

YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM RIAU  
UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

---

INOVASI PELAYANAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
CATATAN SIPIL KOTA PEKANBARU

**SKRIPSI**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memproleh  
Gelar Sarjana Strata Satu (S-1) Administrasi Publik  
Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Islam Riau*

**Moretalli Br Nainggolan**  
**NPM : 177110028**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**

**PEKANBARU**

**2022**

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS ILMU SOSIA DAN ILMU POLITIK**

---

**PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING**

Nama : Moretalli Br. Nainggolan  
NPM : 177110028  
Program Studi : Administrasi Publik  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S. 1)  
Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan  
Dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru

Format sistematika dan pembahasan masing-masing materi dan sub bab dalam skripsi ini telah dipelajari dan dinilai relatif telah memenuhi syarat ketentuan-ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah, oleh karena itu dinilai layak serta disetujui untuk diuji dalam sidang komprehensif.

Turut Menyetujui: Pekanbaru, 21 April 2022  
Program Studi Administrasi Publik Pembimbing

  
Lilis Sumani, S.Sos., M.Si

  
Kartius, S.Sos., M.AP

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

---

**PERSETUJUAN TIM PENGUJI**

Nama : Moretalli Br Nainggolan  
NPM : 177110028  
Program Studi : Administrasi Publik  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)  
Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan  
Dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru

Naskah Skripsi ini secara keseluruhan dinilai, relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan metode penelitian ilmiah, oleh karena itu Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik dapat menyetujui dan menerimanya untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu Bidang Ilmu-Ilmu Sosial.

Pekanbaru 03 Agustus 2022

Ketua



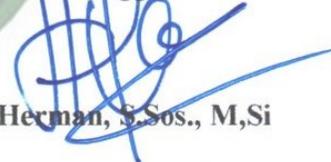
**Kartius, S.Sos., M.AP**

Sekretaris



**Eko Handrian, S.Sos., M.Si**

Anggota



**Herman, S.Sos., M.Si**

Mengetahui  
Wakil Dekan I



**Indra Safri, S.Sos., M.Si**

**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**NOMOR : 0625/UIR-FS/KPTS/2022**  
**TENTANG TIM PENGUJI UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI MAHASISWA**

**DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

**Menimbang** : 1. Bahwa untuk mengevaluasi tingkat kebenaran penerapan kaidah dan metode penelitian ilmiah dalam naskah Skripsi Mahasiswa maka dipandang perlu untuk diuji dalam forum ujian komprehensif.  
2. Bahwa Tim Penguji dimaksud perlu ditetapkan dengan Surat Keputusan Dekan.

**Mengingat** : 1. UU Nomor: 20 Tahun 2003 Tentang Pendidikan Nasional  
2. PP Nomor: 60 Tahun 1999 Tentang Sistem Pendidikan Tinggi  
3. SK. Mendiknas RI Nomor 045/U/2002 tentang Kurikulum Inti Pendidikan Tinggi.  
4. SK Rektor UIR Nomor: 141/UIR/KPTS/2009 tentang Kurikulum Baru Fisipol UIR  
5. SK Rektor UIR Nomor: 391/UIR/KPTS/2020, tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Dekan Fakultas dan Direktur Pascasarjana UIR masa bakti 2020-2024.

**Memperhatikan** : Rekomendasi Ketua Jurusan/Ketua Program Studi dan Wakil Dekan Bidang Akademik (WD.I) tentang Usulan Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Mahasiswa.

**MEMUTUSKAN**

**Menetapkan** : 1. Dosen Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Mahasiswa atas nama yang tersebut dibawah ini :

Nama : Moretalli Br Nainggolan  
N P M : 177110028  
Program Studi : Administrasi Publik  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)  
Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru

**Struktur Tim :**

1. Kartius, S.Sos., M.Si.	Sebagai Ketua merangkap Penguji
2. Eko Handrian, S.Sos., M.Si	Sebagai Sekretaris merangkap Penguji
3. Herman, S.Sos., M.Si.	Sebagai Anggota merangkap Penguji
4. Andri Kurniawan, B.PM., M.Si	Sebagai Notulen

2. Tim Penguji melaksanakan tugas dan mengisi serta menandatangani berkas ujian sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan Fakultas.

3. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.

Ditetapkan di : Pekanbaru  
Pada Tanggal : 27 Juli 2022  
Dekan,

**Dr. Syahrul Akmal Latif, M.Si**  
NPK: 080102337

**Tembusan Disampaikan Kepada :**

1. Yth. Bapak Rektor UIR
2. Yth. Sdr. Ka. Biro Keuangan UIR
3. Yth. Ketua Prodi .....
4. Arsip -----sk.penguji-----

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

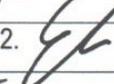
---

**BERITA ACARA UJIAN KONPREHENSIF SKRIPSI**

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Nomor: 0625/UIR-Fs/Kpts/2022 tanggal 27 Juli 2022 maka dihadapan Tim Penguji pada hari ini, Kamis tanggal, 28 Juli 2022 jam 10.00 – 11.00 Wib, bertempat di ruang sidang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru telah dilaksanakan ujian konprehensif skripsi atas mahasiswa:

**N a m a** : Moretalli Br Nainggolan  
**NPM** : 177110028  
**Program Studi** : Administrasi Publik  
**Jenjang Pendidikan** : Strata Satu (S.1)  
**Judul Skripsi** : Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru

**Nilai Ujian** : Angka : "80,4" ; Huruf : "A"  
**Keputusan Hasil Ujian** : Lulus / Tidak Lulus / Ditunda  
**Tim Penguji** :

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Kartius, S.Sos., M.Si	Ketua	1. 
2.	Eko Handrian, S.Sos., M.Si	Sekretaris	2. 
3.	Herman, S.Sos., M.Si	Anggota	3. 
4.	Andri Kurniawan, B.PM., M.Si	Notulen	4. 

Pekanbaru, 28 Juli 2022  
An. Dekan

  
**Indra Safri, S.Sos, M.Si**  
Wakil Dekan I Bid. Akademik

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

---

---

**PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : Moretalli Br Nainggolan  
NPM : 177110028  
Program Studi : Administrasi Publik  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S. 1)  
Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan  
Dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru

Naskah Skripsi Ini Benar Telah dilakukan Perbaikan dan Penyempurnaan oleh Mahasiswa Bersangkutan sesuai dengan korektif dan masukan Tim penguji dan dinilai telah memenuhi persyaratan administratif dan akademis, oleh karena itu dapat disahkan sebagai sebuah karya ilmiah.

Pekanbaru, 03 Agustus 2022  
An. Tim Penguji

Ketua



**Kartius, S.Sos., M.AP**

Sekretaris



**Eko Handrian, S.Sos., M.Si**

Mengetahui  
Wakil Dekan I



**Indra Safri, S.Sos., M.Si**

Turut menyetujui  
Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik



**Lilis Sufiani, S.Sos., M.Si**

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucap puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis untuk dapat menyelesaikan penulis Usulan Penelitian ini, guna memenuhi salah satu syarat untuk penyusunan Skripsi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau, yang Judul “ **Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru**”.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih sedalam-dalamnya atas dukungan, serta bimbingan dari berapa pihak Selma proses studi dan juga penyusunan Usulan Penelitian ini.

Selanjutnya penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Rektor Universitas Islam Riau, Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi SH., MCL yang menyediakan fasilitas dan memberikan kesempatan kepada penulis dalam menimba ilmu pengetahuan pada lembaga pendidikan yang beliau pimpin.
2. Bapak Dr. Syahrul Akmal Latief, M.Si selaku Dekan Fkultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang telah menjadi motivator penulis untuk menyelesaikan studi.

3. Ibu Lilis Suriani, S.Sos., M.Si selaku ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik yang selalu turut memberikan pengarahan kepada penulis dan bimbingan penulis dalam penyusunan Skripsi ini.
4. Bapak Eko Handrian, S.Sos., M.Si selaku sekretaris Program Studi Administrasi Publik, yang juga turut memberikan motivasi membimbing penulis dalam penyusunan Skripsi ini.
5. Bapak Kartius, S.Sos., M.AP selaku dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan dan bimbingan dengan sabar untuk meluangkan waktunya, tenaga dan fikiran sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini.
6. Bapak Eko Handrian, S.Sos., M.Si selaku sekretaris Penguji, dan Bapak Herman S.Sos., M.Si selaku Anggota Penguji atas segala perbaikan dan saran yang diberikan sehingga skripsi ini menjadi jauh lebih baik lagi.
7. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama dibangku perkuliahan dengan mendidik dan memberikan segala dorongan serta arahan.
8. seluruh staf karyawan/i Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau serta Perpustakaan Universitas Islam Riau yang telah membantu penulis menyelesaikan Administrasi mengenai Surat menyurat dan keperluan penulis yang berhubungan dengan penyelesaian Usulan Penelitian ini.

9. Kepada kedua Orang Tua tercinta yakni Ayahanda Gamera Rifairman dan Ibunda Dona yang telah memberikan doa, mendidik, dan memberikan motivasi selama penulis menyelesaikan studi pada Universitas Islam Riau.
10. Kepada abang kandung tercinta Graffi Klakton dan Adik saya Patric halomoan yang selalu memberikan semangat.
11. Dan tidak lupa saya ucapkan terimakasih kepada teman-teman seperjuangan jurusan Administrasi publik angkatan 2017 terkhusus kelas APD yang telah membantu dan memberikan dukungan kepada penulis.

Semoga Tuhan yang maha esa memberikan rahmat-nya kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan Skripsi ini. Penulis menyadari sepenuhnya dalam penulisan Skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan sehingga masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat positif diharapkan dari semua pihak yang telah membaca Skripsi ini untuk kesempurnaan penulisnya.

Akhir kata penulis berharap semoga Usulan Peletian ini akan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan dan semoga ilmu pengetahuan yang penulis peroleh ini dapat berguna untuk pengembangan ilmu pengetahuan serta bagi Nusa dan Bangsa, Amin.

Pekanbaru, 21 April 2022  
Penulis,



Moretalli Br Nainggolan

## DAFTAR ISI

<b>SURAT PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING .....</b>	<b>i</b>
<b>SURAT PERSETUJUAN TIM PENGUJI.....</b>	<b>ii</b>
<b>BERITA ACARA .....</b>	<b>iv</b>
<b>SURAT PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH .....</b>	<b>xv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xvi</b>
<b>ABSTRACK.....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I : PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	22
C. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian.....	22
<b>BAB II : STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR .....</b>	<b>24</b>
A. Studi Kepustakaan.....	24
1. Konsep Ilmu Administrasi Publik.....	24
2. Konsep Organisasi Publik.....	26
3. Konsep Manajemen Publik.....	28
4. Konsep Sumber Daya Manusia.....	29
5. Konsep Inovasi.....	31
6. Konsep Pelayanan .....	37
7. Konsep Pelayanan Publik.....	38
8. Pengertian Akta Kelahiran .....	41
B. Penelitian Terdahulu .....	43

C. Kerangka Pikir .....	46
D. Konsep Oprasional .....	47
E. Oprasional Variabel .....	50
<b>BAB III METEDOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>51</b>
A. Tipe Penelitian .....	51
B. Lokasi Penelitian.....	51
C. Informen Dan Key Informen.....	52
D. Teknik Penarikan Key Informen Dan Informen .....	53
E. Jenis Dan Sumber Data .....	53
F. Teknik Pengumpulan Data.....	54
G. Teknik Analisis Data.....	56
H. Jadwal Kegiatan Penelitian .....	57
I. Rencana Sistematika Laporan Penelitian .....	57
<b>BAB IV : DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN.....</b>	<b>59</b>
A. Gambaran Umum Kota Pekanbaru .....	59
1. Keadaan Geografis .....	59
2. Keadaan Penduduk.....	60
3. Visi Dan Misi Kota Pekanbaru .....	62
B. Gambaran Umum Disdukcapil Kota Pekanbaru .....	63
1. Sejara Disdukcapil Kota Pekanbaru.....	63
2. Tugas Pokok Dan Fungsi Disdukcapil Kota Pekanbaru .....	65
3. Struktur Organisasi Disdukcapil Kota Pekanbaru.....	68
4. Visi Dan Misi Tugas Pokok Dan Fungsi Disdukcapil Kota Pekanbaru	71
<b>BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>74</b>
A. Identitas Responden .....	74
B. Analisis Dan Pembahasan Penelitian Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Di Disdukcapil Kota Pekanbaru .....	77
1. <i>Relative Advantage</i> Atau Keuntungan Relative .....	78
2. <i>Compabilityy</i> Atau Kesesuaian .....	91

3. <i>Complexity</i> Atau Kerumitan.....	98
4. <i>Triatibilitiy</i> Atau Kemungkinan Dicoba .....	103
5. <i>Observability</i> Atau Kemudahan Diamati.....	109
C. Faktor- Faktor Yang Menjadi Penghambat Inovasi Pelayanan Akte Kelahiran Di Disdukcapil Kota Pekanbaru .....	115
<b>BAB VI : PENUTUP</b> .....	<b>119</b>
A. Kesimpulan .....	119
B. Saran.....	120
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>122</b>

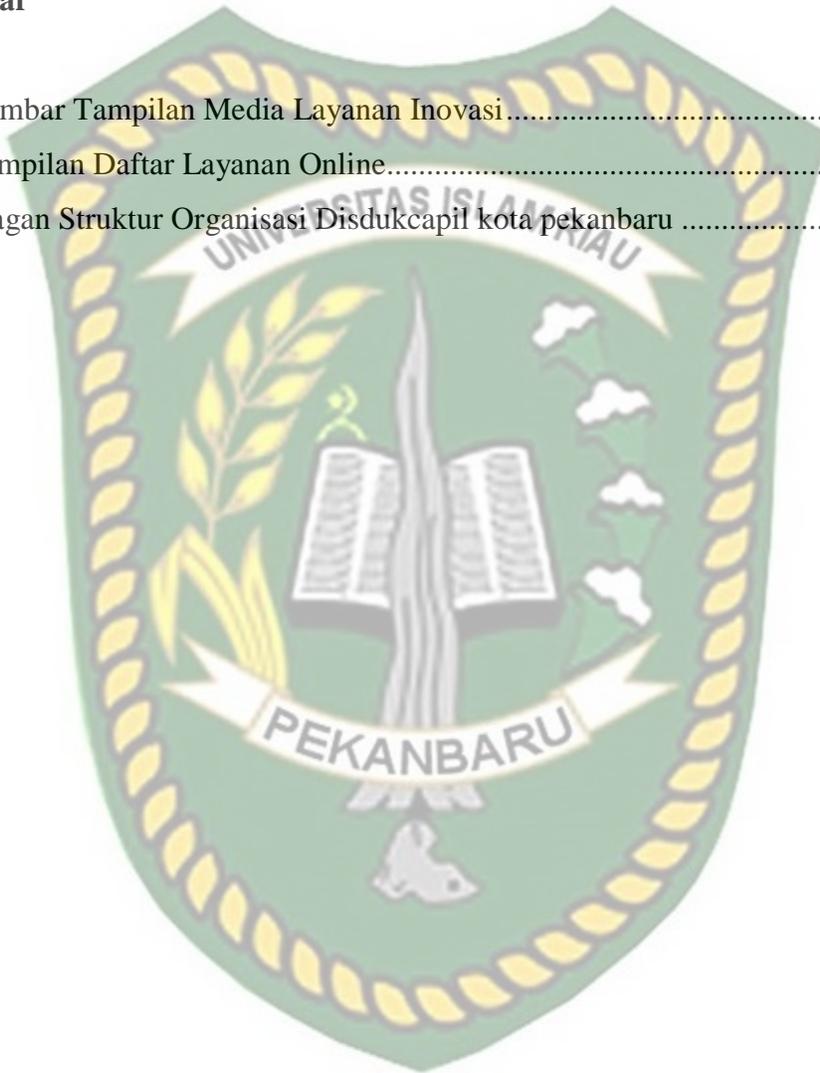


## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Jumlah Penduduk Dan Angka Kelahiran .....	11
1.2 Jumlah Penduduk Dan Jumlah Penduduk Yang Memiliki Dokumen Akta Kelahiran Dikota Pekanbaru .....	12
1.3 Jumlah Pengurusan Akta Kelahiran Anak Tahun 2016-2018 (Sebelum Adanya Inovasi Pelayanan Online).....	14
1.4 Jumlah Pengurusan Akta Kelahiran Anak Tahun 2019-2020 (Setelah Adanya Inovasi Pelayanan Online).....	15
11.1 Tabel Oprasional Variabel .....	50
111.1 Informen Penelitian.....	53
111.2 Jadwal Kegiatan Penelitian .....	57
V.1 Identitas Key Informen Didisdukcapil .....	74
V.2 Idrntitas Informen Masyarakat Offline .....	75
V.3 Identitas Informen Online .....	76

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1.1 Gambar Tampilan Media Layanan Inovasi.....	3
1.2 Tampilan Daftar Layanan Online.....	6
1.V Bagan Struktur Organisasi Disdukcapil kota pekanbaru .....	68



## DAFTAR LAMPIRAN

### Halaman

1. Dokumentasi Penelitian Tentang Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru .....	118
2. Daftar Wawancara Kepada Aparatur Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru.....	121
3. Daftar Wawancara Kepada Masyarakat Yang Mengurus Akte Kelahiran Secara Online .....	126
4. Daftar Wawancara Kepada Masyarakat Yang Mengurus Akte Kelahiran Secara Offline.....	131
5. Surat Permohonan Rekomendasi Riset Dari Universitas Islam Riau Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik.....	136
7. Surat Rekomendasi Dari Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau.....	137
8. Surat Rekomendasi Riset Dari Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kota Pekanbaru .....	138
9. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian Dari Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru .....	139
10. Surat Keterangan Dekan Fisipol Universitas Islam Riau Tentang Penetapan Dosen Pembimbing.....	140
11. Surat Keterangan Jurnal Online .....	141
12. Surat Keterangan Lulus Plagiasi Skripsi.....	142
13. Surat Keterangan Beragama.....	143

## PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH

Saya mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau peserta ujian komprehensif skripsi yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Moretalli Br Nainggolan  
NPM : 177110028  
Program Studi : Administrasi Publik  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S. 1)  
Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru

Atas naskah yang didaftarkan pada ujian skripsi ini beserta seluruh dokumen persyaratan yang melekat padanya dengan ini saya menyatakan:

1. Bahwa, naskah skripsi ini adalah benar dan hasil karya saya sendiri yang saya tulis sesuai dengan mengacu kepada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah.
2. Bahwa, keseluruhan persyaratan administrative, akademik dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh Fakultas dan Universitas.
3. Bahwa, apabila dikemudian hari ditemukan dan bukti secara syah bahwa saya melanggar dan belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas persyaratan butir 1 dan 2 tersebut diatas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatal hasil ujian komprehensif skripsi yang telah saya ikuti serta sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan Fakultas dan Universitas serta Hukum Negara RI

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa tekanan dari pihak manapun.

Pekanbaru, 04 Juli 2022

  
10000  
SEPULUH RIBU RUPIAH  
METERAI TEMPEL  
81825AJX925797253  
Nainggolan

# INOVASI PELAYANAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA PEKANBARU

## ABSTRAK

Oleh

**Moretalli Br Nainggolan**

Akta Kelahiran merupakan dokumen administrasi kependudukan yang wajib dimiliki oleh masyarakat. Pengurusan Akta Kelahiran pada umumnya dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil kota Pekanbaru meluncurkan inovasi Pelayanan yaitu dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis inovasi, faktor penunjang inovasi dan faktor penghambat inovasi pelayanan Akta Kelahiran melalui Sipenduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif. Data diperoleh dari wawancara, observasi dan dokumentasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Analisis penelitian ini menggunakan lima indikator inovasi pelayanan publik menurut Rogers, faktor penunjang inovasi menurut Everet M. Rogers dn faktor penghambat inovasi menurut Borins dan Drucker serta mengacu pada model analisis data Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan Akta Kelahiran *online* melalui Sipenduduk memiliki keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba dan kemudahan diamati. Faktor penunjang inovasi pelayanan yaitu adanya keinginan untuk merubah diri serta tersedianya sarana dan prasarana yang memadai. Inovasi pelayanan tersebut memiliki faktor penghambat yaitu pemahaman masyarakat mengenai tata cara atau mekanisme yang masih rendah.

**Kata Kunci : Inovasi, Pelayanan, Akta Kelahiran, Sipenduduk Disdukcapil Kota Pekanbaru**

# INNOVATION OF BIRTH CERTIFICATE SERVICES IN PEKANBARU CITY OF POPULATION AND CIVIL RECORD OFFICE

## ABSTRACT

By

**Moretalli Br Nainggolan**

*A birth certificate is a population administration document that must be owned by the community. The management of birth certificates is generally carried out at the Population and Civil Registration Office. The Department of Population and Civil Registration of the city of Pekanbaru launched service innovations, namely in order to improve the quality of services to the community. This study aims to analyze innovation, factors supporting innovation and inhibiting factors for innovation in Birth Certificate services through the Resident at the Department of Population and Civil Registration of Pekanbaru City. This research is a descriptive qualitative research. Data were obtained from interviews, observations and documentation at the Department of Population and Civil Registration of Pekanbaru City. The analysis of this study uses five indicators of public service innovation according to Rogers, the supporting factors of innovation according to Everet M. Rogers and the inhibiting factors of innovation according to Borins and Drucker and refers to the data analysis model of Miles and Huberman. The results showed that the innovation of online Birth Certificate services through Sipenresiden had relative advantages, suitability, complexity, possibility of trial and ease of observation. Supporting factors for service innovation are the desire to change themselves and the availability of adequate facilities and infrastructure. The service innovation has an inhibiting factor, namely public understanding of the procedures or mechanisms that are still low.*

**Keywords: Innovation, Service, Birth Certificate, Resident of Pekanbaru City**

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pelayanan (dalam Moenir, 2014:26) hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Salah satu bentuk perwujudan dari fungsi Aparatur Negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara adalah melayani publik oleh lewat lembaga pemerintahan. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional, bahwa aplikasi sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional menggunakan aplikasi LAPOR! atau yang disebut SP4N-LAPOR! adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan rakyat secara *online* yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap Penyelenggara pelayanan publik dan dikelola Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi bekerjasama dengan Kantor Staf Presiden dan Ombudsman Republik Indonesia.

Kemudian terdapat Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Nomor 19 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi, bahwa Standar pelayanan digunakan sebagai pedoman dalam penilaian ukuran kualitas dan kinerja pelayanan bagi penyelenggara, masyarakat, maupun aparat pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik (dalam Sinambela, 2016:5) diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang telah ditetapkan. Untuk mengatur tentang pelaksanaan pelayanan publik tersebut, pemerintah mengeluarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mana berisikan tentang negara berkewajiban melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik.

Ada beberapa jenis pelayanan publik yang diberikan aparatur kepada masyarakat menurut Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil, mulai dari urusan akta kelahiran sampai dengan urusan surat kematian atau yang dikenal dengan istilah catatan sipil. Catatan sipil juga merupakan suatu catatan yang menyangkut kedudukan hukum seseorang. Upaya pemerintah dalam melaksanakan tugas ini sesuai yang diamanahkan undang- undang bahwa setiap peristiwa kelahiran dicatitkan pada instansi pelaksana ditempat terjadinya kelahiran.

Bahwa untuk dapat dijadikan dasar kepastian hukum seseorang maka data atau catatan peristiwa penting seseorang seperti perkawinan, perceraian, kelahiran, kematian, pengakuan anak dan pengesahan anak, perlu didaftarkan ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil bertanggung jawab untuk mencatat, mendaftarkan serta membukukan selengkap mungkin setiap peristiwa penting bagi status keperdataan seseorang.

Istilah inovasi sudah tidak asing lagi dalam segala aspek kehidupan, merupakan salah satu faktor yang berperan penting dalam menghadapi dan mengatasi berbagai masalah yang melibatkan individu, masyarakat, organisasi, dan negara. Dalam konteks hubungan negara dan publik, negara berperan sebagai aktor fasilitator dan regulator kebijakan publik dan inovasi

sebagai kata kunci strategis ketika output dan hasil kebijakan tidak dapat memenuhi kebutuhan dan dinamika perkembangan masyarakat yang semakin global.

Dalam Intruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional dinyatakan bahwa pengembangan *e-government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik kepada masyarakat secara efektif dan efisien. Masyarakat tidak perlu datang ke kantor untuk melakukan pengurusan, namun cukup dengan menggunakan media internet dapat melakukan pelayanan dimana saja.

Perkembangan teknologi informasi telah mencapai banyak kemajuan yang pesat serta menguasai banyak kalangan. Teknologi informasi juga termasuk teknologi yang memudahkan memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat, penggunaan teknologi informasi didalamnya juga terdapat teknologi informasi dengan basis website (situs jaringan), dimana website dapat diakses menggunakan browser.

Banyak instansi, dinas maupun perusahaan yang sudah memanfaatkan teknologi website dikarenakan memudahkan banyak pengguna untuk melakukan berbagai pengurusan. Disamping itu, sistem dengan basis website juga banyak memudahkan petugas sebagai pekerja dalam mengelola data pengguna untuk berbagai urusan.

