EFEKTIVITAS PROGRAM LAMAR AKU DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN BAGI CALON PENGANTIN DI KOTA PALU PROVINSI SULAWESI TENGAH

Nadilah Aprilia Sudirman
NPP. 33.0894
Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Email: ndlhaprilia@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Dr. Dra. Eva Eviany, M.Si

ABSTRACT

The author focuses on the problem of fragmented marriage administration and civil registration services, where newly married couples previously had to process documents separately at KUA and Disdukcapil. Although the LAMAR AKU Program has integrated these services in Palu City, its effectiveness has not been comprehensively examined, particularly in terms of productivity, service quality, efficiency, flexibility, and satisfaction. This study aims to analyze the effectiveness of the LAMAR AKU Program in civil registration services for prospective brides and grooms in Palu City, as well as to identify its supporting and inhibiting factors and the efforts made to improve its implementation. This study uses a qualitative descriptive method. Data were collected through interviews, observation, and documentation involving Disdukcapil officers, KUA officers, and service users. The data were analyzed using thematic analysis with the assistance of NVivo software. The study found that the LAMAR AKU Program has improved the effectiveness of civil registration services by increasing document issuance, simplifying service procedures, reducing administrative duplication, and accelerating the issuance of KTP-el and Family Cards. However, several obstacles remain, including limited socialization, technical system constraints, incomplete public documents, and limited service coverage. This study concludes that the LAMAR AKU Program has been implemented effectively in supporting integrated civil registration services for prospective brides and grooms in Palu City. However, its implementation still needs improvement through wider socialization, stronger technical support, better coordination between Disdukcapil and KUA, and clearer public guidance on service requirements.

Keywords: *Civil Registration; Effectiveness; Integrated Public Service; LAMAR AKU Program; Prospective Brides and Grooms.*

ABSTRAK

Penulis berfokus pada permasalahan pelayanan administrasi pernikahan dan kependudukan yang sebelumnya masih terpisah antara KUA dan Disdukcapil. Kondisi tersebut menyebabkan prosedur pelayanan menjadi panjang, berulang, dan kurang efisien. Meskipun Program LAMAR AKU telah hadir sebagai inovasi layanan terpadu di Kota Palu, efektivitasnya belum dikaji secara komprehensif, khususnya pada aspek produktivitas, kualitas pelayanan, efisiensi, fleksibilitas, dan kepuasan

masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas Program LAMAR AKU dalam pelayanan administrasi kependudukan bagi calon pengantin di Kota Palu, serta mengidentifikasi faktor pendukung, faktor penghambat, dan upaya peningkatan efektivitas pelaksanaannya. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan melibatkan petugas Disdukcapil, petugas KUA, serta pengguna layanan. Data dianalisis menggunakan analisis tematik dengan bantuan perangkat lunak NVivo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Program LAMAR AKU telah meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan melalui peningkatan jumlah penerbitan dokumen, penyederhanaan prosedur, pengurangan duplikasi administrasi, serta percepatan penerbitan KTP-el dan Kartu Keluarga. Namun, pelaksanaannya masih menghadapi kendala berupa keterbatasan sosialisasi, hambatan teknis sistem, ketidaklengkapan dokumen masyarakat, dan cakupan layanan yang belum merata. Penelitian ini menyimpulkan bahwa Program LAMAR AKU telah berjalan efektif dalam mendukung pelayanan administrasi kependudukan terpadu bagi calon pengantin di Kota Palu. Namun, efektivitas program masih perlu diperkuat melalui perluasan sosialisasi, peningkatan dukungan teknis, penguatan koordinasi antara Disdukcapil dan KUA, serta penyediaan informasi persyaratan layanan yang lebih jelas kepada masyarakat.
Kata kunci: Administrasi Kependudukan; Calon Pengantin; Efektivitas; Layanan Publik Terpadu; Program LAMAR AKU.

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki peran penting dalam menjamin kepastian identitas dan status hukum warga negara. Dokumen kependudukan seperti Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) tidak hanya berfungsi sebagai identitas administratif, tetapi juga menjadi dasar bagi masyarakat dalam mengakses berbagai layanan publik lainnya. Oleh karena itu, pelayanan administrasi kependudukan dituntut untuk diselenggarakan secara cepat, mudah, akurat, dan terintegrasi.

Salah satu permasalahan yang masih sering dihadapi dalam pelayanan publik di Indonesia adalah prosedur birokrasi yang panjang dan belum sepenuhnya terintegrasi antarinstansi. Kondisi tersebut juga terjadi dalam proses administrasi pernikahan dan pembaruan dokumen kependudukan. Sebelum adanya inovasi layanan terpadu, pasangan yang telah melangsungkan pernikahan di Kantor Urusan Agama (KUA) masih harus mengurus pembaruan dokumen kependudukan secara terpisah ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil). Alur pelayanan yang terpisah ini berpotensi menimbulkan keterlambatan penerbitan dokumen, pengulangan proses administrasi, serta kurang efisien dari segi waktu dan tenaga masyarakat.

Pemerintah Kota Palu melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menghadirkan inovasi pelayanan publik bernama LAMAR AKU atau Layanan Mobile Pernikahan Dukcapil dengan KUA Se-Kota Palu. Program ini merupakan bentuk kerja sama antara Disdukcapil Kota Palu dan KUA dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan bagi calon pengantin maupun pasangan pengantin baru. Melalui program ini, data pernikahan yang tercatat di KUA dapat langsung diproses oleh Disdukcapil untuk penerbitan atau pembaruan dokumen kependudukan, khususnya Kartu Keluarga dan KTP-el, sehingga masyarakat tidak perlu melalui prosedur yang panjang dan berulang.

