Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

[1]Muhammad Ravi, [2]Harapan Tua, [3]Dadang Mashur
[1,2,3]Universitas Riau
Korespondensi: muhammad.ravi8098@grad.unri.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis inovasi pelayanan akta kelahiran melalui Program KADO CAMER serta mengidentifikasi faktor-faktor yang menghambat pelaksanaannya. Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, fasilitas kesehatan mitra, dan masyarakat pengguna layanan. Analisis data menggunakan teori atribut inovasi Rogers yang meliputi Relative Advantage, Compatibility, Complexity, Trialability, dan Observability. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Program KADO CAMER telah memberikan keuntungan relatif berupa kemudahan layanan dan efisiensi waktu dalam pengurusan dokumen kependudukan pasca kelahiran. Hasil inovasi dapat diamati melalui meningkatnya pemanfaatan layanan, bertambahnya fasilitas kesehatan yang bekerja sama, meningkatnya kepemilikan dokumen kependudukan, serta adanya manfaat tambahan yang diterima masyarakat melalui fasilitas kesehatan mitra.Meskipun demikian, pelaksanaan Program KADO CAMER masih menghadapi beberapa hambatan. Hambatan tersebut meliputi belum optimalnya pelaksanaan dan perpanjangan Perjanjian Kerja Sama (PKS) pada sebagian fasilitas kesehatan, rotasi petugas pelaksana yang memerlukan penyesuaian terhadap sistem pelayanan, keterbatasan sumber daya manusia di Disdukcapil, serta gangguan jaringan dan server yang memengaruhi kelancaran pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan penguatan kerja sama dengan fasilitas kesehatan, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, optimalisasi sistem teknologi informasi, serta peningkatan sosialisasi program kepada masyarakat agar pelaksanaan KADO CAMER dapat berjalan lebih optimal, efektif, dan berkelanjutan.

***Kata kunci**: inovasi pelayanan publik, akta kelahiran, kado camer, administrasi kependudukan*

Abstract

This study aims to analyze the innovation of birth certificate services through the KADO CAMER Program and to identify the factors that hinder its implementation. This study employed a descriptive qualitative method, with data collected through interviews, observations, and documentation. The research informants consisted of representatives from the Population and Civil Registration Office (Disdukcapil) of Pekanbaru City, partner health facilities, and community members who used the service. Data were analyzed using Rogers' Innovation Attributes Theory, which includes Relative Advantage, Compatibility, Complexity, Trialability, and Observability. The results show that the KADO CAMER Program provides relative advantages in the form of greater convenience and time efficiency in processing population administration documents following childbirth. The outcomes of the innovation can be observed through increased utilization of the service, an expansion in the number of collaborating health facilities, increased ownership of population administration documents, and additional benefits received by the community through partner health facilities. Nevertheless, the implementation of the KADO CAMER Program still faces several obstacles. These include the suboptimal implementation and renewal of Cooperation Agreements (PKS) with some health facilities, rotation of service personnel requiring adjustments to the service system, limited human resources at the Population and Civil Registration Office, as well as network and server disruptions that affect the smooth delivery of services. Therefore, strengthening cooperation with health facilities, improving human resource capacity, optimizing information technology systems, and increasing public awareness of the program are necessary to ensure that the KADO CAMER Program can be implemented more optimally, effectively, and sustainably.

***Keyword:** public service innovation, birth certificate, KADO CAMER, population administration*

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan pemerintahan karena berkaitan langsung dengan pemenuhan kebutuhan dan hak masyarakat. Sinambela (2010:3) menjelaskan bahwa pelayanan pada dasarnya merupakan kegiatan membantu menyediakan sesuatu yang dibutuhkan oleh orang lain. Dalam konteks pemerintahan, pelayanan publik menjadi instrumen utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dan mewujudkan kesejahteraan. Dwiyanto (2015:14) menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan elemen vital dalam penyelenggaraan pemerintahan karena berbagai produk dan jasa yang disediakan pemerintah pada dasarnya merupakan bentuk pelayanan kepada masyarakat. Sejalan dengan hal tersebut, Santosa Pandji (2008:58) mendefinisikan pelayanan publik sebagai pemberian jasa yang dilakukan oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, maupun pihak swasta kepada masyarakat, baik dengan biaya maupun tanpa biaya, untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat.

Secara normatif, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk sesuai dengan peraturan perundang-undangan atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelaksanaan pelayanan publik juga harus memenuhi standar pelayanan yang memberikan kepastian kepada masyarakat, meliputi persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya atau tarif, produk pelayanan, serta penanganan pengaduan, saran, dan masukan sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki peranan penting adalah pelayanan administrasi kependudukan. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan menegaskan bahwa administrasi kependudukan merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dokumen serta data kependudukan melalui pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Pendaftaran penduduk berkaitan dengan pengelolaan identitas penduduk dan penerbitan dokumen seperti Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el), sedangkan pencatatan sipil berkaitan dengan pencatatan peristiwa penting dalam kehidupan seseorang, antara lain kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, perubahan nama, dan perubahan status kewarganegaraan.

Dalam konteks pencatatan sipil, akta kelahiran memiliki posisi yang sangat penting karena merupakan dokumen pertama yang memberikan pengakuan hukum terhadap identitas seseorang. Bappenas (2017) menyatakan bahwa akta kelahiran merupakan dokumen hukum penting yang menjamin hak anak atas perlindungan, pendidikan, kesehatan, dan pelayanan sosial. Afrida (2017) juga menjelaskan bahwa akta kelahiran merupakan dokumen resmi yang memberikan pengakuan hukum terhadap identitas individu serta menjadi dasar legalitas dalam berbagai aspek administrasi kependudukan. Akta kelahiran juga menjadi dasar dalam pengurusan berbagai dokumen kependudukan lainnya, seperti Kartu Keluarga, Kartu Identitas Anak (KIA), dan KTP-el, serta menjadi persyaratan dalam memperoleh berbagai pelayanan publik.

Pentingnya akta kelahiran tersebut menunjukkan bahwa pelayanan penerbitan akta kelahiran perlu dilaksanakan secara cepat, mudah, tepat, gratis, dan mudah dijangkau oleh seluruh masyarakat. Keterlambatan atau tidak dimilikinya akta kelahiran dapat menghambat masyarakat dalam memperoleh dokumen kependudukan lainnya serta membatasi akses terhadap berbagai pelayanan publik. Oleh karena itu, pemerintah dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui berbagai upaya perbaikan, termasuk pengembangan inovasi pelayanan yang mampu mempercepat proses penerbitan akta kelahiran dan meningkatkan cakupan kepemilikan dokumen kependudukan.

Kebutuhan terhadap pelayanan administrasi kependudukan juga semakin meningkat seiring dengan pertumbuhan penduduk. Pertambahan jumlah penduduk dan kelahiran berdampak langsung

terhadap meningkatnya kebutuhan pencatatan sipil. Provinsi Riau merupakan salah satu provinsi dengan jumlah penduduk yang besar di Indonesia. Pada pertengahan tahun 2024, jumlah penduduk Provinsi Riau mencapai sekitar 6,64 juta jiwa. Dari 12 kabupaten/kota di Provinsi Riau, Kota Pekanbaru merupakan wilayah dengan jumlah penduduk terbesar.

Di Kota Pekanbaru, jumlah penduduk menunjukkan peningkatan selama periode 2022–2024. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Kota Pekanbaru (2025), jumlah penduduk pada tahun 2022 sebanyak 1.007.540 jiwa, meningkat menjadi 1.123.348 jiwa pada tahun 2023, dan kembali meningkat menjadi 1.167.599 jiwa pada tahun 2024. Peningkatan tersebut menunjukkan adanya dinamika kependudukan yang perlu direspons melalui peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya pelayanan administrasi kependudukan.

Tabel 1. Jumlah Penduduk Kota Pekanbaru Tahun 2022–2024

Tahun	Jumlah Penduduk	Perkembangan	Persentase
2022	1.007.540	12.955	1,30%
2023	1.123.348	115.808	11,50%
2024	1.167.599	44.251	3,94%

Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Pekanbaru, 2025.

Data tersebut menunjukkan bahwa jumlah penduduk Kota Pekanbaru mengalami peningkatan setiap tahun. Kondisi tersebut secara tidak langsung meningkatkan kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan yang cepat, mudah, dan responsif. Salah satu pelayanan yang harus terus diperkuat adalah pelayanan penerbitan akta kelahiran.

Meskipun demikian, data kepemilikan akta kelahiran menunjukkan bahwa masih terdapat penduduk yang belum memiliki dokumen tersebut. Berdasarkan data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, pada tahun 2022 terdapat 323.729 anak yang telah memiliki akta kelahiran dan 16.785 anak yang belum memiliki akta kelahiran. Pada tahun 2023, jumlah anak yang memiliki akta kelahiran meningkat menjadi 336.639 anak, sedangkan yang belum memiliki akta kelahiran menurun menjadi 11.412 anak. Selanjutnya, pada tahun 2024 jumlah kepemilikan akta kelahiran kembali meningkat, sementara jumlah anak yang belum memiliki akta kelahiran juga terus mengalami penurunan.

