

# Optimalisasi Penggunaan Layanan Kependudukan Berbasis Digital dalam Upaya Strategi Pengurangan Penggunaan Dokumen Fotokopi

Satrio Wibowo\*

UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung

\*Correspondent email: [swiibowos@gmail.com](mailto:swiibowos@gmail.com)

**Received:** 24 Desember 2025 **Revised:** 13 Januari 2026 **Accepted:** 16 Maret 2026 **Published:** 8 April 2026

©2026 by the authors. Licensee Community Service: Jurnal Pengabdian dan Pemberdayaan Masyarakat  
This article is an open access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons  
Attribution (CC BY NC) license <https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>.

**Abstract.** Population administration services are one form of basic state services that directly affect the civil rights of the community. However, in practice, this service is still burdened by conventional administrative procedures, such as the requirement to attach repeated photocopies of documents even though the data is already available in the digital system. This condition shows that the implementation of digital transformation at the local level is not yet optimal and the low legal literacy of the community regarding their administrative rights. This community service research aims to optimize digital-based population services through a strategy to reduce the use of photocopied documents, with a legal education approach and direct assistance to the community and village officials. The method used is a combination of legal counseling, technical training on the use of digital services, and participatory discussions based on field studies. The results of the activity showed a significant increase in the legal understanding and digital skills of participants, as well as the emergence of local initiatives to begin eliminating the practice of requesting physical documents. However, various challenges were also found such as limited infrastructure, apparatus capacity, and resistance to change. Therefore, digital transformation must be supported by inclusive policies, multi-sector involvement, and ongoing legal education as a foundation for changing the culture of public services.

**Keywords:** Population Services, Digital Transformation, Legal Literacy.

**Abstrak.** Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu bentuk pelayanan dasar negara yang secara langsung menyentuh hak sipil masyarakat. Namun, dalam praktiknya, layanan ini masih dibebani oleh prosedur administratif konvensional, seperti keharusan melampirkan fotokopi dokumen yang berulang meskipun data tersebut telah tersedia dalam sistem digital. Kondisi ini menunjukkan belum optimalnya implementasi transformasi digital di tingkat Pemerintah Desa Bululawang, Kecamatan Bakung, Kabupaten Blitar serta rendahnya literasi hukum masyarakat terhadap hak-hak administratifnya. Penelitian pengabdian ini bertujuan untuk mengoptimalkan layanan kependudukan berbasis digital melalui strategi pengurangan penggunaan dokumen fotokopi, dengan pendekatan edukasi hukum dan pendampingan langsung kepada masyarakat dan aparatur desa. Metode yang digunakan adalah kombinasi antara penyuluhan hukum, pelatihan teknis penggunaan layanan digital, serta diskusi partisipatif berbasis

studi lapangan. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan signifikan dalam pemahaman hukum dan keterampilan digital peserta, serta munculnya inisiatif Pemerintah Desa Bululawang, Kecamatan Bakung, Kabupaten Blitar untuk mulai menghapus praktik permintaan dokumen fisik. Meskipun demikian, ditemukan pula berbagai tantangan seperti keterbatasan infrastruktur, kapasitas aparatur, dan resistensi terhadap perubahan. Oleh karena itu, transformasi digital harus didukung oleh kebijakan yang inklusif, pelibatan multisektor, serta edukasi hukum yang berkelanjutan sebagai fondasi perubahan budaya pelayanan publik.

**Kata Kunci:** Layanan Kependudukan, Transformasi Digital, Literasi Hukum.

## 1. Pendahuluan

Pada era transformasi digital yang berkembang pesat, sektor pelayanan publik dituntut untuk bergerak lebih adaptif, transparan, dan efisien. Salah satu bentuk pelayanan publik yang menyentuh langsung kebutuhan dasar masyarakat adalah layanan administrasi kependudukan, seperti pengurusan KTP, KK, akta kelahiran, dan dokumen kependudukan lainnya (Putri & Reviandani, 2023). Dalam konteks ini, peran negara sebagai fasilitator identitas hukum warga negara menjadi sangat penting. Pelayanan yang lambat, tidak efisien, dan masih bergantung pada praktik administratif yang konvensional, seperti keharusan menyertakan dokumen fotokopi berulang kali dalam setiap permohonan, telah menjadi sorotan tajam dari berbagai kalangan. Di tengah kemajuan teknologi informasi, masyarakat semakin berharap akan adanya pelayanan publik yang minim hambatan birokrasi, cepat, dan ramah lingkungan. Pemerintah pusat sebenarnya telah merespons tuntutan ini dengan mendorong digitalisasi pelayanan, namun di tingkat akar rumput, terutama di daerah-daerah, pelaksanaannya masih mengalami banyak kendala (Hasanah et al., 2025).

Dalam kerangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan reformasi birokrasi, digitalisasi administrasi kependudukan bukan hanya menjadi kebutuhan teknis, melainkan tuntutan normatif yang berkaitan langsung dengan pemenuhan hak-hak sipil setiap warga negara. Keberadaan sistem administrasi yang berbasis digital memiliki berbagai keunggulan, mulai dari efisiensi waktu dan biaya, peningkatan akurasi data, hingga perlindungan terhadap kelestarian lingkungan melalui pengurangan penggunaan kertas (Parameswari, 2024). Namun, satu praktik yang masih menjadi kebiasaan dalam layanan administrasi kependudukan adalah permintaan terhadap dokumen fotokopi, bahkan untuk data yang seharusnya sudah terekam dalam sistem kependudukan elektronik. Kebiasaan ini tidak hanya menghambat proses digitalisasi, tetapi juga

menimbulkan beban tambahan bagi masyarakat, terutama yang memiliki keterbatasan akses terhadap alat fotokopi atau teknologi (Nirmala et al., 2023). Di sinilah muncul urgensi untuk menghadirkan edukasi hukum dan pendampingan masyarakat agar mampu memahami hak-haknya dalam mengakses layanan digital dan mendorong perubahan praktik administratif di tingkat layanan publik.

