
ARTICLE

Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran dan Akta Kematian Berbasis Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung

Devi Miradona Putri¹, Eko Budi Sulistio²

^{1,2} Jurusan Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung

How to cite: Putri, D.M., Sulistio, E.B., (2022). Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran dan Akta Kematian Berbasis Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung. *Administrativa* (4) 3

Article History

Received: 17 Agustus 2022
Accepted: 21 Desember 2022

Keywords:

Innovation, Public Service, Birth Certificate, and Death Certificate

Kata Kunci:

Inovasi, Pelayanan Publik, Akta Kelahiran, dan Akta Kematian.

ABSTRACT

The administration of birth certificates and death certificates is generally carried out by the Population and Civil Registration Office of Bandar Lampung City. In making population administration documents, it is still relatively low, this is due to the lack of public knowledge and public awareness is not yet high. The Population and Civil Registration Office of Bandar Lampung City launched an online innovation, namely through the official website to improve the quality of service to the community and accelerate the making of Birth Certificates and Death Certificates. This study aims to analyze innovation, advantages and the lack of innovation Birth Certificate and Death Certificate in online services. This research is descriptive qualitative research. This research analysis uses five indicators of public service innovation according to Rogers. The results of this study indicate that the online-based birth certificate and death certificate service innovation greatly accelerates services for the community because people can access it anywhere and anytime without having to go to the Population and Civil Registration Office of Bandar Lampung City. The advantage of this innovation is that it reduces offline applicants and reduces queues for services and the lack of this innovation is that there are still people who cannot use technology and public understanding of procedures or mechanisms is still low.

ABSTRAK

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung meluncurkan inovasi secara online yaitu melalui *website* resmi dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat serta mempercepat pembuatan Akta Kelahiran dan Akta Kematian. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis inovasi, kelebihan inovasi dan kekurangan inovasi dalam layanan Akta Kelahiran dan Akta Kematian secara online. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi pelayanan Akta Kelahiran dan Akta Kematian Berbasis Online sangat mempercepat layanan untuk masyarakat dikarenakan masyarakat bisa mengakses dimana saja dan kapan saja tanpa harus mendatangi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung. Dan kekurangan adanya inovasi ini masih terdapat masyarakat yang tidak dapat menggunakan teknologi dan pemahaman masyarakat mengenai tata cara atau mekanisme

* Corresponding Author
Email : donamiradona12@gmail.com

yang masih rendah.

A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik (*public service*) merupakan sesuatu melayani rakyat yang dengan memberikan sarana umum, baik berupa jasa juga barang yang diberikan organisasi publik. Pelayanan publik ialah tolak ukur kinerja aparat yang paling menonjol. Dalam hal ini rakyat bisa menilai langsung kinerja aparat berdasarkan pelayanan yang diterimanya, seperti yang tertera pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang mengungkapkan rangkaia aktivitas penataan dan penerbitan pada penerbitan dokumen serta data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan pelayanan dan sektor.

Pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung ialah memberikan atau menyampaikan pelayanan kepada warga yang ingin mengurus dan mendapatkan dokumen yang dikaitan dengan administrasi kependudukan salah satu nya Akta Kelahiran dan Akta Kematian. Akta Kelahiran maupun Akta Kematian berhak dimiliki warga yang mengalami peristiwa kelahiran dan kematian, disisi lain Akta Kelahiran sangat krusial buat menentukan status aturan seseorang.

Tabel. 1 Laju Pertumbuhan Penduduk

Wilayah	Jumlah Penduduk (Jiwa)		
	2018	2019	2020
Bandar Lampung	1.033.803 jiwa	1.059.500 jiwa	1.068.982 jiwa

Melihat data diatas dimana pertumbuhan yang semakin tahun semakin meningkat tentu meningkat pula jumlah kelahiran dan kematian setiap tahun nya. Pertumbuhan penduduk yang semakin meningkat serta tanpa diimbangi pencapaian kualitas sumber daya manusia (SDM) yang tinggi menyebabkan muncul nya masalah yang berkaitan menggunakan administrasi kependudukan. Hal ini tentu menjadi munculnya permasalahan dalam melakukan pembuatan akta kelahiran dan akta kematian. Permasalahnya tersebut berupa minim nya pengetahuan masyarakat akan penting nya akta kelahiran dan akta kematian, serta

masih banya masyarakat yang mengabaikan atau tidak pahamnya mekanisme pembuatannya. Selain itu dalam pelayanan sipil khususnya akta kelahiran maupun akta kematian dalam pelayanan nya masih sulit, tidak sederhana, dan berbelit-belit. Tentu nya hal ini menjadikan permasalahan masyarakat yang enggan mengurus surat menyurat administrasi kependudukan.

