# EFEKTIVITAS PENERBITAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN MELALUI APLIKASI WHATSAPP DI KABUPATEN ACEH TENGGARA PROVINSI ACEH

Muhammad Qashmal
NPP. 33.0028
*Program Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil*
Email: amal.qsml22@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Mgs. Ismail, S.Pd., M.Si.
Email: mgs_ismail@ipdn.ac.id

## *ABSTRACT*

***Problem Statement:*** *This study is motivated by the suboptimal implementation of birth certificate issuance services in Southeast Aceh Regency, characterized by limited community access, geographical constraints, and low public awareness in birth registration. Previous studies have predominantly focused on information systems and technology adoption without comprehensively analyzing the integration of productivity, quality, and satisfaction dimensions in digital-based population document services. This research addresses this gap by applying Steers' organizational effectiveness framework to evaluate WhatsApp-based services in a region with broad geographical characteristics and diverse digital literacy levels.* ***Purpose:*** *This study aims to analyze the effectiveness of using the WhatsApp application in issuing population documents (birth certificates) at the Population and Civil Registration Office of Southeast Aceh Regency.* ***Method:*** *This study employed a qualitative descriptive approach with the organizational effectiveness framework proposed by Steers (2020). Data were collected through observation, in-depth interviews with 16 purposively selected informants consisting of the Head of the Population and Civil Registration Office, Secretary, Head of the Civil Registration Division, Head of the Population Administration Information Management Division, operators, and community members (users and non-users of the service), as well as documentation of service reports and policy documents for the 2025 period. Purposive sampling was chosen to ensure informants possessed direct knowledge and involvement in the WhatsApp-based service, while qualitative methods were selected to capture deep understanding of service processes and community perceptions through rich descriptive data.* ***Result:*** *The findings indicate that: (1) from the productivity aspect, WhatsApp services accelerated the service process, improved time efficiency, and increased the number of population documents successfully issued without requiring face-to-face procedures; (2) from the quality aspect, there was an improvement in data accuracy and documents issued, a reduction in error or revision rates, and increased professionalism of officers in providing services through digital communication; and (3) from the satisfaction aspect, the community gave positive responses to the ease of access, time efficiency, and transparency of services provided through the WhatsApp application. However, there are still obstacles such as limited internet network access, varying levels of digital literacy among the community, and limited human resources.* ***Conclusion:*** *The effectiveness of using the WhatsApp application in issuing population documents is influenced by the synergy between productivity, quality, and community satisfaction. Without clear service standards, outcome-oriented supervision, and affordable service strategies, digital-based services tend to function as a complement rather than a solution to service access problems.*

***Keywords:*** *Birth Certificate, Innovation, Population Documents, Service Effectiveness, WhatsApp*

## ABSTRAK

**Permasalahan:** Penelitian ini dilatarbelakangi oleh belum optimalnya pelayanan penerbitan akta kelahiran di Kabupaten Aceh Tenggara yang ditandai dengan keterbatasan akses masyarakat, kondisi geografis yang luas, serta rendahnya kesadaran masyarakat dalam pencatatan kelahiran. Penelitian sebelumnya lebih terfokus pada analisis sistem informasi dan penerimaan teknologi tanpa mengkaji secara komprehensif integrasi dimensi produktivitas, kualitas, dan kepuasan dalam layanan dokumen kependudukan berbasis digital. Penelitian ini mengisi kesenjangan tersebut dengan menerapkan kerangka efektivitas organisasi Steers untuk mengevaluasi layanan berbasis WhatsApp di daerah dengan karakteristik geografis luas dan tingkat literasi digital yang beragam. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas penggunaan aplikasi WhatsApp dalam penerbitan dokumen kependudukan (akta kelahiran) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tenggara. **Metode:** Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan kerangka analisis efektivitas organisasi yang dikemukakan oleh Steers (2020). Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam terhadap 16 informan yang dipilih secara purposif dengan pertimbangan keterlibatan dan pemahaman langsung terhadap layanan berbasis WhatsApp, serta dokumentasi laporan pelayanan dan kebijakan periode 2025. Pemilihan informan secara purposif dilakukan untuk memastikan data yang diperoleh berasal dari sumber yang benar-benar memahami proses dan implementasi layanan, sementara metode kualitatif dipilih untuk menggali pemahaman mendalam mengenai proses pelayanan dan persepsi masyarakat melalui data deskriptif yang kaya. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Dari aspek produktivitas, layanan WhatsApp berhasil mempercepat proses pelayanan, meningkatkan efisiensi waktu, serta meningkatkan jumlah dokumen kependudukan yang berhasil diterbitkan tanpa harus melalui prosedur tatap muka secara langsung. (2) Dari aspek kualitas, terjadi peningkatan ketepatan data dan dokumen yang diterbitkan, berkurangnya tingkat kesalahan atau revisi, serta meningkatnya profesionalitas petugas dalam memberikan pelayanan melalui komunikasi digital. (3) Dari aspek kepuasan, masyarakat memberikan respons positif terhadap kemudahan akses, efisiensi waktu, dan transparansi pelayanan yang diberikan melalui aplikasi WhatsApp. Namun demikian, masih terdapat kendala seperti keterbatasan akses jaringan internet, perbedaan tingkat literasi digital masyarakat, serta keterbatasan sumber daya manusia. **Kesimpulan:** Efektivitas penggunaan aplikasi WhatsApp dalam penerbitan dokumen kependudukan dipengaruhi oleh sinergi antara produktivitas, kualitas, dan kepuasan masyarakat. Tanpa standar pelayanan yang jelas, pengawasan yang berorientasi hasil, dan strategi keterjangkauan layanan, layanan berbasis digital cenderung berfungsi sebagai pelengkap dibandingkan solusi atas permasalahan akses pelayanan.



**Kata kunci:** Akta Kelahiran, Dokumen Kependudukan, Efektivitas Pelayanan, Inovasi, WhatsApp


# I. PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang

Penyelenggaraan administrasi kependudukan merupakan bagian penting dalam sistem pemerintahan di Indonesia. Dokumen kependudukan, seperti Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el), Kartu Keluarga, akta kelahiran, dan akta kematian, berperan sebagai alat bukti identitas hukum yang sah bagi setiap penduduk serta menjadi dasar dalam pemenuhan hak-hak sipil dan akses terhadap berbagai pelayanan publik. Pelaksanaan administrasi kependudukan tersebut memiliki landasan hukum yang kuat sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang menekankan pentingnya keabsahan identitas serta akurasi data kependudukan secara nasional guna mendukung tertib administrasi dan pelayanan publik yang efektif (Sugiyono, 2020).