Inovasi pelayanan Publik merupakan suatu keharusan bagi pemerintah pusat maupun pemerintah daerah guna untuk mengimplementasikan pelaksanaan desentralisasi yaitu mengupayakan peningkatan kesejahteraan, kemakmuran dan kemandirian bagi masyarakat dan daerahnya. Salah satu Inovasi yang dapat menentukan penyelenggaraan pelayanan publik yang Prima adalah pemanfaatan Teknologi informasi oleh lembaga penyedia layanan publik.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Pekanbaru gencar melakukan pembuatan dokumen kependudukan bagi masyarakat Kota Pekanbaru antara lain Kartu Keluarga, Kartu tanda penduduk, kartu identitas anak, perubahan nama, akta kelahiran, pengesahan anak, akta kematian, akta perkawinan, akta perceraian dan surat keterangan pindah warga negara indonesia. Berikut ini akan ditampilkan data mengenai jumlah masyarakat yang telah mengurus dokumen akta kelahiran secara online dan offline.

**Tabel 1.1 : Jumlah Masyarakat yang Mengurus Dokumen Akta Kelahiran Sepanjang Tahun 2020 (online dan offline)**

No	Bulan	Offline (Persentase)	Online (Persentase)	Jumlah
1	Januari	1.247 (44,71%)	1.542 (55,29%)	2.789
2	Februari	1.321 (45,63%)	1.574 (54,37%)	2.895
3	Maret	1.358 (45,94%)	1.598 (54,06%)	2.956
4	April	1.356 (47,14%)	1.520 (52,86%)	2.876
5	Mei	1.287 (48,65%)	1.358 (51,35%)	2.645
6	Juni	1.056 (44,99%)	1.291 (55,01%)	2.347
7	Juli	899 (45,40%)	1.081 (54,60%)	1.980
8	Agustus	768 (42,90%)	1.022 (57,10%)	1.790
9	September	658 (41,40%)	931 (58,60%)	1.589
10	Oktober	621 (42,01%)	857 (57,99%)	1.478
11	November	478 (36,96%)	815 (63,04%)	1.293
12	Desember	442 (34,80%)	828 (65,20%)	1.270
<b>Total</b>		<b>11.491 (44,36%)</b>	<b>14.417 (55,64%)</b>	<b>25.908</b>

*Sumber: Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru Tahun 2022*

Berdasarkan tabel 1.1 diatas, terlihat bahwa tren masyarakat yang mengurus dokumen akta kelahiran baik online maupun online di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru sepanjang tahun 2020 mengalami fluktuasi. Dimana tidak terjadi konsistensi dalam jumlah masyarakat yang mengurus dokumen akta kelahiran pada setiap bulannya mulai dari januari sampai dengan desember tahun 2020. Januari sampai maret masih terus konsisten peningkatannya, namun karena pandemi Covid-19 masuk ke Indonesia masuk pada bulan maret menjadikan masyarakat mulai takut untuk keluar rumah dan datang langsung ke Kantor

Disdukcapil untuk menerima layanan kepengurusan dokumen akta kelahiran. Terlihat bahwa rentang waktu bulan april-juni terus mengalami penurunan yang konsisten walaupun belum signifikan.

Pada bulan juli tahun 2020 diberlakukan PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) hampir di seluruh wilayah Indonesia termasuk di Kota Pekanbaru, hal ini menyebabkan jumlah masyarakat yang mengurus dokumen akta kelahiran di Disdukcapil Kota Pekanbaru terus mengalami penurunan jumlah sampai pada akhir tahun 2020. Secara keseluruhan sepanjang tahun 2020 diketahui bahwa total masyarakat yang mengurus dokumen akta kelahiran adalah sebanyak 25.908, dengan rincian sebanyak 11.491 yang mengurus dokumen secara offline dengan persentase 44,36 % dan sebanyak 14.417 masyarakat mengurus dokumen akta kelahiran secara online dengan persentase 55,64%.

Dengan sudah berjalannya inovasi pelayanan akta kelahiran menggunakan sistem elektronik atau pelayanan online sejak tahun 2019, namun masih saja masyarakat belum mau untuk menggunakan layanan tersebut secara menyeluruh. Terlihat dari tabel diatas bahwa hanya 55,64% masyarakat yang menggunakan layanan online dalam mengurus dokumen akta kelahiran. Itupun ada kemungkinan penyebab terjadinya pandemi covid-19 memaksa masyarakat untuk melakukan pelayanan dengan jarak jauh atau online. Sebab sebelum adanya layanan online dalam pengurusan dokumen akta kelahiran, jumlah masyarakat yang mengurus dokumen tersebut lebih banyak jika dibandingkan dengan setelah adanya pelayanan online.

Apakah jumlah masyarakat yang mengurus dokumen akta kelahiran menjadi menurun setelah adanya pelayanan online disebabkan oleh Sistem informasi pelayanan (Persyaratan Pelayanan dan Mekanisme Pengajuan) yang disediakan oleh pihak Disdukcapil, ataukah disebabkan oleh ketidaktahuan masyarakat akan adanya layanan tersebut. Sebab jika hal itu

terjadi maka dapat dikaitkan persoalan jumlah masyarakat yang mengurus dokumen akta kelahiran menjadi menurun dikarenakan Sistem Informasi Pelayanan (Persyaratan pelayan dan mekanisme pengajuan), dan sosialisasi tentang layanan online sudah diterapkan Disdukcapil Kota Pekanbaru informasinya belum sampai kepada sebagian masyarakat Kota Pekanbaru, itu artinya ada masalah dalam sosialisasi program pelayanan online tersebut. sehingga masyarakat masih lebih memilih sistem offline atau datang langsung datang ke Kantor Disdukcapil untuk mengurus dokumen yang diperlukan.

Terkait pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil khususnya Di Kota Pekanbaru masih banyak masyarakat sebagai pengguna dari pelayanan publik yang mengeluhkan terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh instansi pemerintahan, seperti dalam pelayanan pencatatan sipil khususnya pembuatan akta kelahiran dimana pelayanannya masih rumit dan tidak sederhana, kurang adanya kepastian kepada masyarakat tentang persyaratan administratif, keterbukaan terkait prosedur dalam memperoleh pelayanan, juga keadilan dalam pemberian pelayanan, serta kurangnya kesadaran dan akses pengurusan data kependudukan yang begitu jauh.

Masalah tersebut tentu akan berdampak pada ketidakpuasan masyarakat yang berakibat masyarakat malas untuk berkunjung ke Disdukcapil untuk pengurusan yang mengenai kependudukan, namun disisi lain masyarakat kalangan atas akan sangat mudah menemukan solusinya, hanya dengan membayar orang atau pihak rumah sakit untuk diuruskan, tapi sangat berbeda dengan masyarakat miskin, faktor kerumitan prosedur sudah barang tentu menjadi momok bagi mereka karena akan memakan waktu yang lama dalam pengurusan, walaupun mereka menyadari akan pentingnya kepemilikan akta kelahiran bagi anak mereka, tapi disisi lain

mereka harus bekerja untuk mencari nafkah bagi keluarga sehingga terjadilah penunda-nundaan hingga akhirnya sama sekali tidak melakukan pengurusan akta kelahiran bagi anak mereka.

Masalah berikutnya adalah belum diterapkannya inovasi pelayanan akta kelahiran berupa akta jadi antar rumah. Dimana inovasi ini bisa diberikan secara gratis kepada masyarakat setelah pengajuan permohonan di Kecamatan. Dalam artian pihak Disdukcapil menggunakan metode jemput bola kepada masyarakat yang belum memiliki dokumen akta kelahiran. Dimana inovasi ini dapat mendekatkan tempat pelayanan pendaftaran akta kelahiran, dan cukup di Kecamatan serta setelah jadi akan di kirim ke alamat rumah melalui POS. Kemudian inovasi ini bisa menekan biaya transportasi karena tidak perlu datang ke kantor Disdukcapil secara langsung. Inovasi ini bisa saja diterapkan di Disdukcapil Kota Pekanbaru jika telah memiliki tekad yang kuat dan tenaga yang ekstra, sebab inovasi ini akan sangat mengursan tenaga dan keberadaan sumberdaya yang mumpuni.

Inovasi yang dapat dilaksanakan oleh Disdukcapil adalah inovasi yang berkaitan dengan kerjasama antar instansi, dalam hal ini adalah pihak Disdukcapil dan RSIA, klinik dan bidan. Agar proses pelayanan lebih cepat dan mudah, Seharusnya pihak Disdukcapil sudah mempersiapkan formulir atau platform digitak di setiap RSIA yang ada, sehingga setiap ada anak yang lahir di RSIA tersebut dapat langsung di input data pengajuan dokumen akta kelahiran anak, atau di daftarkan pada formulir yang telah ada di RSIA tersebut. Inovasi ini diharapkan dapat meningkatkan angka kepemilikan akta kelahiran daripada sebelum diadakannya inovasi tersebut. Selain kerjasama dengan RSIA, maka pihak Disdukcapil juga dapat melakukan kerjasama dengan pihak Puskesmas yang ada di Kecamatan.

Sedangkan untuk masyarakat yang mengalami penyandang disabilitas pihak Disdukcapil terkhusus pembuatan KTP-EL sudah melakukan inovasi pelayanan dengan cara mendatangi

rumah masyarakat yang difabel tersebut. Inovasi ini akan sangat membantu masyarakat yang memiliki keterbatasan fisik dalam memperoleh dokumen. Dimana masyarakat difabel yang telah di data lalu didatangi rumahnya oleh petugas Disdukcapil.

Fakta lain yang ditemukan dilapangan bahwa Inovasi yang digagas oleh Disdukcapil Kota Pekanbaru ini belum bisa secara maksimal menghilangkan permasalahan dan persepsi masyarakat karena dalam proses inovasi tersebut dianggap belum efektif dalam penerapannya.

Adapun fenomena yang penulis temukan berdasarkan hasil observasi sementara mengenai inovasi pelayanan dalam pengurusan akta kelahiran di Disdukcapil Kota Pekanbaru adalah sebagai berikut:

1. Minimnya Tingkat pemahaman masyarakat terkait sistem informasi pelayanan terpadu kependudukan (sipenduduk), sehingga menyebabkan masyarakat datang langsung ke sidukcapil dalam pengurusan dokumen akte kelahiran.
2. Sosialisasi tentang Inovasi pelayanan online yang dilaksanakan oleh Disdukcapil, sebagian belum diketahui oleh masyarakat Pekanbaru dikarenakan adanya sebaaian masyarakat yang tidak mempunyai teknologi seperti hp dan desa/kelurahan tidak tanggap menginformasikan adanya inovasi pelayan secara online dalam kepengurusan akte kelahiran, sehingga masyarakat masih banyak yang berfikir bahwa pelayanan masih seperti yang lama.
3. Keadaan yang terjadi yaitu mewabahnya virus covid-19 memberikan ruang bagi Disdukcapil Kota Pekanbaru untuk lebih menggesa program inovasi pelayanan akta kelahiran, agar tetap bisa diakses masyarakat tanpa harus datang langsung ke kantor Disdukcapil untuk meminimalisir penyebaran virus covid-19.

Inovasi pelayanan tidaklah harus selalu berbasis elektronik, namun lebih menekankan kepada kemudahan yang dirasakan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan di Disdukcapil Kota Pekanbaru. Misalnya kemudahan akses layanan, biaya yang murah, sarana dan prasarana yang nyaman, serta petugas yang melaksanakan pelayanan atau aparatur yang bertugas merupakan manusia yang unggul dan selalu bertugas dengan maksimal sehingga masyarakat merasakan kepuasan ketika melakukan suatu pengurusan dokumen kependudukan.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka permasalahan ini menarik perhatian penulis untuk melakukan suatu penelitian di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru, terkait dengan inovasi pelayanan menuju praktik terbaik dalam pengurusan akta kelahiran. Sehingga penulis mengangkat judul usulan penelitian **“Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan fenomena yang dikemukakan di atas dan untuk mempermudah pemahaman permasalahan yang akan dibahas serta untuk lebih mengarahkan pembahasan, maka penulis tertarik untuk menarik rumusan masalahnya yaitu sebagai berikut: **"Bagaimana inovasi pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru ?"**

## **C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

- a. Untuk mengetahui inovasi pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru ?
- b. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi inovasi pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru?

### **2. Kegunaan Penelitian**

- a. Guna Teoritis, yaitu penelitian ini diharapkan dapat memacu perkembangan Ilmu Administrasi Publik minimal dapat memperkaya inventaris hasil-hasil penelitian di bidang administrasi. Diharapkan penelitian ini dapat menjadi masukan bagi pemerintah.
- b. Guna Akademis, yaitu penelitian ini diharapkan menjadi bahan informasi dan data sekunder bagi kalangan akademis yang ingin melakukan penelitian lanjutan.
- c. Guna Praktis, yaitu penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran atau informasi kepada pihak-pihak yang berkepentingan untuk penyempurnaan dan peningkatan pelayanan dalam pelaksanaan pembuatan akta kelahiran.



## BAB II

### STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

#### A. Studi Kepustakaan

Dalam penulisan karya ilmiah sangat dipentingkan sekali dengan adanya konsep, landasan atau panduan sebagai petunjuk untuk mengedepankan dan memahami permasalahan yang terdapat pada penelitian. Agar tidak terjadinya kesalah pahaman dalam penelitian ini. Selanjutnya dapat dilihat dari konsep teori yang berhubungan dengan penelitian serta akan diuraikan beberapa teori yang akan digunakan dalam penulisan ini.

##### 1. Konsep Administrasi

Secara etimologi atau asal kata, administrasi berasal dari Bahasa Inggris “administration”, dengan bentuk infinitifnya to administer yang diartikan sebagai to manage (mengelola). Administrasi juga dapat berasal dari bahasa belanda “administratie”, yang memiliki pengertian mencakup tata usaha, manajemen dari kegiatan organisasi, manajemen sumber daya.

Dari pengertian tersebut, administrasi mempunyai pengertian dalam arti sempit dan arti luas. Arti sempit administrasi sering diartikan dengan kegiatan ketatausahaan. Tata usaha pada hakikatnya merupakan pengerjaan pengendalian informasi. Tata usaha juga sering diartikan sebagai kegiatan yang berkaitan dengan tulis menulis atau mencatat, menggandakan, menyimpan, atau yang dikenal dengan *clerical work* (Silalahi, 2013 : 5)

Secara terimologi, sebagai mana yang dikemukakan oleh Faried Ali (2011 : 19) apa yang disebut:

“Administrasi” adalah mengurus, mengatur, mengelola. Mengurus diarahkan pada penciptaan keteraturan sebab pengurus yang teratur menghasilkan pencapaian tujuan yang tepat atau pada tujuan yang diinginkan. Mengatur diarahkan pada penciptaan keteraturan, serta mengelola diarahkan pada kegiatan yang berlangsung secara holistik.

Menurut (Silalahi, 2010 : 8) Administrasi dalam arti luas diartikan sebagai kerjasama,yaitu: Istilah administrasi berhubungan dengan kegiatan kerjasama yang dilakukan manusia atau sekelompok orang sehingga tercapai tujuan yang diinginkan. Kerjasama adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang secara bersama-sama, teratur, dan terarah berdasarkan pembagian tugas sesuai dengan kesepakatan bersama.

Administrasi dapat dikelompokkan kedalam 3 (tiga) macam kategori definisi administrasi (Hardiyansyah, 2017 : 10) sebagai berikut:

- a. administrasi sebagai proses atau kegiatan. Menurut Soetarto dan Soewarno, administrasi adalah suatu proses penyelenggaraan dan pengurusan segenap tindakan atau kegiatan dalam setiap usaha kerjasama sekelompok manusi untuk mencapai tujuan.
- b. administrasi sebagai tata usaha. Harris Muda Nasution mengatakan bahwa administrasi adalah suatu pekerjaan yang sifatnya mengatur segala pekerjaan yang berhubungan dengan tulis-menulis, surat-menyurat, dan mencatat (membukukan) setiap perubahan atau kejadian yang terjadi dalam oganisasi itu.
- c. administrasi dalam arti pemerintah/negara/publik. Nigro dan Nigro mengemukakan bahwa kerjasama sekelompok pemerintahan bukan hanya pihak eksekutif saja. Tetapi meliputi legislatif , eksekutif, dan hubungan diatara mereka mempunyai peranan penting dalam perumusan kebijakan pemerintah.

Menurut Siagian (2004;2) pengertian administrasi di definisikan sebagai keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Dari pengertian diatas dapat dijelaskan bahwasannya administrasi itu ilmu yang sangat luas untuk mengatur hubungan setiap manusia, terutama pada manusia yang memiliki tujuan untuk kehidupannya. Yang mana agar tercapainya suatu tujuan dari apa yang diinginkan mana baiknya memakai sebuah konsep administrasi. Dan dari pengertian diatas dijelaskan bahwa administrasi sebagai proses kerjasama, dan bukan hal yang baru, karena telah ada bersamaan dengan adanya peradaban manusia.

## 2. Konsep Organisasi

Organisasi adalah merupakan sebuah sistem yang terdiri dari aneka ragam elemen dan subsistem, diantara mana dan dimana terlihat bahwa masing-masing subsistem saling berinteraksi dalam upaya mencapai sasaran-sasaran atau tujuan-tujuan organisasi yang bersangkutan (Winardi, 2011 : 15)

Organisasi adalah suatu bentuk kerjasama manusia untuk pencapaian tujuan bersama. Organisasi tidak lebih dari pada sekelompok orang berkumpul bersama disekitar suatu teknologi yang digunakan untuk mengubah input-input menjadi barang dan jasa yang dapat dipasarkan (Sunyanto, 2013 : 37)

Organisasi menurut Siagian (dalam Tarmizi dan Hendri Andry, 2015: 14) adalah setiap bentuk persekutuan dua orang atau lebih yang bekerja sama setara formal terikat dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan nama terdapat seseorang atau beberapa orang yang disebut atasan dan seseorang atau sekelompok orang yang disebut bawahan.

Sebagai suatu proses, organisasi berarti serangkaian aktivitas kolektif dari orang-orang yang diawali dengan penentuan tujuan, pembagian kerja dengan perincian tugas tertentu, pendelegasian wewenang, pengawasan, dan diakhiri dengan pengevaluasian pelaksanaan tugas (Zulkifli, 2014).

Menurut Siswanto (2013 : 73) organisasi didefinisikan sebagai sekelompok orang yang saling berinteraksi dan bekerja sama untuk merealisasikan tujuan bersama. Dalam organisasi mengandung 3 elemen, yaitu:

- a. Sekelompok orang
- b. Interaksi dan kerja sama
- c. Tujuan bersama

Jadi dapat disimpulkan, organisasi selain dipandang sebagai wadah atau tempat kegiatan, organisasi juga dapat dipandang sebagai suatu proses, terfokus pada interaksi diantara orang-orang yang menjadi anggota organisasi didalamnya. Keberhasilan dalam suatu organisasi ditentukan oleh sumber daya manusia yang saling berinteraksi dan mengembangkan organisasi yang bersangkutan dengan cara salah satunya bekerjasama atau berkoordinasi dengan organisasi lain untuk mencapai suatu tujuan secara keseluruhan, hal ini juga dapat mewujudkan organisasi yang baik.

### 3. Konsep Manajemen

Menurut George R. Terry dan Leslie W. Rue (2010 : 1), “Manajemen adalah suatu proses atau kerangka kerja, yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok atau orang-orang kearah tujuan-tujuan organisasioanal atau maksud-maksud yang nyata. Manajemen adalah suatu kegiatan, pelaksanaannya disebut manager atau pengelola”

Menurut Winardi (2010 : 76) mengemukakan manajemen sebagai berikut:



“Manajemen adalah merupakan sebuah proses khusus yang terdiri dari kegiatan-kegiatan perencanaan, pengorganisasian, menggerakkan (actuating), dan tindakan pengawas (controlling), yang dilaksanakan untuk menderterminasikan dan mencapai sasaran-sasaran yang ditetapkan sebelumnya, dengan jalan memanfaatkan unsur manusia dan sumber daya lainnya.”

Menurut Syafri (2012 : 2) hakikatnya manajemen adalah proses pencapaian tujuan melalui orang lain:

“manajemen merupakan rangkaian aktifitas menggerakkan kelompok orang organisasi untuk mencapai tujuan melalui pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen. Organisasi baru akan bermakna jika telah berlangsung proses manajemen. Fokus studi manajemen adalah menciptakan efektifitas dan efisiensi.”

Manajemen adalah seni dan ilmu dalam perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pemotivasian, dan pengendalian terhadap orang dan mekanisme kerja untuk mencapai tujuan (Siswanto, 2013 : 2)

Menurut Suswanto dan Doni (2014 : 16) manajemen merupakan ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber daya lainnya secara efektif dan efisien.

Menurut Hasibuan (2014 : 1) manajemen adalah ilmu dan seni yang mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tertentu. Dasar-dasar manajemen yaitu:

- a. Adanya kerja sama antar kelompok orang dalam ikatan formal
- b. Adanya tujuan bersama serta kepentingan yang sama yang akan capai
- c. Adanya pembagian kerja, tugas, dan tanggung jawab yang teratur
- d. Adanya sekelompok orang dan pekerjaan yang aan dikerjakan

Dari definisi diatas, manajemen merupakan salah satu rangkain proses yang sangat penting dalam melaksanakan rutinitas kehidupan dalam berorganisasi. Karena manajemen merupakan sebuah proses dengan tujuan mengatur aktivitas yang dilakukan oleh organisasi atau sekelompok orang dengan bekerja sama untuk mencapai tujuan dengan memanfaatkan sumber daya yang dimiliki.

#### **4. Konsep Sumber Daya Manusia**

Sumber daya manusia (SDM) adalah salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, baik institusi maupun perusahaan. SDM juga merupakan kunci yang menentukan perkembangan perusahaan. Pada hakikatnya, SDM berupa manusia yang dipekerjakan di sebuah organisasi sebagai penggerak, pemikir dan perencana untuk mencapai tujuan organisasi itu.

Dewasa ini, perkembangan terbaru memandang karyawan bukan sebagai sumber daya belaka, melainkan lebih berupa modal atau aset bagi institusi atau organisasi. Karena itu kemudian muncullah istilah baru di luar H.R. (Human Resources), yaitu H.C. atau Human Capital. Di sini SDM dilihat bukan sekadar sebagai aset utama, tetapi aset yang bernilai dan dapat dilipatgandakan, dikembangkan (bandingkan dengan portfolio investasi) dan juga bukan sebaliknya sebagai liability (beban,cost). Di sini perspektif SDM sebagai investasi bagi institusi atau organisasi lebih mengemuka.

Menurut Muhammad Yusuf ( 2016 ) Pengertian SDM dapat dibagi menjadi dua, yaitu pengertian mikro dan makro. Pengertian SDM secara mikro adalah individu yang bekerja dan menjadi anggota suatu perusahaan atau institusi dan biasa disebut sebagai pegawai, buruh, karyawan, pekerja, tenaga kerja dan lain sebagainya. Sedangkang pengertian SDM secara makro

adalah penduduk suatu negara yang sudah memasuki usia angkatan kerja, baik yang belum bekerja maupun yang sudah bekerja.

Secara garis besar, pengertian Sumber Daya Manusia adalah individu yang bekerja sebagai penggerak suatu organisasi, baik institusi maupun perusahaan dan berfungsi sebagai aset yang harus dilatih dan dikembangkan kemampuannya.

## 5. Konsep Inovasi

Inovasi secara sederhana berarti berubah menjadi sesuatu yang baru, ini seperti pernyataan Muluk (2008:43) mengenai inovasi yang berarti mengubah sesuatu hal sehingga menjadi sesuatu yang baru. Selanjutnya, Muluk menambahkan bahwa inovasi juga merupakan instrumen untuk mengembangkan cara-cara baru dalam menggunakan sumber daya dan memenuhi kebutuhan secara lebih efektif. Menurut Rina Mei Mirnasari (2013:24), mendefinisikan bahwa inovasi yang hubungannya dengan kreativitas adalah : Inovasi atau *innovation* berasal dari kata *to innovate* yang mempunyai arti membuat perubahan atau memperkenalkan suatu yang baru. Kita berada di tengah-tengah samudra hasil inovasi. Ada inovasi : pengetahuan, teknologi, ICT, ekonomi, pendidikan, sosial, dan sebagainya.

Inovasi yang berhasil merupakan implementasi dari proses, produk layanan dan metode pelayanan baru yang merupakan hasil pengembangan nyata dalam hal efisiensi, efektivitas atau kualitas hasil (dalam Achmad, 2015:56). Inovasi produk atau layanan berasal dari perubahan bentuk dan desain produk atau layanan sementara inovasi proses berasal dari gerakan pembaruan kualitas yang berkelanjutan dan mengacu pada kombinasi perubahan organisasi, prosedur, dan kebijakan yang dibutuhkan untuk berinovasi.

Inovasi adalah penciptaan sesuatu produk atau proses baru melalui pengembangan pengetahuan baru atau kombinasi baru dari pengetahuan yang telah ada. Selanjutnya inovasi

merupakan komersialisasi awal penemuan dengan menghasilkan dan menjual suatu produk atau jasa atau proses baru. John A. Pearce II, Richard B. Robinson, Jr. (2013: 417).