Secara normatif, Program LAMAR AKU sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan dan Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah. Kedua regulasi tersebut menegaskan pentingnya penyelenggaraan pelayanan

publik yang inovatif, efektif, dan mampu memberikan perlindungan terhadap hak-hak sipil masyarakat. Dengan demikian, LAMAR AKU tidak hanya menjadi program teknis pelayanan dokumen, tetapi juga mencerminkan upaya Pemerintah Kota Palu dalam mewujudkan birokrasi yang lebih responsif, kolaboratif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Pelaksanaan Program LAMAR AKU menunjukkan perkembangan yang cukup positif. Berdasarkan data laporan inovasi tahun 2022–2024, jumlah dokumen kependudukan yang diproses melalui program ini mengalami peningkatan. Dokumen KTP-el meningkat dari 355 pada tahun 2022 menjadi 411 pada tahun 2023, kemudian naik menjadi 790 pada tahun 2024. Sementara itu, penerbitan Kartu Keluarga meningkat dari 381 dokumen pada tahun 2022 menjadi 579 dokumen pada tahun 2023, meskipun mengalami sedikit penurunan menjadi 551 dokumen pada tahun 2024. Secara keseluruhan, total dokumen yang diproses meningkat dari 736 dokumen pada tahun 2022 menjadi 990 dokumen pada tahun 2023, dan mencapai 1.341 dokumen pada tahun 2024. Meskipun menunjukkan peningkatan, pelaksanaan Program LAMAR AKU masih menghadapi sejumlah permasalahan. Pada tahun 2024 terdapat 2.021 peristiwa nikah di KUA Kota Palu, sedangkan dokumen kependudukan yang diproses melalui Program LAMAR AKU berjumlah 1.341 dokumen. Perbedaan tersebut menunjukkan bahwa belum seluruh pasangan pengantin memanfaatkan layanan ini. Hal ini mengindikasikan masih adanya kendala dalam implementasi program, baik dari aspek sosialisasi, koordinasi antarinstansi, kesiapan teknis sistem, maupun kelengkapan dokumen masyarakat.

Kesenjangan tersebut menjadi dasar penting dilakukannya penelitian mengenai efektivitas Program LAMAR AKU dalam pelayanan administrasi kependudukan bagi calon pengantin di Kota Palu. Penelitian ini diperlukan untuk melihat sejauh mana program tersebut mampu meningkatkan produktivitas pelayanan, kualitas pelayanan, efisiensi, fleksibilitas, serta kepuasan masyarakat. Selain itu, penelitian ini juga penting untuk mengidentifikasi faktor pendukung, faktor penghambat, serta upaya yang dilakukan oleh Disdukcapil dan KUA dalam meningkatkan efektivitas program.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (Research Gap)

Penulis berfokus pada permasalahan pelayanan administrasi pernikahan dan administrasi kependudukan yang sebelumnya masih berjalan secara terpisah antara Kantor Urusan Agama (KUA) dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil). Kondisi ini menyebabkan pasangan pengantin harus mencatatkan pernikahan terlebih dahulu di KUA, kemudian melanjutkan pengurusan pembaruan dokumen kependudukan seperti Kartu Keluarga dan KTP-el ke Disdukcapil. Alur pelayanan yang terpisah tersebut berpotensi menimbulkan prosedur yang panjang, pengulangan administrasi, keterlambatan penerbitan dokumen, serta kurang efisien dari sisi waktu dan tenaga masyarakat.

Program LAMAR AKU hadir sebagai inovasi pelayanan terpadu antara Disdukcapil Kota Palu dan KUA se-Kota Palu untuk menyederhanakan proses pelayanan dokumen kependudukan bagi pasangan pengantin. Melalui program ini, data pernikahan yang tercatat di KUA dapat langsung dikoordinasikan dengan Disdukcapil sehingga penerbitan dokumen kependudukan baru dapat dilakukan secara lebih cepat, mudah, dan terintegrasi. Namun, pelaksanaan program ini belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat kesenjangan antara jumlah peristiwa nikah dan jumlah pasangan yang memperoleh layanan dokumen kependudukan melalui Program LAMAR AKU. Pada tahun 2024 tercatat 2.021 peristiwa pernikahan di Kota Palu, sedangkan dokumen yang diproses melalui Program LAMAR AKU berjumlah 1.341 dokumen atau sekitar 66% dari total peristiwa pernikahan.

Kesenjangan tersebut menunjukkan bahwa meskipun Program LAMAR AKU telah mengalami peningkatan dari sisi jumlah layanan, masih terdapat sebagian masyarakat yang belum terjangkau atau belum memanfaatkan layanan ini secara optimal. Jumlah dokumen yang diproses melalui Program LAMAR AKU memang meningkat dari 736 dokumen pada tahun 2022 menjadi 990 dokumen pada tahun 2023, dan mencapai 1.341 dokumen pada tahun 2024. Akan tetapi, peningkatan tersebut belum sepenuhnya menunjukkan bahwa seluruh pasangan pengantin telah memperoleh manfaat layanan secara merata. Hal ini mengindikasikan adanya hambatan dalam implementasi program, baik dari aspek sosialisasi, kesiapan teknis sistem, koordinasi antarinstansi, maupun kelengkapan dokumen masyarakat.

Selain kesenjangan empiris, penelitian ini juga memiliki kesenjangan akademik. Berdasarkan hasil analisis VOSviewer dalam skripsi, Program LAMAR AKU belum ditemukan dalam jaringan kata kunci penelitian sebelumnya. Hal ini menunjukkan bahwa inovasi layanan terpadu antara KUA dan Disdukcapil di Kota Palu belum banyak dikaji secara akademik, baik dari aspek implementasi maupun efektivitasnya. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan karena secara khusus menilai efektivitas Program LAMAR AKU sebagai inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis kolaborasi antarinstansi. Meskipun berbagai penelitian sebelumnya telah membahas inovasi pelayanan publik, administrasi kependudukan, dan integrasi layanan, masih terdapat keterbatasan penelitian yang secara spesifik mengkaji efektivitas layanan terpadu pernikahan dan dokumen kependudukan di Kota Palu. Penelitian ini mengisi kekosongan tersebut dengan menganalisis efektivitas Program LAMAR AKU melalui dimensi produktivitas, kualitas pelayanan, efisiensi, fleksibilitas, dan kepuasan, sekaligus mengidentifikasi faktor pendukung, faktor penghambat, serta upaya peningkatan efektivitas program.

