

## Tantangan Operator Administrasi Kependudukan Pada Pelayanan Online Pencatatan Sipil Akta Kematian Di Kabupaten Sidoarjo

Sita Lutfiyya Hanun<sup>1</sup>, Calvin Edo Wahyudi<sup>2</sup>

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

E-mail: sitalutfiyya04@gmail.com

---

### Article History:

Received: 28 Februari 2026

Revised: 10 Maret 2026

Accepted: 23 Maret 2026

**Keywords:** *Administrasi Kependudukan, Akta Kematian, Pelayanan Online, Operator*

**Abstract:** *Pelayanan pencatatan sipil akta kematian memiliki peran strategis dalam administrasi kependudukan karena menjadi dasar pemenuhan hak hukum warga negara. Pemerintah Kabupaten Sidoarjo telah menerapkan pelayanan akta kematian secara online melalui integrasi PLAVON, Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK), dan JABRIK. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tantangan yang dihadapi operator administrasi kependudukan dalam pelaksanaan pelayanan online pencatatan sipil akta kematian. Metode yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik wawancara mendalam dan observasi partisipatif terhadap operator pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa operator menghadapi berbagai kendala, meliputi gangguan teknis sistem dan ketidaksinkronan data, permasalahan administratif berupa ketidaklengkapan dokumen dan data tidak valid, kesalahan input akibat keterbatasan kompetensi dan mentoring, serta hambatan komunikasi dengan pemohon yang dipengaruhi oleh rendahnya literasi digital. Temuan ini menegaskan bahwa optimalisasi pelayanan online memerlukan penguatan kapasitas operator, stabilitas sistem, dan peningkatan edukasi kepada masyarakat*

---

### PENDAHULUAN

Pelayanan pencatatan sipil merupakan salah satu elemen penting dalam sistem administrasi kependudukan selain pelayanan daftar penduduk yang sama-sama menjadi tulang punggung dalam menyelenggarakan pemerintahan dan pelayanan publik di Indonesia. Layanan pencatatan sipil meliputi pendaftaran dan penerbitan dokumen penting seperti akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan, dan akta perceraian yang menjadi bukti akan peristiwa penting dalam kehidupan seseorang. Dari berbagai jenis dokumen pencatatan sipil yang disebutkan, akta kematian mempunyai peran yang penting dalam mengamankan hak-hak hukum bagi keluarga yang ditinggalkan. Dokumen akta kematian sebagai fasilitas dalam memproses pewarisan, pengaturan kepemilikan asset, serta menjadi syarat administratif lainnya dalam mengakses berbagai layanan publik dan program bantuan sosial. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 menempatkan pencatatan kematian sebagai kewajiban dalam menyelenggarakan administrasi kependudukan di tingkat kabupaten/kota. Sehingga pada setiap peristiwa kematian wajib dilaporkan paling lambat 30 hari sejak peristiwa kematian terjadi untuk memperoleh akta kematian. Tetapi, kepemilikan akta kematian yang ada di Indonesia masih belum merata di setiap daerah. Hal ini disebabkan oleh

---

berbagai hambatan yang ada seperti rendahnya kesadaran masyarakat, keterbatasan akses terhadap layanan, serta rumitnya prosedur administrasi yang ada (Republik Indonesia 2013).

Berkembangnya teknologi saat ini mendorong transformasi digitalisasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk pada sektor administrasi kependudukan. Pemerintah Indonesia melalui berbagai kebijakan e-government berupaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan dengan mengintegrasikan teknologi informasi dan komunikasi dalam tata kelola pemerintahan. Transformasi digital dalam pelayanan pencatatan sipil merupakan salah satunya dan diharapkan dapat memberikan solusi atas permasalahan yang ada seperti berbelit-belitnya pelayanan, waktu tunggu yang lama, biaya yang tinggi, serta keterbatasan aksesibilitas geografis. Peralihan layanan dari manual yang masih tatap muka ke platform digital memberikan berbagai keuntungan bagi masyarakat ataupun petugas, efisiensi waktu dan biaya, proses pelayanan yang transparan, kemudahan akses tanpa adanya batasan ruang dan waktu, mengurangi potensi calo atau pungutan liar, serta meningkatkan akurasi data melalui sistem yang terintegrasi (Wulandari and Parwiyanto 2021).

Kabupaten Sidoarjo menjadi salah satu daerah yang mengimplementasikan e-government melalui pengembangan sistem pelayanan administrasi kependudukan secara online. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo telah berinovasi pada Pelayanan Via Online (PLAVON) yang mencakup layanan penerbitan akta kematian melalui platform digital untuk memberikan kemudahan akses bagi masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan tanpa harus mendatangi kantor pelayanan. Tetapi meskipun infrastruktur sistem sudah ada, terdapat evaluasi pada proses pengimplementasian layanan online di Kabupaten Sidoarjo yang menunjukkan capaian pemanfaatan dan kualitas layanan masih belum optimal. Hambatan pada pengimplementasian website PLAVON seperti kelompok lanjut usia yang kesulitan dalam mengakses PLAVON, rendahnya literasi digital pada masyarakat mengenai mekanisme pendaftaran online, serta kurangnya panduan operasional yang jelas bagi operator.

Keberhasilan dalam mengimplementasikan layanan online tidak hanya bergantung pada infrastruktur teknologi yang ada, tetapi juga dipengaruhi oleh kapasitas dan kesiapan operator dalam menjalankan sistem digital. Operator administrasi kependudukan berada pada barisan pertama dalam pelayanan yang mempunyai berbagai tantangan kompleks baik secara teknis, operasional, ataupun sosial. Beberapa tantangan yang dihadapi oleh operator administrasi kependudukan dalam pelayanan secara online seperti, adanya keterbatasan kompetensi sumber daya manusia dalam mengoperasikan sistem digital. Perubahan pada sistem manual menjadi digital memerlukan peningkatan pemahaman operator akan literasi digital, pemahaman akan prosedur, dan kemampuan dalam mengatasi berbagai masalah teknis. Keterbatasan jumlah operator juga menjadikan beban kerja tidak terdistribusi secara merata dan akhirnya berdampak pada kualitas pelayanan (Wulandari and Parwiyanto 2021). Hambatan pada konektivitas jaringan yang tidak stabil juga dapat mengganggu proses unggah dokumen, verifikasi data, dan komunikasi antar instansi dalam proses penerbitan akta kematian. Selain itu, adanya ketidakjelasan dalam mengintruksi operasional yang rinci dan terstandarisasi menyebabkan operator kesulitan dalam menjaga konsistensi kualitas layanan dan dapat menimbulkan perbedaan pemahan prosedur antar operator. Selain itu rendahnya sosialisasi dan pemahaman publik mengenai mekanisme layanan online juga menjadi hambatan bagi operator pada proses pelayanan. Serta penerbitan akta kematian yang memerlukan verifikasi data dari berbagai instansi seperti rumah sakit, kelurahan/desa, dan instansi terkait lainnya yang membuat proses layanan ini mempunyai tingkat kompleksitas koordinasi dan verifikasi data yang perlu diperhatikan lebih dalam agar tidak terjadi kesalahan dalam penginputan data (Tasman 2025).

Beberapa penelitian terdahulu mendokumentasikan implementasi layanan akta kematian

---

secara online di berbagai daerah di Indonesia. Tetapi sebagian besar berfokus pada perspektif pengguna layanan atau evaluasi kebijakan secara makro (Purba 2025). Pada penelitian ini, akan dilakukan kajian dengan menelaah secara mendalam mengenai berbagai kendala yang dihadapi operator administrasi kependudukan terkhusus pada pelayanan pencatatan akta kematian secara online di Kabupaten Sidoarjo, dengan operator melihat sudut pandang operator sebagai pihak penyelenggara langsung dalam pelaksanaan pembuatan akta kematian.

## **LANDASAN TEORI**

### **Administrasi Kependudukan Pelayanan**

Administrasi kependudukan merupakan sistem informasi yang mengelola data kependudukan untuk memberikan kepastian hukum atas status seseorang dan menjadi dasar dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Administrasi kependudukan meliputi pengumpulan, pengelolaan, penyimpanan, pemuktahiran, dan penyampaian data kependudukan yang akurat dan terpercaya untuk kepentingan pemerintah dan masyarakat. Dengan demikian, administrasi kependudukan berperan penting dalam tata kelola pemerintahan yang baik (Sellang 2016).

### **Pelayanan Pencatatan Sipil Akta Kematian**

Pelayanan pencatatan sipil menjadi bagian dari administrasi kependudukan meliputi pencatatan peristiwa penting seperti contohnya peristiwa kematian. Pencatatan sipil merupakan sistem administrasi vital yang penting untuk menjamin hak seseorang di mata hukum dan negara. Pencatatan sipil bukan hanya kegiatan administratif semata, tetapi juga sebagai dasar perencanaan pembangunan, alokasi anggaran, hingga kebijakan Kesehatan dan sosial. Pada layanan akta kematian, pencatatan sipil berfungsi dalam memberikan legalitas hukum atas peristiwa kematian seseorang, yang dimana akta kematian menjadi dasar bagi pemenuhan hak waris, klaim asuransi, penetapan status kependudukan anggota keluarga yang ditinggalkan, serta kelancaran berbagai proses administrasi dan pelayanan publik lainnya (Wibowo 2019).

### **Pelayanan Online dan E-Government**

Pelayanan online melalui sistem merupakan bagian dari konsep *e-government*, yaitu penggunaan teknologi informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 mengenai Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) mendukung penerapan layanan publik berbasis teknologi digital sebagai upaya pemerintah dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabel. Davis (1989) menyatakan melalui *Technology Acceptance Model* (TAM) bahwa tingkat penerimaan teknologi oleh pengguna dipengaruhi oleh *perceived usefulness* (manfaat yang dirasakan) dan *perceived ease of use* (kemudahan penggunaan). Teori ini sesuai dengan konteks pelayanan online karena operator dan masyarakat sebagai pengguna layanan harus bisa memanfaatkan kemudahan teknologi. Indikator keberhasilan layanan online meliputi efektivitas, efisiensi, aksesibilitas, keamanan data, serta kualitas layanan yang diberikan. Pada pelayanan pencatatan sipil online, faktor-faktor ini yang menjadi tolak ukur seberapa jauh pelayanan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

### **Peran dan Tantangan Operator Administrasi Kependudukan**

Operator administrasi kependudukan mempunyai peran yang strategis dalam memastikan keakuratan pencatatan data masyarakat dan layanan berjalan sesuai prosedur. Operator harus bisa menguasai teknologi informasi pada pelayanan serta kemampuan dalam bersosialisasi dengan masyarakat (Hasibuan 2017). Tetapi, dalam mengimplementasikan pelayanan online pada layanan pencatatan sipil akta kematian, terdapat berbagai tantangan yang mencakup tantangan pada sistem, administratif, *human error*, serta tantangan dalam komunikasi dengan masyarakat.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk memperoleh gambaran

---

yang mendalam mengenai tantangan yang dihadapi oleh operator administrasi kependudukan dalam menjalankan pelayanan online pencatatan sipil akta kematian di Kabupaten Sidoarjo. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk memahami secara komprehensif proses pelayanan serta berbagai kendala teknis maupun non-teknis yang muncul selama pelaksanaan tugas operator. Fokus utama penelitian adalah pada pengalaman dan persepsi para operator sebagai pelaku langsung dalam layanan administrasi kependudukan berbasis digital.

Data primer dikumpulkan melalui teknik wawancara mendalam dan observasi partisipatif di lapangan. Wawancara bertujuan untuk menggali informasi secara detail tentang permasalahan yang dialami operator, sementara observasi digunakan untuk mengamati langsung aktivitas kerja dan proses pelayanan online yang berjalan. Setelah data terkumpul, analisis dilakukan dengan teknik reduksi data, yaitu menyaring dan mengelompokkan informasi penting agar fokus pada tema-tema utama yang relevan dengan rumusan masalah penelitian. Melalui proses ini, data yang kompleks disajikan secara lebih ringkas dan sistematis sehingga memudahkan penarikan kesimpulan dan rekomendasi.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pelayanan online pencatatan sipil akta kematian di Kabupaten Sidoarjo berjalan melalui sistem digital yang telah terintegrasi dengan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Proses dimulai dari pendaftaran kematian oleh keluarga atau pelapor melalui PLAVON yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Sidoarjo. Pelapor diharuskan mengunggah dokumen persyaratan seperti surat keterangan kematian dari rumah sakit/kelurahan, KTP almarhum, pelapor, dan dua orang saksi, KK almarhum serta beberapa dokumen tambahan lainnya yang menjadi persyaratan administrasi. Apabila salah satu dokumen wajib hilang, maka pemohon dapat menggantikan dokumen yang hilang dengan Surat Keterangan Tanda Laporan Kehilangan (SKTLK) dan Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak (SPTJM). Selain itu Beberapa dokumen tambahan seperti Surat pengantar RT /RW, akta kelahiran, akta pernikahan, Kartu Keluarga pelapor, Surat Putusan Perdata dan beberapa dokumen pendukung lainnya dapat dilampirkan untuk memperkuat informasi data dan dokumen yang ada.

Setelah pendaftaran online selesai, data yang masuk akan melalui beberapa tahapan verifikasi dan validasi yang dilakukan oleh operator administrasi kependudukan. Tahapan ini penting untuk memastikan bahwa semua data dan dokumen yang diberikan sesuai dengan ketentuan dan valid secara hukum. Setelah data valid, sistem akan memproses penerbitan akta kematian yang akan diserahkan kembali kepada pelapor secara digital maupun fisik sesuai pilihan pelayanan. Proses ini dirancang untuk mempercepat layanan dan meminimalkan kontak langsung di kantor pelayanan, sekaligus meningkatkan transparansi dan akurasi data kependudukan.

Pada setiap tahapan proses administrasi online akta kematian, operator administrasi kependudukan memegang peran penting dan strategis sebagai pelaksana operasional. Tahap pertama yang dilakukan operator adalah menerima dan mengakses data yang masuk dari aplikasi online. Operator memeriksa kelengkapan dan kecocokan dokumen dengan data pelapor. Dalam tahap ini, operator memilah berkas yang lengkap dan sesuai standar serta mengidentifikasi potensi ketidaksesuaian yang perlu klarifikasi lebih lanjut. Pada tahap berikutnya, operator melakukan verifikasi menyeluruh terhadap data dan dokumen pendukung yang telah diunggah. Verifikasi ini meliputi pengecekan keaslian dokumen kematian, identitas pelapor, serta kesesuaian dengan data kependudukan yang ada di sistem. Jika ditemukan data invalid atau dokumen yang kurang lengkap, operator wajib melakukan koordinasi dengan pelapor guna memperbaiki dan melengkapi berkas. Seluruh proses verifikasi ini menggunakan aplikasi SIAK secara online, sehingga setiap pengecekan dan perubahan data dapat terekam dengan baik. Setelah proses verifikasi selesai dan data dinyatakan valid, operator akan melanjutkan ke tahap validasi yang berfungsi sebagai

.....

penjamin mutu data sebelum diterbitkan akta kematian. Pada tahap ini, operator memastikan bahwa semua prosedur dan regulasi administrasi telah dipenuhi agar tidak terjadi kesalahan data yang dapat merugikan warga atau menimbulkan masalah hukum. Akhirnya, operator menginput data final ke dalam sistem untuk proses penerbitan dokumen akta kematian. Dokumen tersebut diterbitkan secara digital dan dapat diakses oleh pelapor maupun diserahkan dalam bentuk cetak.

Berdasarkan data dan observasi di lapangan, terdapat beberapa tantangan utama yang dihadapi oleh operator administrasi kependudukan dalam menjalankan pelayanan online pencatatan sipil akta kematian di Kabupaten Sidoarjo. Tantangan tersebut dapat dikategorikan ke dalam beberapa aspek, yaitu teknis sistem, administrasi, human error, dan komunikasi dengan pemohon.

### **Teknis Sistem**

Salah satu hambatan utama yang dihadapi operator administrasi kependudukan dalam pelayanan online akta kematian adalah masalah teknis pada platform digital seperti Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), Plavon, dan Jabrik. Operator sering mengalami error sistem yang menghambat proses input data, mulai dari kegagalan penyimpanan hingga lambatnya respon aplikasi. Kondisi ini memperlambat pekerjaan dan menyebabkan antrean permohonan menumpuk. Pada website PLAVON, gangguan ini mengakibatkan operator tidak dapat mengakses informasi dan mengunduh dokumen yang dilampirkan pemohon. Sedangkan PLAVON merupakan tahapan awal bagi operator online dalam memproses pembuatan akta kematian.

Selain itu, gangguan pada SIAK ditandai dengan notifikasi proxy server yang menghubungkan berbagai sistem menyebabkan akses data menjadi lambat dan sinkronisasi antar aplikasi tidak berjalan lancar. Ketidaksinkronan ini membuat data dalam sistem tidak konsisten sehingga menyulitkan operator dalam verifikasi dan validasi. Misalnya, informasi yang sudah diinput tidak muncul di aplikasi lain, memaksa pengecekan manual yang memakan waktu. Masalah teknis ini berdampak langsung pada kelancaran pelayanan dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital kependudukan.

### **Administratif**

Tantangan administratif yang dihadapi operator administrasi kependudukan dalam pelayanan online akta kematian di Kabupaten Sidoarjo bersifat beragam dan kompleks, mencakup ketidaksesuaian data dasar, kelengkapan dokumen, serta format persyaratan yang tidak memenuhi standar. Secara spesifik, NIK pada jenazah lama sering kali tidak ditemukan dalam sistem SIAK atau JABRIK karena belum terdaftar, data historis hilang, atau belum tersinkronisasi dari daerah asal, sehingga memerlukan pencarian manual melalui database induk yang memakan waktu.

Selain itu, dokumen yang tidak lengkap atau format berkas yang tidak sesuai standar yang ditetapkan. Seperti dokumen tidak asli/hasil fotocopy/legalisir, surat keterangan kematian yang tidak berstampel, dokumen yang hilang tetapi pemohon tidak melampirkan SKTLK dan SPTJM. Kondisi ini membuat operator untuk melakukan pengecekan ulang dan membutuhkan koordinasi yang intensif dengan pemohon serta pihak terkait, sehingga menambah beban kerja dan memperpanjang waktu pelayanan.

### **Human Error**

Kesalahan input data oleh operator juga menjadi salah satu kendala signifikan dalam proses pelayanan. Hal ini sebagian disebabkan oleh kurangnya pelatihan berkelanjutan yang membuat beberapa operator belum sepenuhnya menguasai sistem dan prosedur terbaru. Seperti kesalahan dalam menginput waktu kematian, tempat meninggal almarhum, kesalahan dalam menginput NIK jenazah/pelapor/Saksi yang menyebabkan peningkatan beban kerja bagi Disdukcapil, karena harus melaksanakan proses pembetulan secara manual, melakukan koordinasi dengan instansi pusat

---

melalui sistem daring, serta menyebabkan penurunan capaian target kinerja pelayanan secara signifikan.

Selain itu, operator mentor yang lambat merespon menjadi salah satu penghambat signifikan dalam dinamika kerja tim administrasi kependudukan, khususnya bagi operator baru yang masih dalam masa adaptasi terhadap sistem pelayanan online akta kematian. Operator mentor bertanggung jawab memberikan bimbingan teknis langsung, seperti troubleshooting error SIAK/JABRIK, klarifikasi prosedur verifikasi data rumit, atau penanganan kasus administratif khusus yang memerlukan persetujuan atasan. Namun, respons yang lambat baik karena beban kerja tinggi, jadwal shift yang tidak sinkron, atau kurangnya mekanisme komunikasi darurat seperti grup WhatsApp khusus menyebabkan operator junior terhenti dalam pekerjaannya, menunggu instruksi berjam-jam atau bahkan seharian penuh.

Dampaknya sangat terasa pada proses pembelajaran, di mana operator baru gagal memperoleh pengalaman praktis secara cepat, sehingga kurva belajar mereka melambat dan ketergantungan terhadap mentor semakin tinggi. Penyelesaian masalah teknis di lapangan pun terhambat, misalnya saat error sinkronisasi data NIK jenazah yang memerlukan akses admin level mentor, menyebabkan antrean pelayanan menumpuk dan pemohon mengalami penundaan. Situasi ini tidak hanya menurunkan efisiensi operasional harian, tetapi juga berpotensi menimbulkan frustrasi di kalangan operator muda, meningkatkan turnover karyawan, serta menekan pencapaian target kinerja tim secara keseluruhan. Untuk mengatasinya, diperlukan penjadwalan mentoring rutin dan platform komunikasi instan yang terintegrasi dengan sistem pelayanan

#### **Komunikasi dengan Pemohon**

Komunikasi yang kurang efektif dengan pemohon menjadi tantangan krusial dalam pelayanan online akta kematian, di mana kesenjangan literasi digital masyarakat sering kali menghambat kelancaran proses administratif. Banyak pemohon, terutama dari kalangan lansia atau penduduk pedesaan di Kabupaten Sidoarjo, masih kesulitan memahami mekanisme penggunaan PLAVON, seperti registrasi akun, pengisian formulir digital yang tepat, atau mengunggah dokumen dengan gambar yang jelas, agar operator dapat dengan mudah dalam menyesuaikan data dengan dokumen. Pelapor bukan ahli waris, ataupun pelapor dengan saksi sama. Hal ini sering menyebabkan berkas tidak diproses atau pengaduan tidak dapat diproses oleh operator atau memerlukan revisi berulang, sehingga operator harus melakukan edukasi berulang yang memakan waktu signifikan dari tugas utama mereka.

Selain itu, respons pemohon yang lambat dalam mengirimkan revisi dokumen menyulitkan operator mempercepat verifikasi dan validasi, sehingga memperlambat proses secara keseluruhan. Dampaknya menurunkan tingkat kepuasan pelanggan, menyebabkan akumulasi backlog permohonan, dan menekan target kinerja harian Disdukcapil.

#### **KESIMPULAN**

Pelayanan online pencatatan sipil akta kematian di Kabupaten Sidoarjo melalui integrasi PLAVON, SIAK, dan JABRIK menunjukkan peran strategis operator administrasi kependudukan sebagai garda terdepan dalam verifikasi, validasi, dan penerbitan dokumen, meskipun dihadapkan pada tantangan multifaset yaitu teknis sistem (error sinkronisasi dan proxy server), administratif (NIK tidak ditemukan serta dokumen tidak lengkap), kesalahan manusia (salah input dan respons mentor lambat), serta komunikasi dengan pemohon (literasi digital rendah dan revisi lambat). Analisis faktor penyebab mengonfirmasi interaksi ketat antara ketidakstabilan infrastruktur pusat, kurangnya pelatihan sumber daya manusia, regulasi kaku Permendagri No. 96/2018, dan keterbatasan bandwidth lokal yang secara kolektif menurunkan efisiensi pelayanan hingga menimbulkan penumpukan permohonan.

Disdukcapil Sidoarjo hendaknya segera berkoordinasi dengan Kemendagri untuk stabilisasi

---

server JABRIK/SIAK dan penambahan backup lokal beserta monitoring real-time PLAVON, serta menerapkan checklist digital otomatis untuk deteksi NIK hilang dan simplifikasi regulasi dokumen melalui revisi Permendagri. Selain itu, adakan pelatihan bulanan SIAK/JABRIK dan mentoring shift terjadwal dengan grup komunikasi darurat bagi operator baru, tingkatkan komunikasi pemohon melalui tutorial video PLAVON, hotline 24/7, serta edukasi desa untuk lansia, guna mendukung reformasi sistemik dan optimalisasi SIAK nasional.

**DAFTAR REFERENSI**

- Purba, Ringga Roby Jakti. 2025. "EFEKTIVITAS APLIKASI SISTEM INFORMASI DUKCAPIL OLOH ITAH (SI DOI) DALAM PELAYANAN AKTA KEMATIAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PALANGKA RAYA PROVINSI KALIMANTAN TENGAH.": 1–12.
- Republik Indonesia. 2013. "UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 24 TAHUN 2013 TENTANG PERUBAHAN ATAS UNDANG-UNDANG NOMOR 23 TAHUN 2006 TENTANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN."
- Tasman, Rosdiana. 2025. "Analisis Tantangan Dalam Inovasi Pelayanan Pencatatan Sipil Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo: Studi Kasus Penerbitan Akta Kematian." 3: 417–27.
- Wulandari, Desi Tri, and Herwan Parwiyanto. 2021. "Inovasi Pelayanan Akta Kematian Online Melalui Aplikasi Adminduk Online Makin Oke (AKOne MAK 'e) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo." 1: 219–33.
- Hasibuan, M.S.P. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.
- Sellang, Kamaruddin. 2016. "ADMINISTRASI DAN PELAYANAN PUBLIK Antara Teori Dan Aplikasinya."
- Wibowo, Subhan Alba dam Satryo. 2019. "PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI APLIKASI ALPUKAT BETAWI DALAM PROSES KEPENDUDUKAN DI KELURAHAN GALUR JAKARTA PUSAT."
-