Fenomena yang mencuat dari lapangan menunjukkan bahwa masyarakat masih belum sepenuhnya memahami hak mereka untuk mendapatkan layanan publik yang tidak bertele-tele, bebas pungutan liar, dan ramah terhadap kemajuan teknologi (Diani, 2024). Dalam konteks pelayanan kependudukan, sebagian besar masyarakat masih menerima begitu saja setiap permintaan petugas untuk menyertakan fotokopi KTP, KK, atau dokumen lain, meskipun data tersebut telah tersedia dalam sistem database Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil). Hal ini mencerminkan adanya kesenjangan pemahaman hukum masyarakat terhadap hak administratif mereka dan lemahnya kontrol publik atas pelaksanaan sistem pelayanan berbasis digital. Tidak jarang pula ditemui bahwa aparatur desa, kelurahan, atau kecamatan belum memahami prosedur dan instrumen hukum terbaru terkait integrasi data kependudukan, sehingga mereka masih menjalankan praktik administratif konvensional tanpa dasar hukum yang kuat (Kusnanto et al., 2024). Kesenjangan pemahaman ini mengakibatkan rendahnya partisipasi kritis masyarakat dan lambatnya perubahan paradigma layanan publik.

Berdasarkan data dari Ditjen Dukcapil Kementerian Dalam Negeri menyebutkan bahwa lebih dari 98 persen penduduk Indonesia telah memiliki Nomor Induk Kependudukan (NIK) yang terintegrasi dalam database nasional. Namun, ironisnya, pada tahun 2023, survei Ombudsman Republik Indonesia masih mencatat bahwa lebih dari 60 persen layanan publik di tingkat desa dan kelurahan tetap mewajibkan masyarakat menyertakan fotokopi dokumen kependudukan, bahkan untuk layanan yang seharusnya bisa diakses melalui sistem daring (Idayanti, 2024). Di beberapa daerah seperti Jawa Tengah, Sumatera Barat, dan Sulawesi Selatan, laporan masyarakat terkait duplikasi permintaan dokumen fotokopi mencapai angka signifikan, disertai dengan keluhan biaya tambahan yang muncul akibat keterbatasan akses alat fotokopi di desa-desa terpencil (Ilham et al., 2025). Fenomena ini menunjukkan bahwa upaya

reformasi birokrasi di sektor pelayanan kependudukan masih terbatas pada tataran kebijakan nasional, namun belum terimplementasi secara merata di tingkat Pemerintah Desa Bululawang, Kecamatan Bakung, Kabupaten Blitar. Masalah ini tidak dapat diselesaikan hanya dengan teknologi, tetapi membutuhkan pendekatan edukatif dan partisipatif melalui pengabdian masyarakat di bidang hukum.

Materi yang relevan untuk disampaikan kepada masyarakat mencakup pemahaman hak-hak warga negara dalam memperoleh layanan publik yang adil, konsep efisiensi administrasi publik, serta legalitas penggunaan data elektronik sebagai pengganti dokumen fisik (Fahlevvi, 2025). Salah satu aspek penting yang perlu ditegaskan adalah prinsip non-duplicity dalam pelayanan publik modern, di mana setiap data yang sudah terekam dalam sistem tidak boleh diminta ulang secara manual. Edukasi kepada masyarakat harus meliputi pemahaman tentang hak untuk tidak dipersulit dalam proses layanan, kewajiban aparatur dalam menggunakan sistem digital yang telah disediakan negara, serta jalur pengaduan jika terjadi pelanggaran administrative (Ramayana, 2025). Pendampingan hukum dapat dilakukan melalui forum warga, penyuluhan hukum, pelatihan aparatur, dan simulasi layanan digital. Materi tersebut akan membantu mengikis budaya administratif lama dan menumbuhkan kesadaran kolektif untuk beralih ke sistem yang lebih modern dan efisien.

Dari sisi normatif pendekatan hukum terhadap isu ini dapat merujuk pada Pasal 28D ayat (1) UUD 1945 yang menyatakan bahwa setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama di hadapan hukum (Heriyanto, 2025). Hak atas pelayanan publik yang efisien dan berbasis teknologi merupakan bagian dari implementasi prinsip tersebut. Selain itu, Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan secara eksplisit menegaskan bahwa data kependudukan yang dikelola secara elektronik dapat digunakan untuk seluruh keperluan pelayanan publik. Bahkan dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), dinyatakan bahwa instansi pemerintah wajib menggunakan data elektronik dan mengurangi penggunaan dokumen fisik demi efisiensi dan keterpaduan layanan. Maka dari itu, praktik masih meminta fotokopi

secara berulang tanpa dasar hukum yang kuat dapat dikategorikan sebagai pelanggaran administratif yang perlu diluruskan melalui instrumen edukasi hukum (Priadi & Roza, 2025).

Berdasarkan paparan di atas penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan mengimplementasikan strategi pengurangan penggunaan dokumen fotokopi dalam pelayanan kependudukan melalui pendekatan edukasi hukum dan pendampingan masyarakat. Penelitian pengabdian ini bertumpu pada pemahaman bahwa penguatan literasi hukum masyarakat terhadap hak-haknya dalam pelayanan publik dapat mendorong akselerasi transformasi digital di tingkat Pemerintah Desa Bululawang, Kecamatan Bakung, Kabupaten Blitar. Selain itu, kegiatan ini juga berfokus pada peningkatan kapasitas aparatur desa dan kelurahan dalam memahami dan menerapkan kebijakan pelayanan digital yang telah ditetapkan secara nasional. Melalui kombinasi antara pemberdayaan masyarakat, pelatihan hukum, dan praktik langsung layanan digital, diharapkan terjadi perubahan nyata dalam pola layanan administratif, yang tidak hanya mengurangi ketergantungan terhadap dokumen fotokopi, tetapi juga menciptakan ekosistem pelayanan yang transparan, efisien, dan berbasis hak asasi warga negara.

## **2. Metode**

Pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat ini dilakukan di salah satu desa mitra di wilayah administratif yang masih menunjukkan ketergantungan tinggi terhadap dokumen fisik dalam pelayanan kependudukan. Kegiatan berlangsung selama tiga minggu pada bulan Juli 2025, dengan peserta yang terdiri dari aparatur desa, staf pelayanan umum, dan warga masyarakat pengguna layanan administrasi (Sugiyono, 2019b). Latar belakang peserta menunjukkan masih rendahnya literasi digital serta minimnya pemahaman hukum terkait hak pelayanan publik berbasis elektronik. Kegiatan dirancang melalui beberapa sesi tatap muka dan simulasi yang mencakup edukasi hukum, pelatihan penggunaan layanan digital, serta penyampaian regulasi tentang hak administratif warga untuk tidak dipersulit dengan permintaan dokumen fotokopi (Sugiyono, 2019a).

