

**KEBIJAKAN PELAYANAN TERINTEGRASI PADA DINAS KEPENDUDUKAN  
DAN CATATAN SIPIL KOTA PEKANBARU (STUDI KASUS TENTANG INOVASI  
PELAYANAN AKTA KELAHIRAN TAHUN 2022)**

**Oleh : Lingga Elissa**

**Pembimbing :Dr. Hasanuddin, M.Si**

Email : [linggaelissa30@gmail.com](mailto:linggaelissa30@gmail.com)

[hasanuddin@lecturer.unri.ac.id](mailto:hasanuddin@lecturer.unri.ac.id)

Jurusan Ilmu Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru,

Pekanbaru 28293 Telp/Fax. 0761-63277

**ABSTRACT**

*This study aims to determine the innovation of birth certificate services at the Pekanbaru City Population and Civil Registry Service and the factors that influence it. The research was conducted using a qualitative descriptive method that aims to describe the phenomena that occur.*

*The data collection techniques used in this study were interviews, observation, documentation and note-taking. Innovation indicators based on innovation attributes or innovation variables according to Roggers in Suwarno (2008: 17) include: Relative advantages, Compatibility, Complexity, Triability, and Observability.*

*The results of this study indicate that in innovation in birth certificate services at the Pekanbaru City Population and Civil Registry Service, there are 4 types of innovation, namely service innovation, process innovation, system innovation and conceptual innovation. Where all of this has been carried out by the Pekanbaru City Disdukcapil in realizing innovation in birth certificate services to the community. Then regarding the quality of birth certificate service innovation at Disdukcapil Pekanbaru City, it can be seen from the indicators (1) Relative advantage, (2) Conformity, (3) Complexity, (4) Possibility of trying, (5) Ease of observation. Based on the research results, it is known that the quality of innovation in birth certificate services at Disdukcapil Pekanbaru City is quite good, although there are still some deficiencies or problems that are used as evaluation material so that they can be corrected in the future. The driving factors include: 1) Support and commitment of program implementers, 2) Community needs are increasingly complex, and 3) Build a positive image of the public towards the services provided by bureaucrats. While the Inhibiting Factors include: 1) Online system disturbances, 2) Daily quota limitations, and 3) Lack of outreach to the community.*

**Keywords: Innovation, Service, Birth Certificate, Disdukcapil Pekanbaru City.**

## **Pendahuluan**

### **Latar Belakang Masalah**

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. Upaya pemerintah dalam melaksanakan tugas ini sesuai yang diamanahkan undang-undang bahwa setiap peristiwa kelahiran dicatatkan pada instansi pelaksana ditempat terjadinya kelahiran.

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.

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.

Melihat sistem pelayanan yang ada di negara Indonesia maka pemerintah mengeluarkan PP Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Terintegrasi Secara Elektronik. Tidak hanya PP nomor 24 Tahun 2018 namun peraturan ini diperkuat dengan adanya Peraturan Gubernur Riau Nomor 53 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu atau bisa juga disebut dengan pelayanan terintegrasi.

Sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring menjelaskan bahwa sistem pelayanan pemerintahan perlu adanya perubahan pelayanan dengan cara yang lebih mudah dan cepat. Dijelaskan juga pada Pasal 1 Ayat (1). 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.

Hal tersebut mendasari bahwa Pemerintah Kota Pekanbaru harus dapat memberikan peningkatan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Pemerintah Kota Pekanbaru mengeluarkan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 107 Tahun 2021 tentang Sistem Pelayanan Berbasis Elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) dalam rangka pelaksanaan pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, transparan dan akuntabel serta memberi kemudahan bagi pengguna pelayanan, yang salah satunya dalam pelayanan pindah datang penduduk di Kota Pekanbaru yang setiap tahunnya selalu mengalami peningkatan.

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.

Dengan sudah berjalannya inovasi pelayanan akta kelahiran menggunakan sistem elektronik atau pelayanan online, namun masih saja masyarakat belum mau untuk menggunakan layanan tersebut secara menyeluruh.

