BUDGETING : Jurnal Ilmu Administrasi, Manajemen dan Bisnis
Vol. 2, No. 1, Oktober 2026 - Maret 2027
e-ISSN : 3124-9469
Online Journal System : https://jurnalp4i.com/index.php/educational

PEMANFAATAN APLIKASI LAYANAN ONLINE DALAM MENDUKUNG TERTIB ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KABUPATEN SLEMAN

Daimatun Nafiah
ASMI DESANTA Yogyakarta
e-mail: daimanafiah@gmail.com

Diterima: *01/10/2026*; Direvisi: *12/10/2026*; Diterbitkan: 18*/10/2026*

ABSTRAK

Transformasi digital dalam pelayanan publik mendorong pemerintah untuk mengembangkan layanan administrasi kependudukan yang efektif, efisien, dan transparan. Namun, pemanfaatan layanan berbasis online masih menghadapi tantangan berupa keterbatasan infrastruktur teknologi, gangguan sistem, dan rendahnya literasi digital masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pemanfaatan aplikasi layanan online Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman dalam mendukung tertib administrasi kependudukan, kontribusinya terhadap kualitas pelayanan, serta kendala dan upaya penyelesaiannya. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan fokus pada pelaksanaan layanan digital, manfaat layanan bagi masyarakat, dan faktor penghambat implementasinya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi layanan online Dukcapil Sleman mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan, meliputi KTP elektronik, Kartu Keluarga, akta pencatatan sipil, serta layanan pindah datang penduduk. Pemanfaatan layanan tersebut berkontribusi terhadap percepatan proses pelayanan, pengurangan antrean, peningkatan transparansi, dan dukungan terhadap ketertiban data kependudukan. Meskipun demikian, optimalisasi layanan masih terkendala oleh infrastruktur teknologi, gangguan sistem, literasi digital masyarakat, dan kesiapan sumber daya manusia aparatur. Upaya yang dilakukan meliputi penguatan infrastruktur teknologi informasi, pelatihan aparatur, sosialisasi dan pendampingan masyarakat, serta monitoring dan evaluasi secara berkala. Penelitian ini menyimpulkan bahwa layanan online berpotensi mendukung tertib administrasi kependudukan, tetapi efektivitas implementasinya perlu ditunjang oleh perbaikan sistem, peningkatan kompetensi aparatur, dan pemerataan literasi digital masyarakat.

Kata kunci **:** Layanan online, Administrasi kependudukan, E-government, Dukcapil, Tertib administrasi kependudukan.

ABSTRACT

Digital transformation in public services encourages governments to develop population administration services that are effective, efficient, and transparent. However, the implementation of online services continues to face challenges, including limited technological infrastructure, system disruptions, and low levels of digital literacy among the public. This study aims to analyze the utilization of the online service application of the Population and Civil Registration Office of Sleman Regency in supporting orderly population administration, its contribution to service quality, and the challenges and measures associated with its implementation. This research employs a descriptive qualitative method, focusing on the implementation of digital services, their benefits to the public, and the factors hindering their effectiveness. The findings indicate that the Dukcapil Sleman online service application facilitates public access to population documents, including electronic identity cards, family

Copyright (c) 2026 Budgeting : Jurnal Ilmu Administrasi, Manajemen dan Bisnis
https://doi.org/10.51878/budgeting.v2i1.16175

BUDGETING : Jurnal Ilmu Administrasi, Manajemen dan Bisnis
Vol. 2, No. 1, Oktober 2026 - Maret 2027
e-ISSN : 3124-9469
Online Journal System : https://jurnalp4i.com/index.php/educational

cards, civil registration certificates, and population transfer services. The utilization of these services contributes to faster service processes, reduced queues, improved transparency, and better support for orderly population data management. Nevertheless, service optimization remains constrained by technological infrastructure limitations, system disruptions, public digital literacy, and the readiness of human resources. Measures to address these challenges include strengthening information technology infrastructure, providing staff training, conducting public outreach and assistance, and implementing regular monitoring and evaluation. This study concludes that online services have the potential to support orderly population administration; however, their effective implementation requires continuous system improvement, enhanced staff competencies, and more equitable digital literacy among the public.

Keywords : Online services, Population administration, E-government, Dukcapil, Orderly population administration.

PENDAHULUAN

Administrasi kependudukan merupakan bagian penting dalam pelayanan publik karena berkaitan dengan identitas dan pemenuhan hak administratif masyarakat. Perkembangan teknologi mendorong pemerintah mengembangkan pelayanan berbasis digital untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas. Pakpahan (2026) membahas implementasi e-government dan inovasi pelayanan publik pada era kecerdasan buatan. Kualitas pelayanan digital juga membutuhkan dukungan kapasitas aparatur sebagaimana dibahas oleh Achmad et al. (2026). Oleh karena itu, pemanfaatan layanan administrasi kependudukan daring perlu dikaji dari aspek teknologi, pelaksana, dan masyarakat sebagai pengguna.

Pemanfaatan aplikasi Dukcapil tidak hanya bergantung pada ketersediaan sistem, tetapi juga pada kemampuan masyarakat menggunakannya. Arbaiyah et al. (2026) mengkaji hubungan literasi teknologi informasi dengan efektivitas pelayanan melalui aplikasi Dukcapil. Muktar (2026) membahas literasi digital untuk meningkatkan kemandirian masyarakat dalam mengakses layanan publik digital. Hasdiansyah (2026) juga mengkaji literasi digital, kesenjangan digital, dan pemberdayaan masyarakat. Kajian tersebut menunjukkan pentingnya memperhatikan kemampuan pengguna dan kemudahan akses dalam penyelenggaraan pelayanan digital. Dengan demikian, layanan daring perlu dinilai berdasarkan kemudahan penggunaan dan manfaatnya bagi masyarakat.

Kualitas pelayanan elektronik menjadi aspek penting dalam memastikan proses administrasi berjalan sesuai kebutuhan masyarakat. Herlina dan Aryani (2026) mengkaji kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui situs web E-Dukcapil di Kabupaten Karawang menggunakan pendekatan E-GovQual. Transparansi juga menjadi aspek penting dalam pelayanan administrasi kependudukan, sebagaimana dibahas oleh Rahayu dan Hernany (2026) dalam konteks pembuatan KTP-el di Kota Banjarbaru. Sementara itu, Sugihharta (2026) membahas pelayanan publik digital melalui aplikasi Dilandacita di Kota Cimahi. Ketiga kajian tersebut menjadi landasan untuk menelaah kualitas, transparansi, dan pelaksanaan pelayanan digital di tingkat daerah. Oleh sebab itu, pemanfaatan layanan daring perlu dinilai bukan hanya dari keberadaan aplikasi, tetapi juga dari proses dan manfaat pelayanannya.