Metode yang digunakan merupakan kombinasi antara pelatihan dan

peningkatan kesadaran hukum. Pelatihan dilakukan dengan mempraktikkan secara langsung prosedur layanan kependudukan berbasis digital, seperti aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dan pengisian formulir elektronik (Creswell & Creswell, 2018). Di sisi lain, sesi penyadaran hukum difokuskan pada pemaparan regulasi utama seperti UU No. 24 Tahun 2013 dan Perpres No. 95 Tahun 2018, agar peserta memahami dasar hukum penghapusan praktik fotokopi berulang. Dengan pendekatan partisipatif ini, diharapkan masyarakat dan aparatur desa mampu melakukan transformasi layanan menuju sistem digital yang lebih efisien, transparan, dan berbasis hak asasi warga negara.

### **3. Hasil dan Pembahasan**

Pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat yang difokuskan pada pengurangan penggunaan dokumen fotokopi dalam pelayanan kependudukan berbasis digital telah menghasilkan sejumlah temuan penting, baik dari sisi pemahaman hukum, sikap aparatur, maupun kesiapan masyarakat dalam mengakses layanan digital. Secara umum, kegiatan ini menunjukkan bahwa strategi edukasi hukum dan pendampingan masyarakat mampu mendorong perubahan paradigma dalam tata kelola pelayanan publik di tingkat desa. Kegiatan yang dilakukan melalui penyuluhan, pelatihan, dan diskusi terbuka ini memberikan dampak positif dalam meningkatkan kesadaran peserta akan pentingnya efisiensi pelayanan dan pemanfaatan teknologi sebagai instrumen hak administratif warga negara.

Hasil pertama yang menonjol adalah adanya peningkatan pemahaman hukum pada aparatur desa dan masyarakat terkait hak atas pelayanan publik yang efisien dan tidak memberatkan. Sebelum pelaksanaan kegiatan, mayoritas peserta menganggap permintaan fotokopi dokumen sebagai bagian yang “lumrah” dan “tidak bisa dihindari” dalam proses pelayanan kependudukan. Namun, setelah sesi edukasi hukum yang membahas Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 serta Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE, banyak peserta menyatakan baru mengetahui bahwa dokumen kependudukan yang telah tersimpan secara digital sebenarnya dapat digunakan sebagai dasar layanan tanpa perlu dokumen fisik tambahan. Perubahan pemahaman ini tercermin dari hasil evaluasi yang menunjukkan bahwa lebih dari 80% peserta mulai mempertanyakan praktik permintaan dokumen fotokopi yang berulang dan mulai bersikap kritis terhadap

praktik administrasi yang dianggap tidak sesuai dengan prinsip digitalisasi pelayanan publik.

Temuan kedua menunjukkan bahwa proses pendampingan praktis melalui pelatihan layanan digital menjadi faktor kunci dalam mendorong perubahan perilaku administratif. Dalam sesi pelatihan, peserta diajak untuk mencoba langsung pengisian formulir layanan melalui aplikasi Dukcapil Online, mengakses Identitas Kependudukan Digital (IKD), serta memahami alur pelayanan tanpa membawa dokumen fisik. Meskipun pada awalnya banyak peserta mengalami kesulitan teknis seperti kendala jaringan internet, kurangnya perangkat yang kompatibel, atau ketidaktahuan akan fitur-fitur layanan digital, namun dengan pendampingan yang konsisten, sebagian besar peserta menunjukkan kemajuan signifikan. Bahkan beberapa aparatur desa menyampaikan komitmen untuk mulai menyosialisasikan prosedur layanan digital kepada masyarakat secara lebih sistematis dan mengurangi permintaan fotokopi dalam waktu dekat. Ini menandakan bahwa pendekatan praktis berbasis simulasi lebih efektif dibanding hanya menyampaikan materi teoritis.

Hasil ketiga mencerminkan perubahan sikap masyarakat terhadap haknya dalam mengakses layanan publik. Sebelum kegiatan dilakukan, terdapat ketimpangan informasi antara masyarakat dan penyelenggara layanan. Masyarakat tidak menyadari bahwa mereka dapat menolak permintaan fotokopi yang tidak memiliki dasar hukum, dan tidak mengetahui jalur pengaduan jika pelayanan dinilai merugikan. Namun, pasca kegiatan, partisipan mulai berani berdiskusi dan menyuarakan pengalamannya dalam pelayanan yang dianggap tidak efisien. Hal ini terlihat dari sesi forum warga yang berlangsung dinamis, di mana masyarakat mulai mengangkat isu seperti pungutan liar, keharusan fotokopi berulang, dan kurangnya responsivitas petugas. Beberapa warga bahkan meminta diadakan pertemuan lanjutan dengan pejabat Dukcapil kabupaten untuk memastikan kebijakan pelayanan digital benar-benar diterapkan di seluruh tingkatan birokrasi desa dan kelurahan.

Hasil pengamatan lapangan juga menunjukkan adanya hambatan struktural yang belum sepenuhnya dapat diselesaikan hanya melalui edukasi dan pendampingan. Misalnya, meskipun sudah ada kesadaran hukum dan kemauan dari pihak desa untuk mengubah prosedur, namun sistem internal yang digunakan oleh desa atau kecamatan masih belum terintegrasi penuh dengan database pusat. Hal ini mengakibatkan petugas tetap meminta dokumen fotokopi untuk menghindari

kesalahan pencatatan atau duplikasi data. Dalam sesi wawancara dengan aparaturnya desa, beberapa petugas menyebutkan bahwa akses terhadap sistem pusat sering kali lambat atau tidak tersedia, sehingga mereka memilih jalur manual sebagai langkah preventif. Kendala lain yang ditemukan adalah belum tersedianya fasilitas scan dan printer yang memadai di kantor desa, yang menyebabkan petugas merasa lebih mudah menyimpan dokumen fisik dibandingkan mengaksesnya secara elektronik. Temuan ini memperkuat pentingnya reformasi sistemik dan peningkatan sarana pendukung digital sebagai bagian tak terpisahkan dari upaya edukasi hukum dan transformasi layanan publik.