Pemerintah pada rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat dituntut buat melakukan penemuan dalam rangka memenuhi peningkatan kualitas pelayanan kepada rakyat, salah satunya kebijakan yang mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan menggunakan adanya inovasi pada pelayanan yang berkaitan dengan pelayanan kependudukan (Musabry, 2020).

Pelayanan adminsitration kependudukan di Disdukcapil Kota Bandar Lampung mengeluarkan inovasi pelayanan berbasis online, dimana pelayanan berbasis online ini dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja. Pelayanan online dalam mengurus surat-menyurat yang diberikan ke masyarakat masih bisa berjalan dengan efektif, efesien, dan cepat. Inovasi yang dikeluarkan merupakan penerapan sistem informasi manajemen berbasis online dengan memberikan pelayanan melalui *website* resmi disdukcapil (*Pelayanan Pendaftaran Online.*)

Tabel.2 Data Laporan Akta Kelahiran dan Akta Kematian

Tahun		
	2020	2021
Akta Kelahiran	1.159 Pemohon	1.694 Pemohon
Akta Kematian	1.598 Pemohon	2.756 Pemohon

Berdasarkan data diatas dapat dilihat bahwa pada tahun 2020 hingga 2021 permohonan dalam pembuatan akta kelahiran dan kematian cukup berjalan dengan baik, dimana permohonan dalam pembuatan akta kelahiran yang mengajukan secara online bisa mencapai 6 pemohon seharinya, sedangkan untuk permohonan akta kematian mencapai 10 pemohon seharinya. Layanan online ini mempercepat masyarakat dalam melakukan adminstrasi kependudukan dan membeludaknya antusias masyarakat akan adanya layanan online ini khususnya dalam layanan akta kelahiran dan akta kematian. Serta menurunnya pemohon secara offline Inovasi yang dikeluarkan Disdukcapil tersebut bertujuan mempercepat layanan kependudukan.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan Tentang Inovasi

Inovasi menurut wati (2019) menunjukkan bahwa urutan peristiwa, meliputi semua memberikan barang maupun jasa dengan keadaan terbaru, sederhana, efektif dari penemuan sebelumnya. Dan terdapat dimensi inovasi terdiri produk, proses, metode pelayanan, strategi serta sistem. Adapun level inovasi ialah incremental, radikal serta transformative. Terakhir terdapat indikator inovasi sebagai berikut *relatic advantage*, *Conpatibiity*, *Comlexcity*, *Tribility*, serta *Observability*.

Tentang Inovasi Pelayanan Publik

Pada peraturan MEN PAN no 30 tahun 2014 menerangkan terkait pedoman penemuan baru pelayanan publik. Hal ini ialah pengeluaran ide-ide baru serta gagasan yang menyampaikan manfaat bagi rakyat. Sehingga inovasi pelayanan publik mewajibkan adanya penemuan baru yang mencangkup serta bersifat kontekstul dengan adanya perluasan serta meningkatkan kualitas penemuan pelayanan yang ada.

Tentang Pelayanan Publik

Menurut Rasyid dalam (Hardiyansyah, 2018) Pelayanan publik ialah pemberian pelayanan terhadap masyarakat dalam mewujudkan pelayanan prima, sehingga pelayanan tersebut dapat dirasakan mafaatnya bagi warga untuk jangka pendek maupun panjang.

Tentang Akta Kelahiran dan Akta Kematian

Menurut henry (2008) Akta kelahiran merupakan syarat legal yang diberikan lembaga pemerintah untuk menentukan status anak, sedangkan Akta kematian ialah bukti legal dari terjadinya peristiwa kematian rakyat yang digunakan sebagai landasan hukum seseorang.