1.3. Urgensi Penelitian

Penelitian ini penting dilakukan karena Program LAMAR AKU merupakan inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang berhubungan langsung dengan pemenuhan hak sipil masyarakat, khususnya calon pengantin dan pasangan pengantin baru di Kota Palu. Sebelum adanya program ini, pelayanan administrasi pernikahan dan pembaruan dokumen kependudukan masih berjalan secara terpisah antara Kantor Urusan Agama (KUA) dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Kondisi tersebut menyebabkan masyarakat harus melalui alur birokrasi yang lebih panjang untuk memperoleh dokumen seperti Kartu Keluarga dan KTP-el setelah menikah. Melalui Program LAMAR AKU, pelayanan tersebut diupayakan menjadi lebih terpadu, cepat, dan efisien melalui kerja sama antara Disdukcapil dan KUA se-Kota Palu.

Urgensi penelitian ini juga terlihat dari adanya peningkatan jumlah dokumen yang diproses melalui Program LAMAR AKU dari tahun 2022 sampai 2024. Jumlah dokumen meningkat dari 736 dokumen pada tahun 2022 menjadi 990 dokumen pada tahun 2023, dan mencapai 1.341 dokumen pada tahun 2024. Meskipun demikian, pada tahun 2024 masih terdapat kesenjangan antara jumlah peristiwa nikah di Kota Palu dan jumlah layanan dokumen kependudukan yang diproses melalui Program LAMAR AKU. Hal ini menunjukkan bahwa program sudah berjalan, tetapi pemanfaatannya belum sepenuhnya menjangkau seluruh pasangan pengantin. Apabila penelitian ini tidak dilakukan, maka Pemerintah Kota Palu, Disdukcapil, dan KUA akan kekurangan dasar empiris dalam menilai sejauh mana Program LAMAR AKU benar-benar efektif dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan. Tanpa kajian yang jelas, kendala seperti keterbatasan sosialisasi, hambatan teknis sistem, koordinasi antarinstansi, dan ketidaklengkapan dokumen masyarakat berpotensi terus terjadi tanpa strategi perbaikan yang tepat. Akibatnya, tujuan program untuk menyederhanakan pelayanan, mempercepat penerbitan dokumen, mengurangi duplikasi data, dan meningkatkan kepuasan masyarakat dapat berjalan kurang optimal.

Dengan demikian, penelitian ini memiliki urgensi akademis dan praktis. Secara akademis, penelitian ini memperkaya kajian mengenai efektivitas inovasi pelayanan publik, khususnya integrasi layanan administrasi pernikahan dan kependudukan. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi Pemerintah Kota Palu, Disdukcapil, dan KUA dalam memperbaiki pelaksanaan Program LAMAR AKU agar pelayanan administrasi kependudukan bagi calon pengantin dapat berjalan lebih efektif, merata, dan berkelanjutan..

1.4. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan efektivitas pelayanan publik, inovasi pelayanan administrasi kependudukan, digitalisasi layanan, serta kualitas pelayanan. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik menjadi salah satu strategi penting dalam mempercepat pelayanan, meningkatkan efisiensi, memperbaiki kualitas layanan, dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Hajar dan Emelia meneliti upaya peningkatan efektivitas pelayanan publik dengan metode deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa modernisasi birokrasi melalui digitalisasi layanan publik, seperti sistem perizinan online, layanan drive-thru, dan antrean daring, mampu meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, serta kepuasan masyarakat. Namun, penelitian tersebut juga menemukan adanya tantangan berupa resistensi budaya birokrasi, kesenjangan infrastruktur teknologi antarwilayah, dan perlindungan data pribadi (Hajar & Emelia, 2025).

Da Cruz mengkaji implementasi pelayanan administrasi kependudukan melalui Sistem Informasi Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Penelitian tersebut menggunakan metode deskriptif kualitatif dan menemukan bahwa penerapan SIAK mampu meningkatkan efisiensi pengelolaan data kependudukan, mempercepat proses pelayanan, serta meningkatkan akurasi data secara real-time. Kendala yang ditemukan berkaitan dengan keterbatasan infrastruktur dan kesenjangan akses teknologi di wilayah tertentu (da Cruz, 2024).

Ummu Adila, Patrija, dan Prahmana meneliti Program SEBLAK sebagai inovasi layanan administrasi kependudukan berbasis digital. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Program SEBLAK mampu mempercepat pengurusan dokumen kependudukan, khususnya akta kelahiran dan Kartu Keluarga, mengurangi biaya, meningkatkan akurasi data, serta memperluas akses pelayanan. Meskipun demikian, program tersebut masih menghadapi kendala berupa keterbatasan infrastruktur teknologi, kebutuhan pelatihan sumber daya manusia, dan penguatan keamanan data (Ummu Adila et al., 2025).

Ramadhan dan Bintari meneliti kualitas e-service dalam pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi E-Open. Penelitian ini relevan karena sama-sama membahas pelayanan administrasi kependudukan berbasis inovasi digital. Fokus utama penelitian tersebut terletak pada kualitas layanan elektronik dalam mendukung kemudahan akses masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan (Ramadhan & Bintari, 2025). Arianto meneliti pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna layanan. Meskipun objek penelitiannya berbeda, konsep kualitas pelayanan yang digunakan tetap relevan karena penelitian ini juga menilai bagaimana pelayanan yang cepat, tepat, dan sesuai kebutuhan masyarakat dapat memengaruhi kepuasan pengguna layanan. Penelitian tersebut menegaskan bahwa kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam membangun kepuasan penerima layanan (Arianto, 2018).