**Tabel 1. Jumlah Penduduk dan Jumlah Penduduk yang Memiliki Dokumen Akta Kelahiran Di Kota Pekanbaru Tahun 2022**

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%
Total		983.356	795.563	80,90%

*Sumber: Pekanbaru Dalam Angka, 2022*

Berdasarkan data kepemilikan akta kelahiran seluruh masyarakat Kota Pekanbaru Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru pada tahun 2022 masih belum mencapai target. Secara keseluruhan pada tahun 2022 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%.

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.

Berikut ini akan ditampilkan beberapa pengaduan masyarakat mengenai pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru sepanjang tahun 2016-2022 menurut Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau.

**Tabel 2. Jumlah Pengaduan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Anak pada Tahun 2016-2022**

No	Tahun	Total Laporan	Substansi Administrasi Kependudukan	Lokasi Pekanbaru	Substansi Akta Kelahiran
1	2016	169	16	9	3
2	2017	201	15	7	4
3	2018	195	18	8	2
4	2019	204	20	11	5
5	2020	178	13	6	2
6	2021	278	25	14	7
7	2022	210	19	12	6

*Sumber: Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau, 2022*

Tabel diatas memperlihatkan besaran jumlah laporan masyarakat tentang pelayanan akta kelahiran di Disdukcapil Kota Pekanbaru. Hal ini menandakan bahwasanya terjadi beberapa masalah atau persoalan pada pelayanan akta kelahiran di Disdukcapil Kota Pekanbaru.

Adapun fenomena yang penulis temukan berdasarkan hasil observasi mengenai inovasi pelayanan dalam pengurusan akta kelahiran di Disdukcapil Kota Pekanbaru antara lain :

1. Minimnya tingkat pemahaman masyarakat terkait sistem informasi pelayanan terpadu kependudukan (sipenduduk) terutama dalam pengisian data *online*.

2. Kurangnya sosialisasi dan penyampaian informasi yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Pekanbaru dan desa/kelurahan tentang inovasi pelayanan *online* kepada masyarakat, sehingga masyarakat masih banyak yang berfikir bahwa pelayanan masih seperti yang lama.
3. Diantara pelayanan-pelayanan yang ada pada Disdukcapil Kota Pekanbaru pelayanan akta kelahiran adalah yang paling sering dikeluhkan oleh masyarakat dibanding pelayanan yang lain. Baik dalam masalah ketepatan waktu penyelesaian maupun biaya pembuatannya.

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 proposal penelitian **“Kebijakan Pelayanan Terintegrasi Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru (Studi Kasus Tentang Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Tahun 2022)”**.

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah sebagaimana setelah diuraikan diatas, maka permasalahan yang akan diteliti diajukan dalam pertanyaan penelitian adalah

1. Bagaimana inovasi pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru ?
2. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi inovasi pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru ?

### **Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penulisan dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui inovasi pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi inovasi pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru.

### **Kerangka Teori**

#### **Konsep Kebijakan Pelayanan Publik**

Kebijakan dapat diartikan sebagai rangkaian konsep dan asas yang menjadi pedoman dan dasar rencana dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, kepemimpinan, dan cara bertindak. Istilah ini dapat diterapkan pada pemerintahan, organisasi dan kelompok sektor swasta, serta individu. Kebijakan atau kajian kebijakan dapat pula merujuk pada proses pembuatan keputusan-keputusan penting organisasi, termasuk identifikasi berbagai alternatif seperti prioritas program atau pengeluaran, dan pemilihannya berdasarkan dampaknya. Kebijakan juga dapat diartikan sebagai mekanisme politis, manajemen, finansial, atau administratif untuk mencapai suatu tujuan eksplisit (Subarsono, 2022:4).

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 Nugroho (dalam Santoso, 2012:10) kebijakan publik adalah sebagai berikut :

1. Kebijakan publik yang bersifat makro atau umum, atau mendasar.
2. Kebijakan publik yang bersifat meso atau menengah, atau penjelasan pelaksanaan. Kebijakan ini dapat berbentuk peraturan menteri, peraturan gubernur, peraturan bupati, surat edaran menteri, peraturan walikota.
3. Kebijakan publik yang bersifat mikro adalah kebijakan yang mengatur pelaksanaan atau implementasi kebijakan di atas bentuk kebijakannya adalah peraturan yang dikeluarkan oleh aparat publik di bawah menteri, gubernur, bupati, dan walikota.