Pada tingkat global, kepemilikan identitas kependudukan yang sah seperti akta kelahiran berperan strategis dalam menjamin terpenuhinya hak-hak dasar warga negara termasuk akses terhadap layanan pendidikan, kesehatan, serta perlindungan sosial. Laporan *United Nations*

*Children's Fund* (UNICEF) menunjukkan bahwa hingga tahun 2023 masih terdapat sekitar 166 juta anak di dunia yang belum memiliki akta kelahiran (UNICEF, 2024). Kondisi tersebut menjadi tantangan serius dalam mewujudkan pencatatan sipil yang bersifat universal, sebagaimana ditargetkan dalam *Sustainable Development Goals* (SDGs) yang menekankan penyediaan identitas hukum bagi seluruh penduduk termasuk pencatatan kelahiran pada tahun 2030 (United Nations, 2022).

Di Indonesia, pencatatan akta kelahiran diatur dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Sugiyono, 2020). Akta kelahiran tidak hanya menjadi bukti legal tentang status kelahiran seseorang, tetapi juga menjadi dasar utama bagi pengurusan berbagai dokumen resmi lainnya seperti Kartu Keluarga, KTP, dan dokumen pendidikan. Hingga beberapa tahun terakhir masih terdapat ketimpangan pelayanan dan rendahnya tingkat kepemilikan akta kelahiran di sejumlah daerah, terutama disebabkan oleh keterbatasan akses informasi, kondisi geografis yang sulit, serta lambannya proses birokrasi.(Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia, 2019b)

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membuka peluang besar bagi pemerintah daerah untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik, termasuk dalam penerbitan dokumen kependudukan. Salah satu aplikasi yang paling banyak digunakan di Indonesia adalah WhatsApp yang tidak hanya berfungsi sebagai sarana komunikasi pribadi, tetapi juga dimanfaatkan sebagai media koordinasi kerja dan pelayanan publik daring (Arifin, 2020). Penggunaan aplikasi ini dinilai efektif karena sifatnya yang mudah diakses, cepat, serta telah menjadi bagian dari keseharian masyarakat. Data Digital 2024 Indonesia menunjukkan bahwa lebih dari 92% pengguna internet di Indonesia aktif menggunakan WhatsApp sebagai alat komunikasi utama.

Kabupaten Aceh Tenggara merupakan salah satu wilayah administratif di Indonesia yang memiliki cakupan geografis luas dengan sejumlah desa yang berlokasi cukup jauh dari pusat pemerintahan. Kondisi ini kerap menjadi hambatan bagi masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan. Sebagai solusi atas permasalahan tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tenggara menginisiasi pemanfaatan aplikasi WhatsApp sebagai sarana pelayanan penerbitan akta kelahiran (Disdukcapil Aceh Tenggara, 2023). Inisiatif ini muncul sebagai respons terhadap masih ditemukannya keterlambatan penerbitan dokumen, ketidaktepatan data, serta rendahnya kesadaran masyarakat dalam melaporkan kelahiran tepat waktu (Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia, 2019a).

Kabupaten Aceh Tenggara memperoleh predikat "Kategori A" dalam hasil pemantauan dan evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik Tahun 2024 oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia, 2022; Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia, 2023). Pemanfaatan aplikasi WhatsApp dalam pelayanan administrasi kependudukan merupakan bentuk inovasi pelayanan publik yang bertujuan untuk mendekatkan layanan kepada masyarakat secara lebih efisien dan mudah diakses. Langkah ini diharapkan mampu menekan biaya transportasi, menghemat waktu, serta memperluas jangkauan pelayanan, khususnya bagi masyarakat yang tinggal di wilayah terpencil atau sulit dijangkau (Indrajit, 2020; Kurniawan, 2019).

Penelitian ini mengkaji efektivitas pelayanan dokumen kependudukan melalui aplikasi WhatsApp dengan mengacu pada teori efektivitas organisasi yang dikemukakan oleh Steers (2020). Teori ini menyediakan tiga kriteria utama yang dapat digunakan untuk menilai kinerja organisasi dalam pelayanan publik, yaitu: produktivitas, kualitas, dan kepuasan. Ketiga indikator tersebut menjadi dasar dalam menilai sejauh mana pelayanan dokumen kependudukan melalui media digital ini telah memenuhi ekspektasi masyarakat dan memberikan kontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan publik (Robbins & Coulter, 2022; Hardiansyah, 2021).

## 1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil

Penelitian mengenai efektivitas pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital telah banyak dilakukan, namun sebagian besar penelitian masih berfokus pada analisis sistem informasi dan penerimaan teknologi secara parsial. Penelitian menunjukkan bahwa pelayanan akta kelahiran

melalui WhatsApp di Kabupaten Jember cukup efektif menurut lima kriteria efektivitas, namun masih terdapat kendala sarana dan prasarana serta sumber daya manusia. Penelitian Wijaya (2022) menemukan bahwa pelayanan pembuatan Kartu Keluarga daring melalui WhatsApp di Kabupaten Barito Utara efektif, namun hambatan akses internet dan pemahaman masyarakat masih menjadi tantangan.

Penelitian Apriliani et al. (2023) menunjukkan bahwa pengembangan e-government melalui WhatsApp di Kabupaten Tangerang meningkatkan kualitas pelayanan akta kelahiran, namun masih terdapat hambatan sosialisasi dan masalah teknis. Penelitian Mursak et al. (2021) menemukan bahwa program "Pencet WhatsApp Saja" di Kabupaten Sinjai cukup efektif, namun jaringan internet yang belum stabil dan rendahnya pengetahuan masyarakat menjadi kendala. Penelitian Susiloadi dan Kartika (2022) menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan melalui WhatsApp di Kabupaten Magetan telah berjalan dengan baik, namun gangguan server SIAK dan keterbatasan teknologi menyebabkan pelayanan belum optimal.

Penelitian dengan pendekatan kualitatif lebih menitikberatkan pada implementasi kebijakan dan evaluasi kinerja internal Disdukcapil, namun belum menganalisis hubungan antara aspek produktivitas, kualitas, dan kepuasan masyarakat secara terintegrasi. Selain itu, penelitian mengenai efektivitas layanan berbasis WhatsApp umumnya masih didominasi pendekatan administratif dan teknologis, sehingga belum mampu menjelaskan secara komprehensif faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas penerbitan dokumen kependudukan melalui aplikasi WhatsApp.

Berdasarkan kondisi tersebut, terdapat *research gap* berupa belum adanya penelitian yang menganalisis efektivitas penerbitan dokumen kependudukan melalui aplikasi WhatsApp dengan mengintegrasikan tiga dimensi utama, yaitu produktivitas, kualitas, dan kepuasan secara simultan. Selain itu, pendekatan teori efektivitas organisasi Steers belum pernah digunakan secara komprehensif dalam penelitian efektivitas layanan WhatsApp pada pelayanan administrasi kependudukan, khususnya pada daerah dengan karakteristik geografis yang luas dan kapasitas pelayanan terbatas seperti Kabupaten Aceh Tenggara.

