EFEKTIVITAS PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN BERBASIS APLIKASI ONLINE PAKe-Oli DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN LAMPUNG SELATAN PROVINSI LAMPUNG

Muhammad Iqbal Jovanda
NPP. 33.0303
Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Email: iqbaljovanda@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Dra. Hestiwati Basir, M.Si.
Email: hestiwatibasir@ipdn.ac.id

ABSTRACT

Problem Statement/Research Gap: Birth certificate services are an essential part of civil registration and fulfillment of children's legal identity. The PAKe-Oli application has been provided as an online service innovation in South Lampung Regency. However, the existence of a digital application has not automatically ensured that the service is evenly understood, easily accessed, and consistently effective for all applicants. Previous studies have discussed e-government service quality and CRVS strengthening, but research that specifically evaluates online birth certificate issuance through PAKe-Oli using indicators of target accuracy, program socialization, goal understanding, and program monitoring remains limited. **Purpose:** This study aims to analyze the effectiveness of online application based birth certificate issuance through PAKe-Oli at the Population and Civil Registration Office of South Lampung Regency. **Method:** This study used a descriptive qualitative method. Data were collected through interviews, observation, documentation, and NVivo assisted qualitative analysis based on Budiani's program effectiveness indicators. **Result:** The findings show that PAKe-Oli is fairly effective. Target accuracy is reflected in applicant verification, family identity validation, and identification of ineligible cases, although data errors and incomplete documents still cause file returns. Program socialization is conducted through official channels, social media, village networks, health facilities, and service counters, but its reach is not yet evenly distributed. Goal understanding appears in easier, faster, more practical, and lower cost services. Monitoring is conducted through service tracking, complaint handling, and evaluation, but still needs stronger data based follow-up. **Conclusion:** PAKe-Oli has improved birth certificate service effectiveness, but requires broader socialization, system strengthening, digital assistance, and continuous monitoring.

Keywords: *birth certificate; civil registration; e-government; PAKe-Oli; service effectiveness*

ABSTRAK

Permasalahan/Kesenjangan Penelitian: Pelayanan akta kelahiran merupakan bagian penting dari pencatatan sipil dan pemenuhan identitas hukum anak. Aplikasi PAKe-Oli telah disediakan sebagai inovasi pelayanan online di Kabupaten Lampung Selatan. Namun, keberadaan aplikasi digital belum otomatis menjamin pelayanan dipahami secara merata, mudah diakses, dan efektif bagi seluruh pemohon. Penelitian terdahulu telah membahas kualitas layanan e-government dan penguatan CRVS, tetapi kajian yang secara khusus mengevaluasi pembuatan akta kelahiran online melalui PAKe-Oli dengan indikator ketepatan sasaran, sosialisasi program, pemahaman tujuan, dan pemantauan program masih terbatas. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pembuatan akta kelahiran berbasis aplikasi online PAKe-Oli di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Selatan. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dokumentasi, dan analisis kualitatif berbantuan NVivo berdasarkan indikator efektivitas program Budiani.

Hasil/Temuan: Temuan penelitian menunjukkan bahwa PAKe-Oli cukup efektif. Ketepatan sasaran tampak dari verifikasi pemohon, validasi identitas keluarga, dan identifikasi kasus tidak layak, meskipun kesalahan data serta dokumen tidak lengkap masih menyebabkan retur berkas. Sosialisasi dilakukan melalui kanal resmi, media sosial, jejaring desa, fasilitas kesehatan, dan loket pelayanan, tetapi belum merata. Pemahaman tujuan terlihat dari layanan yang lebih mudah, cepat, praktis, dan hemat biaya. Pemantauan dilakukan melalui pelacakan layanan, tindak lanjut keluhan, dan evaluasi, tetapi masih perlu diperkuat dengan tindak lanjut berbasis data. **Kesimpulan:** PAKe-Oli telah meningkatkan efektivitas pelayanan akta kelahiran, namun perlu dioptimalkan melalui perluasan sosialisasi, penguatan sistem, pendampingan digital, dan pemantauan berkelanjutan.
Kata kunci: akta kelahiran; efektivitas pelayanan; PAKe-Oli; pelayanan digital; pencatatan sipil

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Administrasi kependudukan merupakan dasar pengakuan status hukum penduduk sekaligus instrumen penting bagi penyelenggaraan pelayanan publik. Akta kelahiran menjadi dokumen autentik pertama yang menjamin hak anak atas identitas, pendidikan, kesehatan, jaminan sosial, dan perlindungan hukum. Kewajiban pelaporan kelahiran paling lambat 60 hari sejak kelahiran diatur dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, sehingga pelayanan pencatatan kelahiran menjadi mandat negara yang harus dilaksanakan secara cepat, akurat, dan mudah dijangkau masyarakat (Republik Indonesia, 2013).

Digitalisasi layanan administrasi kependudukan semakin penting karena pemerintah daerah dituntut memberikan pelayanan yang efisien dan adaptif terhadap perkembangan teknologi. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik menjadi dasar penguatan tata kelola layanan digital pemerintah, termasuk layanan administrasi kependudukan (Republik Indonesia, 2018). Dalam perspektif e-government, pemanfaatan teknologi informasi tidak hanya memindahkan layanan manual ke kanal digital, tetapi juga menuntut perbaikan proses, kualitas informasi, keamanan data, dan dukungan bagi pengguna (Indrajit, 2006; Papadomichelaki & Mentzas, 2012).

Kabupaten Lampung Selatan mengembangkan aplikasi PAKe-Oli atau Pelayanan Administrasi Kependudukan Online Lampung Selatan sebagai inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis web. Aplikasi ini memungkinkan masyarakat mengajukan dokumen kependudukan, termasuk akta kelahiran, melalui tahapan pengunggahan berkas, verifikasi administrasi, validasi data, penandatanganan elektronik, dan penerbitan dokumen. Arah inovasi tersebut sejalan dengan Peraturan Bupati Lampung Selatan Nomor 76 Tahun 2020 yang menempatkan inovasi pelayanan administrasi kependudukan sebagai upaya mempercepat dan mempermudah pelayanan kepada masyarakat (Peraturan Bupati Lampung Selatan Nomor 76 Tahun 2020).

Penguatan layanan digital pencatatan sipil juga relevan dengan kebutuhan pembangunan sistem Civil Registration and Vital Statistics atau CRVS. Sistem CRVS yang baik mampu menjamin legal identity sejak kelahiran dan menyediakan data vital untuk perencanaan kebijakan lintas sektor (Suthar et al., 2019). Di Indonesia, pengembangan CRVS masih menghadapi kebutuhan penguatan proses bisnis, koordinasi, kapasitas daerah, serta kelengkapan data peristiwa penting (Musadad et al., 2023). Karena itu, efektivitas PAKe-Oli penting dikaji sebagai bagian dari upaya memperkuat cakupan pencatatan kelahiran dan kualitas layanan administrasi kependudukan daerah.

Karya dosen IPDN menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan administrasi kependudukan digital dipengaruhi oleh kesiapan sistem, petugas, sosialisasi, dan partisipasi masyarakat. Ripai (2018) menegaskan bahwa SIAK berbasis teknologi informasi berperan penting dalam peningkatan kualitas pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Munawaroh (2016) juga menekankan

pentingnya peran Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam pelayanan dokumen kependudukan sebagai wujud perlindungan hak administratif warga. Selanjutnya, Madjid et al. (2021) menemukan bahwa program layanan akta kelahiran berbasis aplikasi dapat berjalan cukup efektif, tetapi masih terkendala kesalahan unggah persyaratan, jaringan internet, dan sosialisasi yang belum menyentuh masyarakat secara menyeluruh. Temuan tersebut menjadi relevan untuk membaca pelaksanaan PAKe-Oli di Lampung Selatan.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil

Penelitian ini berangkat dari kesenjangan antara kebutuhan pelayanan akta kelahiran yang cepat, mudah, dan akurat dengan realitas implementasi layanan digital yang masih menghadapi kendala teknis dan sosial. PAKe-Oli telah menyediakan kanal online, tetapi efektivitasnya tidak hanya ditentukan oleh keberadaan aplikasi. Efektivitas juga dipengaruhi oleh ketepatan sasaran, pemerataan sosialisasi, pemahaman tujuan layanan oleh petugas dan pemohon, serta pemantauan terhadap keluhan dan kinerja layanan. Dalam praktiknya, masih ditemukan gangguan sistem, keterbatasan jaringan internet, kesalahan penginputan data, ketidaklengkapan dokumen, serta rendahnya literasi digital sebagian masyarakat.

Kajian e-government sering menyoroti adopsi teknologi, padahal dalam pelayanan yang mulai diarahkan ke kanal digital, kualitas layanan dan pengalaman pengguna menjadi faktor penting. Špaček dan Špačková (2023) mengingatkan bahwa kewajiban menggunakan layanan digital tidak cukup apabila sistem belum ramah pengguna dan belum didukung layanan bantuan yang memadai. Oleh karena itu, penelitian ini menempatkan PAKe-Oli bukan hanya sebagai aplikasi, tetapi sebagai program pelayanan publik yang perlu dievaluasi dari sisi sasaran, sosialisasi, tujuan, dan pemantauan.