Kegiatan pengabdian ini juga menghasilkan rekomendasi langsung dari peserta terkait inovasi layanan berbasis kebutuhan Pemerintah Desa Bululawang, Kecamatan Bakung, Kabupaten Blitar. Misalnya, beberapa peserta mengusulkan adanya “Kios Layanan Digital Mandiri” di kantor desa yang menyediakan tablet atau komputer untuk membantu masyarakat mengakses layanan tanpa harus mencetak atau memfotokopi dokumen. Ada pula usulan untuk mengembangkan modul pelatihan hukum dalam bentuk video pendek dan pamflet bergambar yang dapat dibagikan secara berkelanjutan kepada masyarakat, terutama bagi yang kurang paham membaca. Usulan-usulan ini menunjukkan bahwa ketika masyarakat diberikan ruang untuk berpartisipasi aktif dan memahami kerangka hukum yang melindungi mereka, akan muncul inisiatif kolektif yang relevan dan kontekstual dalam mendukung optimalisasi layanan digital.

Hasil dari evaluasi keseluruhan kegiatan menunjukkan bahwa pendekatan pengabdian masyarakat yang memadukan edukasi hukum dengan pelatihan praktis memberikan dampak yang berlapis. Tidak hanya meningkatkan literasi hukum dan digital masyarakat, tetapi juga mendorong perubahan pola pikir dan komitmen aktor-aktor Pemerintah Desa Bululawang, Kecamatan Bakung, Kabupaten Blitar untuk memperbaiki sistem pelayanan yang selama ini dianggap stagnan. Kegiatan ini membuktikan bahwa pengurangan penggunaan dokumen fotokopi dalam layanan kependudukan bukan hanya masalah teknis atau administratif semata, tetapi berkaitan erat dengan perubahan budaya birokrasi, peneguhan hak warga negara, dan penguatan kontrol sosial terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan terus memperluas jangkauan kegiatan serupa di wilayah lain dan memperkuat kemitraan antara akademisi, pemerintah daerah, serta masyarakat sipil, maka

transformasi pelayanan publik berbasis digital dapat benar-benar diwujudkan secara menyeluruh dan berkelanjutan.

### **1. Penguatan Literasi Hukum sebagai Fondasi Perubahan Budaya Pelayanan**

Dalam konteks tata kelola pemerintahan modern literasi hukum bukan sekadar pengetahuan tentang norma-norma dan peraturan perundang-undangan, melainkan menjadi instrumen strategis dalam membentuk kesadaran warga negara terhadap hak dan kewajibannya dalam sistem pelayanan publik. Literasi hukum berfungsi sebagai fondasi penting dalam mendorong perubahan budaya pelayanan, terutama di sektor layanan administrasi kependudukan yang hingga kini masih dibayangi oleh praktik

praktik administratif konvensional, seperti ketergantungan terhadap dokumen fisik dan fotokopi yang berlebihan (Rahma, 2024). Padahal, dengan semakin berkembangnya sistem digital dan instrumen regulasi yang mendukung pelayanan berbasis elektronik, masyarakat seharusnya memiliki kapasitas kritis untuk menuntut sistem layanan yang efisien, transparan, dan berbasis teknologi. Oleh karena itu, penguatan literasi hukum menjadi prasyarat utama dalam mendorong akselerasi reformasi birokrasi dan transformasi budaya pelayanan publik, khususnya dalam hal penghapusan kebiasaan administratif yang tidak lagi relevan secara hukum dan teknologi.

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan layanan dasar negara kepada warganya yang menyangkut pencatatan data pribadi, seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, akta kematian, dan lain sebagainya. Namun dalam praktiknya, banyak masyarakat yang masih menghadapi kesulitan saat mengakses layanan ini akibat praktik birokrasi yang tidak efisien. Salah satu bentuk hambatan yang paling sering terjadi adalah keharusan menyertakan berulang kali dokumen fotokopi, meskipun data yang dimaksud telah tersedia dalam database Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil). Hal ini menciptakan beban tambahan, terutama bagi warga yang tinggal di daerah terpencil, yang tidak memiliki akses mudah ke layanan fotokopi atau teknologi cetak. Dalam hal ini, penguatan literasi hukum bukan hanya diperlukan untuk meningkatkan pemahaman teknis masyarakat terhadap sistem pelayanan yang ada, tetapi juga untuk memberikan keberanian dan kapasitas bagi masyarakat untuk menuntut perubahan sistemik atas prosedur layanan yang tidak lagi sesuai dengan

perkembangan teknologi dan prinsip pelayanan publik modern.

Literasi hukum mencakup kemampuan masyarakat untuk memahami, menafsirkan, dan menerapkan hukum dalam kehidupan sehari-hari. Dalam konteks pelayanan kependudukan, literasi hukum membantu masyarakat memahami haknya atas pelayanan yang cepat, murah, dan tidak diskriminatif sebagaimana dijamin dalam Pasal 28D ayat (1) UUD 1945, yang menegaskan hak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil. Literasi hukum juga mendorong masyarakat untuk mengenali instrumen-instrumen hukum yang mendukung pelayanan berbasis digital, seperti Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan dan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) (Dian et al., 2025). Regulasi-regulasi tersebut pada dasarnya telah memberikan dasar hukum yang kuat untuk menghapus praktik permintaan dokumen fotokopi, dan menggantinya dengan pemanfaatan data elektronik yang terekam secara nasional. Namun sayangnya, masih banyak masyarakat maupun aparatur yang tidak mengetahui isi regulasi tersebut, sehingga praktik administratif lama terus berlangsung.