Mabillard dan Zumofen membahas hubungan transparansi dan akuntabilitas dalam konteks pelayanan publik. Kajian ini relevan karena Program LAMAR AKU tidak hanya menekankan percepatan pelayanan, tetapi juga membutuhkan koordinasi, keterbukaan proses, dan pertanggungjawaban antarinstansi dalam pengelolaan data kependudukan. Prinsip tersebut sejalan dengan kebutuhan pelayanan publik modern yang menuntut integrasi dan kolaborasi lembaga

(Mabillard & Zumofen, 2020). Secara umum, penelitian-penelitian terdahulu menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik dan digitalisasi administrasi kependudukan dapat meningkatkan efektivitas, efisiensi, akurasi data, serta kepuasan masyarakat. Namun, penelitian-penelitian tersebut belum secara khusus mengkaji efektivitas layanan terpadu antara KUA dan Disdukcapil dalam pelayanan administrasi kependudukan bagi calon pengantin. Berdasarkan hasil analisis VOSviewer dalam skripsi ini, Program LAMAR AKU belum ditemukan dalam jaringan kata kunci penelitian sebelumnya, sehingga menunjukkan adanya kebaruan penelitian. Oleh karena itu, penelitian ini mengisi kekosongan kajian dengan menilai efektivitas Program LAMAR AKU melalui dimensi produktivitas, kualitas pelayanan, efisiensi, fleksibilitas, dan kepuasan masyarakat di Kota Palu.

1.5. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dari penelitian terdahulu karena penelitian ini secara khusus mengkaji efektivitas Program LAMAR AKU dalam pelayanan administrasi kependudukan bagi calon pengantin di Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah. Kebaruan penelitian ini terletak pada konteks objek penelitian, yaitu inovasi pelayanan terpadu antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu dengan Kantor Urusan Agama se-Kota Palu dalam penerbitan dokumen kependudukan bagi pasangan pengantin. Program ini memiliki karakteristik khusus karena mengintegrasikan pelayanan administrasi pernikahan dengan pelayanan administrasi kependudukan, sehingga masyarakat tidak perlu lagi mengurus dokumen secara terpisah antara KUA dan Disdukcapil. Kebaruan lainnya terletak pada fokus kajian efektivitas program, karena penelitian ini tidak hanya melihat keberadaan inovasi pelayanan, tetapi juga menilai sejauh mana Program LAMAR AKU mampu meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan melalui dimensi produktivitas, kualitas pelayanan, efisiensi, fleksibilitas, dan kepuasan. Dengan demikian, penelitian ini memberikan gambaran yang lebih menyeluruh mengenai keberhasilan maupun hambatan pelaksanaan program, terutama dalam mempercepat penerbitan Kartu Keluarga dan KTP-el bagi calon pengantin.

Selain itu, penelitian ini berbeda dari penelitian sebelumnya karena menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, serta dianalisis menggunakan analisis tematik dengan bantuan perangkat lunak NVivo. Penggunaan analisis tematik tersebut membantu penulis mengidentifikasi pola-pola temuan lapangan terkait efektivitas program, faktor pendukung, faktor penghambat, dan upaya peningkatan pelayanan. Dari sisi kebijakan, penelitian ini juga memiliki kebaruan karena mengkaji Program LAMAR AKU sebagai bentuk implementasi inovasi daerah yang berlandaskan pada kebijakan administrasi kependudukan dan inovasi pelayanan publik. Program ini menjadi wujud kolaborasi lintas instansi antara Disdukcapil dan KUA dalam mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, khususnya calon pengantin di Kota Palu. Oleh karena itu, penelitian ini tidak hanya memberikan kontribusi akademik dalam kajian efektivitas pelayanan publik, tetapi juga memberikan masukan praktis bagi Pemerintah Kota Palu dalam mengembangkan inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang lebih efektif, terintegrasi, dan berkelanjutan.

1.6. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan memperoleh gambaran yang jelas mengenai efektivitas Program LAMAR AKU dalam pelayanan administrasi kependudukan bagi calon pengantin di Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menganalisis efektivitas Program LAMAR AKU dalam pelayanan administrasi kependudukan bagi calon pengantin di Kota Palu. Pendekatan ini digunakan karena penelitian berfokus pada pemahaman mendalam terhadap proses pelaksanaan program, faktor yang memengaruhi efektivitas, serta upaya peningkatan layanan berdasarkan pengalaman dan informasi dari para pelaksana maupun penerima layanan. Informan penelitian terdiri atas pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu, Kantor Urusan Agama, serta masyarakat atau calon pengantin sebagai penerima layanan.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data primer diperoleh dari hasil wawancara dan observasi terhadap pelaksanaan Program LAMAR AKU, sedangkan data sekunder diperoleh melalui dokumen, laporan, dan arsip yang berkaitan dengan pelaksanaan program. Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber, yaitu dengan membandingkan informasi dari petugas Disdukcapil, pihak KUA, pengambil kebijakan, pelaksana lapangan, serta masyarakat penerima layanan. Teknik analisis data menggunakan model analisis kualitatif Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Analisis dilakukan dengan mengelompokkan temuan berdasarkan indikator efektivitas, yaitu produktivitas, kualitas pelayanan, efisiensi, fleksibilitas, dan kepuasan. Penelitian ini juga memanfaatkan aplikasi NVivo untuk membantu mengorganisasi data hasil wawancara dan dokumentasi.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis efektivitas Program LAMAR AKU dalam pelayanan administrasi kependudukan bagi calon pengantin di Kota Palu menggunakan pendapat Gibson dan Steers dalam Sumaryadi (2005:107), yang menyatakan bahwa efektivitas suatu program dapat diukur melalui lima indikator, yaitu produktivitas, kualitas pelayanan, efisiensi, fleksibilitas, dan kepuasan. Kelima indikator tersebut digunakan untuk melihat sejauh mana Program LAMAR AKU mampu mempercepat, menyederhanakan, dan meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, khususnya dalam penerbitan dokumen KTP-el dan Kartu Keluarga bagi pasangan pengantin. Data penelitian diperoleh melalui wawancara, observasi, dokumentasi, serta analisis menggunakan aplikasi NVivo untuk melihat kecenderungan kata atau tema yang dominan dalam hasil penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Program LAMAR AKU telah memberikan perubahan positif terhadap pelayanan administrasi kependudukan di Kota Palu. Sebelum adanya program ini, pasangan pengantin harus melakukan proses secara terpisah, yaitu mencatatkan pernikahan di KUA terlebih dahulu, kemudian mengurus perubahan dokumen kependudukan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Setelah adanya Program LAMAR AKU, proses tersebut menjadi lebih terintegrasi karena data pernikahan dari KUA dapat langsung diproses oleh Disdukcapil untuk penerbitan dokumen kependudukan baru. Dengan demikian, program ini tidak hanya menyederhanakan alur birokrasi, tetapi juga mempercepat pelayanan dan mengurangi kebutuhan masyarakat untuk datang berulang kali ke instansi yang berbeda.