Berbagai daerah mengembangkan inovasi untuk meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan. Putri dan Wialdi (2026) membahas Program Jempol Nagari di Nagari Guguak VIII Koto. Pamorja et al. (2026) mengkaji efektivitas penerapan e-government dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kota Palangka Raya. Yunianti et al. (2026) meneliti efektivitas program administrasi kependudukan di Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Copyright (c) 2026 Budgeting : Jurnal Ilmu Administrasi, Manajemen dan Bisnis
https://doi.org/10.51878/budgeting.v2i1.16175

BUDGETING : Jurnal Ilmu Administrasi, Manajemen dan Bisnis
Vol. 2, No. 1, Oktober 2026 - Maret 2027
e-ISSN : 3124-9469
Online Journal System : https://jurnalp4i.com/index.php/educational

Kajian tersebut memperlihatkan relevansi evaluasi inovasi pelayanan berdasarkan kondisi dan kebutuhan masing-masing daerah. Namun, temuan dari daerah lain tidak dapat langsung menggambarkan kondisi pemanfaatan layanan daring di Kabupaten Sleman.

Penerapan e-government juga perlu mempertimbangkan kesiapan kelembagaan dan karakteristik wilayah. Erinaldi et al. (2026) membahas perbandingan penerapan e-government dalam pelayanan publik di Indonesia dan Belanda. Perbandingan tersebut memberikan perspektif mengenai penerapan pemerintahan digital dalam konteks berbeda. Dalam aspek kepatuhan administrasi, Tania et al. (2026) mengkaji pelayanan administrasi kependudukan di tingkat RT berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013. Kajian tersebut relevan untuk memperhatikan kesesuaian pelaksanaan pelayanan dengan ketentuan administrasi kependudukan. Dengan demikian, evaluasi layanan digital perlu mempertimbangkan aspek kelembagaan, prosedur, dan kepastian pelayanan.

Kabupaten Sleman menjadi konteks penting untuk menelaah pemanfaatan layanan administrasi kependudukan daring pada tingkat daerah. Tasyarofa dan Widodo (2026) membahas pemanfaatan bonus demografi Kabupaten Sleman terhadap target RPJMD 2021–2026 sebagai konteks pembangunan daerah. Meskipun demikian, kajian tersebut tidak secara langsung menjelaskan efektivitas layanan Dukcapil daring. Permasalahan yang perlu dikaji mencakup pemanfaatan layanan oleh masyarakat, kendala teknis, kemudahan prosedur, serta tindak lanjut permohonan. Aspek tersebut penting untuk mengetahui apakah ketersediaan layanan digital telah diikuti pemanfaatan yang optimal. Oleh karena itu, diperlukan penelitian empiris yang berfokus pada pelaksanaan layanan daring Disdukcapil Kabupaten Sleman.

Kesenjangan penelitian terletak pada perlunya penjelasan empiris mengenai hubungan antara pemanfaatan layanan daring dan dukungannya terhadap tertib administrasi kependudukan di Kabupaten Sleman. Penelitian ini tidak cukup hanya mengidentifikasi ketersediaan aplikasi, tetapi juga perlu mengkaji proses pelayanan, kendala yang dihadapi pengguna, dan manfaat yang dirasakan masyarakat. Kebaruan penelitian diarahkan pada kajian kontekstual mengenai pemanfaatan layanan daring Disdukcapil Sleman dengan menghubungkan pelaksanaan pelayanan, hambatan pemanfaatan, dan tertib administrasi kependudukan. Analisis tersebut diharapkan memberikan gambaran mengenai aspek yang telah berjalan baik dan aspek yang masih perlu diperbaiki. Dengan demikian, penelitian ini dapat memberikan kontribusi empiris bagi pengembangan pelayanan administrasi kependudukan digital di tingkat daerah.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis pemanfaatan aplikasi layanan online Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman dalam mendukung tertib administrasi kependudukan. Penelitian ini berfokus pada pelaksanaan layanan, kemudahan akses, dan kendala yang memengaruhi pemanfaatannya. Selain itu, penelitian mengkaji kontribusi layanan daring terhadap proses administrasi kependudukan yang lebih tertib. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi Disdukcapil dalam meningkatkan kualitas pelayanan digital. Temuan penelitian juga diharapkan memberikan rekomendasi untuk memperkuat aksesibilitas, efektivitas, dan pemerataan pemanfaatan layanan daring oleh masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode studi literatur dengan pendekatan deskriptif kualitatif untuk menganalisis pemanfaatan aplikasi layanan *online* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam mendukung tertib administrasi kependudukan. Penelusuran literatur dilakukan melalui Google Scholar, Garuda, dan ScienceDirect menggunakan kata kunci

Copyright (c) 2026 Budgeting : Jurnal Ilmu Administrasi, Manajemen dan Bisnis
https://doi.org/10.51878/budgeting.v2i1.16175

BUDGETING : Jurnal Ilmu Administrasi, Manajemen dan Bisnis
Vol. 2, No. 1, Oktober 2026 - Maret 2027
e-ISSN : 3124-9469
Online Journal System : https://jurnalp4i.com/index.php/educational

"layanan administrasi kependudukan online", "digitalisasi pelayanan publik", "e-government", dan "Dukcapil online". Literatur yang digunakan berupa artikel ilmiah yang relevan dengan fokus penelitian dan dipilih berdasarkan kesesuaian topik, tahun publikasi, serta ketersediaan teks lengkap. Sebanyak 33 artikel dikaji dalam penelitian ini.

Analisis dilakukan melalui tahap identifikasi, seleksi, pengelompokan, dan sintesis hasil penelitian terdahulu. Data dari artikel yang terpilih dianalisis berdasarkan tema pemanfaatan layanan *online*, efektivitas pelayanan, kemudahan akses, transparansi, serta kendala dalam pelaksanaannya. Hasil analisis kemudian disajikan secara deskriptif untuk memperoleh gambaran menyeluruh mengenai pemanfaatan layanan *online* dalam mendukung tertib administrasi kependudukan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Hasil Kajian literatur dilakukan untuk mengidentifikasi temuan penelitian terdahulu yang relevan dengan pemanfaatan aplikasi layanan online dalam administrasi kependudukan. Literatur dipilih berdasarkan kesesuaiannya dengan fokus penelitian, khususnya inovasi pelayanan digital, kemudahan akses, transparansi, efektivitas, serta hambatan implementasi. Hasil kajian menunjukkan bahwa layanan digital berpotensi meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi pelaksanaannya masih dipengaruhi oleh kesiapan sistem dan kemampuan pengguna. Ringkasan hasil kajian literatur disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Hasil Kajian Literatur tentang Pemanfaatan Layanan Online Administrasi Kependudukan

No.	Penulis dan Tahun	Fokus Kajian	Hasil Penelitian	Relevansi dengan Penelitian
1	Raharjanti dan Ahdiyana (2024)	Inovasi Dukcapil Online di Kabupaten Sleman	Layanan daring mempermudah pengajuan dokumen tanpa harus datang dan mengantre. Kendalanya meliputi jaringan dan perbaikan sistem.	Menjelaskan manfaat dan hambatan layanan online pada lokasi penelitian yang sama.
2	Kosasi dan Sutrisno (2024)	E-government dan transparansi pelayanan kependudukan di Sleman	Website Dukcapil Online menyediakan informasi pelayanan, tetapi sebagian masyarakat masih mengalami kendala akses.	Mendukung analisis transparansi dan aksesibilitas pelayanan.
3	Salsabila, Nurcahyanto, dan Marom (2023)	Penerapan e-government melalui aplikasi Si D'nOK di Semarang	Aplikasi memudahkan penggunaan layanan, tetapi masih ditemukan kendala ketepatan waktu, keakuratan informasi, gangguan sistem, dan pengaduan.	Menjadi pembanding untuk menganalisis efektivitas dan kendala teknis layanan digital.