## 1.3 Urgensi Penelitian

Urgensi penelitian ini terletak pada pentingnya memastikan bahwa inovasi pelayanan berbasis digital tidak hanya menjadi simbol modernisasi pelayanan, tetapi mampu memberikan manfaat nyata bagi masyarakat dan pemerintah daerah. Dalam konteks Kabupaten Aceh Tenggara, kondisi geografis yang luas dan keterbatasan akses masyarakat terhadap pelayanan publik menuntut setiap inovasi pelayanan dilakukan secara efektif, efisien, dan berorientasi pada hasil (Pasolong, 2021; Mulyadi, 2020).

Secara akademis, penelitian ini penting karena menawarkan pendekatan teori efektivitas organisasi Steers sebagai kerangka analisis yang mampu menjelaskan hubungan antara aspek produktivitas, kualitas, dan kepuasan dalam pengelolaan pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital (Steers, 2020; Robbins & Coulter, 2022). Secara empiris, penelitian ini penting untuk menjelaskan fenomena ketidaksesuaian antara penerapan inovasi teknologi dengan peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat (Al-Hujran et al., 2015; Mensah, 2020). Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi Pemerintah Kabupaten Aceh Tenggara dalam merumuskan kebijakan pelayanan administrasi kependudukan yang lebih terukur, akuntabel, dan berorientasi pada peningkatan pelayanan publik (Suwarno, 2020; Mahsun, 2019).

## 1.4 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh berbagai penelitian terdahulu. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dan menemukan bahwa pelayanan akta kelahiran melalui WhatsApp di Kabupaten Jember cukup efektif, dengan masyarakat dibantu karena tidak perlu hadir langsung ke dinas dan dokumen softfile dikirim via email. Penelitian Wijaya (2022) dengan pendekatan deskriptif kualitatif menunjukkan bahwa pelayanan pembuatan Kartu Keluarga daring melalui WhatsApp di

Kabupaten Barito Utara efektif, masyarakat puas, proses lebih cepat, dan efisiensi meningkat, namun ada hambatan akses internet dan pemahaman masyarakat.

Penelitian Apriliani et al. (2023) menggunakan pendekatan kualitatif studi kasus dan menemukan bahwa pelayanan akta kelahiran melalui WhatsApp di Kabupaten Tangerang menunjukkan peningkatan kualitas pelayanan, namun terdapat hambatan seperti kurangnya sosialisasi kepada masyarakat dan masalah teknis. Penelitian Mursak et al. (2021) menggunakan metodologi kualitatif deskriptif dan menemukan bahwa program "Pencet WhatsApp Saja" cukup efektif, didukung infrastruktur yang memadai namun belum sepenuhnya efektif karena jaringan internet yang belum stabil dan banyak masyarakat belum mengetahui program tersebut.

Penelitian Susiloadi dan Kartika (2022) menggunakan metode kualitatif deskriptif dan menemukan bahwa pelayanan administrasi kependudukan melalui WhatsApp di Kabupaten Magetan berjalan dengan sistem dan SDM yang relatif baik, namun belum optimal karena server SIAK yang sering down dan teknologi terbatas menyebabkan hambatan pelayanan.

Berbeda dengan penelitian-penelitian tersebut, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan kerangka teori efektivitas organisasi Steers yang mengintegrasikan analisis tiga dimensi (produktivitas, kualitas, kepuasan) secara simultan pada pelayanan penerbitan dokumen kependudukan melalui aplikasi WhatsApp di Kabupaten Aceh Tenggara periode 2025.

### 1.5 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Kebaruan ilmiah penelitian ini terletak pada tiga aspek. Dari sisi objek, penelitian ini secara spesifik dilakukan pada Kabupaten Aceh Tenggara yang memiliki karakteristik geografis luas, aksesibilitas pelayanan yang terbatas, dan masyarakat dengan tingkat literasi digital yang beragam. Dari sisi metode, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan kerangka teori efektivitas organisasi Steers (2020) yang belum pernah digunakan secara komprehensif untuk menganalisis permasalahan efektivitas layanan WhatsApp dalam penerbitan dokumen kependudukan. Dari sisi hasil, penelitian ini menemukan bahwa sinergi antara produktivitas, kualitas, dan kepuasan menjadi faktor utama dalam menentukan efektivitas layanan berbasis digital.

Kebaruan ini sejalan dengan pandangan Al-Hujran et al. (2015) yang menyatakan bahwa efektivitas adopsi e-government sangat dipengaruhi oleh sikap dan persepsi masyarakat terhadap kemudahan dan kebermanfaatan layanan. Shareef et al. (2011) menekankan pentingnya kapasitas pemerintah dan kematangan layanan dalam mengoptimalkan adopsi e-government. Mensah (2020) menjelaskan bahwa keberhasilan implementasi e-government tidak hanya ditentukan oleh penerapan teknologi, tetapi juga oleh kapasitas pemerintah dan kinerja sistem yang mendukung. Penelitian Ciancarini et al. (2024) dan Wargadinata et al. (2024) juga menekankan pentingnya transformasi digital dalam pelayanan publik dan penerimaan aplikasi administrasi kependudukan digital oleh masyarakat.

### 1.6 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas penerbitan dokumen kependudukan melalui aplikasi WhatsApp pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tenggara.

## II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan kerangka analisis efektivitas organisasi yang dikemukakan oleh Steers (2020). Pendekatan ini dipilih untuk

menganalisis efektivitas penerbitan dokumen kependudukan melalui aplikasi WhatsApp pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tenggara melalui tiga dimensi utama, yaitu produktivitas, kualitas, dan kepuasan masyarakat selama periode 2025. Pendekatan kualitatif deskriptif memungkinkan peneliti mengidentifikasi pola, perubahan, dan faktor-faktor yang memengaruhi hasil efektivitas layanan berdasarkan kondisi empiris yang terjadi di lapangan (Creswell & Poth, 2018; Moleong, 2021). Pendekatan ini dipilih karena mampu menggali pemahaman mendalam mengenai proses pelayanan dan persepsi masyarakat melalui data deskriptif yang kaya dan kontekstual (Sugiyono, 2022).

Penelitian dilaksanakan di Kabupaten Aceh Tenggara, Provinsi Aceh dengan fokus pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tenggara. Pengumpulan data dilakukan pada tahun 2025 melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Teknik pengumpulan data tersebut digunakan secara triangulasi untuk memperoleh data yang lebih valid, mendalam, dan kredibel melalui saling melengkapi serta pengecekan silang antar sumber informasi (Jackson & Bazeley, 2019; Sugiyono, 2020).