C. METODE

Penelitian ini memakai tipe penelitian deskriptif Kualitatif. Dimana pengumpulan data menggunakan hasil wawancara, observasi serta pengambilan gambar bersama para informan terkait dengan penemuan Pelayanan Akta Kelahiran dan Akta Kematian Berbasis Online Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung. Teknik analisis data yang penelitian ini gunakan yaitu *collection*, *condensation*, *display data*, *conclusion drawing*. Sedangkan teknik keabsahan data yang dipergunakan ialah uji *credibility*, *transferability*, dan *confirmability*.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan teori bahwa penemuan ialah suatu perubahan baru yang direncanakan menggunakan memperkenalkan teknologi berupa produk pada insitusi organisasi, akan tetapi penemuan juga ialah perubahan ke ranah pembaharuan atau mengadopsi hal yang lama namun dengan tidak melupakan yang jenis maupun produk yang lama. Pada penemuan juga ialah penggunaan peralatan baru atau penemuan berupa bentuk proses pembaharuan kualitas dengan permanen sesuai kondisi pelayanan saat ini serta sistem yang sedang berjalan atau yang sudah terdapat. Pada hal ini peneliti menjabarkan teori menurut Ever M.Rogers dalam (Melinda et al., 2020) yaitu (1) *Relativ Advantage*; (2) *Compatibility*; (3) *Comlexity*; (4) *Tribility*; (5) *Observability* :

1. *Relativ Advantage* (Keuntungan Relatif)

Keuntungan Relatif artinya penemuan yang menggambarkan hal baru serta, misalnya berkaitan dalam pelayanan bisa dilihat dari segi waktu terbilang cepat serta sederhana, sarana dan prasarana yang menunjang penemuan tersebut. Hal ini adalah salah satu

indikator utama yang akan dinilai serta mudah buat diketahui oleh rakyat itu sendiri sebagai pengguna dari penemuan layanan nya. Pada saat penelitian melaksanakan observasi Disdukcapil, peneliti mendapatkan upaya dalam melakukan server atau pegawai yang melayani khusus inovasi pelayanan berbasis online yang ada pada Disdukcapil Kota Bandar Lampung yang melakukan pembuktian dokumen berdurasi cepat agar seluruh berkas pemohon yang terdaftar dalam website dapat diverifikasi secepat mungkin serta tidak ada yang tertinggal, lalu diteruskan ketahap percetakan administrasi, yang kemudian diteruskan ketahap verifikasi berkas dilakukan Staff Pemanfaatan Data buat dilakukan pembuatan Akta Kelahiran dan Akta Kematian. Dalam durasi pelayanan pada layanan pembuatan Akta Kelahiran dan Akta Kematian berbasis online ini hanya berdurasi 5 menit mulai dari melakukan pendaftaran dan menginputan permohonan. Dan untuk durasi pelayanan pada saat pengambilan berkas ke Disdukcapil hanya memerlukan waktu 10 menit mulai dari pencetakan mandiri dengan mencetak pada mesin yang telah disediakan dan pengambilan berkas asli pemohon. loket pelayanan yang terdiri dari 6 loket komputer untuk umum 1 loket khusus disabilitas, mesin percetakan administrasi, meja pengaduan, meja informasi, dan pojok ruang baca.

2. *Compatibility* (Kesesuaian)