Copyright (c) 2026 Budgeting : Jurnal Ilmu Administrasi, Manajemen dan Bisnis
https://doi.org/10.51878/budgeting.v2i1.16175

BUDGETING : Jurnal Ilmu Administrasi, Manajemen dan Bisnis
Vol. 2, No. 1, Oktober 2026 - Maret 2027
e-ISSN : 3124-9469
Online Journal System : https://jurnalp4i.com/index.php/educational

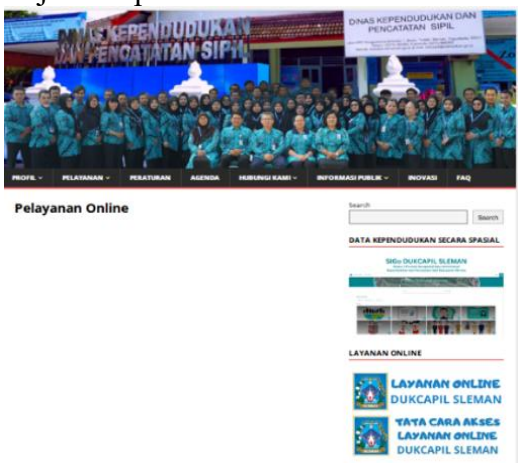
4	Sa'adih, Fahmi, dan Perdanaputra (2021)	Inovasi e-government pada Dukcapil Sleman	Inovasi layanan digital mendukung aksesibilitas, efisiensi, dan transparansi, meskipun terdapat kendala teknis dan infrastruktur.	Memberikan landasan pembanding mengenai manfaat dan tantangan digitalisasi pelayanan.

Sumber: Diolah dari Raharjanti dan Ahdiyana (2024), Kosasi dan Sutrisno (2024), Salsabila et al. (2023), serta Sa'adih et al. (2021).

Berdasarkan Tabel 1, penelitian terdahulu menunjukkan kesamaan temuan bahwa layanan administrasi kependudukan berbasis digital dapat meningkatkan kemudahan akses, efisiensi, dan transparansi pelayanan. Raharjanti dan Ahdiyana (2024) secara khusus menemukan manfaat inovasi Dukcapil Online di Sleman, sekaligus mengidentifikasi kendala jaringan dan perbaikan sistem. Sementara itu, penelitian Salsabila et al. (2023) menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan aplikasi perlu diimbangi dengan ketepatan waktu, keakuratan informasi, dan mekanisme pengaduan yang memadai. Dengan demikian, penelitian ini perlu mengkaji bukan hanya keberadaan aplikasi, tetapi juga bagaimana pemanfaatannya mendukung tertib administrasi kependudukan serta kendala yang dihadapi masyarakat dan aparatur di Kabupaten Sleman.

1. Pemanfaatan Aplikasi Layanan Online dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan

Pemanfaatan aplikasi layanan online merupakan salah satu bentuk inovasi pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman. Layanan ini bertujuan memudahkan masyarakat dalam mengakses berbagai kebutuhan administrasi kependudukan melalui media digital. Masyarakat dapat mengakses layanan tersebut melalui website resmi Dukcapil Sleman pada alamat https://dukcapil-old.slemankab.go.id/pelayanan-online. Melalui website tersebut, masyarakat dapat memperoleh informasi mengenai layanan yang tersedia serta mengakses formulir permohonan sesuai dengan kebutuhan administrasi kependudukan. Tampilan halaman website pelayanan online Dukcapil Sleman ditunjukkan pada Gambar 1.



Gambar 1. Website Pelayanan Online Dukcapil Sleman

Sumber: Website resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman.

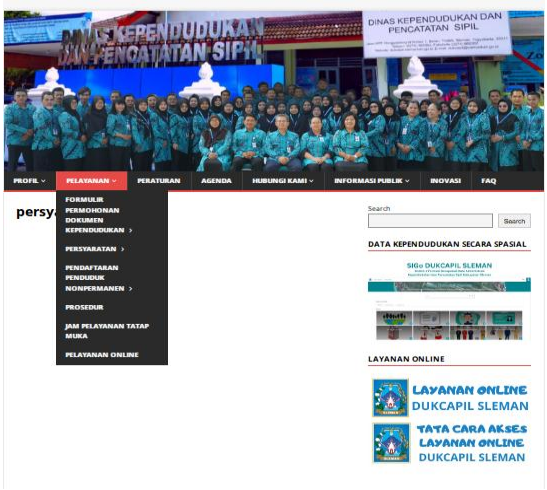
Berdasarkan Gambar 1, website Dukcapil Sleman menyediakan akses digital bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan administrasi kependudukan. Website tersebut menjadi pintu

Copyright (c) 2026 Budgeting : Jurnal Ilmu Administrasi, Manajemen dan Bisnis
https://doi.org/10.51878/budgeting.v2i1.16175

BUDGETING : Jurnal Ilmu Administrasi, Manajemen dan Bisnis
Vol. 2, No. 1, Oktober 2026 - Maret 2027
e-ISSN : 3124-9469
Online Journal System : https://jurnalp4i.com/index.php/educational

masuk untuk memperoleh informasi dan memilih layanan yang dibutuhkan. Namun, keberadaan website belum dapat dijadikan bukti bahwa pemanfaatan layanan digital telah merata di seluruh lapisan masyarakat. Pemerataan pemanfaatan perlu dilihat berdasarkan kemampuan masyarakat dalam mengakses internet, memahami prosedur, dan menggunakan layanan digital secara mandiri. Oleh karena itu, keberadaan website perlu didukung oleh sosialisasi dan pendampingan agar manfaat layanan dapat dijangkau oleh masyarakat dengan kemampuan digital yang beragam.

Setelah mengakses halaman website, pemohon dapat memilih menu pelayanan sesuai dengan kebutuhan administrasi kependudukan yang akan diurus. Menu tersebut membantu pemohon mengenali pilihan layanan dan menentukan tahapan pengurusan yang relevan. Tampilan pilihan menu pelayanan online Dukcapil Sleman ditunjukkan pada Gambar 2.



Gambar 2. Pilihan Menu Pelayanan Online Dukcapil Sleman

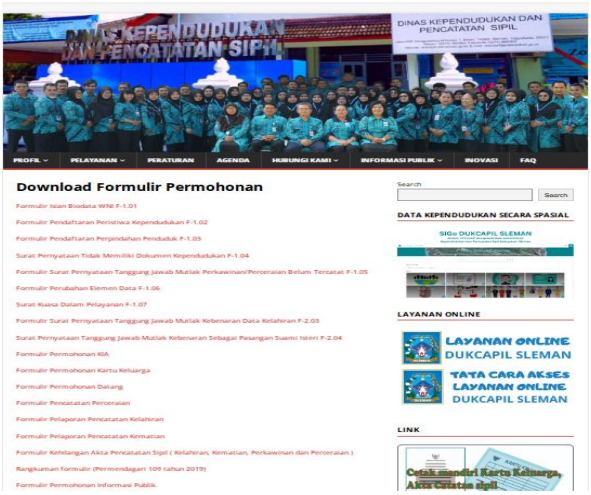
Sumber: Website resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman.