1.3. Urgensi Penelitian

Penelitian ini penting dilakukan karena akta kelahiran merupakan prasyarat pemenuhan hak dasar warga sejak awal kehidupan. Jika efektivitas PAKe-Oli tidak dikaji, Disdukcapil Kabupaten Lampung Selatan akan kekurangan dasar empiris untuk memperbaiki alur layanan, memperluas sosialisasi, dan memperkuat pemantauan. Rejeki et al. (2025) menegaskan bahwa pencapaian target nasional bidang administrasi kependudukan membutuhkan strategi kelembagaan, penguatan kinerja, dan pemanfaatan data kependudukan yang lebih terarah. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan menjadi dasar rekomendasi praktis untuk meningkatkan cakupan kepemilikan akta kelahiran dan kualitas layanan digital di tingkat daerah.

1.4. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh penelitian internasional dan nasional mengenai kualitas layanan e-government, penguatan Civil Registration and Vital Statistics atau CRVS, serta pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital. Papadomichelaki dan Mentzas (2012) mengembangkan instrumen e-GovQual untuk menilai kualitas layanan e-government melalui dimensi reliability, efficiency, citizen support, dan trust. Perbedaannya, penelitian tersebut membangun instrumen pengukuran kualitas situs pemerintah secara umum, sedangkan penelitian ini memakai indikator efektivitas program Budiani untuk menilai layanan akta kelahiran online PAKe-Oli secara kontekstual di Kabupaten Lampung Selatan.

Musadad et al. (2023) membahas pengembangan sistem CRVS di Indonesia melalui penguatan pencatatan peristiwa vital dan kapasitas implementasi di daerah. Penelitian tersebut memberi landasan bahwa pencatatan sipil membutuhkan proses bisnis, koordinasi, dan pelembagaan yang kuat.

Perbedaannya, penelitian ini tidak mengevaluasi CRVS nasional secara luas, melainkan menilai efektivitas satu inovasi daerah, yaitu PAKe-Oli, dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran.

Suthar et al. (2019) melakukan systematic review kebijakan penguatan CRVS di 25 negara dan menemukan bahwa pendekatan kombinasi antara penyediaan layanan dan peningkatan permintaan masyarakat berkaitan dengan peningkatan pencatatan kelahiran dan kematian. Perbedaannya, penelitian ini tidak hanya menelaah kebijakan makro, tetapi mengkaji praktik layanan pada tingkat daerah melalui pengalaman pemohon, petugas, operator, dan hasil analisis NVivo.

Budiarti et al. (2023) meneliti pemanfaatan big data dan Metabase untuk visualisasi data CRVS di Surabaya. Penelitian tersebut menekankan pentingnya dashboard dan visualisasi data untuk pengambilan keputusan. Perbedaannya, penelitian ini menggunakan NVivo untuk membaca pola data kualitatif hasil wawancara dan menghubungkannya dengan indikator efektivitas PAKe-Oli. Špaček dan Špačková (2023) menunjukkan bahwa prinsip digital-by-default belum cukup apabila sistem belum ramah pengguna. Perbedaannya, penelitian ini mengkaji persoalan serupa pada konteks layanan administrasi kependudukan daerah, terutama penggunaan PAKe-Oli oleh masyarakat yang kemampuan digitalnya tidak seragam.

Dengan demikian, penelitian terdahulu memberikan dasar konseptual bahwa layanan digital harus dinilai dari kualitas sistem, kesiapan kelembagaan, dukungan pengguna, dan keberlanjutan pemantauan. Perbedaan penelitian praja ini terletak pada lokus Kabupaten Lampung Selatan, objek layanan akta kelahiran melalui PAKe-Oli, penggunaan teori efektivitas program Budiani, serta pemanfaatan hasil NVivo sebagai bukti pendukung temuan empiris. Perbedaan tersebut menjadi eviden kebaruan ilmiah karena penelitian ini menghubungkan kajian e-government dan CRVS dengan evaluasi operasional pelayanan akta kelahiran online pada tingkat pemerintah daerah.

1.5. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Kebaruan ilmiah penelitian ini terletak pada empat aspek. Pertama, dari segi objek, penelitian ini secara khusus menelaah efektivitas pembuatan akta kelahiran berbasis aplikasi online PAKe-Oli, bukan pelayanan administrasi kependudukan online secara umum. Kedua, dari segi lokus, penelitian dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Selatan yang memiliki karakteristik wilayah, akses digital, dan pola pelayanan berbeda dari penelitian terdahulu di Karawang, Gresik, Banda Aceh, Manado, Jember, Surabaya, maupun konteks internasional.

Ketiga, dari segi teori, penelitian ini menggunakan indikator efektivitas program Budiani yang meliputi ketepatan sasaran, sosialisasi program, pemahaman tujuan, dan pemantauan program. Indikator ini memungkinkan penelitian menilai efektivitas PAKe-Oli dari proses penjangkauan pemohon, penyampaian informasi, pemahaman manfaat layanan, sampai tindak lanjut evaluasi. Keempat, dari segi metode analisis, penelitian ini memadukan wawancara, observasi, dokumentasi, dan hasil NVivo berupa pengkodean, word frequency, word cloud, word tree, serta output indikator. Oleh karena itu, kebaruan penelitian tidak hanya berada pada lokasi, tetapi juga pada cara membaca efektivitas layanan digital secara empiris dan berbasis data kualitatif.

1.6. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pembuatan akta kelahiran berbasis aplikasi online PAKe-Oli di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Selatan Provinsi Lampung.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Metode ini dipilih karena penelitian bertujuan memahami proses layanan PAKe-Oli secara mendalam, mulai dari pengajuan, unggah berkas, verifikasi, validasi, penandatanganan elektronik, hingga penerbitan akta kelahiran. Pendekatan

kualitatif memungkinkan peneliti menangkap pengalaman pemohon, pola kerja petugas, dukungan kelembagaan, serta kendala teknis yang tidak cukup dijelaskan melalui angka statistik semata. Dalam penelitian pemerintahan, pemilihan metode harus disesuaikan dengan karakter masalah, konteks lokus, dan kebutuhan pembuktian empiris (Simangunsong, 2016).

Fokus penelitian adalah efektivitas program PAKe-Oli dengan menggunakan teori efektivitas program Budiani (2009), yang terdiri atas ketepatan sasaran, sosialisasi program, pemahaman tujuan, dan pemantauan. Informan dipilih secara purposive karena memiliki pengetahuan dan pengalaman langsung terhadap penyelenggaraan PAKe-Oli. Informan mencakup pimpinan atau pejabat teknis Disdukcapil, Kepala Bidang Pencatatan Sipil, Kepala Seksi Pencatatan Kelahiran, operator atau administrator PAKe-Oli, petugas helpdesk, mitra layanan seperti fasilitas kesehatan atau desa, serta masyarakat pemohon yang pernah menggunakan layanan. Pemilihan informan ini dilakukan agar data menggambarkan sisi kebijakan, operasional, teknis, dan pengalaman pengguna layanan.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara digunakan untuk memperoleh penjelasan mengenai proses layanan, kendala, dan upaya perbaikan. Observasi dilakukan untuk melihat alur pelayanan dan interaksi petugas dengan pemohon. Dokumentasi mencakup SOP, data rekap layanan, dashboard, media sosialisasi, tangkapan layar aplikasi, dan hasil analisis NVivo. Keabsahan data dilakukan melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik, yaitu membandingkan informasi dari pejabat, operator, pemohon, dan dokumen layanan. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan, serta bantuan NVivo untuk membaca frekuensi kata, mengelompokkan nodes, dan memvisualisasikan tema dominan. Penggunaan teknik tersebut sejalan dengan prinsip analisis data kualitatif yang menekankan pengolahan data secara sistematis dan berkelanjutan (Sugiyono, 2017).

Penelitian dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Selatan, Provinsi Lampung. Lokus ini dipilih karena Disdukcapil Kabupaten Lampung Selatan telah menerapkan aplikasi PAKe-Oli sebagai inovasi pelayanan administrasi kependudukan online, termasuk layanan penerbitan akta kelahiran. Pengumpulan data dilakukan sesuai jadwal penelitian skripsi tahun 2026 dengan memperhatikan etika penelitian, kerahasiaan informasi pribadi, dan kebutuhan anonimisasi data pemohon.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

PAKe-Oli merupakan inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital yang digunakan untuk mendukung penerbitan dokumen kependudukan, termasuk akta kelahiran. Program ini diarahkan untuk memperluas akses masyarakat, mempercepat pelayanan, mengurangi ketergantungan pada tatap muka, dan meningkatkan cakupan kepemilikan dokumen kependudukan. Dalam penelitian ini, efektivitas PAKe-Oli dianalisis menggunakan teori efektivitas program Budiani (2007), yang terdiri atas ketepatan sasaran program, sosialisasi program, pemahaman tujuan program, dan pemantauan program.

Analisis hasil wawancara dilakukan dengan bantuan NVivo. Hasil pengkodean menunjukkan bahwa data wawancara dikelompokkan ke dalam nodes ketepatan sasaran, sosialisasi program, pemahaman tujuan, pemantauan, faktor pendorong, dan faktor penghambat. Pengkodean tersebut membantu peneliti melihat pola temuan dari berbagai informan sehingga pembahasan tidak hanya bersifat deskriptif, tetapi juga berbasis bukti kualitatif.