Dari aspek produktivitas, Program LAMAR AKU menunjukkan peningkatan output pelayanan. Berdasarkan dokumentasi laporan inovasi, jumlah dokumen kependudukan yang diterbitkan melalui Program LAMAR AKU meningkat dari 736 dokumen pada tahun 2022 menjadi 990 dokumen pada tahun 2023, dan mencapai 1.341 dokumen pada tahun 2024. Secara rinci, penerbitan KTP-el meningkat dari 355 dokumen pada tahun 2022 menjadi 790 dokumen pada tahun 2024, sedangkan penerbitan Kartu Keluarga meningkat dari 381 dokumen pada tahun 2022 menjadi 551 dokumen pada tahun 2024.

Peningkatan tersebut menunjukkan bahwa Program LAMAR AKU mampu mendorong bertambahnya jumlah pelayanan dokumen kependudukan bagi pasangan pengantin. Hasil wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu juga memperkuat temuan tersebut, bahwa melalui program ini masyarakat tidak perlu datang dua kali untuk mengurus dokumen karena setelah menikah, Kartu Keluarga dan KTP-el dapat langsung diproses.

Kualitas pelayanan dalam Program LAMAR AKU terlihat dari kemudahan akses, ketepatan waktu, akurasi dokumen, dan responsivitas petugas. Berdasarkan hasil observasi, petugas Disdukcapil dan KUA melaksanakan pelayanan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan, yaitu dokumen kependudukan diproses secara langsung melalui koordinasi antara KUA dan Disdukcapil. Pelayanan ini memungkinkan pasangan pengantin memperoleh dokumen kependudukan dengan lebih cepat dan tidak membingungkan. Wawancara dengan Kepala KUA Kota Palu menunjukkan bahwa program ini mempermudah pasangan pengantin karena dokumen dapat diproses langsung di lokasi, sedangkan pihak Disdukcapil menegaskan bahwa integrasi data dengan KUA membantu mempercepat validasi dokumen dan meningkatkan akurasi pelayanan.

Dari sisi pengguna layanan, kualitas pelayanan juga dinilai semakin baik karena masyarakat merasa proses pengurusan dokumen menjadi lebih mudah dan tidak berbelit-belit. Salah satu informan masyarakat menyampaikan bahwa setelah menikah, pasangan pengantin dapat langsung memperoleh Kartu Keluarga baru tanpa harus kembali mengurus ke kantor Disdukcapil. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya terlihat dari terpenuhinya prosedur administratif, tetapi juga dari pengalaman masyarakat sebagai penerima layanan. Artinya, Program LAMAR AKU telah memberikan nilai tambah dalam bentuk pelayanan yang lebih sederhana, jelas, dan dekat dengan kebutuhan masyarakat.

Efisiensi Program LAMAR AKU terlihat dari berkurangnya waktu, biaya, dan tenaga yang harus dikeluarkan masyarakat. Program ini memang dirancang untuk memangkas proses pelayanan agar masyarakat tidak perlu lagi bolak-balik antara KUA dan Disdukcapil. Hasil wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menunjukkan bahwa seluruh proses pelayanan telah diintegrasikan sehingga pengurusan dokumen menjadi lebih ringkas. Hal ini juga dirasakan oleh masyarakat yang menyatakan bahwa program tersebut lebih hemat waktu dan biaya karena dokumen kependudukan dapat langsung diselesaikan setelah pernikahan. Dengan demikian, Program LAMAR AKU dapat dinilai efisien karena mampu mengoptimalkan sumber daya pelayanan sekaligus mengurangi beban administratif masyarakat.

Fleksibilitas Program LAMAR AKU tampak dari kemampuan Disdukcapil dan KUA dalam menyesuaikan pelayanan dengan kondisi masyarakat dan dinamika teknis di lapangan. Program ini tidak hanya berjalan berdasarkan prosedur formal, tetapi juga memberi ruang bagi petugas untuk membantu masyarakat ketika terdapat kendala, seperti kesalahan data atau berkas yang belum lengkap. Hasil wawancara dengan Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menunjukkan bahwa petugas tidak hanya menjalankan prosedur, tetapi juga memberikan bantuan apabila masyarakat mengalami kendala dalam pengurusan dokumen. Selain itu, ketika terjadi kendala teknis seperti gangguan jaringan, petugas tetap berupaya mencari alternatif agar pelayanan dapat tetap berjalan. Hal ini menunjukkan bahwa fleksibilitas pelayanan menjadi bagian penting dalam mendukung efektivitas Program LAMAR AKU.

Kepuasan masyarakat terhadap Program LAMAR AKU tercermin dari tanggapan positif terhadap kemudahan, kecepatan, dan kejelasan pelayanan. Masyarakat menilai bahwa pelayanan menjadi lebih praktis karena dokumen kependudukan tidak lagi diurus secara terpisah antara KUA dan Disdukcapil. Salah satu informan menyampaikan bahwa pelayanan menjadi lebih mudah karena setelah menikah langsung mendapatkan Kartu Keluarga baru tanpa harus datang lagi ke Disdukcapil. Informan lain juga menyatakan bahwa prosesnya cepat dan jelas sehingga masyarakat tidak bingung dalam mengurus

dokumen. Temuan tersebut menunjukkan bahwa Program LAMAR AKU mampu meningkatkan kepuasan masyarakat karena pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pengguna layanan, yaitu cepat, mudah, jelas, dan tidak berbelit-belit.