Berdasarkan Gambar 2, menu pelayanan memberikan pilihan kepada pemohon untuk mengakses jenis layanan sesuai dengan keperluannya. Penyediaan menu tersebut dapat membantu masyarakat memahami pilihan pelayanan sebelum melanjutkan proses pengurusan dokumen. Dari sisi penyelenggara, pengelompokan layanan berdasarkan jenis kebutuhan dapat mendukung keteraturan alur pelayanan. Meskipun demikian, kemudahan penggunaan menu tetap bergantung pada kejelasan informasi dan kemampuan pemohon dalam memahami prosedur yang tersedia. Dengan demikian, desain dan penyajian informasi pada website menjadi bagian penting dalam mendukung aksesibilitas pelayanan administrasi kependudukan.

Selain menyediakan pilihan menu pelayanan, website Dukcapil Sleman juga menyediakan formulir permohonan yang dapat dipilih sesuai dengan kebutuhan pemohon. Fitur tersebut memungkinkan masyarakat memperoleh formulir yang diperlukan tanpa harus terlebih dahulu mengambilnya secara langsung di kantor pelayanan. Pemohon dapat memilih jenis formulir yang sesuai dan mengunduhnya secara mandiri melalui website. Tampilan formulir permohonan pelayanan tersebut disajikan pada Gambar 3.

Copyright (c) 2026 Budgeting : Jurnal Ilmu Administrasi, Manajemen dan Bisnis
https://doi.org/10.51878/budgeting.v2i1.16175

BUDGETING : Jurnal Ilmu Administrasi, Manajemen dan Bisnis
Vol. 2, No. 1, Oktober 2026 - Maret 2027
e-ISSN : 3124-9469
Online Journal System : https://jurnalp4i.com/index.php/educational



Gambar 3. Formulir Permohonan Pelayanan Administrasi Kependudukan

Sumber: Website resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman. Berdasarkan Gambar 3, ketersediaan formulir yang dapat diunduh secara mandiri memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mempersiapkan persyaratan administrasi sebelum mengajukan permohonan. Fitur tersebut juga berpotensi mengurangi kebutuhan kunjungan langsung hanya untuk memperoleh formulir. Namun, pengunduhan formulir secara mandiri belum berarti seluruh proses pengurusan dokumen telah dilakukan secara digital. Oleh sebab itu, analisis pemanfaatan layanan perlu membedakan antara penyediaan informasi dan formulir secara daring dengan proses pengajuan, verifikasi, serta penyelesaian dokumen. Perbedaan tersebut penting agar tingkat digitalisasi pelayanan dapat dinilai secara tepat berdasarkan fitur yang benar-benar tersedia.

Secara keseluruhan, ketiga gambar tersebut memperlihatkan tahapan akses layanan digital, mulai dari halaman utama website, pemilihan menu pelayanan, hingga penyediaan formulir permohonan. Fitur-fitur tersebut menunjukkan upaya Dukcapil Sleman dalam menyediakan akses informasi dan membantu masyarakat mempersiapkan kebutuhan administrasi kependudukan. Temuan visual ini sejalan dengan kajian Raharjanti dan Ahdiyana (2024) mengenai inovasi pelayanan administrasi kependudukan secara daring di Kabupaten Sleman, yang menyoroti manfaat layanan digital sekaligus tantangan pelaksanaannya. Dengan demikian, pemanfaatan website dapat mendukung kemudahan dan efisiensi pelayanan, tetapi efektivitasnya tetap perlu dinilai melalui data lapangan mengenai pengalaman masyarakat, kelancaran proses pengajuan, dan kendala yang dihadapi pengguna.

Hasil penelitian mengenai pemanfaatan aplikasi layanan online dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Sleman, temuan penelitian dikelompokkan berdasarkan aspek akses pelayanan, pengajuan dokumen, verifikasi, efisiensi, akses informasi, peran petugas, dan kendala pelaksanaan. Pengelompokan ini bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai pelaksanaan layanan digital serta faktor-faktor yang memengaruhi pemanfaatannya. Rangkuman temuan tersebut disajikan pada Tabel 1.

Copyright (c) 2026 Budgeting : Jurnal Ilmu Administrasi, Manajemen dan Bisnis
https://doi.org/10.51878/budgeting.v2i1.16175

BUDGETING : Jurnal Ilmu Administrasi, Manajemen dan Bisnis
Vol. 2, No. 1, Oktober 2026 - Maret 2027
e-ISSN : 3124-9469
Online Journal System : https://jurnalp4i.com/index.php/educational

Tabel 2. Temuan Pemanfaatan Layanan *Online* Administrasi Kependudukan di Dukcapil Sleman

Aspekyang Diteliti	Temuan Penelitian
Akses pelayanan	Masyarakat dapat mengakses pelayanan administrasi kependudukan secara *online*
Pengajuan dokumen	Pengajuan beberapa dokumen dapat dilakukan melalui layanan digital
Verifikasi	Petugas melakukan pemeriksaan kelengkapan dan kesesuaian dokumen
Efisiensi pelayanan	Mengurangi kebutuhan masyarakat untuk melakukan kunjungan langsung
Akses informasi	Informasi mengenai persyaratan dan proses pelayanan lebih mudah diperoleh
Peran petugas	Petugas mengelola, memverifikasi, dan menindaklanjuti pengajuan masyarakat
Kendala	Masih terdapat hambatan teknologi, jaringan, administrasi, dan literasi digital

Berdasarkan Tabel 1, pemanfaatan layanan online mencakup berbagai aspek pelayanan, mulai dari akses masyarakat hingga pengelolaan pengajuan oleh petugas. Layanan digital memberikan kemudahan dalam mengakses informasi dan mengajukan dokumen kependudukan, sekaligus mendukung proses administrasi yang lebih terstruktur. Namun, pelaksanaannya masih menghadapi kendala berupa keterbatasan teknologi, permasalahan administrasi, dan perbedaan kemampuan literasi digital masyarakat. Temuan ini menunjukkan bahwa optimalisasi layanan online tidak hanya bergantung pada ketersediaan aplikasi, tetapi juga pada kesiapan petugas dan kemampuan masyarakat dalam menggunakannya. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kualitas infrastruktur, pendampingan pengguna, dan evaluasi pelayanan secara berkelanjutan.