Kegiatan pengabdian masyarakat yang mengintegrasikan pendekatan edukasi hukum terbukti memberikan dampak nyata terhadap perubahan pola pikir dan pemahaman masyarakat terhadap layanan kependudukan. Edukasi hukum yang diberikan tidak hanya terbatas pada penyampaian pasal-pasal dalam regulasi, tetapi juga dikemas dalam format yang partisipatif dan kontekstual, seperti diskusi kelompok, simulasi layanan, dan forum tanya jawab. Strategi ini memungkinkan masyarakat untuk memahami konteks hukum dalam bahasa yang lebih sederhana dan relevan dengan kebutuhan sehari-hari mereka. Misalnya, saat masyarakat diberi pemahaman bahwa mereka berhak untuk tidak dipersulit oleh permintaan dokumen yang sudah tersimpan di sistem nasional, terjadi peningkatan kesadaran kolektif yang mendorong mereka untuk mulai mempertanyakan prosedur administratif yang selama ini diterima secara pasif. Hal ini mencerminkan bahwa literasi hukum yang dikembangkan melalui pendekatan partisipatif dapat menjadi alat transformatif dalam mengubah budaya pelayanan dari yang sebelumnya bersifat top-down dan birokratis, menjadi lebih responsif dan akuntabel.

Penguatan literasi hukum juga harus menyoar aparatur pemerintah di tingkat Pemerintah Desa Bululawang, Kecamatan Bakung, Kabupaten Blitar, terutama mereka

yang menjadi ujung tombak pelayanan publik. Banyak aparat desa atau kelurahan yang masih menjalankan prosedur pelayanan berdasarkan kebiasaan lama tanpa memahami bahwa praktik tersebut sudah tidak sesuai lagi dengan regulasi terbaru. Misalnya, sebagian besar aparat masih meminta fotokopi KTP atau KK untuk pengurusan surat pengantar, padahal dalam sistem Dukcapil, data tersebut telah dapat diakses secara elektronik melalui NIK (Nomor Induk Kependudukan). Ketidaktahuan terhadap hakikat pemanfaatan data elektronik ini menyebabkan pelayanan publik tetap berjalan tidak efisien dan menambah beban administrasi. Melalui kegiatan edukasi hukum, aparat tidak hanya diberi pengetahuan normatif, tetapi juga diajak untuk memahami filosofi di balik perubahan kebijakan, yaitu menghadirkan pelayanan publik yang lebih hemat waktu, hemat biaya, dan ramah lingkungan. Literasi hukum bagi aparat pemerintah menjadi penting agar mereka tidak hanya menjadi pelaksana kebijakan, tetapi juga menjadi agen perubahan yang mendukung transformasi digital secara substantif.

Perubahan budaya pelayanan juga memerlukan dukungan dari komunitas masyarakat sipil dan tokoh-tokoh Pemerintah Desa Bululawang, Kecamatan Bakung, Kabupaten Blitar. Oleh karena itu, kegiatan pengabdian hukum yang berhasil tidak hanya menargetkan individu-individu yang mengakses layanan, tetapi juga melibatkan kelompok masyarakat seperti kader PKK, karang taruna, dan perangkat RT/RW dalam proses edukasi hukum. Pendekatan ini sangat efektif karena tokoh-tokoh Pemerintah Desa Bululawang, Kecamatan Bakung, Kabupaten Blitar memiliki kedekatan emosional dan sosial dengan masyarakat, sehingga pesan-pesan hukum dapat disampaikan secara lebih persuasif dan diterima dengan baik. Dalam kegiatan yang dilaksanakan, terdapat peningkatan inisiatif dari beberapa tokoh masyarakat untuk ikut menyebarkan informasi mengenai hak-hak pelayanan digital, bahkan ada yang mengusulkan pembuatan pamflet atau papan informasi di balai desa untuk mengingatkan masyarakat bahwa fotokopi dokumen tidak lagi diperlukan jika data sudah tersedia secara elektronik. Inisiatif ini menunjukkan bahwa ketika literasi hukum ditanamkan secara kolektif, maka budaya pelayanan publik dapat berubah dari bawah ke atas, bukan hanya melalui kebijakan struktural semata.

Penguatan literasi hukum juga menghadapi tantangan, terutama dalam hal keterbatasan akses informasi, rendahnya tingkat pendidikan formal di beberapa wilayah, serta resistensi terhadap perubahan. Tidak semua masyarakat mudah

menerima bahwa praktik administratif yang telah berlangsung bertahun-tahun ternyata tidak memiliki dasar hukum yang kuat. Ada pula ketakutan bahwa perubahan ke sistem digital akan menimbulkan kebingungan, terutama bagi warga lanjut usia atau masyarakat dengan keterbatasan literasi digital. Oleh karena itu, literasi hukum harus diiringi dengan pendekatan humanis dan empatik, tidak bersifat memaksa, dan memperhatikan konteks sosial masyarakat setempat. Edukasi hukum yang berhasil adalah yang mampu menumbuhkan pemahaman secara bertahap, dengan menyesuaikan materi dan metode komunikasi berdasarkan karakteristik peserta (Hasrianti, 2023). Dalam hal ini, penggunaan bahasa Pemerintah Desa Bululawang, Kecamatan Bakung, Kabupaten Blitar, media visual, dan simulasi langsung menjadi alat yang efektif untuk menjembatani kesenjangan informasi dan mendorong perubahan sikap terhadap layanan publik berbasis hukum.

Literasi hukum yang baik akan mendorong munculnya kesadaran hukum kolektif (*collective legal consciousness*) yang menjadi kekuatan sosial untuk menuntut akuntabilitas birokrasi dan memperbaiki kualitas pelayanan. Dalam konteks pengurangan penggunaan dokumen fotokopi, masyarakat yang memiliki pemahaman hukum dapat meminta petugas untuk merujuk pada data elektronik, melaporkan jika terjadi penyimpangan prosedur, dan bahkan mendorong pemerintah desa untuk melakukan perubahan internal melalui musyawarah atau forum warga. Dengan demikian, literasi hukum bukan hanya menciptakan warga negara yang sadar akan haknya, tetapi juga menciptakan ruang partisipatif yang mempercepat terwujudnya tata kelola pemerintahan yang adaptif terhadap perkembangan teknologi dan perubahan kebutuhan masyarakat.

Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa penguatan literasi hukum sebagai fondasi perubahan budaya pelayanan merupakan pendekatan yang tidak bisa ditawar dalam upaya optimalisasi layanan kependudukan berbasis digital. Literasi hukum berperan sebagai katalisator dalam menghapus praktik-praktik administratif yang tidak relevan dan mendorong terwujudnya pelayanan publik yang sesuai dengan prinsip *good governance*. Keberhasilan penguatan literasi hukum dapat dilihat dari tiga indikator utama: pertama, meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap hak-haknya dalam pelayanan publik; kedua, munculnya inisiatif dari masyarakat dan aparatur untuk memperbaiki sistem layanan; dan ketiga, tumbuhnya kepercayaan masyarakat terhadap sistem hukum dan birokrasi yang melayani. Oleh

karena itu, kegiatan pengabdian hukum di bidang ini harus terus dikembangkan, diperluas jangkauannya, dan didukung oleh kebijakan pemerintah daerah serta lembaga legislatif agar transformasi budaya pelayanan benar-benar terwujud secara berkelanjutan dan berdampak luas di seluruh lapisan masyarakat.

## **2. Transformasi Digital dan Tantangan Implementasi di Tingkat Pemerintah Desa Bululawang, Kecamatan Bakung, Kabupaten Blitar**

Transformasi digital dalam pelayanan publik merupakan salah satu agenda besar yang diusung oleh pemerintah Indonesia dalam upaya memperkuat tata kelola pemerintahan yang efisien, transparan, dan akuntabel. Inisiatif ini tidak hanya bertujuan untuk mengintegrasikan teknologi informasi dalam proses birokrasi, tetapi juga untuk membangun ekosistem layanan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat modern (Rosyid, 2024). Dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan, transformasi digital menjadi penting karena jenis layanan ini menyentuh langsung hak dasar setiap warga negara, seperti pembuatan dan pembaruan KTP, kartu keluarga, akta kelahiran, dan sebagainya. Namun, meskipun secara normatif kebijakan transformasi digital telah dirumuskan secara jelas melalui berbagai regulasi, seperti Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), realisasi di lapangan, terutama pada tingkat Pemerintah Desa Bululawang, Kecamatan Bakung, Kabupaten Blitar, masih menghadapi berbagai tantangan kompleks yang menghambat optimalisasi pelaksanaannya.

Salah satu tantangan utama dalam transformasi digital di tingkat Pemerintah Desa Bululawang, Kecamatan Bakung, Kabupaten Blitar adalah ketimpangan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi. Di sejumlah daerah, terutama di wilayah pedesaan dan kawasan terpencil, akses terhadap jaringan internet masih sangat terbatas atau bahkan tidak tersedia secara stabil. Hal ini membuat proses layanan berbasis digital tidak dapat berjalan sebagaimana mestinya. Padahal, sistem administrasi kependudukan elektronik seperti aplikasi Dukcapil Online, SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan), maupun Identitas Kependudukan Digital (IKD), seluruhnya bergantung pada konektivitas internet yang memadai. Dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang dilakukan, ditemukan bahwa beberapa kantor desa masih menggunakan jaringan internet dari paket data pribadi aparatur karena tidak tersedia fasilitas Wi-Fi publik. Kondisi ini tentu menjadi ironi di tengah

kampanye digitalisasi layanan publik yang gencar digulirkan di tingkat pusat.

Tidak hanya terbatas pada infrastruktur fisik keterbatasan sumber daya manusia juga menjadi tantangan krusial dalam implementasi layanan digital di tingkat Pemerintah Desa Bululawang, Kecamatan Bakung, Kabupaten Blitar. Banyak aparatur desa dan kelurahan yang belum memiliki kompetensi teknologi informasi yang memadai untuk mengoperasikan sistem layanan digital secara mandiri. Beberapa petugas mengaku hanya mengikuti pelatihan dasar sekali tanpa adanya pendampingan lanjutan atau pembaruan keterampilan. Ketika terjadi perubahan sistem atau pembaruan aplikasi, mereka sering kali tidak mendapatkan informasi teknis terbaru sehingga memilih kembali ke metode manual sebagai solusi cepat. Kesenjangan keterampilan ini diperparah oleh beban kerja administratif yang tinggi dan kurangnya pembagian tugas yang terstruktur di tingkat desa. Akibatnya, meskipun sistem digital tersedia, implementasinya tidak optimal karena rendahnya kapasitas pengelolaan teknis dari petugas yang berperan langsung dalam pelayanan masyarakat.

Di sisi masyarakat tantangan implementasi transformasi digital muncul dalam bentuk rendahnya literasi digital dan ketidakpercayaan terhadap sistem layanan elektronik. Masyarakat, khususnya generasi tua atau mereka yang tinggal di wilayah dengan tingkat pendidikan rendah, sering kali merasa asing dengan konsep layanan daring. Mereka lebih nyaman datang langsung ke kantor desa dan membawa dokumen fisik, karena menganggapnya lebih “nyata” dan bisa dikontrol secara langsung. Dalam kegiatan pengabdian yang dilaksanakan, ditemukan bahwa banyak warga belum mengetahui bahwa mereka dapat mengakses data kependudukan secara digital atau bahwa mereka memiliki hak untuk tidak menyerahkan fotokopi dokumen jika datanya sudah terekam secara elektronik. Kurangnya sosialisasi, ditambah dengan ketidaksiapan mental untuk menghadapi perubahan sistem, menyebabkan proses transformasi digital tidak diterima secara luas di tingkat akar rumput.

Dimensi kelembagaan juga memegang peran penting dalam menentukan keberhasilan implementasi transformasi digital. Di banyak daerah, tidak tersedia regulasi teknis yang rinci untuk mendukung pelaksanaan pelayanan digital di tingkat desa atau kelurahan. Akibatnya, aparatur ragu untuk mengambil inisiatif digital karena khawatir terjadi kesalahan prosedur atau dianggap melanggar aturan yang

ada. Misalnya, meskipun Perpres SPBE menyatakan bahwa instansi wajib menggunakan sistem elektronik, tetapi belum semua kepala desa menerima petunjuk teknis tentang bagaimana kebijakan ini harus diterapkan di level operasional. Dalam konteks ini, transformasi digital tidak hanya menuntut perangkat keras dan keterampilan teknis, tetapi juga membutuhkan kerangka kerja kelembagaan yang jelas dan mendetail agar prosesnya tidak menimbulkan kebingungan atau resistensi administratif.