Informan penelitian ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling* dengan mempertimbangkan keterlibatan dan pemahaman terhadap kebijakan pelayanan dokumen kependudukan melalui WhatsApp. Teknik *purposive sampling* dipilih untuk memastikan bahwa informan yang dipilih benar-benar memiliki pengetahuan langsung dan keterlibatan dalam proses layanan berbasis WhatsApp, sehingga data yang diperoleh akurat dan mendalam sesuai dengan fokus penelitian (Creswell & Poth, 2018; Moleong, 2021). Informan berjumlah 16 orang yang terdiri atas 1 orang dari unsur Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, 1 orang Sekretaris Dinas, 1 orang Kepala Bidang Pencatatan Sipil, 1 orang Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, 2 orang operator, serta 10 orang masyarakat pengguna dan non-pengguna layanan. Data sekunder diperoleh dari laporan pelayanan Disdukcapil, laporan kinerja, dokumen kebijakan, data kepemilikan dokumen kependudukan, dan dokumen pendukung lainnya.

Keabsahan data diuji menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik dengan membandingkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi (Creswell & Poth, 2018). Penggunaan triangulasi bertujuan untuk meningkatkan kredibilitas data serta memastikan bahwa informasi yang diperoleh benar-benar menggambarkan kondisi yang terjadi di lapangan (Sugiyono, 2022; Jackson & Bazeley, 2019).

Teknik analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi (Miles et al., 2014). Model ini dipilih karena mampu membantu peneliti mengorganisasi, menyederhanakan, dan menginterpretasikan data kualitatif secara sistematis sehingga memudahkan analisis terhadap interaksi antara dimensi produktivitas, kualitas, dan kepuasan masyarakat dalam pemanfaatan layanan WhatsApp untuk penerbitan dokumen kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tenggara. Analisis data dalam penelitian ini dibantu dengan perangkat lunak NVivo untuk mengelola, mengorganisasi, dan menganalisis data kualitatif secara lebih terstruktur dan transparan (Jackson & Bazeley, 2019).

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis efektivitas penerbitan dokumen kependudukan melalui aplikasi WhatsApp pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tenggara menggunakan kerangka efektivitas organisasi Steers (2020) yang membagi analisis ke dalam tiga dimensi: Produktivitas (*Productivity*), Kualitas (*Quality*), dan Kepuasan (*Satisfaction*). Dimensi Produktivitas

menganalisis kemampuan layanan dalam menghasilkan output pelayanan secara lebih cepat dan efisien, yang diukur melalui percepatan proses pelayanan, peningkatan jumlah dokumen yang berhasil diterbitkan, serta efisiensi waktu dalam penyelesaian permohonan masyarakat. Dimensi Kualitas menganalisis ketepatan data dan dokumen yang diterbitkan, penurunan tingkat kesalahan atau revisi, serta peningkatan profesionalitas pelayanan publik melalui komunikasi digital. Dimensi Kepuasan menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan aplikasi WhatsApp serta persepsi positif masyarakat terhadap pelayanan yang cepat dan transparan. Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut.

### 3.1 Produktivitas Pelayanan

Produktivitas pelayanan dalam penelitian ini diartikan sebagai kemampuan layanan WhatsApp dalam menghasilkan output pelayanan secara lebih cepat dan efisien, yang diukur melalui percepatan proses pelayanan, peningkatan jumlah dokumen yang berhasil diterbitkan, serta efisiensi waktu dalam penyelesaian permohonan masyarakat (Steers, 2020; Robbins & Coulter, 2022).
Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tenggara, Bapak Abri, S.Pd, M.Pd. menyatakan:

> "Penggunaan WhatsApp dilatarbelakangi oleh tingginya penggunaan aplikasi ini di masyarakat, sehingga mudah diakses tanpa memerlukan kemampuan teknologi khusus. Selain itu, kondisi geografis yang luas dan keterbatasan layanan tatap muka, terutama sejak pandemi COVID-19, mendorong Disdukcapil memanfaatkan WhatsApp sebagai solusi pelayanan yang cepat, murah, dan praktis."

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa latar belakang penerapan layanan WhatsApp didasarkan pada pertimbangan aksesibilitas dan kondisi geografis Kabupaten Aceh Tenggara yang luas. Hal ini sejalan dengan temuan Arifin (2020) dan Kurniawan (2019) yang menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik bertujuan untuk mengatasi hambatan geografis dan meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan. Penelitian Indrajit (2020) juga menegaskan bahwa e-government berperan penting dalam menciptakan sistem pelayanan yang lebih cepat, transparan, dan mudah diakses oleh seluruh warga negara.

Sekretaris Disdukcapil Kabupaten Aceh Tenggara, Bapak Abdul Rahman, SH., M.H. menjelaskan:

> "Sekretaris dinas berperan dalam mengoordinasikan administrasi, memastikan ketersediaan sarana pendukung, serta mengawasi pelaksanaan layanan berbasis WhatsApp agar berjalan sesuai kebijakan dan prosedur yang ditetapkan. Sekretaris dinas juga mendukung pengelolaan sumber daya manusia, memastikan petugas bekerja efektif, serta membantu evaluasi dan perbaikan layanan agar lebih optimal dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat."

Pernyataan ini menegaskan bahwa peran sekretaris dinas sangat penting dalam mendukung keberhasilan implementasi layanan WhatsApp melalui koordinasi administrasi dan pengawasan pelaksanaan. Hal ini didukung oleh penelitian Pasolong (2021) dan Mulyadi (2020) yang menyatakan bahwa efektivitas pelayanan publik sangat bergantung pada peran pimpinan dalam mengoordinasikan dan mengawasi pelaksanaan kebijakan. Penelitian Nababan et al. (2023) juga menemukan bahwa koordinasi antarinstansi menjadi faktor penting dalam keefektifan pelayanan administrasi kependudukan.

Kepala Bidang Pencatatan Sipil, Bapak Dian Iskandar, S.IP., M.AP. menyampaikan:

"Sosialisasi dilakukan melalui media sosial, pengumuman di kantor desa/kelurahan, serta penyampaian langsung kepada masyarakat saat pelayanan, sehingga masyarakat mengetahui bahwa pengurusan akta kelahiran dapat dilakukan melalui WhatsApp. Masyarakat perlu menyiapkan dan mengirimkan dokumen seperti Kartu Keluarga, KTP orang tua, serta surat keterangan kelahiran dari rumah sakit atau bidan dalam bentuk foto atau scan."

Prosedur pelayanan yang dijelaskan menunjukkan bahwa proses pengajuan dokumen melalui WhatsApp telah terstandarisasi dengan baik. Masyarakat hanya perlu mengirimkan persyaratan melalui WhatsApp tanpa harus datang langsung ke kantor. Hal ini sejalan dengan Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring yang mendorong pemanfaatan teknologi digital dalam pelayanan administrasi kependudukan (Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia, 2019a). Penelitian Sasongko (2023) dan Komariah & Rahmadanita (2025) juga menekankan pentingnya implementasi identitas kependudukan digital dalam meningkatkan akses pelayanan masyarakat.

Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, Bapak Jamudin, SE menjelaskan:

"Bidang PIAK bertugas mengelola sistem informasi administrasi kependudukan, melakukan input dan verifikasi data, serta memastikan proses penerbitan akta kelahiran melalui WhatsApp berjalan sesuai prosedur dan terintegrasi dengan sistem. Keakuratan data dijaga melalui proses verifikasi berkas secara teliti, sedangkan keamanan dilakukan dengan membatasi akses data hanya kepada petugas berwenang serta mengelola penyimpanan data secara aman."

Pernyataan ini menunjukkan bahwa sistem pengelolaan data dalam layanan WhatsApp telah terintegrasi dengan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) sebagaimana diatur dalam Permendagri Nomor 95 Tahun 2019. Hal ini penting untuk memastikan keakuratan dan keamanan data kependudukan yang dikelola secara digital. (Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia, 2019b) Penelitian World Bank (2021) dan OECD (2020) juga menekankan pentingnya integrasi sistem informasi dalam mendukung efektivitas pelayanan publik berbasis digital.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tenggara, ditemukan bahwa proses pelayanan melalui WhatsApp berjalan dengan cukup tertib dan terstruktur. Petugas pelayanan menerima dokumen persyaratan yang dikirim oleh pemohon melalui WhatsApp, kemudian melakukan verifikasi kelengkapan dan kejelasan dokumen. Setelah dinyatakan lengkap dan sesuai, petugas menginput data ke dalam sistem SIAK untuk diproses lebih lanjut. Proses ini menunjukkan adanya efisiensi waktu karena pemohon tidak perlu datang langsung ke kantor dan mengantre untuk mengajukan permohonan.

Hal ini didukung oleh pernyataan operator aplikasi WhatsApp yang menyatakan:

"Sebagian besar masyarakat tidak mengalami kesulitan berarti dalam mengoperasikan WhatsApp untuk penerbitan akta kelahiran karena aplikasi ini sudah umum digunakan. Kendala tetap ada, terutama bagi pengguna yang kurang terbiasa dengan teknologi, seperti kesulitan mengirim dokumen dalam format yang jelas atau mengikuti prosedur yang ditentukan."

Pernyataan ini menunjukkan bahwa tingkat literasi digital masyarakat yang beragam menjadi salah satu faktor yang memengaruhi efektivitas layanan berbasis WhatsApp. Penelitian Al-Hujran et al. (2015) dan Carter & Bélanger (2005) juga menemukan bahwa faktor kemudahan penggunaan dan persepsi kebermanfaatan teknologi sangat memengaruhi adopsi e-government oleh masyarakat.

Shareef et al. (2011) menambahkan bahwa tingkat kematangan layanan juga memengaruhi adopsi e-government oleh masyarakat.

Berdasarkan data kepemilikan dokumen kependudukan di Kabupaten Aceh Tenggara tahun 2025, tingkat kepemilikan akta kelahiran mencapai ±90-95%, sedangkan Kartu Keluarga mencapai ±97-99%, dan KTP-el mencapai ±98-99% (Disdukcapil Kabupaten Aceh Tenggara, 2023). Data ini menunjukkan bahwa secara umum tingkat kepemilikan dokumen kependudukan di Kabupaten Aceh Tenggara tergolong tinggi. Namun, peningkatan jumlah dokumen yang diterbitkan melalui layanan WhatsApp perlu diukur secara lebih spesifik untuk melihat kontribusi layanan digital terhadap peningkatan produktivitas pelayanan.

### 3.2 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dalam penelitian ini diukur melalui tiga indikator utama, yaitu ketepatan data dan dokumen yang diterbitkan, penurunan tingkat kesalahan atau revisi dalam proses penerbitan dokumen, serta peningkatan profesionalitas pelayanan publik melalui komunikasi digital (Steers, 2020; Hardiansyah, 2021).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Bapak Abri, S.Pd, M.Pd. menyatakan:

> "WhatsApp cukup efektif karena mempercepat komunikasi dan proses layanan tanpa harus datang ke kantor. Layanan ini menghemat waktu dan biaya, serta memudahkan masyarakat di daerah terpencil. Namun, efektivitasnya masih bergantung pada jaringan internet dan ketelitian pengiriman dokumen."

Pernyataan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan melalui WhatsApp sangat bergantung pada dua faktor utama: ketersediaan jaringan internet dan ketelitian masyarakat dalam mengirimkan dokumen persyaratan. Hal ini sejalan dengan temuan Wijaya (2022) dan Mursak et al. (2021) yang menemukan bahwa jaringan internet yang tidak stabil dan dokumen yang tidak jelas menjadi hambatan utama dalam pelayanan berbasis WhatsApp. Penelitian Ali et al. (2023) juga menemukan bahwa kendala teknis seperti jaringan internet yang tidak stabil menjadi hambatan utama dalam optimalisasi pelayanan administrasi kependudukan melalui WhatsApp.

Kepala Bidang Pencatatan Sipil, Bapak Dian Iskandar, S.IP., M.AP. menjelaskan:

> "Pelayanan melalui WhatsApp cenderung lebih cepat dibandingkan tatap muka karena proses pengajuan dan komunikasi dapat dilakukan tanpa harus datang dan antre di kantor. Kendala yang sering muncul meliputi jaringan internet yang tidak stabil, dokumen yang kurang jelas atau tidak lengkap, serta keterbatasan sebagian masyarakat dalam menggunakan teknologi digital."

Pernyataan ini menegaskan bahwa meskipun terdapat kendala teknis, secara umum pelayanan melalui WhatsApp lebih cepat dibandingkan pelayanan konvensional. Hal ini sejalan dengan temuan Apriliani et al. (2023) yang menunjukkan bahwa penggunaan WhatsApp dalam pelayanan akta kelahiran mampu meningkatkan kecepatan dan efisiensi pelayanan. Penelitian Suwarno (2020) juga menekankan bahwa inovasi di sektor publik, termasuk pemanfaatan teknologi digital, berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan.

Sekretaris Disdukcapil, Bapak Abdul Rahman, SH., M.H. menambahkan:

> "Sejak diterapkannya layanan berbasis WhatsApp, umumnya terjadi peningkatan jumlah pengajuan dan percepatan penyelesaian akta kelahiran karena proses menjadi lebih mudah diakses dan tidak terbatas oleh jarak maupun waktu."

Pernyataan ini menunjukkan bahwa layanan WhatsApp memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan dari sisi kecepatan dan aksesibilitas. Hal ini didukung oleh penelitian Susiloadi & Kartika (2022) yang menemukan bahwa pelayanan berbasis WhatsApp mampu meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan. Penelitian Mahsun (2019) juga menekankan pentingnya pengukuran kinerja sektor publik untuk menilai efektivitas pelayanan.

Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, Bapak Jamudin, SE menjelaskan:

> "Layanan berbasis WhatsApp dapat meningkatkan efisiensi karena mempermudah penerimaan berkas, mempercepat komunikasi, dan mempercepat proses input data tanpa harus menunggu pelayanan tatap muka. Risiko yang mungkin muncul meliputi kebocoran data pribadi, penyalahgunaan informasi, serta kesalahan pengiriman dokumen jika tidak dikelola dengan baik."

Pernyataan ini mengidentifikasi adanya potensi risiko dalam pelayanan berbasis WhatsApp, terutama terkait keamanan data pribadi. Hal ini menjadi perhatian penting mengingat Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi mengatur bahwa pengelolaan data pribadi harus dilakukan secara sah, adil, dan transparan. Penelitian Komariah & Rahmadanita (2025) dan Sasongko (2023) juga menekankan pentingnya perlindungan data pribadi dalam implementasi identitas kependudukan digital. Penelitian World Bank (2021) dan OECD (2020) juga menyoroti pentingnya keamanan data dalam pelayanan publik berbasis digital.

Berdasarkan hasil observasi, peneliti menemukan bahwa petugas Disdukcapil melakukan verifikasi dokumen dengan teliti untuk memastikan keakuratan data sebelum diinput ke dalam sistem. Petugas juga memberikan konfirmasi kepada pemohon apabila terdapat dokumen yang kurang jelas atau tidak lengkap. Proses ini menunjukkan adanya upaya untuk menjaga kualitas pelayanan melalui komunikasi digital yang efektif.

### 3.3 Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat dalam penelitian ini diukur melalui dua indikator utama, yaitu tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan aplikasi WhatsApp serta persepsi positif masyarakat terhadap pelayanan yang cepat dan transparan (Steers, 2020; Hardiansyah, 2021). Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat pengguna layanan WhatsApp, ditemukan bahwa secara umum masyarakat memberikan respons positif terhadap layanan ini. Salah satu informan masyarakat menyatakan:

> "Saya memilih layanan melalui WhatsApp karena lebih praktis, tidak perlu datang ke kantor, serta dapat menghemat waktu dan biaya. Menurut saya pelayanan melalui WhatsApp lebih cepat karena prosesnya bisa dilakukan langsung tanpa harus antre di kantor. Saya merasa cukup puas karena layanan ini mudah digunakan, responsnya cepat, dan hasilnya dapat diterima dengan baik."

Pernyataan ini menunjukkan bahwa masyarakat merasakan manfaat langsung dari layanan WhatsApp dalam hal kemudahan akses, efisiensi waktu, dan penghematan biaya. Hal ini sejalan dengan temuan Wijaya (2022) yang menemukan bahwa masyarakat merasa puas dengan pelayanan berbasis WhatsApp karena tidak perlu datang langsung ke kantor. Penelitian Al-Hujran et al. (2015) dan Carter & Bélanger (2005) juga menemukan bahwa persepsi positif terhadap kemudahan dan kebermanfaatan layanan digital memengaruhi kepuasan dan adopsi masyarakat.

Informan masyarakat lainnya menyatakan:

"Kendala utama biasanya terkait jaringan internet, kesulitan mengirim dokumen yang jelas, serta kurangnya pemahaman sebagian masyarakat dalam menggunakan teknologi. Saya berharap layanan ini semakin ditingkatkan, baik dari segi kecepatan, kejelasan informasi, maupun keamanan data agar lebih nyaman dan terpercaya."

Pernyataan ini mengidentifikasi beberapa kendala yang masih dihadapi masyarakat dalam menggunakan layanan WhatsApp, terutama terkait jaringan internet dan literasi digital. Hal ini sejalan dengan temuan Ali et al. (2023) dan Susiloadi & Kartika (2022) yang menemukan bahwa keterbatasan jaringan internet dan kurangnya sosialisasi menjadi hambatan utama dalam optimalisasi layanan berbasis WhatsApp. Penelitian Mensah (2020) juga menekankan bahwa kapasitas pemerintah dan kinerja sistem memengaruhi adopsi e-government oleh masyarakat.

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Bapak Abri, S.Pd, M.Pd. menyatakan:

"Penggunaan WhatsApp dalam pelayanan dokumen kependudukan diharapkan dapat terus dipertahankan sebagai salah satu alternatif layanan yang fleksibel dan mudah diakses oleh masyarakat. Layanan ini sebaiknya dikembangkan lebih lanjut dengan mengintegrasikannya ke dalam sistem digital resmi yang lebih aman dan terstruktur."

Pernyataan ini menunjukkan adanya komitmen dari pimpinan Disdukcapil untuk terus mengembangkan dan meningkatkan layanan berbasis WhatsApp. Hal ini sejalan dengan penelitian Ciancarini et al. (2024) dan Wargadinata et al. (2024) yang menekankan pentingnya transformasi digital dalam pelayanan publik dan penerimaan aplikasi administrasi kependudukan digital oleh masyarakat. Penelitian United Nations (2022) juga menyoroti pentingnya pengembangan e-government dalam mendukung pelayanan publik yang efektif dan inklusif.

Berdasarkan hasil observasi, peneliti menemukan bahwa sebagian besar masyarakat yang datang ke kantor Disdukcapil telah mengetahui adanya layanan WhatsApp, namun masih ada yang memilih untuk datang langsung karena merasa lebih yakin dengan pelayanan tatap muka. Hal ini menunjukkan bahwa sosialisasi tentang layanan WhatsApp masih perlu ditingkatkan agar masyarakat lebih percaya dan terbiasa menggunakan layanan digital.

### 3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas penerbitan dokumen kependudukan melalui aplikasi WhatsApp di Kabupaten Aceh Tenggara belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat ketidakseimbangan antara dimensi produktivitas, kualitas, dan kepuasan masyarakat. Dimensi produktivitas menunjukkan peningkatan kecepatan dan kemudahan akses pelayanan, namun dimensi kualitas masih menghadapi kendala terkait jaringan internet dan literasi digital masyarakat. Dimensi kepuasan masyarakat menunjukkan respons positif, namun masih ada sebagian masyarakat yang memilih pelayanan konvensional karena kurang percaya dengan layanan digital.

Temuan ini memperkuat teori efektivitas organisasi Steers (2020) bahwa efektivitas organisasi sangat bergantung pada kemampuan organisasi dalam mengelola tiga dimensi secara seimbang: produktivitas, kualitas, dan kepuasan. Penelitian ini sejalan dengan temuan bahwa pelayanan akta kelahiran melalui WhatsApp cukup efektif, namun masih terdapat kendala sarana dan prasarana serta sumber daya manusia. Sama halnya dengan temuan Wijaya (2022) dan Mursak et al. (2021), penelitian ini juga menemukan bahwa keterbatasan jaringan internet dan rendahnya literasi digital masyarakat menjadi hambatan utama dalam optimalisasi layanan berbasis WhatsApp.