### Konsep Inovasi

Sebuah inovasi bukanlah solusi tertutup dan lengkap, tetapi solusi terbuka, yang ditransformasikan oleh mereka yang mengadopsinya. Ada berbagai jenis inovasi dalam administrasi publik (Dwiyanto, 2006:45), antara lain:

1. Inovasi Pelayanan, yaitu pelayanan yang lebih baik atau pelayanan baru;
2. Inovasi dalam proses, yaitu perubahan dalam cara mengelola pelayanan publik, perubahan dalam satu atap menjadi satu pintu atau terintegrasi, pembentukan tim teknis sesuai dengan kompetensinya, dan pembenahan serta penyempurnaan teknologi informatika;
3. Inovasi sistem, yaitu perubahan dalam sistem misalnya melalui penerapan teknologi informasi komunikasi, E-Learning, E-government, pembenahan serta penyempurnaan teknologi informatika;
4. Inovasi konseptual, yaitu perubahan dalam konsep atau pola pikir, sebagai contoh yang tadinya birokrat adalah pengusaha,

sekarang menjadi pelayanan publik.

Indikator Inovasi berdasarkan atribut inovasi atau variabel inovasi menurut Roggers dalam Suwarno (2013:17) yaitu meliputi:

- a. *Relative advantages*, atau keuntungan relatif, terkait kesederhanaan prosedur, efisiensi waktu pelayanan, dan kelengkapan sarana dan prasarana.
- b. *Compatibility* atau kesesuaian, terkait keputusan kantor bersama lembaga-lembaga yang terkait dalam membentuk inovasi layanan, dengan menyesuaikan nilai-nilai di masyarakat, pengalaman-pengalaman inovasi sebelumnya, dan kondisi serta kebutuhan wajib pentingnya sesuatu itu.
- c. *Complexity*, atau kerumitan terkait berbagai hal yang mungkin berbeda, selain itu juga menjelaskan proses adaptasi suatu produk terkait kerumitan tersebut.
- d. *Triability*, atau kemungkinan dicoba atau sosialisasi yang dilakukan oleh pihak kantor atau lembaga bersama lembaga-lembaga terkait yang mendukung serta merespon inovasi pelayanan yang digagas.
- e. *Observability*, atau kemudahan diamati, terkait kemudahan orang lain mengamati produk inovasi yang digagas serta proses pelayanan inovasi layanan, serta kesesuaian antara pengamatan dengan prosedur yang ditetapkan dan dapat memberikan pelayanan prima kepada suatu lembaga.

### Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Inovasi Pelayanan Terintegrasi

Faktor pendorong inovasi pelayanan publik menurut Fontana (2011:30) adalah dukungan dan komitmen pelaksana program, kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks, serta membangun

citra positif kepada masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh birokrat. Dan faktor penghambatnya adalah gangguan sistem online, keterbatasan kuota harian, dan kurangnya sosialisasi kepada masyarakat.

Faktor penghambat inovasi pelayanan publik diidentifikasi memiliki perbedaan dengan pendapat ahli Albury (dalam Yogi Suwarno, 2008:54- 55). Adapun faktor penghambat inovasi pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Faktor Budaya Masyarakat
2. Pilihan Masyarakat Untuk Menggunakan Inovasi Lain
3. Kurangnya Sosialisasi Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran *Online* Kepada Masyarakat
4. Belum Dikeluarkannya Petunjuk Pelaksanaan Pelayanan Akta Kelahiran *Online* Dari Pemerintah Pusat

### **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 perbaharui 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 ada 3:

1. Akte kelahiran umum, yaitu akte kelahiran yang dibuat berdasarkan laporankelahiran 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.