Name	Files	References
Pemahaman Tujuan	0	0
Faktor Pendorong	0	0
Faktor Penghambat	0	0
Ketepatan Sasaran	1	4
Sosialisasi Program	1	1
Pemantauan	1	1

Gambar 1. Pengkodean nodes hasil wawancara pada NVivo

Hasil word frequency query menunjukkan bahwa kata yang paling banyak muncul adalah layanan, masyarakat, dilakukan, sistem, aplikasi, digital, proses, kendala, dan sosialisasi. Dominasi kata layanan dan masyarakat menegaskan bahwa fokus utama informan berada pada pengalaman pelayanan publik dan hubungan antara sistem digital dengan kebutuhan pengguna. Sementara itu, kemunculan kata sistem, aplikasi, digital, dan kendala menunjukkan bahwa efektivitas PAKe-Oli tidak hanya dipengaruhi oleh keberadaan inovasi teknologi, tetapi juga oleh kesiapan infrastruktur, kejelasan alur, serta kemampuan petugas dan masyarakat menggunakan layanan online.

Word	Length	Count	Weighted Percentage (%)
layanan	7	49	2,39
masyarakat	10	43	2,09
dilakukan	9	36	1,75
dalam	5	35	1,70
sistem	6	35	1,70
secara	6	29	1,41
melalui	7	28	1,36
bagaimana	9	23	1,12
aplikasi	8	22	1,07
serta	5	22	1,07
digital	7	20	0,97
untuk	5	20	0,97
proses	6	19	0,93
kendala	7	18	0,88
dengan	6	17	0,83
sosialisasi	11	17	0,83
dapat	5	16	0,78

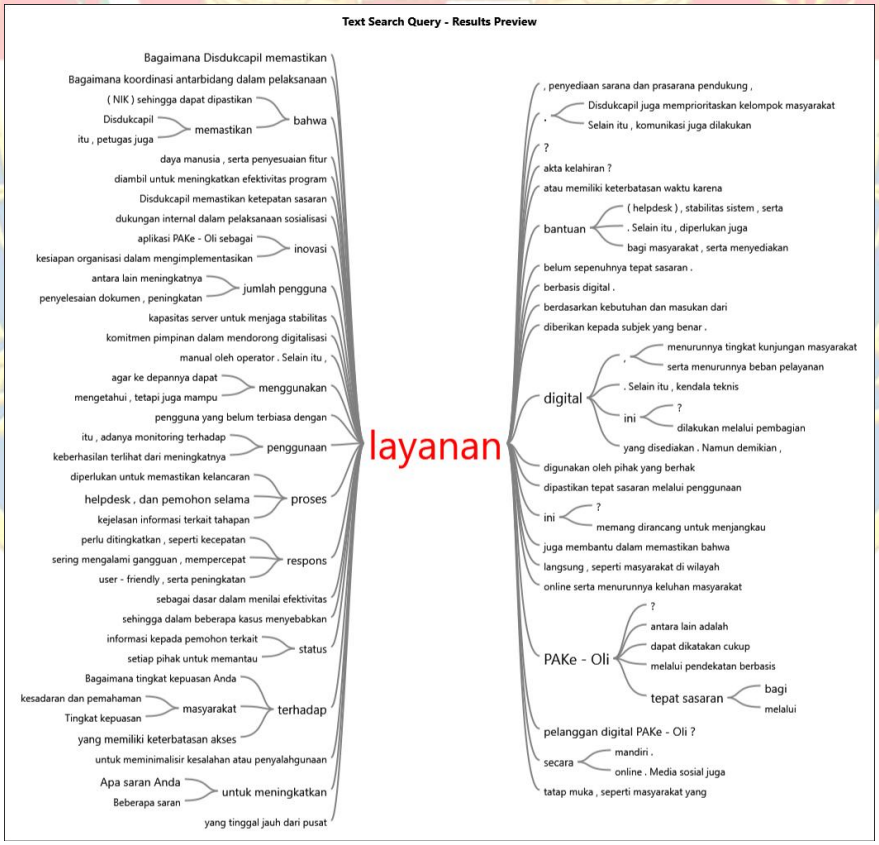
Gambar 2. Word frequency query hasil wawancara

Visualisasi word cloud memperkuat hasil frekuensi kata. Kata layanan, masyarakat, sistem, aplikasi, dan sosialisasi tampak dominan. Hal ini menunjukkan bahwa isu efektivitas PAKe-Oli berpusat pada tiga hal utama, yaitu pelayanan sebagai proses administrasi, masyarakat sebagai pengguna, dan sistem digital sebagai media layanan. Kata kendala dan operator juga muncul sebagai tanda bahwa implementasi pelayanan online masih membutuhkan dukungan teknis dan pendampingan pengguna.



Gambar 3. Word cloud hasil analisis NVivo

Hasil word tree dengan kata kunci layanan memperlihatkan bahwa kata tersebut sering terhubung dengan frasa layanan kepada masyarakat, layanan berbasis digital, layanan melalui aplikasi PAKe-Oli, layanan dilakukan secara digital, serta layanan dalam proses pelayanan. Relasi kata ini memperjelas bahwa layanan dalam penelitian ini tidak hanya dimaknai sebagai dokumen akhir, tetapi mencakup keseluruhan proses mulai dari pengajuan, unggah berkas, verifikasi, validasi, bantuan petugas, sampai penerbitan dokumen.

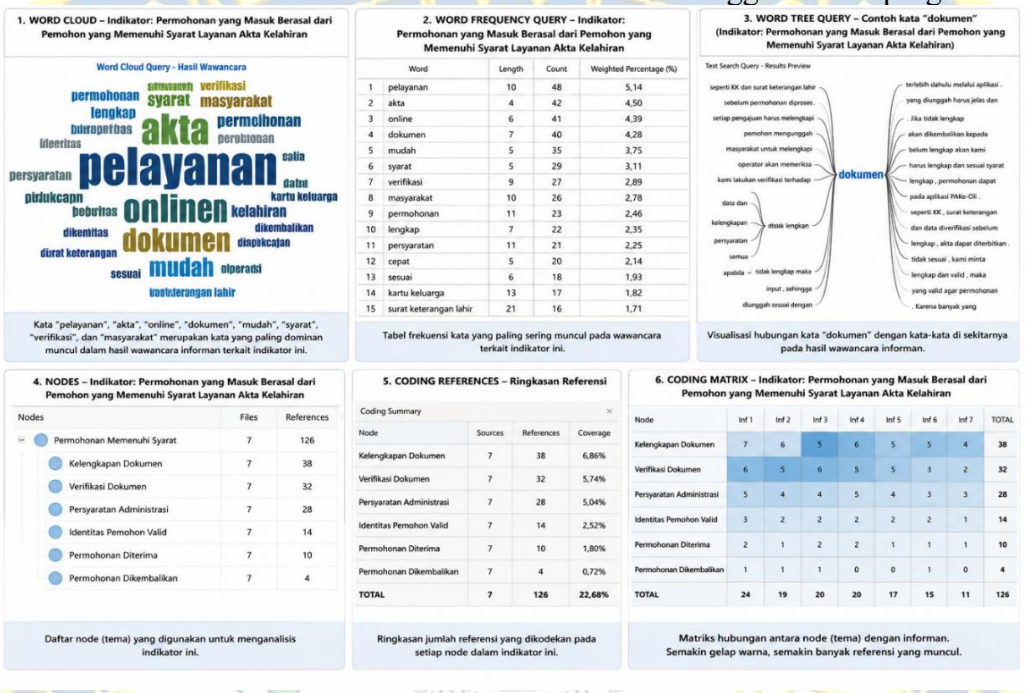


Gambar 4. Word tree kata layanan

3.1. Ketepatan Sasaran Program

Ketepatan sasaran program menunjukkan sejauh mana PAKe-Oli digunakan oleh masyarakat yang benar-benar membutuhkan layanan pembuatan akta kelahiran dan memenuhi persyaratan administrasi. Sasaran utama layanan ini adalah pemohon akta kelahiran, terutama orang tua atau wali yang mengajukan pencatatan kelahiran anak. Pada tahap ini, efektivitas dilihat dari kemampuan sistem dan petugas memastikan bahwa permohonan yang masuk berasal dari pemohon yang layak, dokumen yang diunggah sesuai, serta identitas keluarga tervalidasi sejak awal.

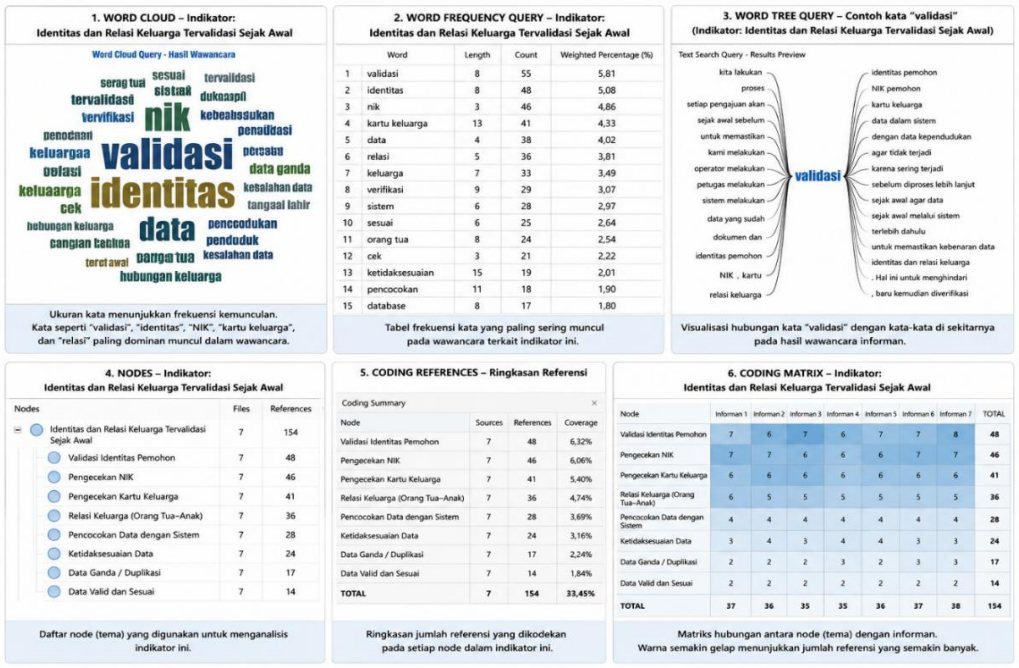
Hasil wawancara menunjukkan bahwa sebagian besar pemohon yang menggunakan PAKe-Oli telah memahami syarat dasar, seperti Kartu Keluarga, surat keterangan lahir, dan identitas orang tua. Petugas melakukan pemeriksaan kelengkapan dokumen sebelum permohonan diproses. Jika syarat belum lengkap, berkas dikembalikan kepada pemohon untuk diperbaiki. Temuan ini menunjukkan bahwa layanan telah memiliki mekanisme seleksi administratif sehingga sasaran program relatif tepat.