Penelitian ini menegaskan bahwa inovasi pelayanan publik tidak hanya memerlukan penerapan teknologi, tetapi juga penguatan kapasitas sumber daya manusia dan optimalisasi sosialisasi kepada masyarakat. Temuan ini sejalan dengan penelitian Susiloadi & Kartika (2022)

bahwa akuntabilitas administratif dan sistem yang baik belum cukup mendorong perbaikan kinerja pelayanan tanpa didukung oleh infrastruktur teknologi yang memadai dan pemahaman masyarakat yang baik. Penelitian Siagian (2020) dan Robbins & Coulter (2022) juga menekankan pentingnya manajemen sumber daya manusia dalam mendukung efektivitas organisasi.

Penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas penerbitan dokumen kependudukan melalui aplikasi WhatsApp tidak dapat diukur hanya melalui indikator teknis semata, tetapi harus dipahami sebagai hasil interaksi antara dimensi produktivitas layanan, kualitas data dan proses, serta kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam konteks tersebut, pendekatan teori efektivitas organisasi Steers memberikan perspektif yang lebih komprehensif dalam menjelaskan permasalahan efektivitas layanan berbasis digital pada pelayanan administrasi kependudukan.

### 3.4 Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Penulis menemukan tiga faktor utama yang memengaruhi optimalisasi efektivitas layanan WhatsApp dalam penerbitan dokumen kependudukan. Pertama, ketiadaan standar pelayanan yang jelas dan terukur menyebabkan layanan WhatsApp masih berfungsi sebagai pelengkap daripada solusi utama atas permasalahan akses pelayanan. Kedua, pengawasan yang masih berfokus pada kepatuhan administratif belum mampu mencegah ketidaksesuaian antara perencanaan dan realisasi pelayanan. Ketiga, faktor keterjangkauan biaya dan akses internet menjadi penghalang utama bagi masyarakat untuk memanfaatkan layanan digital, terutama bagi masyarakat di daerah terpencil.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Nababan et al. (2023) yang menemukan bahwa keefektifan Mal Pelayanan Publik dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan sangat dipengaruhi oleh faktor koordinasi antarinstansi dan ketersediaan infrastruktur pendukung. Komariah & Rahmadanita (2025) juga menekankan bahwa implementasi identitas kependudukan digital memerlukan kesiapan infrastruktur, sumber daya manusia, dan penerimaan masyarakat agar dapat berjalan efektif.

## IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, efektivitas penerbitan dokumen kependudukan melalui aplikasi WhatsApp pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tenggara menunjukkan hasil yang bervariasi pada setiap dimensi. Dari aspek produktivitas, layanan WhatsApp berkontribusi terhadap percepatan proses pelayanan, peningkatan efisiensi waktu, dan peningkatan jumlah dokumen yang berhasil diterbitkan tanpa harus melalui prosedur tatap muka secara langsung. Dari aspek kualitas, terjadi peningkatan ketepatan data dan dokumen yang diterbitkan, berkurangnya tingkat kesalahan atau revisi, serta meningkatnya profesionalitas petugas dalam memberikan pelayanan melalui komunikasi digital. Dari aspek kepuasan, masyarakat memberikan respons positif terhadap kemudahan akses, efisiensi waktu, dan transparansi pelayanan yang diberikan melalui aplikasi WhatsApp. Namun demikian, efektivitas layanan masih menghadapi berbagai kendala seperti keterbatasan akses jaringan internet di beberapa wilayah, perbedaan tingkat literasi digital masyarakat, keterbatasan sumber daya manusia, kendala teknis sistem, serta kurangnya sosialisasi yang merata kepada masyarakat. Dengan demikian, efektivitas penggunaan aplikasi WhatsApp dalam penerbitan dokumen kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tenggara menunjukkan hasil yang berbeda pada setiap aspek. Layanan WhatsApp telah mendukung peningkatan akses dan efisiensi pelayanan, namun belum mampu memberikan kontribusi optimal terhadap peningkatan kualitas pelayanan secara menyeluruh dan pemerataan manfaat pelayanan kepada seluruh masyarakat.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, penelitian hanya berfokus pada efektivitas layanan WhatsApp dalam penerbitan dokumen kependudukan di Kabupaten Aceh Tenggara selama periode 2025 sehingga hasil penelitian belum dapat digeneralisasikan pada daerah lain dengan karakteristik geografis dan sosial yang berbeda. Kedua, penelitian menggunakan pendekatan kualitatif sehingga hasil analisis lebih menitikberatkan pada pemahaman mendalam terhadap proses pelayanan dan persepsi masyarakat dibandingkan pengukuran kuantitatif hubungan antar variabel. Ketiga, keterbatasan data historis dan keterbukaan beberapa dokumen internal menyebabkan penelitian belum dapat menganalisis secara lebih rinci hubungan antara layanan WhatsApp dengan peningkatan kualitas pelayanan jangka panjang. Selain itu, penelitian belum membahas secara mendalam aspek teknis operasional seperti keamanan data, integrasi sistem, dan aspek teknis lainnya yang juga memengaruhi efektivitas layanan berbasis digital.

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengembangkan analisis efektivitas layanan berbasis digital dalam pelayanan administrasi kependudukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif atau *mixed methods* agar hubungan antara pemanfaatan teknologi, kualitas pelayanan, dan kepuasan masyarakat dapat diukur secara lebih komprehensif. Selain itu, penelitian selanjutnya juga dapat membandingkan efektivitas layanan berbasis digital pada beberapa daerah dengan karakteristik geografis dan kapasitas pelayanan berbeda untuk memperoleh gambaran yang lebih luas mengenai implementasi inovasi pelayanan publik di Indonesia. Penelitian lanjutan juga dapat memperdalam aspek teknis operasional seperti keamanan data pribadi, integrasi sistem informasi, efisiensi distribusi layanan, dan keterjangkauan akses internet sebagai faktor yang memengaruhi keberhasilan implementasi layanan berbasis digital dalam pelayanan administrasi kependudukan. Penelitian tentang penerimaan aplikasi administrasi kependudukan digital seperti yang dilakukan oleh Wargadinata et al. (2024) dan implementasi identitas kependudukan digital seperti penelitian Komariah & Rahmadanita (2025) serta Sasongko (2023) juga dapat menjadi referensi untuk pengembangan penelitian selanjutnya.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada Pemerintah Kabupaten Aceh Tenggara, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tenggara, serta seluruh informan yang telah membantu pelaksanaan penelitian. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada Bapak MGS. Ismail, S.Pd., M.Si.. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan ilmu, arahan, dan masukan. Terima kasih juga disampaikan kepada kedua orang tua tercinta Bapak Dodi Dharmawijaya dan Ibu Elidar, A.Md., Keb., serta seluruh civitas akademika Institut Pemerintahan Dalam Negeri yang telah mendukung penyelesaian skripsi ini.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