Analisis menggunakan NVivo juga menunjukkan bahwa kata-kata yang dominan dalam hasil penelitian berkaitan dengan pelayanan, masyarakat, dokumen, proses, cepat, dan program. Kemunculan kata-kata tersebut menunjukkan bahwa perhatian utama dalam pelaksanaan Program LAMAR AKU berada pada aspek kemudahan pelayanan, penerbitan dokumen, serta kecepatan proses. Dengan demikian, hasil analisis berbantuan NVivo memperkuat temuan wawancara, observasi, dan dokumentasi bahwa Program LAMAR AKU telah memberikan dampak nyata terhadap peningkatan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan bagi calon pengantin di Kota Palu.

Efektivitas Program LAMAR AKU dalam pelayanan administrasi kependudukan bagi calon pengantin di Kota Palu dapat dinilai telah berjalan dengan baik. Program ini mampu meningkatkan produktivitas penerbitan dokumen, memperbaiki kualitas pelayanan, menghemat waktu dan biaya masyarakat, menyesuaikan pelayanan dengan kondisi lapangan, serta meningkatkan kepuasan pengguna layanan. Meskipun pelaksanaannya masih memerlukan penyempurnaan pada aspek teknis dan pemerataan informasi, secara umum Program LAMAR AKU telah menunjukkan efektivitas sebagai inovasi pelayanan publik terpadu antara KUA dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pelaksanaan Program LAMAR AKU dalam pelayanan administrasi kependudukan bagi calon pengantin di Kota Palu memberikan dampak positif terhadap penyederhanaan birokrasi, percepatan pelayanan, dan peningkatan kemudahan masyarakat dalam memperoleh dokumen kependudukan pasca pernikahan. Temuan utama penelitian ini menunjukkan bahwa Program LAMAR AKU mampu mengintegrasikan pelayanan antara Kantor Urusan Agama (KUA) dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu, sehingga pasangan pengantin tidak lagi harus melalui proses pelayanan secara terpisah untuk memperoleh dokumen seperti Kartu Keluarga dan KTP-el. Hal tersebut terlihat dari meningkatnya jumlah dokumen kependudukan yang diproses melalui Program LAMAR AKU, yaitu dari 736 dokumen pada tahun 2022, meningkat menjadi 990 dokumen pada tahun 2023, dan mencapai 1.341 dokumen pada tahun 2024.

Sama halnya dengan temuan Hajar dan Emelia bahwa modernisasi birokrasi melalui digitalisasi layanan publik mampu meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, kepuasan masyarakat, serta mempercepat akses layanan, penelitian ini juga menemukan bahwa Program LAMAR AKU mampu menghadirkan pelayanan yang lebih cepat, mudah, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Persamaannya terletak pada fungsi inovasi pelayanan publik sebagai instrumen untuk memotong prosedur birokrasi yang panjang dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Namun, berbeda dengan penelitian Hajar dan Emelia yang membahas modernisasi layanan publik secara lebih umum, penelitian ini secara khusus menempatkan inovasi pelayanan pada konteks administrasi kependudukan pasca pernikahan melalui kolaborasi lintas instansi antara KUA dan Disdukcapil Kota Palu.

Temuan penelitian ini juga memperkuat hasil penelitian da Cruz mengenai implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Kota Semarang yang menunjukkan bahwa pemanfaatan sistem administrasi kependudukan dapat meningkatkan efisiensi pengelolaan data, mempercepat proses pelayanan, serta meningkatkan akurasi data secara real-time. Program LAMAR

AKU memiliki kesamaan dalam hal pemanfaatan data kependudukan untuk mempercepat pelayanan dan mengurangi duplikasi pengurusan dokumen. Akan tetapi, perbedaannya terletak pada objek dan pola integrasi layanan. Penelitian da Cruz lebih menekankan pada sistem internal Disdukcapil melalui SIAK, sedangkan penelitian ini menemukan bahwa efektivitas LAMAR AKU justru terletak pada integrasi proses pelayanan antara dua institusi berbeda, yaitu KUA sebagai lembaga pencatat pernikahan dan Disdukcapil sebagai lembaga penerbit dokumen kependudukan.

Sama halnya dengan temuan Ummu Adila dkk. mengenai Program SEBLAK yang terbukti mampu mempercepat pengurusan dokumen kependudukan, mengurangi biaya, meningkatkan akurasi data, serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap layanan publik, penelitian ini juga menemukan bahwa Program LAMAR AKU memberikan kemudahan administratif bagi masyarakat melalui pelayanan terpadu. Kesamaannya tampak pada karakter inovasi yang sama-sama mendekatkan layanan administrasi kependudukan kepada masyarakat melalui kerja sama dengan lembaga lain. Namun, Program SEBLAK berfokus pada dokumen kependudukan bayi baru lahir melalui rumah sakit, sedangkan Program LAMAR AKU berfokus pada dokumen kependudukan pasangan pengantin melalui kerja sama dengan KUA. Dengan demikian, temuan ini memperluas hasil penelitian sebelumnya karena menunjukkan bahwa model layanan terpadu administrasi kependudukan tidak hanya dapat diterapkan pada peristiwa kelahiran, tetapi juga pada peristiwa perkawinan.

Berbeda dengan beberapa penelitian sebelumnya yang lebih banyak membahas digitalisasi layanan publik, SIAK, atau inovasi administrasi kependudukan secara sektoral, penelitian ini menemukan kekhasan baru berupa integrasi layanan administrasi pernikahan dan dokumen kependudukan dalam satu rangkaian pelayanan. Hal ini sejalan dengan hasil analisis VOSviewer dalam penelitian ini yang menunjukkan bahwa belum terdapat kajian yang secara khusus menempatkan Kota Palu maupun Program LAMAR AKU sebagai objek penelitian. Dengan demikian, penelitian ini mengisi kekosongan kajian mengenai efektivitas layanan terpadu antara KUA dan Disdukcapil, khususnya dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan bagi calon pengantin.

