

**PENERAPAN *E-GOVERNMENT* DALAM LAYANAN ADMINISTRASI  
KEPENDUDUKAN (STUDI KASUS INOVASI PAKTUWA DI DINAS KEPENDUDUKAN  
DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MAGETAN)**

**Christia Anjarwati**

Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya  
[christiaanjarwati2@gmail.com](mailto:christiaanjarwati2@gmail.com)

**Muhammad Farid Ma'ruf**

Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya  
[muhammadfarid@unesa.ac.id](mailto:muhammadfarid@unesa.ac.id)

**Galih Wahyu Pradana**

Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya  
[galihpradana@unesa.ac.id](mailto:galihpradana@unesa.ac.id)

**Deby Febriyan Epirilianto**

Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya  
[debyepirilianto@unesa.ac.id](mailto:debyepirilianto@unesa.ac.id)

**Abstrak**

Perkembangan teknologi informasi mendorong pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui penerapan e-government yaitu, inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Tutul WhatsApp (PAKTUWA). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan e-government dalam layanan administrasi kependudukan melalui inovasi PAKTUWA serta dampaknya terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan lokasi penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan. Subjek penelitian meliputi pejabat struktural dan masyarakat pengguna layanan. Data diperoleh dari sumber primer dan sekunder melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan e-government dalam layanan administrasi kependudukan melalui inovasi PAKTUWA telah berjalan cukup baik berdasarkan indikator support, capacity, dan value. Meskipun demikian, pelaksanaan inovasi PAKTUWA masih menghadapi keterbatasan berupa literasi digital masyarakat, sosialisasi layanan yang perlu ditingkatkan, keterbatasan sumber daya manusia dalam menangani volume permohonan yang tinggi, serta kendala teknis terkait gangguan jaringan dan stabilitas sistem SIAK, sehingga diperlukan penguatan kapasitas aparatur, perluasan sosialisasi layanan, dan pengembangan sistem layanan digital yang lebih terintegrasi guna mendukung keberlanjutan serta peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

**Kata Kunci:** e-government, pelayanan publik, administrasi kependudukan, Inovasi PAKTUWA

**Abstract**

*The development of information technology has encouraged the government to improve the quality of public services through the implementation of e-government, namely the Population Administration Service through WhatsApp (PAKTUWA). This study aims to analyze the implementation of e-government in population administration services through the PAKTUWA innovation and its impact on the quality of population administration services. This research employed a descriptive qualitative approach and was conducted at the Department of Population and Civil Registration of Magetan Regency. The research subjects included structural officials and service users. Data were obtained from primary and secondary sources through interviews, observations, and documentation, while data analysis techniques were carried out through data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results indicate that the implementation of e-government in population administration services through the PAKTUWA innovation has been implemented fairly well based on the support, capacity, and value indicators. Nevertheless, the implementation of the PAKTUWA innovation still faces several limitations, including limited digital literacy among the community, the need to enhance service socialization, limited human resources in handling high service demand, as well as technical constraints related to network disruptions and system stability. These conditions indicate the importance of strengthening staff capacity, expanding service outreach, and developing more integrated digital service systems to support sustainability and improve the quality of population administration services.*

**Keywords:** e-government, public service, population administration, PAKTUWA innovation

## PENDAHULUAN

Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) telah membawa era baru dalam pengelolaan pemerintahan dan layanan publik di berbagai negara. Revolusi digital yang ditandai dengan meningkatnya akses internet, penggunaan perangkat seluler, serta perkembangan teknologi telah mengubah cara pemerintah dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pemerintah modern dituntut untuk memberikan layanan publik yang semakin cepat, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Salah satu strategi yang banyak dikembangkan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah penerapan *electronic government* atau *e-government*. Konsep ini mengedepankan pemanfaatan teknologi digital dalam proses administrasi pemerintahan sehingga proses pelayanan dapat dilakukan lebih efisien, efektif, dan mudah diakses oleh masyarakat dalam memberikan layanan publik yang berkualitas, sehingga proses pelayanan dapat dilakukan secara lebih efisien, efektif, sistematis, dan mudah diakses oleh masyarakat kapan pun dan di mana pun, sebagai bagian dari upaya pemerintah dalam memberikan layanan publik yang semakin berkualitas, inklusif, dan adaptif.

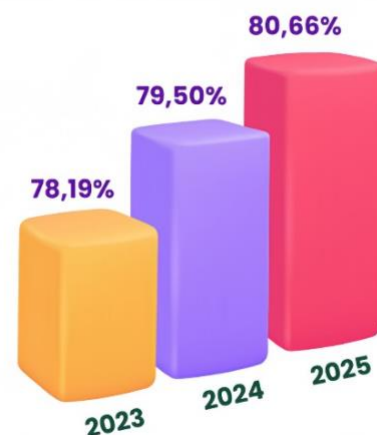


**Gambar 1. Jumlah Populasi Global yang Mengakses Internet**

Sumber : *International Telecommunication Union*, (2024)

Berdasarkan data *International Telecommunication Union* (ITU, 2024) bahwa proporsi populasi global yang mengakses internet telah mencapai sekitar 67%, dengan lebih dari 5,5 miliar pengguna aktif internet pada akhir tahun 2024. Data ini menunjukkan pertumbuhan yang signifikan dibandingkan dengan tahun sebelumnya, yang mengindikasikan bahwa internet telah menjadi elemen penting dalam kehidupan masyarakat saat ini. Kemajuan internet tidak hanya menyederhanakan komunikasi dan akses informasi, tetapi juga memberikan peluang besar bagi pemerintah untuk menerapkan sistem digital *e-government* sebagai sarana untuk meningkatkan layanan publik.

## Pertumbuhan Tingkat Penetrasi Internet di Indonesia Tahun 2023-2025



**Gambar 2. Jumlah Pengguna Internet di Indonesia**

Sumber : Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet di Indonesia, (2025)

Dari data Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII, 2025), jumlah pengguna internet di Indonesia telah mencapai 229 juta jiwa, atau sekitar 80,66% dari total populasi nasional yang meningkat dibandingkan tahun sebelumnya. Angka tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat Indonesia kini telah memiliki akses yang cukup baik terhadap teknologi digital. Kondisi ini menandakan bahwa infrastruktur digital di Indonesia mengalami perkembangan signifikan dan memberikan peluang besar bagi pemerintah untuk meningkatkan penerapan *e-government* dalam berbagai bidang layanan publik. *E-government* diartikan sebagai pemanfaatan teknologi informasi oleh lembaga pemerintah untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan publik kepada warga negara (Indrajit, 2023).