Gambar 5. Hasil NVivo indikator permohonan memenuhi syarat layanan akta kelahiran

Hasil NVivo pada indikator permohonan memenuhi syarat menunjukkan kemunculan kata pelayanan, online, akta, dokumen, mudah, syarat, dan pengajuan. Kata-kata tersebut memperlihatkan bahwa pemohon memandang PAKe-Oli sebagai sarana pengajuan layanan akta kelahiran yang lebih mudah, tetapi tetap bergantung pada kelengkapan dokumen. Dengan demikian, ketepatan sasaran tidak hanya ditentukan oleh siapa yang mengakses aplikasi, melainkan juga oleh kemampuan sistem dan petugas menyeleksi berkas secara benar.

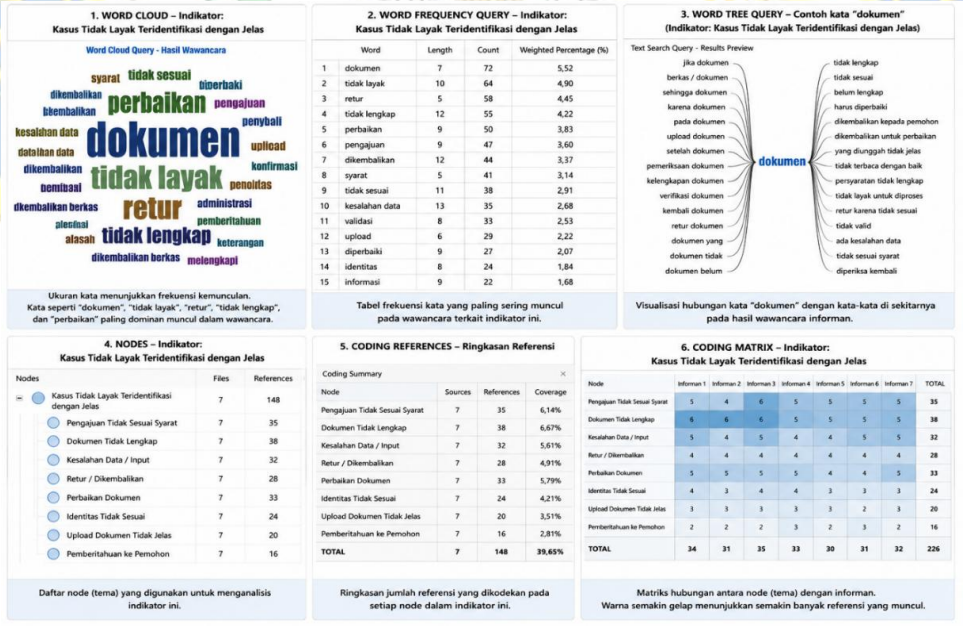
Pada indikator identitas dan relasi keluarga tervalidasi sejak awal, hasil wawancara menunjukkan bahwa petugas memeriksa NIK, Kartu Keluarga, identitas orang tua, serta relasi keluarga dalam basis data kependudukan. Validasi ini penting untuk mencegah kesalahan penerbitan dokumen dan memastikan akta kelahiran yang diterbitkan memiliki akurasi hukum. Namun, masih ditemukan kendala berupa kesalahan penulisan nama, NIK tidak sesuai, dan dokumen pendukung yang belum lengkap.



Gambar 6. Hasil NVivo indikator identitas dan relasi keluarga tervalidasi sejak awal

Hasil coding NVivo pada indikator validasi identitas menunjukkan dominasi kata validasi, NIK, dokumen, data, dan kesalahan. Temuan ini memperlihatkan bahwa akurasi data menjadi aspek penting dalam efektivitas PAKe-Oli. Jika validasi berjalan baik, pelayanan dapat lebih cepat dan tepat. Sebaliknya, apabila data tidak sesuai, proses penerbitan akta kelahiran menjadi tertunda karena memerlukan perbaikan berkas.

Indikator lain pada ketepatan sasaran adalah kasus tidak layak atau berkas tidak memenuhi ketentuan dapat diidentifikasi secara jelas. Berdasarkan hasil penelitian, operator memiliki peran penting dalam membedakan permohonan yang dapat diproses dan permohonan yang harus dikembalikan. Hal ini menunjukkan adanya kontrol administratif dalam layanan digital. Kontrol tersebut penting karena pelayanan online memiliki risiko kesalahan unggah berkas atau salah input data oleh pemohon.



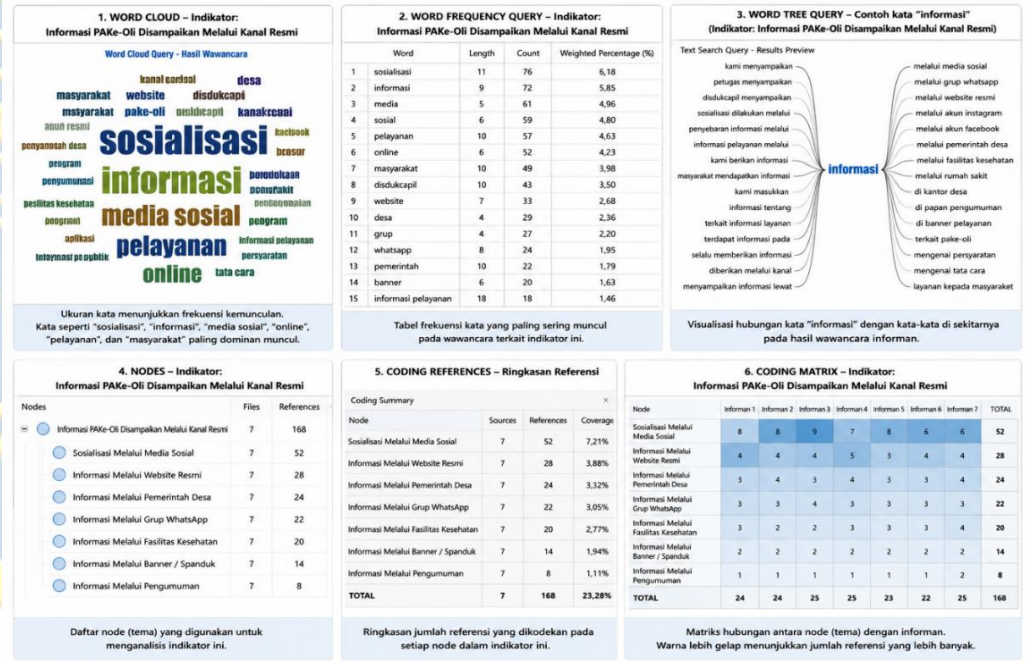
Gambar 7. Hasil NVivo indikator kasus tidak layak teridentifikasi jelas

Berdasarkan tiga indikator tersebut, ketepatan sasaran PAKe-Oli dapat dinilai cukup baik. Layanan telah menjangkau kelompok sasaran yang membutuhkan akta kelahiran dan menerapkan verifikasi administratif. Temuan ini sejalan dengan gagasan Budiani (2007) bahwa efektivitas program menuntut kesesuaian penerima manfaat dengan tujuan program. Temuan ini juga diperkuat oleh Musadad et al. (2023) yang menekankan bahwa sistem pencatatan sipil perlu didukung proses kerja dan kapasitas kelembagaan yang jelas.

3.2. Sosialisasi Program

Sosialisasi program merupakan indikator penting dalam layanan digital karena masyarakat tidak akan memanfaatkan aplikasi apabila tidak mengetahui keberadaan, manfaat, persyaratan, dan tata cara penggunaannya. Dalam konteks PAKe-Oli, sosialisasi dilakukan melalui kanal resmi Disdukcapil, media sosial, perangkat desa, fasilitas kesehatan, serta bantuan langsung dari petugas pelayanan. Namun, temuan penelitian menunjukkan bahwa jangkauan sosialisasi belum sepenuhnya merata, terutama bagi masyarakat yang berada di wilayah dengan keterbatasan akses internet atau kemampuan digital.

Hasil wawancara memperlihatkan bahwa sebagian masyarakat mengetahui PAKe-Oli dari media sosial dan informasi petugas, sedangkan sebagian lain mengetahui layanan dari desa atau fasilitas kesehatan. Kondisi ini menunjukkan bahwa sosialisasi telah berjalan, tetapi masih membutuhkan penguatan frekuensi, konsistensi pesan, dan jangkauan wilayah.