Level inovasi yang mencerminkan variasi besarnya dampak yang ditimbulkan oleh inovasi yang berlangsung. Kategori level inovasi ini dijelaskan oleh Mulgan dan Albury (dalam Diah, 2014:78) berentang mulai dari inkremental, radikal sampai transformatif. Adapun macam-macam kategori level inovasi sebagai berikut:

1. Inovasi inkremental berarti inovasi berada dalam level ini dan jarang sekali membawa perubahan terhadap struktur organisasi dan hubungan keorganisasian.
2. Inovasi radikal merupakan perubahan mendasar dalam pelayanan publik atau pengenalan cara-cara yang sama sekali baru dalam proses keorganisasian dan pelayanan.
3. Inovasi transformatif atau sistematis membawa perubahan dengan menstranformasi semua sector dan secara dramatis mengubah keorganisasian.

Dilihat dari segi proses, inovasi juga dapat dibedakan dalam dua kategori (dalam Diah, 2014:89) yaitu:

1. *Sustaining innovation* (inovasi terusan) merupakan proses inovasi yang membawa perubahan baru namun dengan tetap mendasarkan diri pada kondisi pelayanan dan sistem yang sedang berjalan atau produk yang sudah ada.
2. *Discontinues innovastion* (inovasi terputus) merupakan proses inovasi yang membawa perubahan yang sama sekali baru dan tidak lagi berdasarkan pada kondisi yang sudah ada sebelumnya.

Pengalaman menunjukkan bahwa memperkenalkan inovasi dalam tata kelola memiliki sejumlah hasil positif. Pertama, dapat membantu memaksimalkan pemanfaatan sumber daya dan kapasitas untuk menciptakan nilai publik serta mendorong budaya yang lebih terbuka/partisipatif

dalam pemerintahan, sehingga meningkatkan tata pemerintahan yang baik secara umum. Kedua, dengan meningkatkan citra dan layanan sektor publik dapat membantu pemerintah mendapatkan kembali kepercayaan masyarakat dan memulihkan legitimasi. Ketiga, inovasi tata kelola dapat mendongkrak kebanggaan PNS bekerja di sektor publik, serta mendorong budaya perbaikan terus-menerus. Inovasi dapat memiliki kapasitas inspirasional yang membangun rasa mungkin di antara pejabat publik. Keempat, meskipun inovasi merupakan intervensi tata kelola yang terbatas atau inisiatif tingkat mikro, inovasi dapat menghasilkan efek domino di mana inovasi yang berhasil di satu sektor dapat membuka pintu bagi inovasi di bidang lain.

Setiap inovasi dapat menciptakan peluang untuk serangkaian inovasi yang mengarah ke lingkungan yang menguntungkan untuk perubahan positif. Inovasi dapat mengarah pada pembangunan blok baru sebuah institusi, dan mengubah hubungan antara tingkat pemerintahan dan di dalam departemen pemerintah. Bab oleh Lopez menunjukkan bahwa inovasi sangat berkontribusi pada demokratisasi pada institusi dan proses. Jadi, meskipun inovasi itu sendiri merupakan proses kecil, hal itu dapat memicu proses transformasi negara yang lebih besar.

Secara umum, inovasi dalam pemerintahan adalah ide kreatif yang berhasil diimplementasikan untuk memecahkan masalah publik yang mendesak. Ini adalah tindakan memahami dan menerapkan cara baru untuk mencapai hasil dan / atau melakukan pekerjaan. Suatu inovasi dapat melibatkan penggabungan unsur-unsur baru, kombinasi baru dari unsur-unsur yang ada atau perubahan signifikan atau penyimpangan dari cara tradisional dalam melakukan sesuatu. Ini mengacu pada produk baru, kebijakan dan program baru, pendekatan baru, dan proses baru.

Inovasi manajemen sektor publik juga dapat didefinisikan sebagai pengembangan desain kebijakan baru dan prosedur operasi standar baru oleh organisasi publik untuk mengatasi

masalah kebijakan publik. Dengan demikian, suatu inovasi dalam administrasi publik merupakan jawaban yang efektif, kreatif dan unik untuk masalah baru atau jawaban baru untuk masalah lama.

Selanjutnya, sebuah inovasi bukanlah solusi tertutup dan lengkap, tetapi solusi terbuka, yang ditransformasikan oleh mereka yang mengadopsinya. Ada berbagai jenis inovasi dalam administrasi publik, antara lain:

1. Inovasi kelembagaan, yang menitikberatkan pada pembaharuan lembaga yang sudah mapan dan/atau pembentukan lembaga baru;
2. Inovasi organisasi, termasuk pengenalan prosedur kerja atau teknik manajemen baru dalam administrasi publik;
3. Inovasi proses, yang berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan publik;
4. Inovasi konseptual, yang berfokus pada pengenalan bentuk-bentuk tata kelola baru (misalnya, pembuatan kebijakan interaktif, tata kelola yang terlibat, reformasi anggaran rakyat, jaringan horizontal).

Bidang inovasi juga bervariasi, termasuk pengembangan dan manajemen sumber daya manusia, penyampaian layanan publik, aplikasi Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam operasi pemerintah, desentralisasi, dll. Misalnya, Institute for Public Administration of Canada (IPAC) Penghargaan untuk Manajemen Inovatif, didirikan pada tahun 1990, telah diberikan untuk toko serba ada, pendaftaran bisnis online (delapan kementerian, satu formulir); inovasi horizontal (tim fokus pada perencanaan, zonasi, dan penegakan hukum serta perencanaan horizontal) dan kerjasama lintas sektor untuk masalah pemuda.

Inovasi dalam pemerintahan dan administrasi publik tidak boleh dianggap sebagai mode atau tren. Pemerintah yang telah menangani secara efektif tantangan nasional, regional dan

internasional yang semakin kompleks telah memperkenalkan gagasan dan praktik inovatif dalam sistem dan proses pemerintahan dan administrasi publik. Juga sangat penting untuk diingat bahwa inovasi bukanlah tujuan itu sendiri, tetapi sarana untuk meningkatkan administrasi publik untuk meningkatkan kualitas hidup semua warga negara.

Indikator Inovasi berdasarkan atribut inovasi atau variabel inovasi menurut Rogers dalam Suwarno (2008:17) yaitu meliputi:

- a. *Relative advantages*, atau keuntungan relatif, sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakannya dengan yang lain.
- b. *Compatibility* atau kesesuaian, inovasi juga mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang digantinya. hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, selain karena alasan factor biaya yang tidak sedikit, namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi terbaru. selain itu juga dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembalaran terhadap inovasi itu secara lebih cepat
- c. *Complexity*, atau kerumitan, dengan sifat yang baru, maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya Namun demikian, karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik. maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah penting.
- d. *Triability*, atau kemungkinan dicoba, inovasi hanya bias diterima apabila telah diuji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama

Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase “ uji publik “ dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi.

- e. *Observability*, atau kemudahan diamati, sebuah inovasi harus juga dapat diamati, dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

## 6. Konsep Pelayanan

Menurut Sianipar (dalam Hendri Andry dan Tarmizi Yussa, 2015:16) mengatakan bahwa pelayanan didefinisikan sebagai cara melayani, membantu, menyiapkan dan mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan, seseorang atau sekelompok orang, artinya objek yang dilayani adalah individu, pribadi-pribadi, dan kelompok-kelompok organisasi.

Sedangkan menurut Napitupulu (2007:164) mendefinisikan pelayanan adalah suatu perbuatan yang dilakukan dalam rangka membantu memenuhi kebutuhan orang. Dari batasan tersebut bahwa pelayanan adalah rangkaian kegiatan atau proses pemenuhan keperluan orang lain dalam bentuk jasa yang mengakibatkan penerima layanan dapat berpartisipasi aktif dalam proses penggunaannya.

Menurut Grosnroos (dalam dalam Hendri Andry dan Tarmizi Yussa, 2015:18) Pelayanan adalah suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Selanjutnya menurut Maulidiah (2014:21) pelayanan merupakan suatu aktivitas yang menghasilkan *outcome* antara masyarakat yang menjadi unsur yang dilayani dengan lembaga birokrasi pemerintah sebagai unsur yang melayani. Selanjutnya Thoha (dalam Sedamaryanti, 2004:84) pelayanan masyarakat adalah usaha atau cara cara yang di lakukan oleh suatu lembaga atau instansi baik 30 yang bersifat kelompok maupun perseorangan guna memudahkan masyarakat dalam mencapai tujuan.

Sedangkan Moenir (dalam dalam Hendri Andry dan Tarmizi Yussa, 2015:17), mengatakan pelayanan adalah sebuah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas yang dilakukan oleh orang lain secara langsung. Menurutnya secara garis besar, pelayanan yang diperlukan oleh manusia pada dasarnya

ada 2 jenis yaitu “pelayanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia” dan “pelayanan administrative yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi”. Pada hakekatnya, pelayanan adalah serangkaian kegiatan, karena itulah ia merupakan proses. Sebagai proses, “pelayanan” berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, yang meliputi seluruh kehidupan manusia dalam masyarakat.

1. Menurut Kamus Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki makna: Perihal atau cara melayani
2. Usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang)
3. Kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Sedangkan menurut Kotler (2002:83) menyatakan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

## 7. Konsep Pelayanan Publik

Makna pelayanan publik (dalam Aprilia, 2012:67) pada dasarnya adalah memberikan kepuasan bagi penerima layanan, senantiasa dekat dengan penerima pelayanan dan memberikan kesan menyenangkan bagi penerima layanan. Sedangkan tujuan pelayanan publik adalah memuaskan dan atau memenuhi keinginan atau harapan dan atau keinginan penerimapelayanan dengan kenyataan yang mereka terima.

Menurut Ratminto dan Winarsih dalam bukunya Hardiyansyah (2018:15), pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik (dalam Ladiatono, 2013:34) adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan

bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. (Undang- Undang 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik).

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) maupun Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang –undangan (Hayat, 2017: 43). Hakekat Pelayanan Publik antara lain :

- a. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintah di bidang pelayanan publik.
- b. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan publik dapat diselenggarakan lebih berdaya guna dan berhasil guna.
- c. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakasa, dan peran serta masyarakat dalam derap langkah pembangunan serta dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan ke dalam beberapa jenis pelayanan (Zaenal, 2018:65), yaitu :

1. Pelayanan Barang. Pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk / jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.
2. Pelayanan Jasa. Pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan lain sebagainya.

3. Pelayanan Administratif. Pelayanan Administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain.

### **8. Pengertian Akta Kelahiran**

Akte kelahiran (dalam Yudi, 2008:5) adalah catatan/akta otentik yang dibuat oleh pegawai kantor catatan sipil berupa catatan resmi tentang waktu dan tempat kelahiran seorang (bayi), nama bayi dan nama kedua orangtuanya secara lengkap dan jelas serta status kewarganegaraannya. Akta kelahiran berlaku seumur hidup bagi pemegangnya serta memiliki kekuatan pembuktian yang lengkap.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan telah diperbaharui ke dalam UU No. 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan. Perubahan peraturan akta kelahiran dalam UU ini adalah semula penerbitan akta kelahiran memerlukan penetapan Pengadilan Negeri dan telah diubah cukup dengan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota. Hal ini sesuai dengan Putusan Mahkamah Konstitusi tanggal 30 April 2013. Jenis-jenis Aktekelahiran ada3:

1. Akte kelahiran umum, yaitu akte kelahiran yang dibuat berdasarkan laporan kelahiran yang disampaikan dalam batas waktu selambat-lambatnya 60hari kerja bagi warga negara Indonesia(WNI) dan 10 hari kerja bagi warga negara asing (WNA) sejak tanggal kelahiran.
2. Akta kelahiran istimewa, yaitu akte kelahiran yang dibuat berdasarkan laporan kelahiran yang telah melampaui batas waktu 60 hari kerja bagi WNI dan 10 hari kerja bagi WNA sejak tanggal kelahiran

3. Akte kelahiran dispensasi, yaitu akte kelahiran yang dibuat berdasarkan program pemerintah untuk memberikan kemudahan bagi mereka yang lahir sampai dengan tanggal 31 Desember 1985 dan terlambat pendaftaran/pencatatan kelahirannya.

Sangat disarankan agar mengurus akta kelahiran bagi anak anda sesegera mungkin setelah bayi dilahirkan. Adapun persyaratannya sebagai berikut: a) Surat keterangan kelahiran dari rumah sakit, Dokter, Bidan, Pilot, Nahkoda tempat dimana anak anda dilahirkan. b) Surat tanda bukti perkawinan orangtua. c) Surat keterangan kelahiran dari lurah. d) Foto copy kartu keluarga/kartu tanda penduduk yang telah dilegalisir oleh kelurahan.

Akte kelahiran hanya salah satu catatan administratif, namun karena akte tersebut sangat bermanfaat untuk mengurus dokumen-dokumen lain seperti bukti jati diri bagi anak, mengurus sekolah mulai dari taman kanak-kanak sampai dengan perguruan tinggi, sehubungan dengan pembagian warisan ataupun klaim asuransi, tunjangan keluarga, pasport, KTP, SIM, pengurus akte pernikahan/surat perkawinan, pengurus perijinan, beasiswa, mengurus ahli waris berdasarkan hukum di Indonesia, masalah tunjangan keluarga, mengurus hak dana pensiun, melaksanakan Ibadah Haji.

Perlu diingatkan pula bahwa setelah adanya data di Kantor Catatan Sipil maka secara administratif Negara berkewajiban untuk melindungi terhadap anak dari segala bentuk kekerasan fisik, mental, penyanderaan, penganiayaan, penelantaran, eksploitasi termasuk penganiayaan seksual dan perdagangan anak.

Persyaratan Pembuatan Akte Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kota Pekanbaru :

1. Mengisi Formulir
2. surat keterangan lahir dari bidan/dokter/rumah sakit bersalin (asli)

3. FC buku nikah/akta perkawinan/bukti yang sah
4. KK asli orang Tua
5. Foto copy KTP-el orang tua
6. Foto Copy KTP-el 2 (dua) orang saksi
7. SPTJM (Pengganti Surat keterangan Lahir atau dan Akta Perkawinan)

Prosedur Pembuatan Akte Akte Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru ;

1. Pemohon mengambil nomor antrian dilingkungan Komplek MPP (MAL PELAYANAN)
2. Pemeriksaan berkas sesuai nomor antrian oleh Petugas Front Office
3. Pengolahan berkas sesuai nomor antrian
4. Dokumen dapat dicetak secara mandiri pada e-mail yang sudah dicantumkan oleh pemohon.
5. jangka waktu Penyelesaian 1x24 jam
6. Biaya Gratis (Tidak Dipungut Biaya Apabila Tepat Waktu). Keterlambatan pelaporan kelahiran di atas 60 (enam puluh) hari dikenakan sanksi Administrasi berupa denda sebesar Rp. 50.000,- (lima puluh ribu rupiah) Bagi WNI dan denda sebesar Rp. 200.000,- (dua ratus ribu rupiah) bagi WNA (Perda No.7 Tahun 2016)



## B. Penelitian Terdahulu

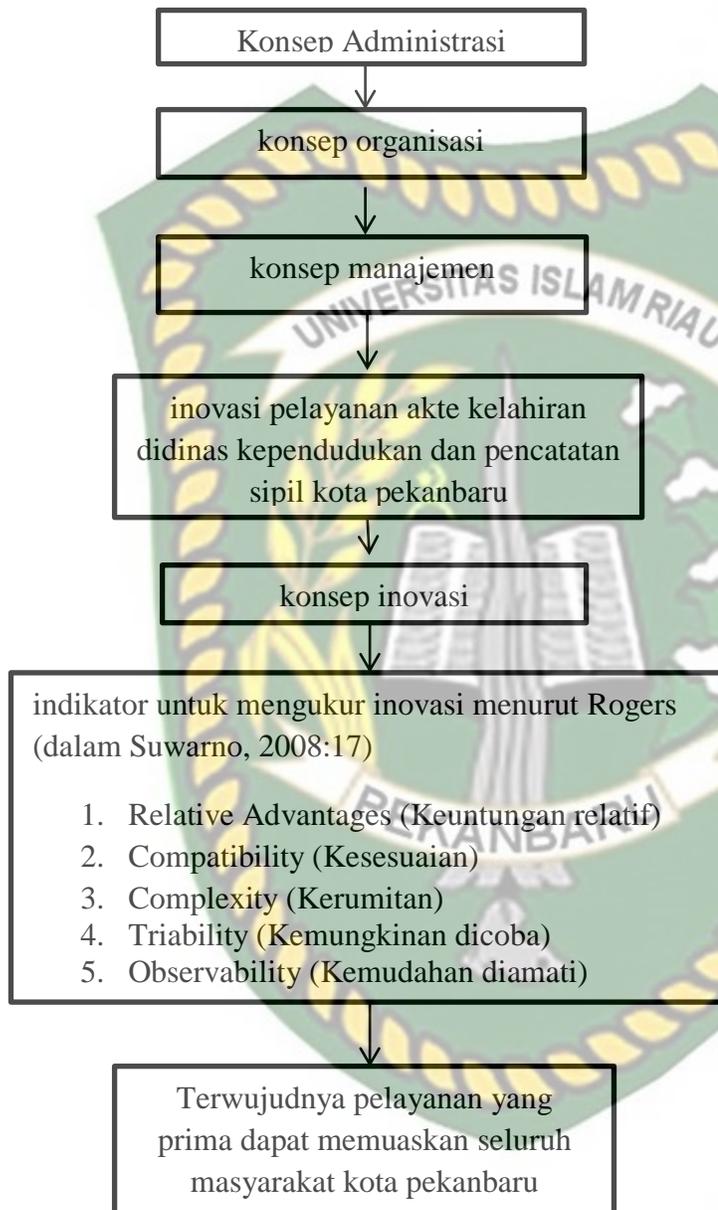
1. Musabry (2020) Dalam Penelitiannya yang berjudul Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Online Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Inovasi Pelayanan Kumpulan Catatan Akta Kelahiran dan Akta Kematian (KUCATAKI) dalam pembuatan akta kelahiran dan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar sudah cukup bagus dan bereorientasi pada target sasaran terkhusus ibu hamil yang ingin mengurus langsung akta kelahiran anaknya di RSIA/Puskesmas tempat mereka melahirkan dan juga masyarakat/warga yang ingin membuat akta kematian langsung di kelurahan tempat mereka tinggal. Hal ini di lihat dari aspek (1) Keuntungan relative, (2) Kesesuaian, (3) Kerumitan, (4) Kemungkinan dicoba, (5) Kemudahan diamati. Sehingga adanya inovasi ini masyarakat tidak capek- capek lagi datang kecapil mengurus sana-sini dalam hal pengurusan akta, Namun disisi lain DISDUKCAPIL kiranya harus menambah perangkat computer dan pegawai server agar rentang waktu penyelesaian akta lebih cepat dari 3 hari, dan inovasi ini harus disosialisasikan keberbagai media secara keseluruhan.
2. Erin Rahmawati (2017), Dalam Penelitiannya yang berjudul Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Surakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan pelaksanaan tiap inovasi pelayanan akta kelahiran maka tipologi inovasi yang dilakukan yaitu inovasi metode layanan yang terdapat pada Relasi Pencatatan Kelahiran, Mobil Keliling, Pelayanan Online, dan Inovasi akte kelahiran untuk anak terlantar dan HIV. inovasi produk layanan terdapat pada Kartu Insentif Anak (KIA), inovasi proses terdapat pada pelayanan

integrasi 3in1 dan inovasi kebijakan terdapat pada Kartu Insentif Anak (KIA). Level inovasi pada semua inovasi pelayanan akte kelahiran adalah inovasi inkremental, sedangkan kategori inovasi adalah inovasi sustaining.

3. Ferry Ferdian (2018), Dalam Penelitiannya Yang Berjudul Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Online Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh. Inovasi pelayanan online yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh merupakan inovasi strategi pelayanan karena adanya cara baru dalam berinteraksi pada masyarakat dengan pelayanan pencatatan akta kelahiran melalui pendaftaran dan permohonan pencatatan secara online yang mengupload persyaratan di website Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh. Dengan adanya pelayanan online untuk memberikan alternatif pelayanan pencatatan akta kelahiran agar cakupan kepemilikan akta kelahiran meningkat Juga memiliki kelebihan mempermudah prosedur pembuatan akta kelahiran secara online tersebut dari segi waktu, biaya dan bisa mengaksesnya kapan saja dan dimana saja dengan adanya inovasi pembuatan akta kelahiran online. Pemerintah juga sudah melakukan program sosialisasi memberikan pemahaman kepada masyarakat terkait dengan membuat akta kelahiran secara online bagi masyarakat.

### C. Kerangka Pikir

**Bagan I.1: Kerangka Pikir Tentang Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran  
Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru**



*Sumber: Olahan Penulis, 2022*

#### D. Konsep Operasional

Untuk memudahkan serta menghindari kesalahan dalam menganalisa data dalam pelaksanaan penelitian ini, maka penulis membuat konsep operasional yang nantinya dapat digunakan pembaca agar lebih mudah dalam memahami maksud dari tujuan penulis, yaitu diantaranya :

1. Administrasi mempunyai pengertian dalam arti sempit dan arti luas. Arti luas administrasi sering diartikan dengan sebagai proses kerja sama saat penyelenggaraan kegiatan yang dilakukan sekelompok orang secara bersama-sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara efisien dan efektif (Maksudi, 2017:27).
2. Organisasi adalah suatu system perserikatan formal dari dua orang atau lebih yang bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu atau lebih dikenal dengan tingkatan manajemen dalam organisasi terdiri dari top manajemen, leader manajemen, dan lower manajemen, menurut Hasibuan (2007:05)
3. Menurut Winarti (2010 : 76) mengemukakan manajemen sebagai berikut : “Manajemen adalah merupakan sebuah proses khusus yang terdiri dari kegiatan-kegiatan Perencanaan, Pengorganisasian, Menggerakkan (actuating), dan tindakan pengawasan (controlling), yang dilaksanakan untuk mendeterminasikan dan mencapai sasaran-sasaran yang ditetapkan sebelumnya, dengan jalan memanfaatkan unsur manusia dan sumber daya lainnya”
4. Sumber daya manusia (SDM) adalah salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, baik institusi maupun perusahaan. SDM juga merupakan kunci yang menentukan perkembangan perusahaan. Pada hakikatnya, SDM

berupa manusia yang dipekerjakan di sebuah organisasi sebagai penggerak, pemikir dan perencana untuk mencapai tujuan organisasi itu.

5. Inovasi secara sederhana berarti berubah menjadi sesuatu yang baru, ini seperti pertanyaan Muluk (2008;43) mengenai inovasi yang berarti mengubah sesuatu hal sehingga menjadi sesuatu yang baru. Selanjutnya Muluk menambahkan bahwa Inovasi juga merupakan instrument untuk mengembangkan cara-cara baru dalam menggunakan Sumber Daya dan memenuhi kebutuhan secara lebih efektif
6. Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undang bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau Pelayanan Administratif yang disediakan oleh penyelenggara Pelayanan Publik
7. Undang- undang No 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang- undang No 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan; bahwa dalam rangka peningkatan pelayanan Administrasi Kependudukan sejalan dengan tuntutan Pelayanan Administrasi Kependudukan yang Profesional, memenuhi standar teknologi informasi, dinamis, tertib, dan tidak diskriminatif dalam pencapaian standar pelayanan minimal menuju pelayanan prima yang menyeluruh untuk mengatasi permasalahan kependudukan.
8. Akta Kelahiran adalah catatan/akta otentik yang dibuat oleh pegawai kantor catatan sipil berupa catatan resmi tentang waktu dan tempat kelahiran seorang (bayi), nama bayi dan nama kedua orangtuanya secara lengkap dan jelas serta status kewarganegaraannya.

## E. Operasional Variabel

**Tabel II. 1 : Operasional Variabel Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru**

Konsep	Variabel	Indikator	Item Penilaian
Untuk melihat tipe inovasi digunakan 5 atribut inovasi menurut Rogers (dalam Suwarno, 2008:17)	Inovasi pelayanan	1. Relative advantage (keuntungan relatif)	Kesederhanaan prosedur
			Kepastian waktu
			Kelengkapan sarana dan prasarana
		2. Compatibility (kesesuaian)	Keinginan yang dibutuhkan dari sasaran inovasi
			Pengalaman inovasi sebelumnya
3. Complexity (kerumitan)	Proses adaptasi suatu produk		
4. Triability (kemungkinan dicoba)	Mendukung inovasi yang digagas		
5. Observability (kemudahan diamati)	Kesesuaian antara pengamatan dengan prosedur		

Sumber: Olahan Penulis, 2022

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Tipe Penelitian

Adapun jenis penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang hanya memaparkan suatu gejala, tidak dimaksud untuk mengkaji hipotesis tetapi lebih menggambarkan apa adanya suatu variabel. Peneliti bermaksud memberikan hasil analisa informasi yang detail terhadap objek penelitian.

Menurut Lodico, Spaulding, dan Voegle (2010:2) penelitian kualitatif adalah suatu metodologi yang di pinjam dari disiplin ilmu seperti sosiologi dan antropologi dan diadaptasi dalam seting pendidikan. Penelitian kualitatif berfokus pada fenomena sosial dan pemberian suara pada perasaan dan persepsi dari partisipan dibawah studi. Hal ini didasarkan pada kepercayaan bahwa pengetahuan dihasilkan dari seting sosial dan bahwa pemahaman pengetahuan sosial adalah suatu proses ilmiah yang sah (legitimate).

#### B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru yang beralamat di Jalan Jenderal Sudirman Nomor 464 Komplek MPP Pekanbaru Kelurahan Jadirejo, Kecamatan Sukajadi, Kota Pekanbaru, Riau, **Phone:** (0761) 35463, **Email:** [disdukcapilkotapekanbaru@gmail.com](mailto:disdukcapilkotapekanbaru@gmail.com). Penentuan lokasi dilakukan dengan sengaja (*purposive*) dengan pertimbangan karena sudah menerapkan inovasi pelayanan menuju praktik terbaik dalam pengurusan akta kelahiran, dengan bertujuan mempermudah masyarakat dalam mengurus aktakelahiran tanpa memikirkan biaya yang besar serta menghemat waktu.

### C. Informan dan Key Informan Penelitian

Untuk mendapatkan informasi mengenai inovasi pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru, penentuan informasi kunci dalam penelitian ini yaitu dilakukan dengan cara teknik purposive sampling, adalah suatu teknik penarikan sampel yang digunakan dengan disengaja menunjuk langsung seseorang yang dianggap penting dan dapat mewakili karakteristik populasi, sedangkan informan utama dalam penelitian ini adalah mereka yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti. Teknik penentuan informan utama dalam melakukan penelitian ini adalah dengan accidental sampling, yaitu penetapannya secara spontan tanpa pertimbangan tertentu. Penelitian ini mengambil siapa saja yang menurut pertimbangan sesuai dengan yang dimaksud dalam tujuan penelitian.

Informan adalah seseorang yang benar-benar mengetahui suatu persoalan atau masalah tertentu yang darinya dapat diperoleh informasi yang jelas, akurat dan dapat dipercaya. Menurut Hendarsono dalam Suyatno (2005:171-172), informan penelitian meliputi tiga macam yaitu:

- 1) Informan kunci (key informan) yaitu mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian.
- 2) Informan umum, yaitu mereka yang terlibat secara langsung dalam interaksi sosial yang diteliti.
- 3) Informan tambahan, yaitu mereka yang dapat memberikan informasi walaupun tidak langsung terlibat dalam interaksi sosial yang diteliti.

**Tabel 111.1 Informan Penelitian**

No	Informan	Jumlah
1	Kepala Dinas Dukcapil	1
2	Sekretaris Dinas Dukcapil	1
3	Kepala Sub Bagian Perencanaan Disdukcapil	1
4	Kepala Bagian Pelayanan Pendaftaran Penduduk	1
5	Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan	1
6	Masyarakat Mengurus Akta Kelahiran Online	15
7	Masyarakat Mengurus Akta Kelahiran Offline	15
<b>Jumlah</b>		<b>35</b>

*Sumber : Olahan Penelitian, 2022*

#### **D. Teknik Penarikan key informen dan informen**

Teknik penetapan informan menggunakan purposive sampling yaitu mengambil berdasarkan karakteristik atau kriteria tertentu (Sugiyono,2014:85). Kriteria yang dimaksud dalam penelitian ini adalah informan yang benar-benar terlibat dalam mengetahui Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru.

#### **E. Jenis dan Sumber Data**

Data pendukung dalam penelitian ilmiah yang penulis lakukan terdiri atas 2 (dua) jenis data, yaitu:

1. Data Primer adalah data yang bersumber dari kegiatan yang dilakukan peneliti seperti hasil penelitian lapangan melalui wawancara, dokumentasi, dan observasi mengenai pelaksanaan Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Didinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.
2. Data Sekunder adalah data yang diperoleh berupa laporan-laporan dan informasi dalam bentuk dokumentasi yang berasal dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan literature atau informasi lain yang berhubungan dengan penelitian ini.

## F. Teknik Pengumpulan Data

Sugiyono (2016:224) Teknik pengumpulan data adalah langkah strategis dalam suatu penelitian, karena tujuan utama dalam penelitian adalah untuk mendapatkan data yang akurat dan sesuai dengan yang di butuhkan oleh peneliti, sehingga tanpa teknik pengumpulan data peneliti akan sulit untuk mendapatkan data yang mendukung tujuan penelitian.

Teknik pengumpulan data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi.

### 1. Observasi

Observasi adalah cara pengambilan data dengan melalui pengamatan langsung pada objek penelitian. Observasi ini digunakan untuk penelitian yang telah direncanakan secara sistematis. Tujuan menggunakan metode ini untuk mencatat hal-hal, perilaku, perkembangan, dan sebagainya tentang inovasi pelayanan akta kelahiran online di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru.

### 2. Wawancara

Wawancara adalah proses pembicaraan yang di lakukan oleh dua orang atau lebih yang bertujuan untuk menemukan permasalahan yang akan di teliti. Menurut Gorden (1992) mendefinisikan wawancara adalah percakapan dua orang atau lebih yang bertujuan untuk mendapatkan atau menggali informasi untuk suatu tujuan tertentu. Menurut Sutrisno Hadi (dalam Sugiyono 2017:203) mengemukakan bahwa hal yang harus diperhatikan oleh ketika menggunakan teknik wawancara adalah sebagai berikut:

- a. Informan adalah orang yang paling tahu dengan dirinya sendiri.
- b. Memastikan bahwa yang di nyatakan responden kepada peneliti adalah benar dan dapat dipercaya.

- c. Bahwa interpretasi responden tentang pertanyaan-pertanyaan yang diajukan peneliti kepadanya adalah sama dengan apa yang dimaksudkan oleh peneliti.

Adapun alat yang pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, khususnya dalam melakukan wawancara adalah sebagai berikut :

- a. Recorder Telepon Seluler: berfungsi untuk merekam semua percakapan atau pembicaraan wawancara kepada informan dalam kepengurusan akte kelahiran Online
- b. Buku: untuk mencatat pencatatan dengan sumber data
- c. Kamera/Telepon Seluler: untuk memotret kegiatan yang berkaitan penelitian. Hal ini dimaksudkan untuk meningkatkan keabsahan penelitian.

### 3. Dokumentasi

Alat pengumpulan datanya disebut form pencatatan dokumen dan sumber datanya berupa catatan atau dokumen tersedia juga termasuk dokumen ekspresif, seperti biografi, autobiografi, surat-surat, dan buku harian. Dan termasuk juga laporan media masa baik melalui surat kabar, majalah, radio, televisi, maupun media cetak dan elektronik lainnya.

### G. Teknik Analisis Data

(Bogdan dalam Sugiyono. 2013:244) menyatakan bahwa, Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lainnya, sehingga dapat dengan mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.

Pedoman wawancara dengan cara beberapa data yang diperoleh dari pertanyaan yang diajukan saat wawancara dengan menggunakan pedoman wawancara dikumpulkan. Selanjutnya sumber data dari informan yang ditunjuk melalui tahap proses klasifikasi dan reduksi data.

## H. Jadwal Kegiatan Penelitian

Tabel 111.2 Jadwal kegiatan Penelitian

NO	Jenis Kegiatan	Bulan Dan Minggu																																							
		Sep				Okt				Nov				Des				Jan				Feb				Mar				Apr				Mei				Jun			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
1	Penyusunan UP	■	■	■	■																																				
2	Seminar UP																																								
3	Revisi UP																																								
4	Revisi Wawancara																																								
5	Analisis Data																																								
6	Bimbingan Skripsi																																								
7	Revisi Skripsi																																								
8	ACC Skripsi																																								
9	Ujian Skripsi																																								
10	Perbaikan																																								

Sumber: Olahan Penulis, 2022

### I. Rencana Sistematika Laporan Penelitian

Adapun sistematis penulisan usulan penelitian dalam bentuk skripsi ini dibahas dalam 6 BAB, diaman pembahasan-pembahasan BAB mempunyai kaitan antara satu dengan lainnya yaitu sebagai berikut :

#### BAB I : PENDAHULUAN

Pada BAB ini dimulai dengan latar belakang masalah, dalam uruaian berikutnya dibahas mengenai perumusan masalah, serta tujuan dan kegunaan penelitian

#### BAB II : STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

Pada BAB ini merupakan landasan teori untuk dapat melakukan pembahasan skripsi lebih lanjut yang mana berbagai teori yang berhubungan dengan penelitian ini. Selanjutnya akan diuraikan kerangka pikir, hipotesis, konsep operasional, operasional variabel, dan teknik pengumpulan data.

### **BAB III: METODE PENELITIAN**

Pada BAB ini terdiri dari tipe penelitian, lokasi penelitian, key informen dan inromen, jenis dan sumber data, key informan penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, jadwal waktu kegiatan penelitian serta sistematika penulisan laporan penelitian.

### **BAB IV: DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN**

Pada BAB ini membahas mengenai deskripsi atau penggambaran umum tentang situasi dan kondisi mengenai lokasi penelitian

### **BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada BAB ini terdiri dari hasil penelitian dan hasil pembahasan. Hasil dari penelitian terdiri dari identitas informen, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dll. Pada hasil pembahasan akan dibahas tentang hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu tentang Inovasi pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

### **BAB VI : PENUTUP**

pada BAB terakhir ini merupakan BAB penutup, peneliti membaginya kedalam dua sub yaitu kesimpulan dan saran.



## BAB IV

### DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

#### A. Gambaran Umum Kota Pekanbaru

##### 1. Keadaan Geografis

Dimasa silam kota ini hanya berupa dusun kecil bernama Payung Sekaki yang terletak di pinggiran sungai siak. Dusun sederhana ini kemudian dikenal juga dengan sebutan Dusun Senapelan. Desa ini berkembang pesat, terlebih setelah lokasi pasar (pekan) lama pindah keseberang pada tanggal 23 juni 1784. Terciptalah pasar baru identik dengan sebutan “pekanbaru”, nama yang hingga kini dipakai untuk menyebut Kota Pekanbaru. Kota pekanbaru dalam bahasamelayu dapat diartikan sebagai pasar, sehingga pekanbaru bermakna sebuah pasar baru. Sejak dulu kegiatan perdagangan telah ramai dikota ini. Sungai Siak yang membelah kota menjadi jalur pelayaran strategis dan dari beberapa kota pantai di provinsi Riau dan juga luar Riau. Sungai ini juga punya peran penting sebagai jalur perdagangan antar pulau dan juga keluar negri, terutama Malaysia dan Singapore. Letak kota pun strategis, berada di simpul segi tiga pertumbuhan Indonesia-Malaysia-Singapura, dan jalur lalu lintas angkutan timur sumatera.

Perkembangan kota pekanbaru tidak terlepas dari pengaruh fungsi sungai siak sebagai sarana transportasi dalam mendistribusikan hasil bumi dari kawasan daratan tinggi sumatera. Kota Pekanbaru terletak antara  $101^{\circ} 14'$  -  $101^{\circ} 34'$  Bujur Timur dan  $0^{\circ} 25'$  –  $0^{\circ} 45'$  Lintang Utara. Dengan memiliki luas wilayah Kota Pekanbaru adalah  $632.26 \text{ Km}^2$ .

Luas wilayah Kota Pekanbaru  $632,26 \text{ Km}^2$  memiliki batas-batas sebagai berikut :

Batas Utara : Kabupaten Siak

Batas Selatan : Kabupaten Kampar

Batas Timur : Kabupaten Siak

Batas Barat : Kabupaten Kampar

## 2. Keadaan Penduduk

Dengan meningkatnya kegiatan pembangunan menyebabkan meningkat kegiatan penduduk di segala bidang yang pada akhirnya meningkat pula tuntutan dan kebutuhan masyarakat terhadap penyediaan fasilitas dan utilitas perkotaan serta kebutuhan lainnya.

Seiring perkembangan dan kemajuan pembangunan kota pekanbaru terus bergerak dari kota besar menuju metropolitan dan seklaigus sebagai ibukota provinsi Riau yang dipimpin oleh Walikota. Kota pekanbaru dalam melaksanakan roda pemerintahan dan pembangunan menjadi harapan untuk dapat menjawab setiap permasalahan dan tantangan yang muncul sesuai perkembangan social, ekonomi dan politik dalam masyarakat. Keberadaan kota pekanbaru merupakan dasar dekonstrasi sebagaimana dimaksud dalam Perda Kota Pekanbaru No/ 04 tahun 2016, Kota Pekanbaru dibagi atas 12 Kecamatan yang terdiri dari 83 Kelurahan.

Kota Pekanbaru tergolong kota yang padat, hal ini dapat dilihat pada tabel IV.I di bawah ini. Tabel IV.I memperlihatkan kepadatan penduduk di Kota Pekanbaru. Dengan luas wilayah 632,26 Km<sup>2</sup>, Kota Pekanbaru didiami oleh 983.356 jiwa atau dengan 1.555 jiwa/Km<sup>2</sup>. Dengan kata lain rata-rata setiap kilometer persegi Kota Pekanbaru didiami sebanyak 1.555 jiwa (Pekanbaru Dalam Angka Tahun 2021).

**Tabel IV.1: Jumlah Penduduk, Laju Pertumbuhan Penduduk per Tahun, Persentase Penduduk, Kepadatan Penduduk per Km<sup>2</sup>, Rasio Jenis Kelamin Penduduk**

No	Kecamatan	Jumlah Penduduk	Laju Pertumbuhan Penduduk per Tahun	Persentase Penduduk (%)	Kepadatan Penduduk Per Km <sup>2</sup>	Rasio Jenis Kelamin Penduduk
1	Tampian	203.238	1,76	20,67	3.398	102
2	Payung Sekaki	96.296	1,03	9,79	2.227	102
3	Bukit Raya	93.478	0,16	9,51	4.239	100
4	Marpoyan Damai	127.600	0,15	12,98	4.291	102
5	Tenayan Raya	154.261	2,20	15,69	901	103
6	Limapuluh	38.613	-0,66	3,93	9.558	99
7	Sail	20.384	-0,49	2,07	6.253	96
8	Pekanbaru Kota	22.604	-0,99	2,30	10.002	99
9	Sukajadi	42.852	-0,93	4,36	11.397	100
10	Sinapelan	35.357	-0,29	3,60	5.317	97
11	Rumbai	78.185	1,86	7,95	607	104
12	Rumbai Pesisir	70.488	0,83	7,17	448	102
	<b>Jumlah</b>	<b>983.356</b>	<b>0,89</b>	<b>100,00</b>	<b>1.555</b>	<b>101</b>

Sumber: BPS (Kota Pekanbaru Dalam Angka Tahun 2021)

Jika dilihat dari tabel diatas dari 12 (dua belas) Kecamatan yang ada di Kota Pekanbaru penduduk terbanyak berada di Kecamatan Tampian yaitu 203.238 jiwa dan terkecil berada di kecamatan sail 20.384 jiwa. Dengan jumlah penduduk kota pekanbaru 983.365 jiwa dibandingkan dengan luas wilayah kota pekanbaru 632.26 Km<sup>2</sup>, maka kepadatan penduduk adalah 1.555 jiwa/Km<sup>2</sup>. Ini menunjukkan kepadatan penduduk kota pekanbaru cukup tinggi, sehingga perlu menjadi perhatian dan apabila tidak menjadi perhatian maka penambahan penduduk kota pekanbaru akan menjadi semakin padat.

### 3. Visi dan Misi Kota Pekanbaru

Visi Kota Pekanbaru 2021 sesuai Perda Kota Pekanbaru Nomor 1 Tahun 2001, yaitu ”

**TERWUJUDNYA KOTA PEKANBARU SEBAGAI PUSAT PERDAGANGAN DAN**

## **JASA, PENDIDIKAN SERTA PUSAT KEBUDAYAAN MELAYU, MENUJU MASYARAKAT SEJAHTERA BERLANDASKAN IMAN DAN TAQWA.”**

Untuk percepatan pencapaian visi Kota Pekanbaru 2021 dimaksud, Walikota dan Wakil Walikota Pekanbaru terpilih periode 2017-2022, menetapkan Visi Antara untuk lima (5) tahun kepemimpinannya yaitu: **“Terwujudnya Pekanbaru sebagai Kota Metropolitan yang Madani”**.

Untuk mewujudkan Visi tersebut, maka ditetapkan Misi Kota Pekanbaru yaitu:

- 1) Meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang memiliki kompetensi tinggi, bermoral, beriman dan bertaqwa serta mampu bersaing di tingkat lokal, nasional maupun internasional.
- 2) Meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) melalui peningkatan kemampuan/ keterampilan tenaga kerja, pembangunan kesehatan, kependudukan dan keluarga sejahtera.
- 3) Mewujudkan masyarakat berbudaya melayu, bermartabat dan bermarwah yang menjalankan kehidupan beragama, memiliki iman dan taqwa, berkeadilan tanpa membedakan satu dengan yang lainnya serta hidup dalam rukun dan damai.
- 4) Meningkatkan infrastruktur daerah baik prasarana jalan, air bersih, enegeri listrik, penanganan limbah yang sesuai dengan kebutuhan daerah terutama infrastruktur pada kawasan industri, pariwisata serta daerah pinggiran kota.
- 5) Mewujudkan penataan ruang dan pemanfaatan lahan yang efektif dan pelestarian lingkungan hidup dalam mewujudkan pembangunan yang berkelanjutan.

- 6) Meningkatkan perekonomian daerah dan masyarakat dengan meningkatkan investasi bidang industri, perdagangan, jasa dan pemberdayaan ekonomi kerakyatan dengan dukungan fasilitas yang memadai dan iklim usaha yang kondusif.

## **B. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru**

### **1. Sejarah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru**

Berdasarkan Keputusan Presiden Nomor : 12 Tahun 1983 bahwa Penyelenggaraan Catatan Sipil yang semua merupakan tanggung jawab Departemen Kehakiman, dialihkan menjadi kewenangan dan tanggung jawab Departemen Dalam Negeri, yang petugas pencatatannya dinamakan Pegawai Catatan Sipil. Dan Pemerintah Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah.

Pegawai tersebut ditunjuk dan diberi wewenang, untuk menyelenggarakan pencatatan-pencatatan yang dilakukan dengan membuat akta didalam daftar yang sudah ditentukan, dengan masing-masing peristiwa, sesuai dengan syarat-syarat yang telah ditetapkan. Akta Catatan sipil merupakan akta Otentik, yang didalam hukum pembuktian mempunyai kekuatan yuridis bukti diri seseorang.

Dinas kependudukan dan pencatatan sipil adalah penyelenggara pemerintahan di daerah tugas dan tanggung jawab yang sama dengan provinsi, atau gubernur, namun dalam wilayah yang terbatas. Ada beberapa jenis layanan yang di berikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil guna menunjang kinerja pelayanan publik. Layanan tersebut tidak hanya pelayanan KTP dan KK saja namun masih ada layanan terkait agar masyarakat semakin di mudahkan untuk mendapatkan akses pengurusan administrasi kependudukan dan catatan sipil. Dalam penyelenggaraan pemerintahan di daerah, Penyelenggaraan pelayanan pablik meliputi

pembuatan Kartu Keluarga, Akta kelahiran, Catatan Sipil dan Kartu Kependudukan, yang menunjang pelayanan pemerintahan daerah.

Sejalan dengan perkembangan Administrasi Catatan Sipil maka dengan Surat Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 51 Tahun 1993 Kantor Catatan Sipil Kotamadya Pekanbaru dialihkan statusnya dari tipe C menjadi tipe B dan untuk Kegiatan Operasionalnya ditindak lanjuti dengan Surat Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Riau Nomor : 698/IX/1993 tentang Struktur Organisasi Kantor Catatan Sipil tipe B Kotamadya Daerah Tingkat II Pekanbaru.

Peraturan Pemerintah Nomor : 84 Tahun 2000 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Dinas, dan selanjutnya ditindaklanjuti dengan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 7 Tahun 2001 tentang Pembentukan Struktur Organisasi Tata Kerja Dinas, maka secara resmi urusan Pencatatan Sipil yang dilaksanakan oleh Kantor Catatan Sipil menjadi kewenangan urusan Dinas Pendaftaran Penduduk, yang tugas operasionalnya berdasarkan kepada Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2000 tentang Pendaftaran Penduduk Jo Kpts. Walikota Pekanbaru No. 2 Tahun 2002 tanggal 24 Januari 2002 tentang Penatausahaan Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dalam Kota Pekanbaru yaitu meliputi Kegiatan Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Penerbitan Akta Catatan Sipil.

Selanjutnya dengan diberlakukannya undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 perubahan atas undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, maka masa berlaku KTP-el ditetapkan berlaku seumur hidup dan pencetakan KTP-el yang selama ini dilaksanakan terpusat di Jakarta diserahkan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.



## 2. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

Tupoksi adalah singkatan dari kata Tugas, Pokok dan Fungsi. Istilah Tugas, Pokok dan Fungsi apabila disingkat yaitu menjadi Tupoksi. Tugas adalah pekerjaan dan tanggung jawab seseorang, pekerjaan yang dibebankan, sesuatu yang wajib dilakukan dan yang wajib ditentukan untuk perintah agar melakukan sesuatu jabatan tertentu. Adanya suatu pekerjaan merupakan kegiatan yang telah direncanakan dalam sebuah organisasi. Tanpa organisasi tidak mungkin seseorang dapat pekerjaan. pekerjaan yang dimaksud adalah tugas yang diberikan atasan bawahan sebagai tanggung jawab suatu jabatan atau bidang dalam organisasi.

Dengan demikian, dapat ditarik kesimpulan bahwa tugas adalah pekerjaan seseorang dalam organisasi atas pemberian jabatan. Sehingga dalam melakukan tugasnya, seseorang perlu memahami tugas dan fungsi kerja dalam jabatan tersebut. Selain itu dalam melakukan tugas sebagai tanggung jawab dalam jabatan organisasi. Anda perlu kerja sama dengan bidang-bidang (seksi-seksi) lain. Dalam melakukan tugas, setiap bidang dalam organisasi memiliki garis koordinasi dan kerjasama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan bersama.

Fungsi kerja adalah melakukan pekerjaan sesuai dengan jabatannya. Setiap jabatan dalam organisasi memiliki fungsi kerja yang berbeda, sesuai dengan bidangnya. Namun dapat diketahui dalam organisasi perlu ada kerjasama. Kerjasama ini dilakukan secara langsung maupun tidak langsung. Fungsi menunjukkan makna dari pekerjaan yang telah dan akan dilakukan, dalam organisasi fungsi kerja benar-benar sangat diperlukan. Hal ini sangat mempengaruhi keberhasilan dalam suatu kegiatan atau tujuan organisasi

Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan unsur pelaksanaan otonomi daerah dibidang kependudukan dan pencatatan sipil. Dinas ini dipimpin oleh Kepala Dinas yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada walikota melalui sekretaris daerah. Adapun tugas

pokok dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru adalah sebagai berikut :

### **Tugas Pokok**

Sesuai dengan peraturan Daerah Kota Pekanbaru No 8 Tahun 2008 tentang pembentukan susunan Organisasi, Kedudukan dan Tugas Pokok Dinas di Lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru di Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan rincian tugas sebagai berikut :

- 1) Merumuskan kebijakan teknis dalam bidang pendaftaran penduduk, Pencatatan Sipil dan Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan.
- 2) Menyelenggarakan urusan pemerintah dan pelayanan umum dibidang Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil dan Informasi Administrasi Kependudukan.
- 3) Membina dan Melaksanakan tugas Pendaftaran Penduduk dan pencatatan Sipil.
- 4) Menyelenggarakan urusan penatausahaan Dinas.
- 5) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

### **Fungsi**

Untuk melaksanakan tugas tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru mempunyai Fungsi :

- 1) Perumusan Kebijakan teknis di bidang Kependudukan dan PencatatanSipil.
- 2) Penyelenggaraan urusan pemerintah dan pelayanan umum.
- 3) Penyusunan rencana kerja, pemantauan dan evaluasi.
- 4) Pembinaan dan pelaporan.
- 5) Penyelenggaraan urusan penatausahaan dinas.
- 6) Pelaksanaan tugas-tugas lain.

### 3. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

Struktur adalah cara suatu disusun atau dibangun. Organisasi adalah suatu wadah berkumpulnya minimal dua orang untuk mencapai sebuah tujuan. Struktur Organisasi adalah suatu susunan dan hubungan antara tiap bagian secara posisi yang ada pada kantor dalam menjalin kegiatan operasional untuk mencapai tujuan.

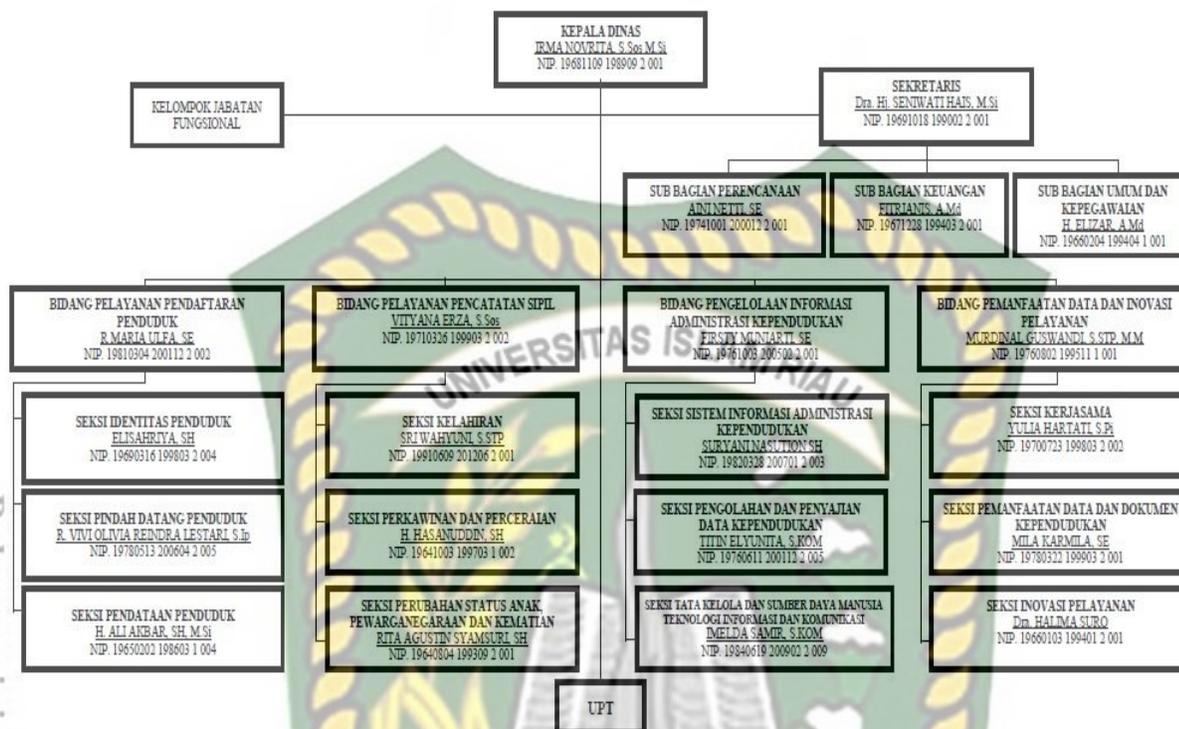
Struktur Organisasi juga merupakan factor yang sama pentingnya dalam menentukan dan melihat cara kerja suatu organisasi, yang mana dapat dianalisa melalui strukturnya yang tergambar dan akan bisa diketahui bagian sub bagian, dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab masing-masing berikut pembarian tugas berdasarkan spesialisasi yang pada akhirnya menggambarkan saling ketergantungan antara bagian sub bagian dalam suatu organisasi.

Dengan demikian cukup dapat dimaklumi bahwa struktur organisasi juga merupakan factor yang penting adanya dalam perkembangan suatu organisasi untuk pertumbuhan kearah kemajuan yang pesat untuk mencapai tujuan sesuai dengan misi, dimana akan menentukan mekanisme orang-orang yang bekerja dalam organisasi.



Gambar IV.1 : Bagan Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota

## Pekanbaru



Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

Susunan Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terdiri dari:

1) Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Mempunyai tugas sebagai berikut :

- Penyusunan Program dan Anggaran
- Pengelolaan Keuangan
- Pengelolaan Perlengkapan, urusan tata usaha, rumah tangga dan barang milik daerah.
- Pengelolaan urusan ASN
- Penyusunan perencanaan dibidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, kerja sama administrasi

kependudukan, pemanfaatann data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan.

- 2) Sekretaris, membawahi :
  - a. Sub bagian kepegawaian umum, dan perlengkapan
  - b. Sub bagian keuangan
  - c. Sub bagian penyusunan program
- 3) Bidang perencanaan dan perkembangan kependudukan, membawahi :
  - a. Seksi perencanaan kependudukan
  - b. Seksi perkembangan persebaran
  - c. Seksi pemantauan dan evaluasi
- 4) Bidang pendaftaran penduduk, membawahi :
  - a. Seksi identitas penduduk
  - b. Seksi mutasi penduduk
  - c. Seksi pengendalian dan pengawasan penduduk
- 5) Bidang pencatatan sipil, membawahi :
  - a. Seksi kelahiran dan kematian
  - b. Seksi perkawinan dan perceraian
  - c. Seksi pencatatan lainnya
- 6) Bidang data dan informasi kependudukan, membawahi :
  - a. Seksi pendataan dan pelaporan
  - b. Seksi jaringan komunikasi
  - c. Seksi informasi dan penyuluhan
- 7) Unit pelaksana teknis dinas



8) Kelompok jabatan fungsional

#### 4. Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

Visi adalah cara pandang kedepan kemana Instansi harus dibawa agar eksis, antisipatif dan inovatif. Visi adalah suatu gambaarn tentang keadaan masa depan yang diinginkan oleh Instansi Pemerintah. Sebagai bagian dari Pemerintah Kota Pekanbaru yaitu : Terwujudnya Kota Pekanbaru Sebagai Pusat Perdagangan dan Jasa, Pendidikan serta Pusat Kebudayaan Melayu Menuju Masyarakat yang Sejahtera yang Berlandaskan Imam Dan Taqwa. Mengacu kepada misi Kota Pekanbaru tersebut, serta dilatarbelakangi oleh tugas pokok dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, maka dirumuskanlah kesepakatan bersama untuk mewujudkan kondisi dan kompetensi Disdukcapil Kota Pekanbaru agar lebih baik dimasa-masa mendatang yang selanjutnya dituangkan dalam Renstra- SKPD. Adapun visi Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah : “Terwujudnya Pelayanan Administrasi Kependudukan Yang Tertib, Cepat dan Akurat”.

Sedangkan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru cukup ringkas tapi mengandung makna yang sangat mendalam, yaitu :

- 1) Pelayanan Administrasi Kependudukan adalah suatu usaha melayani semua pihak dalam pelaksanaan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan memulai pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayananpublik dan pembangunan sector lain.
- 2) Tertib adalah mengandung arti bahwa dalam pelaksanaan penertiban output dari kegiatan Administrasi Kependudukan diselenggarakan secara teratur.

- 3) Cepat yaitu suatu keinginan organisasi untuk ditertibkan memiliki criteria tepat, benar, baik dan terpercaya.

#### 5. Jenis Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

Adapun jenis pelayanan atau pengurusan yang dilakukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru adalah sebagai berikut :

- 1) Penertiban Akta Kematian
- 2) Penertiban Akta Kelahiran
- 3) Pembuatan Ahli Waris
- 4) Akta Perceraian
- 5) Akta Perkawinan
- 6) Penertiban Kartu Keluarga/Kartu Keluarga Pendatang (KK/KKP)
- 7) Penertiban Kartu Tanda Penduduk/Kartu Identitas Pendatang (KK/KKP)
- 8) SKM (Surat Keterangan Mendapatkan) KK+KTP
- 9) Legalisir Akta
- 10) Surat Pindah

Berdasarkan data (Kota Pekanbaru Dalam Angka 2020) saat ini jumlah penduduk Kota Pekanbaru baru adalah sebanyak 983.356 jiwa. Dengan laju pertumbuhan penduduk pertahun dari 2010-2020 adalah sebesar 0,89 %. Itu artinya di setiap tahunnya penduduk Kota Pekanbaru bertambah sekitar 8.000 jiwa, diantara semuanya itu sebagian besar disebabkan oleh jumlah angka kelahiran bayi. Sehingga untuk mendata angka kelahiran perlu dilaksanakan pendataan penduduk melalui pembuatan akta kelahiran. Adapun makna dari akta kelahiran adalah bentuk identitas setiap anak yang menjadi bagian tidak terpisahkan dari hak sipil dan politik warga



negara. Hak atas identitas merupakan bentuk pengakuan negara terhadap keberadaan seseorang didepan hukum.

Sehingga untuk mendata angka kelahiran perlu dilaksanakan pendataan penduduk melalui pembuatan akta kelahiran. Adapun makna dari akta kelahiran adalah bentuk identitas setiap anak yang menjadi bagian tidak terpisahkan dari hak sipil dan politik warga negara. Hak atas identitas merupakan bentuk pengakuan negara terhadap keberadaan seseorang didepan hukum.

Berikut ini akan ditampilkan tabel yang berisikan tentang jumlah penduduk, angka kelahiran bayi serta presentase kelahiran bayi pada tahun 2020 di Kota Pekanbaru serta perbedaan bentuk akte kelahiran online dan akte kelahiran offline.

**Tabel IV.2 Jumlah Penduduk dan Angka Kelahiran di Kota Pekanbaru**

No	Kecamatan	Jumlah Penduduk	Angka Kelahiran	Presentase Angka Kelahiran
1	Sukajadi	42.852	3.563	8,3%
2	Pekanbaru Kota	22.604	2.327	1,03%
3	Sail	20.384	325	0,16%
4	Lima Puluh	38.613	604	0,15%
5	Senapelan	35.357	7.776	2,20%
6	Rumbai	78.185	515	-0,66%
7	Bukit Raya	93.478	452	-0,49%
8	Tampan	203.238	2.008	-0,99%
9	Marpoyan Damai	127.600	1.183	-0,93%
10	Tenayan Raya	154.261	447	-0,29%
11	Payung Sekaki	96.296	1.799	1,86%
12	Rumbai Pesisir	70.488	841	0,83%
<b>Total</b>		<b>983.356</b>	<b>21.840</b>	<b>0,89%</b>

*Sumber: Pekanbaru Dalam Angka Tahun 2022*

Berdasarkan Tabel IV.2 diatas diketahui bahwa terdapat jumlah angka kelahiran bayi sebanyak 21.840 jiwa dengan presentase angka kelahiran rata-rata 0,89 % pada tahun 2020. Dengan angka kelahiran bayi sebesar itu tentu para orang tua diwajibkan untuk mengurus

dokumen akta kelahiran bagi anak-anaknya, agar anak tersebut terdata pada pihak pemerintah dalam hal ini adalah Disdukcapil Kota Pekanbaru.

Sistem Pelayanan Mandiri ini diberikan secara gratis kepada masyarakat. berdasarkan data kepemilikan akta kelahiran seluruh masyarakat Kota Pekanbaru Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru pada tahun 2020 masih belum mencapai target. Secara keseluruhan pada tahun 2020 kepemilikan akta kelahiran di Kota Pekanbaru sejumlah 795.563 dari total 983.356 penduduk, atau sebesar 80,90%. Data tersebut merupakan jumlah keseluruhan penduduk Kota Pekanbaru yang memiliki akta kelahiran dari semua kelompok umur. Hal ini belum mencapai target kepemilikan akta kelahiran yang ditetapkan dalam RENSTRA (Rencana Strategis) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru Tahun 2017-2022 yakni sebesar 90%.

**Tabel IV.3 : Jumlah Penduduk dan Jumlah Penduduk yang Memiliki Dokumen Akta Kelahiran di Kota Pekanbaru**

No	Kecamatan	Jumlah Penduduk	Punya Akta Kelahiran	Persentase
1	Sukajadi	42.852	35.281	82,33%
2	Pekanbaru Kota	22.604	20.665	91,42%
3	Sail	20.384	17.511	85,90%
4	Lima Puluh	38.613	31.504	81,58%
5	Senapelan	35.357	30.346	85,82%
6	Rumbai	78.185	59.638	76,27%
7	Bukit Raya	93.478	73.912	79,06%
8	Tampan	203.238	163.880	80,63%
9	Marpoyan Damai	127.600	105.632	82,78%
10	Tenayan Raya	154.261	124.408	80,64%
11	Payung Sekaki	96.296	74.184	77,03%
12	Rumbai Pesisir	70.488	58.602	83,13%
<b>Total</b>		<b>983.356</b>	<b>795.563</b>	<b>80,90%</b>

*Sumber: Pekanbaru Dalam Angka Tahun 2022*

Tabel IV.3 diatas telah memperlihatkan perbandingan antara jumlah penduduk Kota Pekanbaru secara keseluruhan (yang terdata di BPS Kota Pekanbaru), dengan jumlah masyarakat

yang memiliki dokumen akta kelahiran dari semua kelompok usia. Dimana ditemukan sebanyak 80,90% masyarakat yang memiliki dokumen akta kelahiran, yang mana jumlah tersebut masih dibawah target dari Disdukcapil Kota Pekanbaru dalam upaya meningkatkan kepemilikan akta kelahiran masyarakat. Target tersebut ditetapkan dalam RENSTRA (Rencana Strategis) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru Tahun 2017-2022 yakni sebesar 90%.

Setelah mengetahui jumlah kepemilikan dokumen akta kelahiran yang belum mencapai target, maka Disdukcapil perlu melakukan suatu inovasi pelayanan yang memanfaatkan teknologi atau biasa disebut dengan pelayanan online. Inovasi tersebut diharapkan dapat meningkatkan jumlah kepemilikan dokumen akta kelahiran masyarakat di Kota Pekanbaru, setidaknya mencapai target sebesar 90% pada tahun 2022 mendatang.

Untuk mengetahui seberapa besar dampak dari adanya pelayanan yang menggunakan elektornik atau pelayanan online dalam pengurusan dokumen akta kelahiran, perlu kiranya melakukan suatu perbandingan data tentang jumlah masyarakat yang mengurus akta kelahiran ketika sebelum dan setelah adanya pelayanan online yang disediakan oleh Disdukcapil Kota Pekanbaru.



**Tabel IV.4 : Jumlah Pengurusan Akta Kelahiran Anak Tahun 2016-2018 (Sebelum adanya inovasi pelayanan online)**

NO	Kecamatan	Data Akta Kelahiran Anak Per Kecamatan		
		2016	2017	2018
1	Sukajadi	3.198	1.554	3.974
2	Pekanbaru Kota	2.665	956	3.320
3	Sail	2.554	754	1.829
4	Lima Puluh	1.267	1.174	923
5	Senapelan	859	1.136	814
6	Rumbai	1.813	2.591	1.873
7	Bukit Raya	2.324	3.135	2.200
8	Tampan	5.216	6.964	4.522
9	Marpoyan Damai	3.571	4.586	3.402
10	Tenayan Raya	3.544	5.104	3.209
11	Payung Sekaki	2.245	2.816	2.284
12	Rumbai Pesisir	1.632	2.663	1.658
<b>Total</b>		<b>24.888</b>	<b>33.433</b>	<b>30.008</b>

*Sumber: Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru*

Tabel IV.4 diatas menjelaskan tentang jumlah orangtua yang mengurus akta kelahiran anaknya pada rentang tahun 2016-2018 atau sebelum adanya inovasi pelayanan online. Jumlah tersebut bukan disebabkan semata-mata oleh angka kelahiran, melainkan juga terdapat orangtua yang mengurus dokumen akta kelahiran anaknya yang lahir pada tahun-tahun sebelumnya. Hal ini dikarenakan jumlah angka kelahiran bayi pada tahun 2020 hanya sebesar 21.840 jiwa.

Oleh karena itu Disdukcapil Kota Pekanbaru melakukan upaya untuk meningkatkan kepemilikan akta kelahiran masyarakat dengan meluncur inovasi pelayanan berupa Sistem Pelayanan Mandiri. Adanya inovasi pelayanan ini bertujuan untuk memberikan ruang yang besar kepada masyarakat agar tetap bisa mengakses layanan kependudukan terkhusus akta kelahiran walaupun tidak harus datang ke Kantor Disdukcapil. Salah satu inovasi dalam Sistem Pelayanan Mandiri adalah bahwa pelayanan akta kelahiran dapat diakses masyarakat melalui online.

**Tabel IV.5 : Jumlah Pengurusan Akta Kelahiran Anak Tahun 2019-2020 (Setelah adanya inovasi pelayanan online)**

NO	Kecamatan	Data Akta Kelahiran Anak Per Kecamatan	
		2019	2020
1	Sukajadi	2.731	2.274
2	Pekanbaru Kota	2.989	2.320
3	Sail	1.983	1.429
4	Lima Puluh	1.725	923
5	Senapelan	1.278	814
6	Rumbai	2.190	1.873
7	Bukit Raya	2.845	1.200
8	Tampan	7.245	4.522
9	Marpoyan Damai	4.879	3.402
10	Tenayan Raya	5.412	3.209
11	Payung Sekaki	3.165	2.284
12	Rumbai Pesisir	2.312	1.658
<b>Total</b>		<b>38.754</b>	<b>25.908</b>

*Sumber: Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru Tahun 2022*

Berdasarkan tabel 1.4 diatas, terlihat bahwa data masyarakat yang mengurus dokumen akta kelahiran di Disdukcapil Kota Pekanbaru. Jika dibandingkan pelayanan pembuatan dokumen akta kelahiran sebelum dan sesudah inovasi pelayanan berbasis online memang mengalami peningkatan, hanya saja pada tahun 2020 terjadi pandemi Covid-19 sehingga menjadikan berkurangnya jumlah masyarakat yang datang langsung ke Kantor Disdukcapil untuk mengurus dokumen akta kelahiran. Hal ini dikarenakan belum terlalu signifikan masyarakat yang mau beralih ke pelayanan online dan masih memilih datang langsung ke dinas untuk mengurus dokumen akta kelahiran.

## BAB V

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Identitas Responden

Identitas responden merupakan keterangan yang diperoleh peneliti dari responden melalui wawancara dengan tujuan untuk memperoleh informasi yang lebih jelas dan akurat mengenai Inovasi Pelayanan Akte Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Penelitian ini melakukan penelitian dengan menggunakan teknik wawancara, pengumpulan Dokumentasi dan Observasi.

Untuk mengetahui identitas key informan dan informan bisa dilihat dari tabel keterangan dibawah ini yaitu:

**Tabel V.1: Identitas Key Informen Didinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru**

No	Nama	Jenis kelamin	Umur	Jabatan
1	Hj. Irma Novrita S.Sos.,M.Si	Perempuan	46	Kepala dinas
2	Dra.Hj. Seniwati Hais M.Si	Perempuan	37	Sekretaris
3	Mirza walad S.E	Laki-Laki	34	Kepala sub bagian perencanaan
4	R. Maria ulfa S.E	Perempuan	28	Pelayanan pendaftaran Penduduk
5	Murdinal Guswandi S.STP, M.M	Laki-Laki	42	Kepala bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan

*Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2022*

Berdasarkan Tabel Diatas, yang menjadi key informan yang dipilih penulis dari Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru berjumlah 5 Orang. yang menjadi key informan dalam penelitian ini Inovasi Pelayanan Akte Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru ini yaitu Ibu Hj.Irma Novrita S.Sos., M.Si selaku kepala Dinas, Ibu

Dra.Hj. Seniwati Hais M.Si selaku sekretasi Disdukcapil, Bapak Mirza Walad S.E selaku kepala sub bagian perencanaan, Ibu R.Maria Ulfa S.E selaku Pelayanan Pendaftaran Penduduk, dan Bapak Murdinal Guswandi S.STP., M.M selaku Kepala bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan.

**Tabel V.2: Identitas Informan Masyarakat Offline**

No	Nama	Jenis kelamin	Umur	Pendidikan	Pekerjaan
1	Muhammad Iqbal	Laki-laki	28	SMA	Pedagang
2	Nurul Huda	Laki-laki	32	S1	Pedagang
3	Helni	Perempuan	30	SMA	IRT
4	Saras	Perempuan	31	S1	IRT
5	Riri Yulianti	Perempuan	28	SD	Pedagang
6	Ria Erica Salti	Perempuan	38	SMP	IRT
7	Nurni Yusti	Perempuan	36	SMP	IRT
8	Azura Handayani	Perempuan	23	SMA	IRT
9	Jeni Suprapti	Perempuan	26	SMA	IRT
10	Maya	Perempuan	29	SMP	IRT
11	Beni	Laki-laki	33	SMA	Petani
12	Wilda afriani	Perempuan	26	SD	IRT
13	Heno hermawan	Laki-laki	40	SD	Pedagang
14	Defkendri	Laki-laki	31	SMA	Pedagang
15	Puspita	Perempuan	27	S1	IRT

*Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2022*

Melihat identitas informan Masyarakat Offline yang telah penulis jabarkan diatas maka dapat disimpulkan bahwa informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah cukup berkompeten untuk memberikan informasi yang penulis butuhkan dalam menjawab masalah penelitian ini disamping itu informan dalam penelitian ini adalah mereka yang menurut penulis mampu untuk memberikan informasi tentang Inovasi Pelayanan Akte Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru.

Tabel V.3: Identitas Informan Masyarakat Online

No	Nama	Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan	Pekerjaan
1	Yeni	Perempuan	29	SMA	Pedagang
2	Dila maisa	perempuan	45	SMP	Pedagang
3	Dika	Laki-laki	35	SD	Pedagang
4	Abdul tatif	Laki-laki	35	SD	Pedagang
5	Silvia	Perempuan	28	SMP	IRT
6	Aris setiawan	Laki-laki	35	SD	Pedagang
7	Erni	Perempuan	30	SMA	Pedagang
8	Zahra	Perempuan	33	SMP	Pedagang
9	Lufia	Perempuan	28	SMA	IRT
10	Fitrah	Perempuan	28	SMP	IRT
11	Putri	Perempuan	23	SMP	IRT
12	Sardiman	Laki-laki	25	SMA	Pedagang
13	Mufti	Laki-laki	26	SD	Security
14	Uci aisah	Perempuan	28	SMP	IRT
15	akhila	Perempuan	30	SD	IRT

*Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2022*

Melihat identitas informan Masyarakat secara Online yang telah penulis jabarkan diatas maka dapat disimpulkan bahwa informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah cukup berkompeten untuk memberikan informasi yang penulis butuhkan dalam menjawab masalah penelitian ini disamping itu informan dalam penelitian ini adalah mereka yang menurut penulis mampu untuk memberikan informasi tentang Inovasi Pelayanan Akte Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru.

Untuk mengetahui informasi lebih lanjut mengenai Inovasi Pelayanan Akte Kelahiran, penulis juga melakukan wawancara kepada masyarakat yang online berjumlah 15 dan ofline berjumlah 15, informan masyarakat yang dipilih oleh peneliti berjumlah tiga puluh orang.

### **B. Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru**

Berdasarkan beberapa teori bahwa inovasi yaitu suatu perubahan atau terobosan baru yang terencana dengan memperkenalkan teknologi jenis barang atau produk dalam sebuah organisasi,

namun pemaknaan inovasi tidak hanya sebagai suatu terobosan produk atau sesuatu hal baru saja namun inovasi juga merupakan suatu perubahan kearah pembaharuan atau proses mengadopsi sesuatu yang lama namun dengan tidak melupakan atau membuang jenis, produk yang lama.

Di sisi lain juga Inovasi merupakan penggunaan peralatan baru atau inovasi dalam bentuk proses gerakan pembaharuan kualitas yang berkelanjutan dengan pengkombinasian proses inovasi yang membawa perubahan baru namun dengan tetap mendasarkan diri pada kondisi pelayanan dan sistem yang sedang berjalan atau produk yang sudah ada.

Keoptimalan sebuah inovasi pelayanan akta kelahiran dianalisis dengan teori atribut oleh Evert M. Rogers dalam Suwarno (2008:17) dengan 5 komponen atribut atau variable dalam mengukur inovas inovasi. Sebagai jawaban atas permasalahan dan kebutuhan pelayanan publik. Adapun atribut inovasi yang ada dalam inovasi pelayanan akta kelahiran di Disdukcapil Kota Pekanbaru adalah *Relative Advantages, Compatibility, Complexity, Triability, Observability*.

Pada sub bab ini akan dijabarkan hasil penelitian tentang Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran di Disdukcapil Kota Pekanbaru berdasarkan hasil wawancara kepada total 15 orang masyarakat yang mengurus akta kelahiran secara offline, 15 orang masyarakat yang mengurus akta kelahiran secara online, dan 5 orang pegawai didapatkan hasilnya sebagai berikut.

### **1. *Relative Advantage* atau Keuntungan Relatif**

Suatu inovasi harus mempunyai keuntungan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada nilai kebaruan yang melekat pada inovasi yang menjadi ciri yang membedakan dengan yang lain. Keuntungan relatif dapat dilihat dari nilai lebih, manfaat dan kepuasan (Dalam Saud, 2010: 42).

*Relative Advantage* atau keuntungan relatif adalah Inovasi yang menjelaskan hal-hal baru dan keunggulan terkait layanan, seperti erat kaitannya dengan pelayanan yang dapat dilihat dari

yang terbilang cepat dan sederhana serta kelengkapan sarana dan prasarana penunjang dari inovasi. Mengapa keunggulan layanan sangat eratkaitannya dengan pelayanan yang dapat dilihat dari durasi pelayanannya dan juga kelengkapan sarana dan prasarana penunjang inovasi, karena hal tersebut merupakan indikator utama yang akan di nilai dan mudah untuk di ketahui oleh masyarakat itu sendiri sebagai pengguna dari inovasi layanan itu sendiri.

Untuk mengetahui indikator *Relative Advantage* atau Keuntungan Relatif Tentang Inovasi Pelayanan Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru Terdapat 3 Item yang dinilai yaitu Kesederhanaan Prosedur, Kepastian Waktu dan Kelengkapan Sarana dan Prasarana.

#### **a. Kesederhanaan Prosedur**

Dalam kesederhanaan prosedur yang diberikan kepada masyarakat harus melalui prosedur dan sistem pelayanan yang tidak rumit, singkat, jelas dan mudah. Jadi dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dalam hal ini adalah pelayanan akta kelahiran online, Disdukcapil Kota Pekanbaru sudah punya kesederhanaan Prosedur yang tepat terkait dengan produk layanan yang diberikan.

Dalam kesederhanaan prosedur inovasi pelayanan akta kelahiran Disdukcapil Kota Pekanbaru, dalam hal pelaporan data kelahiran sudah berdurasi singkat yaitu dengan pelayanan hanya 5 menit berkas sudah dapat diproses karena hanya melalui aplikasi dalam mengupload berkas si pemohon lalu kemudian diteruskan ke server Disdukcapil, begitu juga pada saat pengambilan akte di kantor Disdukcapil Kota Pekanbaru, pemohon hanya mengantri 5 menit setelah menyetorkan bukti fisik persyaratan yang diterima pada saat penyetoran berkas di awal. Hal ini menunjukkan bahwa durasi pelayanan pelaporan data kelahiran melalui situs

Sipenduduk telah berdurasi sangat singkat sehingga dalam hal ini sudah sinergi inovasi pelayanan akta kelahiran dengan keunggulan yang harus dimiliki dalam suatu inovasi.

Untuk lebih jelasnya peneliti akan menguraikan selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru yaitu Hj. Irma Novitra, S.Sos, M.Si, Pertanyaanya Bagaimana kesederhanaan prosedur dalam pengurusan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru? beliau menjawab:

*“menurut saya kesederhanaan prosedur dalam pelayanan akte kelahiran udah berdasarkan sop yang dimiliki dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota pekanbaru sudah baik, kami selalu mengadakan sosialisasi langsung melalui sosial media dengan memposting di akun resmi disdukcapil dan disitu menjelaskan kemudahan prosedur atau persyaratan dalam pengurusan akta kelahiran di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota pekanbaru, sehingga masyarakat yang membuat akte kelahiran secara online tidak ada mengalami kendala dalam hal prosedur dan persyaratan.” (Wawancara : Senin tanggal 28 Maret 2022, pukul 10.00 WIB).*

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa prosedur atau mekanisme dalam inovasi pelayanan akta kelahiran sudah sangat mudah dan memudahkan bagi masyarakat dengan masyarakat tidak perlu lagi datang beberapa kali ke capil dalam mengurus Akte namun hanya mengunduh file pdf dari Email yang dikirim dari disdukcapil.

Sedangkan hasil wawancara dengan salah satu pengunjung di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru yang telah mengurus akta kelahiran secara (online), yang bernama Erni Oktarina (30 tahun), dengan pertanyaan Menurut ibu apakah terdapat kesederhanaan prosedur dalam pengurusan akta kelahiran secara online di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru, beliau mengatakan bahwa :

*“Prosedur dalam pembuatan akte sudah bagus dan mudah penerbitan akte kelahiran anak saya cepat 1 hari selesai dan tata cara mekanisme pengajuan mudah tapi terkadang aplikasinya juga sering error sehingga saya pada saat mengupload berkas harus berkali kali. dan ibu tau disdukcapil online dari instagram disdukcapil langsung dan saya baca pelayanannya sudah online semua.” (Wawancara : senin tanggal 28 maret 2022, pukul 09.00 WIB).*

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa prosedur dalam inovasi pelayanan akta kelahiran sudah sangat mudah, hal ini di tandai dengan pernyataan informan di atas bahwa dengan adanya inovasi pelayanan akta kelahiran ini membuatnya merasa senang dan termudahkan dengan tidak harus datang lagi ke capil mengurus sana sini untuk mendapatkan akte kelahiran anaknya.

Hal ini sejalan dengan apa yang disampaikan oleh salah satu pengunjung Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru yang mengurus akta kelahiran secara (offline), yang bernama Zahara (33 tahun), dengan pertanyaan Menurut ibu apakah terdapat kesederhanaan prosedur dalam pengurusan akta kelahiran secara (offline) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru, beliau mengatakan bahwa :

*“untuk pegawai yang ada didepan dan diloket berbeda sekali terkait info persyaratnya. Terlebih ibu harus bolak-balek ke sini untuk memenuhi persyaratan berkas dokumen yang terlewat. kalau bias dimohon perbaiki prosedur atau sistemnya , biar masyarakat tidak berulang untuk datang terutama rumahnya yang jauh dari pemukiman kota ”* (Wawancara : senin tanggal 28 maret 2022, pukul 11.00 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa prosedur dalam menggunakan situs Sipenduduk sudah sangat mudah yang di buktikan dengan pernyataan informan pengunjung di atas yang merasa sudah puas dengan adanya inovasi pelayanan akta kelahiran ini karena memudahkan dalam pengurusan Akte kelahiran.

Kemudian dari hasil beberapa wawancara diatas maka peneliti menyimpulkan secara keseluruhan terkait inovasi Pelayanan Akte Kelahiran dalam hal pelayanannya yaitu *relative advantage* (keuntungan relatif), Yaitu Keinginan yang di butuhkan masyarakat (pelayanan cepat, mudah dan tidak berbelit-belit), dan prosedur yang mudah.

Bahwa adanya inovasi pelayanan ini dengan apa yang di inginkan masyarakat yaitu dengan pelayanan yang cepat, mudah dan tidak berbelit-belit juga tingginya animo masyarakat

yang ingin mengurus langsung akte kelahiran. serta prosedur yang mudah sudah sejalan dengan hadirnya inovasi pelayanan akta kelahiran Karena kesesuaian adalah derajat dimana suatu inovasi dianggap lebih baik jika suatu inovasi atau ide baru tertentu sesuai dengan nilai dan norma yang berlaku, maka inovasi itu dapat diadopsi dengan mudah (Yogi Suwarno, 2008:22). Maka yang paling utama adalah kesesuaian yang menjadi keinginan masyarakat harus lebih besar dan betul-betul nyata dirasakan dengan apa yang di inginkan masyarakat.

tingkat keterbukaan prosedur dari inovasi pelayanan akta kelahiran sudah terbilang singkat, hanya 5 menit, sehingga dalam hal ini memudahkan masyarakat agar tidak terlalu lama menunggu atau mengantri serta agar tidak berdatangan lagi ke kantor capil bolak-balik sana sini hanya mengurus satu berkas apabila ada berkas yang dibutuhkan, jadi dengan situs Sipenduduk ini hadir untuk menjawab keluhan kesah masyarakat dan memberikan citra yang baik terkait pelayanan publik kepada masyarakat.

Adapun pendapat yang sama dari hasil wawancara dengan dengan Kepala Bidang Pemanfaatan Data Inovasi Pelayanan Disdukcapil Kota Pekanbaru yaitu Murdinal Guswandi, S. STP, M.M, dengan pertanyaan Bagaimana kesederhanaan prosedur dalam pengurusan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru ? beliau mengatakan bahwa :

*“Inovasi pelayanan akta kelahiran di Disdukcapil Kota Pekanbaru ini mempunyai kesederhanaan prosedur mudah dan cepat dipahami oleh masyarakat publik, dengan hanya menggunakan situs resmi Disdukcapil Kota Pekanbaru yakni GoDigital, yang diturunkan menjadi Sipenduduk dalam melaporkan data riwayat kelahiran, jika selama ini warga datang 2 kali atau bahkan lebih dari dua kali untuk mengurus dan kemudian mengantri sampai mereka mengambil hasil/aktenya, namun dengan adanya inovasi ini warga bisa sekali saja datang untuk mengambil hasil/akte mereka inginkan dengan menukarkan bentuk fisik persyaratan, dan itupun sekitar 5 menitlah mereka duduk mengantri untuk mengambil aktenya.” (Wawancara : Senin tanggal 28 Maret 2022, pukul 10.00 WIB).*

Dari hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa inovasi pelayanan akta kelahiran di Disdukcapil Kota Pekanbaru sudah mempunyai keunggulan dalam hal kesederhanaan Prosedur yang sudah sangat mudah dimengerti oleh masyarakat pulik.

Wawancara di atas sejalan dengan pendapat Riri Yulianti (28 tahun), selaku pengunjung/pemohon yang bertujuan untuk mengambil Akte kelahiran anaknya, dimana beliau sebelumnya mengurus akta kelahiran Online di Disdukcapil Kota Pekanbaru, dengan pertanyaan Menurut ibu apakah terdapat kesederhanaan prosedur dalam pengurusan akta kelahiran secara online di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru ? beliau mengatakan bahwa :

*“saya awalnya paham dengan prosedur pelayanan online nya, pada saat terakhir saya memasukkkn email dalam penerbitan akte kelahiran email saya disitu tidak bisa dibuka dikarnaka password saya lupa dan saya bingung harus gimana caranya dan saya pada akhirnya datang langsung kedinas dan bertanya sama petugas keamananny. walaupun saya online saya tetap mengantri dan menunggu lama.” (Wawancara : Senin tanggal 28 Maret 2022, pukul 09.00 WIB).*

Berdasarkan wawancara di atas di jelaskan bahwa salah satu pengunjung yang sudah merasakan keunggulan dari inovasi pelayanan akta kelahiran Disdukcapil Kota Pekanbaru yaitu berkaitan dengan kesederhanaan prosedur.

Berdasarkan hasil observasi yang telah peneliti lakukan, peneliti menyimpulkan bahwa inovasi pelayanan akta kelahiran di Disdukcapil Kota Pekanbaru sudah mempunyai keunggulan dalam hal durasi pelayanan yang sudah sangat singkat dan cepat, karena menggunakan situs pelayanan online.

Dalam inovasi akta kelahiran *online*, diciptakan dengan tujuan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik. Berdasarkan level inovasi menurut Mulgan dan Albury (dalam Khairul Muluk, 2008:46), inovasi pelayanan akta kelahiran *online* masuk ke dalam tahap inovasi inkremental dimana inovasi ini merupakan inovasi baru yang membawaperubahan kecil terhadap proses layanan yang ada. Dengan diberlakukannya sistem *online*, pelayanan tersebut

merupakan bentuk nilai kebaruan yang terjadi. Nilai ini membedakan dari inovasi sebelumnya dikarenakan memiliki nilai keuntungan yang relatif lebih baik. Meski memiliki nilai kebaruan dan memiliki nilai keuntungan yang relatif lebih baik, dalam pelaksanaan inovasi ini jumlah pengguna pelayanan akta kelahiran *online* dapat dikatakan rendah.

### **b. Kepastian Waktu**

Pembuatan akta kelahiran *online* membutuhkan waktu 1 hari dalam proses pengisian formulir dan pengimputan data oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Waktu merupakan sesuatu yang sangat berharga bagi masyarakat. Bisa dikatakan bahwa waktu adalah permasalahan dari setiap proses, dan akta kelahiran akan diterbitkan satu hari setelah proses pengisian formulir dan pengimputan data itu dilaksanakan.

Untuk lebih jelasnya peneliti akan menguraikan hasil wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru yaitu Hj. Irma Novitra, S.Sos, M.Si, dengan pernyataan Apakah terdapat kepastian waktu dalam pengurusan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru? beliau mengatakan bahwa :

*“Untuk pembuatan akta kelahiran online, tinggal bawa formulir yang sudah diisi melalui online, dan dicetak baru dibawa kesini dengan persyaratan yang sudah ditentukan, maka akan selesai dalam waktu 1x24 jam, misalnya dia bawa hari ini inshaAllah besok selesai, tapi kalau hari Jumat maka masyarakat mengambilnya pada hari Senin karna Sabtu Minggu hari libur kerja”. .” (Wawancara : Senin tanggal 28 Maret 2022, pukul 10.00 WIB).*

Dari hasil wawancara penulis dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, penulis dapat menyimpulkan bahwasanya dalam proses pembuatan akta kelahiran secara *online* tidak membutuhkan waktu yang lama.

Sedangkan hasil wawancara dengan salah satu pengunjung di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru yang telah mengurus akta kelahiran secara (*online*), yang bernama Erni Oktarina (30 tahun), dengan pernyataan Menurut ibu Apakah terdapat kepastian waktu

dalam pengurusan akta kelahiran secara online di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru? beliau mengatakan bahwa :

*“Dengan adanya inovasi pelayanan online di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru, saya merasa sangat terbantu karena di samping prosesnya yang mudah juga waktu yang dibutuhkan untuk mengurus dokumen akta kelahiran juga jelas yakni hanya 1 hari saja. Jadi saya menilai bahwa pelayanan akta kelahiran online di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru memiliki waktu yang jelas dalam pelayannya.” (Wawancara : senin tanggal 28 maret 2022, pukul 09.00 WIB).*

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa kepastian waktu dalam pelayanan akta kelahiran online di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru telah terlaksana sebagaimana mestinya. Hal ini tidak lain bertujuan untuk memberikan rasa puas kepada masyarakat yang akan mengurus dokumen akta kelahiran secara online.

Hal ini sejalan dengan apa yang disampaikan oleh salah satu pengunjung Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru yang mengurus akta kelahiran secara (offline), yang bernama Zahara (33 tahun), dengan Pertanyaan Menurut bapak/ibu Apakah terdapat kepastian waktu dalam pengurusan akta kelahiran secara online di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru? beliau mengatakan bahwa :

*“Saya melakukan pengurusan dokumen akta kelahiran anak saya secara langsung atau mendatangi kantor Dinas alias offline. Namun saya menilai waktu yang dibutuhkan untuk mengurus dokumen akta kelahiran cukup cepat yakni hanya 1 hari saja dan hal tersebut memang telah dipastikan oleh pihak Dinasnya.” (Wawancara : senin tanggal 28 maret 2022, pukul 11.00 WIB).*

Berdasarkan hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa kepastian waktu dalam mengurus dokumen akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru telah terlaksana sebagaimana mestinya, serta memberikan rasa puas kepada seluruh masyarakat.

Selain itu, kepastian waktu ini bertujuan untuk menentukan waktu kerja dan lamanya pelayanan. Dengan adanya kepastian waktu ini maka akan mengatur dan memberikan keluasaan masyarakat dalam mengurus kebutuhan administrasinya sekaligus memberikan batasan waktu

bagi masyarakat untuk mengurus administrasi sesuai prosedur pelayanan yang telah ditentukan. Jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah. Senada dengan pendapat tersebut bahwa kepastian waktu akan memberikan sikap saling percaya antara masyarakat dan pegawai dan agar terjadi komunikasi yang baik serta menghindari masalah yang tidak diinginkan.

### **c. Kelengkapan Sarana Prasarana**

Kelengkapan Sarana dan prasarana menjadi prinsip penting lainnya dalam pelayanan publik. Ketersediaan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai, termasuk ketersediaan teknologi informasi penunjang layanan adalah aspek penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Kemudian prinsip yang terakhir adalah prinsip kejujuran dan kecermatan. Prinsip ini terkait dengan profesionalitas penyedia pelayanan publik (Surjadi, 2012:65).

Sarana dan prasarana penunjang inovasi pada inovasi pelayanan akta kelahiran yang di gagas oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru sudah cukup memadai dengan terdapatnya 2 perangkat computer khusus inovasi pelayanan akta kelahiran dan 2 petugas server yang menangani pelaporan data kelahiran yang masuk melalui aplikasi. Sehingga akan memudahkan masyarakat yang ingin mengurus langsung akte kelahiran anaknya tanpa menunda-nunda lagi pengurusan akte kelahiran anaknya.

Agar lebih jelasnya peneliti akan menguraikan hasil wawancara dengan R. Maria Ulfa, S.E selaku Kepala Bagian Pelayanan Pendaftaran di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru, dengan pertanyaan Bagaimana kelengkapan sarana dan prasarana yang tersedia pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru, terutama dalam hal pelayanan akta kelahiran? beliau mengatakan bahwa :

*“Terkhusus Inovasi pelayanan akta kelahiran di sini kami sudah memiliki sarana prasarana seperti perangkat computer yaitu sebanyak 2 buah dan fasilitas pendukung seperti petugas servernya juga ada 2 dan jaringan yang tersedia seperti wifi untuk dapat mengakses data data yang masuk melalui aplikasi kami” (Wawancara : Jum’at tanggal 4 Februari 2022, pukul 09.30 WIB).*

Menurut hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa sarana prasarana penunjang inovasi Disdukcapil sudah ada yaitu perangkat computer sebanyak 2 buah dengan 2 petugas server yang menangani laporan yang masuk melalui situs Sipenduduk dan jaringan wifi yang tersedia,

Hal di atas sejalan dengan hasil wawancara dengan salah satu masyarakat yang mengurus akta kelahiran (offline) yang bernama Ria Erika (38 tahun), dengan Pertanyaan Menurut ibu apakah kelengkapan sarana dan prasarana yang tersedia pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru dalam hal pelayanan akta kelahiran secara offline sudah baik? mengatakan bahwa:

*“Mengenal sarana prasarana yang ada di Dukcapil ini sudah memadai mulai dari tempat duduk yang disediakan untuk pengunjung dan computer yang lumayan banyak dan tersedianya loket pengambilan Akte. Jadi saya rasa sudah bagus dan bisa memuaskan masyarakat dalam pelayanan namun untuk lebih cepatnya agar akte terbit hanya sehari jadi computer dan pegawai bagian yang menangani Akte harus di tambah apalagi inovasi ini bagus jadi kedepannya harus terus di kembangkan.” (Wawancara : Rabu tanggal 9 Februari 2022, pukul 09.00 WIB).*

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa sarana prasarana penunjang inovasi pelayanan akta kelahiran sudah memadai dengan tersedianya tempat duduk bagi pengunjung yang akan mengantri nantinya ketika mengambil akte, dan computer yang tersedia serta loket pengambilan akte yang memudahkan masyarakat untuk mengetahui ketika mereka masuk kecapil, jadi dengan adanya loket pengambilan yang tertera memudahkan masyarakat untuk melihat dan tidak mencari-cari lagi loket di mana mereka akan mengambil aktenya.

Sedangkan menurut hasil wawancara dengan bapak Abdul Latif (35 tahun), selaku pengunjung/pemohon yang datang ke capil bertujuan untuk mengambil Akte Kelahiran, dengan Pertanyaan Menurut bapak apakah kelengkapan sarana dan prasarana yang tersedia pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru dalam hal pelayanan akta kelahiran secara offline sudah baik? mengatakan bahwa :

*“Sarana prasarana di sini sudah bagus dengan adanya computer, tempat duduk dan loket-loket, namun computer khusus pelayanan akte kelahiran dan akte kematian harus ditambah agar lebih cepat lagi dalam penerbitan aktenya.” (Wawancara : Rabu tanggal 9 Februari 2022, pukul 11.00 WIB).*

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa sarana prasarana yang ada di Disdukcapil Kota Pekanbaru sudah memadai dengan adanya computer yang mendukung dari pada inovasi pelayanan akta kelahiran, namun perangkat computer tersebut harus di tambah agar kedepannya pelayanan terbitnya akte kelahiran hanya sampai sehari saja.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan Ibu Nurni Yusti (36 tahun), yang telah memilih sistem online dalam mengurus dokumen akta kelahiran anaknya, dengan Pertanyaan Menurut ibu apakah kelengkapan sarana dan prasarana yang tersedia pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru dalam hal pelayanan akta kelahiran secara online sudah baik? beliau mengatakan bahwa :

*“Saya merasa sangat terbantu dengan adanya inovasi pelayanan online yang disediakan oleh Disdukcapil Kota Pekanbaru dalam kepengurusan dokumen akta kelahiran anak saya. Sarana dalam pelayanan online menurut saya juga cukup memadai karena tidak rumit dan mudah dipahami serta dijalankan. Sehingga saya menilai sarana penunjang inovasinya cukup baik dan memudahkan masyarakat seperti saya” (Wawancara : Kamis tanggal 10 Februari 2022, pukul 14.00 WIB).*

Berdasarkan hasil dari beberapa wawancara di atas kemudian peneliti menyimpulkan secara keseluruhan bahwa dalam Keunggulan relative/relatife advantages, terkait inovasi pelayanan akta kelahiran sudah cukup baik atau terlaksana, yaitu Durasi Pelayanan yang sudah

sangat singkat di bandingkan dengan pelayanan akte sebelum adanya inovasi ini, serta sarana prasarana penunjang pokok dari inovasi yang sudah cukup baik pengadaannya dalam menunjang keberhasilan inovasi yaitu dengan terdapatnya perangkat computer dan tempat duduk. Meskipun sarana prasarana seperti computer masih kurang namun kedepannya harusnya di tambah agar rentang penyelesaian akta lebih cepat dengan hanya sehari saja dan mengingat angka kelahiran tiap hari dan tiap tahunnya bertambah.

Temuan terkait keunggulan inovasi didukung oleh penelitian Nur Ayyul Hisbani dkk (2015) bahwa inovasi program harus mempunyai keuntungan dibanding inovasi sebelumnya yang telah dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

## **2. *Compatibility* atau Kesesuaian**

Kesesuaian (*compatibility*), merupakan tingkat kesesuaian dengan nilai (*values*), pengalaman lalu, dan kebutuhan dari penerima atau apa yang di butuhkan oleh sasaran dari inovasi itu sendiri. *Compatibility* atau kesesuaian, yaitu berkaitan dengan keinginan atau yang dibutuhkan masyarakat atau target sasaran dari inovasi itu sendiri seperti dalam hal pelayanan yang cepat, mudah dan tidak berbelit-belit dan prosedur yang mudah.

Untuk mengetahui indikator *Compatibility* atau Kesesuaian Tentang Inovasi Pelayanan Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru.

### **a. Keinginan yang Dibutuhkan Oleh Sasaran Dari Inovasi**

Keinginan yang di butuhkan oleh masyarakat terkait pelayanan yang cepat dan mudah serta tidak berbelit-belit pada Disdukcapil Kota Pekanbaru sudah diterapkan dalam inovasi pelayanan akta kelahiran yang telah menjawab semua kebutuhan masyarakat dalam hal pelayanan Akte kelahiran, hal ini bermanfaat bagi masyarakat yang bosan atau menunda-nunda untuk mengurus akte kelahiran karena akses capil yang begitu jauh dan antrian yang begitu

mendesak serta meminimalisir percaloan. Jadi dengan adanya inovasi pelayanan pengurusan mengenai akte kelahiran akan menjadi cepat dan hemat biaya serta hemat tenaga karena inovasi ini adalah situs milik Disdukcapil Kota Pekanbaru yakni Sipenduduk.

Agar lebih jelas peneliti menguraikan beberapa hasil wawancara dengan Mirzawalad, S.E, selaku Kepala Sub Bagian Perencanaan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru, dengan Pertanyaan Apakah inovasi pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru telah sesuai dengan keinginan yang dibutuhkan oleh sasaran dari inovasi, yakni masyarakat? beliau mengatakan bahwa :

*“Kesesuaiannya sudah pasti, dan masyarakat ingin pelayanan yang cepat, mudah dan tidak berbelit-belit, dengan adanya inovasi pelayanan online ini memudahkan masyarakat dalam kepengurusan dokumen yang sesuai dengan kebutuhannya. lalu warga tidak perlu datang lagi mengantri di dukcapil untuk mengurus, jika ingin mengupload berkas cukup dengan melihat panduan data di media layanan sudah tersedia setelah upload ke email <https://disdukcapil.pekanbaru.go.id/> sisa menunggu 1x24 jam dokumen akan selesai.”*  
(Wawancara : Rabu tanggal 2 Februari 2022, pukul 14.00 WIB).

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa dalam inovasi pelayanan akta kelahiran ini sudah mempunyai kesesuaian dengan apa yang di inginkan masyarakat Dengan hadirnya inovasi pelayanan akta kelahiran ini masyarakat utamanya ibu hamil dan warga di setiap kelurahan yang sibuk dan tidak mau capek-capek datang ke capil, tidak ada lagi alasan untuk mereka menunda-nunda untuk membuatkan anaknya akte kelahiran anaknya.

Argumentasi ini juga diperkuat dengan hasil wawancara bersama Hj. Irma Novitra, S.Sos, M.Si, selaku KepalaDinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru, dengan Pertanyaan Apakah inovasi pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru telah sesuai dengan keinginan yang dibutuhkan oleh sasaran dari inovasi, yakni masyarakat ? beliau mengatakan bahwa :

*“Inovasi pelayanan akta kelahiran ini sudah sesuai dengan keinginan masyarakat karena masyarakat menginginkan pelayanan yang cepat sederhana dan mudah. Dan selama ini*

*kebanyakan masyarakat masih belum mengurus akte kelahiran anaknya, di setiap kelurahan dan kecamatan, karena factor prosedur yang rumit, pelayanan yang lama sehingga bagi mereka berfikir dua kali untuk datang. Oleh karena itu hadirilah inovasi pelayanan akta kelahiran ini dengan menjawab semua keluh kesah masyarakat.” (Wawancara : Rabu tanggal 2 Februari 2022, pukul 09.00 WIB).*

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa dalam inovasi pelayanan akta kelahiran ini mempunyai kesesuaian dengan keinginan masyarakat yaitu pelayanan yang cepat mudah dan tidak berbelit-belit jadi dengan inovasi pelayanan akta kelahiran ini dibuat sederhana mungkin agar menjadikan mereka untuk tidak lagi ada alasan menunda-nunda mengurus akte kelahiran anaknya yang menjadi hal penting untuk mendapatkan status hukum dan pelayanan publik lainnya.