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dalam pendekatan kualitatif data merupakan sumber dari deskripsi yang luas dan berlandasan kukuh, serta memuat penjelasan tentang proses-proses yang terjadi dalam lingkup setempat (Agustinova, 2015:284). Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif, penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis dan akurat fakta dan karakteristik mengenai populasi atau mengenai bidang tertentu. Penelitian ini berusaha menggambarkan situasi atau kejadian (Sugiyono, 2008:7).

Jenis dan sumber data dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Penentuan informan dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah melalui wawancara dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis datanya adalah melalui pengumpulan data, reduksi data, menyediakan data dan penarikan kesimpulan.

## Hasil dan Pembahasan

### Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru Tahun 2022

Inovasi pelayanan akta kelahiran online yaitu upaya atau cara baru dalam pelayanan akta kelahiran secara online. Pelayanan akta kelahiran secara online sudah bisa dinikmati masyarakat Kota Pekanbaru. Pelayanan Online bisa dilakukan warga dengan cara membuka website Disdukcapil Kota Pekanbaru kemudian pilih pelayanan online yang ingin diproses.

Inovasi ini merupakan *Sustaining innovation* (inovasi terusan) karena membawa perubahan baru namun dengan tetap mendasarkan diri pada kondisi pelayanan dan sistem yang sedang berjalan atau produk yang sudah ada. Pelayanan akta kelahiran tetap harus memenuhi berkas persyaratan pembuatan dokumen akta kelahiran. Inovasi Pelayanan pencatatan kelahiran dilakukan sebagai upaya Disdukcapil Kota Pekanbaru untuk meningkatkan kepemilikan akta kelahiran.

Inovasi pelayanan online yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Pekanbaru 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 Disdukcapil Kota Pekanbaru.

Level inovasi merupakan *inovasi inkremental* karena adanya perubahan kecil yang terjadi pada proses pendaftaran akta kelahiran dengan cara online lewat website Disdukcapil Kota Pekanbaru. Adanya pelayanan online untuk memberikan alternatif pelayanan pencatatan akta kelahiran agar cakupan kepemilikan akta kelahiran meningkat.

Dalam melihat inovasi pelayanan akta kelahiran di Disdukcapil Kota Pekanbaru dapat diketahui dari beberapa hal seperti jenis-jenis inovasi pelayanan

akta kelahiran yang telah dilaksanakan, serta kualitas inovasi pelayanan akta kelahiran yang telah dijalankan. Mengenai jenis-jenis dan kualitas inovasi pelayanan akta kelahiran di Disdukcapil Kota Pekanbaru akan dijelaskan seperti berikut ini.

### Jenis-Jenis Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru Tahun 2022

Terdapat 4 Jenis-jenis inovasi pelayanan publik menurut Dwiyanto (2006:45) yaitu inovasi pelayanan, inovasi proses, inovasi sistem dan inovasi konseptual. Inovasi-inovasi yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Pekanbaru dalam pelayanan akta kelahiran terbagi atas empat jenis inovasi yang penjelasannya adalah sebagai berikut ini:

#### 1. Inovasi Pelayanan

Disdukcapil Kota Pekanbaru telah melakukan inovasi pelayanan yakni dengan menyediakan pelayanan yang terintegrasi pada website resmi dinas. Secara empirik website yang memuat inovasi pelayanan akta kelahiran dapat diakses melalui <https://disdukcapil.pekanbaru.go.id/> yang didalam terdapat <https://sipenduduk.pekanbaru.go.id>. Di dalam website sipenduduk itulah terdapat inovasi pelayanan akta kelahiran berupa Pelita 1 dan Kado Camer. Di dalam aplikasi tersebut terdapat alur pelayanan dari kedua jenis pelayanan itu yang masyarakat bisa langsung mengaksesnya untuk melakukan permohonan penerbitan dokumen akta kelahiran.