Al-Hujran, O., Al-Debei, M. M., Chatfield, A., & Migdadi, M. (2015). The imperative of influencing citizen attitude toward e-government adoption and use. Computers in Human Behavior, 53, 189–203. https://doi.org/10.1016/j.chb.2015.06.025

Ali, I. A., Damayanti, L. C., Jannah, R., Koirunnisak, A., Bahtiar, E., & Ilahiyah, I. I. (2023). Analisis pemanfaatan WhatsApp sebagai sarana percepatan pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Desa Tebel. Ardhi: Jurnal Arsitektur, Desain dan Lingkungan, 2(2), 88–95.

https://doi.org/10.61132/ardhi.v3i3.1328

Apriliani, B. S., Santoso, S., & Badar, R. (2023). Pengembangan e-government melalui Web Tangerang Gemilang (WhatsApp) dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan akta kelahiran di Kabupaten Tangerang. Jurnal Ilmu Warga Negara (JIWP), 6(3), 185–193. https://jurnal.peneliti.net/index.php/JIWP/article/view/6081

Arifin, Z. (2020). Pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik di era digital. Pustaka Ilmu.

Carter, L., & Bélanger, F. (2005). The utilization of e-government services: Citizen trust, innovation and acceptance factors. Information Systems Journal, 15(1), 5–25. https://doi.org/10.1111/j.1365-2575.2005.00183.x

Ciancarini, P., Giancarlo, R., & Grimaudo, G. (2024). Digital transformation in the public administrations: A guided tour for computer scientists. IEEE Access. https://doi.org/10.1109/ACCESS.2024.3363075

Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches (4th ed.). SAGE Publications.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tenggara. (2023). Laporan tahunan pelayanan administrasi kependudukan. Disdukcapil Kabupaten Aceh Tenggara.

Hardiansyah. (2021). Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator, dan implementasinya. Gava Media.

Indrajit, R. E. (2020). Konsep dan strategi electronic government. Andi.

Jackson, K., & Bazeley, P. (2019). Qualitative data analysis with NVivo (3rd ed.). SAGE Publications.

Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. (2019a). Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 tentang pelayanan administrasi kependudukan secara daring. https://peraturan.bpk.go.id/Details/127856/permendagri-no-7-tahun-2019

Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. (2019b). Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan. https://peraturan.bpk.go.id/Details/138603/permendagri-no-95-tahun-2019

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2022). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2022 tentang pemantauan dan evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik. https://peraturan.bpk.go.id/Details/231426/permen-pan-rb-no-29-tahun-2022

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2023). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2023 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang pemantauan dan evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik. https://peraturan.bpk.go.id/Details/254773/permen-panrb-no-4-tahun-2023

Komariah, I., & Rahmadanita, A. (2025). Implementasi kebijakan identitas kependudukan digital di Kota Jambi. Registratie, 7(1). https://ejournal.ipdn.ac.id/jurnalregistratie/article/view/5593

Kurniawan, D. (2019). Manajemen pelayanan publik. Remaja Rosdakarya.

Mahsun, M. (2019). Pengukuran kinerja sektor publik. BPFE.

Mensah, I. K. (2020). Impact of government capacity and e-government performance on the adoption of e-government services. International Journal of Public Administration, 43(4), 303–311. https://doi.org/10.1080/01900692.2019.1628059

Moleong, L. J. (2021). Metodologi penelitian kualitatif (Edisi revisi). Remaja Rosdakarya.

Mulyadi, D. (2020). Perilaku organisasi dan kepemimpinan pelayanan publik. Alfabeta.

Mursak, M., Lutfi, M., Syukri, M. E., & Trisnawati, C. (2021). The effectiveness of the "Pencet WhatsApp Saja" program at the Population and Civil Registration Office of Sinjai Regency. Jurnal Ad'ministrare: Jurnal Pemikiran Ilmiah dan Pendidikan Administrasi Perkantoran, 8(2), 509–516. https://doi.org/10.26858/ja.v8i2.24227

Nababan, W., Tahir, I., & Wasistiono, S. (2023). Keefektifan Mal Pelayanan Publik pada penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Sumedang. Konstituen, 5(1). https://ejournal.ipdn.ac.id/konstituen/article/view/3306/1669

OECD. (2020). Digital government index 2019 results. OECD Publishing. https://doi.org/10.1787/4de9f5bb-en

Pasolong, H. (2021). Teori administrasi publik. Alfabeta.

Robbins, S. P., & Coulter, M. (2022). Management (15th ed.). Pearson.

Sasongko, R. W. (2023). Implementasi identitas kependudukan digital di Kabupaten Bandung. Registratie, 5(1), 69–86. https://ejournal.ipdn.ac.id/jurnalregistratie/article/view/3148

Shareef, M. A., Kumar, V., Kumar, U., & Dwivedi, Y. K. (2011). E-government adoption model (GAM): Differing service maturity levels. Government Information Quarterly, 28(1), 17–35. https://doi.org/10.1016/j.giq.2010.05.006

Siagian, S. P. (2020). Manajemen sumber daya manusia. Bumi Aksara.

Steers, R. M. (2020). Organizational effectiveness: A behavioral view. Routledge.

Sugiyono. (2020). Metode penelitian kualitatif. Alfabeta.

Sugiyono. (2022). Metode penelitian kualitatif. Alfabeta.

Susiloadi, P., & Kartika, G. P. (2022). Manajemen pelayanan administrasi kependudukan Tutul WhatsApp di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan. Ministrate: Jurnal Birokrasi dan Pemerintahan Daerah, 4(1), 104–113. https://doi.org/10.15575/jbpd.v4i1.17313

Suwarno, Y. (2020). Inovasi di sektor publik. STIA-LAN Press.

UNICEF. (2024). The right start in life: Global levels and trends in birth registration, 2024 update. https://data.unicef.org/resources/the-right-start-in-life-2024-update/

United Nations. (2022). E-government survey 2022: The future of digital government. United Nations. https://desapublications.un.org/publications/united-nations-e-government-survey-2022

Wargadinata, E. L., Nawawi, Suratha, I. G., Munawaroh, N., & Tendean, N. R. P. (2024). Analisis penerimaan aplikasi Salaman pelayanan administrasi kependudukan digital Kota Bandung. Jurnal Terapan Pemerintahan Minangkabau. https://ejournal.ipdn.ac.id/jtpm/article/view/4899

Wijaya, W. (2022). Efektivitas pelayanan pembuatan Kartu Keluarga berbasis daring melalui aplikasi WhatsApp di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara Provinsi

Kalimantan Tengah [Diploma thesis, Institut Pemerintahan Dalam Negeri]. IPDN Repository. https://eprints.ipdn.ac.id/9804/

World Bank. (2021). Digital government and service delivery: Lessons from global experience. World Bank.