Meskipun menunjukkan hasil yang positif, penelitian ini juga menemukan bahwa efektivitas Program LAMAR AKU belum sepenuhnya optimal. Hambatan yang masih ditemukan antara lain keterbatasan sosialisasi kepada masyarakat, kendala teknis sistem dan jaringan, ketidaklengkapan berkas, serta cakupan layanan yang belum sepenuhnya menjangkau seluruh pasangan pengantin. Temuan ini sejalan dengan penelitian Hajar dan Emelia, da Cruz, serta Ummu Adila dkk. yang sama-sama menemukan bahwa inovasi pelayanan publik masih menghadapi tantangan berupa keterbatasan infrastruktur teknologi, kesenjangan akses, kebutuhan sosialisasi, serta kesiapan sumber daya manusia. Dengan demikian, temuan penelitian ini memperkuat penelitian sebelumnya bahwa inovasi pelayanan publik tidak hanya membutuhkan desain program yang baik, tetapi juga memerlukan dukungan teknis, sosialisasi yang merata, koordinasi antarinstansi, dan kesiapan aparatur dalam pelaksanaan pelayanan. Secara keseluruhan, temuan utama penelitian ini menunjukkan bahwa Program LAMAR AKU merupakan inovasi pelayanan publik yang efektif dalam menyederhanakan prosedur administrasi kependudukan bagi calon pengantin di Kota Palu. Program ini memperkuat temuan penelitian sebelumnya mengenai pentingnya digitalisasi, integrasi, dan kolaborasi dalam pelayanan publik. Namun, penelitian ini juga memberikan kontribusi baru karena menunjukkan bahwa efektivitas

pelayanan administrasi kependudukan tidak hanya ditentukan oleh penggunaan sistem digital, tetapi juga oleh kemampuan pemerintah daerah membangun kolaborasi lintas instansi yang langsung menyentuh kebutuhan masyarakat pada peristiwa penting, yaitu pernikahan.

3.5. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Penulis menemukan bahwa keberhasilan Program LAMAR AKU tidak hanya ditentukan oleh mekanisme pelayanan yang terintegrasi, tetapi juga oleh adanya kerja sama antarinstansi antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu dengan Kantor Urusan Agama se-Kota Palu. Kerja sama tersebut menjadi faktor pendukung utama karena data pernikahan yang tercatat di KUA dapat langsung diproses oleh Disdukcapil untuk penerbitan dokumen kependudukan berupa KTP-el dan Kartu Keluarga. Selain itu, keberadaan dasar hukum, nota kesepakatan, petunjuk teknis, kesiapan aparatur, serta kemudahan akses pelayanan turut memperkuat pelaksanaan program ini. Temuan ini menunjukkan bahwa efektivitas inovasi pelayanan publik tidak hanya bergantung pada sistem digital, tetapi juga pada koordinasi kelembagaan yang jelas dan berkelanjutan. Temuan menarik lainnya adalah masih belum meratanya sosialisasi Program LAMAR AKU kepada masyarakat. Meskipun sosialisasi telah dilakukan melalui media sosial resmi Disdukcapil Kota Palu dan penyuluhan langsung, hasil observasi menunjukkan bahwa sebagian masyarakat di beberapa wilayah masih belum mengetahui keberadaan layanan ini. Hal tersebut menyebabkan masih adanya pasangan pengantin yang tetap mengurus dokumen kependudukan secara manual. Kondisi ini memperlihatkan bahwa sosialisasi menjadi aspek penting dalam keberhasilan program, karena inovasi pelayanan yang baik belum tentu dapat dimanfaatkan secara optimal apabila informasi belum diterima secara merata oleh masyarakat.

Selain sosialisasi, penulis juga menemukan kendala teknis berupa gangguan jaringan dan sistem. Pelaksanaan Program LAMAR AKU sangat bergantung pada integrasi data antara KUA dan Disdukcapil, sehingga ketika terjadi gangguan jaringan, keterlambatan sinkronisasi data, atau server mengalami kelebihan beban, proses pelayanan menjadi terhambat. Dalam beberapa kondisi, petugas harus melakukan input data secara manual agar pelayanan tetap berjalan. Temuan ini menunjukkan bahwa inovasi pelayanan berbasis integrasi membutuhkan dukungan infrastruktur digital yang stabil, karena kelemahan teknis dapat memengaruhi kecepatan dan ketepatan pelayanan kepada masyarakat. Penulis juga menemukan bahwa kelengkapan berkas masyarakat menjadi salah satu faktor yang memengaruhi kelancaran pelayanan. Beberapa pasangan pengantin masih datang dengan dokumen yang belum lengkap, seperti akta nikah asli, fotokopi identitas, atau surat pengantar RT/RW. Kondisi ini menyebabkan proses penerbitan dokumen tidak dapat dilakukan secara langsung dan masyarakat harus kembali melengkapi persyaratan. Temuan ini memperlihatkan bahwa efektivitas program tidak hanya bergantung pada kesiapan aparatur dan sistem, tetapi juga pada kesiapan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Cakupan layanan Program LAMAR AKU juga menjadi temuan menarik lainnya. Meskipun program ini telah memberikan kemudahan bagi pasangan pengantin, pemanfaatannya belum sepenuhnya merata, terutama bagi masyarakat yang berada di wilayah dengan akses informasi terbatas. Dokumentasi penelitian menunjukkan masih adanya perbedaan antara jumlah peristiwa pernikahan dan jumlah dokumen yang diproses melalui Program LAMAR AKU. Hal ini mengindikasikan bahwa program telah berjalan efektif, tetapi masih memerlukan penguatan pada aspek perluasan jangkauan, pendampingan masyarakat, dan pemerataan informasi agar manfaat layanan dapat dirasakan oleh seluruh pasangan pengantin di Kota Palu.