Adapun pendapat yang sama dengan informan yang bernama Azura Handayani (32 tahun) selaku masyarakat yang mengurus Akta Kelahiran online, kemudian datang ke Disdukcapil Kota Pekanbaru dengan tujuan untuk mengambil akta kelahiran, dengan Pertanyaan Apakah inovasi pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru telah sesuai dengan keinginan yang dibutuhkan oleh sasaran dari inovasi, yakni masyarakat? beliau mengatakan bahwa:

*“Dengan adanya inovasi pelayanan akta kelahiran ini sangat memudahkan bagi kita dan semua masyarakat yang ingin mengurus akta kelahiran, karena kita tidak perlu lagi datang kecapil mengurus sana sini untuk mendapatkan satu berkas, belum lagi terbitnya akte yang harus kita tunggu beberapa hari.” (Wawancara : Selasa tanggal 8 Februari 2022, pukul 10.00 WIB).*

Hal di atas sejalan dengan pendapat dari hasil wawancara dengan Silvia Riski (28 tahun), selaku masyarakat yang mengurus Akte kelahiran anaknya secara offline atau langsung datang Disdukcapil Kota Pekanbaru, dengan Pertanyaan Apakah inovasi pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru telah sesuai dengan keinginan yang dibutuhkan oleh sasaran dari inovasi, yakni masyarakat? beliau mengatakan bahwa :

*“Pelayanan melalui inovasi pelayanan sangat mudah dan singkat, baik itu mulai dari penyetoran berkas sampai kepada pengambilan akte kelahiran anak saya ini, namun rentang waktu penyelesaian aktenya yang masih lama yaitu 1 bulan.” (Wawancara : Selasa tanggal 8 Februari 2022, pukul 13.00 WIB).*

Berdasarkan hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa pelayanan melalui inovasi pelayanan akta kelahiran sudah memuaskan dan sangat sederhana dan singkat, namun dari hasil pernyataan informan di atas memberikan saran mengenai waktu penyelesaian aktanya yang masih terbilang lama karena akte terbit/selesai di cetak dalam waktu 1 bulan.

Namun saat peneliti observasi dan wawancara di lapangan terdapat saran dari pemohon atau pengunjung yang menyatakan bahwa seharusnya dalam jangka penyelesaian akte kelahiran yaitu dengan sehari saja akta sudah jadi, dan pemohon merasa bingung ketika masuk ke kantor capil, yaitu loket-loket yang ada di kantor Capil sangat membingungkan karena tidak diberi tanda di setiap loket-loket tersebut untuk pengurusan yang di butuhkan masyarakat, namun loket-loket tersebut hanya berisikan huruf abjad saja dan juga.

#### **b. Pengalaman Inovasi Sebelumnya**

Dari pengalaman inovasi sebelumnya yang di butuhkan oleh masyarakat terkait pelayanan yang cepat dan mudah serta tidak berbelit-belit pada Disdukcapil Kota Pekanbaru sudah di terapkan dalam inovasi pelayanan akta kelahiran beberapa pengalaman invosi dari sistem persyaratan dan menunggu antrian terlalu lama. sehingga masyarat tidak kenak dengan pengalaman sebelumnya. yang telah menjawab semua kebutuhan masyarakat dalam hal peengalaman inovasi sebelumnya, Jadi dengan adanya inovasi pelayanan online pengurusan mengenai akte kelahiran akan menjadi cepat dan hemat biaya serta hemat tenaga inovasi adalah situs milik Disdukcapil Kota Pekanbaru yakni Sipenduduk.

Agar lebih jelas peneliti menguraikan beberapa hasil wawancara dengan Mirzawalad, S.E, selaku Kepala Sub Bagian Perencanaan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota

Pekanbaru, dengan pertanyaan Bagaimana pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru berdasarkan pengalaman inovasi sebelumnya ? beliau mengatakan bahwa :

*“dari pengalaman inovasi cukup terbilang mudah bagi masyarakat datang langsung kedinas dalam hal membuat akte kelahiran cukup fotocopy KTP kedua orang tua, Fotocopy KK dan surat SPTJMPT ini cukup diberikan ke loket pelayanan dalam kepengurusan akte kelahiran.” (Wawancara : Rabu tanggal 2 Februari 2022, pukul 14.00 WIB).*

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa dari pengalaman inovasi sebelumnya dalam pelayanan akta kelahiran ini cukup terbilang mudah inovasi sebelumnya.

Adapun pendapat yang sama dengan informan yang bernama Melia anjelina (30 tahun) selaku masyarakat yang mengurus Akta Kelahiran online, kemudian datang ke Disdukcapil Kota Pekanbaru dengan tujuan untuk mengambil akta kelahiran, dengan Pertanyaan Bagaimana pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru berdasarkan pengalaman inovasi sebelumnya? beliau mengatakan bahwa:

*“Dengan adanya inovasi pelayanan akta kelahiran ini sangat memudahkan bagi kita dan semua masyarakat yang ingin mengurus akta kelahiran, karena kita tidak perlu lagi datang kecapil mengurus sana sini untuk mendapatkan satu berkas, belum lagi terbitnya akte yang harus kita tunggu beberapa hari.” (Wawancara : Selasa tanggal 8 Februari 2022, pukul 10.00 WIB).*

Hal di atas sejalan dengan pendapat dari hasil wawancara dengan samsul (28 tahun), selaku masyarakat yang mengurus Akte kelahiran anaknya secara offline atau langsung datang Disdukcapil Kota Pekanbaru, dengan pertanyaan Bagaimana pelayanan akta kelahiran secara offline di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru berdasarkan pengalaman inovasi sebelumnya? beliau mengatakan bahwa :

*“sebelum adanya inovasi pelayanan online, saya harus menunggu lama dalam pengantarian didisdukcapil dari penyeteroran berkas sampai kepada pengambilan akte kelahiran anak saya ini, namun rentang waktu penyelesaian aktenya yang masih lama yaitu 1 bulan ” (Wawancara : Selasa tanggal 8 Februari 2022, pukul 13.00 WIB).*

Berdasarkan hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa pelayanan dididas dalam pengurusan akta kelahiran jangka pengerjaanya cukup lama. namun dari hasil pernyataan informan di atas memberikan saran mengenai waktu penyelesaian aktanya yang masih terbilang lama karena akte terbit/selesai di cetak dalam waktu 1 bulan.

Adapun hasil wawancara dengan Murdinal Guswandi, S.STP., M.M. selaku Kepala Bidang Pemanfaatan Data Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru, dengan pertanyaan Bagaimana pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru berdasarkan pengalaman inovasi sebelumnya? beliau mengatakan bahwa :

*“pengalaman inovasi sebelumnya pelayanan akte kelahiran sudah sesuai dengan apa yang masyarakat butuh kanyaitu dengan pelayanan yang mudah dan sederhana serta tidak berbelit-belit. petugas penjaga cukup tanggap menanggapi masyarakat yang ngurus.” (Wawancara : Senin tanggal 7 Februari 2022, pukul 10.00 WIB).*

Berdasarkan hasil wawancara di atas di jelaskan bahwa dengan mengetahui apa yang di inginkan masyarakat banyak yang tidak sesuai yang di inginkan oleh pengguna layanan adalah dengan melihat banyaknya pengaduan atau saran masyarakat melalui website resmi dukcapil,

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah peneliti lakukan, peneliti menyimpulkan bahwa mengenai proses pelayanan mulai dari pegawai petugas server yang memverifikasi berkas data pelaporan pemohon sampai kepada penyerahan hasil Akte kepada pemohon, peneliti mendapati adanya pemohon atau pengunjung yang ingin mengambil hasil akta kelahiran anaknya merasa puas dan menyatakan/berpendapat bahwa inovasi pelayanan akta kelahiran sudah bagus karena pengunjung atau pemohon hanya tinggal datang ke kantor capil ketika ingin mengambil hasil akta yang sudah jadi dengan hanya menukarkan bentuk fisik

formulir persyaratan Adapun prosedur dan mekanisme layanan sudah sederhana dengan hanya melengkapi berkas

### 3. *Complexity* atau Kerumitan

Kompleksitas (*complexity*), yaitu tingkat kesukaran untuk memahami dan menggunakan inovasi bagi penerima atau pengguna dan target sasaran dari inovasi itu. Kompleksitas adalah derajat dimana inovasi dianggap sebagai suatu yang sulit untuk dipahami dan digunakan.

Beberapa inovasi tertentu ada yang dengan mudah dapat dimengerti dan digunakan oleh pengadopsi dan ada pula yang sebaliknya atau sulit dimengerti dan digunakan oleh pengadopsi. Semakin mudah dipahami dan dimengerti oleh pengadopsi, maka semakin cepat suatu inovasi dapat diadopsi. Tetapi apabila suatu inovasi sulit untuk dipahami dan sulit dimengerti oleh pengadopsi, maka semakin sulit pula suatu inovasi dapat diadopsi. Inovasi terkait dengan mekanisme, tata cara atau prosedur pelayanan yang mungkin dalam pelaksanaannya terdapat perbedaan dengan layanan sebelumnya, yang dimana mekanisme, tata cara atau prosedur yang ada dibuat sesederhana mungkin guna memudahkan masyarakat dalam mengetahui dan menggunakan inovasi tersebut.

#### a. Proses Adaptasi Suatu Produk

Dalam mengakses situs GoDigital milik Disdukcapil Kota Pekanbaru, kemudian situs Sipenduduk yang dapat diakses untuk kepengurusan akta kelahiran tidak ada kerumitan baik itu terkait mekanisme, cara ataupun prosedurnya, sebab ada pelatihan sebelum di terapkannya situs Sipenduduk ini, dan yang melatih itu adalah pihak ke 3 rekanan yang membuat situs tersebut. Tujuan daripada kemudahan mekanisme ,cara dan prosedur layanan agar masyarakat dan para petugas layanan senang dan mengetahui cara dan mekanisme serta prosedur dari situs

Sipenduduk serta dalam persyaratan berkas masyarakat mengetahui secara langsung berkas-berkas apa saja yang di butuhkan tanpa harus datang kecapil mengurus berkas sana-sini.

Adapun dari hasil wawancara dengan Drs. Hj. Seniwati Hais, M.Si selaku Sekretaris Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru, dengan Pertanyaan Bagaimanakah proses adaptasi mengenai produk pengurusan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru? beliau mengatakan bahwa :

*“Tidak ada kerumitan soal mekanisme dan tata cara atau prosedur penggunaan situs Sipenduduk ini sebab pihak petugas dari rumah sakit ibu dan anak yang memakai situs ini sudah di latih semua secara khusus oleh pihak ketiga/rekanan yang membuat situs ini. Adapaun sejak dilaporkan datanya baik itu kelahiran oleh petugas yang ada, maka diberikan waktu 3 hari untuk penerbitan akta kelahiran.” (Wawancara : Rabu tanggal 2 Februari 2022, pukul 09.00 WIB).*

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa situs Sipenduduk sudah sangat mudah dalam mekanisme, tata cara dan prosedur dalam penggunaannya karena para petugas yang menangani situs tersebut sudah dilatih sebelumnya, dan bagi pemohon yang sudah dilaporkan datanya melalui situs Sipenduduk, kemudian di berikan jangka waktu 3 hari untuk penerbitan akta kelahirannya.

Sedangkan hasil wawancara yang sama dengan Hj. Irma Novitra, S.Sos, M.Si selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru, dengan pertanyaan Bagaimanakah proses adaptasi mengenai produk pengurusan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru? beliau mengatakan bahwa :

*“Terkait prosedur, mekanisme atau penggunaan situs Sipenduduk untuk mengurus akta kelahiran ini sangat mudah dan sederhana, apalagi semua masyarakat atau petugas yang melaporkan data, saya rasa rata-rata pandai semua mengoperasikan yang namanya komputer apa lagi di era sekarang ini eranya teknologi, jadi tidak mungkin lagi ada yang tidak tahu mengoperasikan computer dan situs Sipenduduk, apalagi situs ini sangat mudah untuk di akses dan digunakan serta dari awal juga ada pelatihan terkait penggunaan situs ini, jadi saya rasa semuanya sudah tahu prosedur, mekanisme dari penggunaan situs ini.” (Wawancara : Selasa tanggal 2 Februari 2022, pukul 10.00 WIB).*

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa dalam inovasi pelayanan akta kelahiran yang di gagas oleh Disdukcapil Kota Pekanbaru sama sekali tidak ada kerumitan dalam hal mekanisme, prosedur dan penggunaannya. Berdasarkan pernyataan dari informan di atas bahwa petugas pelaporan data kelahiran semuanya sudah di latih oleh rekanan pihak ketiga sejak awal peluncuran atau penerapan Inovasi pelayanan akta kelahiran tersebut. Serta rentang waktu penyelesaian akte terbilang cukup memuaskan dengan jangka waktu hanya 1 hari saja.

Menurut hasil wawancara dengan Mirzawalad, S.E selaku Kepala Sub Bagian Perencanaan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru, dengan Pertanyaan Bagaimanakah proses adaptasi suatu produk mengenai inovasi pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru? beliau mengatakan bahwa :

*“Inovasi pelayanan akta kelahiran ini merupakan situs pelaporan data kelahiran, jadi situs ini telah di sinergikan oleh beberapa yayasan kesehatan dan semua petugas yang menggunakan situs ini sudah dilatih semua, jadi memang sudah ada pelatihan terlebih dahulu, jadi tidak ada kerumitan dalam penggunaan situs ini, terkait rentang waktu penyelesaian akte itu terbilang cukup singkat hanya dengan 3 hari saja, karena di sini kami banyak yang kami layani dan bukan hanya akte kelahiran saja yang kami layani namun masih banyak pelayanan yang lain yang harus juga kami layani, adapun petugas atau pegawai di sini juga masih kurang saya rasa dengan volume kerja yang tidak sebanding.” (Wawancara : Senin tanggal 7 Februari 2022, pukul 10.00 WIB).*

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa dalam inovasi pelayanan akta kelahiran semua petugas yang melaporkan data kelahiran itu semuanya sudah dilatih melalui pelatihan yang di adakan oleh pihak ketiga dari rekanan pembuat situs Sipenduduk tersebut. Jadi kesimpulannya bahwa tidak adanya kerumitan dalam hal penggunaan situs Sipenduduk yang di gagas oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru.

Hal ini sejalan dengan apa yang di sampaikan oleh pengunjung/pemohon yang bernama Jenni Suprapti (26 tahun) yang mengurus akta kelahiran offline, yang datang dengan tujuan mengambil akte kelahiran di Disdukcapil Kota Pekanbaru, dengan Pertanyaan Bagaimanakah

proses adaptasi suatu produk mengenai inovasi pengurusan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru ? beliau mengatakan bahwa :

*“awalnya saya coba masuk ke website sipenduduk dan coba mendaftarkan identitas saya lalu saya sudah daftar dan sudah ada notif bahwa saya sudah terdaftar lalu saya melihat tahap selanjutnya saya meregistrasi kembali dan saya coba masuk ke registari nama kamu tidak terdaftar padahal saya sudah daftar, lalu saya mengadu kedisdukcapil melalui Whatsap yang diberikan oleh disdukcapil dan saya sampaikan keluhan saya tapi pelayanannya selalu slow respon bahkan berhari-hari, akhirnya saya langsung datang ke disdukcapil, sampai disana saya baru diberitahu data yang anda daftar salah, kemudian saya konfirmasi lagi via whatsapp untuk memperbaiki tapi masi slow respon”* (Wawancara : Selasa tanggal 8 Februari 2022, pukul 10.00 WIB).

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa tidak adanya kerumitan terkait prosedur dan mekanisme dari inovasi pelayanan akta kelahiran, bahkan sangat mudah karena tinggal melalui situs Sipenduduk dalam melaporkan data riwayat kelahiran.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan Ibu Lufia Alaina (28 tahun) yang melakukan kepengurusan dokumen akta kelahiran secara online, dengan Prtanyaan Bagaimanakah proses adaptasi mengenai inovasi pengurusan akta kelahiran secara online di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru yang ibu rasakan? beliau mengatakan sebagai berikut :

*“Saya menilai bahwa adaptasi suatu produk dalam pelayanan online ini pertama-tama cukup sulit ibu pahami dan saya minta bantuan kepada tetangga saya untuk mendaftarkan akte kelahitan anak saya secara online. dan tetangga saya juga cukup sulit menanggapinya. dan menurut saya lebih enak datang langsung kedinas tetapi kalau sudah datang jangan dipersulit persyaratannya. Saya berharap inovasi ini terus dijalankan dan diperbaiki sebab sangat memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen akta kelahiran secara online”* (Wawancara : Selasa tanggal 8 Februari 2022, pukul 11.00 WIB).

Berdasarkan hasil dari wawancara di atas kemudian peneliti menyimpulkan secara keseluruhan bahwa **Complexity** (kerumitan), yaitu terkait kemudahan mekanisme, tata cara dan prosedur layanan dalam mengukur sejauh mana inovasi dianggap menguntungkan dan memberikan kemudahan bagi penerimanya. Semakin mudah inovasi itu di gunakan atau di

operasikan maka semakin unggul dan banyak pengguna dari inovasi itu akan tertarik dan mengadopsinya.

Inovasi memiliki tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Senge (dalam Khairul Muluk, 2008:61) mengkombinasikan pemikiran sebagai organisasi pembelajaran untuk mengurangi sebuah kerumitan. Pendapat serupa tentang kompleksitas kerumitan inovasi disampaikan oleh Mulgan dan Albury (dalam Khairul Muluk, 2008:44) bahwa inovasi yang berhasil merupakan kreasi dan implementasi dari proses, produk layanan, dan metode pelayanan baru yang merupakan hasil pengembangan nyata dalam hal efisiensi, efektivitas, atau kualitas hasil.

#### **4. *Triability* atau Kemungkinan Dicoba**

Kemungkinan Dicoba (*trialability*), yaitu dapat dicoba atau tidaknya suatu inovasi oleh penerima. Kemampuan untuk diuji cobakan atau trialabilitas adalah derajat dimana suatu inovasi dapat diuji coba dalam batas tertentu. Suatu inovasi yang dapat diuji cobakan dalam pengaturan (*setting*) sesungguhnya umumnya akan lebih cepat diadopsi. Jadi, agar dapat dengan cepat diadopsi, suatu inovasi sebaiknya harus mampu menunjukkan (mendemonstrasikan) keunggulannya dengan uji coba atau sosialisasi, penginformasian atau pendemonstrasian yang berkelanjutan melalui media elektronik, majalah dan lain sebagainya yang dilakukan oleh suatu instansi atau organisasi, agar merespon masyarakat bahwa pentingnya hal tersebut sehingga inovasi hadir.

##### **a. Mendukung Inovasi yang digagas**

Dalam inovasi pelayanan akta kelahiran, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru telah mendemonstrasikan atau mensosialisasikan keunggulan dari inovasi pelayanan akta kelahiran dan hal itu dilakukan secara terus menerus atau berkelanjutan, tujuannya agar

merespon masyarakat bahwa pentingnya inovasi ini hadir dalam memudahkan masyarakat yang terkait dengan pelayanan pembuatan akta kelahiran yang berbasis online.

Dalam inovasi pelayanan akta kelahiran, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru telah mendemonstrasikan atau mensosialisasikan keunggulan dari inovasi pelayanan akta kelahiran dan hal itu dilakukan secara terus menerus atau berkelanjutan, tujuannya agar merespon masyarakat bahwa pentingnya inovasi ini hadir dalam memudahkan masyarakat yang terkait dengan pelayanan pembuatan akta kelahiran yang berbasis internet.

Pada dasarnya suatu inovasi yang dapat di uji cobakan sesungguhnya umumnya akan lebih cepat di adopsi, jadi agar dapat dengan cepat di adopsi maka suatu inovasi sebaiknya harus mampu menunjukkan (mendemonstrasikan) keunggulannya dengan uji coba atau sosialisasi, penginformasian yang berkelanjutan melalui media elektronik, majalah dan lain sebagainya yang di lakukan oleh suatu instansi atau organisasi agar merespon masyarakat bahwa pentingnya hal tersebut sehingga inovasi hadir.

Adapun hasil wawancara yang di lakukan oleh peneliti dengan Mirzawalad, S.E selaku Kepala Sub Bagian Perencanaan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru, dengan pertanyaan Bagaimana Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru mendukung inovasi yang digagasnya agar memudahkan masyarakat dalam pengurusan dokumen akta kelahiran ? beliau mengatakan bahwa :

*“dimasa pandemik covid-19 masyarakat diharuskan berdiam diri dirumah tidak boleh melakukan kegiatan didekat yang keramaian adanya jaga jarak, maka dari itu disducapil melakukan sebuah inovasi dimana yang harus pengurusan dokumen berbasis online disamping itu kami juga sudah sosialisai melalui online memposting diberbagai social media. (Wawancara : Rabu tanggal 2 Februari 2022, pukul 14.00 WIB).*

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa uji coba dalam hal ini mendemonstrasikan/sosialisasi penginformasian kepada masyarakat,

Hal ini sejalan dengan apa yang di sampaikan oleh Murdinal Guswandi, S.STP, M.M selaku Kepala Bidang Pemanfaatan Data Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru, dengan pertanyaan Bagaimana Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru mendukung inovasi yang digagasnya agar memudahkan masyarakat dalam pengurusan dokumen akta kelahiran? beliau mengatakan bahwa :

*“Inovasi pelayanan akta kelahiran ini tentunya sudah di uji coba masyarakat Mengenai sosialisasi yang berkelanjutan itu selalu kami lakukan baik itu sosialisasi secara langsung kemasyarakat maupun sosialisasi. Semua itu tentu kami jaga agar semua lapisan masyarakat menjadi tahu dan mau berpartisipasi dalam menyukseskan inovasi ini, agar kedepannya tidak ada lagi keluarga yang tidak sama sekali atau menunda-nunda mengurus surat akte kelahirannya karena akte tersebut merupakan hal penting sebagai penunjang utama untuk mendapatkan status hukum seseorang dan untuk mendapatkan pelayanan publik lainnya.” (Wawancara : Rabu tanggal 2 Februari 2022, pukul 14.00 WIB).*

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa Inovasi pelayanan akta kelahiran di Disdukcapil Kota Pekanbaru sudah melalui tahapan uji coba terkait dengan mendemonstrasikan/sosialisasi kepada masyarakat dan instansi-instansi yang ingin di ajak kerja sama, dan dari hasil uji coba itu banyaknya pihak yang merespon serta banyaknya masyarakat yang ikutberpartisipasi dan tertarik dalam menyukseskan Inovasi tersebut..

Argumen tersebut diperkuat pula oleh pendapat dari salah satu pengunjung di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru yang telah mengurus akta kelahiran secara online, yang bernama Maya (29 tahun), dengan pertanyaan Menurut ibu apakah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru mendukung inovasi yang digagasnya agar memudahkan masyarakat dalam pengurusan dokumen akta kelahiran secara online ? beliau mengatakan bahwa :

*“Saya sudah mengetahui adanya inovasi capil ini mengenai pengurusan akte kelahiran, pertama kali saya mengetahuinya dengan membaca artikel atau berita-berita di google dan saya melihatbahwa ada inovasi baru dari capil dengan nama situs Sipenduduk, dan saya rasa bagus karena memudahkan masyarakat agar tidak lagi capek-capek datang ke*

*Capil mengurus sana sini apabila ingin mengurus Akte Kelahiran anaknya” (Wawancara : Rabu tanggal 9 Februari 2022, pukul 11.00 WIB).*

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa sosialisasi atau pendemonstrasian mengenai Inovasi pelayanan akta kelahiran sudah dilakukan, hal ini ditandai dengan pernyataan informan di atas yang telah mengetahui bahwa adanya inovasi pelayanan akta kelahiran dan menurutnya inovasi ini sudah bagus karena memudahkan baginya dalam mengurus Akte kelahiran ponakannya.

Hal ini sejalan dengan apa yang disampaikan masyarakat yang mengurus akta kelahiran di Disdukcapil Kota Pekanbaru secara offline, yang bernama Benni (33 tahun), dengan pertanyaan Menurut bapak apakah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru mendukung inovasi yang digagasnya agar memudahkan masyarakat dalam pengurusan dokumen akta kelahiran secara offline ? beliau mengatakan bahwa :

*“Sosialisasi mengenai inovasinya capil ini sudah sering saya lihat, yang pertama itu saya mengetahui dari bapak lurah saya di jalan nuri yang mensosialisasikan inovasi ini kewarganya dan pernah juga saya melihat spanduk/banner Situs Sipenduduk saat menemani keluarga saya yang melahirkan di sana namun saya belum menemui atau melihat inovasi ini di social media atau internet, mungkin saya juga kurang mengikuti perkembangan dari inovasi ini sehingga saya tidak pernah mencari-cari di berita atau social media dan internet.” (Wawancara : Rabu tanggal 9 Februari 2022, pukul 14.30 WIB).*

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa Inovasi pelayanan akta kelahiran yang di gagas oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru telah mensosialisasikan ke berbagai media dan terjun langsung ke masyarakat bersama pihak-pihak yang telah bekerjasama dengan capil, hal tersebut ditandai dengan pernyataan dari informan di atas bahwa mereka telah mengetahui bahwa adanya Inovasi pelayanan akta kelahiran ini, serta inovasi tersebut telah melalui tahapan ujicoba.