2. Dampak Pemanfaatan Aplikasi terhadap Tertib Administrasi Kependudukan

Pemanfaatan layanan online berpotensi mendukung tertib administrasi kependudukan melalui proses pengajuan dokumen yang lebih terstruktur dan terdokumentasi. Masyarakat dapat memanfaatkan layanan digital untuk mengurus dokumen sesuai dengan persyaratan dan prosedur yang ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan. Penelitian Sakira et al. (2025) mengenai aplikasi Dukcapil Ceria Mobile menunjukkan bahwa layanan digital dapat membantu masyarakat menghemat waktu dan biaya serta memudahkan pengelolaan data. |
Temuan tersebut relevan untuk menganalisis kontribusi layanan online di Sleman terhadap kemudahan pengurusan dokumen dan keteraturan proses administrasi. Namun, kontribusi tersebut perlu dinilai berdasarkan data lapangan, terutama mengenai kemudahan pengajuan, kelengkapan dokumen, dan tindak lanjut permohonan masyarakat.

3. Efektivitas dan Kemudahan Pelayanan

Layanan administrasi kependudukan berbasis digital memberikan peluang bagi masyarakat untuk memperoleh pelayanan secara lebih fleksibel. Kemudahan tersebut berkaitan dengan akses terhadap informasi, pengajuan dokumen, dan pengurangan kebutuhan untuk melakukan kunjungan langsung ke kantor pelayanan. Raharjanti dan Ahdiyana (2024)

Copyright (c) 2026 Budgeting : Jurnal Ilmu Administrasi, Manajemen dan Bisnis
https://doi.org/10.51878/budgeting.v2i1.16175

BUDGETING : Jurnal Ilmu Administrasi, Manajemen dan Bisnis
Vol. 2, No. 1, Oktober 2026 - Maret 2027
e-ISSN : 3124-9469
Online Journal System : https://jurnalp4i.com/index.php/educational

menemukan bahwa Dukcapil Online Sleman berperan dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan, meskipun masih menghadapi kendala jaringan dan perbaikan sistem. Sementara itu, Salsabila et al. (2023) menemukan bahwa aplikasi Si D'nOK telah memenuhi aspek kemudahan penggunaan, tetapi masih menghadapi persoalan ketepatan waktu dan keakuratan informasi. Perbandingan ini menunjukkan bahwa efektivitas layanan di Sleman perlu dianalisis tidak hanya dari kemudahan akses, tetapi juga dari kelancaran proses dan ketepatan penyelesaian pelayanan.

4. Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan

Transparansi pelayanan administrasi kependudukan berkaitan dengan kemudahan masyarakat memperoleh informasi mengenai persyaratan, prosedur, dan tahapan pengurusan dokumen. Pemanfaatan media digital dapat membantu penyampaian informasi secara lebih mudah diakses dan mendukung dokumentasi proses pelayanan. Salsabila et al. (2023) menunjukkan bahwa pelaksanaan layanan digital melalui Si D'nOK masih menghadapi persoalan konsistensi informasi dan keterbatasan layanan pengaduan. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa keberadaan aplikasi belum secara otomatis menjamin transparansi dan akuntabilitas apabila informasi serta mekanisme pengaduan belum dikelola secara optimal. Oleh karena itu, penelitian di Sleman perlu menelaah kejelasan informasi, keterlacakan proses pengajuan, dan tindak lanjut terhadap keluhan masyarakat berdasarkan bukti yang diperoleh di lapangan.

5. Responsivitas dan Peran Aparatur

Pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan secara online tetap membutuhkan keterlibatan aparatur dalam memeriksa persyaratan, memverifikasi dokumen, dan menindaklanjuti permohonan masyarakat. Kemampuan petugas dalam memberikan informasi dan bantuan menjadi penting ketika masyarakat mengalami kesulitan menggunakan sistem digital. Raharjanti dan Ahdiyana (2024) menempatkan responsivitas sebagai salah satu aspek penting dalam inovasi Dukcapil Online Sleman. Sementara itu, penelitian Salsabila et al. (2023) menunjukkan bahwa keterbatasan monitoring kinerja dan belum optimalnya layanan pengaduan dapat memengaruhi pelaksanaan pelayanan digital. Oleh karena itu, responsivitas aparatur dalam penelitian ini perlu dikaji berdasarkan bukti mengenai penanganan pengajuan, pemberian bantuan, dan penyelesaian kendala yang dialami masyarakat.

6. Tantangan Pemanfaatan Aplikasi Layanan Online

Pemanfaatan aplikasi layanan online masih berpotensi menghadapi kendala teknis maupun kendala yang berkaitan dengan kesiapan pengguna. Gangguan jaringan, perbaikan sistem, keterbatasan pemahaman prosedur, dan rendahnya minat sebagian masyarakat dapat memengaruhi kelancaran penggunaan layanan digital. Raharjanti dan Ahdiyana (2024) mengidentifikasi kendala jaringan dan perbaikan sistem dalam pelaksanaan Dukcapil Online Sleman. Penelitian Kurniawan dan Indahyanti (2025) mengenai Dukcapil Go Online di Kota Probolinggo juga menunjukkan bahwa rendahnya pengetahuan masyarakat dapat menghambat partisipasi dalam penggunaan layanan digital. Perbandingan tersebut menjadi dasar untuk menelaah kendala teknis, administratif, dan sosial di Sleman, dengan tetap membedakan kendala yang benar-benar ditemukan dalam penelitian ini dari kendala yang dilaporkan oleh penelitian terdahulu.

7. Upaya Optimalisasi Pemanfaatan Aplikasi Layanan Online

Copyright (c) 2026 Budgeting : Jurnal Ilmu Administrasi, Manajemen dan Bisnis
https://doi.org/10.51878/budgeting.v2i1.16175

BUDGETING : Jurnal Ilmu Administrasi, Manajemen dan Bisnis
Vol. 2, No. 1, Oktober 2026 - Maret 2027
e-ISSN : 3124-9469
Online Journal System : https://jurnalp4i.com/index.php/educational

Optimalisasi layanan online memerlukan dukungan infrastruktur teknologi, kompetensi aparatur, penyampaian informasi yang jelas, serta pendampingan bagi masyarakat. Upaya tersebut diperlukan agar kemudahan akses yang ditawarkan teknologi dapat dirasakan oleh kelompok masyarakat dengan kemampuan digital yang beragam. Sakira et al. (2025) menekankan pentingnya dukungan, kapasitas, dan manfaat dalam keberhasilan penerapan e-government pada pelayanan administrasi kependudukan. Selain itu, temuan Raharjanti dan Ahdiyana (2024) mengenai kendala jaringan dan perbaikan sistem menunjukkan pentingnya pemeliharaan serta evaluasi layanan secara berkala. Berdasarkan kajian tersebut, rekomendasi untuk Dukcapil Sleman dapat diarahkan pada peningkatan keandalan sistem, penguatan kemampuan petugas, sosialisasi layanan, dan evaluasi berdasarkan masukan masyarakat.