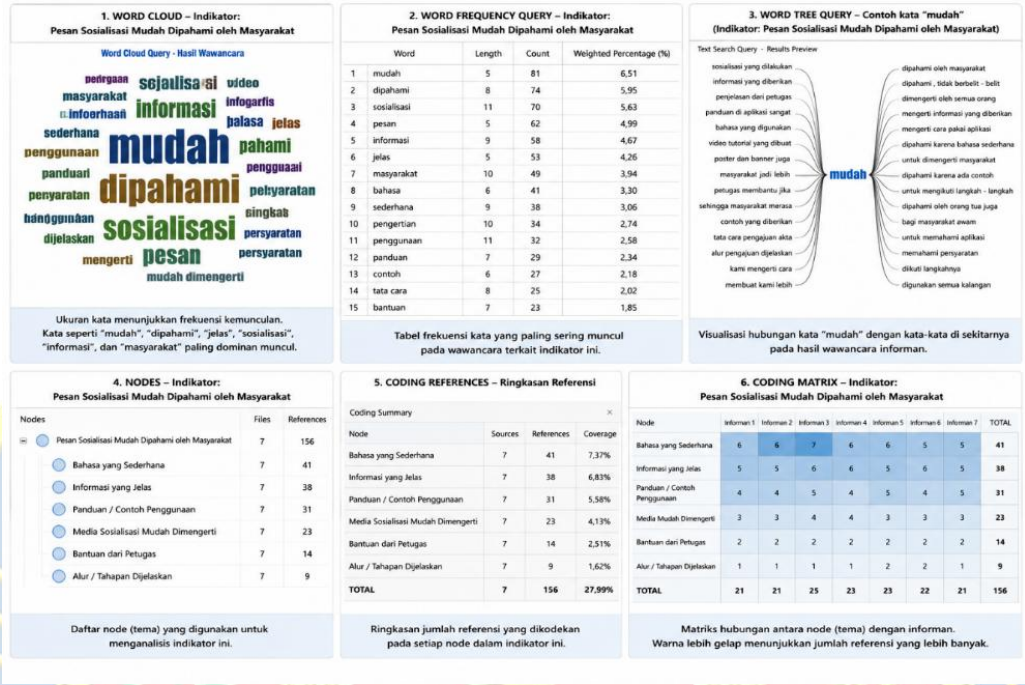


Gambar 8. Hasil NVivo indikator informasi PAKe-Oli disampaikan melalui kanal resmi

Hasil NVivo pada indikator informasi PAKe-Oli disampaikan melalui kanal resmi menunjukkan dominasi kata sosialisasi, informasi, media sosial, pelayanan online, dan masyarakat. Kata-kata tersebut menunjukkan bahwa media informasi menjadi bagian penting dari implementasi program. Akan tetapi, dominasi kata sosialisasi juga menandakan bahwa aspek ini masih menjadi perhatian utama informan karena belum semua masyarakat memahami mekanisme layanan secara mandiri.

Indikator berikutnya adalah pesan sosialisasi mudah dipahami. Temuan penelitian menunjukkan bahwa masyarakat lebih mudah memahami layanan apabila informasi disampaikan dengan bahasa sederhana, langkah pengajuan ditampilkan secara ringkas, dan syarat dokumen dijelaskan dengan jelas.

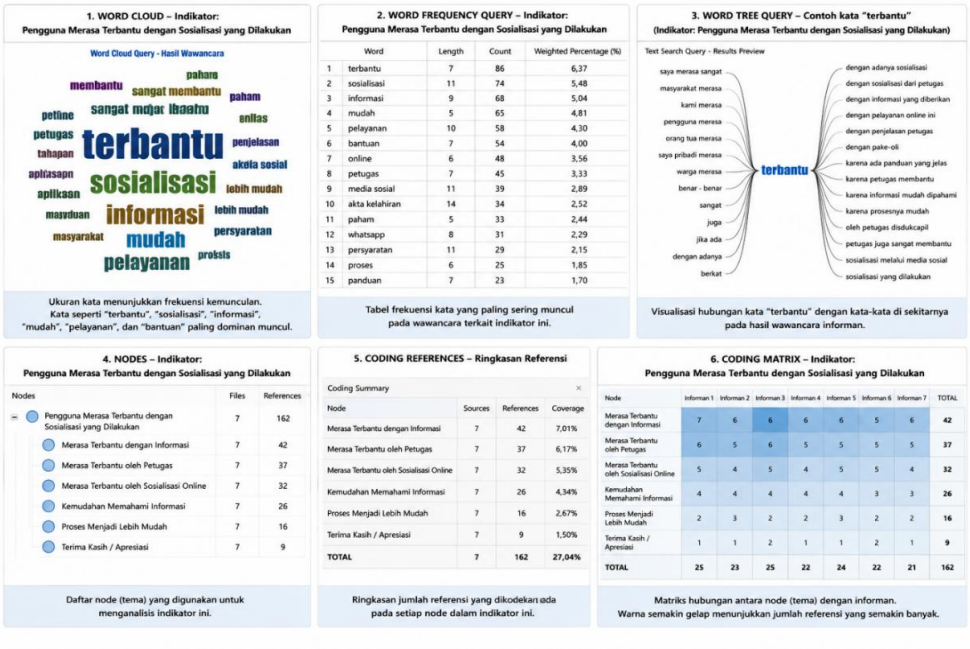
Sebaliknya, pesan yang terlalu teknis dapat menyulitkan pengguna baru, terutama pemohon yang belum terbiasa dengan layanan online.



Gambar 9. Hasil NVivo indikator pesan sosialisasi mudah dipahami

Hasil NVivo pada indikator pesan sosialisasi menunjukkan kemunculan kata bantuan, panduan, penggunaan aplikasi, bingung, dan pelayanan online. Temuan ini menunjukkan bahwa efektivitas sosialisasi tidak cukup diukur dari banyaknya kanal, tetapi juga dari kejelasan isi pesan dan ketersediaan pendampingan. Informasi yang sederhana akan membantu pemohon menyiapkan dokumen secara benar dan mengurangi risiko pengembalian berkas.

Indikator ketiga pada sosialisasi adalah pengguna merasa terbantu dengan sosialisasi yang dilakukan. Hasil wawancara menunjukkan bahwa pendampingan petugas, informasi dari desa, serta bantuan melalui kanal komunikasi seperti WhatsApp membantu pemohon memahami langkah awal pengajuan. Bantuan tersebut menjadi penting karena layanan digital tetap membutuhkan interaksi manusia, terutama bagi masyarakat dengan literasi digital rendah.



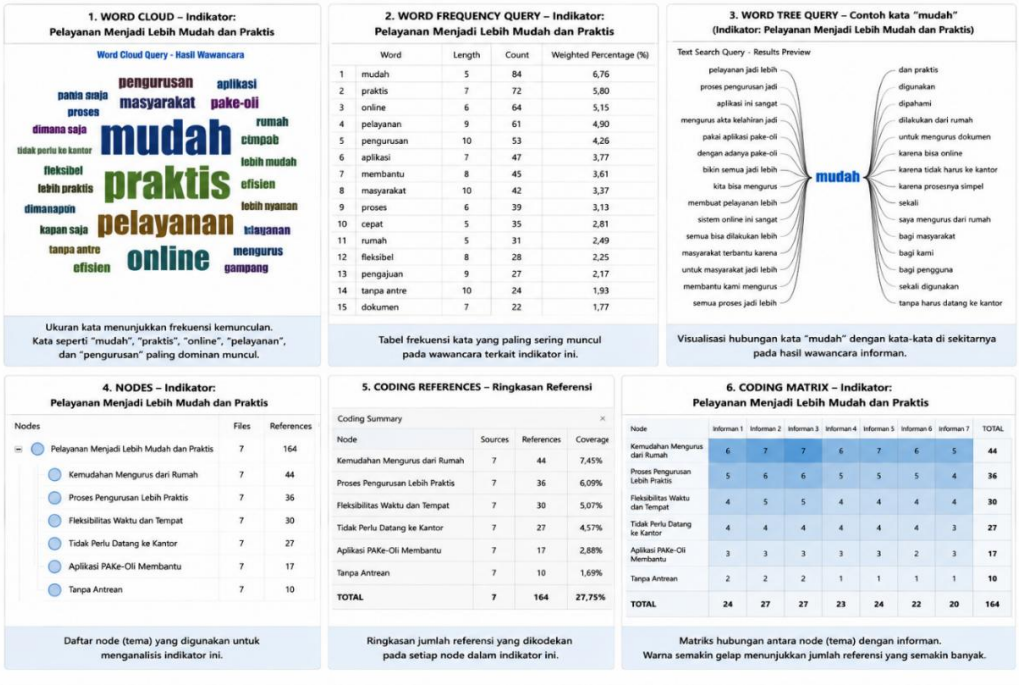
Gambar 10. Hasil NVivo indikator pengguna merasa terbantu dengan sosialisasi yang dilakukan

Berdasarkan tiga indikator tersebut, sosialisasi PAKe-Oli sudah dilakukan, tetapi belum optimal. Program telah memanfaatkan kanal resmi dan dukungan petugas, namun masih perlu memperluas edukasi digital, memperkuat panduan visual, dan meningkatkan kerja sama dengan desa, bidan, rumah sakit, serta fasilitas layanan publik. Temuan ini sejalan dengan Špaček dan Špačková (2023) yang menegaskan bahwa kebijakan digital tidak cukup hanya mewajibkan penggunaan sistem, tetapi harus memastikan sistem dapat dipahami dan digunakan oleh pengguna.

3.3. Pemahaman Tujuan Program

Pemahaman tujuan program berkaitan dengan sejauh mana petugas dan pemohon memahami bahwa PAKe-Oli dirancang untuk menghadirkan layanan akta kelahiran yang mudah, cepat, akurat, aman, dan inklusif. Dari sisi penyelenggara, tujuan layanan dipahami sebagai upaya mempercepat alur administrasi melalui pengajuan online dan verifikasi digital. Dari sisi masyarakat, tujuan program dipahami melalui manfaat yang dirasakan, seperti tidak perlu datang berulang ke kantor, penghematan waktu, dan proses pengajuan yang lebih praktis.

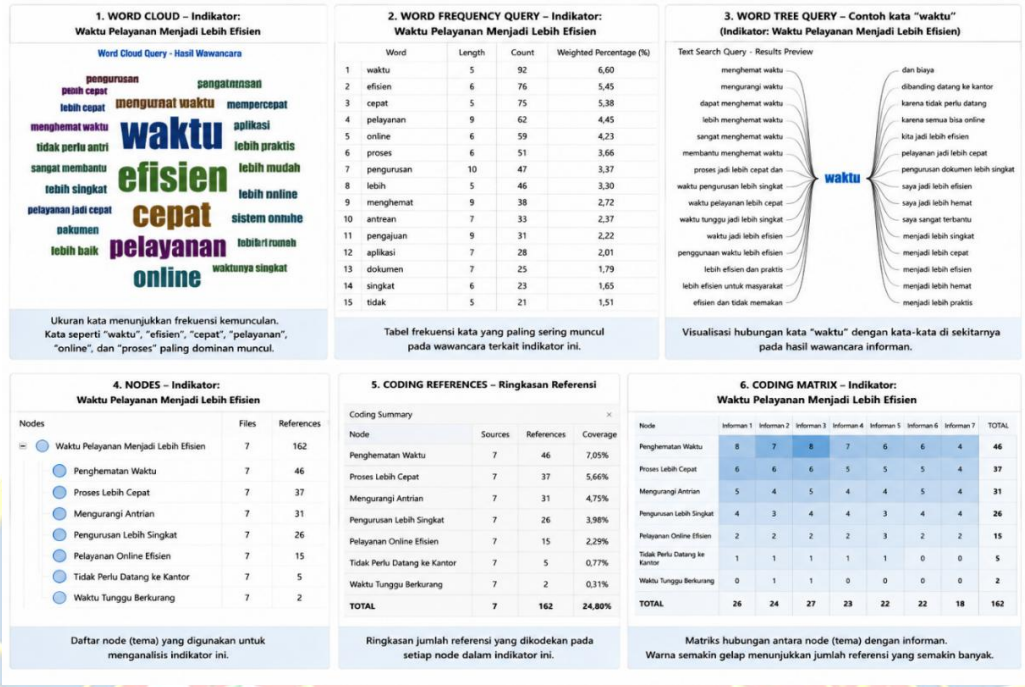
Hasil penelitian menunjukkan bahwa PAKe-Oli telah memberikan manfaat pada pengalaman pengguna. Pemohon menilai layanan ini lebih mudah dan praktis karena persyaratan dapat diunggah secara online. Namun, pemahaman tujuan belum sepenuhnya merata karena sebagian pengguna masih memerlukan bantuan petugas untuk memahami prosedur, fitur aplikasi, serta kelengkapan dokumen.



Gambar 11. Hasil NVivo indikator pelayanan menjadi lebih mudah dan praktis

Hasil NVivo pada indikator pelayanan menjadi lebih mudah dan praktis menunjukkan dominasi kata mudah, praktis, online, pelayanan, dan pengurusan. Temuan ini memperkuat bahwa PAKe-Oli telah memberikan manfaat nyata kepada masyarakat. Papadomichelaki dan Mentzas (2012) menjelaskan bahwa kualitas layanan e-government berkaitan dengan efisiensi, reliabilitas, dukungan pengguna, dan kepercayaan. Pada konteks PAKe-Oli, kemudahan dan kepraktisan menjadi bukti awal bahwa layanan digital telah meningkatkan pengalaman pengguna, meskipun masih perlu penguatan pada stabilitas sistem dan dukungan teknis.

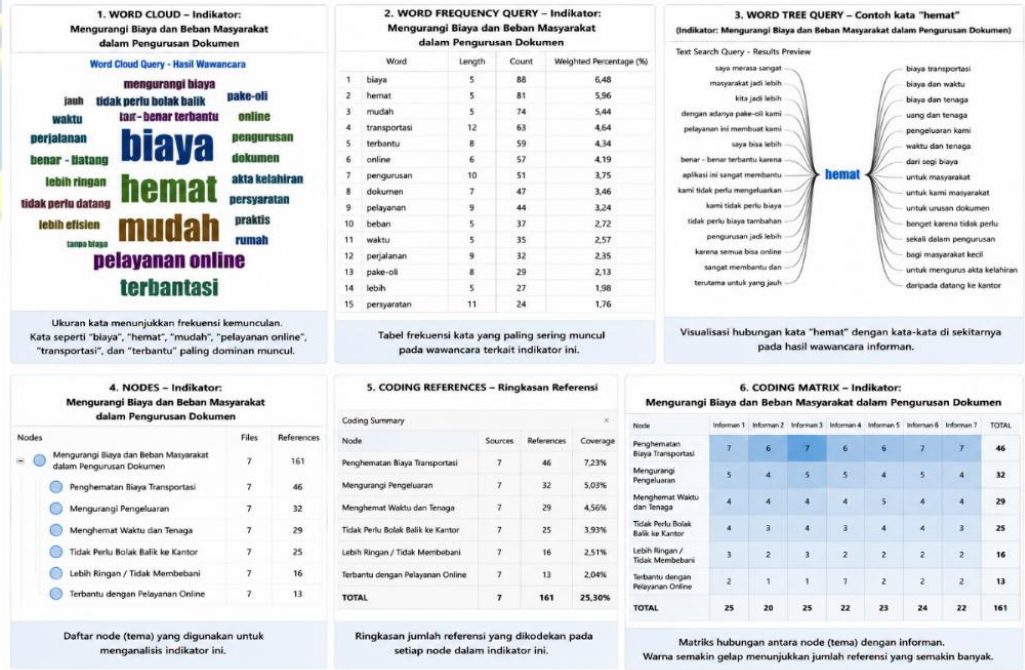
Indikator waktu pelayanan menjadi lebih efisien juga menjadi bagian dari pemahaman tujuan program. Pemohon menilai bahwa layanan online mengurangi kebutuhan datang ke kantor dan mempercepat tahapan pengajuan. Efisiensi waktu ini mendukung tujuan Peraturan Bupati Lampung Selatan Nomor 76 Tahun 2020 yang menekankan peningkatan kualitas layanan, percepatan penerbitan dokumen, perluasan akses, dan pemutakhiran data kependudukan.



Gambar 12. Hasil NVivo indikator waktu pelayanan menjadi lebih efisien

Hasil NVivo pada indikator waktu pelayanan menunjukkan dominasi kata cepat, efisien, waktu, pelayanan, dan online. Pola ini menunjukkan adanya persepsi positif dari informan bahwa PAKe-Oli membantu menghemat waktu pelayanan. Efisiensi ini muncul karena pengiriman berkas dapat dilakukan secara daring dan pemeriksaan awal dapat dilakukan sebelum pemohon datang ke kantor, apabila diperlukan.

Indikator berikutnya adalah pengurangan biaya dan beban masyarakat dalam pengurusan dokumen. Masyarakat yang tinggal jauh dari kantor pelayanan merasakan manfaat karena tidak perlu mengeluarkan biaya transportasi berulang. Selain itu, informasi persyaratan yang tersedia secara online membantu masyarakat menyiapkan dokumen dari rumah sehingga proses pengurusan menjadi lebih hemat dan sederhana.



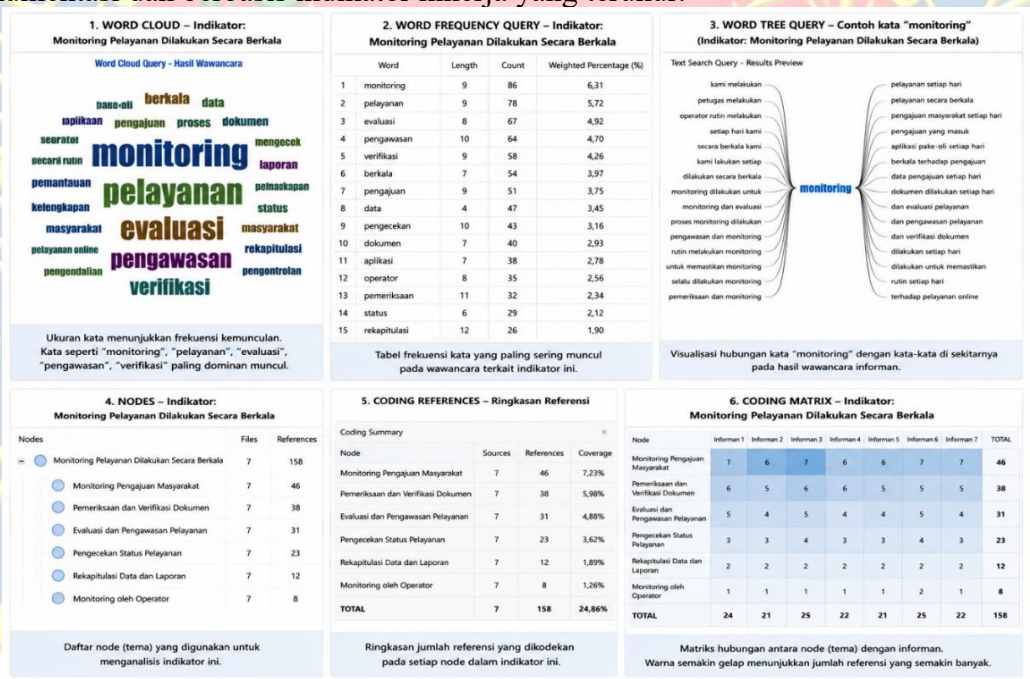
Gambar 13. Hasil NVivo indikator mengurangi biaya dan beban masyarakat dalam pengurusan dokumen

Berdasarkan indikator pemahaman tujuan, PAKe-Oli cukup berhasil menunjukkan manfaat pelayanan digital. Masyarakat merasakan layanan lebih mudah, praktis, efisien, dan hemat biaya, sedangkan petugas memahami aplikasi sebagai sarana percepatan pelayanan. Namun, manfaat tersebut belum sepenuhnya merata karena masih dipengaruhi literasi digital, jaringan, dan kebutuhan pendampingan.