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa Program LAMAR AKU dalam pelayanan administrasi kependudukan bagi calon pengantin di Kota Palu telah berjalan dengan baik karena mampu menyederhanakan prosedur pelayanan, mempercepat penerbitan dokumen kependudukan, meningkatkan efisiensi pelayanan, serta mengurangi duplikasi data melalui integrasi layanan antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu dengan Kantor Urusan Agama. Meskipun demikian, efektivitas program belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat kendala berupa sosialisasi yang belum merata, hambatan teknis sistem dan jaringan, serta belum maksimalnya pemanfaatan layanan oleh seluruh pasangan calon pengantin. Oleh karena itu, peningkatan efektivitas Program LAMAR AKU perlu diarahkan pada penguatan sosialisasi, peningkatan dukungan teknis, perbaikan koordinasi antarinstansi, serta perluasan jangkauan layanan agar manfaat program dapat dirasakan secara lebih merata oleh masyarakat.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan pada waktu pelaksanaan penelitian, ruang lingkup lokasi yang hanya berfokus pada Kota Palu, serta keterbatasan akses terhadap data teknis yang lebih rinci mengenai seluruh proses pemanfaatan Program LAMAR AKU. Penelitian ini juga menggunakan pendekatan kualitatif, sehingga hasil penelitian lebih menekankan pada pemahaman mendalam terhadap pelaksanaan program, bukan pada pengukuran statistik secara luas.

Arah Masa Depan Penelitian. Penulis menyarankan agar penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan cakupan wilayah yang lebih luas atau menggunakan pendekatan kuantitatif dan campuran untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat, efektivitas waktu pelayanan, serta persentase pemanfaatan Program LAMAR AKU secara lebih terukur. Penelitian lanjutan juga dapat membandingkan Program LAMAR AKU dengan inovasi administrasi kependudukan serupa di daerah lain agar diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai efektivitas integrasi layanan kependudukan berbasis kolaborasi antarinstansi.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu serta Kantor Urusan Agama se-Kota Palu yang telah memberikan kesempatan, data, dan informasi kepada penulis dalam pelaksanaan penelitian mengenai Program LAMAR AKU. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada seluruh informan, baik aparatur pelaksana program maupun masyarakat penerima layanan, yang telah bersedia memberikan keterangan sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung kelancaran pelaksanaan penelitian ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Anggraini, M. D., & Manar, D. G. (2025). Implementasi pelayanan administrasi kependudukan melalui Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK): Studi penelitian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Journal of Politic and Government Studies, 14(2), 1380–1395. https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jpgs/article/view/50335

Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2023). Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches (6th ed.). SAGE Publications.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu. (2024). Laporan Inovasi LAMAR AKU Tahun 2022–2024. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu.

Dwiyanto, A. (2021). Reformasi birokrasi publik di Indonesia. Gadjah Mada University Press.

Elsye, R. (2020). Analisa kebijakan pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil di era Covid-19 di Kota Bandung. Jurnal Registratie, 2(2). https://doi.org/10.33701/jurnalregistratie.v2i2.2371

Fatih, M. A., Madjid, U., & Abdillah, F. (2025). Optimasi aktivasi Identitas Kependudukan Digital oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Selatan Provinsi Aceh. Jurnal Registratie, 7(1). https://doi.org/10.33701/jurnalregistratie.v7i1.5536

Hamid, H. (2020). Manajemen pemerintahan daerah. Penerbit Garis Khatulistiwa. https://eprints2.ipdn.ac.id/id/eprint/640/

Hutasoit, I. (2017). Pengantar ilmu kependudukan. Alfabeta. https://eprints2.ipdn.ac.id/id/eprint/934/

Hutasoit, I. (2017). Masalah kependudukan di Indonesia. IPDN. https://eprints2.ipdn.ac.id/id/eprint/1172/

Ismail, M. G. S., & Ismail. (2022). Implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Garut. Jurnal Registratie, 4(1). https://doi.org/10.33701/jurnalregistratie.v4i1.2429

Lindgren, I., Madsen, C. Ø., Hofmann, S., & Melin, U. (2019). Close encounters of the digital kind: A research agenda for the digitalization of public services. Government Information Quarterly, 36(3), 427–436. https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.03.002

Mabillard, V., & Zumofen, R. (2020). Debate: The transparency–accountability relationship depends on the context and the issues at stake. Public Money & Management, 40(2), 89–90. https://doi.org/10.1080/09540962.2019.1665365

Madjid, U. (2023). Pengantar ilmu administrasi. IPDN. https://eprints2.ipdn.ac.id/1504/

Mergel, I., Edelmann, N., & Haug, N. (2019). Defining digital transformation: Results from expert interviews. Government Information Quarterly, 36(4), 101385. https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.06.002

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). Qualitative data analysis: A methods sourcebook (3rd ed.). SAGE Publications.

Osborne, S. P. (2018). From public service-dominant logic to public service logic: Are public service organizations capable of co-production and value co-creation? Public Management Review, 20(2), 225–231. https://doi.org/10.1080/14719037.2017.1350461

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. Journal of Marketing, 49(4), 41–50. https://doi.org/10.1177/002224298504900403

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah.

Putri, L. R. (2023). Inovasi pelayanan administrasi kependudukan dengan online (PAK'DE ON) melalui aplikasi WhatsApp dan inovasi pelayanan dokumen administrasi kependudukan dan Pengadilan Agama (DIDUPAG) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Madiun. Jurnal Registratie, 5(1). https://doi.org/10.33701/jurnalregistratie.v5i1.3229

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

Twizeyimana, J. D., & Andersson, A. (2019). The public value of e-government: A literature review. Government Information Quarterly, 36(2), 167–178. https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.01.001

Ummu Adila, D., Patrija, D. W., & Prahmana, K. A. (2025). Inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui Program Seblak: Sertifikat Bayi Lahir, Akta Kelahiran, dan Kartu Keluarga di RS Dr. Mohammad Zyn. Jurnal Riset Rumpun Ilmu Pendidikan, 4(2), 481–509. https://doi.org/10.55606/jurripen.v4i2.5713

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

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

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Vial, G. (2019). Understanding digital transformation: A review and a research agenda. The Journal of Strategic Information Systems, 28(2), 118–144. https://doi.org/10.1016/j.jsis.2019.01.003