Tabel 2. Kepemilikan Akta Kelahiran Kota Pekanbaru Tahun 2022–2024

Tahun	Memiliki Akta Kelahiran	Tidak Memiliki	Persentase Kepemilikan
2022	323.729	16.785	95,07%
2023	336.639	11.412	96,69%
2024	353.750	10.002	97,25%

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, 2025.

Data tersebut memperlihatkan adanya peningkatan cakupan kepemilikan akta kelahiran dari 95,07% pada tahun 2022 menjadi 96,69% pada tahun 2023 dan 97,25% pada tahun 2024. Meskipun menunjukkan perkembangan positif, masih terdapat masyarakat yang belum memiliki akta kelahiran. Kondisi tersebut menjadi salah satu alasan penting bagi pemerintah daerah untuk terus mengembangkan mekanisme pelayanan yang dapat mendekatkan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat.

Dalam rangka meningkatkan kemudahan dan kecepatan pelayanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru mengembangkan inovasi pelayanan melalui kerja sama dengan rumah sakit, klinik, dan puskesmas. Inovasi tersebut diwujudkan melalui Kerja Sama Penerbitan Dokumen Akta Pasca Melahirkan (KADO CAMER). Program ini bertujuan mendekatkan pelayanan pencatatan sipil ke tempat terjadinya kelahiran melalui pemanfaatan sistem digital berbasis web. Pelaksanaan KADO

CAMER kemudian diperkuat melalui Peraturan Wali Kota Pekanbaru Nomor 20 Tahun 2024 tentang Sistem Pelayanan Kependudukan Secara Daring pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

KADO CAMER merupakan inovasi yang mengintegrasikan pelayanan administrasi kependudukan dengan pelayanan kesehatan. Melalui program tersebut, masyarakat yang melahirkan di fasilitas kesehatan mitra dapat mengurus dokumen kependudukan tanpa harus datang secara langsung ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Fasilitas kesehatan membantu memfasilitasi dokumen yang diperlukan, seperti surat keterangan lahir, formulir pelaporan pencatatan sipil, KTP-el orang tua, Kartu Keluarga, buku nikah atau dokumen perkawinan, serta dokumen lainnya sesuai ketentuan. Selanjutnya, Disdukcapil memproses dan menerbitkan akta kelahiran, Kartu Keluarga, dan Kartu Identitas Anak.

Dalam pelaksanaannya, dokumen yang telah diterbitkan dapat dikirimkan melalui surat elektronik kepada pihak rumah sakit dan pasien, sedangkan KIA dapat diambil melalui mekanisme yang telah ditentukan. Dengan mekanisme tersebut, KADO CAMER memberikan kemudahan karena masyarakat tidak perlu melakukan pengurusan secara terpisah setelah meninggalkan fasilitas kesehatan.

Dari perspektif inovasi pelayanan publik, KADO CAMER dapat dikategorikan sebagai inovasi proses pelayanan, inovasi metode pelayanan, sekaligus inovasi sistem. Muluk (2008) menjelaskan bahwa inovasi proses pelayanan berkaitan dengan perubahan prosedur dan mekanisme kerja untuk menghasilkan pelayanan yang lebih sederhana dan efektif. Inovasi metode pelayanan berkaitan dengan perubahan cara organisasi berinteraksi dengan pengguna layanan, sedangkan inovasi sistem berkaitan dengan perubahan pola hubungan dan koordinasi antaraktor dalam penyelenggaraan pelayanan. KADO CAMER memenuhi ketiga karakteristik tersebut karena mengubah prosedur pengurusan akta kelahiran, mendekatkan pelayanan kepada masyarakat melalui fasilitas kesehatan, serta membangun pola kerja sama antara Disdukcapil dengan rumah sakit, klinik, dan puskesmas.

Dalam konteks tersebut, inovasi pelayanan publik tidak hanya dimaknai sebagai penciptaan sesuatu yang benar-benar baru. Angraeny (2013) menjelaskan bahwa inovasi pelayanan publik lebih menekankan pada perbaikan proses yang menghasilkan peningkatan efektivitas, efisiensi, kualitas, dan keterjangkauan pelayanan. Osborne dan Brown dalam Rahman dan Tarigan (2020:15) juga menjelaskan bahwa inovasi merupakan pengenalan unsur baru dalam pelayanan publik, baik dalam bentuk pengetahuan, organisasi, maupun proses. Rogers (2003) dalam Annisak (2023:417) memandang inovasi sebagai ide, praktik, atau objek yang dipersepsikan sebagai sesuatu yang baru oleh individu atau unit pengadopsinya.

Pengembangan inovasi pelayanan publik menjadi penting karena pemerintah harus mampu menyesuaikan pelayanan dengan kebutuhan masyarakat yang terus berubah. Mulgan dan Albury dalam Annisak (2023:417) menempatkan inovasi sebagai aktivitas penting dalam pemerintahan karena dapat membantu lembaga publik merespons kebutuhan masyarakat, menyelesaikan permasalahan, serta memanfaatkan teknologi dan sumber daya secara lebih optimal. Eprilianto (2019) juga menjelaskan bahwa inovasi digital pada sektor publik dapat mendorong integrasi data elektronik lintas pemangku kepentingan sehingga proses administrasi menjadi lebih cepat, akurat, dan terkoordinasi.

Dalam pelaksanaannya, Disdukcapil Kota Pekanbaru telah menjalin kerja sama dengan berbagai fasilitas kesehatan. Perkembangan pemanfaatan KADO CAMER dapat dilihat melalui data laporan pelayanan pada periode 2022–2024.

Tabel 3. Laporan Pelayanan KADO CAMER Tahun 2022–2024

Tahun	Jumlah Fasilitas Kesehatan	Laporan Pelayanan
2022	24	1.917
2023	29	6.271
2024	33	6.228

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, 2025.

Berdasarkan Tabel 3, jumlah fasilitas kesehatan yang bekerja sama dengan Disdukcapil mengalami peningkatan dari 24 fasilitas pada tahun 2022 menjadi 29 fasilitas pada tahun 2023 dan 33 fasilitas pada tahun 2024. Peningkatan jumlah fasilitas tersebut diikuti dengan peningkatan pemanfaatan layanan. Pada tahun 2022 tercatat 1.917 laporan pelayanan KADO CAMER. Jumlah tersebut meningkat secara signifikan menjadi 6.271 laporan pada tahun 2023 dan tetap berada pada tingkat yang tinggi pada tahun 2024 dengan 6.228 laporan.

Peningkatan tersebut menunjukkan bahwa KADO CAMER semakin dimanfaatkan sebagai salah satu mekanisme pelayanan administrasi kependudukan yang terintegrasi dengan fasilitas kesehatan. Namun, peningkatan jumlah laporan pelayanan belum dapat secara langsung menunjukkan bahwa inovasi tersebut telah dimanfaatkan secara optimal oleh seluruh masyarakat yang membutuhkan akta kelahiran. Untuk melihat tingkat pemanfaatannya, jumlah pelayanan KADO CAMER perlu dibandingkan dengan jumlah penduduk yang belum memiliki akta kelahiran.

Tabel 4. Perbandingan Penduduk yang Belum Memiliki Akta Kelahiran dan Pemanfaatan KADO CAMER

Tahun	Jumlah Fasilitas Kesehatan	Penduduk Belum Memiliki Akta Kelahiran	Layanan KADO CAMER	Persentase Pemanfaatan
2022	24	16.785	1.917	11,42%
2023	29	11.412	6.271	54,95%
2024	33	10.327	6.225	60,28%
Total	**86**	**38.524**	**14.413**	**37,41%**

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, 2025.

Berdasarkan Tabel 4, terlihat adanya peningkatan persentase pemanfaatan KADO CAMER selama periode 2022–2024. Pada tahun 2022 terdapat 16.785 penduduk yang belum memiliki akta kelahiran, sedangkan layanan KADO CAMER yang masuk sebanyak 1.917 layanan atau sekitar 11,42%. Pada tahun 2023, jumlah penduduk yang belum memiliki akta kelahiran menurun menjadi 11.412 jiwa, sementara pemanfaatan KADO CAMER meningkat menjadi 6.271 layanan atau 54,95%. Pada tahun 2024, jumlah penduduk yang belum memiliki akta kelahiran kembali menurun menjadi 10.327 jiwa, sedangkan jumlah layanan KADO CAMER mencapai 6.225 layanan dengan persentase pemanfaatan sebesar 60,28%.

Secara keseluruhan, selama periode 2022–2024 terdapat 14.413 laporan pelayanan KADO CAMER dibandingkan dengan akumulasi 38.524 data penduduk yang belum memiliki akta kelahiran, sehingga diperoleh persentase pemanfaatan sebesar 37,41%. Data tersebut menunjukkan bahwa KADO CAMER telah mengalami perkembangan dari sisi jumlah fasilitas kesehatan mitra maupun jumlah pelayanan. Namun demikian, tingkat pemanfaatannya masih perlu dioptimalkan. Peningkatan jumlah fasilitas kesehatan yang bekerja sama belum secara otomatis menunjukkan bahwa seluruh masyarakat yang membutuhkan pelayanan telah memanfaatkan inovasi tersebut.

Kondisi tersebut menjadi urgensi penelitian karena terdapat kesenjangan antara tujuan inovasi dengan realitas pemanfaatannya. Di satu sisi, KADO CAMER telah menunjukkan peningkatan jumlah pelayanan dan perluasan fasilitas kesehatan mitra. Di sisi lain, masih terdapat masyarakat yang belum terjangkau dan masih ditemukan berbagai persoalan dalam pelaksanaan program. Oleh karena itu, penelitian mengenai KADO CAMER diperlukan untuk mengetahui bagaimana karakteristik inovasi tersebut dipersepsikan dan dilaksanakan serta faktor-faktor yang menghambat keberlangsungannya.

Urgensi tersebut semakin diperkuat oleh hasil observasi awal yang menunjukkan masih adanya fasilitas kesehatan yang belum optimal dalam melaksanakan atau memperpanjang Perjanjian Kerja Sama (PKS) dengan Disdukcapil. Padahal, PKS menjadi salah satu dasar penting dalam pelaksanaan pelayanan

KADO CAMER. Kondisi tersebut dapat memengaruhi kesinambungan pelayanan dan menyebabkan tidak semua fasilitas kesehatan dapat memberikan layanan secara optimal.

Permasalahan lain berkaitan dengan waktu penyelesaian pelayanan. KADO CAMER ditargetkan dapat diselesaikan dalam waktu 1×24 jam setelah persyaratan dinyatakan lengkap. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan keterlambatan yang berkaitan dengan gangguan jaringan dan server, rotasi petugas pada fasilitas kesehatan, serta keterbatasan sumber daya manusia pada Disdukcapil. Rotasi petugas juga menyebabkan perlunya proses penyesuaian kembali terhadap mekanisme dan sistem pelayanan KADO CAMER.

Selain permasalahan internal, masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui keberadaan KADO CAMER sebelum memperoleh informasi dari fasilitas kesehatan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa sosialisasi mengenai keberadaan, manfaat, persyaratan, dan mekanisme layanan belum sepenuhnya menjangkau masyarakat sasaran. Padahal, pemahaman masyarakat merupakan salah satu faktor penting dalam mendorong pemanfaatan inovasi pelayanan publik.

Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan inovasi tidak hanya ditentukan oleh keberadaan teknologi atau kebijakan, tetapi juga oleh karakteristik inovasi dan kemampuan organisasi dalam melaksanakannya. Rogers dalam Suwarno (2008) menjelaskan lima atribut inovasi yang dapat digunakan untuk menganalisis tingkat penerimaan dan pemanfaatan suatu inovasi, yaitu relative advantage, compatibility, complexity, trialability, dan observability.

Relative advantage berkaitan dengan sejauh mana KADO CAMER memberikan keuntungan dibandingkan mekanisme pengurusan sebelumnya, khususnya dalam aspek kemudahan, kecepatan, efisiensi, dan akses pelayanan. *Compatibility* berkaitan dengan kesesuaian KADO CAMER dengan kebutuhan masyarakat, sistem pelayanan Disdukcapil, serta mekanisme kerja fasilitas kesehatan. *Complexity* berkaitan dengan tingkat kerumitan persyaratan, prosedur, penggunaan sistem, dan kemampuan petugas dalam menjalankan pelayanan. *Trialability* berkaitan dengan kesempatan fasilitas kesehatan dan petugas untuk mencoba dan menyesuaikan diri dengan sistem pelayanan. Sementara itu, *observability* berkaitan dengan sejauh mana manfaat dan hasil KADO CAMER dapat diamati melalui peningkatan pemanfaatan layanan, perluasan fasilitas kesehatan mitra, peningkatan kepemilikan dokumen, dan manfaat yang diterima masyarakat.

Pemilihan teori atribut inovasi Rogers dalam penelitian ini didasarkan pada kesesuaiannya dengan karakteristik permasalahan penelitian. Penelitian tidak hanya bertujuan mengetahui apakah KADO CAMER telah dilaksanakan, tetapi juga menganalisis bagaimana inovasi tersebut memberikan keuntungan, sesuai dengan kebutuhan, mudah atau sulit dilaksanakan, dapat diterapkan oleh fasilitas kesehatan, serta menghasilkan manfaat yang dapat diamati. Selain itu, teori tersebut dapat membantu menjelaskan mengapa inovasi yang secara kuantitatif mengalami peningkatan pemanfaatan masih menghadapi berbagai kendala dalam implementasinya.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa inovasi pelayanan administrasi kependudukan masih menghadapi berbagai persoalan. Ulfa dan Yuliani (2024) dalam penelitian mengenai layanan Cendikia berbasis *e-government* untuk percepatan penerbitan KIA di Kota Pekanbaru menemukan bahwa layanan cukup efektif, tetapi masih terdapat gangguan sistem, kurangnya sosialisasi, dan rendahnya pemahaman masyarakat. Lingga dan Elissa (2023) yang meneliti kebijakan pelayanan terintegrasi dalam inovasi akta kelahiran di Kota Pekanbaru menemukan adanya kendala sistem, jaringan, dan sosialisasi. Apriliani dkk. (2024) menemukan bahwa pelayanan akta kelahiran berbasis WhatsApp di Kabupaten Tangerang masih menghadapi kendala literasi digital, respons admin, dan sosialisasi. Subagdja (2024) menunjukkan bahwa transformasi digital pelayanan akta kelahiran di Kabupaten Bogor telah memberikan manfaat, tetapi masih menghadapi tantangan literasi digital dan integrasi lintas sektor. Sementara itu, Asriani dkk. (2025) menemukan bahwa digitalisasi pelayanan akta kelahiran di Kota Pekanbaru meningkatkan efisiensi, tetapi masih menghadapi kendala sumber daya manusia dan partisipasi masyarakat.

Penelitian terdahulu tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi dan integrasi pelayanan dapat memberikan kemudahan dalam pelayanan administrasi kependudukan, tetapi masih terdapat persoalan dalam implementasinya. Perbedaan penelitian ini terletak pada fokus kajian terhadap Program KADO CAMER sebagai inovasi pelayanan akta kelahiran yang mengintegrasikan Disdukcapil dengan fasilitas kesehatan, serta penggunaan lima atribut inovasi Rogers sebagai kerangka analisis utama. Dengan demikian, penelitian ini memiliki posisi untuk melengkapi penelitian sebelumnya dengan memberikan gambaran mengenai karakteristik inovasi KADO CAMER sekaligus mengidentifikasi hambatan yang memengaruhi pelaksanaannya.

Berdasarkan uraian tersebut, rencana pemecahan masalah dalam penelitian ini dilakukan dengan menganalisis pelaksanaan KADO CAMER berdasarkan lima atribut inovasi Rogers. Analisis *relative advantage* diarahkan untuk mengetahui keuntungan dan manfaat yang diberikan program; *compatibility* untuk melihat kesesuaian program dengan kebutuhan masyarakat dan sistem pelayanan; *complexity* untuk mengidentifikasi tingkat kerumitan dalam pelaksanaan; *trialability* untuk melihat proses penerapan dan penyesuaian inovasi oleh pelaksana; serta *observability* untuk melihat hasil dan manfaat inovasi yang dapat diamati. Selanjutnya, hasil analisis tersebut digunakan untuk mengidentifikasi hambatan pelaksanaan, baik yang berkaitan dengan kerja sama, sumber daya manusia, sistem teknologi, maupun sosialisasi kepada masyarakat.

Dengan pendekatan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis inovasi pelayanan akta kelahiran melalui Program KADO CAMER pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru berdasarkan lima atribut inovasi Rogers, yaitu relative advantage, compatibility, complexity, trialability, dan observability, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang menghambat pelaksanaan inovasi tersebut.

Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian inovasi pelayanan publik, khususnya inovasi administrasi kependudukan berbasis integrasi layanan dan teknologi digital. Secara praktis, hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dalam memperkuat kerja sama dengan fasilitas kesehatan, meningkatkan kapasitas sumber daya manusia, mengoptimalkan sistem teknologi informasi, dan memperluas sosialisasi KADO CAMER kepada masyarakat. Dengan demikian, KADO CAMER diharapkan dapat dilaksanakan secara lebih optimal, efektif, mudah diakses, dan berkelanjutan.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan ini digunakan untuk memperoleh pemahaman secara mendalam mengenai pelaksanaan inovasi pelayanan akta kelahiran melalui Program KADO CAMER (Kerja Sama Penerbitan Dokumen Akta Kelahiran Pasca Melahirkan) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Menurut Moleong (2017:6), penelitian kualitatif bertujuan memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian, seperti perilaku, persepsi, motivasi, dan tindakan secara holistik melalui deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks alamiah. Dengan pendekatan ini, penelitian berupaya menggambarkan pelaksanaan KADO CAMER berdasarkan kondisi yang ditemukan di lapangan, termasuk manfaat, kesesuaian, tingkat kerumitan, penerapan, hasil yang dapat diamati, serta hambatan dalam pelaksanaannya.

Penelitian dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru sebagai instansi yang memiliki kewenangan dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan dan pelaksanaan inovasi pelayanan KADO CAMER. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa KADO CAMER merupakan inovasi pelayanan yang mengintegrasikan pelayanan administrasi

kependudukan dengan fasilitas kesehatan dalam rangka mempermudah dan mempercepat penerbitan dokumen kependudukan pasca kelahiran. Untuk memperoleh informasi yang lebih komprehensif, penelitian juga melibatkan informan dari fasilitas kesehatan mitra dan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Penentuan informan dilakukan secara purposive, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan dan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Bungin (2007:107) menjelaskan bahwa prosedur purposif dilakukan dengan menentukan kelompok peserta yang menjadi informan sesuai dengan kriteria yang relevan dengan masalah penelitian. Informan dalam penelitian ini terdiri atas pihak yang terlibat dalam pelaksanaan KADO CAMER, pihak fasilitas kesehatan yang bekerja sama, serta masyarakat yang menggunakan layanan. Informan penelitian meliputi Ibu Sri Wahyuni, S.STP selaku Analis Kebijakan Ahli Muda Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan (PDIP) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru; Ibu Rahma Fajrina selaku Koordinator SDM Klinik Annisa Medika 2 Kota Pekanbaru; Ibu Ifahri Fadla selaku pelaksana UPT Puskesmas Simpang Tiga Kota Pekanbaru; Ibu Riefni Dwie Indriani selaku pasien di Rumah Sakit Murni Teguh Eria Kota Pekanbaru; Bapak Fikky Radika Pratama selaku keluarga pasien di Klinik Annisa Medika 2 Kota Pekanbaru; serta Ibu Widya Astuti selaku pasien di Klinik Dilla Kota Pekanbaru.

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung kondisi dan proses pelaksanaan pelayanan KADO CAMER, termasuk mekanisme pelayanan dan interaksi antara pihak Disdukcapil, fasilitas kesehatan, dan pengguna layanan. Wawancara dilakukan secara langsung kepada informan dengan menggunakan pedoman wawancara yang disusun berdasarkan fokus penelitian dan lima atribut inovasi Rogers, yaitu *relative advantage*, *compatibility*, *complexity*, *trialability*, dan *observability*. Wawancara digunakan untuk memperoleh informasi mengenai pengalaman, persepsi, manfaat, kesesuaian, kemudahan atau kerumitan, penerapan, serta hasil yang dirasakan dari pelaksanaan KADO CAMER. Sementara itu, dokumentasi digunakan untuk melengkapi data penelitian berupa dokumen pelayanan, data pelaksanaan KADO CAMER, dokumen kerja sama, foto kegiatan, serta dokumen lain yang relevan dengan penelitian.

Data yang diperoleh dianalisis menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman (1992:16) yang meliputi tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Reduksi data dilakukan dengan menyeleksi, memusatkan perhatian, menyederhanakan, dan mengelompokkan data hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi sesuai dengan fokus penelitian. Data yang tidak berkaitan dengan fokus penelitian disisihkan, sedangkan data yang relevan dikelompokkan berdasarkan lima atribut inovasi Rogers dan faktor penghambat pelaksanaan KADO CAMER. Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk uraian naratif, tabel, dan pengelompokan temuan agar hubungan antarinformasi dapat dipahami secara sistematis. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi yang dilakukan secara terus-menerus selama proses penelitian. Kesimpulan yang diperoleh diverifikasi dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi sehingga temuan penelitian dapat dipertanggungjawabkan.

Dengan demikian, proses analisis data dilakukan secara bertahap sejak data mulai dikumpulkan hingga penelitian selesai. Hasil analisis digunakan untuk memberikan gambaran mengenai pelaksanaan inovasi pelayanan akta kelahiran melalui KADO CAMER di Kota Pekanbaru berdasarkan lima atribut inovasi Rogers serta mengidentifikasi berbagai hambatan yang memengaruhi optimalisasi pelaksanaan layanan tersebut.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

Program KADO CAMER (Kerja Sama Penerbitan Dokumen Akta Kelahiran Pasca Melahirkan) merupakan inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru untuk mempermudah masyarakat memperoleh dokumen kependudukan setelah kelahiran. Inovasi ini mengintegrasikan pelayanan Disdukcapil dengan rumah sakit, klinik, dan puskesmas melalui pemanfaatan sistem digital. Masyarakat tidak lagi harus datang langsung ke kantor Disdukcapil untuk mengurus Akta Kelahiran, Kartu Keluarga (KK), dan Kartu Identitas Anak (KIA), tetapi dapat memperoleh layanan melalui fasilitas kesehatan yang telah bekerja sama.

Hasil penelitian dianalisis menggunakan Model Atribut Inovasi Rogers dalam Suwarno (2008), yang meliputi lima atribut, yaitu *relative advantage* (keuntungan relatif), *compatibility* (kesesuaian), *complexity* (kerumitan), *trialability* (kemungkinan untuk dicoba), dan *observability* (kemudahan diamati). Kelima atribut tersebut digunakan untuk melihat sejauh mana KADO CAMER memberikan keuntungan dibandingkan pelayanan sebelumnya, sesuai dengan kebutuhan dan kondisi pelaksana, mudah dipahami dan diterapkan, dapat diuji dan dikembangkan, serta menghasilkan manfaat yang dapat diamati oleh masyarakat dan penyelenggara pelayanan.

1. Relative Advantage (Keuntungan Relatif)

Rogers dalam Suwarno (2008) menjelaskan bahwa *relative advantage* merupakan tingkat keunggulan suatu inovasi dibandingkan dengan gagasan, sistem, atau cara yang digunakan sebelumnya. Keuntungan tersebut dapat berupa peningkatan efektivitas, efisiensi, kemudahan, kualitas, maupun manfaat lainnya. Semakin besar keuntungan yang dirasakan oleh pengguna, semakin besar kemungkinan inovasi tersebut diterima dan digunakan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa KADO CAMER memberikan keuntungan relatif terutama dalam aspek kemudahan pelayanan dan efisiensi waktu. Sebelum adanya inovasi ini, pelayanan administrasi kependudukan masih dilakukan secara manual dan belum terintegrasi. Masyarakat harus mengurus dokumen melalui unit pelayanan yang berbeda, sementara fasilitas kesehatan juga masih harus mengantarkan dokumen secara langsung kepada Disdukcapil.

Sri Wahyuni, S.STP selaku Analis Kebijakan Ahli Muda Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan Disdukcapil Kota Pekanbaru menjelaskan:

"Dulu kami belum online dan secara manual... pengajuannya terpisah, layanan belum terintegrasi... untuk KADO CAMER ini dulu juga masih manual, jadi rumah sakit masih mengantar ke DUKCAPIL."

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa permasalahan utama sebelum digitalisasi adalah belum terintegrasinya pelayanan dan masih tingginya mobilitas masyarakat maupun fasilitas kesehatan dalam pengurusan dokumen. Kondisi tersebut menjadi dasar bagi Disdukcapil untuk mengembangkan KADO CAMER sebagai inovasi berbasis digital.

Hal tersebut diperkuat oleh penjelasan Sri Wahyuni bahwa ide pengembangan KADO CAMER muncul karena adanya keluhan masyarakat dan fasilitas kesehatan terhadap proses pelayanan sebelumnya yang mengharuskan terjadinya pengantaran dan pengambilan dokumen secara berulang. Dengan demikian, inovasi KADO CAMER tidak semata-mata hadir karena perkembangan teknologi, tetapi merupakan respons terhadap permasalahan nyata dalam pelayanan.

Kemudahan tersebut juga dirasakan oleh masyarakat. Riefni Dwie Indriani, pasien Rumah Sakit Murni Teguh Eria, menyatakan:

"Prosedurnya gampang sekali... kasih berkas, dan juga waktu itu... kalau ada kesalahan berkasnya yang saya kirim, mereka bilang tidak usah kirim ke sini, difoto aja tidak apa dan di WA juga gapapa."

Fikky Radika Pratama, keluarga pasien di Klinik Annisa Medika 2, juga menyampaikan:

"Dengan sistem sekarang sangat membantu prosesnya. Kita tidak perlu harus wara-wiri untuk mengurusnya. Ketika klinik atau rumah sakit memang sudah ada kerja sama dengan pihak Capil, ya kita sudah gampang."

Temuan tersebut menunjukkan bahwa keuntungan relatif KADO CAMER dapat dirasakan secara langsung oleh pengguna melalui berkurangnya kebutuhan untuk datang ke kantor Disdukcapil dan lebih sederhananya proses pengurusan dokumen. Hal ini sejalan dengan Angraeny (2013) yang menjelaskan bahwa inovasi pelayanan publik tidak hanya berkaitan dengan kebaruan, tetapi terutama diarahkan pada peningkatan efektivitas, efisiensi, kualitas, dan aksesibilitas pelayanan.

Selain kemudahan, keuntungan relatif KADO CAMER juga terlihat dari aspek **efisiensi waktu**. Sebelum adanya inovasi, proses penerbitan dokumen membutuhkan waktu yang lebih panjang karena dilakukan melalui tahapan manual. Sri Wahyuni menjelaskan bahwa pada tahap awal pelayanan integrasi, proses pelayanan masih menggunakan standar waktu 14 hari kerja, sedangkan saat ini KADO CAMER menargetkan penyelesaian dalam waktu 1×24 jam setelah berkas dinyatakan lengkap.

Rahma Fajrina selaku Koordinator SDM Klinik Annisa Medika 2 juga menjelaskan:

"Kalau yang sudah nama anaknya sebelum pulang... sudah diisi semuanya... bisa langsung diuruskan... bisa langsung hari itu juga kita uruskan, 3 hari bisa selesai KK dan Akta-nya."

Keterangan tersebut menunjukkan bahwa proses pengajuan dapat dimulai sejak pasien masih berada di fasilitas kesehatan. Masyarakat tidak perlu menunggu sampai kembali ke rumah untuk memulai pengurusan dokumen. Dengan demikian, KADO CAMER memberikan keuntungan berupa pemangkasan tahapan pelayanan dan penghematan waktu.

Temuan ini sejalan dengan pendapat Eprilianto (2019) bahwa inovasi digital dalam pelayanan publik dapat mengintegrasikan data secara elektronik antaraktor sehingga proses administrasi menjadi lebih cepat, akurat, dan terkoordinasi. Dengan demikian, *relative advantage* KADO CAMER terlihat pada perubahan dari pelayanan manual dan terpisah menjadi pelayanan yang lebih terintegrasi, praktis, dan efisien.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, atribut *relative advantage* pada KADO CAMER **telah** terpenuhi. Keuntungan relatif terlihat dari kemudahan akses, pengurangan mobilitas masyarakat, penyederhanaan proses, dan efisiensi waktu pelayanan.

2. Compatibility (Kesesuaian)

Compatibility merupakan tingkat kesesuaian suatu inovasi dengan kebutuhan, nilai, pengalaman, serta kondisi yang telah ada. Rogers dalam Suwarno (2008) menjelaskan bahwa inovasi yang sesuai dengan kebutuhan dan kondisi pengguna akan lebih mudah diterima dibandingkan inovasi yang tidak sesuai dengan sistem yang telah berjalan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa KADO CAMER memiliki kesesuaian yang kuat dengan kebutuhan masyarakat. Kebutuhan terhadap dokumen kependudukan muncul segera setelah kelahiran karena Akta Kelahiran, KK, dan KIA diperlukan untuk berbagai kepentingan administrasi dan akses pelayanan publik.

Sri Wahyuni menjelaskan bahwa sebelum adanya sistem yang terintegrasi, sebagian masyarakat cenderung menunda pengurusan dokumen karena harus mengurus secara mandiri. Menurutnya, kondisi tersebut menyebabkan dokumen anak tidak segera diterbitkan, padahal masyarakat membutuhkan Akta Kelahiran, KK, dan KIA.

Kebutuhan tersebut juga terlihat dari pengalaman fasilitas kesehatan. Rahma Fajrina menyampaikan:

"Pasien kan bertanya, ini bisa pengurusan Akta atau KK-nya di sini? Itu memang kebutuhan. Jadi kita tahu kebutuhan pasien setelah melahirkan itu apa, dengan adanya KADO CAMER ini kita bisa langsung sampaikan kepada pasien."

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa KADO CAMER sesuai dengan kebutuhan masyarakat karena pelayanan diberikan pada saat kebutuhan terhadap dokumen kependudukan muncul, yaitu setelah proses persalinan.

Kesesuaian tersebut juga berkaitan dengan kebutuhan masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik lainnya. Ifahri Fadla selaku Bidan Pelaksana UPT Puskesmas Simpang Tiga menjelaskan:

"Kalau anaknya sudah masuk KK, berobat di puskesmas itu gratis, jika dapat rujukan bisa dibuatkan."

Temuan tersebut memperlihatkan bahwa dokumen kependudukan bukan hanya berfungsi sebagai identitas hukum, tetapi juga mendukung akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan dan administrasi lainnya. Hal ini sejalan dengan Bappenas (2017:126) yang menempatkan akta kelahiran sebagai dokumen penting dalam pemenuhan hak anak, termasuk akses terhadap pendidikan, kesehatan, dan pelayanan sosial.

KADO CAMER juga menunjukkan kesesuaian dengan mekanisme pelayanan fasilitas kesehatan. Pelaksanaan inovasi didasarkan pada Perjanjian Kerja Sama (PKS) dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mengatur pembagian tugas antara Disdukcapil dan fasilitas kesehatan. Sri Wahyuni menjelaskan:

"Koordinasinya itu dalam bentuk PKS (Perjanjian Kerja Sama), dari PKS itu lah baru KADO CAMER tersebut bisa dilaksanakan sama pihak rumah sakit dan dinas."

Dalam pelaksanaannya, fasilitas kesehatan bertugas membantu masyarakat melengkapi persyaratan dan mengajukan permohonan melalui sistem KADO CAMER, sedangkan Disdukcapil melakukan verifikasi, validasi, dan penerbitan dokumen melalui SIAK. Pola tersebut menunjukkan adanya pembagian peran yang sesuai dengan kapasitas masing-masing lembaga.

Kondisi ini sejalan dengan konsep inovasi sektor publik yang dikemukakan Osborne dan Brown dalam Rahman dan Tarigan (2020), bahwa inovasi pelayanan dapat berupa pengenalan unsur baru dalam proses, keterampilan, maupun bentuk organisasi. KADO CAMER memperlihatkan perubahan pola pelayanan dari hubungan langsung antara masyarakat dan Disdukcapil menjadi pola pelayanan terintegrasi yang melibatkan fasilitas kesehatan sebagai mitra.

Namun, hasil penelitian juga menemukan bahwa *compatibility* belum sepenuhnya optimal. Salah satu kendala adalah belum konsistennya seluruh fasilitas kesehatan dalam memperpanjang dan mengimplementasikan PKS. Sri Wahyuni menjelaskan bahwa masih terdapat fasilitas kesehatan yang telah memiliki kerja sama tetapi belum aktif mengajukan pelayanan atau mempromosikan KADO CAMER kepada masyarakat.

Selain itu, rotasi petugas dan keterbatasan sumber daya manusia juga memengaruhi kesesuaian pelaksanaan inovasi dengan kondisi organisasi. Ketika terjadi pergantian petugas, petugas baru membutuhkan waktu untuk memahami prosedur dan sistem. Gangguan jaringan dan server juga menyebabkan pelayanan digital terkadang harus dialihkan kembali ke mekanisme manual.

Dengan demikian, atribut *compatibility* telah terpenuhi dari aspek kebutuhan masyarakat dan kesesuaian mekanisme kerja, tetapi belum sepenuhnya optimal dari aspek keberlanjutan kerja sama, kesiapan sumber daya manusia, dan dukungan teknologi.

3. Complexity (Kerumitan)

Menurut Rogers dalam Suwarno (2008), *complexity* merupakan tingkat kesulitan yang dirasakan dalam memahami dan menggunakan suatu inovasi. Inovasi yang relatif sederhana untuk dipahami dan digunakan cenderung lebih mudah diterima oleh pengguna.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa KADO CAMER relatif mudah digunakan oleh petugas Disdukcapil maupun fasilitas kesehatan. Sistem membagi akses berdasarkan peran masing-masing. Fasilitas kesehatan berfungsi sebagai pengaju permohonan, sedangkan Disdukcapil melakukan verifikasi dan pemrosesan dokumen melalui SIAK.

Sri Wahyuni menjelaskan:

"Admin rumah sakit dia cuma dapat aksesnya itu sebagai admin yang ajuin, nah kalau dari petugas dinas itu dapat memproses website di SIAK."

Pembagian akses tersebut menunjukkan bahwa pengguna tidak harus memahami seluruh sistem. Masing-masing pihak hanya menjalankan fungsi sesuai dengan tugasnya. Hal ini membantu mengurangi kompleksitas dalam penggunaan sistem.

Dari sisi fasilitas kesehatan, Rahma Fajrina menyampaikan bahwa tidak diperlukan sumber daya khusus untuk menjalankan KADO CAMER, tetapi petugas harus memahami persyaratan dan prosedur pelayanan. Artinya, tingkat kerumitan teknologi relatif rendah, sedangkan tantangan lebih banyak terletak pada pemahaman petugas terhadap prosedur dan persyaratan.

Kemudahan tersebut juga dirasakan masyarakat. Fikky Radika Pratama menjelaskan bahwa setelah dokumen selesai, masyarakat menerima dokumen melalui email, termasuk Akta Kelahiran, KK, dan KIA. Mekanisme tersebut mengurangi kebutuhan masyarakat untuk datang kembali ke kantor Disdukcapil.

Dengan demikian, penggunaan teknologi pada KADO CAMER justru menjadi instrumen untuk menyederhanakan pelayanan. Hal ini sesuai dengan pendapat Eprilianto (2019) bahwa digitalisasi pelayanan publik dapat meningkatkan kecepatan dan koordinasi pelayanan melalui integrasi data elektronik.

Meskipun demikian, tingkat kerumitan belum sepenuhnya dapat dikatakan rendah karena masih terdapat kendala dalam pemahaman masyarakat terhadap keberadaan dan mekanisme KADO CAMER. Fikky Radika Pratama menyatakan:

"Tidak tahu sih... ketika datang ke sana langsung, baru mereka memberi tahu bahwa sekarang pengurusannya begini... pihak kliniknya yang cover."

Riefni juga menyampaikan bahwa pada awalnya ia tidak mengetahui bahwa pengurusan KK dan akta dapat dilakukan melalui rumah sakit.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa persoalan *complexity* tidak terutama terletak pada penggunaan sistem oleh petugas, tetapi pada keterbatasan informasi yang diterima masyarakat. Masyarakat yang belum mengetahui inovasi cenderung masih beranggapan bahwa pengurusan dokumen harus dilakukan secara mandiri ke Disdukcapil.

Dengan demikian, atribut *complexity* KADO CAMER dapat dikatakan relatif rendah bagi pelaksana, tetapi masih terdapat aspek yang perlu diperbaiki dari sisi pemahaman masyarakat dan penyebarluasan informasi. Kondisi ini memperlihatkan bahwa kemudahan suatu inovasi tidak hanya ditentukan oleh desain teknologi, tetapi juga oleh kemampuan penyelenggara menjelaskan inovasi kepada pengguna.

4. Trialability (Kemungkinan untuk Dicoba)

Trialability merupakan tingkat kesempatan yang diberikan kepada pengguna untuk mencoba suatu inovasi sebelum inovasi tersebut diterapkan secara lebih luas. Rogers dalam Suwarno (2008) menjelaskan bahwa inovasi yang dapat diuji terlebih dahulu cenderung lebih mudah diterima karena pengguna dapat memperoleh pengalaman dan melakukan penyesuaian sebelum penerapan secara penuh.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa KADO CAMER telah melalui proses penerapan awal bersama fasilitas kesehatan sebelum dikembangkan secara lebih luas. Pelaksanaan tersebut dilakukan setelah adanya Perjanjian Kerja Sama antara Disdukcapil dengan fasilitas kesehatan.

Sri Wahyuni menjelaskan:

"Uji cobanya dilakukan setelah PKS ditandatangani... setelah kerja sama itu sudah disepakati, baru Program KADO CAMER mulai dijalankan. Dari pelaksanaan awal itu kami melihat dulu bagaimana prosesnya di lapangan, apakah sudah sesuai atau masih ada yang perlu disesuaikan."

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan KADO CAMER tidak langsung diterapkan tanpa evaluasi. Terdapat proses penerapan awal yang memberikan kesempatan bagi Disdukcapil dan fasilitas kesehatan untuk melihat kesesuaian prosedur, alur koordinasi, dan penggunaan sistem.

Selain itu, inovasi juga terus mengalami pengembangan. Salah satu bentuk pengembangan adalah sistem pengingat masa berlaku PKS. Sri Wahyuni menjelaskan bahwa sistem yang sebelumnya masih manual telah dikembangkan dengan fitur peringatan ketika masa berlaku kerja sama akan berakhir. Pengembangan tersebut menunjukkan bahwa Disdukcapil melakukan penyesuaian berdasarkan pengalaman dalam pelaksanaan program.

KADO CAMER juga berkembang pada aspek manfaat tambahan bagi masyarakat. Disdukcapil mendorong fasilitas kesehatan mitra untuk memberikan nilai tambah kepada masyarakat, seperti konsultasi gratis, fasilitas tertentu pada imunisasi awal, serta pemberian diskon dengan menunjukkan KIA.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa *trialability* tidak hanya terlihat pada tahap awal pengujian, tetapi juga pada proses evaluasi dan pengembangan inovasi secara berkelanjutan. Hal ini sejalan dengan Mulgan dan Albury dalam Annisak (2023) yang menempatkan inovasi sebagai proses penting untuk merespons kebutuhan masyarakat dan memperbaiki pelayanan secara berkelanjutan.

Berdasarkan hasil penelitian, atribut *trialability* telah terpenuhi. KADO CAMER telah melalui penerapan awal bersama mitra, dievaluasi berdasarkan pengalaman pelaksanaan, dan terus dikembangkan baik pada sistem maupun pola kerja sama.

5. Observability (Kemudahan Diamati)

Observability merupakan tingkat kemudahan suatu inovasi dalam diamati hasil dan manfaatnya oleh pengguna maupun pihak lain. Menurut Rogers dalam Suwarno (2008), semakin mudah hasil suatu inovasi diamati, semakin besar kemungkinan inovasi tersebut diterima dan digunakan secara lebih luas.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa manfaat KADO CAMER dapat diamati melalui peningkatan penggunaan layanan dan bertambahnya fasilitas kesehatan yang bekerja sama dengan Disdukcapil Kota Pekanbaru.

Sri Wahyuni menjelaskan:

"Kalau jumlah pengguna layanannya sudah signifikan, yang dari awal-awal 2000-an, sekarang 3000-an, jadi memang meningkat... banyak yang mengajukan permohonan di KADO CAMER itu, kemudian banyaknya rumah sakit, klinik bersalin, maupun puskesmas yang mengajukan permohonan kerja sama sama kita."

Data pelayanan juga menunjukkan perkembangan jumlah fasilitas kesehatan mitra dari 24 fasilitas pada tahun 2022 menjadi 29 fasilitas pada tahun 2023 dan 33 fasilitas pada tahun 2024. Peningkatan jumlah fasilitas mitra tersebut menunjukkan bahwa inovasi semakin diterima dalam lingkungan penyelenggara pelayanan.

Dari sisi masyarakat, Rahma Fajrina menyampaikan:

"Kebanyakan pasien kita tertarik... pasien yang lahiran di sini rata-rata pengurusannya di sini."

Ifahri Fadla juga menjelaskan bahwa pemanfaatan layanan di Puskesmas Simpang Tiga mengalami peningkatan setelah masyarakat yang memenuhi persyaratan semakin banyak. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa keberadaan fasilitas kesehatan sebagai titik pelayanan membuat inovasi lebih dekat dengan masyarakat.

Observability KADO CAMER juga terlihat dari dampak pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat. Ifahri Fadla menyatakan:

"Pasien itu lebih puas lagi bahwa kalau bersalin di puskesmas ini langsung dibuatkan akta gratis. Memudahkan pasien dalam pengurusan KK dan Akta lebih cepat, jadi kalau mereka ingin mengurus BPJS anaknya langsung bisa lebih cepat dan terbantu."

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa manfaat inovasi tidak berhenti pada penerbitan dokumen, tetapi juga berdampak pada kemudahan masyarakat dalam memperoleh pelayanan lain yang membutuhkan dokumen kependudukan.

Selain itu, hasil penelitian menemukan adanya manfaat tambahan yang diberikan oleh beberapa fasilitas kesehatan kepada masyarakat yang memanfaatkan layanan dan memiliki KIA. Misalnya, terdapat fasilitas kesehatan yang memberikan konsultasi gratis, fasilitas tambahan pada imunisasi awal, serta diskon layanan tertentu bagi pemegang KIA. Hal tersebut menunjukkan bahwa kerja sama dalam KADO CAMER berkembang menjadi hubungan yang memberikan nilai tambah bagi masyarakat.

Temuan tersebut sesuai dengan konsep kualitas pelayanan publik yang dikemukakan Mulyadi et al. (2018), bahwa kualitas pelayanan tidak hanya berkaitan dengan produk inti yang diterima pengguna, tetapi juga dapat mencakup pelayanan tambahan dan manfaat lain yang meningkatkan pengalaman pengguna. Dalam konteks KADO CAMER, produk utamanya adalah dokumen kependudukan, sedangkan manfaat tambahan muncul melalui kerja sama antara fasilitas kesehatan dan Disdukcapil.

Dari sisi masyarakat, Riefni Dwie Indriani juga menyampaikan:

"Sangat membantu memang... kalau di Eria Bunda itu yang di-update KK sama akta kelahiran."

Fikky Radika Pratama menambahkan:

"Kita enggak perlu harus wara-wiri untuk mengurusnya... ketika klinik atau rumah sakit memang sudah ada kerja sama dengan pihak Capil, ya kita sudah gampang."

Pernyataan tersebut memperlihatkan bahwa manfaat inovasi dapat diamati secara langsung melalui pengalaman pengguna, terutama dalam bentuk kemudahan, penghematan waktu, dan berkurangnya mobilitas dalam pengurusan dokumen.

Dengan demikian, atribut *observability* telah terpenuhi. Hasil inovasi dapat diamati melalui peningkatan jumlah pengguna, bertambahnya fasilitas kesehatan mitra, kemudahan pelayanan, peningkatan kepuasan masyarakat, serta manfaat tambahan yang diberikan oleh beberapa fasilitas kesehatan.

Berdasarkan hasil penelitian terhadap lima atribut inovasi Rogers, KADO CAMER menunjukkan karakteristik sebagai inovasi pelayanan yang memberikan perubahan nyata dibandingkan mekanisme pelayanan sebelumnya. Keuntungan relatif terlihat dari kemudahan dan efisiensi waktu; kesesuaian terlihat dari kemampuan inovasi menjawab kebutuhan masyarakat dan mengintegrasikan peran fasilitas kesehatan; kompleksitas relatif rendah bagi pelaksana; *trialability* terlihat dari adanya penerapan awal dan pengembangan layanan; sedangkan *observability* terlihat dari peningkatan penggunaan layanan dan manfaat yang dirasakan masyarakat.

Temuan penelitian memperlihatkan bahwa kekuatan utama KADO CAMER terletak pada integrasi pelayanan. Masyarakat tidak lagi menjadi pihak yang harus menghubungkan sendiri fasilitas kesehatan dengan Disdukcapil. Fasilitas kesehatan berperan sebagai mitra yang membantu proses administrasi, sedangkan Disdukcapil berfokus pada verifikasi dan penerbitan dokumen. Pola tersebut menjadikan pelayanan lebih dekat dengan masyarakat dan mengurangi tahapan yang sebelumnya harus dilakukan secara mandiri.

Temuan ini sejalan dengan Angraeny (2013) yang menyatakan bahwa inovasi sektor publik pada dasarnya diarahkan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, kualitas, dan aksesibilitas pelayanan. KADO CAMER menunjukkan perubahan tersebut melalui peralihan pelayanan manual menuju pelayanan yang memanfaatkan sistem digital dan kerja sama lintas organisasi.

Namun, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa keberhasilan inovasi belum sepenuhnya bebas dari hambatan. Beberapa kendala yang ditemukan meliputi belum optimalnya keberlanjutan PKS pada

sebagian fasilitas kesehatan, rotasi petugas, keterbatasan sumber daya manusia, gangguan jaringan dan server, serta belum meratanya sosialisasi kepada masyarakat.

Temuan mengenai sumber daya manusia sejalan dengan Mahardhani (2024) yang menjelaskan bahwa keberhasilan inovasi pelayanan publik dipengaruhi oleh faktor internal organisasi, termasuk kapasitas sumber daya manusia dan kepemimpinan, serta faktor eksternal berupa dukungan pemangku kepentingan. Dalam KADO CAMER, keberhasilan inovasi tidak hanya bergantung pada Disdukcapil, tetapi juga pada kesiapan dan komitmen fasilitas kesehatan sebagai mitra pelayanan.

Gangguan jaringan dan server juga menunjukkan bahwa inovasi digital tetap membutuhkan dukungan infrastruktur yang memadai. Ketika sistem mengalami gangguan, pelayanan harus dialihkan kembali ke mekanisme manual. Hal ini menunjukkan bahwa transformasi digital belum sepenuhnya menghilangkan persoalan pelayanan konvensional, tetapi justru membutuhkan kesiapan teknologi dan sumber daya manusia agar manfaat inovasi dapat dipertahankan.

Sementara itu, keterbatasan sosialisasi menunjukkan bahwa inovasi yang mudah digunakan oleh penyelenggara belum tentu mudah diketahui oleh masyarakat. Dalam perspektif Rogers, penerimaan inovasi dipengaruhi oleh bagaimana calon pengguna memahami dan mengamati manfaat inovasi. Oleh karena itu, keberadaan fasilitas kesehatan sebagai mitra perlu diikuti dengan penyampaian informasi yang konsisten kepada masyarakat sejak sebelum dan sesudah persalinan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa KADO CAMER merupakan inovasi pelayanan publik yang secara substantif telah memberikan perbaikan terhadap pelayanan administrasi kependudukan pasca kelahiran di Kota Pekanbaru. Empat atribut, yaitu *relative advantage, trialability,* dan *observability*, serta aspek utama *compatibility* dan *complexity*, menunjukkan kondisi yang mendukung penerimaan inovasi. Namun, keberlanjutan dan optimalisasi inovasi masih memerlukan penguatan pada aspek koordinasi dengan fasilitas kesehatan, kapasitas sumber daya manusia, stabilitas sistem teknologi informasi, serta sosialisasi kepada masyarakat.

Dengan demikian, keberhasilan KADO CAMER tidak hanya ditentukan oleh keberadaan aplikasi atau sistem digital, tetapi oleh kemampuan seluruh pihak yang terlibat untuk menjaga integrasi pelayanan secara konsisten. Penguatan kerja sama dengan fasilitas kesehatan, peningkatan kompetensi petugas, optimalisasi infrastruktur teknologi, dan perluasan sosialisasi menjadi langkah penting agar manfaat inovasi dapat dirasakan secara lebih merata oleh masyarakat Kota Pekanbaru.

Faktor-Faktor Penghambat

Faktor penghambat merupakan berbagai kondisi yang dapat memengaruhi efektivitas pelaksanaan suatu inovasi sehingga tujuan yang telah ditetapkan belum dapat tercapai secara optimal. Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, penelitian ini menemukan bahwa pelaksanaan Program KADO CAMER di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru masih menghadapi beberapa hambatan. Hambatan tersebut meliputi belum optimalnya keberlanjutan kerja sama dengan fasilitas kesehatan yang ditandai oleh tidak diperpanjangnya Perjanjian Kerja Sama (PKS) pada beberapa mitra pelayanan, belum konsistennya waktu penyelesaian pelayanan sesuai standar yang ditetapkan akibat kendala jaringan dan sumber daya manusia, serta masih terbatasnya penyebaran informasi mengenai Program KADO CAMER kepada masyarakat. Faktor-faktor tersebut berpotensi memengaruhi efektivitas pelaksanaan program dalam mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan yang cepat, mudah, dan terintegrasi.

1. Belum Optimalnya Komitmen Kerja Sama Fasilitas Kesehatan

Faktor penghambat pertama yang ditemukan dalam penelitian ini adalah belum optimalnya komitmen beberapa fasilitas kesehatan dalam menjalankan kerja sama Program KADO CAMER.

Program ini dilaksanakan berdasarkan Perjanjian Kerja Sama (PKS) antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dengan fasilitas kesehatan sebagai mitra pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian, masih terdapat fasilitas kesehatan yang tidak memperpanjang PKS maupun belum secara aktif mempromosikan layanan KADO CAMER kepada masyarakat. Kondisi tersebut menyebabkan pemanfaatan program belum merata pada seluruh fasilitas kesehatan yang telah bekerja sama dengan Disdukcapil Kota Pekanbaru.

Akibatnya, tidak semua masyarakat memperoleh kesempatan yang sama untuk memanfaatkan pelayanan KADO CAMER. Padahal keberlanjutan kerja sama antara Disdukcapil dan fasilitas kesehatan merupakan salah satu unsur penting dalam mendukung integrasi pelayanan administrasi kependudukan pasca kelahiran.

2. Belum Optimalnya Pemenuhan Standar Waktu Pelayanan

Faktor penghambat berikutnya adalah belum optimalnya pemenuhan standar waktu pelayanan yang telah ditetapkan dalam SOP dan PKS KADO CAMER. Berdasarkan ketentuan yang berlaku, pelayanan ditargetkan dapat diselesaikan dalam waktu 1×24 jam setelah seluruh persyaratan dinyatakan lengkap. Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa target waktu tersebut belum selalu dapat dipenuhi dalam pelaksanaannya. Beberapa informan menyampaikan bahwa dokumen kependudukan terkadang diterima melebihi batas waktu yang telah ditentukan.

Kondisi tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti gangguan jaringan dan server yang menyebabkan pelayanan harus dialihkan ke mekanisme manual, rotasi petugas pada fasilitas kesehatan yang mengharuskan adanya proses adaptasi petugas baru, serta keterbatasan sumber daya manusia pada Disdukcapil karena petugas KADO CAMER juga terlibat dalam kegiatan pelayanan lain, seperti pelayanan keliling dan jemput bola.

Selain itu, hasil penelitian juga menunjukkan adanya perbedaan pandangan antara Disdukcapil dan fasilitas kesehatan terkait proses distribusi dokumen. Dari sisi Disdukcapil, keterlambatan dapat terjadi karena berkas permohonan tidak selalu diajukan secara langsung oleh fasilitas kesehatan. Sementara itu, fasilitas kesehatan menyampaikan bahwa dokumen yang telah selesai diproses terkadang diterima secara bertahap sehingga memperpanjang waktu penyampaian kepada masyarakat.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa meskipun KADO CAMER telah memiliki standar pelayanan yang jelas, pelaksanaannya masih menghadapi berbagai kendala teknis dan administratif yang memengaruhi ketepatan waktu penyelesaian pelayanan.

3. Kurangnya Sosialisasi Program kepada Masyarakat

Faktor penghambat lainnya adalah masih terbatasnya penyebaran informasi mengenai Program KADO CAMER kepada masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian, beberapa informan masyarakat mengaku baru mengetahui keberadaan program tersebut setelah memperoleh informasi secara langsung dari fasilitas kesehatan atau ketika sedang mengurus dokumen kependudukan.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa informasi mengenai KADO CAMER belum sepenuhnya diketahui oleh masyarakat secara luas. Padahal pemahaman masyarakat terhadap keberadaan program merupakan faktor penting yang dapat memengaruhi tingkat pemanfaatan layanan. Selain itu, masyarakat juga mengharapkan adanya media informasi yang lebih jelas mengenai alur pelayanan, persyaratan administrasi, serta mekanisme pengaduan apabila terjadi kendala selama proses pelayanan. Penyediaan media informasi seperti banner, flyer, brosur, maupun panduan pelayanan dinilai dapat membantu masyarakat memahami prosedur KADO CAMER dengan lebih baik.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran melalui Program KADO CAMER di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Penerapan inovasi pelayanan akta kelahiran melalui Program KADO CAMER di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru telah berjalan dengan baik dan menunjukkan karakteristik inovasi sebagaimana dikemukakan oleh Rogers, yaitu relative advantage, compatibility, complexity, trialability, dan observability. Program KADO CAMER memberikan keuntungan relatif berupa kemudahan, efisiensi waktu, dan pengurangan kebutuhan masyarakat untuk datang langsung ke kantor Disdukcapil dalam mengurus dokumen kependudukan pasca kelahiran. Inovasi ini juga sesuai dengan kebutuhan masyarakat serta mekanisme pelayanan yang dijalankan oleh fasilitas kesehatan melalui kerja sama yang dibangun antara Disdukcapil dan fasilitas kesehatan. Dari aspek complexity, prosedur pelayanan dan penggunaan sistem KADO CAMER relatif mudah dipahami oleh petugas maupun masyarakat, meskipun masih terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaannya. Selain itu, program ini telah melalui tahap uji coba sebelum diterapkan secara luas dan hasil pelaksanaannya dapat diamati melalui kemudahan masyarakat dalam memperoleh dokumen kependudukan pasca kelahiran secara terintegrasi.
2. Faktor-faktor penghambat dalam penerapan Program KADO CAMER di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru meliputi belum optimalnya keberlanjutan kerja sama dengan seluruh fasilitas kesehatan yang ditandai dengan adanya fasilitas kesehatan yang tidak memperpanjang atau belum memanfaatkan PKS secara optimal, belum konsistennya waktu penyelesaian pelayanan sesuai standar yang ditetapkan akibat kendala jaringan, rotasi petugas pada fasilitas kesehatan, serta keterbatasan sumber daya manusia di Disdukcapil, dan masih terbatasnya informasi yang diterima masyarakat mengenai keberadaan Program KADO CAMER. Faktor-faktor tersebut menyebabkan pelaksanaan pelayanan pada kondisi tertentu belum berjalan secara optimal meskipun secara umum program telah memberikan manfaat dan kemudahan bagi masyarakat..

5. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru diharapkan dapat meningkatkan pembinaan dan koordinasi dengan fasilitas kesehatan yang menjadi mitra Program KADO CAMER, khususnya terkait perpanjangan Perjanjian Kerja Sama (PKS) dan optimalisasi pelaksanaan pelayanan pada setiap fasilitas kesehatan yang telah bekerja sama.
2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru diharapkan dapat meningkatkan kualitas sistem pelayanan KADO CAMER melalui perbaikan jaringan dan sistem informasi yang digunakan sehingga proses pelayanan dapat berjalan lebih stabil dan waktu penyelesaian pelayanan dapat lebih konsisten sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.
3. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru serta fasilitas kesehatan diharapkan dapat meningkatkan penyebarluasan informasi mengenai Program KADO CAMER kepada masyarakat melalui berbagai media informasi, seperti banner, brosur, media sosial, maupun informasi langsung pada saat pelayanan. Upaya tersebut diperlukan agar masyarakat mengetahui keberadaan program serta memahami alur pelayanan yang tersedia.

4. Fasilitas kesehatan dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru diharapkan dapat menjaga keberlanjutan pelayanan melalui peningkatan kapasitas petugas yang menangani Program KADO CAMER, baik melalui pelatihan, pembekalan, maupun transfer pengetahuan kepada petugas baru sehingga pergantian petugas tidak menghambat kelancaran pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

[1] Agung, Kurniawan. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
[2] Ainur Rohman, Ahmad dkk. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Averroes Press.
[3] Albury, David. (2003). *Innovation in the Public Sector. Discussion paper*. The Mall. London Dalam Suwarno, Y. (2008). *Inovasi di Sektor Publik* (S. LAN (ed.)). Perpustakaan Nasional: Katalog dalam Terbitan (KDT).
[4] Anggraeny, Cindy. *Inovasi Pelayanan Kesehatan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Jagir Kota Surabaya*. Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik 1, no. 1 (2013): 85–93.
[5] Apriliani, B. S., Santoso, S., & Badar, R. 2024. *Pengembangan E-Government melalui Web Tangerang Gemilang (WhatsApp) dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran di Kabupaten Tangerang*. Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan, 10(2).
[6] Apriliya, A., Muluk, M. R. K., & Mindarti, L. I. (2023). *Inovasi pelayanan publik di era new normal (Studi tentang transformasi pelayanan SINANTI (Sistem Pelayanan Perizinan Terintegrasi) di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Sumenep)*. Jurnal Administrasi Publik (JAP), 6(7), 415–422.
[7] Arthur G. Gedeian dkk. (1991). *Organization Theory and Design*. Jakarta: Universitas Terbuka.
[8] Asriani, A., Zainal, N. H., & Suaib, M. R. (2024). *Collaborative governance dalam inovasi pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar*. Publician: Journal of Public Service, Public Police, and Administration, 3(2), 86–99.
[9] Daryanto, & Setyobudi, I. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
[10] Deddy Mulyadi, M. D. (2018). *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta CV.
[11] Dwiyanto, A. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik; Peduli, Inklusif dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
[12] Eggers, W. D., & Singh, S. K. (2009). *The public Innovator's playbook: Nurturing bold ideas in government.*
[13] Elissa, L. (2023). *Kebijakan pelayanan terintegrasi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru (Studi kasus: inovasi pelayanan akta kelahiran tahun 2022).* JOM FISIP, 10, 1–13.
[14] Eprilianto, Deby Febriyan, dkk. 2019. *Mewujudkan Integrasi Data melalui Implementasi Inovasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Digital*. Journal of Public Sector Innovations Volume 4 No 1 (2019).
[15] Handayaningrat, Soewarno. (1996). *Pengantar Studi Ilmu Administrasi Dan Manajemen*. Jakarta: PT Toko Gunung Agung.
[16] Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/Bappenas. 2019. *Peta Jalan SDGs Indonesia: Menuju 2030*. Jakarta: Kementerian PPN/Bappenas.
[17] Keputusan Menteri PANRB Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik.
[18] Mahardhani, Ardhana Januar. (2024). *Inovasi Dalam Administrasi Publik.* PT. Media Penerbit Indonesia.

[19] Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Analisis data kualitatif: Buku sumber tentang metode (Edisi ke-3)* (Tjetjep Rohindi Rohidi, Penerjemah). UI-Press. (Karya asli diterbitkan 2014).
[20] Moleong, L. J. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
[21] Munawaroh, N., & Riaji, I. A. R. 2025. *Upaya meningkatkan pelayanan publik melalui transformasi pelayanan berbasis digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandung*. JISIPOL*,* 9(2).
[22] Mutiarin, Dyah dan Arif Zainudin. (2014). *Manajemen Birokrasi dan Kebijakan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
[23] Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2016 tentang Percepatan Peeningkatan Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran.
[24] Peraturan Menteri PANRB Nomor 30 Tahu.n 2014 tentang Inovasi Pelayanan Publik.
[25] Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.
[26] Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 20 Tahun 2024 Tentang Sistem Pelayanan Kependudukan Secara Daring Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
[27] Rahman, F. & Tagarin, J. S. R. (2020). *Inovasi Pemerintahan Menuju Tata Kelola Pemerintahan Daerah Ideal*. Malang: Intrans Publishing.
[28] Ramdani, Ari, dkk. (2022). *Good Governance dalam Pelayanan Publik*. Bandung: CV. Media Sains Indonesia.
[29] Ratminto. (2006). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
[30] Santosa, Pandji. (2008). *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung. PT Refika Aditama.
[31] Schein, Edgar H., (2010). *Organizational Culture and Leadership* John Wiley & Sons, Inc.
[32] Sinambela. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta. PT. Bumi Aksara.
[33] Standar Operasional Prosedur (SOP) KADO CAMER Nomor: 060/Dukcapil-PDIP/1240/2021.
[34] Subagdja, R. Oetje. 2024. *Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Menuju Transformasi Digital di Kabupaten Bogor*. JPPI (Jurnal Penelitian Pendidikan Indonesia) 10(3).
[35] Ulfa, M., & Yuliani, F. 2024. *Efektivitas Layanan Cendikia Berbasis E-Government dalam Percepatan Penerbitan Dokumen KIA (Kartu Identitas Anak) di Kota Pekanbaru*. Eksekusi: Jurnal Ilmu Hukum dan Administrasi Negara*,* 2(3), 265-284.
[36] Undang-undang No. 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.
[37] Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
[38] Yogi Suwarno. 2008, *Inovasi Di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press