

INOVASI LAPAK ONLINE DALAM PELAYANAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN LANGKAT PROVINSI SUMATERA UTARA

Awaluddin Samawi
NPP. 32.0062

Asdaf Kabupaten Langkat, Provinsi Sumatera Utara
Program Studi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil
Email: awaluddinsamawi2001@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Dr. Drs. Arnold Poli, S.H., M.AP.

ABSTRACT

Problem/Background (GAP): Geographical limitations, low digital literacy, and limited infrastructure are the main inhibiting factors in equalizing population document services in Langkat District. One of the efforts made to bridge this gap is the launch of the WhatsApp-based Online Lapak innovation by the Population and Civil Registration Service of Langkat Regency. **Purpose:** This study aims to analyze the implementation of Lapak Online innovation in birth certificate services. **Method:** The method used is descriptive qualitative with an inductive approach through data collection techniques in the form of observation, in-depth interviews, and documentation. **Results/Findings:** The results of the study show that Lapak Online provides benefits in accelerating services and reducing the number of queues, and is proven to be in accordance with the needs of modern society, although it still faces obstacles in the form of technical complexity, low understanding of technology among elderly users, and limited service promotion. In responding to these challenges, the Dukcapil Service conducts direct education, collaborates with internet service providers, and strengthens internal evaluation and coordination. **Conclusion:** In conclusion, the Lapak Online innovation is a strategic step in realizing adaptive and responsive public services, but its success is greatly influenced by the readiness of infrastructure, human resource capacity, and the intensity of socialization to ensure the inclusiveness and sustainability of digital-based population administration services.

Keywords: Birth Certificate, Innovation, Department of Population and Civil Registration, Lapak Online.

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Keterbatasan geografis, rendahnya literasi digital, serta keterbatasan infrastruktur menjadi faktor penghambat utama dalam pemerataan layanan dokumen kependudukan di Kabupaten Langkat. Salah satu upaya yang dilakukan untuk menjembatani kesenjangan tersebut adalah peluncuran inovasi Lapak Online berbasis WhatsApp oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi inovasi Lapak Online dalam pelayanan akta kelahiran. **Metode:** Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif melalui teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa Lapak Online memberikan manfaat dalam mempercepat layanan dan menekan jumlah antrian, serta terbukti sesuai dengan kebutuhan masyarakat modern, meskipun masih menghadapi kendala berupa kompleksitas teknis, rendahnya pemahaman teknologi di kalangan pengguna lanjut usia, dan keterbatasan promosi layanan. Dalam merespons tantangan tersebut, Dinas Dukcapil melakukan edukasi langsung, menjalin kerja sama dengan penyedia layanan internet, serta memperkuat evaluasi dan koordinasi internal. **Kesimpulan:** Kesimpulannya, inovasi Lapak Online merupakan langkah strategis dalam mewujudkan pelayanan publik yang adaptif dan responsif, namun keberhasilannya sangat dipengaruhi oleh kesiapan infrastruktur, kapasitas sumber daya manusia, serta intensitas sosialisasi untuk memastikan inklusivitas dan keberlanjutan pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital. **Kata kunci:** Akta Kelahiran, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Inovasi, Lapak Online, Pelayanan Publik.

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Indonesia Administrasi kependudukan merupakan fondasi penting dalam penyelenggaraan pemerintahan, terutama dalam menjamin hak-hak dasar warga negara seperti akses terhadap pendidikan, kesehatan, serta perlindungan hukum. Salah satu dokumen utama yang menjadi bukti legalitas identitas seorang warga negara adalah akta kelahiran. Namun, di tengah pertumbuhan jumlah penduduk yang pesat di Kabupaten Langkat dengan total penduduk mencapai 1.103.033 jiwa pada tahun 2023 terdapat kesenjangan yang signifikan antara jumlah anak usia 0–18 tahun dan kepemilikan akta kelahiran yang sah. Selain itu, Gatningsih dan Sutrisno (2017) menyatakan bahwa dengan pertumbuhan jumlah penduduk yang tinggi, tuntutan masyarakat terhadap kemudahan akses dan kecepatan layanan semakin meningkat, termasuk dalam urusan administrasi kependudukan. Tercatat masih terdapat lebih dari 18.000 anak yang belum memiliki akta kelahiran. Hal ini mencerminkan belum optimalnya pelayanan administrasi kependudukan di daerah tersebut, baik dari sisi aksesibilitas, efisiensi, maupun adaptasi terhadap perkembangan teknologi.

Keterbatasan geografis, rendahnya literasi digital, serta keterbatasan infrastruktur menjadi faktor penghambat utama dalam pemerataan layanan dokumen kependudukan. Menanggapi tantangan tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat meluncurkan inovasi *Lapak Online*, yakni layanan administrasi kependudukan berbasis WhatsApp, yang bertujuan untuk memangkas proses birokrasi, menghindari

praktik percaloan, serta memperluas jangkauan pelayanan kepada masyarakat di wilayah terpencil. Kehadiran inovasi ini merupakan implementasi dari arahan pemerintah pusat dalam mendukung digitalisasi layanan publik melalui Permendagri No. 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring.

Meskipun membawa sejumlah kemudahan, inovasi ini masih menghadapi hambatan implementasi yang berkaitan dengan keterbatasan sarana dan prasarana, belum meratanya sosialisasi, serta tantangan dalam perubahan budaya birokrasi. Dalam konteks global, tantangan seperti ini juga dirasakan oleh banyak negara berkembang yang sedang mengadopsi sistem layanan publik digital. Menurut Kettunen dan Kallio (2020), keberhasilan inovasi digital dalam layanan publik tidak hanya ditentukan oleh teknologi, tetapi juga oleh kesiapan organisasi dan masyarakat sebagai penerima layanan. Hal ini sejalan dengan temuan Puspita dan Poli (2022) yang menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi dalam pelayanan publik harus diiringi dengan penguatan kapasitas SDM dan strategi komunikasi yang inklusif agar pelayanan dapat dirasakan secara merata oleh seluruh warga negara.

Dengan latar belakang tersebut, penelitian ini penting dilakukan untuk mengkaji lebih dalam bagaimana inovasi *Lapak Online* diimplementasikan dalam pelayanan akta kelahiran di Kabupaten Langkat. Penelitian ini juga berupaya mengidentifikasi faktor-faktor penghambat dalam implementasi inovasi tersebut serta menganalisis upaya yang dilakukan oleh pemerintah daerah dalam mengatasinya. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam memperkuat tata kelola pelayanan publik berbasis digital yang adaptif dan inklusif, serta mendorong pemenuhan hak sipil dasar bagi seluruh warga negara.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, terdapat beberapa kesenjangan atau gap penelitian yang menjadi alasan pentingnya penelitian ini dilakukan. Pertama, meskipun inovasi *Lapak Online* sudah diterapkan dalam pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat, belum ada kajian mendalam yang secara sistematis mengevaluasi sejauh mana inovasi tersebut mampu mendukung peningkatan kualitas pelayanan. Kedua, faktor-faktor penghambat yang mengganggu implementasi inovasi ini masih belum teridentifikasi secara jelas dan komprehensif, sehingga menghambat upaya perbaikan layanan secara optimal. Ketiga, upaya strategis dan solusi konkret yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat dalam mengatasi hambatan-hambatan tersebut juga belum terdokumentasi secara menyeluruh dalam literatur maupun laporan resmi. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan mengisi kesenjangan tersebut dengan memberikan analisis mendalam terhadap inovasi *Lapak Online*, hambatan yang dihadapi, serta langkah-langkah penanggulangan yang dilakukan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan Akta Kelahiran di wilayah tersebut.

1.3. Penelitian Terdahulu

Berbagai penelitian telah dilakukan untuk mengkaji inovasi dalam pelayanan administrasi kependudukan berbasis teknologi digital. Farida dan Lestari (2021) dalam penelitiannya menyoroti implementasi e-government sebagai bentuk inovasi pelayanan publik di Indonesia, yang menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dapat

meningkatkan efisiensi dan transparansi layanan publik, meskipun masih menghadapi kendala berupa kesenjangan digital dan keterbatasan infrastruktur. Selanjutnya, Munthe (2022), dalam skripsinya di Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN), meneliti efektivitas penerapan identitas kependudukan digital di Kabupaten Karo. Ia menemukan bahwa digitalisasi layanan kependudukan mempercepat proses pelayanan dan meningkatkan akurasi data, namun implementasinya masih terbatas oleh rendahnya literasi digital masyarakat dan kurangnya pelatihan bagi aparatur pelaksana. Penelitian serupa juga dilakukan oleh Heryuandifa (2020) dari IPDN, yang meneliti inovasi pelayanan kependudukan online di Kota Medan. Penelitian tersebut menegaskan bahwa layanan daring seperti sistem pendaftaran dokumen kependudukan secara elektronik mampu meningkatkan aksesibilitas, tetapi pelaksanaannya membutuhkan dukungan sosialisasi dan penguatan kapasitas masyarakat.

Menurut Prajapati dan Sharma (2013) dalam jurnalnya membahas penggunaan teknologi Web 2.0 dalam e-governance dan menemukan bahwa teknologi tersebut dapat meningkatkan partisipasi publik dan memperkuat interaksi antara pemerintah dan warga. Sementara itu, Elisa et al. (2020) mengusulkan kerangka kerja e-government berbasis teknologi blockchain untuk meningkatkan keamanan dan privasi data administrasi kependudukan. Mereka menekankan pentingnya kepercayaan publik dan sistem yang desentralistik dalam transformasi digital pemerintahan. Secara umum, hasil-hasil penelitian ini menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan kependudukan merupakan langkah strategis yang harus diimbangi dengan kesiapan infrastruktur teknologi, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta sosialisasi yang masif kepada masyarakat agar manfaat dari inovasi tersebut dapat dirasakan secara merata dan berkelanjutan.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini menghadirkan kebaruan ilmiah melalui kontribusinya dalam pengembangan kajian teoritis dan penerapan praktis pada pelayanan publik berbasis digital inovasi *Lapak Online*, yakni layanan administrasi kependudukan berbasis WhatsApp. Dari sisi teoritis, penelitian ini memberikan referensi yang relevan dan selaras dengan kondisi nyata di lapangan, sehingga dapat memperkaya khazanah ilmu pengetahuan dan menjadi sumber informasi tambahan untuk penelitian-penelitian selanjutnya. Secara praktis, penelitian ini menyajikan masukan konkret bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat untuk meningkatkan kualitas layanan *Lapak Online* yang berbasis WhatsApp, suatu upaya optimalisasi yang belum banyak dieksplorasi secara mendalam di wilayah tersebut. Selain itu, penelitian ini juga menjadi acuan bagi Institut Pemerintahan Dalam Negeri dan para peneliti lain dalam mengembangkan kajian terkait pelayanan publik digital, sekaligus menyediakan ilmu yang dapat diaplikasikan pada situasi dan kondisi pelayanan di berbagai daerah dengan karakteristik serupa. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memperkaya teori, tetapi juga memberikan nilai praktis yang signifikan dalam peningkatan pelayanan publik.

1.5. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui inovasi *Lapak Online* dalam mendukung pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat, Provinsi Sumatera Utara. Selain itu, penelitian ini juga berupaya mengidentifikasi faktor-faktor yang menghambat pelaksanaan inovasi *Lapak Online* dalam pelayanan

tersebut. Selanjutnya, penelitian ini ingin mengetahui berbagai upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat dalam mengatasi hambatan yang muncul agar inovasi Lapak Online dapat berjalan dengan efektif dalam mendukung pelayanan Akta Kelahiran.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif. Metode ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk menggambarkan dan memahami secara mendalam proses pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan secara daring melalui program *Lapak Online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Langkat. Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti menangkap realitas sosial, dinamika pelayanan, serta persepsi masyarakat dan aparatur pelaksana secara alami dan kontekstual. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan untuk menggali informasi langsung dari narasumber utama, observasi digunakan untuk melihat proses pelayanan secara langsung di lapangan, dan dokumentasi digunakan untuk melengkapi data berupa arsip, laporan kegiatan, serta bukti visual lainnya. Informan dalam penelitian ini dipilih menggunakan teknik purposive sampling untuk pihak internal Disdukcapil, yakni Kepala Dinas, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data, serta dua operator pelaksana program *Lapak Online*, karena mereka memiliki kewenangan, pemahaman, dan keterlibatan langsung dalam pelaksanaan inovasi tersebut. Sedangkan untuk masyarakat sebagai pengguna layanan, dipilih menggunakan teknik accidental sampling, yaitu warga yang secara kebetulan sedang menggunakan layanan *Lapak Online* dan bersedia memberikan keterangan. Pemilihan ini bertujuan untuk memperoleh gambaran nyata dari pengguna layanan secara langsung. Penelitian dilaksanakan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat dengan waktu pelaksanaan pada Agustus 2024 hingga Juni 2025. Lokasi ini dipilih karena merupakan pusat pelaksanaan layanan *Lapak Online* yang menjadi fokus utama penelitian.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Inovasi Lapak Online Dalam Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat Provinsi Sumatera Utara

Inovasi layanan Akta Kelahiran melalui Lapak Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat dianalisis menggunakan lima indikator inovasi menurut Rogers, yaitu kemanfaatan (*relative advantage*), kesesuaian (*compatibility*), kerumitan (*complexity*), pengaplikasian (*triability*), dan pengamatan (*observability*) (Suwarno, 2008:17-18). Penulis melakukan observasi langsung di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat pada Januari 2025 untuk mengumpulkan data terkait layanan ini. Pemerintah Kabupaten Langkat mengeluarkan inovasi Lapak Online berbasis WhatsApp sebagai bagian dari upaya meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, khususnya Akta Kelahiran, mengingat luasnya wilayah dengan 23 kecamatan. Inovasi ini diatur dalam Keputusan Bupati Langkat Nomor 470-05/K/2023 dan bertujuan mempermudah akses masyarakat,

yang kini dapat mengurus dokumen tanpa harus datang langsung ke kantor, cukup melalui smartphone. Wawancara dengan Kepala Dinas, Bapak Faizal Rizal Matondang, menyatakan bahwa inovasi ini menghilangkan stigma rumit dan mahal dalam pengurusan dokumen kependudukan serta memudahkan masyarakat dengan pelayanan tanpa batas waktu dan lokasi. Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi, Ibu Elviza S.Sos, menambahkan bahwa inovasi ini juga mengurangi antrian dan mempercepat proses pelayanan dengan memberikan layanan gratis dan langsung. Selain itu, Disdukcapil Langkat menjalankan layanan “jemput bola” menggunakan mobil keliling untuk daerah terpencil, memanfaatkan kemajuan teknologi informasi. Secara keseluruhan, inovasi Lapak Online bertujuan meningkatkan kemudahan dan kecepatan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Langkat, yang selanjutnya dianalisis lebih mendalam melalui lima indikator inovasi Rogers.

3.1.1 *Relative Advantage (Kemanfaatan)*

Layanan Akta Kelahiran melalui Lapak Online berbasis WhatsApp di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat menghadirkan kemanfaatan yang nyata bagi masyarakat pengguna. Inovasi ini memudahkan warga dalam mengurus dokumen tanpa perlu mengantri di kantor, sehingga memberikan nilai positif dari sisi kenyamanan dan efisiensi pelayanan. Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, Ibu Elviza S.Sos, menjelaskan bahwa inovasi ini lahir dari evaluasi berbagai kendala, seperti jarak yang jauh dan terbatasnya transportasi umum di Kabupaten Langkat yang terdiri dari 23 kecamatan, terutama di daerah terpencil seperti Kecamatan Bahorok. Selain itu, keberadaan inovasi ini juga membantu mengurangi antrian dan mengatasi praktik calo yang meresahkan masyarakat. Dengan hanya bermodalkan aplikasi WhatsApp, warga dapat mengakses layanan ini kapan saja dan di mana saja. Inovasi Lapak Online merupakan contoh nyata pemanfaatan teknologi dalam pelayanan publik yang sangat dibutuhkan di era digital saat ini, dimana penguasaan teknologi menjadi keharusan agar pelayanan publik dapat dilakukan secara efektif dan efisien, tanpa membuang waktu lama.

Tabel 1
Jumlah Kepemilikan Akta Kelahiran Kabupaten Langkat 2024

NO	KECAMATAN	JUMLAH ANAK USIA 0-18 TAHUN	ADA AKTA LAHIR	BELUM ADA AKTA LAHIR
01	BAHOROK	13.804	12.971	833
02	SALAPIAN	8.203	7.685	518
03	KUALA	12.655	11.982	673
04	SEI BINGEI	16.339	14.971	1.368
05	BINJAI	15.840	15.239	601
06	SELESAI	23.359	22.213	1.146
07	STABAT	29.723	28.592	1.131
08	WAMPU	13.657	12.986	671
09	SECANGGANG	23.338	21.821	1.517
10	HINAI	17.950	17.187	763
11	TANJUNG PURA	22.537	20.911	1.626
12	PADANG TUALANG	17.748	16.847	901
13	GEBANG	15.759	14.863	896
14	BABALAN	17.210	16.342	868
15	PANGKALAN SUSU	13.520	12.757	763
16	BESITANG	14.262	13.402	860
17	SEI LEPAN	15.586	14.506	1.080
18	BERANDAN BARAT	8.030	7.407	623
19	BATANG SERANGAN	11.117	10.376	741
20	SAWIT SEBERANG	8.031	7.688	343
21	SIRAPIT	5.250	5.060	190
22	KUTAMBARU	4.161	3.899	262
23	PEMATANG JAYA	3.923	3.759	164
JUMLAH		332.002	313.464	18.538
PERSENTASE			94,42	5,58

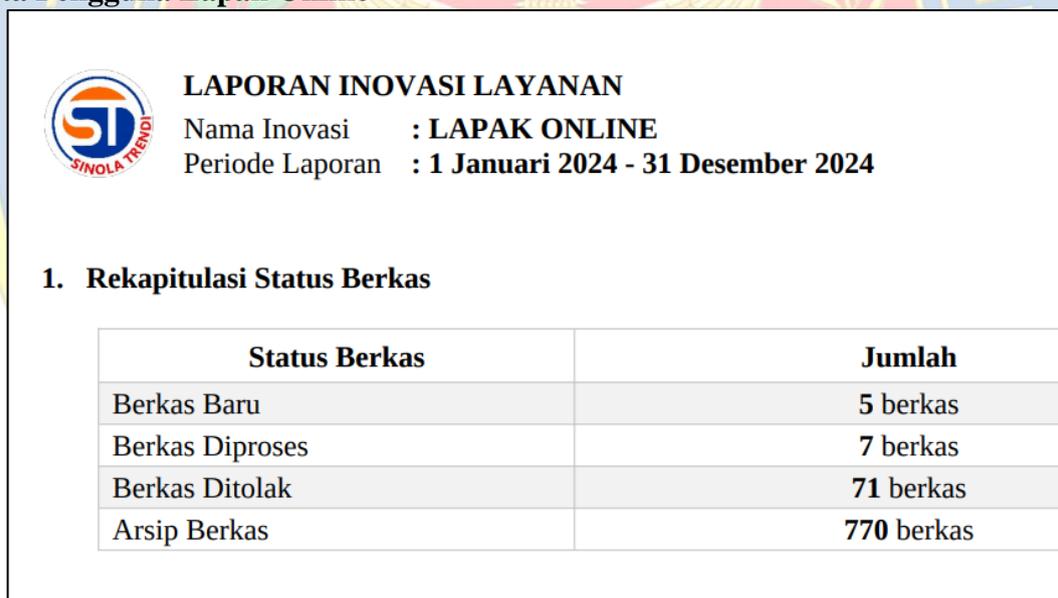
Sumber: Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat, 2025

Tabel 1 menunjukkan bahwa dari 332.002 anak usia 0-18 tahun di Kabupaten Langkat, sebanyak 313.464 telah memiliki Akta Kelahiran, menandakan bahwa pelayanan akta sudah berjalan cukup baik dengan peningkatan jumlah kepemilikan dibandingkan tahun 2023 yang tercatat sebanyak 308.950. Namun, masih ada 18.538 anak yang belum memiliki akta tersebut. Wawancara dengan Pak Amri, seorang pedagang di Kecamatan Sawit Seberang, mengungkapkan kendala yang dialaminya ketika mengurus akta anaknya sebelum adanya inovasi Lapak Online, yaitu jarak yang jauh ke kantor Disdukcapil di Stabat, waktu yang lama, biaya transportasi, dan terganggunya aktivitas berjualan. Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, Ibu Elviza S.Sos, menjelaskan bahwa inovasi Lapak Online berbasis WhatsApp memberikan kemudahan dan efisiensi pelayanan, memungkinkan masyarakat mengajukan pengurusan dokumen tanpa harus mengantri, cukup melalui pengiriman foto atau file, dengan proses hanya satu hari dan pilihan untuk menjemput dokumen di kantor. Inovasi ini memberikan dampak positif berupa percepatan dan kemudahan pelayanan, mengatasi masalah lama seperti antrian panjang, jarak jauh, dan biaya transportasi, serta mengurangi praktik calo yang merugikan masyarakat. Dengan layanan yang praktis, cepat, efisien, gratis, dan dapat diakses kapan saja melalui smartphome, inovasi Lapak Online telah memberikan nilai tambah yang signifikan bagi masyarakat Kabupaten Langkat dalam pengurusan Akta Kelahiran.

3.1.2 *Compatibility (Kesesuaian)*

Dalam Indikator inovasi Lapak Online berikutnya adalah kesesuaian, yaitu sejauh mana inovasi ini memenuhi kebutuhan masyarakat dan bagaimana masyarakat dapat menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi yang ada. Melalui wawancara dengan operator Lapak Online, Bapak Zeri, dijelaskan bahwa masyarakat kini semakin melek teknologi dan cenderung memilih cara yang lebih mudah dalam mengurus dokumen kependudukan tanpa harus mengantri secara langsung. Hal ini diperkuat oleh kesaksian Bapak Wawan, salah satu pengguna layanan, yang menyatakan bahwa persyaratan dan prosedur pengurusan akta melalui WhatsApp sudah jelas dan praktis, sehingga ia bisa melengkapi berkas tanpa mengganggu pekerjaan sehari-hari. Observasi penulis menunjukkan bahwa prosedur layanan dokumen Akta Kelahiran melalui Lapak Online sama dengan prosedur luring, namun dengan kemudahan signifikan karena masyarakat tidak perlu datang langsung ke kantor dan mengantri, cukup menggunakan smartphone atau komputer. Setelah dokumen selesai diproses, masyarakat hanya perlu mengambilnya tanpa harus menunggu lama. Inovasi ini mendapat tanggapan sangat positif dari masyarakat. Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat menunjukkan bahwa sejak Januari hingga Desember 2024, terdapat 770 pengguna layanan Lapak Online untuk Akta Kelahiran dari berbagai kecamatan di Kabupaten Langkat.

Gambar 1
Data Pengguna Lapak Online



Status Berkas	Jumlah
Berkas Baru	5 berkas
Berkas Diproses	7 berkas
Berkas Ditolak	71 berkas
Arsip Berkas	770 berkas

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Langkat, 2025

Berdasarkan gambar 1 selama periode 2024 layanan Lapak Online telah menangani sebanyak 853 berkas permohonan akta kelahiran. Jumlah ini merupakan bagian dari total 4.513 penambahan akta kelahiran yang tercatat di Kabupaten Langkat dari tahun 2023 ke 2024. Dengan demikian, inovasi Lapak Online berkontribusi sekitar 18,9% terhadap total layanan pendaftaran akta kelahiran dalam satu tahun. Hal ini menunjukkan peran yang cukup signifikan dari inovasi digital ini dalam mendekatkan layanan kependudukan kepada masyarakat, khususnya dalam hal kemudahan akses, efisiensi waktu, dan peningkatan pelayanan publik yang berbasis teknologi. Indikator kesesuaian

menentukan apakah inovasi Lapak Online sesuai dengan instansi yang mengadopsinya dan apakah telah dilakukan sesuai dengan standar operasional pelayanan yang ada di instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat. Oleh karena itu, penulis melakukan tinjauan lapangan tentang cara pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil menggunakan Lapak Online untuk menerapkan inovasi pembuatan Akta Kelahiran. Hasilnya menunjukkan bahwa inovasi tersebut telah diterapkan sesuai dengan standar operasional pelayanan dan telah diperkuat oleh peraturan pemerintah.

3.1.3 Complexity (Kerumitan)

Indikator kerumitan inovasi Lapak Online dilihat dari sarana utama yang digunakan serta pemahaman masyarakat terhadap layanan ini. Pelaksanaan Lapak Online mengandalkan penggunaan komputer oleh operator, jaringan Wi-Fi yang mendukung koneksi internet, serta printer untuk mencetak dokumen Akta Kelahiran. Di Kantor Disdukcapil Kabupaten Langkat tersedia delapan komputer dan lima printer, dengan kemungkinan penambahan alat untuk memperlancar proses pelayanan sehingga operator tidak perlu bergantian atau menunggu lama. Sementara itu, masyarakat yang menggunakan layanan ini umumnya sudah cukup familiar dengan teknologi, sehingga proses pengajuan melalui WhatsApp dinilai mudah dan praktis. Dengan demikian, inovasi ini memiliki tingkat kerumitan yang rendah dan mampu mempermudah pelayanan administrasi kependudukan secara efisien. Inovasi Lapak Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat didukung oleh fasilitas yang memadai, seperti komputer yang banyak dan cepat, sehingga operator dapat melayani masyarakat dengan responsif dan tidak kewalahan, seperti disampaikan oleh bapak Zeri, operator Lapak Online. Penggunaan inovasi ini sangat mudah karena cukup melalui aplikasi WhatsApp yang tersedia di berbagai jenis smartphone, baik Android maupun iOS, sehingga semua kalangan masyarakat dapat mengakses layanan ini tanpa kesulitan, menurut Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, Ibu Elviza S.Sos. Dukungan dari pengguna juga terlihat dari pengalaman Bapak Rusli dan Ibu Sri yang mengaku inovasi ini mudah digunakan, walaupun bagi sebagian warga lanjut usia masih membutuhkan bantuan orang lain untuk mengakses layanan. Operator Zeri juga mengakui bahwa masyarakat dari berbagai usia dapat menggunakan Lapak Online dengan bantuan bila diperlukan. Secara keseluruhan, inovasi ini mendapatkan respons positif dari masyarakat dan berhasil mengatasi hambatan pelayanan dokumen kependudukan, dengan informasi tata cara pendaftaran yang juga dapat diakses melalui website dan media sosial resmi Disdukcapil Langkat.

3.1.4 Triability (Pengaplikasian)

Inovasi Lapak Online dinilai layak dan dapat digunakan karena telah melalui uji coba dan evaluasi sebelum diterapkan secara publik, sesuai dengan indikator Pengaplikasian (Triability). Inovasi ini pertama kali diperkenalkan bersamaan dengan dikeluarkannya Keputusan Bupati Langkat Nomor 470-05/K/2023 tentang Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Langkat. Sebelum dioperasikan secara luas, dilakukan uji coba selama satu hingga dua bulan untuk mengetahui dan meminimalisir kendala serta memastikan inovasi berjalan sesuai harapan, sebagaimana disampaikan oleh Bapak Muhammad Legiwan, S.IP. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat, Pak Faizal Rizal Matondang, S.Sos, M.AP,

menyatakan bahwa inovasi ini memberikan manfaat nyata berupa kemudahan akses layanan yang mendorong masyarakat kembali aktif mengurus dokumen Akta Kelahiran. Namun, Disdukcapil masih perlu meningkatkan sosialisasi agar lebih banyak masyarakat yang mengenal inovasi ini. Upaya pengenalan dilakukan melalui berbagai media, seperti spanduk, baliho di kantor Disdukcapil, serta media online melalui akun Instagram @disdukcapillangkat, guna memperluas jangkauan informasi kepada masyarakat.

Penulis melakukan wawancara dengan Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data Kabupaten Langkat, Ibu Elviza S.Sos, pada 16 Januari 2025 pukul 10.00 WIB di Kantor Disdukcapil Kabupaten Langkat, yang menjelaskan bahwa sosialisasi inovasi Lapak Online telah dilakukan secara langsung ke kantor kecamatan, kelurahan/desa, serta melalui media sosial seperti Instagram dan website resmi Disdukcapil sejak tahun 2023. Namun, seperti yang ditemukan pada indikator kerumitan, masyarakat lanjut usia masih banyak yang belum mengenal inovasi ini dan cenderung memilih datang langsung ke kantor layanan, kecuali ada bantuan dari orang terdekat atau petugas Disdukcapil. Hal ini diperkuat oleh wawancara dengan Bapak Ahmad pada 16 Januari 2025 pukul 09.00 WIB yang menyatakan bahwa dirinya baru mengetahui inovasi tersebut setelah diberitahu petugas di kantor layanan. Menurutnya, inovasi ini sangat mudah dan efektif dibandingkan sebelumnya, ketika ia harus menggunakan jasa calo untuk mengurus Akta Kelahiran agar tidak menyita waktu. Secara keseluruhan, penggunaan inovasi Lapak Online dinilai efektif dengan adanya peningkatan kepemilikan Akta Kelahiran di Kabupaten Langkat, menandakan bahwa pelayanan publik melalui inovasi ini telah terlaksana dengan baik.

3.1.5 Observability (Pengamatan)

Inovasi dapat dikatakan lebih baik dari sebelumnya apabila memberikan manfaat nyata bagi penggunanya, yang dapat dilihat dari prosedur yang jelas dan ketersediaan sarana prasarana pendukung. Dalam wawancara lanjutan dengan Bapak Rusli pada 16 Januari 2025 pukul 14.30 WIB, beliau menjelaskan bahwa prosedur penggunaan inovasi Lapak Online sudah cukup jelas dan tertera dengan baik, termasuk berkas-berkas yang harus dikirimkan ke operator. Meskipun pelayanan terasa sedikit lama, hal tersebut dimaklumi karena operator melayani banyak warga. Namun, Bapak Rusli merasa bersyukur karena berkat inovasi ini ia tidak perlu lagi menghabiskan waktu untuk mengantri secara langsung. Pendapat tersebut juga didukung oleh testimoni positif dari masyarakat lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat menilai inovasi Lapak Online sangat baik dalam meningkatkan pelayanan dokumen kependudukan di Kabupaten Langkat. Selain itu, sarana dan prasarana juga berperan penting dalam pelaksanaan inovasi ini. Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data Kabupaten Langkat, Ibu Elviza S.Sos, menjelaskan bahwa fasilitas seperti AC, meja, kursi, wifi, listrik, dan komputer sudah tersedia untuk mendukung layanan Lapak Online. Berdasarkan data dan wawancara tersebut, penulis menyimpulkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap inovasi ini sangat baik, dan sarana prasarana yang ada sudah cukup memadai untuk menunjang pelayanan dokumen kependudukan, khususnya Akta Kelahiran secara online. Selanjutnya, indikator penghambat dalam pelayanan melalui inovasi Lapak Online akan dibahas pada sub bab berikutnya.

3.2 Faktor Penghambat Pelaksanaan Inovasi Lapak Online

Suatu program atau rencana yang dibuat dan dijalankan oleh suatu organisasi tidak selalu berjalan lancar atau mulus, pasti akan selalu ada berbagai rintangan yang muncul atau kendala yang terjadi di tengah-tengah proses suatu rencana. Sebagai instansi yang menjalankan program yang vital dalam menjalankan kebijakan pemerintahan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat dalam menjalankan pelayanan administrasi kependudukan secara online yaitu inovasi Lapak Online harus bersikap cermat dan tanggap dalam menghadapi suatu permasalahan atau kendala yang ada ketika menjalankan programnya. Menurut Ripa'i (2018) yang menyebutkan bahwa faktor jarak, keterbatasan waktu, serta rendahnya kesadaran masyarakat menjadi kendala utama dalam pengurusan dokumen kependudukan. Namun berdasarkan Hasil observasi penulis selama kegiatan penelitian di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat menunjukkan adanya faktor-faktor penghambat dalam pelaksanaan inovasi Lapak Online. Salah satu faktor tersebut adalah kendala dalam proses sosialisasi inovasi tersebut kepada masyarakat. Selain itu, terdapat masalah pada jaringan internet dan juga terbatasnya operator menjadi faktor penghambat yang signifikan.

3.2.1 Sosialisasi

Untuk mengenalkan inovasi baru seperti Lapak Online kepada masyarakat, diperlukan iklan yang menarik agar dapat mempromosikan kemudahan dan manfaat layanan ini secara efektif. Disdukcapil Kabupaten Langkat harus mencari cara agar masyarakat antusias dan tertarik menggunakan layanan ini. Namun, masih terdapat tantangan, terutama pada masyarakat lanjut usia yang menganggap teknologi tersebut cukup rumit. Dari wawancara dengan Bapak Muklis, warga berusia 64 tahun, diketahui bahwa ia lebih memilih datang langsung ke kantor karena kurang memahami layanan online dan merasa lebih nyaman dengan bantuan petugas secara langsung. Hal ini menunjukkan bahwa masih ada sebagian masyarakat, terutama usia lanjut, yang belum memahami penggunaan inovasi Lapak Online. Oleh karena itu, sosialisasi yang dilakukan Disdukcapil Kabupaten Langkat dinilai masih kurang maksimal, khususnya bagi kelompok yang kurang melek teknologi, sehingga menjadi faktor penghambat dalam penerapan layanan Akta Kelahiran melalui Lapak Online.

3.2.2 Masalah Pada Jaringan Internet

Jaringan internet memegang peranan penting dalam pengelolaan inovasi berbasis teknologi seperti Lapak Online. Karena layanan ini berjalan secara online, dibutuhkan jaringan internet yang cepat dan stabil untuk kelancaran proses pelayanan. Namun, kenyataannya di lapangan masih ditemukan kendala berupa jaringan yang lambat, yang sering menghambat pelayanan. Menurut Bapak Zeri, operator inovasi Lapak Online, masalah jaringan internet menjadi kendala utama sejak awal pelaksanaan inovasi ini. Kantor menggunakan wifi dari Telkom, namun karena banyak pengguna dan kecepatan internet yang relatif rendah, sering kali menyebabkan proses layanan menjadi tertunda. Oleh karena itu, jaringan internet yang memadai sangat krusial untuk memastikan inovasi Lapak Online dapat berjalan lancar dan meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan secara daring.

3.3 Upaya Yang Dilakukan Dalam Mengatasi Faktor Penghambat Pelaksanaan Inovasi Lapak Online

Dalam setiap permasalahan dan hambatan yang ada tentunya merupakan hal yang biasa dalam suatu pelayanan, tak terkecuali pada pelayanan publik dalam suatu pemerintahan selagi permasalahan dan hambatan tersebut dapat diselesaikan dengan berbagai upaya yang dilakukan oleh pemerintah dalam hal ini yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh penulis dalam pelaksanaan penelitian inovasi Lapak Online terdapat beberapa upaya sebagai bentuk penyelesaian dari faktor-faktor penghambat antara lain sebagai berikut.

3.3.1 Edukasi Kepada Masyarakat

Inovasi Lapak Online hadir untuk memberikan kemudahan dan kelebihan dalam pelayanan administrasi kependudukan, khususnya pengurusan dokumen Akta Kelahiran. Namun, masih banyak masyarakat lanjut usia yang belum memahami teknologi dan belum mengenal inovasi ini. Untuk mengatasi hambatan tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat melakukan berbagai upaya sosialisasi. Kepala Dinas, Bapak Faizal Rizal Matondang, menyampaikan bahwa masyarakat berusia di atas 50 tahun masih ragu-ragu mengenal inovasi ini, sehingga saat mereka datang ke kantor untuk mengurus dokumen, petugas sekaligus menjelaskan keuntungan dan kemudahan menggunakan Lapak Online. Bapak Muhammad Legiwan menambahkan bahwa sosialisasi juga dilakukan melalui keluarga yang lebih melek teknologi, misalnya anak-anak yang mendampingi orang tua mereka. Selain itu, Disdukcapil juga melakukan “jemput bola” dengan mendatangi kantor kelurahan dan kecamatan untuk mengenalkan inovasi ini kepada aparaturnya setempat, serta memasang baliho dan spanduk sebagai media promosi. Dari berbagai upaya ini, Disdukcapil Kabupaten Langkat terus berkomitmen melakukan sosialisasi agar seluruh lapisan masyarakat, baik tua maupun muda, dapat mengenal dan merasakan manfaat inovasi Lapak Online.

3.3.2 Kerjasama dan Koordinasi dengan Pihak Telkom

Jaringan internet menjadi faktor krusial dalam pelaksanaan inovasi Lapak Online karena seluruh proses layanan bergantung pada koneksi internet, baik dari sisi pemberi layanan maupun pengguna. Namun, kendala jaringan yang lambat kerap menghambat kelancaran pelayanan. Menanggapi hal ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat secara rutin melakukan evaluasi dan koordinasi dengan PT Telkom sebagai penyedia layanan internet di kantor tersebut. Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, Ibu Elviza S.Sos, menjelaskan bahwa evaluasi terhadap kecepatan internet terus dilakukan, dan pihaknya mengajukan usulan penambahan anggaran setiap tahun kepada Kepala Dinas untuk meningkatkan kecepatan serta menambah router wifi guna memperbaiki kualitas jaringan. Dari wawancara ini, dapat disimpulkan bahwa upaya peningkatan bandwidth dan penguatan jaringan wifi secara berkelanjutan merupakan langkah penting agar pelayanan dokumen Akta Kelahiran melalui inovasi Lapak Online dapat berjalan lancar dan optimal.

3.4 Diskusi Temuan Utama

Penelitian Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi *Lapak Online* yang dijalankan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat secara umum memberikan dampak positif terhadap peningkatan efektivitas pelayanan akta kelahiran. Platform berbasis WhatsApp tersebut memberikan kemudahan akses, mempercepat proses pelayanan, serta meningkatkan kepuasan masyarakat yang tidak lagi harus datang langsung ke kantor Disdukcapil. Sama halnya dengan temuan penelitian Siti Aisyah dan Evi Satsipi (2020) yang menyatakan bahwa penggunaan WhatsApp dalam pelayanan E-KTP di Kecamatan Setu Kota Tangerang Selatan mampu mengurangi antrian dan meningkatkan efisiensi pelayanan administrasi. Temuan ini juga memperkuat hasil penelitian Rizky Yosfiah Utami dan Eka Komalasari (2021) di Kota Pekanbaru, di mana layanan kependudukan berbasis online terbukti meningkatkan kecepatan layanan serta jangkauan pelayanan kepada masyarakat luas.

Berbeda dengan temuan Lian, Kawuryan, dan Rusfiana (2023) yang menemukan bahwa kualitas layanan WhatsApp di Kota Kupang masih terhambat oleh kurangnya kesiapan infrastruktur dan rendahnya literasi digital masyarakat, penelitian ini menunjukkan bahwa *Lapak Online* relatif berhasil menjangkau pengguna secara luas, meskipun tetap dihadapkan pada kendala jaringan internet dan minimnya sosialisasi. Hal ini menunjukkan bahwa konteks lokal sangat memengaruhi efektivitas implementasi inovasi digital. Temuan ini memperkuat pendapat Sasongko (2023) bahwa implementasi layanan kependudukan digital sangat dipengaruhi oleh kesiapan daerah dalam menyediakan infrastruktur dan meningkatkan kapasitas SDM-nya. Temuan ini juga sejalan dengan studi internasional oleh Kapepoa et al. (2025) yang mengungkapkan bahwa pemanfaatan WhatsApp dalam sistem layanan publik di Afrika Selatan dan Namibia meningkatkan efisiensi komunikasi antara penyedia layanan dan pengguna, namun tetap menyisakan tantangan integrasi dengan sistem informasi formal yang ada. Penelitian ini juga senada dengan temuan Nur'aini dan Fitriana (2020) yang menyatakan bahwa keberhasilan inovasi pelayanan digital sangat ditentukan oleh proses edukasi publik dan kemampuan pemerintah dalam menyesuaikan teknologi dengan karakteristik masyarakat setempat. Secara khusus, temuan ini menolak sebagian asumsi dalam penelitian Sasongko (2023) terkait keterbatasan penggunaan media sosial dalam pelayanan publik di wilayah kabupaten, karena dalam konteks Kabupaten Langkat, *Lapak Online* terbukti dapat diakses bahkan oleh masyarakat pedesaan, berkat pemanfaatan aplikasi WhatsApp yang sudah umum digunakan. Temuan ini juga mengindikasikan bahwa keberhasilan inovasi tidak semata ditentukan oleh kecanggihan teknologi, melainkan oleh kesesuaian antara inovasi dengan kultur, kebiasaan, dan kebutuhan masyarakat, sebagaimana dikemukakan dalam teori inovasi Rogers. Dengan demikian, hasil penelitian ini menambah perspektif baru bahwa pendekatan *low-tech but user-friendly* dapat menjadi solusi efektif dalam konteks pelayanan publik di daerah.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat, inovasi *Lapak Online* dalam pelayanan Akta Kelahiran menunjukkan kemudahan signifikan bagi masyarakat dengan lima dimensi utama menurut teori Rogers: kemanfaatan yang mengurangi antrian dan mempermudah pelayanan; kesesuaian dengan SOP yang sudah disosialisasikan; kerumitan yang masih

menjadi kendala terutama bagi masyarakat lanjut usia; pengaplikasian yang membutuhkan peningkatan sosialisasi; serta pengamatan yang menunjukkan tanggapan positif masyarakat terhadap kemudahan inovasi ini. Faktor penghambat utama adalah sosialisasi yang belum merata dan jaringan internet yang terkadang lambat. Untuk mengatasi hal tersebut, Disdukcapil Langkat melakukan edukasi langsung di kantor dan jemput bola ke kecamatan dan kelurahan, serta berkoordinasi dengan pihak Telkom untuk meningkatkan kecepatan internet melalui penambahan bandwidth demi kelancaran pelayanan. **Keterbatasan Penelitian;** Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu disadari sebagai bahan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya. Pertama, data yang diperoleh dalam penelitian ini sebagian besar berasal dari hasil wawancara dan observasi di lingkungan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat, sehingga belum mewakili secara menyeluruh kondisi di seluruh kecamatan atau wilayah administratif Kabupaten Langkat. Kedua, keterlibatan responden dalam penelitian ini masih terbatas pada pihak internal Disdukcapil dan beberapa masyarakat pengguna layanan, sehingga belum mencakup kelompok masyarakat yang lebih luas atau mereka yang belum pernah menggunakan inovasi Lapak Online. Ketiga, waktu pelaksanaan penelitian yang relatif singkat membatasi ruang lingkup pengumpulan data yang lebih dalam, terutama terkait dengan efektivitas jangka panjang dari inovasi Lapak Online. Keempat, kendala teknis seperti keterbatasan akses internet di beberapa lokasi juga menjadi hambatan dalam memperoleh informasi yang lebih komprehensif dari masyarakat secara daring. Oleh karena itu, penelitian lanjutan disarankan untuk memperluas jangkauan responden, memperpanjang waktu pengumpulan data, serta mengombinasikan metode kualitatif dan kuantitatif guna menghasilkan temuan yang lebih menyeluruh dan representatif. **Arah masa depan penelitian;** arah masa depan penelitian terkait inovasi Lapak Online dalam pelayanan Akta Kelahiran di Kabupaten Langkat dapat difokuskan pada beberapa aspek penting. Pertama, penelitian selanjutnya dapat mengembangkan metode komunikasi dan edukasi yang lebih efektif, seperti pembuatan panduan interaktif berbasis video tutorial dan infografis, guna mempermudah masyarakat dalam memahami prosedur layanan online. Kedua, perlu dilakukan studi lebih mendalam terkait peningkatan kapasitas dan kompetensi petugas Disdukcapil agar mereka mampu memberikan edukasi yang maksimal kepada masyarakat. Ketiga, penelitian dapat mengeksplorasi solusi teknologi untuk mengatasi kendala jaringan internet, termasuk evaluasi penggunaan bandwidth dan infrastruktur jaringan yang lebih baik di kantor pelayanan. Keempat, penelitian ke depan juga dapat mengkaji implementasi kerja sama lintas sektor, khususnya antara Disdukcapil dan Dinas Pendidikan, dalam rangka mempercepat kepemilikan Akta Kelahiran pada kelompok usia sekolah melalui kebijakan dan program yang terintegrasi. Dengan fokus tersebut, diharapkan inovasi Lapak Online dapat semakin optimal dalam meningkatkan layanan publik secara online yang efektif dan efisien.

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 Langkat, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data, Operator Pelaksanaan Lapak Online, serta masyarakat 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 civitas 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 praja, 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

A. Jurnal dan Buku:

- Aisyah, S., & Satispi, E. (2020). Efektivitas Pelayanan E-KTP melalui Aplikasi WhatsApp di Kecamatan Setu Kota Tangerang Selatan. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 10(2), 101–110.
- Elisa, M., Ahmad, M., & Rahman, M. S. (2020). A Secure and Privacy-Preserving Framework for E-Government Based on Blockchain Technology. *The Journal of Mobile Communication, Computation and Information*. *arXiv preprint arXiv:2006.14231*. <https://arxiv.org/abs/2006.14231>
- Farida, U., & Lestari, S. (2021). Implementation of E-Government as a Public Service Innovation in Indonesia. *International Journal of Science and Society (IJSOC)*, 3(4), 274–288.
- Gatiningsih, G., & Sutrisno, E. (2017). *Kependudukan dan Ketenagakerjaan*. In *Modul mata kuliah*. Sumedang : Diterbitkan oleh Fakultas Manajemen Pemerintahan IPDN.
- Heryuandifa, M. A. (2020). *Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Online dalam Rangka Percepatan Kepemilikan Dokumen Kependudukan di Kota Medan Provinsi Sumatera Utara* [Skripsi]. IPDN.
- Kapepoa, M., Van Belle, J.-P., & Weimann, E. (2025). WhatsApp as an improvisation of health information systems in Southern African public hospitals: A socio-technical perspective. *Procedia Computer Science*. *arXiv preprint arXiv:2502.09049*. <https://arxiv.org/abs/2502.09049>
- Kettunen, P., & Kallio, J. (2020). Public sector digital transformation and strategy: A literature review. *Government Information Quarterly*, 37(4), 101485. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101485>
- Lian, E., Kawuryan, M. W., & Rusfiana, Y. (2023). Kualitas Layanan Online Berbasis WhatsApp dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan. *Public Service and Governance Journal*, 4(1). <https://doi.org/10.56444/psgj.v4i1.752>
- Munthe, H. B. (2022). *Efektivitas Penerapan Identitas Kependudukan Digital dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo* [Skripsi]. IPDN.
- Nur'aini, M. H., & Fitriana, K. N. (2020). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Aplikasi Dukcapil Smart di Kabupaten Bantul. *Journal of Public Policy and Administration Research*, 1(5). Retrieved from <https://journal.student.uny.ac.id/joppar/article/view/22152>
- Prajapati, G., & Sharma, S. (2013). Web 2.0 in E-Governance. *arXiv preprint arXiv:1310.5439*. <https://arxiv.org/abs/1310.5439>
- Puspita, R., & Poli, A. (2022). Optimalisasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Teknologi Digital dalam Mewujudkan Smart Governance. *Jurnal Ilmu*

Pemerintahan Widya Praja, 48(2), 147–164.
<https://doi.org/10.33701/jipwp.v48i2.2857>

Ripa'i, A. (2018). Strategi implementasi sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK). *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 8(1), 35–45.

Sasongko, R. W. (2023). Implementasi Identitas Kependudukan Digital di Kabupaten Bandung. *Jurnal Registratie (IPDN)*, 5(1), 69–86.
<https://doi.org/10.33701/jurnalregistratie.v5i1.3148>

Utami, R. Y., & Komalasari, E. (2021). Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Online di Kota Pekanbaru. *Jurnal Administrasi Publik Universitas Riau*, 5(1), 55–64.

B. Peraturan-peraaturan:

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