Compatibility atau kesesuaian ialah menggunakan harapan rakyat atau sasaran hasil penemuan itu sendiri, menerapkan nilai-nilai masyarakat serta pengalaman-pengalaman penemuan sebelumnya. Agar tujuan dari kesesuaian dibutuhkan oleh target terpenuhi serta membludak minat rakyat yang membutuhkan layanan pembuatan akta kelahiran maupun akta kematian langsung tanpa harus datang beberapa kali ke Disdukcapil Kota Bandar Lampung karna akses Disdukcapil yang begitu jauh serta ruangan yang tidak *representative*, serta kurang jelas nya persyarakatan serta prosedur pelayanan yang bertele-tele, maka Disdukcapil Kota Bandar Lampung mengeluarkan penemuan pelayanan akta kelahiran dan akta kematian berbasis online menggunakan tujuan buat mempermudah warga dalam mengurus administrasi kependudukan tanpa harus datang ke Disdukcapil. Disaat penulis turun kelapangan saat observasi serta wawancara tentang pelayanan mulai dari petugas *service* yang memverifikasi berkas daya pelaporan pemohon sampai pada penyerahan hasil akta kelahiran dan akta kematian ke pemohon, peneliti mendapati adanya pemohon yang ingin mengambil hasil akta kelahiran anaknya merasa diuntungkan dengan adanya penemuan layanan online ini dikarnakan telah sesuai perkembangan teknologi saat ini (*technology friendly*) bahwa penemuan pelayanan secara online ini memberikan keuntungan pada rakyat mengurus berkas administrasi kependudukan dan pemohon datang ke Disdukcapil hanya di waktu pengambilan berkas saja.

3. *Complexity* (Kerumitan)

Complexity (kerumitan) ialah tingkatan dalam memahmi serta menggunakan penemuan baru bagi penerima atau pengguna dari sasaran penemuan tersebut. Semakin praktis penemuan dipahami serta dimengerti oleh pengadopsi maka semakin pesat penemuan tersebut dapat diterima. Tetapi jika suatu penemuan sulit dipahami serta sulit dipahami oleh pengguna maka semakin sulit pula suatu penemuan dapat diterapkan di kalangan rakyat. Menggunakan penemuan baru dengan tingkat kerumitan yang sederhana untuk dimengerti oleh sasaran maka penemuan tersebut harus dikaji dalam pelaksanaannya terdapat perbedaan dengan pelayanan sebelumnya, yakni dengan prosedur, tata cara yang dibuat sederhana untuk memudahkan rakyat dalam mengetahui serta menggunakan penemuan tersebut. penemuan baru berkaitan dengan prosedur yang memungkinkan dalam

pelaksanaannya terdapat perbedaan dalam layanan yang sebelumnya. Hal ini sesuai mekanisme yang telah dibuat sederhana mungkin memudahkan rakyat dalam mengetahui serta menggunakan penemuan tersebut. Lebih jelasnya pada saat penulis melakukan observasi dalam penggunaan website Disdukcapil tidak ada kesusahan terkait mekanisme, dikarenakan terdapat pembinaan sebelumnya bersama dengan staff Dirjen Disdukcapil pusat. Tujuan daripada kemudahan mekanisme pelayanan ini berguna untuk warga serta petugas pelayanan dan mengetahui secara langsung dokumen yang dibutuhkan tanpa mendatangi ke Capil dalam mengurus dokumen tersebut. Sehingga, penulis menyimpulkan keseluruhan bahwa *Complexity* (kerumitan) yang berkaitan dengan kemudahan mekanisme pelayanan sebagai pengukur sejauh apa penemuan baru diterima serta menguntungkan dan memberikan kemudahan bagi penerima atau pemohon. Semakin mudah penemuan itu digunakan semakin banyak keunggulan serta penggunaan dari penemuan tersebut yang tertarik dalam penyelenggaraannya. Sehingga pada akhirnya bahwa dalam penemuan pelayanan secara online terdapat kesederhanaan dalam mengoprasikannya karena terdapat mekanisme pelayanan yang praktis serta mempermudah rakyat untuk mendapatkan pelayanan dengan jangka penyelesaian dokumen yang singkat hanya berdurasi 5 hari kerja.

4. *Tribility* (Kemungkinan Dicoba)

Kemungkinan dicoba ialah suatu penemuan baru, dimana kemampuan dalam menhkJaji diuji cobakan pada rakyat dalam batasan waktu tertentu. penemuan baru dapat diujikan secara umum ke rakyat yang mudah diterima agar dapat diterima dengan baik oleh rakyat sehatuannya bisa dilakukan sosialisai terlebih dahulu terkait keunggulan yang ada dipenemuan tersebut. kemungkinan dicoba untuk layanan berbasis website ini dilakukan melalu media masa seta surat berita lainnya. selain itu dilakukan penyuluhan secara langsung mendatangi Disdukcapil Kota Bandar Lampung, penyuluhan diberikan oleh Staff Dirjen Disdukcapil Kota Pusat dalam memberikan pelatihan khusus untuk pegawai Capil serta melakukan zoom meeting bersama warga secara gratis.