3.4. Pemantauan Program

Pemantauan program merupakan indikator yang menunjukkan sejauh mana pelaksanaan PAKe-Oli diawasi, dievaluasi, dan ditindaklanjuti. Pemantauan penting karena layanan digital bersifat dinamis dan dapat menghadapi masalah teknis, kesalahan input, keluhan pengguna, atau perubahan kebutuhan masyarakat. Dalam penelitian ini, pemantauan dilihat dari monitoring layanan, tindak lanjut keluhan, dan pemanfaatan hasil evaluasi untuk perbaikan berkelanjutan.

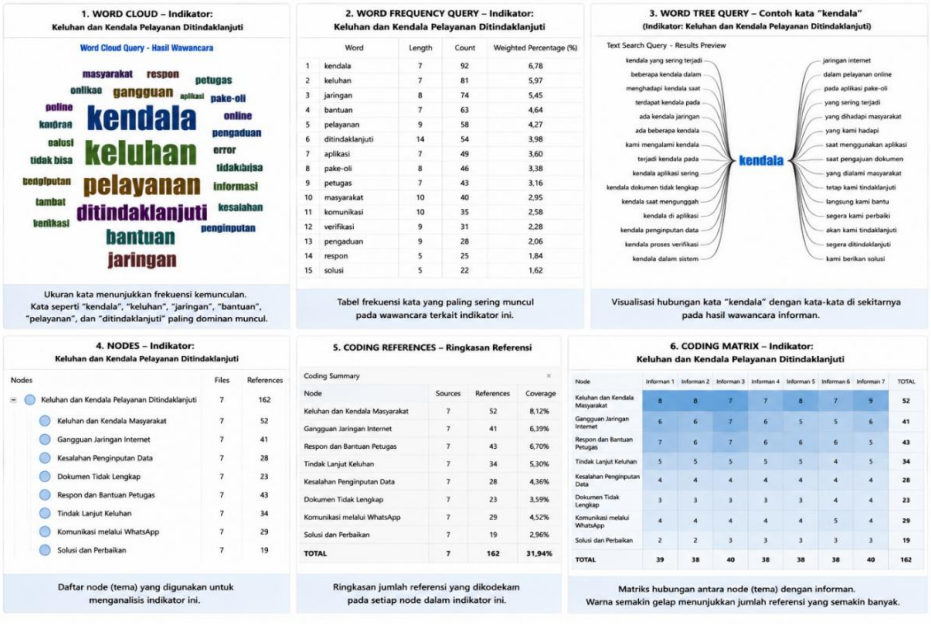
Hasil penelitian menunjukkan bahwa Disdukcapil melakukan monitoring terhadap proses layanan melalui rekap permohonan, pengecekan status berkas, dan komunikasi dengan pemohon. Petugas juga menangani keluhan yang muncul, misalnya berkas tidak lengkap, data tidak sesuai, atau gangguan akses. Hal ini menunjukkan bahwa pemantauan sudah berjalan, meskipun masih perlu diperkuat agar lebih terdokumentasi dan berbasis indikator kinerja yang terukur.



Gambar 14. Hasil NVivo indikator monitoring pelayanan dilakukan secara berkala

Hasil NVivo pada indikator monitoring pelayanan menunjukkan dominasi kata monitoring, pelayanan, evaluasi, pengawasan, dan verifikasi. Kata-kata tersebut menunjukkan bahwa proses pemantauan telah menjadi bagian dari implementasi PAKe-Oli. Monitoring tidak hanya dilakukan untuk mengetahui jumlah pengajuan, tetapi juga untuk memastikan status permohonan, kelengkapan dokumen, dan tindak lanjut berkas yang bermasalah.

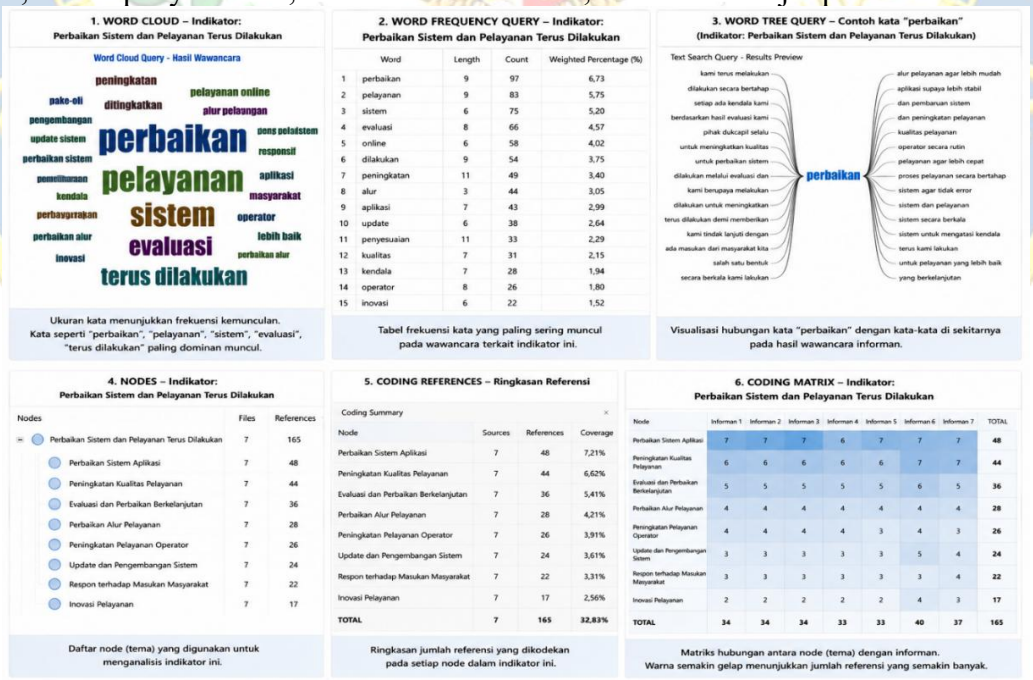
Indikator berikutnya adalah keluhan dan kendala pelayanan ditindaklanjuti. Hasil wawancara menunjukkan bahwa kendala yang sering muncul berkaitan dengan gangguan jaringan internet, kesalahan input data, dokumen belum lengkap, serta kesulitan masyarakat dalam menggunakan aplikasi. Petugas berupaya membantu melalui komunikasi langsung, layanan WhatsApp, dan arahan perbaikan berkas.



Gambar 15. Hasil NVivo indikator keluhan dan kendala pelayanan ditindaklanjuti

Hasil NVivo pada indikator tindak lanjut keluhan menunjukkan kemunculan kata kendala, keluhan, jaringan, bantuan, dan pelayanan. Kata-kata tersebut menunjukkan bahwa proses pelayanan tidak berhenti pada penerimaan berkas, tetapi juga mencakup respons terhadap hambatan yang dialami pemohon. Tindak lanjut keluhan menjadi penting agar kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital tetap terjaga.

Indikator terakhir adalah perbaikan sistem dan pelayanan terus dilakukan. Penelitian menemukan bahwa hasil monitoring dan pengalaman petugas menjadi bahan untuk memperbaiki cara pelayanan, memperjelas informasi, serta meningkatkan koordinasi dengan desa dan fasilitas kesehatan. Akan tetapi, pemantauan masih perlu diperkuat melalui dokumentasi yang lebih sistematis, misalnya pencatatan jenis keluhan, waktu penyelesaian, frekuensi retur berkas, dan tindak lanjut perbaikan.



Gambar 16. Hasil NVivo indikator perbaikan sistem dan pelayanan terus dilakukan

Budiarti et al. (2023) menekankan pentingnya sistem informasi dan visualisasi data CRVS untuk mendukung pengambilan keputusan. Temuan tersebut relevan dengan PAKe-Oli karena pemantauan akan lebih kuat apabila data layanan tidak hanya direkap, tetapi juga dianalisis untuk melihat kecenderungan masalah dan kebutuhan perbaikan. Dengan demikian, efektivitas PAKe-Oli memerlukan pemantauan yang bersifat rutin, terukur, dan berorientasi pada perbaikan layanan.