#### 2. Inovasi Proses

Inovasi dalam proses pelayanan akta kelahiran pada Disdukcapil Kota Pekanbaru dilaksanakan dengan penerapan TIK berupa aspek dengan melalui aspek *software* (perangkat lunak) media komunikasi seperti telepon, handphone,

komputer dan pelatan lain dalam menunjang inovasi pelayanan. Kemudian *hardware* (material) yang terdiri dari pengetahuan, keterampilan dan prosedur yang meliputi pegawai berkompeten di bidang teknologi

### 3. Inovasi Sistem

Dalam kepengurusan dokumen akta kelahiran pada Disdukcapil Kota Pekanbaru saat ini telah dilaksanakan dengan cukup baik dan dalam rentang waktu yang singkat dibandingkan sebelum adanya inovasi tersebut. Dimana untuk mengurus dokumen akta kelahiran pada proses pengajuannya melalui website sipenduduk hanya memerlukan waktu 5 menit dan berkas tersebut akan diproses. Kemudian untuk penerbitan dokumennya hanya memerlukan waktu 3 hari kerja saja, tergantung jumlah permohonan dokumen akta kelahiran yang masuk.

### 4. Inovasi Konseptual

Dalam inovasi konseptual dalam pelayanan akta kelahiran dapat dikatakan berhasil apabila jumlah kepemilikan dokumen akta kelahiran meningkat. Jika jumlah kepemilikan dokumen akta kelahiran meningkat maka akan merubah cara pandang masyarakat terhadap pelayanan yang dilakukan oleh Disdukcapil. Bahwasanya pelayanan saat ini lebih mudah dan cepat, oleh karena itu perlu diupayakan sosialisasi secara besar-besaran dan konsisten dari Disdukcapil kepada masyarakat melalui media sosial, media cetak, media televisi dan lain-lain.

### **Kualitas Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru Tahun 2022**

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 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*.

### 1. Keuntungan Relatif

Keunggulan relatif/*relative 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 komputer 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.

### 2. Kesesuaian

Adapun di Disdukcapil Kota Pekanbaru, inovasi bukanlah suatu hal yang secara menyeluruh adalah baru. Namun inovasi bagi pemerintah kota adalah suatu hal yang bisa diadopsi dari inovasi di daerah lain atau kelanjutan dari inovasi sebelumnya. Dalam indikator ini, dapat dikatakan bahwa inovasi pelayanan akta kelahiran melalui *e- Government* yang dilakukan Disdukcapil Kota Pekanbaru sesuai dengan inovasi sebelumnya. Jika sebelumnya pelayanan dilakukan secara reguler dengan berbagai pilihan layanan, maka inovasi secara *online* ini hadir sebagai penyempurna inovasi sebelumnya. Hal yang membedakan hanya dalam mekanisme pelayanan yang menjadi lebih sederhana dan efektif.

### 3. Kerumitan

Sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, maka tingkat kerumitan inovasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru pada umumnya tidak menjadi masalah penting karena faktor kesiapan pegawai. Meskipun demikian, kerumitan yang terjadi adalah dalam pelaksanaan inovasi akta kelahiran *online* belum ada pegawai yang secara khusus untuk melayani pelayanan secara *online*. Namun pada umumnya pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru sudah siap dan mampu beradaptasi dengan diterapkannya inovasi pelayanan *online*.

### 4. Kemungkinan Dicoba

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 publik. Jadi agar dapat dengan cepat diadopsi, suatu inovasi sebaiknya harus mampu menunjukkan (mendemonstrasikan 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.

### 5. Kemudahan Diamati

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.

## Faktor-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 2 hal yaitu faktor pendukung dan faktor penghambat.

### Faktor Pendukung

#### 1. Dukungan dan Komitmen Pelaksana Program

Pelaksana program atau pegawai Disdukcapil Kota Pekanbaru telah berkomitmen dalam menyukseskan inovasi pelayanan akta kelahiran di Disdukcapil Kota Pekanbaru.

#### 2. Kebutuhan Masyarakat yang Semakin Kompleks

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru membuat suatu terobosan inovasi pelayanan akta kelahiran *online*. Program pelayanan tersebut diharapkan dapat bermanfaat serta mempermudah masyarakat dalam pembuatan dokumen akta kelahiran. Dengan adanya program tersebut masyarakat dalam menghemat waktu, tenaga dan biaya karena akta kelahiran diterbitkan dalam waktu yang cepat dibandingkan sebelum adanya inovasi.