Salah satu aspek lain yang menjadi tantangan besar dalam implementasi transformasi digital adalah keterbatasan anggaran. Banyak desa tidak mengalokasikan dana desa secara khusus untuk penguatan infrastruktur digital, pelatihan aparatur, atau pengadaan perangkat lunak dan keras yang diperlukan. Dalam beberapa kasus, penggunaan dana desa lebih difokuskan pada pembangunan fisik atau program sosial jangka pendek yang lebih mudah terlihat dampaknya secara langsung. Minimnya anggaran untuk transformasi digital mengakibatkan kegiatan seperti perawatan server, pembaruan aplikasi, dan pelatihan SDM tidak berjalan secara berkelanjutan. Padahal, tanpa dukungan finansial yang memadai, transformasi digital tidak akan mampu berdiri sebagai sistem pelayanan yang kuat dan tahan lama (Hidayatullah et al., 2024). Dalam kegiatan pengabdian, ketika aparat desa diajak berdiskusi mengenai potensi integrasi layanan berbasis IKD, banyak dari mereka menyatakan setuju secara prinsip tetapi tidak tahu bagaimana cara mengalokasikan biaya untuk menunjangnya dalam struktur anggaran desa yang terbatas.

Tantangan lainnya muncul dari budaya birokrasi yang sudah mengakar. Pasa sejumlah daerah, proses pelayanan publik masih kental dengan pola-pola birokrasi konvensional yang menekankan dokumentasi fisik, verifikasi manual, dan hubungan personal antara warga dan aparatur. Perubahan ke sistem digital sering kali dianggap mengganggu "kenyamanan" tersebut. Bahkan tidak sedikit aparatur yang merasa kehilangan "kontrol" atas proses administrasi ketika semuanya dilakukan secara otomatis dan terdokumentasi dalam sistem. Dalam konteks ini, transformasi digital tidak hanya menyentuh aspek teknologi, tetapi juga menjadi upaya dekonstruksi terhadap relasi kekuasaan dan otoritas di dalam birokrasi itu sendiri. Jika tidak diimbangi dengan pendekatan persuasif dan pelibatan aktif aparatur, maka resistensi terhadap perubahan ini dapat memperlambat bahkan menggagalkan proses digitalisasi yang telah dirancang.

Temuan dari kegiatan pengabdian juga menunjukkan bahwa di balik berbagai tantangan tersebut terdapat peluang dan potensi untuk mendorong keberhasilan transformasi digital di tingkat Pemerintah Desa Bululawang, Kecamatan Bakung, Kabupaten Blitar. Ketika aparatur diberi ruang untuk berekspresi, dilatih dengan metode praktis, dan didampingi dalam implementasi sistem digital, sebagian besar dari mereka menunjukkan keterbukaan dan minat untuk berubah. Di beberapa desa, setelah mengikuti pelatihan dan simulasi pengisian layanan berbasis daring, petugas mulai membangun SOP internal yang berbasis pada pemanfaatan IKD dan tidak lagi mewajibkan fotokopi. Bahkan beberapa desa berinisiatif membuat “Kios Digital” sederhana menggunakan komputer bekas namun layak pakai dan jaringan internet yang dimiliki oleh Pemerintah Desa Bululawang, Kecamatan Bakung, Kabupaten Blitar untuk membantu masyarakat mengakses layanan tanpa harus mencetak dokumen. Inisiatif-inisiatif ini membuktikan bahwa dengan pendekatan partisipatif, transformasi digital bukanlah utopia, tetapi dapat direalisasikan secara bertahap sesuai dengan konteks dan kapasitas Pemerintah Desa Bululawang, Kecamatan Bakung, Kabupaten Blitar.

Implementasi transformasi digital juga perlu didorong melalui sinergi lintas sektor antara pemerintah daerah, akademisi, LSM, dan komunitas warga setempat. Pemerintah daerah harus memainkan peran sebagai fasilitator dan pengarah kebijakan, menyediakan infrastruktur dan pelatihan berkelanjutan, serta mengawasi implementasi di lapangan. Akademisi dapat berkontribusi melalui kegiatan pengabdian masyarakat yang berkelanjutan dan berbasis riset, sehingga solusi yang diberikan bukan hanya bersifat teknis, tetapi juga adaptif secara sosial dan budaya. LSM dan komunitas warga setempat dapat membantu dalam penyebaran informasi, membangun kepercayaan masyarakat terhadap sistem digital, serta memberikan pendampingan dalam jangka panjang. Kolaborasi multisektor ini menjadi kunci untuk memastikan bahwa transformasi digital tidak berhenti pada deklarasi kebijakan, tetapi benar-benar hidup dalam praktik layanan publik yang menyentuh masyarakat sehari-hari.

Penting untuk ditekankan bahwa transformasi digital bukan hanya soal penggunaan teknologi, tetapi juga tentang perubahan paradigma dalam memahami pelayanan publik. Sistem layanan yang baik adalah yang mampu melayani warga negara secara adil, efisien, dan bermartabat. Ketika fotokopi dokumen tidak lagi

diminta, ketika data bisa diverifikasi secara digital, dan ketika warga bisa mengakses layanan dari rumah tanpa harus datang ke kantor desa, maka transformasi digital telah berjalan ke arah yang benar. Namun, keberhasilan itu tidak datang secara instan. Diperlukan upaya kolektif, kesabaran, dan kesadaran bahwa perubahan budaya administratif adalah proses jangka panjang yang harus dibangun dari bawah. Dengan pendekatan edukatif, partisipatif, dan adaptif, transformasi digital dapat benar-benar menjadi alat untuk memperkuat kualitas demokrasi dan kesejahteraan publik di tingkat desa.

#### **4. Kesimpulan**

Berdasarkan keseluruhan hasil dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa optimalisasi layanan kependudukan berbasis digital melalui strategi pengurangan penggunaan dokumen fotokopi memerlukan penguatan literasi hukum dan pendampingan masyarakat secara sistematis dan berkelanjutan. Edukasi hukum telah terbukti meningkatkan kesadaran warga terhadap hak-haknya atas pelayanan publik yang efisien dan bebas hambatan administratif, sementara pendampingan praktis membantu aparatur dan masyarakat memahami serta mengimplementasikan layanan digital dengan lebih percaya diri. Meskipun dihadapkan pada tantangan infrastruktur, kapasitas SDM, dan budaya birokrasi lama, transformasi digital tetap dapat berjalan secara bertahap apabila didukung oleh kolaborasi lintas sektor dan komitmen perubahan dari tingkat Pemerintah Desa Bululawang, Kecamatan Bakung, Kabupaten Blitar.

#### **Saran**

Diperlukan integrasi lebih lanjut antara kebijakan pusat dan implementasi di tingkat Pemerintah Desa Bululawang, Kecamatan Bakung, Kabupaten Blitar melalui penyediaan infrastruktur teknologi yang memadai, pelatihan berkelanjutan bagi aparatur desa, serta sosialisasi regulasi secara masif dan kontekstual. Pemerintah daerah sebaiknya mengalokasikan anggaran khusus untuk mendukung digitalisasi layanan kependudukan serta mendorong kolaborasi dengan akademisi dan komunitas warga setempat kegiatan edukasi hukum. Selain itu, partisipasi aktif masyarakat perlu difasilitasi melalui media informasi yang mudah diakses dan berbasis kebutuhan lokal, agar transformasi digital tidak hanya menjadi instrumen teknis, tetapi juga simbol

perubahan budaya pelayanan publik yang adil dan berkelanjutan.

## Referensi

- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). Mixed Methods Procedures. In *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*.
- Dian, P., Kusuma, I., Shalihah, D. K., Setyaningrum, N. T., Miranti, N. P., Pangestika, N., Hatmoko, H. W., & Khairudin, A. (2025). Peningkatan Literasi Keuangan dan Akses Permodalan Para Perempuan Pelaku Usaha Desa Klinting Kabupaten Banyumas. *NUSANTARA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 5(2).
- Diani, R. O. (2024). Analisis Pelayanan Online Sirancak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang. *Sports Culture*, 15(1), 72–86. <https://doi.org/10.25130/sc.24.1.6>
- Fahlevvi, M. R. (2025). Optimalisasi Pelayanan Publik Melalui Implementasi Sistem CRM Di Kelurahan Kalisari. *Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial*, 8(3).
- Hasanah, D. I., Novariza, E., & Radiansyah, R. R. (2025). Transformasi Pelayanan Publik Berbasis Inovasi Digital (Studi Kasus Deskriptif Pemerintah Kota Semarang). *Moderat : Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 11(2), 434–444.
- Hasrianti. (2023). Penggunaan Big Data Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik E Ktp Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Sorong. *Jurnal Fase Kemajuan Sosial Dan Politik:Faksi*, 9(3), 42–56. <https://doi.org/10.33506/jf.v9i3.3152>
- Heriyanto, A. P. (2025). Optimalisasi Layanan Publik di SMART City DKI Jakarta Melalui Integrasi Teknologi Digital dalam Pengelolaan Dinamika Kependudukan. *JITET (Jurnal Informatika Dan Teknik Elektro Terapan)*, 13(2).
- Hidayatullah, F., Maharani, A. P., Prastyono, A., Khubudina, U., Saragih, V. F., Dwi, R., Ramadhan, P., & Ghatan, A. A. (2024). Optimalisasi Kepatuhan Perpajakan Desa Karangbolong Melalui Asistensi Perpajakan Desa dan Pendampingan Pendaftaran NPWP. *International Journal of Community Service Learning*, 8(4), 467–477.
- Idayanti, S. (2024). Literasi Hukum Generasi Z Tertib Berlalu Lintas dan Dokumen Kependudukan Siswa Kelas XII SMA Negeri 1 Pernalang. *Nawadeepa: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3(1). <http://journal.pencerah.org/index.php/deepa>
- Ilham, R., Skd, A. H., Rekayasa, T., & Pemerintahan, I. (2025). Tingkat Efektifitas Digitalisasi pada Pelayanan Administrasi di Kantor Kecamatan Medan Amplas.

- Jurnal Riset Rumpun Ilmu Sosial, Politik Dan Humaniora*, 4(2), 322–332.
- Kusnanto, Gunawan. Cakti Indra, & Hardianto. Willy Tri. (2024). Inovasi Sikepon Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sanggau Kalimantan Barat. *Jurnal Pendidikan Sejarah Dan Riset Sosial Humaniora*, 4(2), 154–162.
- Nirmala, D., Syamsir, S., Amanda Pratama, A. Z., Kurnianto, A., Fairuz Shabira, A., & Firman, A. (2023). Efektivitas Penggunaan Aplikasi Sirancak dalam Pelayanan Disdukcapil Kota Padang. *Ranah Research : Journal of Multidisciplinary Research and Development*, 6(1), 49–55. <https://doi.org/10.38035/rrj.v6i1.794>
- Parameswari, M. A. (2024). Analisis Peluang Dan Tantangan Kebijakan E-Tilang Sebagai Wujud E- Government Yang Efektif. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(19), 1–23.
- Priadi, A., & Roza, D. (2025). Jurnal Sakato Ekasakti Law Review Kewenangan Bupati Dalam Menentukan Kebijakan Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam. *Jurnal Sakato Ekasakti Law Review*, 4(1), 55–66.
- Putri, B., & Reviandani, O. (2023). Penerapan E-Government Melalui Pelaksanaan Program KTP Digital di Kelurahan Dr. Soetomo Kota Surabaya. *The Indonesian Journal of Public Administration (IJPA)*, 9(1), 78–96. <https://doi.org/10.52447/ijpa.v9i1.6829>
- Rahma, L. N. E. (2024). Inovasi Layanan Digital Pak Dalman Sebagai Upaya Transformasi Hukum Pelayanan Publik untuk Mewujudkan Efisiensi dan Akuntabilitas Pencatatan Sipil di Kabupaten Kendal. *Journal of Studia Legalia*, 5(2), 1–23.
- Ramayana, W. O. S. (2025). Strategi Penerapan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital ( IKD ) dalam Mendukung Transformasi Pelayanan Berbasis Digital. *Journal of Innovative and Creativity*, 5(2), 1893–1905.
- Rosyid, M. A. (2024). The Effect of Digitalization on Compliance and Implementation of Tax Laws in Indonesia. *Urnal Office*, 5(3), 265–280.
- Sugiyono, P. D. (2019b). Buku sugiyono, metode penelitian kuantitatif kualitatif. In *Revista Brasileira de Linguística Aplicada* (Vol. 5, Issue 1)
- Sugiyono. (2019a). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta. Badan.