Kebijakan strategis mengenai penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam administrasi pemerintahan diatur melalui Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional untuk Pengembangan *E-government*. Dengan adanya Inpres ini, pemerintah berusaha untuk menciptakan sistem pemerintahan yang mengandalkan teknologi elektronik atau *e-government* dengan tujuan utama untuk meningkatkan mutu layanan publik agar menjadi lebih efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Implementasi *e-government* tidak hanya melibatkan pemanfaatan teknologi digital dalam pengelolaan pemerintahan, tetapi juga merupakan perubahan fundamental dalam cara pemerintah berfungsi, berkomunikasi, dan memberikan layanan kepada masyarakat. Kebijakan digital semakin diperkuat melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 yang mengatur tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

Peraturan ini untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang terintegrasi dan fokus pada pelayanan kepada masyarakat. Regulasi ini menjadi dasar yang signifikan untuk pelaksanaan *e-government* di semua lembaga pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah.



**Gambar 3. Peringkat Indonesia Kategori Very High E-Government Development Index (VHEGDI)**

Sumber : UN E-Government Survey (2024), Menteri PANRB

Indonesia berhasil mencetak skor 0.7991, yang menempatkan Indonesia untuk pertama kalinya, dalam kategori *Very High E-Government Development Index (VHEGDI)*. penetapan Peraturan Presiden nomor 95 tahun 2018 mengenai SPBE, maka sejak itu ada peningkatan yang jelas di tahun 2020 menjadi peringkat 88, pada tahun 2022 naik lagi menjadi peringkat 77, dan pada tahun 2024 menjadi peringkat 64. Setelah implementasi kebijakan SPBE, Indonesia telah mengalami peningkatan yang signifikan sebesar 43 dari yang awalnya 107 di tahun 2018 menjadi peringkat 64 di tahun 2024.

Pemerintah menjadi salah satu pilar dalam mendukung transformasi digital nasional, menjadi strategi utama dalam membangun pemerintahan yang efektif dan inklusif, sejalan dengan tujuan *Sustainable Development Goals (SDGs)*. Pemerintah daerah memiliki peran strategis dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan di wilayahnya sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Program inovasi PAKTUWA di Disdukcapil Kabupaten Magetan merupakan wujud nyata dari penerapan *e-government* di tingkat daerah, yang secara strategis mengintegrasikan prinsip digitalisasi pelayanan publik dengan pemanfaatan platform komunikasi populer yang sederhana dan mudah dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat, yaitu aplikasi *WhatsApp*, yang bertujuan untuk mempermudah dan mempercepat proses pengurusan dokumen administrasi kependudukan bagi masyarakat. Pengelolaan data kependudukan berkaitan erat dengan pemenuhan hak atas identitas dasar bagi penduduk atau warga negara.

**Tabel 1. Jenis Pelayanan Kependudukan di Dalam Inovasi PAKTUWA**

No	Jenis Pelayanan Kependudukan di Dalam Inovasi PAKTUWA
1.	Kartu Tanda Penduduk (KTP- <i>el</i> )
2.	Kartu Keluarga (KK)
3.	Kartu Identitas Anak (KIA)
4.	Akta Kelahiran
5.	Akta Kematian
6.	Surat Pindah

Sumber : Data yang diolah peneliti, (2025)

Setiap jenis dokumen pada tabel diatas melalui inovasi PAKTUWA berkontribusi penting dalam memenuhi identitas hukum dan pengelolaan data penduduk masyarakat. Adanya Inovasi *PAKTUWA* merupakan salah satu bentuk transformasi digital yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. PAKTUWA dirancang sebagai layanan berbasis teknologi komunikasi yang menggunakan aplikasi *WhatsApp* sebagai saluran utama untuk pengajuan permohonan dokumen. Inovasi PAKTUWA tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan publik, tetapi juga mendukung digitalisasi pemerintahan (*e-government*).

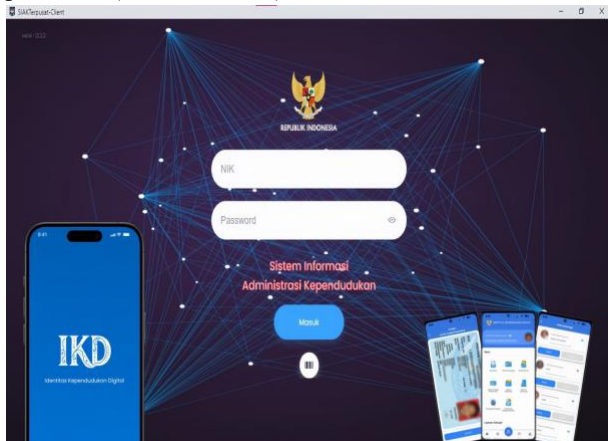


**Gambar 4. Antrian Online Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan**

Sumber : Dokumentasi peneliti, (2025)

Inovasi PAKTUWA terus dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan dengan melakukan integrasi antara layanan berbasis *WhatsApp* dan sistem antrian *online* melalui situs resmi instansi, yaitu <http://antrian-disduk.magetan.go.id/>. Melalui portal antrian *online* tersebut, masyarakat dapat memperoleh nomor antrian secara digital dan menghubungkan ke layanan Inovasi PAKTUWA untuk proses pelayanan menjadi lebih tertib, efisien, dan terkoordinasi. Pengembangan Inovasi yang menambah kemudahan dalam kepengurusan Administrasi Kependudukan bagi masyarakat Kabupaten Magetan

dengan adanya layanan antar dokumen kependudukan ke kantor kecamatan (Andok Ketan) dan layanan antar dokumen kependudukan langsung ke rumah warga pemohon (Andok Rawon).



**Gambar 5. Tampilan Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAP)**

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan, (2025)

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, yang merupakan perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006, Administrasi Kependudukan di Indonesia diatur secara menyeluruh dengan tujuan utama mewujudkan tertib Administrasi Kependudukan secara nasional, menjamin akurasi data kependudukan, serta memberikan perlindungan dan pengakuan hukum atas status pribadi setiap penduduk. Melalui inovasi PAKTUWA, dengan ketersediaan sarana Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAP) yang berfungsi sebagai wadah untuk menghimpun, mengolah, menyimpan, dan menyajikan data penduduk secara terintegrasi, sehingga setiap proses administrasi kependudukan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, regulasi ini mengatur kewajiban negara dalam memberikan pelayanan kepada setiap warga negara dan penduduk guna memenuhi hak dalam kerangka penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan fungsi utama negara untuk menjamin pemenuhan hak-hak dasar warga, seperti hak atas identitas kependudukan, kesehatan, pendidikan, dan infrastruktur, dengan kompleksitas sosial yang meningkat, dan tuntutan terhadap prinsip-prinsip demokrasi yang berkembang, kebutuhan masyarakat akan layanan yang cepat, transparan, dan adil semakin mendesak. Pelayanan tradisional yang cenderung bersifat rumit telah mendorong perubahan dalam cara penyelenggaraan pelayanan publik.