Berdasarkan hasil dari wawancara di atas kemudian peneliti menyimpulkan secara keseluruhan bahwa *Triability* (kemungkinan di coba) ,yang terkait mendemonstrasikan/sosialisasi dalam keunggulan layanan dalam merespon masyarakat sehingga pentingnya inovasi ini hadir. Karena derajat dimana suatu inovasi dapat diuji coba dalam batas tertentu yang dengan memungkinkan untuk di uji cobakan ke public. Jadi agar dapat dengan cepat diadopsi, suatu inovasi sebaiknya harus mampu menunjukkan(mendemostrasikan dan mensosialisasikan) keunggulannya. Kemampuan untuk dapat diuji bertujuan untuk mengurangi ketidakpastian. Mempunyai kemungkinan untuk diuji coba terlebih dahulu oleh para adopter untuk mengurangi ketidakpastian mereka terhadap inovasi itu.

Dengan menetapkan secara garis besar bahwa dalam inovasi pelayanan akta kelahiran sudah menerapkan dan melalui tahapan uji coba dengan target sasaran yang akan di tuju serta telah mensosialisasikan atau menginformasikan ke berbagai media agar merespon masyarakat bahwa pentingnya hal tersebut sehingga inovasi hadir. Meskipun ada juga dari pernyataan salah satu informan di atas menyatakan bahwa informan tersebut belum mendapatkan atau melihat inovasi pelayanan akta kelahiran di social media maupun berita yang ada di internet, namun hanya melihat secara langsung bukti fisik dari sosialisasi inovasi pelayanan akta kelahiran.

Inovasi akta kelahiran *online* telah diberlakukan secara sah setelah uji publik yang telah dilakukan ketika *launching*. Dalam melakukan inovasi dan transformasi terdapat tahapan dalam proses inovasi *e- Government*, yang sesuai dengan teori (Richardus Eko Indrajit, 2002:29) bahwa tahapan kuncisukses melakukan inovasi dan transformasi adalah sebagai berikut:

- 1) *e-Government* harus merubah prinsip *service to citizens* menjadi *service by citizens*
- 2) Mengubah fenomena *citizen in line* menjadi *citizen on line*.
- 3) Mengatasi permasalahan digitaldivide dan menjamin terciptanyadigital democracy.

- 4) Meningkatkan efisiensi dan efektivitas pemerintah dengan menggantikan proses-proses secara paper based dengan menerapkan secara utuh konsep government online.
- 5) Mencoba untuk menggunakan digital knowledge.

### 5. *Observability* atau Kemudahan Diamati

Dapat diamati (*observability*), yaitu inovasi yang berkaitan dengan mudah diamati atau tidaknya suatu hasil inovasi oleh penerima. Kemampuan untuk diamati adalah derajat dimana hasil suatu inovasi dapat terlihat oleh orang lain, seperti dalam proses pelayanannya yang dapat dengan mudah diamati dan di akses oleh orang lain atau masyarakat sehingga mampu menghasilkan pelayanan yang lebih baik dan sesuai dengan harapan. Semakin mudah seseorang melihat hasil dari suatu inovasi, semakin besar kemungkinan orang atau sekelompok orang tersebut mengadopsi.

Pada dasarnya inovasi yang berkaitan dengan kemudahan di amati adalah derajat dimana suatu hasil dari inovasi dapat terlihat oleh orang lain dan dalam proses pelayanannya yang dapat dengan mudah di amati dan di akses oleh orang lain atau target sasaran. Semakin mudah seseorang atau target sasaran melihat hasil dari suatu inovasi, maka semakin besar kemungkinan orang atau target sasaran atau sekelompok orang untuk mengadopsinya.

#### a. **Kesesuaian antara pengamatan dengan prosedur**

Inovasi pelayanan akta kelahiran di Disdukcapil Kota Pekanbaru sudah dapat di akses karena berbasis di website atau internet dan di ikuti perkembangannya melalui media internet yakni pada situs milik Disdukcapil Kota Pekanbaru, social media dan surat kabar serta berita, tujuannya agar masyarakat menjadi tahu hadirnya inovasi ini dengan keunggulan-keunggulan yang sangat menarik dan akan memudahkan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan R. Maria Ulfa, S.E selaku Kepala Bagian Pelayanan Pendaftaran Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru, dengan Pertanyaan Menurut ibu Apakah terdapat kesesuaian antara pengamatan dengan prosedur mengenai pengurusan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru ? beliau mengatakan bahwa :

*“ Mengenai kemudahan di amati tentu sudah pasti dengan adanya hasil yang terlihat dari beberapa kali terbitnya akte dengan menggunakan situs ini yang telah kita publikasikan melalui media dan internet, jadi sangat mudah untuk masyarakat mengamati baik itu prosesnya sampe kepada terbitnya akte melalui inovasi pelayanan akta kelahiran ini.”* (Wawancara : Jum'at tanggal 4 Februari 2022, pukul 09.30 WIB).

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa sudah ada hasil yang terlihat dari penerapan inovasi pelayanan akta kelahiran di Disdukcapil Kota Pekanbaru yaitu dengan banyaknya akte kelahiran yang sudah terbit, inovasi ini prosesnya mudah untuk di amati dan masyarakat bisa mengamati langsung prosesnya.

Hal ini sejalan dengan apa yang di sampaikan oleh Murdinal Guswandi, S.STP, M.M selaku Kepala Bidang Pemanfaatan Data Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru, dengan pertanyaan Menurut ibu Apakah terdapat kesesuaian antara pengamatan dengan prosedur mengenai pengurusan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru? beliau mengatakan bahwa :

*“ Untuk mengamati hasil dari inovasi pelayanan akta kelahiran ini si pemohon dapat mengamati secara langsung pelaporan data kelahirannya kepada petugas dari situs Sipenduduk, bahkan dari hasil atau terbitnya akte bisa secara langsung masyarakat mengamati agar terciptanya transparansi dalam pelayanan public atau keterbukaan publik.”* (Wawancara : Senin tanggal 7 Februari 2022, pukul 10.00 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara di atas menjelaskan bahwa pelayanan akta kelahiran di Disdukcapil Kota Pekanbaru sudah memenuhi syarat yaitu kemudahan di amati baik itu dari proses pelaporan sampai kepada hasil penerbitan akte atau hasil daripada inovasi pelayanan akta

kelahiran ini, hal itu dapat di buktikan dengan mengunjungi media-media elektronik beserta berita- berita harian agar masyarakat menjadi tahu dan terciptanya juga pelayanan publik yang transparan.

Berikutnya hasil wawancara dengan Mirzawalad, S.E selaku Kepala Sub Bagian Perencanaan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru, dengan pertanyaan Menurut bapak/ibu Apakah terdapat kesesuaian antara pengematan dengan prosedur mengenai pengurusan akta kelahiran secara online di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru ? beliau mengatakan bahwa :

*“Dalam kemudahan untuk di amati saya rasa itu sudah pasti mudah untuk di amati karena kami juga sudah sosialisasi ke berbagai media dan internet juga turun langsung ke masyarakat, jadi siapapun yang ingin memakai atau bekerja sama menyukseskan inovasi ini silahkan saja di amati inovasi ini karena sangat mudah untuk di amati oleh masyarakat.” (Wawancara : Rabu tanggal 2 Februari 2022, pukul 14.00 WIB).*

Berdasarkan hasil wawancara di jelaskan bahwa bagi siapapun yang ingin menyukseskan dan ikut berpartisipasi dalam inovasi kucataki boleh saja karena aplikasi ini terbuka dan mudah di amati oleh masyarakat.

Menurut hasil wawancara dengan salah satu pengunjung/pemohon yang mengurus akta kelahiran secara online di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru, yang bernama Heno Hermawan (40 tahun), dengan pernyataann Menurut bapak/ibu Apakah terdapat kesesuaian antara pengematan dengan prosedur mengenai pengurusan akta kelahiran secara online di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru ? beliau mengatakan bahwa :

*“Mengenai kemudahan di amati saya rasa mudah untuk di amati, seperti saya sendiri sudah mengamati dan beberapa kali mendapati sosialisasi inovasi pelayanan akta kelahiran online.” (Wawancara : Kamis tanggal 10 Februari 2022, pukul 14.00 WIB).*

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa inovasi pelayanan akta kelahiran di Disdukcapil Kota Pekanbaru sudah sangat mudah dalam proses dan perkembangannya baik itu sosialisasi

Hal ini sejalan dengan apa yang di sampaikan oleh pengunjung Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru yang mengurus akta kelahiran secara (online) yang bernama Putri Amini (23 tahun), dengan pertanyaan Menurut bapak/ibu Apakah terdapat kesesuaian antara pengematan dengan prosedur mengenai pelayanan akta kelahiran secara online di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru ? beliau mengatakan bahwa :

*“Inovasi pelayanan akta kelahiran ini sangat mudah di amati dan di akses menurut saya baik itu social media dan internet, apalagi sudah ada juga di situs resmi milik Disdukcapil yakni GoDigital dan bagus juga, karena memudahkan bagi kita dalam mengurus akte kelahiran.” (Wawancara : Kamis tanggal 10 Februari 2022, pukul 11.00 WIB).*

Hasil wawancara di atas dijelaskan bahwa Inovasi pelayanan sangat mudah di amati dan diikuti perkembangannya baik itu melalui media dan internet atau langsung datang kedisdukcapil dalam meng sukseskan inovasi tersebut. Karena inovasi ini dapat di amati Dari proses pelaporan sampai kepada hasil penerbitan akte atau hasil daripada inovasi pelayanan akta kelahiran di Disdukcapil Kota Pekanbaru.

Berbeda dengan pendapat diatas, bahwa terdapat penilaian lain yang diberikan oleh salah satu masyarakat yang mengurus dokumen akta kelahiran secara (offline), yakni Bapak Defkendri (31 tahun). dengan pertanyaan Menurut bapak Apakah terdapat kesesuaian antara pengematan dengan prosedur mengenai pengurusan akta kelahiran secara offline di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru ? Beliau memberikan keterangan sebagai berikut :

*“Saya pernah ingin melakukan kepengurusan dokumen akta kelahiran anak saya secara online, namun setiap saya akses sering mengalami gangguan entah jaringan atau apakah saya juga tak paham. Sehingga saya menilai kalau inovasi pelayanan akta kelahiran online oleh Disdukcapil Kota Pekanbaru masih banyak kekurangan dan tidak begitu*

*mudah untuk diakses” (Wawancara : Kamis tanggal 10 Februari 2022, pukul 13.30 WIB).*

Hasil wawancara diatas memberikan gambaran akan pelayanan online yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru melalui inovasi pelayanannya belumlah sempurna dan kemudahannya dirasakan oleh seluruh masyarakat Kota Pekanbaru. Sehingga harus dilakukan perbaikan untuk masa yang akan datang agar lebih mudah diakses oleh masyarakat.

Berdasarkan hasil dari wawancara di atas kemudian peneliti menyimpulkan secara keseluruhan bahwa **Observability** (kemudahan di amati) atau Keterlihatan merupakan tingkat di mana sebuah inovasi itu kelihatan bagi orang lain. Semakin mudah bagi individu untuk melihat hasil sebuah inovasi, maka semakin besar kemungkinan mereka untuk mengadopsinya atau menerima sepenuhnya inovasi sebagai pilihan yang terbaik dari berbagai pilihan yang tersedia.

Dengan menetapkan secara garis besar bahwa dalam inovasi pelayanan akta kelahiran di Disdukcapil Kota Pekanbaru sudah sangat mudah untuk di amati atau memiliki ketermudahan untuk di amati oleh seluruh lapisan masyarakat serta dengan mudah diakses oleh orang lain atau masyarakat sehingga akan menghasilkan pelayanan yang lebih baik, transparan, atau keterbukaan terkait proses sampai kepada hasil dari inovasi serta sesuai dengan harapan.

Inovasi pelayanan akta kelahiran ini harus bisa diamati dari segi bagaimana pelayanan secara *online* ataupun *offline* ini bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Sehingga dari hasil yang baik berupa produk layanan akta kelahiran, dapat mendorong partisipasi publik dalam mendukung inovasi pelayanan.

Menurut Cooper sebagaimana dikutip oleh McLaverty (dalam Yogi Suwarno, 2008:77) menjelaskan bahwa partisipasi publik merupakan sarana untuk memenuhi hak dasar sebagai

warga untuk mengetahui adanya sebuah kebijakan. Pada akhirnya tujuan dari partisipasi publik adalah untuk mendidik dan memberdayakan warga.

Dalam pelaksanaannya, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru telah melakukan berbagai upaya agar masyarakat dapat mengetahui adanya inovasi yang diciptakan pemerintah sehingga tujuan inovasi ini adalah pengguna pelayanan akta kelahiran *online* meningkat. Meski pemerintah sudah melakukan upaya untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan pengamatan atau menerima informasi terkait inovasi yang diberlakukan salah satunya melalui proses sosialisasi, hal ini tidak menjamin keberhasilan program yang terjadi.

### **C. Faktor yang Mempengaruhi Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru**

Setelah adanya inovasi pelayanan akta kelahiran di Disdukcapil Kota Pekanbaru maka kepemilikan akta kelahiran di Kota Pekanbaru mengalami peningkatan. Hal ini membuktikan bahwa inovasi yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Pekanbaru telah berhasil mengajak masyarakat untuk mengurus dokumen akta kelahiran, sebab dokumen ini sangatlah penting bagi masyarakat itu sendiri. Namun dalam pelaksanaannya, inovasi pelayanan akta kelahiran di Disdukcapil Kota Pekanbaru dipengaruhi oleh faktor penghambat.

#### **1. Faktor Penghambat**

Faktor penghambat inovasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru diidentifikasi memiliki perbedaan dengan pendapat ahli Albury (dalam Yogi Suwarno,2008:54- 55). Adapun faktor penghambatnya adalah:

- a. Kurangnya kesederhanaan prosedur, kepastian waktu dan kelengkapan sarana prasarana

Dari indikator keuntungan relative dalam inovasi pelayanan yang dibutuhkan kesederhanaan prosedur, kepastian waktu, kelengkapan sarana dan prasarana dalam mewujudkan inovasi

layanan itu, tentunya dinas memberikan layanan kemudahan dalam prosedur tidak lagi berbelit-belit, tepat waktu dan hemat biaya. untuk bisa mendapatkan itu maka dibutuhkan pegawai harus tangkas dan menguasai teknologi. dalam kapasitas teknologi untuk bias mendapatkan itu maka disdukcapil yang menjadi hambatan pegawainya tidak cukup tersedia, tidak cukup tangkas, teknologi tidak cukup mendukung. maka dari situ anggaran juga tidak cukup terbatas.

**b. kurangnya sosialisasi dari dinas kependudukan dan catatan sipil kota pekanbaru**

di era pandemik covid-19 segala sesuatu pelayanan dituntut untuk melakukan pelayanan online, sehingga ketika berbicara inovasi pelayanan akta kelahiran online seharusnya masyarakat telah mengetahui hal tersebut dan mengerti bagaimana melakukan permohonan pelayanan dokumen akta kelahiran secara online. kemudian tingkat pengetahuan masyarakat menggunakan teknologi online itu masih rendah karna kurangnya sosialisasi dan kurangnya edukasi bagi masyarakat oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota pekanbaru, sehingga menjadi faktor penghambat.

**c. Tingkat Pengetahuan Masyarakat Yang Rendah Tentang Pelayanan Online**

Menurut pendapat Yogi Suwarno (2008:89) bahwasanya hal yang sangat menentukan keberhasilan suatu inovasi pelayanan yang dilakukan pemerintah kepada masyarakat adalah pengetahuan masyarakat mengenai inovasi pelayanan itu sendiri. Sehingga ketika berbicara inovasi pelayanan akta kelahiran online seharusnya masyarakat telah mengetahui hal tersebut dan mengerti bagaimana melakukan permohonan pelayanan dokumen akta kelahiran secara online. Kemudian masih banyak masyarakat yang kurang percaya terhadap pelayanan akta kelahiran berbasis online, hal ini terjadi karena masyarakat sudah terbiasa dengan pelayanan langsung seperti yang telah terjadi selama ini.

## BAB VI

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab sebelumnya maka kesimpulan penelitian ini adalah :

1. Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru semua indikator dan item yang dinilai dalam inovasi pelayanan akta kelahiran dapat dilaksanakan dengan baik oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru. Inovasi Pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru sudah sangat bagus dan bereorientasi pada target sasaran terkhusus di lihat dari aspek (1) Keuntungan relative, (2) Kesesuaian, (3) Kerumitan, (4) Kemungkinan dicoba, (5) Kemudahan diamati. Sehingga adanya inovasi ini masyarakat tidak harus datang lagi kedisdukcapil mengurus sana-sini dalam hal pengurusan akta kelahiran, dan inovasi ini harus disosialisasikan terus meneurus keberbagai media secara keseluruhan dan berkesinambungan agar keseluruhan masyarakat menjadi tahu tentang inovasi tersebut beserta keunggulannya sehingga inovasi ini hadir serta inovasi ini harus diperuntukkan juga untuk masyarakat yangselama ini belum mempunyai akta kelahiran.
2. Faktor yang mempengaruhi inovasi pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil terdapat 2 faktor yakni faktor pendorong dan faktor penghambat. Adapun faktor pendorongnya seperti : 1) Kepemimpinan yang mendukung inovasi, 2) Dukungan pegawai untuk menyelenggarakan pelayanan sesuai janji layanan, dan 3) Dorongan masyarakat. Sedangkan Faktor Penghambatnya seperti : 1) Kecenderungan masyarakat untuk mengakses pelayanan secara reguler, 2) Kurangnya sosialisasi.

## B. Saran

Sesuai dengan kesimpulan diatas maka kemudian peneliti dapat memberikan saran kepada pihak pemerintah dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru sebagai pencetus dari Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran, sebagai berikut :

1. Pemerintah harus memberikan sosialisasi dan penyuluhan mengenai kejelasan keunggulan daripada inovasi pelayanan akta kelahiran serta prosedurnya secara menyeluruh keberbagai media dan social media dan internet serta berita dan terjun langsung kemasyarakat terutama bagi masyarakat di pojok perkotaan yang sangat minim dalam memperoleh informasi secara kontinyu atau berkelanjutan, tujuannya agar seluruh masyarakat menjadi tahu dan dapat ikut berpartisipasi dalam menyukseskan inovasi pelayanan akta kelahiran tersebut dan juga agar masyarakat dapat dengan mudah mengamati perkembangan dari inovasi tersebut, serta situs tersebut seharusnya diperuntukkan pula oleh masyarakat yang selama ini belum mempunyai akta sehingga mereka juga merasakan dampak dari inovasi tersebut.
2. Rentang waktu penyelesaian akta harusnya hanya 1 hari saja, sehingga sejalan dengan keunggulan-keunggulan yang ada dalam inovasi pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru.
3. Pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru perlu bekerja sama dengan pihak RSIA yang ada di Kota Pekanbaru. Hal ini dimaksudkan agar sistem yang telah ada di Disdukcapil dapat diakses oleh pihak RSIA, sehingga setiap anak yang lahir dapat langsung di proses untuk pengurusan akta kelahirannya menggunakan aplikasi yang disediakan oleh Disdukcapil.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustinova, Danu Eko. 2015. *Memahami Metode Penelitian Kualitatif ; Teori dan Praktik*. Yogyakarta : Calpulis.
- A.Yudi Setianto, dkk., *Panduan lengkap Mengurus Perijinan dan Dokumen Pribadi, Keluarga dan Bisnis*. (Jakarta: Forum Sahabat, 2008)
- Batinggi, A & Badu Ahmad. 2013. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Defny Holodin, dkk. (2017). *Reformasi Birokrasi dalam Transisi*. Jakarta: Kencana.
- Dwiyanto, A. (2006). *Reformasi birokrasi Publik di Indonesia*, bersama Agus Dwiyanto, Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan, Universitas Gajah Mada.
- Erwan Agus Purwanto, Ph.D, Dyah Ratih Sulistyastuti, M.Si. (2015). *Implementasi Kebijakan Publik Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Yogyakarta: GAVA MEDIA.
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Hartley, J. (2006). *Innovation in Governance and Public service: Research Evidence and Some Question*. Power Point on The Innovation Forum Warwick Business school Desember 2006. UK.
- Indrajit, Richardus Eko. 2002. *Electronic Government Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi Offset
- Jamaluddin Ahmad, *Metode penelitian administrasi publik teori dan aplikasi*, (Yogyakarta: GAVA MEDIA, 2015)
- John A. Pearce II, Richard B. Robinson, Jr. (2013). *Manajemen Strategis: Formulasi, Implementasi, dan Pengendalian*. Jakarta : Salemba Empat.
- Kotler, Philip dan AB. Susanto. *Manajemen Pemasaran Indonesia*. (Jakarta: Salemba Empat, 2001)
- Moenir H.A.S, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara 2014)
- Muluk, Khairul, *Knowledge Management Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah*. (Jatim: Bayumedia Publising, 2008)
- Mirnasari, R.M. (2013). *Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya*. Napitupulu, Paimin. 2007. *Pelayanan Publik dan customer Satisfaction*. Bandung: P.T ALUMNI.

- Pasolong, Harbani, 2011. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta cv. Poltak Sinambella, Litjan dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implimentasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Putera, Prakoso Bhairawa. 2015. *IPTEK dan Inovasi Kunci Meretas Jalan Menuju Kemandirian Bangsa*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Putera, Prakoso Bhairawa. 2015. *Policy Review Teori dan Aplikasi pada Kebijakan IPTEK dan Inovasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Ratminto dan Winarsih, Atik Septi. 2013. *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rogers dalam Suwarno (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press
- Santosa, Pandji. 2012. *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: PT Refika Aditama
- Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: CV. Alfabeta, 2008)
- Sinambella, Lijan Poltak, *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2006)
- Sugiyono. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Samodra Wibawa. (2009). *Administrasi Negara Isu-isu Kontemporer*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sumarwati. (2013). *Menulis Karya Ilmiah dalam Bahasa Indonesia*. Surakarta: UNS Press.
- Sujardi, 2009. *Pengembangan Pelayanan Publik*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sumarto, Hetifah Sj. (2009). *Inovasi, Partisipasi, dan Good Governance*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.
- Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press
- Tjiptono Fandy, *Strategi Pemasaran*, Edisi Pertama (Yogyakarta: Andi Ofset, 2001).
- Zaenal, Mukarom. 2018. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.

## JURNAL

- Achmad Dwiky Kurniawan, *Inovasi Pelayanan Publik (Studi Deskriptif Tentang Inovasi Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (Siup) Di Badan Penanaman Modal Dan Perizinan Kabupaten Lamongan)*, Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik, Volume 3, Nomor 3, September - Desember 2015.
- Aprilia Malik, Siswidiyanto, Endah Setyowati yang berjudul “(Perencanaan Program Akta Online Dalam Meningkatkan Pelayanan Akta Kelahiran (Studi pada Dinas

*Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi)*”, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, Malang, Volum. 1, Nomer. 5, Halaman. 1025-1032.

Diah Nur Fitriana, *Inovasi Pelayanan Publik BUMN (Studi Deskriptif tentang Inovasi Boarding Pass System dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kereta Api PT KAI di Stasiun Gubeng Surabaya)*. Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik, Volume 2, Nomor 1, Januari 2014.

Erick S. Holle, *Pelayanan Publik Melalui Electronic Government: Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi Dalam Meningkatkan Public Service*, Jurnal Sasi Vol.17, hal.23, No.3 Bulan Juli-September 2011.

Ida Hayu Dwimawanti, *Kualitas Pelayanan Publik (Salah Satu Parameter Keberhasilan Otonomi Daerah)*, Jurna Dialogue, Volum I, Nomer 1, Januari 2004.

Jati, W. R. (2011). *Inovasi Pelayanan Publik Setengah Hati: Studi Pelayanan Publik di SAMSAT Kota Yogyakarta*. JSP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, 15(1), 68–78.

Larasati Lallo, 2015. *Pelayanan Prima Dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara*. Skripsi

Nasikhah, M. A. (2019). *Inovasi Pelayanan Transportasi Publik Berbasis Teknologi Informasi*. Jurnal Inovasi Ilmu Sosial Dan Politik, 1(1), 26.

Nuriyanto, *Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep “Welfare State”?* Jurnal Konstitusi, Volume 11, Nomor 3, September 2014

Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press

Yanuar, R. M. (2019). *Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus: Public Safety Center (PSC) 119 Kabupaten Bantul Sebagai Layanan Kesehatan dan Kegawatdaruratan)*. Jurnal Ilmu Pemerintahan, 4(1), 1–20.

Yayat Rukayat, *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu*, Jurnal Kualitas, Pelayanan Publik, Volum 11, Nomer 2, 2017.

## DOKUMEN

Keputusan PP Nomor 38 Tahun 2017 dalam Pasal 4 huruf B Tentang Inovasi dalam penyediaan pelayanan kepada masyarakat yang meliputi proses pemberian pelayanan barang/jasa publik dan inovasi jenis dan bentuk barang/jasa publik.

Kepmempn Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Nomor 19 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi

Permendagri Nomor 9 tahun 2016 dan perpres 96 tahun 2018 Tentang Percepatan Peningkatan Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran.

Perda Kota Makassar No 9 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Dan Catatan Sipil di Kota Makassar.

Peraturan Walikota Makassar No 94 Tahun 2016 Tentang Inovasi Pelayanan dan pemanfaatan data Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil KotaMakassar.

Perpres No. 81 Tahun 2010 *Grand Design Reformasi Birokrasi Nasional*

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang PelayananPublik.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.