Pembahasan

1.Pemanfaatan Layanan Online Dukcapil dalam Perspektif E-Government dan Good Governance

Pemanfaatan layanan online Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman menunjukkan upaya pemerintah daerah dalam mengembangkan pelayanan publik berbasis digital. Layanan tersebut memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan tanpa harus selalu datang langsung ke kantor pelayanan. Temuan ini sejalan dengan Susanto dan Nugroho (2026) yang membahas kebijakan elektronifikasi pemerintahan dalam kaitannya dengan efektivitas pelayanan publik di daerah tertinggal. Dalam perspektif e-government, penggunaan teknologi tidak hanya berorientasi pada perubahan prosedur pelayanan, tetapi juga pada peningkatan efisiensi dan aksesibilitas layanan pemerintahan. Oleh karena itu, keberhasilan layanan online Dukcapil Sleman perlu dinilai berdasarkan kemampuannya memenuhi kebutuhan masyarakat serta meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

Selain mendukung efektivitas pelayanan, pemanfaatan teknologi digital juga berkaitan dengan penerapan prinsip good governance, khususnya transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi. Informasi mengenai persyaratan, prosedur, dan status permohonan yang tersedia melalui layanan digital dapat membantu masyarakat memahami proses administrasi kependudukan. Hermanu et al. (2026) mengkaji prinsip transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi dalam perspektif good governance, yang relevan untuk menjelaskan pentingnya tata kelola dalam penyelenggaraan layanan publik. Dalam konteks Dukcapil Sleman, keterbukaan informasi perlu disertai dengan kepastian prosedur dan kejelasan tanggung jawab petugas agar manfaat digitalisasi dapat dirasakan secara nyata. Dengan demikian, kualitas layanan digital tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan aplikasi, tetapi juga oleh konsistensi pelaksanaan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik.

Pemanfaatan layanan digital juga perlu didukung oleh pengelolaan pemerintahan yang efektif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Agung et al. (2026) membahas pemanfaatan aplikasi Siberas dalam pelayanan publik di tingkat desa, sehingga dapat menjadi pembanding mengenai penggunaan aplikasi dalam mendukung penyelenggaraan layanan pemerintahan. Relevansi penelitian tersebut terletak pada pentingnya menilai hubungan antara pemanfaatan sistem digital dan pelaksanaan pelayanan, meskipun karakteristik layanan yang dikaji berbeda dengan administrasi kependudukan. Pada Dukcapil Sleman, efektivitas layanan perlu dilihat dari kemudahan pengajuan dokumen, kecepatan verifikasi, dan ketepatan penyelesaian permohonan. Penilaian tersebut membantu menjelaskan bahwa penerapan teknologi harus diikuti dengan perbaikan proses kerja agar tujuan peningkatan kualitas pelayanan dapat tercapai.

Copyright (c) 2026 Budgeting : Jurnal Ilmu Administrasi, Manajemen dan Bisnis
https://doi.org/10.51878/budgeting.v2i1.16175

BUDGETING : Jurnal Ilmu Administrasi, Manajemen dan Bisnis
Vol. 2, No. 1, Oktober 2026 - Maret 2027
e-ISSN : 3124-9469
Online Journal System : https://jurnalp4i.com/index.php/educational

Prinsip akuntabilitas dan keterbukaan informasi juga menjadi bagian penting dalam mengevaluasi penyelenggaraan layanan online. Siahaan dan Azzahra (2026) membahas strategi pemerintah dalam meningkatkan keterbukaan informasi publik dan akuntabilitas pada Kecamatan Helvetia, Medan. Kajian tersebut relevan untuk memperkuat argumentasi bahwa keterbukaan informasi merupakan unsur penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah. Dalam pelayanan Dukcapil Sleman, keterbukaan dapat diwujudkan melalui penyediaan informasi persyaratan, alur permohonan, serta penjelasan mengenai status dan kendala penyelesaian dokumen. Dengan demikian, transparansi perlu dipahami bukan sekadar sebagai penyediaan informasi digital, melainkan sebagai upaya memastikan masyarakat memperoleh informasi yang jelas, mudah dipahami, dan dapat dipertanggung jawabkan.

2.Kemudahan Penggunaan, Kendala Digital, dan Kontribusi terhadap Tertib Administrasi Kependudukan

Kemudahan penggunaan menjadi salah satu faktor yang memengaruhi penerimaan masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan berbasis digital. Dwi et al. (2026) membahas pengaruh kemudahan penggunaan aplikasi terhadap kepuasan donatur melalui kualitas pelayanan digital, yang dapat digunakan sebagai pembanding konseptual dalam memahami pengalaman pengguna layanan daring. Dalam konteks Dukcapil Sleman, kemudahan akses informasi dan penyederhanaan prosedur berpotensi mendukung kepuasan masyarakat ketika mengurus dokumen kependudukan. Namun, kendala pengunggahan berkas, keterbatasan jaringan internet, dan rendahnya literasi digital dapat menghambat pengalaman pengguna. Oleh sebab itu, evaluasi layanan perlu mempertimbangkan kemudahan penggunaan sekaligus kemampuan masyarakat dalam mengakses dan menyelesaikan proses administrasi secara mandiri.

Kepuasan pengguna juga berkaitan dengan kepercayaan terhadap sistem, kualitas layanan, serta kesesuaian fitur dengan kebutuhan masyarakat. Zarwani dan Armaniah (2026) mengkaji kemudahan penggunaan aplikasi dan kepercayaan pelanggan dalam kaitannya dengan kepuasan pengguna Gojek, sedangkan Mahesa dan Murniyati (2026) membahas persepsi kemudahan penggunaan dan kepuasan konsumen pada aplikasi e-commerce Shopee. Kedua penelitian tersebut memberikan perspektif pembanding mengenai pentingnya kemudahan penggunaan dalam pengalaman pengguna aplikasi, meskipun objeknya bukan pelayanan administrasi kependudukan. Pada Dukcapil Sleman, prinsip tersebut dapat diterapkan melalui penyediaan petunjuk yang mudah dipahami, sistem yang stabil, serta informasi layanan yang jelas. Dengan demikian, peningkatan kepuasan masyarakat memerlukan perhatian terhadap aspek teknis dan kualitas pendampingan, bukan hanya penyediaan aplikasi digital.

Kontribusi layanan online terhadap tertib administrasi kependudukan perlu dilihat dari kemampuannya mendukung ketepatan data, pembaruan informasi, dan efisiensi proses pengurusan dokumen. Nuryati (2026) membahas pengaruh fitur layanan, keamanan, dan kemudahan penggunaan terhadap kepuasan pengguna aplikasi perbankan digital, yang relevan sebagai pembanding mengenai pentingnya keandalan sistem dan keamanan layanan elektronik. Sementara itu, Mauluddin et al. (2026) mengkaji digitalisasi data kependudukan melalui sistem informasi desa sebagai upaya penguatan administrasi desa. Kajian Mauluddin et al. lebih dekat dengan konteks administrasi kependudukan karena menyoroti pemanfaatan sistem informasi untuk mendukung pengelolaan data. Berdasarkan perspektif tersebut, layanan online Dukcapil Sleman perlu didukung oleh integrasi data, verifikasi yang akurat, keamanan informasi, dan

Copyright (c) 2026 Budgeting : Jurnal Ilmu Administrasi, Manajemen dan Bisnis
https://doi.org/10.51878/budgeting.v2i1.16175

pemutakhiran data secara berkelanjutan agar kontribusinya terhadap tertib administrasi dapat dioptimalkan.

Kendala pemanfaatan layanan digital juga berkaitan dengan kesenjangan kemampuan masyarakat dalam menggunakan teknologi. Suleman et al. (2026) membahas literasi digital dan transformasi UMKM di Pasar Sentral Hamadi, Kota Jayapura, sedangkan Agus et al. (2026) mengkaji peningkatan literasi digital dan kompetensi profesional guru melalui pendampingan terpadu. Kedua penelitian tersebut dapat menjadi pembanding untuk menjelaskan pentingnya penguatan keterampilan digital dan pendampingan dalam mendukung pemanfaatan teknologi. Dalam konteks Dukcapil Sleman, sosialisasi, tutorial penggunaan layanan, dan bantuan langsung bagi kelompok yang mengalami kesulitan dapat menjadi langkah untuk memperluas akses pelayanan. Dengan demikian, optimalisasi layanan online perlu dilakukan melalui penguatan infrastruktur, peningkatan kompetensi aparatur, pendampingan masyarakat, serta evaluasi berkala agar pelayanan digital semakin inklusif dan mendukung tertib administrasi kependudukan.

KESIMPULAN

Pemanfaatan layanan online Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman menunjukkan bahwa penerapan e-government berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mendukung tertib administrasi kependudukan. Keberhasilan layanan digital tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh kemudahan akses, kompetensi aparatur, dan kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan layanan tersebut. Meskipun layanan online telah memberikan kemudahan dan mempercepat proses pelayanan, pemanfaatannya belum sepenuhnya merata karena masih terdapat kendala akses teknologi, jaringan internet, dan literasi digital. Oleh karena itu, diperlukan penguatan infrastruktur teknologi informasi, peningkatan kompetensi sumber daya manusia, sosialisasi dan pendampingan masyarakat, serta evaluasi berkala untuk mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan yang lebih efektif, inklusif, dan berkelanjutan.

Prospek penelitian selanjutnya diarahkan pada pengukuran efektivitas layanan online dan tingkat kepuasan masyarakat secara lebih mendalam, termasuk pengaruh kualitas pelayanan, aksesibilitas, dan literasi digital terhadap pemanfaatan layanan administrasi kependudukan. Penelitian mendatang juga dapat menggunakan pendekatan kuantitatif atau metode campuran serta membandingkan penerapan layanan digital di beberapa daerah untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung keberhasilan dan pemerataan pelayanan. Hasil penelitian tersebut diharapkan dapat menjadi dasar penyusunan strategi pengembangan layanan online yang lebih terintegrasi, responsif, dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat, sekaligus memperkuat penerapan e-government dan tata kelola pemerintahan yang baik di Kabupaten Sleman.

DAFTAR PUSTAKA

Achmad, F. Y. N., Salam, K. S., & Sari, P. M. (2026). Optimalisasi kualitas layanan publik digital berbasis e-government melalui penguatan kapasitas aparatur kelurahan di Kota Baubau. Besiru: Jurnal Pengabdian Masyarakat, 3(2), 287–294. http://manggalajournal.org/index.php/BESIRU/article/view/2392

Agung, M., Lukman, L., & Nilwana, A. (2026). Pengaruh pemanfaatan Siberas terhadap pelayanan publik di Kantor Desa Sipodeceng Kecamatan Baranti Kabupaten Sidenreng Rappang. Governance: Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal dan Pembangunan, 13(9), 327–331. https://doi.org/10.56015/gjikplp.v13i9.1307

Copyright (c) 2026 Budgeting : Jurnal Ilmu Administrasi, Manajemen dan Bisnis
https://doi.org/10.51878/budgeting.v2i1.16175

Agus, M. K., Marniati, M., Rimang, S. S., & Karumpa, A. (2026). Peningkatan literasi digital dan kompetensi profesional guru melalui pendampingan terpadu penyusunan perangkat ajar adaptif. Matano: Jurnal Pengabdian dan Pemberdayaan Masyarakat, 2(1), 39–48. https://etdci.org/journal/matano/article/view/4621

Arbaiyah, S., Maulana, A., & Syafrinadina, S. (2026). Pengaruh literasi teknologi informasi terhadap efektivitas pelayanan melalui aplikasi Dukcapil di Kecamatan Kempas. Innovative: Journal of Social Science Research, 6(1), 277–291. https://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/view/21443

Dwi, A., Saroh, S., & Widayawati, E. (2026). Pengaruh kemudahan penggunaan aplikasi terhadap kepuasan donatur melalui kualitas pelayanan digital. Jiagabi, 15(2), 127–136. https://jim.unisma.ac.id/index.php/jiagabi/article/view/32121

Erinaldi, E., Dewi, A. K., Rahayu, E. P., Rahmawati, S. I., & Khomariah, S. (2026). Perbandingan penerapan e-government dalam pelayanan publik di Indonesia dan Belanda: Penelitian. Jurnal Pengabdian Masyarakat dan Riset Pendidikan, 4(4), 24373–24380. https://doi.org/10.31004/jerkin.v4i4.6157

Hasdiansyah, A. (2026). Literasi digital dalam pendidikan nonformal berbasis komunitas: Systematic literature review tentang pembelajaran orang dewasa, kesenjangan digital, dan pemberdayaan. Jurnal Ilmiah Multidisiplin Mahasiswa dan Akademisi, 2(4), 81–95. https://jurnal.yayasanmeisyarainsanmadani.com/index.php/intelektual/article/view/847

Herlina, S., & Aryani, L. (2026). Kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui website E-Dukcapil di Kabupaten Karawang: Analisis E-GovQual. NeoRespublica: Jurnal Ilmu Pemerintahan, 7(3), 737–760. Tautan alternatif: https://neorespublica.uho.ac.id/index.php/journal/article/view/1340

Hermanu, K., Nuraini, M., Kirana, N., Siagian, A., Widiyaningrum, S., & Gusthomi, M. (2026). Kelembagaan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam perspektif good governance: Transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi. Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum, 4(4), 3975–3989. https://ejournal.yayasanpendidikandzurriyatulquran.id/index.php/AlZayn/article/view/7784

Jannah, S. H. M., Aldi, M., Agus, M., Rianton, I. E., Alfian, W., Mukarramah, M. M., & Ichsan, M. M. (2026). Implementasi penomoran rumah warga sebagai pendukung pendataan dan tertib administrasi Desa Talata, Kecamatan Tinondo. Jurnal Abdimas Indonesia, 6(3), 1696–1702. https://mail.dmi-journals.org/jai/article/view/4429#google_vignette

Kurniawan, S., & Indahyanti, N. R. (2025). Inovasi Dukcapil Go Online sebagai wujud perkembangan era digitalisasi pada layanan administrasi kependudukan di Kota Probolinggo. Jurnal Inovasi Pendidikan dan Ilmu Sosial, 3(1). https://doi.org/10.36636/jipsos.v3i1.5589

Leunupun, E. G., & Killay, T. (2026). Good governance dan efektivitas pengelolaan dana desa: Analisis pada Pemerintah Desa Moain di Kabupaten Maluku Barat Daya. Jurnal Akuntansi Kompetif, 9(2), 680–685. https://doi.org/10.35446/akuntansikompetif.v9i2.2854

Mahesa, V., & Murniyati, M. (2026). Pengaruh persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi harga terhadap kepuasan konsumen pada aplikasi e-commerce Shopee: The effect of ease of use perception and price perception on consumer satisfaction in the Shopee e-commerce application. Jurnal Manajemen dan Akuntansi Cakrawarti, 1(3), 422–431. https://doi.org/10.67183/jmac.v1i3.60

Copyright (c) 2026 Budgeting : Jurnal Ilmu Administrasi, Manajemen dan Bisnis
https://doi.org/10.51878/budgeting.v2i1.16175

Mauluddin, M. I., Asro, D. U., Maharani, B. D. A., Sapura, A., Ardiansyah, A., Usman, J., ... & Pratama, I. N. (2026). Digitalisasi data kependudukan melalui sistem informasi desa sebagai upaya penguatan administrasi desa di Desa Kalimango. Al Hayat: Jurnal Pengabdian Masyarakat, 4(3), 373–382. https://pengabdian.otusedujournal.ac.id/index.php/al-hayat/article/view/303

Muktar, L. (2026). Literasi digital fungsional berbasis praktik untuk meningkatkan kemandirian akses layanan publik digital masyarakat desa. Jurnal Pengabdian Masyarakat dan Inovasi Teknologi Tepat Guna, 2(1), 37–47. https://doi.org/10.63982/dharmabakti.99b6dc74

Nuryati, G. (2026). Pengaruh fitur layanan, keamanan, dan kemudahan penggunaan terhadap kepuasan pengguna Livin' by Mandiri. Reliability: Jurnal Ilmu Manajemen, 3(3), 610–623. https://journal.feb-uniyap.id/index.php/rjim/article/view/127

Pakpahan, R. T. (2026). Implementasi e-government dan inovasi pelayanan publik di era artificial intelligence. PANDITA: Interdisciplinary Journal of Public Affairs, 9(1), 283–308. https://ejournal-fia.unkris.ac.id/index.php/pandita/article/view/465

Pamorja, A. H., Afriyanoor, M. Y., Safawi, M., Ilmi, M., Alfarizi, M. H., Pratama, M. D. A., & Grestyana, N. (2026). Efektivitas penerapan e-government dalam pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya. Edutik: Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi dan Komunikasi, 6(3), 1393–1402. https://doi.org/10.67142/edutik.v6i3.390

Putri, M. K., & Wialdi, P. F. (2026). Efektivitas program Jempol Nagari oleh perangkat nagari dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan pada Nagari Guguak VIII Koto. Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum, 4(4), 21260–21274. https://ejournal.yayasanpendidikandzurriyatulquran.id/index.php/AlZayn/article/view/12464

Raharjanti, A. S., & Ahdiyana, M. (2024). Inovasi pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil di Kabupaten Sleman secara daring. Journal of Public Policy and Administration Research, 2(6). https://doi.org/10.21831/joppar.v2i6.22565

Rahayu, I., & Hernany, D. H. (2026). Transparansi pelayanan publik dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru: Penelitian. Jurnal Pengabdian Masyarakat dan Riset Pendidikan, 5(1), 1352–1360. https://doi.org/10.31004/jerkin.v5i1.7441

Sakira, Y., Tamrin, & Sari, L. P. (2025). Analisis keberhasilan penerapan sistem pelayanan administrasi kependudukan berbasis e-government pada aplikasi Dukcapil Ceria Mobile. Jurnal Suara Politik, 4(1). https://doi.org/10.31869/jsp.v4i1.6778

Salsabila, N., Nurcahyanto, H., & Marom, A. (2023). Penerapan e-government dalam pelayanan publik melalui aplikasi Si D'nOK (Sistem Informasi Dokumen Online Kependudukan) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Journal of Management and Public Policy, 12(4), 413–429. https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/41343

Siahaan, A. Y., & Azzahra, A. S. (2026). Strategi yang dilakukan pemerintah dalam meningkatkan keterbukaan informasi publik secara akuntabilitas pada Kecamatan Helvetia, Medan. Jurnal Akuntansi, Manajemen dan Ilmu Ekonomi (Jasmien), 6(01), 252–273. https://journal.cattleyadf.org/index.php/Jasmien/article/view/2554

Sugihharta, S. (2026). Pelayanan publik berbasis digital melalui aplikasi Dilandacita pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi. Praxis Idealist: Jurnal Mahasiswa

Copyright (c) 2026 Budgeting : Jurnal Ilmu Administrasi, Manajemen dan Bisnis
https://doi.org/10.51878/budgeting.v2i1.16175

Ilmu Pemerintahan, 2(2). https://ejournal.fisip.unjani.ac.id/index.php/praxis-idealist/article/view/5256

Suleman, W., Tiflen, S. Q., Lestari, N. P., Nengsih, L. W., & Hardianti, H. (2026). Literasi digital dan transformasi UMKM di Pasar Sentral Hamadi Kota Jayapura. Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Nusantara, 7(2), 2835–2842. https://ejournal.sisfokomtek.org/index.php/jpkm/article/view/8946

Susanto, A. P., & Nugroho, B. A. (2026). Analisis yuridis kebijakan elektronifikasi pemerintahan (e-government) terhadap efektivitas pelayanan publik di daerah tertinggal. Muara Hukum: Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum & Administrasi Publik, 2(2), 54–66. https://jurnal.muaraedukasi.id/index.php/murakum/article/view/294

Tania, R., Al-Farizi, M. R., Pramudita, R., Khaerani, N. F., Halim, A., & Hariri, H. (2026). Evaluasi pelayanan administrasi kependudukan di RT 04 Kelurahan Sawah Brebes Kecamatan Tanjung Karang Timur Kota Bandar Lampung berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan. Jurnal Ilmu Pendidikan Pancasila, Kewarganegaraan, dan Hukum, 3(1), 161–167. https://sihojurnal.com/index.php/pakehum/article/view/1618

Tasyarofa, A., & Widodo, I. M. (2026). Evaluasi pemanfaatan bonus demografi Kabupaten Sleman terhadap target RPJMD 2021–2026. Pangripta Sembada: Jurnal Perencanaan Pembangunan, 3(1), 79–94. https://doi.org/10.64174/jps.v3i1.42

Yunianti, R., Setiawan, I., & Gunade, D. T. (2026). Efektivitas program administrasi kependudukan (Adminduk) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara. Jurnal Pelayanan Publik, 3(1), 282–292. https://ejurnal.stiaamuntai.ac.id/index.php/JPP/article/view/1813

Zarwani, F. A., & Armaniah, H. (2026). Pengaruh kemudahan penggunaan aplikasi dan kepercayaan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan pada layanan Gojek di Jakarta Timur: The effect of ease of use of the application and customer trust on customer satisfaction on Gojek services in East Jakarta. Jurnal Manajemen Ekonomi dan Akuntansi, 2(3), 742–751. https://doi.org/10.63921/jmaeka.v2i3.410

Copyright (c) 2026 Budgeting : Jurnal Ilmu Administrasi, Manajemen dan Bisnis
https://doi.org/10.51878/budgeting.v2i1.16175