5. *Observability* (Kemudahan diamati)

Berkaitan dengan kemudahan diamati penemuan baru terlihat oleh rakyat pada saat proses pemberian pelayanan nya yang terbuka, transparansi, serta mudah diikuti oleh rakyat perkembangannya. Penemuan semakin sederhana dan sesuai sasaran maka akan semakin mudah pula penemuan tersebut diterapkan oleh masyarakat. Pelayanan berbasis website pada pembuatan Akta Kelahiran maupun Akta Kematian menghadirkan keunggulan menarik bagi pengadopsinya. Tentu pada hal ini penulis menyimpulkan bahwa inovasi sudah *observability* berdasarkan keterbukaan aparat ke rakyat, transparansi pelayanan, serta pelayanan yang mudah diikuti perkembangan zaman nya.

Kelebihan Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran dan Akta Kematian Berbasis Online Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung.

1. Dengan inovasi pelayanan secara online pembuatan akta kelahiran serta akta kematian. Warga tidak perlu mendatangi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandar Lampung dalam melakukan pembuatnya.
2. Menghemat waktu bisa dimana saja mengaksesnya dan memanfaatkan teknologi serta mempermudah penggunaan rakyat dalam melakukan administrasi kependudukan.
3. Menghemat biaya tidak perlu mengeluarkan biaya transportasi.
4. Tidak perlu mengantri sebab sudah tersedia loket khusus rakyat hanya sekali mendatangi ke Kanto Disdukcapil Kota Bandar Lampung untuk melakukan pengambilan baik Akta Kelahiran maupun Akta Kematian.

Kelebihan Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran dan Akta Kematian Berbasis Online Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung.

1. Masih ada masyarakat yang belum memahami pembuatan Akta Kelahiran dan Akta Kematian secara online dikarenakan penyeluhan yang belum diterima dan masih terdapat rakyat yang belum siap secara online dikarenakan keterbatasan alat seperti smartphone maupaun laptop serta terkendala jaringan.
2. Keterbatasan komputer yang disediakan di Disdukcapil Kota Bandar Lampung masih belum memadai, hal ini dikarenakan masih dijumpai masyarakat melakukan pendaftaran dengan dibantu oleh pegawai Disdukcapil, sehingga diperlukan nya penambahan layanan komputer.
3. Dari segi website masih terdapat kelemahan yakni masih terdapat tampilan yang eror saat pembuatan akta kelahiran online tidak dapat diakses pelayannya. Tentu hal ini menghambat layanan yang ingin diajukan oleh masyarakat.

E. PENUTUP

Simpulan

Sesuai dengan penjelasan maka disimpulkan terkait inovasi layanan Akta Kelahiran dan Akta Kematian berbasis online Disdukcapil Kota Bandar Lampung sudah cukup baik dan sejalan dengan kajian teori Rogers yaitu durasi pelayanan hanya 5 menit, sarana dan prasarana memadai dalam menunjang layanan online serta mekanisme atau prosedur yang mudah dapat diterima oleh masyarakat. Selain itu inovasi online ini tentu sudah memiliki kesesuaian dengan masyarakat dimana layanan sudah technology friendly hal ini dikarenakan masyarakat cenderung selalu mencari kemudahan dalam melakukan sesuatu. Dan tidak ada kerumitan namun adanya ketertudahan yaitu terkait kesederhaan yang dikeluarkan serta proses layanan yang mudah diamati oleh masyarakat, sehingga masyarakat dapat melihat secara transparansi proses pembuatan Akta Kelahiran dan Akta Kematian. Namun dalam pelaksanaannya terdapat kekurangan dimana masih terdapat masyarakat yang kurang memahami teknologi sehingga merasa kesulitan dalam proses pembuatan Akta Kelahiran dan Akta Kematian secara online.