**Tabel 2. Jumlah PNS Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan**

No	Jabatan	Eselon	Jumlah (Orang)
1.	Kepala Dinas	II.b	1
2.	Sekretaris	IV.b	-
3.	Kepala Bidang	III.b	5
4.	Kasubag	IV.a	2
5.	Kasubid	IV.a	-
6.	Staf/Pelaksana	-	38
	Total		46

Sumber : Disdukcapil Kabupaten Magetan, (2025)

Berdasarkan data tabel diatas menunjukkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan memiliki 46 pegawai yang terorganisir dalam struktur yang meliputi berbagai tingkatan eselon, susunan ini menunjukkan bahwa lembaga ini memiliki tenaga kerja yang cukup untuk menjalankan tugas pelayanan administrasi kependudukan. Disdukcapil Magetan memiliki berbagai bidang teknis yang berfungsi penting dalam penyediaan layanan administrasi.

**Tabel 3. Capaian Kinerja Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan Tahun 2024**

Sasaran Strategis	Target	Realisasi	Capaian %	Kategori
Meningkatkan Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan	98.94	99.17	100.2	Sangat Berhasil
Meningkatnya Kualitas Pelayanan Dokumen Kependudukan	96.88	97.26	100.4	Sangat Berhasil
Meningkatnya Pengelolaan Data Kependudukan	100	100	100	Berhasil
Meningkatnya Akuntabilitas dalam Manajemen Pemerintahan	94.60	94.53	99.92	Berhasil

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan, (2024)

Berdasarkan data tabel diatas bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan menunjukkan capaian kinerja yang terbilang baik dalam

Penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan. Menunjukkan adanya komitmen nyata pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui pemanfaatan teknologi informasi. Salah satu bentuk implementasi *e-government* yang mendukung peningkatan kinerja tersebut adalah inovasi PAKTUWA. Transformasi digital di sektor publik menjadi keharusan strategis global yang mendorong organisasi pemerintahan untuk menerapkan inovasi dalam meningkatkan efektivitas layanan, memperbaiki komunikasi publik, serta menilai dampak inovasi terhadap percepatan proses layanan dan kepuasan masyarakat. (Hutahayan *et al.*,2024). Penerapan *electronic government* atau *e-government* menuntut adanya integrasi antara teknologi, proses kerja, dan kualitas sumber daya manusia.

Maka implementasi *e-government* dalam pelayanan administrasi kependudukan tidak dapat dipisahkan dari kebutuhan akan sistem yang terintegrasi, sumber daya manusia yang kompeten, infrastruktur teknologi, serta kesiapan masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital. Oleh karena itu, diperlukan kajian yang komprehensif mengenai bagaimana penerapan *e-government* melalui inovasi PAKTUWA benar-benar berlangsung di lapangan, bagaimana mekanisme kerja layanan ini dijalankan, serta sejauh mana dampaknya terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam hal kecepatan, kepuasan, kemudahan akses, dan efektivitas proses pelayanan dokumen kependudukan. Berdasarkan uraian tersebut, penting dilakukan studi yang mendalam mengenai Penerapan *E-Government* dalam Layanan Administrasi Kependudukan dan Dampaknya terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik, studi kasus inovasi PAKTUWA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan. Kajian ini diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai efektivitas inovasi tersebut, sekaligus menjadi dasar akademik yang kuat untuk merumuskan permasalahan yang akan diteliti dalam penelitian ini.

## METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Metode deskriptif kualitatif dipilih karena tujuannya adalah untuk memberikan gambaran mendalam tentang penerapan *e-government* dalam inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi *WhatsApp* (PAKTUWA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana dampaknya terhadap kualitas layanan publik. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat mengungkap dinamika yang terjadi di lapangan, baik dari perspektif pelaksana kebijakan maupun masyarakat sebagai pengguna layanan. Menurut Moleong (2021) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif bersifat alami, menekankan makna daripada generalisasi, serta

lebih menekankan pada kedalaman analisis daripada luasnya cakupan. dengan demikian, digunakan untuk memberikan gambaran apa adanya tentang fenomena yang diamati sesuai dengan konteksnya di lapangan. Penelitian Kualitatif sangat relevan dalam menganalisis *e-government* dalam pelayanan administrasi kependudukan yang memerlukan penjelasan detail mengenai proses, interaksi, dan persepsi dari aktor-aktor yang terlibat. data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan informan kunci yang terlibat langsung dalam proses penerapan Inovasi PAKTUWA, observasi terhadap pelaksanaan layanan administrasi kependudukan berbasis *WhatsApp*, serta dokumentasi kebijakan, prosedur, dan data pendukung lainnya yang relevan. Dengan pendekatan ini, penelitian tidak hanya fokus pada pengumpulan dan penyusunan data, tetapi juga berupaya untuk menguraikan, memahami, dan menganalisis makna di balik data yang diperoleh.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini mengkaji penerapan *e-government* dalam layanan administrasi kependudukan melalui inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Tutul *WhatsApp* (PAKTUWA) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan. Analisis dilakukan menggunakan indikator keberhasilan *e-government* menurut Indrajit (dalam Ahmad, 2023), yang meliputi *support*, *capacity*, dan *value*.



**Gambar 6. Inovasi PAKTUWA Disdukcapil Kabupaten Magetan**

Sumber : Dokumentasi peneliti, (2024)

Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Tutul *WhatsApp* atau PAKTUWA merupakan salah satu program strategis yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Magetan dalam

mentransformasikan sistem pelayanan publik dari model konvensional menjadi pelayanan berbasis digital atau *e-government*. Program ini dirancang agar penduduk Kabupaten Magetan dapat mengakses layanan administrasi kependudukan secara inklusif melalui teknologi informasi yang sederhana dan sering digunakan oleh masyarakat, yaitu aplikasi *WhatsApp*. Melalui <http://antrian-disduk.magetan.go.id/>, memperoleh nomor antrian secara digital, kemudian sistem ini terhubung dengan layanan PAKTUWA yang menggunakan aplikasi *WhatsApp* sebagai sarana komunikasi utama antara masyarakat dan petugas Disdukcapil Kabupaten Magetan. Melalui inovasi ini, masyarakat dapat mengajukan enam jenis dokumen permohonan yaitu, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Kartu Identitas Anak (KIA), Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan Surat Pindah. Sebagai berikut:

### 1. *Support (Dukungan)*

Dukungan kelembagaan dalam penerapan *e-government* melalui inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Tutul *WhatsApp* (PAKTUWA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan tercermin dari komitmen pimpinan organisasi dalam mendorong transformasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital. Dukungan tersebut tidak hanya berupa pernyataan komitmen secara lisan, tetapi juga diwujudkan dalam berbagai tindakan manajerial yang mendukung keberlangsungan inovasi pelayanan. Komitmen tersebut dapat dipahami sebagai bentuk *political will* pimpinan instansi dalam menginisiasi dan mendorong pelaksanaan inovasi pelayanan publik. *Political will* tidak hanya dimaknai sebagai pernyataan dukungan, tetapi juga mencakup keberanian mengambil keputusan, keseriusan dalam mengawal kebijakan, serta konsistensi dalam memastikan implementasi program berjalan secara berkelanjutan. Dalam penerapan *e-government* melalui inovasi PAKTUWA, dukungan pimpinan tercermin melalui arahan strategis kepada aparaturnya untuk menyesuaikan pola kerja dari sistem pelayanan manual menuju sistem pelayanan berbasis digital. Arahan pimpinan tersebut diikuti dengan penyesuaian mekanisme kerja di lingkungan organisasi, termasuk melalui pelaksanaan rapat koordinasi internal untuk membahas perbaikan mekanisme pelayanan, kesiapan sumber daya manusia, serta penyesuaian alur kerja layanan digital. Melalui forum tersebut, pimpinan memberikan arahan sekaligus ruang bagi pegawai untuk beradaptasi dengan perubahan sistem pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa dukungan organisasi tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga diwujudkan melalui penguatan koordinasi internal.

Dukungan kelembagaan juga terlihat melalui penyusunan dan penyesuaian Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan yang mengatur alur pelaksanaan inovasi PAKTUWA. SOP tersebut berfungsi

sebagai pedoman bagi aparaturnya dalam memberikan layanan administrasi kependudukan berbasis digital agar proses pelayanan dapat berjalan secara tertib, terukur, serta memberikan kepastian prosedur bagi masyarakat. Keberadaan SOP menunjukkan bahwa inovasi pelayanan digital tidak dilaksanakan secara spontan, tetapi telah dirancang secara sistematis sebagai landasan operasional bagi seluruh petugas pelayanan. Selain dukungan kebijakan dan prosedur kerja, dukungan terhadap implementasi PAKTUWA juga tercermin dari ketersediaan anggaran organisasi yang digunakan untuk menunjang pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital. Meskipun tidak terdapat anggaran khusus yang dialokasikan secara spesifik untuk inovasi PAKTUWA, anggaran tersebut dimanfaatkan untuk penyediaan sarana teknologi informasi seperti komputer operasional, printer, scanner, serta jaringan internet yang menjadi infrastruktur utama dalam pelaksanaan pelayanan digital. Dari sisi sumber daya manusia, aparaturnya yang terlibat dalam pelaksanaan layanan PAKTUWA telah didistribusikan sesuai dengan fungsi pelayanan, mulai dari petugas penerima pesan dan dokumen permohonan melalui *WhatsApp*, operator penginputan data, petugas verifikasi berkas, hingga petugas pencetakan dan distribusi dokumen kependudukan. Pembagian tugas tersebut menunjukkan bahwa setiap tahapan pelayanan memiliki penanggung jawab yang jelas sehingga proses pelayanan dapat berjalan lebih terkoordinasi.

Selanjutnya, dilakukan sosialisasi kepada masyarakat mengenai layanan PAKTUWA merupakan bentuk dukungan penting dalam penerapan *e-government* di Disdukcapil Kabupaten Magetan. Dukungan dalam pelaksanaan program inovasi pelayanan publik dengan penyampaian informasi kepada masyarakat mengenai program maupun layanan yang disediakan agar dapat dipahami dan dimanfaatkan secara optimal. Meningkatnya ekspektasi masyarakat mendorong pemerintah untuk melakukan pembaruan dalam penyelenggaraan pelayanan publik melalui peningkatan kinerja layanan serta penyediaan pelayanan yang komprehensif. Pelayanan tersebut diharapkan mampu memenuhi kebutuhan seluruh lapisan masyarakat secara adil, tanpa membedakan latar belakang atau kondisi tertentu, sehingga tercipta kepuasan yang merata di kalangan pengguna layanan (Ahmad, 2023). Melalui sosialisasi, yang dilakukan dengan berbagai macam cara diantaranya, melalui website atau media sosial, melalui kecamatan dan desa, dari Disdukcapil menyampaikan ke kecamatan, kemudian diteruskan ke desa, dan dari desa disampaikan lagi ke masyarakat, serta dari petugas pelayanan tatap muka ke masyarakat yang datang langsung ke kantor dinas.

Melalui *website* sebagai pusat informasi resmi yang memuat berbagai ketentuan pelayanan, mulai dari persyaratan administrasi, alur pengurusan dokumen kependudukan, hingga kebijakan dan inovasi pelayanan yang diterapkan oleh dinas. Pemanfaatan *website* resmi Disdukcapil Kabupaten Magetan sebagai mekanisme

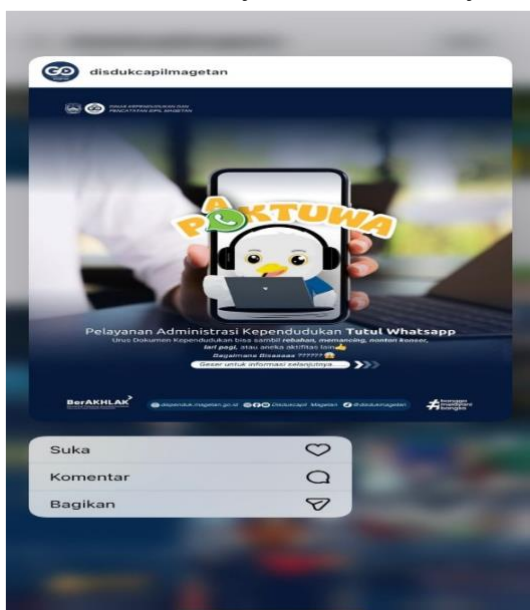
pengambilan antrian online dalam inovasi PAKTUWA membantu masyarakat memahami prosedur layanan secara mandiri. Selain melalui *website* resmi, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan juga memanfaatkan *Youtube* sebagai sarana pendukung dalam menyampaikan informasi pelayanan kepada masyarakat.