### **3. Membangun Citra Positif Kepada Masyarakat**

Membangun citra positif pada birokrasi di mata masyarakat adalah hal yang sangat penting, hal tersebut dikarenakan birokrasi seringkali digambarkan sebagai pihak yang sangat kaku dan berbelit-belit dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sehingga tidak sedikit masyarakat yang merasa malas apabila berurusan dengan birokrasi. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru berusaha untuk memberikan pelayanan terbaik dan kemudahan bagi masyarakat Kota Pekanbaru khususnya dalam hal pembuatan akta kelahiran

#### **Faktor Penghambat**

##### **1. Gangguan pada Sistem Online**

Musuh dari sistem pelayanan online adalah pada kesiapan platform layanan online dan jaringan internet. Kedua hal ini harus sama-sama kuat sehingga dapat menerima banyaknya masyarakat yang menggunakan layanan tersebut serta memberikan bukti kalau sistem layanan online tersebut berhasil.

##### **2. Keterbatasan Kuota Harian dalam Pelayanan Akta Kelahiran**

Kuota harian adalah jumlah masyarakat yang datang ke kantor Disdukcapil untuk kebutuhan tertentu dalam 1 hari kerja. Jumlah ini ditentukan berdasarkan dengan ruang tunggu pelayanan dan jumlah berkas yang dapat diselesaikan dalam 1 hari. Kuota tersebut mulai berkurang semenjak masa pandemic covid-19, dan sampai saat ini jumlahnya bertambah seiring dengan mulai berakhirnya pandemic tersebut.

Terbatasnya kuota harian dalam pelayanan dokumen akta kelahiran di Disdukcapil Kota Pekanbaru dapat menghambat keperluan masyarakat. Dengan terus meningkatkan angka kelahiran di Kota Pekanbaru, maka secara

lazimnya jumlah pemohon pembuatan dokumen akta kelahiran juga meningkat. Sehingga hal ini harus disertai dengan peningkatan kuota yang ada misalnya yang awalnya jumlah kuota permohonan harian.

##### **3. Kurangnya Sosialisasi Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Online Kepada Masyarakat**

Dengan perubahan pelayanan menggunakan sistem online sebagian masyarakat masih merasa kebingungan dalam penggunaannya, dimulai dari pendaftaran hingga pengurusan layanan akta kelahiran. Sehingga dibutuhkan sosialisasi agar masyarakat bisa memahami inovasi pelayanan akta kelahiran tersebut. Yang menjadi penghambat inovasi pelayanan akta kelahiran di Disdukcapil Kota Pekanbaru adalah mengenai sosialisasi akan inovasi tersebut kepada masyarakat. Sosialisasi disini mulai dari kapan adanya inovasi pelayanan online di Disdukcapil sampai sistem pelayanan *online* yang dijalankan

#### **Kesimpulan**

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

1. Dalam inovasi pelayanan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru terdapat 4 jenis inovasi yakni inovasi pelayanan, inovasi proses, inovasi sistem dan inovasi konseptual. Dimana kesemuanya itu telah dilakukan oleh Disdukcapil Kota Pekanbaru dalam mewujudkan inovasi pelayanan akta kelahiran kepada masyarakat. Kemudian mengenai kualitas inovasi pelayanan akta kelahiran di Disdukcapil Kota Pekanbaru dapat dilihat dari indikator (1) Keuntungan relative, (2) Kesesuaian, (3) Kerumitan, (4) Kemungkinan dicoba, (5) Kemudahan diamati. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwasanya kualitas inovasi pelayanan akta kelahiran di Disdukcapil

Kota Pekanbaru sudah cukup baik, walaupun masih terdapat beberapa kekurangan atau masalah yang menjadi bahan evaluasi agar dapat diperbaiki dimasa yang akan datang.

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) Dukungan dan komitmen pelaksana program, 2) Kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks, dan 3) Membangun citra positif kepada masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh birokrat. Sedangkan Faktor Penghambatnya seperti : 1) Gangguan sistem online, 2) Keterbatasan kuota harian, dan 3) Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat.

