3–5 hari karena keterlambatan dokumen atau tradisi pemberian nama yang tertunda. Masyarakat umumnya merespons positif perubahan ini, seperti diungkapkan oleh warga yang merasa terbantu karena layanan cepat dan mudah.

Namun, masih ada tantangan, terutama rendahnya kontribusi dari fasilitas kesehatan yang hanya memproses 190 dari total 8.493 akta. Hal ini menunjukkan perlunya optimalisasi peran Puskesmas dan sosialisasi lebih lanjut. Secara keseluruhan, berdasarkan dimensi efisiensi, Aplikasi E-Paket telah berhasil menghemat waktu dan biaya, serta mencapai tujuan peningkatan kepemilikan akta, meskipun masih diperlukan perbaikan pada aspek kecepatan layanan dan distribusi peran antarinstansi.

3.1.3 Kepuasan

Kepuasan masyarakat merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan implementasi Aplikasi E-Paket sebagai inovasi pelayanan publik di Kabupaten Lumajang. Sebelum adanya aplikasi ini, masyarakat sering mengeluhkan antrean panjang, biaya tidak resmi, serta sikap petugas yang kurang responsif. Layanan yang masih manual dan prosedural membuat proses pengurusan dokumen kependudukan terasa rumit dan membebani. Namun setelah Aplikasi E-Paket diterapkan, tingkat kepuasan masyarakat meningkat signifikan. Masyarakat kini merasa dimudahkan karena layanan dapat diakses di desa atau puskesmas terdekat tanpa dikenakan biaya. Selain itu, petugas yang melayani dinilai lebih sopan, ramah, dan profesional. Tiga aspek utama yang memengaruhi kepuasan ini adalah sikap petugas yang responsif, kemudahan akses pelayanan, dan kebijakan layanan gratis. Komitmen dari Dinas Dukcapil untuk memberikan pelayanan yang cepat dan humanis turut berperan besar dalam menciptakan pengalaman positif bagi masyarakat.

Transformasi layanan ini juga mengubah persepsi masyarakat terhadap birokrasi, yang sebelumnya dianggap rumit dan memakan waktu. Kini, pengurusan dokumen seperti akta kelahiran dan Kartu Identitas Anak (KIA) dapat dilakukan dalam satu proses yang cepat dan transparan. Layanan digital dengan fitur pelacakan status secara daring turut meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Kesaksian dari masyarakat, seperti Ibu Amirah dan Bapak Rahman, menggambarkan bagaimana aplikasi ini sangat membantu mereka dalam menghemat waktu, biaya, dan tenaga. Kebijakan layanan yang sepenuhnya gratis juga dinilai sangat positif, karena membebaskan masyarakat dari beban biaya yang sebelumnya harus dikeluarkan. Berdasarkan teori efektivitas dalam dimensi kepuasan, dapat disimpulkan bahwa Aplikasi E-Paket telah berhasil menciptakan pelayanan publik yang tidak hanya efisien dan efektif, tetapi juga berorientasi pada

kebutuhan dan kenyamanan masyarakat. Keberhasilan ini menjadi contoh baik bagi pengembangan layanan serupa di daerah lain, dengan menempatkan kepuasan masyarakat sebagai indikator utama keberhasilan pelayanan.

3.1.4 Adaptasi

Adaptasi merupakan dimensi krusial dalam menilai efektivitas Aplikasi E-Paket dalam penerbitan akta kelahiran melalui Puskesmas di Kabupaten Lumajang. Sebelum digitalisasi, Dinas Dukcapil menghadapi tantangan besar, seperti keterbatasan SDM yang terampil, sistem manual, dan minimnya kolaborasi lintas sektor. Namun, implementasi Aplikasi E-Paket menjadi bukti nyata kemampuan adaptasi dinas. Pelatihan berkala bagi operator, integrasi sistem dengan database nasional, serta kerja sama dengan 22 fasilitas kesehatan dan 198 desa menunjukkan transformasi besar dalam pelayanan. Adaptasi internal diwujudkan melalui seleksi pegawai berbasis kompetensi dan pelatihan teknis yang konsisten, meski keterbatasan tenaga, seperti yang dialami petugas puskesmas, masih menjadi tantangan yang menuntut fleksibilitas pelayanan.

Secara eksternal, adaptasi tercermin dalam integrasi layanan digital dan kolaborasi dengan puskesmas untuk mempercepat penerbitan akta kelahiran bayi baru lahir. Rencana pengembangan aplikasi untuk mencakup layanan dokumen lainnya menunjukkan visi jangka panjang yang adaptif. Kendala teknis seperti gangguan server atau tradisi masyarakat tidak menjadi hambatan signifikan berkat evaluasi dan perbaikan berkelanjutan. Model adaptasi incremental yang konsisten menciptakan efisiensi dan kemudahan akses, seperti diungkap oleh para petugas dan pengguna layanan. Keseluruhan proses adaptasi ini membuktikan bahwa keberhasilan Aplikasi E-Paket sangat bergantung pada kemampuan Dinas Dukcapil dalam merespons perubahan secara sistematis dan berkelanjutan.

3.1.5 Perkembangan

Perkembangan program menjadi indikator penting dalam menilai keberlanjutan dan kualitas pelayanan publik. Sebelum tahun 2022, layanan Disdukcapil Kabupaten Lumajang berjalan lambat, dengan sosialisasi yang terbatas dan nyaris tidak ada inovasi sistem selama lima tahun terakhir. Hal ini menyebabkan stagnasi dalam layanan dan ketidakmampuan menjawab kebutuhan masyarakat yang terus berkembang. Namun, melalui Aplikasi E-Paket, Disdukcapil berhasil melakukan transformasi signifikan dengan mengubah strategi sosialisasi menjadi lebih dinamis melalui media sosial, kegiatan posyandu, dan pendampingan langsung. Inovasi sistem juga dilakukan secara berkala untuk menyesuaikan dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat.

Komitmen pengembangan Aplikasi E-Paket terlihat dalam berbagai aspek, mulai dari pelatihan berkelanjutan bagi operator puskesmas dan desa, hingga evaluasi rutin dan pembaruan sistem. Pelatihan yang dilakukan tidak hanya pada awal peluncuran, tetapi juga setiap kali ada pembaruan aplikasi, memastikan operator tetap kompeten dan adaptif. Sosialisasi yang dilakukan di titik pelayanan seperti puskesmas terbukti efektif menjangkau masyarakat yang belum mengakses informasi digital. Evaluasi sistem yang melibatkan masukan masyarakat juga memperkuat efektivitas layanan. Dengan pendekatan ini, Aplikasi E-Paket terbukti meningkatkan kecepatan, ketepatan, dan jangkauan layanan,

menjadikannya sebagai model pelayanan publik yang adaptif, berkelanjutan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

3.2 Hambatan Dalam Penerbitan Akta Kelahiran Melalui Aplikasi E-Paket di Puskesmas Kabupaten Lumajang

Pelaksanaan layanan penerbitan akta kelahiran melalui Aplikasi E-Paket di Puskesmas Kabupaten Lumajang menghadapi beberapa hambatan signifikan. Salah satu kendala utama adalah rendahnya partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan ini di fasilitas kesehatan. Dari total 8.493 akta kelahiran yang diterbitkan sepanjang tahun 2024, hanya 190 atau sekitar 2,2% yang diproses melalui Puskesmas. Sebagian besar masyarakat masih memilih mengurus dokumen kependudukan melalui kantor desa. Hal ini disebabkan oleh kuatnya persepsi bahwa pengurusan administrasi adalah tanggung jawab desa serta kurang optimalnya sosialisasi yang mampu mengubah kebiasaan masyarakat.

Selain itu, keterbatasan sumber daya manusia di Puskesmas menjadi hambatan struktural yang cukup serius. Banyak petugas medis seperti bidan harus merangkap sebagai operator aplikasi karena jumlah tenaga kerja yang terbatas. Kondisi ini menyebabkan multitasking yang memengaruhi efisiensi dan kualitas layanan. Bahkan, beberapa Puskesmas seperti Sukodono dan Klinik Nahada Medica sama sekali tidak mencatatkan penerbitan akta, baik karena keterbatasan tenaga maupun lokasi yang dekat dengan kantor Dukcapil, sehingga masyarakat lebih memilih mengurus langsung ke pusat layanan tersebut.

Hambatan lain muncul dari aspek administratif dan budaya. Meskipun secara prosedur aplikasi ini memungkinkan penerbitan akta dalam satu hari, banyak pengajuan yang tertunda karena ketidaklengkapan dokumen seperti surat keterangan lahir atau identitas orang tua. Lebih lanjut, budaya masyarakat yang menunda pemberian nama bayi karena mengikuti tradisi adat juga menjadi faktor penyebab keterlambatan pengurusan. Hal ini menunjukkan bahwa pendekatan sosialisasi yang dilakukan belum sepenuhnya mempertimbangkan nilai-nilai budaya lokal yang memengaruhi perilaku masyarakat.

Dari sisi teknis dan infrastruktur, kendala seperti gangguan server pusat dan jaringan internet yang tidak stabil masih menjadi tantangan, terutama di wilayah tertentu. Meskipun frekuensinya tidak tinggi, hambatan ini tetap berdampak pada kelancaran pelayanan. Di samping itu, beberapa masyarakat mengeluhkan kualitas fisik akta yang dianggap mudah rusak atau robek jika tidak segera dilaminasi, yang meskipun tidak memengaruhi legalitas, tetap menimbulkan kekhawatiran akan daya tahan dokumen. Hambatan-hambatan ini menunjukkan perlunya perbaikan menyeluruh, baik dari sisi teknis, sumber daya, maupun pendekatan kultural dalam implementasi layanan berbasis aplikasi.

3.3 Upaya Dalam Mengatasi Hambatan Dalam Penerbitan Akta Kelahiran Melalui Aplikasi E-Paket di Puskesmas Kabupaten Lumajang

Aplikasi E-Paket telah menunjukkan keberhasilan dalam meningkatkan penerbitan akta kelahiran di Kabupaten Lumajang, meskipun pelaksanaannya di tingkat Puskesmas masih menghadapi berbagai hambatan. Untuk meningkatkan partisipasi masyarakat yang masih rendah, Dinas Dukcapil memperkuat sosialisasi melalui media sosial dan kegiatan posyandu, serta mendorong pendekatan langsung oleh tenaga kesehatan kepada orang tua

bayi. Dalam mengatasi keterbatasan sumber daya manusia, Dukcapil melakukan pelatihan dan bimtek, serta mendorong penataan tugas agar operator tidak merangkap peran yang menghambat pelayanan. Untuk mengatasi masalah ketidaklengkapan dokumen dan faktor budaya, dilakukan pendekatan kultural melalui kerja sama dengan tokoh masyarakat dan pemberlakuan opsi registrasi sementara bagi bayi yang belum memiliki nama. Terakhir, dalam menghadapi kendala teknis dan infrastruktur, Dukcapil melakukan pemeliharaan sistem secara rutin, menambah bandwidth di wilayah terpencil, serta mempertimbangkan pengembangan fitur offline untuk memastikan layanan tetap berjalan meskipun jaringan tidak stabil. Upaya-upaya ini dilakukan agar efektivitas layanan E-Paket dapat terus terjaga dan ditingkatkan.

3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Penelitian ini menemukan bahwa penerapan aplikasi E-Paket di Kabupaten Lumajang telah menunjukkan efektivitas dalam mempercepat proses penerbitan akta kelahiran. Namun, kontribusi Puskesmas dalam proses ini masih rendah, dengan hanya 190 akta kelahiran yang diterbitkan melalui Puskesmas dari total 8.493 akta pada tahun 2024. Temuan ini sejalan dengan penelitian oleh Aziz et al. (2022) yang menyoroti bahwa meskipun inovasi pelayanan publik berbasis e-government seperti e-Lampid di Kota Surabaya meningkatkan efisiensi, keberhasilan implementasinya sangat bergantung pada dukungan infrastruktur dan sumber daya manusia yang memadai.

Berbeda dengan temuan Putri dan Pambudi (2018) yang menunjukkan bahwa inovasi pelayanan akta kelahiran melalui e-government di Kota Yogyakarta belum optimal karena rendahnya partisipasi masyarakat dan kurangnya petugas khusus untuk layanan online, penelitian ini menemukan bahwa kendala utama terletak pada kurangnya sosialisasi dan beban kerja ganda petugas Puskesmas.

Temuan ini juga memperkuat hasil penelitian oleh Alfrida dan Astuti (2020) yang menekankan bahwa keberhasilan inovasi e-service dalam pelayanan akta kelahiran sangat dipengaruhi oleh karakteristik inovasi seperti kemudahan penggunaan dan kesesuaian dengan kebutuhan masyarakat. Dalam konteks Lumajang, meskipun aplikasi E-Paket telah mempermudah proses administrasi, kurangnya literasi digital dan akses internet yang terbatas di beberapa wilayah menjadi hambatan signifikan.

Sama halnya dengan penelitian oleh Saputra dan Gautama (2020) yang mengkaji inovasi pelayanan akta kelahiran melalui aplikasi WhatsApp di Kabupaten Pringsewu, ditemukan bahwa pendekatan berbasis teknologi dapat meningkatkan aksesibilitas layanan. Namun, keberhasilan implementasi sangat bergantung pada faktor-faktor seperti pelatihan petugas dan sosialisasi kepada Masyarakat. Dengan demikian, temuan penelitian ini menegaskan bahwa meskipun digitalisasi layanan administrasi kependudukan melalui aplikasi seperti E-Paket memiliki potensi besar dalam meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas, keberhasilan implementasinya sangat bergantung pada dukungan infrastruktur, pelatihan sumber daya manusia, dan strategi sosialisasi yang efektif kepada masyarakat.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, penerbitan akta kelahiran melalui aplikasi E-Paket di Puskesmas Kabupaten Lumajang dinilai cukup efektif dengan menunjukkan hasil positif pada lima indikator teori Steers dan berhasil menerbitkan 8.493 akta kelahiran pada 2024,

meskipun kontribusi dari Puskesmas masih rendah. Masyarakat merespons baik layanan ini karena kemudahan akses dan gratis, meski ada keluhan terkait kualitas kertas. Hambatan yang dihadapi meliputi kurangnya sosialisasi, keterbatasan waktu petugas, kebiasaan masyarakat, kelengkapan berkas, dan kendala jaringan. Untuk mengatasi hal tersebut, Dinas Dukcapil dan Puskesmas telah meningkatkan sosialisasi, memberikan pelatihan petugas, menjalin kerja sama dengan tokoh masyarakat, serta memperbaiki sistem dan jaringan layanan, guna mengoptimalkan pemanfaatan aplikasi E-Paket.

Keterbatasan penelitian, Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan. Pertama, cakupan observasi hanya terbatas pada beberapa Puskesmas di Kabupaten Lumajang, sehingga hasilnya belum sepenuhnya merepresentasikan kondisi seluruh wilayah. Kedua, data yang diperoleh sangat bergantung pada ketersediaan dan keaktifan informan, khususnya petugas Puskesmas dan masyarakat pengguna layanan, yang dapat memengaruhi kelengkapan dan kedalaman informasi. Ketiga, penelitian ini belum mengevaluasi secara teknis sistem aplikasi E-Paket, termasuk performa jaringan dan fitur pendukung lainnya. Selain itu, belum dilakukan analisis mendalam terkait beban kerja petugas dan efektivitas kolaborasi antarinstansi, yang sebenarnya memiliki pengaruh besar terhadap optimalisasi program. Keterbatasan ini diharapkan dapat menjadi dasar untuk pengembangan penelitian lanjutan yang lebih komprehensif.

Arah masa depan penelitian, Penelitian selanjutnya dapat difokuskan pada efektivitas sosialisasi yang melibatkan tenaga kesehatan di Puskesmas, serta evaluasi pelatihan dan beban kerja petugas E-Paket untuk meningkatkan kualitas layanan. Selain itu, kajian teknis terhadap pengembangan fitur offline dan penguatan infrastruktur digital di wilayah terpencil juga penting dilakukan. Penelitian masa depan juga perlu mengeksplorasi model kolaborasi yang efektif antara Dinas Dukcapil, Dinas Kesehatan, dan pemerintah desa guna menciptakan sistem pelayanan akta kelahiran yang lebih terpadu dan menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan dalam penyusunan skripsi ini. Terima kasih saya sampaikan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang, seluruh jajaran Puskesmas yang menjadi lokasi penelitian, serta para informan yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan data dan informasi yang sangat berharga. Ucapan terima kasih juga saya sampaikan kepada dosen pembimbing, para pengajar, dan seluruh sivitas akademika Institut Pemerintahan Dalam Negeri atas bimbingan, motivasi, dan ilmu yang telah diberikan selama proses penyusunan skripsi ini. Tak lupa, saya menghargai segala bentuk dukungan dari keluarga, rekan mahasiswa, serta pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah memberikan semangat dan kontribusi secara langsung maupun tidak langsung hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Aziz, R. A., Hartono, S., & Puspaningtyas, A. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government: Studi tentang Pelayanan Akta Kelahiran melalui e-Lampid Kota Surabaya. *Journal of Office Administration: Education and Practice*, 2(3), 211–220. <https://doi.org/10.26740/joaep.v2n3.p211-220>

- Alfrida, R. M., & Astuti, R. S. (2020). Karakteristik Inovasi E-Service pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang (Studi Kasus Pelayanan Akta Kelahiran dan Akta Kematian). *Journal of Public Policy and Management Review*, 8(4), 1–10. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/24996>
- Badan Pusat Statistik. (2023). *Statistik Indonesia 2023*. BPS. <https://www.bps.go.id>
- Fitriana, L., & Arif, L. (2024). Implementasi smart governance dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kota Surabaya (Studi kasus: Di Kecamatan Benowo). *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(18), 585–596. <https://jurnal.peneliti.net/index.php/JIWP/article/view/8165>
- Gatiningsih, G., & Sutrisno, E. (2017). Kependudukan dan Ketenagakerjaan.
- Maskur, M., Ilmu, T., Pembangunan, A., & Publik, A. (2024). Effectiveness Of Birth Certificate Services Via Whatsapp Application At The Jember District Population And Civil Registration Office. Dalam *Jurnal Interelasi* (Vol. 1, Nomor 1).
- Madjid, U., Nurrahman, A., & Ramadhani, N. A. P. (2021). Efektivitas Program Tarjilu Okke Di Kabupaten Pati Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Registratie*, 3(2), 69–86. <https://doi.org/10.33701/Jurnalregistratie.V3i2.2363>
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2023). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (4th ed.). Sage Publications.
- Putri, E. K., & Pambudi, A. (2018). Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran melalui E-Government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta. *Natapraja*, 6(1), 1–12. <https://doi.org/10.21831/jnp.v6i1.20740>
- Putra, M. S., & Rahman, A. (2022). *Studi Implementasi Aplikasi Sedudo di Kabupaten Nganjuk untuk Peningkatan Layanan Administrasi Kependudukan Digital*. *Jurnal Ilmu Administrasi Pemerintahan*, 14(2), 112–123. https://unars.ac.id/ojs/index.php/cermin_unars/article/view/4675
- Riessant, I. P. (2023). Efektivitas Pelayanan Program Klinik Adminduk Pandu Cakti Dalam Penerbitan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung Provinsi Jawa Timur. IPDN.
- Rudianto, H., & Nugroho, E. (2023). *Evaluasi Penerapan PAK'DE ON di Kabupaten Madiun: Kendala dan Solusi dalam Layanan Administrasi Kependudukan Berbasis WhatsApp*. *Jurnal Administrasi Publik*, 10(1), 75–85. <https://ejournal.ipdn.ac.id/jurnalregistratie/article/view/3229>
- Ripa'i, A. (2018). Strategi implementasi sistem informasi administrasi kependudukan (SIK). *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 8(1), 35–45.
- Saputra, R., & Gautama, A. (2020). Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran melalui Aplikasi WhatsApp oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Pringsewu Provinsi Lampung. *Jurnal Registratie*, 2(1), 1–10. <https://doi.org/10.33701/jurnalregistratie.v2i1.2561>
- Satibi, & Ediyanto. (2020). Birth certificate as a manifestation of personal identity. *Indonesian Journal of Advanced Research*, 3(5), 653–662. <https://journal.formosapublisher.org/index.php/ijar/article/view/9608>
- Simangunsong, F. (2017). Metodologi Penelitian Pemerintahan. *Bandung, Alfabeta*.
- Siswandini, F. A. (2022). Efektivitas Program Pelayanan Adminduk Online Melalui Aplikasi Whatsapp (Panaddol-Mantap) Dalam Penerbitan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang Provinsi Jawa Timur.

- Institut Pemerintahan Dalam Negeri.
- Sumner, C., Kusumaningrum, S., & Wilson, L. (2015). Barriers to birth registration in Indonesia. *The Lancet Global Health*, 3(4), e201–e202. [https://doi.org/10.1016/S2214-109X\(15\)70034-9](https://doi.org/10.1016/S2214-109X(15)70034-9)
- Sutrisno, H. E. (2018). *Budaya organisasi*. Prenada Media.
- Sugiyono. (2023). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Yunus, M., Astuti, W., & Rachmawati, R. (2023). Optimalisasi pelayanan administrasi kependudukan dalam kepemilikan identitas kependudukan digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. *Jurnal Pemerintahan Daerah, Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN)*. <https://eprints.ipdn.ac.id/16996/>