**Gambar 7. Postingan video Inovasi PAKTUWA di YouTube Disdukcapil Kabupaten Magetan**

Sumber : Dokumentasi peneliti, (2026)

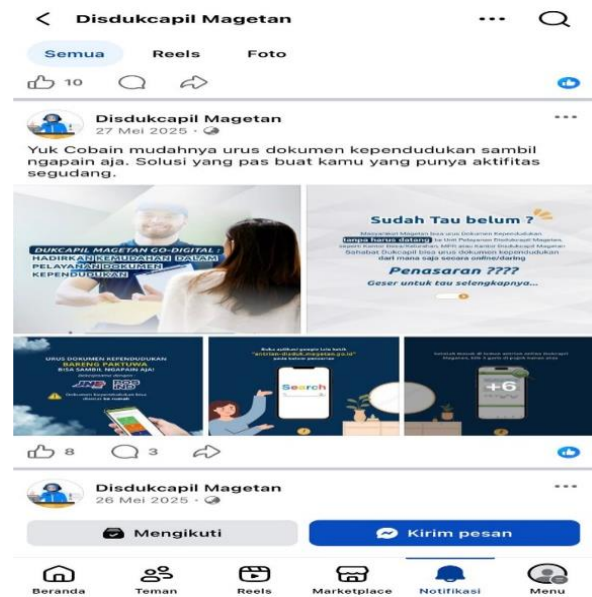
Disdukcapil menyajikan konten video yang berisi informasi pelayanan administrasi kependudukan, termasuk inovasi PAKTUWA, yang berfungsi sebagai media informasi sekaligus edukasi bagi masyarakat mengenai tata cara penggunaan layanan. Namun, konten video yang diunggah secara khusus membahas PAKTUWA masih terbatas dan belum disajikan secara berkelanjutan.



**Gambar 8. Postingan Inovasi PAKTUWA di Instagram Disdukcapil Kabupaten Magetan**

Sumber : Dokumentasi peneliti, (2026)

Sosialisasi juga melalui *Instagram* yang dimanfaatkan sebagai media komunikasi yang informatif, visual, dan mudah diakses, terutama oleh generasi muda dan pengguna aktif media sosial. Melalui unggahan poster digital, infografis, dan pengumuman singkat, Disdukcapil secara rutin menyampaikan pembaruan informasi terkait alur layanan, jadwal pelayanan, persyaratan, serta informasi penting lainnya mengenai PAKTUWA, sehingga membantu masyarakat memperoleh informasi pelayanan secara cepat dan mudah dipahami. Selain *Instagram*, sosialisasi inovasi PAKTUWA juga dilakukan melalui media sosial *Facebook* yang dikelola oleh Disdukcapil Kabupaten Magetan.



**Gambar 9. Postingan Inovasi PAKTUWA di Facebook Disdukcapil Kabupaten Magetan**

Sumber : Dokumentasi peneliti, (2026)

*Facebook* dimanfaatkan karena memiliki jangkauan pengguna yang lebih luas, termasuk generasi yang lebih tua. Informasi yang disampaikan pada dasarnya sama dengan konten di *Instagram*, terutama terkait layanan PAKTUWA dan pengumuman penting lainnya, sebagai upaya menjaga konsistensi informasi. Perbedaan karakter pengguna *Facebook* dan *Instagram* memungkinkan informasi mengenai inovasi PAKTUWA menjangkau masyarakat yang lebih luas dan beragam. *Instagram* cenderung menjangkau pengguna yang lebih muda dan aktif secara digital, sementara *Facebook* lebih banyak digunakan oleh pengguna usia dewasa hingga lanjut yang masih mengandalkan media sosial sebagai sumber informasi. Dengan memanfaatkan kedua *platform* tersebut, Disdukcapil Kabupaten Magetan dapat memperluas jangkauan sosialisasi layanan, serta meningkatkan peluang agar informasi pelayanan administrasi kependudukan dapat diterima dan dipahami oleh berbagai lapisan masyarakat.

Dari seluruh upaya sosialisasi yang telah dilakukan Disdukcapil Kabupaten Magetan, terkait informasi mengenai inovasi PAKTUWA masih belum sepenuhnya tersampaikan kepada seluruh lapisan masyarakat. Kondisi ini

menunjukkan bahwa meskipun berbagai media telah dimanfaatkan, masih terdapat sebagian masyarakat yang belum mengetahui atau belum memahami secara utuh mekanisme layanan PAKTUWA, terutama kelompok masyarakat dengan keterbatasan akses informasi dan literasi digital sehingga, perlunya penguatan strategi sosialisasi yang lebih merata dan berkelanjutan agar informasi layanan dapat menjangkau seluruh masyarakat secara optimal.

## 2. *Capacity* (Kapasitas)

*Capacity* atau kapasitas merujuk pada kemampuan organisasi pemerintah dalam menjalankan suatu program atau inovasi pelayanan yang mencakup kesiapan sumber daya manusia, ketersediaan sarana dan prasarana, serta kemampuan teknis dan kelembagaan dalam mengelola sistem pelayanan. Sarana dan prasarana di Disdukcapil Kabupaten Magetan pada dasarnya telah tersedia dan cukup memadai untuk mendukung penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital, termasuk pelaksanaan inovasi Ketersediaan bangunan kantor permanen, ruang pelayanan, ruang kerja pegawai, serta berbagai fasilitas pendukung lainnya menjadi dasar penting bagi kelancaran operasional organisasi, sekaligus menyediakan lingkungan kerja yang representatif bagi aparatur dalam mengelola pelayanan baik secara konvensional maupun digital. Kapasitas utama terletak pada infrastruktur sistem dan pengolahan data kependudukan yang meliputi *server*, *Windows Server*, PC unit, laptop, *notebook*, *hard disk*, monitor, *scanner*, *printer*, *card reader*, serta *UPS*, yang berfungsi dalam penginputan data penduduk, verifikasi berkas, pemrosesan dokumen melalui Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK), penyimpanan basis data, hingga pencetakan dokumen kependudukan, sehingga menjadi indikator utama kapasitas digital organisasi. Kapasitas tersebut diperkuat oleh infrastruktur jaringan dan konektivitas seperti jaringan *WiFi*, *access point*, *Mikrotik*, *switch hub*, *patch panel*, tower antena, serta jaringan telepon yang menjaga keterhubungan sistem pelayanan dengan basis data pusat secara *real time*, karena stabilitas jaringan merupakan prasyarat penting dalam kelancaran layanan. Selain itu, aspek kapasitas juga didukung oleh sarana pelayanan *front office* yang menunjang interaksi layanan dengan masyarakat, antara lain mesin antrian, bangku tunggu, meja dan kursi pelayanan, *AC*, serta meja resepsionis, yang berperan menciptakan pelayanan yang tertib, nyaman, dan efisien dalam mendukung pelaksanaan inovasi PAKTUWA.

Selain ketersediaan sarana dan prasarana, kapasitas organisasi juga sangat dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia yang mengoperasikan sistem pelayanan. Sumber daya manusia merupakan pelaksana utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga kompetensi, keterampilan, dan kemampuan adaptasi aparatur menjadi faktor penting dalam keberhasilan implementasi inovasi

pelayanan berbasis digital. Jumlah Pegawai Negeri Sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan tercatat sebanyak 46 orang yang tersebar pada berbagai golongan. Pegawai golongan IV umumnya menempati posisi strategis yang berperan dalam pengambilan keputusan, perumusan kebijakan, serta pengawasan pelaksanaan program. Sementara itu, pegawai golongan III dan II berperan sebagai pelaksana teknis yang terlibat langsung dalam pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat, seperti verifikasi berkas, pengolahan data, serta pencetakan dokumen kependudukan. Tingkat pendidikan aparatur yang relatif didominasi oleh jenjang pendidikan tinggi juga menunjukkan bahwa organisasi memiliki kapasitas sumber daya manusia yang cukup baik. Aparatur dengan kualifikasi pendidikan yang memadai cenderung lebih siap dalam menerima perubahan sistem kerja dan mengoperasikan sistem informasi kependudukan. Penyelenggara layanan publik dituntut tidak hanya berorientasi pada pencapaian efisiensi yang tinggi, tetapi juga mampu membangun kepercayaan serta bersikap responsif terhadap kebutuhan dan kepentingan masyarakat sebagai pengguna layanan (Sutikno & Pribadi, 2024). Aparatur dengan latar belakang pendidikan yang memadai cenderung lebih siap dalam mengadopsi sistem kerja berbasis teknologi informasi serta mampu memahami prosedur administrasi kependudukan yang kompleks. Kondisi ini mendukung kemampuan organisasi dalam mengelola pelayanan berbasis data dan teknologi. Dengan demikian, kapasitas sumber daya manusia di Disdukcapil Kabupaten Magetan dalam pelaksanaan PAKTUWA menunjukkan kesiapan yang cukup baik, karena didukung oleh pembagian peran yang jelas, kompetensi aparatur yang sesuai dengan tuntutan layanan digital, serta kemampuan adaptasi dalam menghadapi dinamika pelayanan. Kondisi ini menjadi fondasi penting bagi keberlanjutan inovasi, karena kualitas pelayanan berbasis digital pada akhirnya sangat ditentukan oleh profesionalisme, ketelitian, dan responsivitas aparatur dalam mengelola sistem serta berinteraksi dengan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Dalam pelaksanaan inovasi PAKTUWA, proses pelayanan tidak hanya bergantung pada penggunaan aplikasi *WhatsApp* sebagai media komunikasi dengan masyarakat, tetapi juga terintegrasi dengan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK). SIK merupakan sistem yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri untuk mengelola data kependudukan secara terpusat dan terintegrasi. Sistem ini berfungsi sebagai basis utama dalam pengolahan data penduduk, mulai dari pendaftaran penduduk hingga penerbitan dokumen kependudukan. Pemanfaatan SIK dalam inovasi PAKTUWA menunjukkan bahwa layanan ini merupakan bagian dari integrasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital.

**Tabel 4. Pemrosesan Administrasi Kependudukan dalam Sistem SIAK**

No	Tahap	Uraian Proses
1.	Login sistem SIAK	Petugas mengakses dan masuk ke sistem SIAK menggunakan akun resmi sesuai kewenangan untuk menjamin keamanan dan keabsahan data.
2.	Input Data	Petugas memasukkan data pemohon ke dalam sistem SIAK berdasarkan berkas yang telah diverifikasi melalui layanan PAKTUWA.
3.	Pengolahan Dokumen	Sistem memproses data sesuai jenis layanan administrasi kependudukan yang diajukan.
4.	Verifikasi Data	Data dicocokkan dengan basis data kependudukan untuk memastikan keabsahan dan konsistensi informasi.
5.	Tanda Tangan Elektronik	Dokumen diberikan tanda tangan elektronik oleh pejabat berwenang melalui SIAK.
6.	Finalisasi Dokumen	Dokumen dinyatakan sah, dicetak, dan dicatat dalam sistem sebagai arsip resmi.

Sumber : Data yang diolah peneliti, (2025)

Keterhubungan antara PAKTUWA dan SIAK menunjukkan adanya perubahan dalam pelayanan publik dari cara konvensional ke digital, dan pemakaian akun resmi petugas, verifikasi data, serta penggunaan tanda tangan elektronik menunjukkan bahwa pelayanan tidak hanya bergantung pada interaksi manual, melainkan juga telah menerapkan *e-government* yang menekankan efisiensi, akuntabilitas, dan perlindungan data di Disdukcapil Kabupaten Magetan, meskipun pada kondisi tertentu saat terjadinya gangguan jaringan internet atau perangkat yang mengalami *error* menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan berbasis digital masih terdapat kendala teknis yang bersifat operasional. Setiap penyelenggaraan pelayanan publik tidak terlepas dari adanya kendala dan permasalahan yang dapat menjadi faktor penghambat keberhasilan suatu pelayanan (Kusuma *et al.*, 2021). Kapasitas organisasi juga dipengaruhi oleh koordinasi antarbidang di lingkungan Disdukcapil Kabupaten Magetan, seperti Bidang Pendaftaran Penduduk, Bidang Pencatatan Sipil, serta Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan dll. Koordinasi baik antarbidang memungkinkan pembagian tugas yang jelas serta mempercepat proses penanganan permohonan layanan. Dengan adanya komunikasi dan koordinasi yang efektif, kendala teknis maupun administratif dapat segera ditindaklanjuti oleh petugas terkait sehingga proses pelayanan tetap dapat berjalan secara optimal.

### 3. Value (Nilai)

*Value* dalam penerapan *e-government* merujuk pada nilai manfaat yang dihasilkan dari suatu inovasi pelayanan publik, baik bagi masyarakat sebagai pengguna layanan maupun bagi organisasi penyelenggara pelayanan. Nilai tersebut tidak hanya diukur dari keberhasilan penerapan teknologi, tetapi juga dari sejauh mana inovasi mampu meningkatkan kemudahan akses, efisiensi, efektivitas, dan kualitas pelayanan publik. Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Tutul *WhatsApp* (PAKTUWA) memberikan manfaat nyata bagi masyarakat karena memungkinkan pengajuan dokumen administrasi kependudukan dilakukan secara daring melalui aplikasi *WhatsApp*. Mekanisme layanan ini relatif mudah dipahami, dimulai dari pendaftaran antrian secara online, pengiriman berkas melalui *WhatsApp*, hingga pemberitahuan status permohonan oleh petugas.

Nilai manfaat inovasi PAKTUWA juga terlihat dari pengembangan layanan tambahan berupa Andok Ketan (Antar Dokumen ke Kecamatan) dan Andok Rawon (Antar Dokumen ke Rumah Warga Pemohon). Kedua layanan ini memberikan kemudahan lanjutan bagi masyarakat setelah dokumen selesai diproses, karena masyarakat tidak perlu kembali datang ke kantor Disdukcapil Kabupaten Magetan untuk mengambil dokumen kependudukan. Melalui mekanisme tersebut, masyarakat dapat menghemat waktu, biaya transportasi, serta tenaga yang sebelumnya diperlukan untuk mengurus dokumen secara langsung. Inovasi PAKTUWA juga memberikan nilai bagi organisasi penyelenggara pelayanan. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan, sistem pelayanan berbasis digital ini membantu petugas dalam mengelola alur pelayanan secara lebih terstruktur karena permohonan yang masuk dapat diverifikasi terlebih dahulu melalui *WhatsApp* sebelum diproses lebih lanjut melalui Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Dengan demikian, pelayanan dapat berlangsung lebih tertib, terdokumentasi secara digital, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam proses pelayanan administrasi kependudukan. Kinerja pegawai dalam pelayanan publik juga didukung oleh penilaian masyarakat terhadap layanan yang diberikan, yang diukur melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai indikator evaluasi kualitas pelayanan (Rosadi *et al.*, 2024). Penerapan PAKTUWA tidak hanya meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi dalam pelayanan administrasi kependudukan, tetapi juga memperkuat hubungan kepercayaan antara pemerintah daerah dan masyarakat. Nilai *e-government* akan semakin dirasakan ketika layanan digital tidak hanya berfokus pada pemanfaatan teknologi semata, tetapi mampu menjangkau kebutuhan nyata masyarakat secara langsung, memberikan kemudahan akses, kepastian waktu pelayanan, serta mengurangi beban administratif dan biaya yang harus dikeluarkan oleh pengguna layanan, sehingga kehadiran layanan digital benar dirasakan sebagai solusi atas permasalahan pelayanan publik yang selama ini dihadapi masyarakat (Tokovska *et al.*, 2023).

Meskipun memberikan berbagai manfaat, hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai layanan PAKTUWA belum sepenuhnya dirasakan secara merata oleh seluruh masyarakat. Sebagian masyarakat masih mengalami kendala dalam memanfaatkan layanan digital akibat keterbatasan literasi teknologi, khususnya pada kelompok lanjut usia atau masyarakat yang belum terbiasa menggunakan layanan berbasis daring. Selain itu, dalam kondisi tertentu seperti meningkatnya jumlah permohonan layanan, respons petugas melalui *WhatsApp* juga dapat mengalami keterlambatan sehingga mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kecepatan pelayanan. Nilai dari inovasi pelayanan publik tidak hanya diukur dari kecanggihan teknologi, melainkan dari sejauh mana inovasi tersebut mampu meningkatkan kepuasan masyarakat, efisiensi kerja aparatur, serta kualitas pelayanan yang dirasakan secara langsung oleh pengguna layanan (Prabawati *et al.*, 2022). Selain itu, optimalisasi nilai inovasi juga perlu diiringi dengan mekanisme evaluasi berkala yang melibatkan umpan balik masyarakat sebagai pengguna layanan, sehingga pengembangan PAKTUWA dapat dilakukan secara adaptif. Evaluasi tersebut tidak hanya berfungsi sebagai alat pengendalian mutu pelayanan, tetapi juga sebagai dasar perbaikan berkelanjutan dalam aspek teknis, prosedural, maupun pendekatan pelayanan kepada masyarakat. Dengan ini, inovasi PAKTUWA tidak berhenti pada tahap implementasi, tetapi berkembang sebagai sistem pelayanan yang inklusif serta berkelanjutan.

## PENUTUP

### Simpulan

Berdasarkan hasil dan analisis penelitian mengenai Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Tutul *WhatsApp* (PAKTUWA) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan sebagai bentuk penerapan *e-government* dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Menggunakan teori *e-government* oleh Indrajit (dalam Ahmad, 2023), dengan tiga indikator yaitu, *Support*, *Capacity*, dan *Value*, dengan penelitian deskriptif dan menggunakan pendekatan kualitatif. Pada aspek *Support*, inovasi PAKTUWA didukung oleh komitmen pimpinan dan aparatur melalui kebijakan, arahan strategis, pengawasan, serta evaluasi layanan secara rutin. Pelaksanaan layanan juga telah memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai pedoman kerja, meskipun dalam praktiknya masih terdapat ketidaksesuaian waktu penyelesaian pada kondisi tertentu akibat tingginya jumlah permohonan layanan, keterbatasan sumber daya manusia, serta ketidaklengkapan berkas pemohon. Sosialisasi layanan telah dilakukan melalui kecamatan, desa, serta berbagai media sosial, namun penyebaran informasi masih perlu diperluas agar menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Pada aspek *Capacity*, Disdukcapil Kabupaten Magetan memiliki

sumber daya manusia yang cukup kompeten dalam mengoperasikan layanan digital, termasuk Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK), serta didukung koordinasi antarpetugas yang baik. Kendati demikian, masih terdapat kendala teknis seperti gangguan jaringan internet dan *error* perangkat yang dapat menghambat proses pelayanan.

Selain itu, layanan digital PAKTUWA belum sepenuhnya menggantikan layanan konvensional karena beberapa proses masih memerlukan kehadiran fisik masyarakat, sehingga pada saat permohonan meningkat tetap terjadi penumpukan pelayanan. Pada aspek *Value*, PAKTUWA memberikan manfaat yang signifikan bagi masyarakat karena mempermudah akses pengurusan dokumen kependudukan, menghemat waktu, biaya, dan tenaga, serta menyediakan layanan antar dokumen melalui program Andok Ketan dan Andok Rawon. Layanan ini juga memberikan kemudahan bagi masyarakat dengan keterbatasan mobilitas, seperti lanjut usia atau masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu. Bagi lembaga, PAKTUWA turut meningkatkan kinerja pelayanan, citra organisasi, serta akurasi pengelolaan data kependudukan. Namun, manfaat layanan belum sepenuhnya dirasakan secara merata oleh seluruh masyarakat karena perbedaan tingkat literasi digital, keterbatasan fitur bagi penyandang disabilitas, serta pemahaman masyarakat terhadap alur layanan digital yang masih rendah. Secara keseluruhan, inovasi PAKTUWA tidak hanya menjadi bentuk digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan, tetapi juga berkontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Magetan. Meskipun masih terdapat beberapa kendala dalam implementasinya, inovasi ini telah menjadi langkah strategis dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

### Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian mengenai penerapan *e-government* melalui Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Tutul *WhatsApp* (PAKTUWA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan perlu memperkuat infrastruktur teknologi informasi, terutama dalam menjaga kestabilan jaringan internet serta memastikan keandalan perangkat pendukung layanan digital agar proses pelayanan tidak terganggu oleh kendala teknis.
2. Perlu dilakukan peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan berkala, baik dalam pengoperasian sistem digital maupun dalam pengelolaan pelayanan pada kondisi beban kerja yang tinggi, sehingga pelayanan dapat tetap berjalan optimal.

3. Optimalisasi pembagian beban kerja antara layanan digital dan layanan tatap muka perlu diperhatikan agar tidak terjadi penumpukan pekerjaan pada petugas tertentu serta untuk menjaga efektivitas kedua sistem pelayanan tersebut.
4. Penetapan standar waktu respons layanan disertai dengan sistem monitoring permohonan masyarakat perlu diterapkan guna meningkatkan kepastian pelayanan serta membangun kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital.
5. Peningkatan literasi digital masyarakat perlu dilakukan secara berkelanjutan melalui penyediaan panduan layanan yang sederhana dan mudah dipahami, termasuk dalam bentuk video tutorial atau media visual lainnya.
6. Pengembangan sistem antrian online dan tampilan layanan digital PAKTUWA perlu disesuaikan dengan prinsip desain yang sederhana, informatif, dan ramah bagi seluruh lapisan masyarakat, termasuk penyandang disabilitas, agar akses layanan dapat lebih inklusif.

Dengan adanya perbaikan pada aspek-aspek tersebut, diharapkan inovasi PAKTUWA dapat semakin optimal dalam meningkatkan efisiensi pelayanan, kepastian proses administrasi, serta kepuasan masyarakat secara berkelanjutan.

#### Ucapan Terima Kasih

Penulis menyampaikan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan dan membantu kelancaran penyusunan artikel ilmiah ini, antara lain:

1. Seluruh dosen Program Studi S1 Ilmu Administrasi Negara FISIPOL Universitas Negeri Surabaya.
2. Bapak Muhammad Farid Ma'ruf, S.Sos., M.AP. selaku dosen pembimbing.
3. Bapak Galih Wahyu Pradana, S.AP., M.Si. selaku dosen penguji.
4. Deby Febriyan Eprilianto, S.Sos., MPA. selaku dosen penguji.
5. Kedua orang tua penulis yang senantiasa memberikan dukungan dan motivasi.
6. Pihak-pihak lain yang turut memberikan bantuan dan dukungan, baik secara moral maupun material.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Badu. (2023). *Electronic government*. Makassar: Unhas Press. ISBN 978-979-530-508-8. xiv + 190 hlm.
- Al-Muttaqin, F. A., & Nugroho, R. A. (2025). *Effectiveness of Digital-Based Public Service Innovation: Case Study of Population Services in Indonesia's Local Government*. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(1), 45–60.

- Artitantia, W., Putera, R. E., & Yoserizal. (2022). Kualitas Pelayanan Publik di Nagari Panti Timur Kecamatan Panti Kabupaten Pasaman. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*.
- Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. (2025). *Laporan Survei Internet Indonesia (APJII)*.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan. (2024). *Inovasi Layanan PAKTUWA*. Diakses dari <http://antrian-disduk.magetan.go.id/>
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan. (2025). *Capaian kinerja organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan*.
- Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Magetan. (2024). *Gambaran Umum Kabupaten Magetan*. PPID Kabupaten Magetan. <https://ppid.magetan.go.id/infopublik/view?id=807>
- Hutahayan, B., Sitorus, M., & Rahman, F. (2024). *Digital Transformation in Public Sector Organizations: Challenges and Strategies*. *Jurnal Transformasi Digital Pemerintahan*, 5(2), 101–115.
- Indrajit, R. E. (2023). *Electronic government: Strategi pembangunan dan pengembangan sistem pelayanan publik berbasis digital*. Penerbit ANDI.
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2025 tentang Efisiensi Belanja dalam Pelaksanaan APBN dan APBD Tahun Anggaran 2025.
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.
- International Telecommunication Union*. (2024). *Measuring digital development: Facts and figures*. ITU.
- Juprihantoro, D., & Pradana, G. W. (2023). Inovasi aplikasi pelayanan via online (PLAVON) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. *Publika*, 11(2), 1747–1762.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN- RB). (2020). *Panduan Inovasi Pelayanan Publik*. Jakarta: KemenPAN-RB.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2024). *Pernyataan Menteri PANRB tentang capaian Indonesia dalam UN E-Government Development Index (EGDI) 2024*. KemenPANRB.
- Kusuma et al. (2021). *Penerapan e-government dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung, Provinsi Jawa Barat*.
- Laporan kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan tahun 2024. Magetan: Disdukcapil Kabupaten Magetan.
- Moleong, L. J. (2021). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

- Mustika, E. W. (2024). Implementasi inovasi “PAK TUWA ANDOK RAWON” sebagai upaya meningkatkan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan.
- Nery, P. M. (2023). Penerapan e-government dalam pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi.
- Ningtyas, M. N. (2021). Implementasi Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Tutul WhatsApp di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan. Skripsi. Universitas Negeri Surabaya.
- Paramita, D. (2021). Metodologi Penelitian Kualitatif dalam Ilmu Sosial. Yogyakarta: Deepublish.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.
- Prabawati, I., Pradana, G. W., Ma’ruf, M. F., Kurniawan, B., Eprilianto, D. F., & Tolentino, T. A. A. (2022). *The development of village data and information management through the innovation diffusion*. *Jurnal Sains Manajemen*, 10(3), 566–590.
- Priyanto, S., & Kartika, G. P. (2022). Manajemen Pelayanan Administrasi Kependudukan Tutul WhatsApp di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 10(2), 120–132.
- Rencana kerja (Renja) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan tahun 2025. Magetan: Disdukcapil Kabupaten Magetan.
- Rencana strategis (Renstra) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan tahun 2024–2026. Magetan: Disdukcapil Kabupaten Magetan.
- Sutikno, C., & Pribadi, I. A. P. (2024). Pengaruh literasi digital dan aksesibilitas online terhadap layanan e-government pada pelayanan administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas.
- Tokovska, E., (2023). *E-government: The inclusive way for the future of digital citizenship*.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Widodo, J., & Pratiwi, D. (2022). Pelayanan Publik di Era Digital: Tantangan dan Strategi Pemerintah Daerah. Jakarta: Prenadamedia Group.