3.5. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Temuan utama penelitian menunjukkan bahwa PAKe-Oli telah berjalan cukup efektif dalam mendukung pembuatan akta kelahiran. Ketepatan sasaran terlihat dari mekanisme verifikasi pemohon, validasi identitas keluarga, dan pengembalian berkas yang tidak sesuai. Sosialisasi program telah dilakukan melalui berbagai kanal, tetapi masih membutuhkan perluasan jangkauan dan penyederhanaan pesan. Pemahaman tujuan terlihat dari persepsi masyarakat bahwa layanan menjadi lebih mudah, praktis, efisien, dan hemat biaya. Pemantauan program telah dilakukan melalui monitoring, tindak lanjut keluhan, dan evaluasi, namun masih perlu ditingkatkan dengan data yang lebih sistematis.

Sama halnya dengan Papadomichelaki dan Mentzas (2012), temuan penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan digital sangat dipengaruhi oleh reliabilitas sistem, efisiensi, dukungan pengguna, dan kepercayaan. PAKe-Oli telah memberi kemudahan, tetapi efektivitasnya tetap bergantung pada kestabilan sistem serta dukungan petugas. Temuan ini juga memperkuat Špaček dan Špačková (2023) bahwa digitalisasi layanan tidak cukup hanya melalui kewajiban penggunaan sistem, melainkan harus menjamin sistem mudah digunakan dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Sama halnya dengan Musadad et al. (2023), penelitian ini menunjukkan bahwa pencatatan sipil memerlukan koordinasi, proses kerja yang jelas, dan kapasitas kelembagaan. PAKe-Oli menjadi bagian dari upaya penguatan pencatatan kelahiran di tingkat daerah. Temuan ini juga memperkuat Suthar et al. (2019) bahwa penguatan registrasi kelahiran membutuhkan kombinasi pendekatan supply dan demand. Dari sisi supply, Disdukcapil menyediakan aplikasi, petugas, dan mekanisme verifikasi. Dari sisi demand, masyarakat perlu memahami manfaat, syarat, dan cara menggunakan layanan.

Berbeda dengan Budiarti et al. (2023) yang menekankan visualisasi big data CRVS menggunakan Metabase, penelitian ini menggunakan NVivo untuk membaca pola wawancara dan menghubungkannya dengan efektivitas PAKe-Oli. Perbedaan ini menunjukkan bahwa evaluasi layanan digital dapat dilakukan melalui berbagai pendekatan, baik berbasis visualisasi data kuantitatif maupun pemetaan temuan kualitatif. Dalam konteks karya dosen IPDN, temuan ini sejalan dengan Madjid et al. (2021), Hutasoit dan Pribadi (2023), Rejeki et al. (2025), Ripai (2018), dan Munawaroh (2016) yang menegaskan pentingnya inovasi layanan, kesiapan aparatur, sistem informasi, dan sosialisasi dalam pelayanan administrasi kependudukan.

3.6. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Temuan menarik lain dalam penelitian ini adalah adanya faktor pendukung dan penghambat yang memengaruhi efektivitas PAKe-Oli. Faktor pendukung meliputi dukungan kebijakan pemerintah daerah, komitmen organisasi Disdukcapil, pemanfaatan teknologi digital, koordinasi antarbidang, serta kerja sama dengan pemerintah desa dan fasilitas kesehatan. Faktor-faktor tersebut membuat layanan online dapat berjalan dan menjadi alternatif yang lebih mudah bagi masyarakat.

Faktor penghambat meliputi rendahnya literasi digital sebagian masyarakat, keterbatasan jaringan internet di beberapa wilayah, kesalahan penginputan data, ketidaklengkapan dokumen, dan sosialisasi yang belum merata. Temuan ini menunjukkan bahwa efektivitas aplikasi tidak hanya bergantung pada sistem, tetapi juga pada kesiapan pengguna dan dukungan ekosistem layanan. Oleh karena itu, perbaikan PAKe-Oli perlu diarahkan pada penguatan sistem, penyederhanaan panduan layanan, peningkatan pendampingan digital, dan pemantauan berbasis data.

IV. KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa pembuatan akta kelahiran berbasis aplikasi online PAKe-Oli di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Selatan telah berjalan cukup efektif. Ketepatan sasaran terlihat dari verifikasi dan validasi data pemohon. Sosialisasi telah dilakukan melalui berbagai kanal, tetapi belum menjangkau seluruh masyarakat secara merata. Pemahaman tujuan program terlihat dari kemudahan, efisiensi waktu, dan pengurangan biaya layanan. Pemantauan dilakukan melalui pemeriksaan pengajuan, tindak lanjut keluhan, dan evaluasi pelayanan, tetapi masih perlu diperkuat agar lebih berbasis data dan berkelanjutan. Untuk meningkatkan efektivitas layanan, Disdukcapil perlu memperluas sosialisasi berbasis desa dan fasilitas kesehatan, memperkuat pendampingan digital, meningkatkan stabilitas sistem, serta mengembangkan dashboard pemantauan layanan akta kelahiran secara rutin.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan pada ruang lingkup lokus yang hanya dilakukan di Kabupaten Lampung Selatan dan berfokus pada layanan akta kelahiran melalui PAKe-Oli. Temuan penelitian belum membandingkan efektivitas PAKe-Oli dengan layanan adminduk online lain di daerah berbeda.

Arah Masa Depan Penelitian. Penelitian lanjutan disarankan untuk mengkaji kepuasan masyarakat, kualitas layanan digital, dan pengaruh PAKe-Oli terhadap peningkatan cakupan kepemilikan akta kelahiran menggunakan pendekatan kuantitatif atau mixed methods agar diperoleh hasil yang lebih komprehensif.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih disampaikan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Selatan beserta seluruh jajaran yang telah memberikan kesempatan, data, dan informasi dalam pelaksanaan penelitian. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada dosen pembimbing, seluruh civitas akademika Institut Pemerintahan Dalam Negeri, serta seluruh pihak yang membantu penyusunan penelitian ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Budiani, N. W. (2009). Efektivitas program penanggulangan pengangguran Karang Taruna “Eka Taruna Bhakti” Desa Sumerta Kelod Kecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar Bali. *Jurnal Ekonomi dan Sosial, 2*(1). https://www.neliti.com/publications/43816/efektivitas-program-penanggulangan-pengangguran-karang-taruna-eka-taruna-bhakti#cite

Budiarti, R. P. N., Sukaridhoto, S., Zuhdi, U., Rasyid, A., & Sonhaji, A. I. (2023). Implementation of Big Data Information System using open-source Metabase for Civil Registration and Vital Statistics data visualization in Surabaya. *JOIV: International Journal on Informatics Visualization, 7*(4), 2358–2365. https://doi.org/10.62527/joiv.7.4.1722

Hardiyansyah. (2018). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator dan implementasinya*. Gava Media.

Hutasoit, I., & Pribadi, A. S. (2023). Pelayanan dokumen paket kematian melalui Program Sedudo di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk Provinsi Jawa Timur. *Jurnal Konstituen, 5*(2), 106–124. https://doi.org/10.33701/jk.v5i2.3743

Indrajit, R. E. (2006). *Electronic government: Strategi pembangunan dan pengembangan sistem pelayanan publik berbasis teknologi digital* (Ed. 3). Andi.

Madjid, U., Nurrahman, A., & Ramadhani, N. A. P. (2021). Efektivitas Program Tarjilu Okke di Kabupaten Pati Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Registratie, 3*(2), 69–86. https://ejournal.ipdn.ac.id/jurnalregistratie/article/view/2363/1151

Munawaroh, N. (2016). Peranan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) di wilayah Kabupaten Bandung Barat Provinsi Jawa Barat: Studi kasus di Kecamatan Padalarang. *Jurnal Kependudukan dan Catatan Sipil, 4*(1), 69–84. http://eprints.ipdn.ac.id/4533/

Musadad, D. A., Angkasawati, T. J., Usman, Y., Kelly, M., & Rao, C. (2023). Implementation research for developing Civil Registration and Vital Statistics (CRVS) systems: Lessons from Indonesia. *BMJ Global Health, 8*, Article e012358. https://doi.org/10.1136/bmjgh-2023-012358

Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2012). e-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality. *Government Information Quarterly, 29*(1), 98–109. https://doi.org/10.1016/j.giq.2011.08.011

Pemerintah Kabupaten Lampung Selatan. (2020). *Peraturan Bupati Lampung Selatan Nomor 76 Tahun 2020 tentang Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan*.

Rejeki, W. R. S., Hutasoit, I., & Indramayu. (2025). Pencapaian target nasional pada bidang administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tidore Kepulauan. *Jurnal Konstituen, 7*(1), 87–103. https://doi.org/10.33701/jk.v7i1.5389

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

Republik Indonesia. (2018). *Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik*.

Ripai, A. (2018). Penerapan SIAK berbasis teknologi informasi menuju single identity number di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang. *Jurnal Dukcapil, 6*(1), 67–85. https://ejournal.ipdn.ac.id/JKCS/article/view/372

Simangunsong, F. (2016). *Metodologi penelitian pemerintahan: Teoritik, legalistik, empirik dan inovatif*. Alfabeta.

Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Špaček, D., & Špačková, Z. (2023). Issues of e-government services quality in the digital-by-default era: The case of the national e-procurement platform in Czechia. *Journal of Public Procurement, 23*(1), 1–34. https://doi.org/10.1108/JOPP-02-2022-0004

Suthar, A. B., Khalifa, A., Yin, S., Wenz, K., Ma Fat, D., Mills, S. L., Nichols, E., AbouZahr, C., & Mrkić, S. (2019). Evaluation of approaches to strengthen civil registration and vital statistics systems: A systematic review and synthesis of policies in 25 countries. *PLOS Medicine, 16*(9), Article e1002929. https://doi.org/10.1371/journal.pmed.1002929