Saran

1. Pemerintah harus menyediakan fasilitas layanan di setiap kelurahan baik berupa barang elektronik ataupun jaringan internet, hal ini dikarenakan masyarakat belum memahami penggunaan teknologi serta masih terdapat masyarakat yang belum siap dengan adanya layanan online. Adanya penunjang yang disediakan oleh pemerintah, warga yang tidak memahami penggunaan teknologi tidak harus mendatangi Disdukcapil untuk melakukan pendataan online tetapi cukup mendatangi kelurahan masing-masing saja, tentu ini akan mempermudah warga untuk menerima pelayanan berbasis online.
2. Aparat pemerintah perlu melakukan penjangkauan lebih terkait sosialisasi serta penyuluhan mengenai penjelasan keunggulan daripada penemuan pelayanan online tersebut. Prosedurnya secara keseluruhan diberbagai media serta jaringan internet berita dan mendatangi langsung ke warga terutama bagi rakyat desa yang minim memperoleh informasi secara kontinyu atau berkelanjutan, tujuannya berupaya seluruh rakyat menjadi tahu serta dapat ikutserta berpartisipasi menyukkseskan inovasi pelayanan online Akta Kelahiran dan Akta Kematian. Dan masyarakat dengan mudah mengamati perkembangan dari inovasi tersebut, serta website tersebut seharusnya diperuntukkan pula oleh masyarakat yang selama ini belum mempunyai Akta Kelahiran dan Akta Kematian mereka juga merasakan dampak dari inovasi tersebut.

3. Aparat melakukan penambahan pegawai atau petugas pelayanan yang khusus untuk memferivikasi laporan dokumen melalui website serta perangkat komputer penunjang dari inovasi tersebut. Menambah arana ruang misalnya tempat duduk dikarnakan untuk menampung pengguna pelayanan secara baik dengan ketersediaan kursinya. Sehingga kenyamanan dalam memberikan pelayanan akta kelahiran maupun akta kematian dapat terwujud serta dicapai suatu pelayanan yang prima.

DAFTAR PUSTAKA

- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. 344.
- Setijaningrum, E. 2009. *Inovasi Pelayanan Publik*. Surabaya: PT. Medika Aksara Globalindo
- Ferdian, F. 2018. *Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Online Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh*. vol 9, No 1.
- H. Thenint. 2010. *Global Review of Innovation Intelligence and Policy Studies - Policy Studies Mini Study 10 Innovation in the public sector*.
- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya*. *Jurnal Universitas Bina Marga*, hal 31–41.
- Hisbani, Musliha, Ihyani. 2015. *Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang*. *Jurnal Administrasi Publik*. Vol 1, No 3
- J. Law. 2006. *Managing Change And Innovation In Public Service Organisations* - Edited by Stephen P. Osborne and Kerry Brown. *Public Adm.*, vol. 84, no. 3, pp. 794–796.
- Kusuma, H. 2016. *Inovasi Pelayanan Publik: Praktik Penyelenggaraan Otonomi Daerah*. *Jurnal Analisis Kebijakan*, 74-93.
- Maryam, N. S. 2016. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. *Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi*, vol 6, No 1, hal 1–18.
- Melinda, M., Syamsurizaldi, S., & Kabullah, M. I. 2020. *Innovation Of Online Population Administrative Services (Paduko) By The Department Of Population And Civil Registration Of Padang Panjang City*. *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*. vol 19, No 2, hal 202–216. <https://doi.org/10.35967/Njip.V19i2.115>
- Musabry. 2020. *Inovasi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Dan Akta Kematian Di Dinas Kependudukan Dan Cacatan Sipil Kota Makassar*. Vol 25, No 1, hal 1–9.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan
- Peraturan Menteri Dalam Negeri No 07 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.
- Pelayanan Pendaftaran Online. Disdukcapil. Bandarlampung. <https://disdukcapil.bandarlampungkota.go.id>. diakses pada 24 Oktober 2021 Pukul 15.05 WIB.
- <https://disdukcapil.bandarlampungkota.go.id>. diakses pada 25 Oktober 2021 Pukul 18.45 WIB.
- _____. 2021. *Inovasi Disdukcapil Kota Bandarlampung dengan Pelayanan Permen Manis*. <https://lampung.poskota.co.id/2021/04/22/inovasi-disdukcapil-kota-bandarlampung-dengan-pelayanan-permen-manis>. diakses pada 5 November 2021 Pukul 20.31 WIB.