## 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. Pemerintah harus menambah pegawai server/pegawai petugas layanan yang khusus memferivikasi laporan berkas yang masuk melalui situs Sipenduduk dan perangkat computer yang menjadi penunjang dari inovasi tersebut, serta menambah fasilitas ruang tunggu seperti tempat duduk, sehingga dapat menampung pelanggan/pengguna layanan secara layak dengan ketersediaan kursi bagi pelanggan. Dengan demikian kenyamanan dalam pelayanan akta kelahiran dapat diwujudkan dan dicapai, sehingga terwujud pelayanan yang berkualitas dan mewujudkan pelayanan prima.
3. 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.
4. 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

### Buku

- Agustinova, Danu Eko. (2015). *Memahami Metode Penelitian Kualitatif ; Teori dan Praktik*. Yogyakarta : Calpulis.
- Dwiyanto, A. (2006). *Reformasi birokrasi Publik di Indonesia*, bersama agus dwiyanto, Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan, Universitas Gajah Mada.
- Fontana, Avanti. (2011). *Manajemen Inovasi dan Penciptaan Nilai*. Jakarta: Cipta Inovasi Sejahtera.
- Santosa, Pandji. (2012). *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sinambella, Litjan Poltak dkk. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Subarsono. (2011). *Analisis Kebijakan Publik*. Bandung: Pustaka Belajar.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Suwarno, Yogi. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press.

### Jurnal

- Afrilia, M., Surya, I., & Dyastari, L. (2017). Partisipasi Politik Masyarakat dalam Pemilihan Bupati Kutai Kartanegara Tahun 2015 di Desa Manunggal Jaya Kecamatan Tenggarong Seberang. *Ejournal Ilmu Pemerintahan*, 5(3), 1281-1294.
- Andhika. (2018). *Elemen dan Faktor Governansi Inovasi Pelayanan Publik Pemerintahan*. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, Universitas Padjajaran, Vol. 6, No. 3.
- Arofah, Siti. (2019). *Inovasi Pelayanan Publik Aji Arum (Akta Jadi Antar Rumah) Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang Di Kecamatan Kaliwungu*. Skripsi Ilmu Pemerintahan Universitas Diponegoro.
- Djamrut, Dayang Erawati. (2015). *Inovasi Pelayanan Publik Di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda*. Skripsi Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.
- Junior, Marten Prasetyo. (2016). *Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus Perizinan Penanaman Modal di BPPT Kota Semarang)*. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang*, Vol. 5, No.03.
- Musabry. (2020). *Inovasi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran dan Akta Kematian Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar*. Skripsi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Ginting, Liamelianie, Elisa Susanti, Asep, Sumaryana. (2018). *Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Non Perizinan Diukur Dari Kepuasan Masyarakat Dengan Menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat*. Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Padjajaran, Bandung.
- Rianandita. (2021). *Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Di Kota Bandung*. Skripsi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Putri, Fidyah Dwi. (2018). *Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Anak Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru*.

- Skripsi Ilmu Pemerintahan Universitas Riau.
- Putra, Eko Kurnia. (2018). *Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Melalui E Government Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta*. Skripsi Ilmu Pemerintahan Universitas Negeri Yogyakarta.
- Taufik, T., & Warsono, H. (2020). *Birokrasi baru untuk new normal: tinjauan model perubahan birokrasi dalam pelayanan publik di era Covid-19*. *Dialogue: Jurnal Ilmu Administrasi ...*, 2(1), 1–18.
- Tui, F. (2019). *Pengembangan Kompetensi Aparatur: Studi Kasus Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Bone Bolango*. Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Bina Taruna Gorontalo.
- Pengaduan Pelayanan Publik Nasional
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Nomor 19 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 30 tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik
- Peraturan Gubernur Riau Nomor 53 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
- Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 107 Tahun 2021 tentang Sistem Pelayanan Berbasis Elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil)

### **Undang-Undang & Peraturan**

- Peraturan KPU RI No. 10 Tahun 2018 Tentang Sosialisasi, Pendidikan Pemilih, Dan Partisipasi Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Pemilihan Umum
- Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Terintegrasi Secara Elektronik
- Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem