



Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Program Seblak (Sertifikat Bayi Lahir, Akta Kelahiran, dan Kartu Keluarga) di RS Dr. Mohammad Zyn

Ummu Adila ^{1*}, Dendy Patrija W ², Kresna Adhi Prahmana ³

¹⁻³ Universitas Dr. Soetomo Surabaya, Indonesia

Email: ummudila96@gmail.com *

Abstract, The SEBLAK program (Birth Certificate, Birth Registration, and Family Card) initiated by RS dr. Mohammad Zyn represents an innovation in digital-based civil registration services, aimed at improving efficiency, effectiveness, and transparency in public services related to population administration. This innovation integrates the processes of data collection, verification, and the issuance of administrative documents automatically through a digital system directly connected to the Department of Population and Civil Registration (Disdukcapil). Consequently, procedures for obtaining documents such as birth certificates and family cards can be carried out more quickly, easily, and without bureaucratic obstacles, while also providing more accurate and reliable data. The overall success of this program is supported by several key factors, including adequate technological infrastructure, continuous training for officers and the community, and effective socialization through various media and community forums. A qualitative approach was used to evaluate the implementation process and its impact on the community and hospital staff. Data were collected through in-depth interviews, observations, and documentation, then analyzed using the Miles and Huberman (1994) model. The results indicate that the implementation of this digital system can significantly reduce the time and costs associated with document processing, improve data accuracy, and strengthen public trust in government services. Beyond operational aspects, the SEBLAK program also positively impacts increasing access to administrative services for communities in remote and hard-to-reach areas. This aligns with the goal of expanding digital services inclusively and reinforcing the role of hospitals as the initial point and center for civil registration services while enhancing community participation in fulfilling their administrative rights. However, challenges remain, including technical infrastructure limitations, a lack of sufficient training for human resources, and the need to improve data security capacity. Therefore, continuous capacity building for human resources and infrastructure development are crucial to ensure the sustainability and success of this program, which can serve as a model for innovative public services that other institutions in Indonesia can adopt.

Keywords: administrative efficiency, community access, data integration, data security, digital innovation, e-government, electronic birth registration, healthcare, Indonesia, public service

Abstrak, Program SEBLAK (Sertifikat Bayi Lahir, Akta Kelahiran, dan Kartu Keluarga) yang diinisiasi oleh RS dr. Mohammad Zyn merupakan inovasi dalam pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital, yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan transparansi layanan publik di bidang pencatatan kependudukan. Inovasi ini mengintegrasikan proses pengumpulan data, verifikasi, dan penerbitan dokumen administratif secara otomatis melalui sistem digital yang terhubung langsung dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil). Dengan demikian, proses pengurusan dokumen seperti akta kelahiran dan kartu keluarga dapat dilakukan secara lebih cepat, mudah, dan tanpa hambatan birokrasi yang berbelit-belit, serta memberikan kepastian data yang lebih akurat dan terpercaya. Secara umum, keberhasilan program ini didukung oleh beberapa faktor utama, termasuk adanya infrastruktur teknologi yang memadai, pelatihan berkelanjutan bagi petugas dan masyarakat, serta sosialisasi yang efektif melalui berbagai media dan forum komunitas. Pendekatan kualitatif digunakan untuk mengevaluasi proses implementasi dan dampaknya terhadap masyarakat serta petugas layanan di RS. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis dengan menggunakan model analisis Miles dan Huberman (1994). Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem digital ini mampu mengurangi waktu dan biaya pengurusan dokumen secara signifikan, meningkatkan akurasi data, dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap layanan pemerintahan. Selain dari aspek operasional, program SEBLAK juga memberi dampak positif terhadap peningkatan akses layanan administrasi kepada masyarakat di wilayah terpencil dan sulit dijangkau. Hal ini sejalan dengan tujuan untuk memperluas layanan digital secara inklusif, serta memperkuat peran rumah sakit sebagai titik awal dan pusat layanan administrasi kependudukan sekaligus meningkatkan partisipasi masyarakat dalam memenuhi hak-hak administratif mereka. Meskipun demikian, tantangan yang dihadapi meliputi kendala teknis terkait infrastruktur

teknologi, kurangnya pelatihan SDM, dan perlunya peningkatan kapasitas serta penguatan aspek keamanan data. Oleh karena itu, pengembangan kapasitas SDM dan peningkatan infrastruktur digital secara berkelanjutan menjadi kunci utama untuk memastikan keberlanjutan dan keberhasilan program ini, sehingga dapat dijadikan model inovasi layanan publik yang dapat diikuti oleh institusi lain di Indonesia.

Kata Kunci: kta kelahiran elektronik, akses layanan masyarakat, efisiensi administrasi, e-government, Indonesia, inovasi digital, integrasi data, keamanan data, layanan kesehatan, layanan publik.

1. LATAR BELAKANG

Sebagai sebuah fasilitas kesehatan yang vital di Indonesia, rumah sakit memiliki peran sentral dalam mencatat peristiwa kelahiran dan memfasilitasi proses administrasi kependudukan yang menyertainya (E. Rahmawati & Suryawati, 2021). Data kelahiran yang akurat dan tercatat dengan baik merupakan fondasi penting bagi perencanaan pembangunan, alokasi sumber daya, dan pemenuhan hak-hak dasar warga negara (Maulana et al., 2024). Namun, kenyataan di lapangan seringkali menunjukkan adanya berbagai tantangan dalam integrasi antara layanan kesehatan dan administrasi kependudukan, terutama dalam hal kecepatan dan efisiensi penerbitan dokumen seperti akta kelahiran dan Kartu Keluarga (KK) bagi bayi yang baru lahir (Yanti & Meiwanda, 2022).

Pentingnya Data Kependudukan yang Akurat (Adryani (2024),

Administrasi kependudukan yang efektif dan efisien merupakan tulang punggung tata kelola pemerintahan yang baik. Data kependudukan yang akurat dan mutakhir, khususnya data kelahiran, memiliki implikasi yang luas dan mendalam. Pertama, data ini krusial untuk perencanaan pembangunan di berbagai sektor, mulai dari pendidikan, kesehatan, hingga infrastruktur (Hapsa & Beriansyah, 2022). Dengan mengetahui jumlah dan distribusi penduduk, pemerintah dapat merancang kebijakan yang tepat sasaran dan mengalokasikan anggaran secara efektif. Misalnya, data kelahiran yang tinggi di suatu wilayah akan memicu kebutuhan akan lebih banyak fasilitas pendidikan dan tenaga kesehatan. Kedua, pencatatan kelahiran yang resmi merupakan langkah awal dalam pemenuhan hak-hak dasar anak. Isharyono & Hardjati (2023), Akta kelahiran bukan sekadar selembar kertas; ia adalah bukti identitas yang sah, gerbang menuju akses pendidikan, layanan kesehatan, perlindungan hukum, dan hak-hak lain yang dijamin oleh konstitusi dan undang-undang. Tanpa akta kelahiran, seorang anak berisiko tinggi menghadapi kesulitan dalam mengakses layanan publik, bahkan menjadi rentan terhadap eksploitasi dan perdagangan manusia (Solekhah et al., 2023). Ketiga, data kelahiran yang komprehensif mendukung validitas data pemilu dan proses demokrasi lainnya. Setiap warga negara yang memenuhi syarat memiliki hak untuk memilih dan dipilih, dan akta kelahiran adalah salah satu dokumen dasar untuk memverifikasi kelayakan tersebut (Sinta & Hertati, 2023). Terakhir, data kependudukan yang terintegrasi memungkinkan

pelaksanaan program sosial dan bantuan pemerintah secara lebih adil dan tepat sasaran. Dengan basis data yang kuat, pemerintah dapat mengidentifikasi kelompok rentan dan menyalurkan bantuan kepada mereka yang benar-benar membutuhkan, mengurangi kebocoran dan penyalahgunaan (Saharuddin & Suryani, 2020).

Tantangan dalam Administrasi Kependudukan Bayi Baru Lahir

Meskipun urgensi pencatatan kelahiran sangat jelas, berbagai kendala seringkali menghambat prosesnya. Secara tradisional, orang tua harus melakukan serangkaian prosedur yang panjang dan berjenjang untuk mendapatkan akta kelahiran dan memperbarui KK setelah kelahiran anak. Ini termasuk (Jannah & Aini, 2023):

- a) Prosedur yang berbelit-belit dan memakan waktu: Orang tua seringkali harus mendatangi beberapa instansi yang berbeda, mulai dari rumah sakit untuk mendapatkan surat keterangan lahir, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) untuk akta kelahiran, hingga kantor kecamatan atau kelurahan untuk memperbarui KK. Setiap langkah ini membutuhkan waktu, tenaga, dan terkadang biaya transportasi.
- b) Kurangnya sosialisasi dan informasi: Tidak semua masyarakat memahami pentingnya akta kelahiran atau prosedur yang harus dilalui. Kurangnya informasi yang mudah diakses seringkali menyebabkan penundaan atau bahkan kelalaian dalam mengurus dokumen penting ini.
- c) Jauhnya lokasi instansi dan aksesibilitas: Bagi masyarakat yang tinggal di daerah pedesaan atau terpencil, jarak tempuh ke Disdukcapil atau kantor pemerintah lainnya bisa menjadi hambatan serius. Biaya transportasi dan waktu yang dibutuhkan dapat menjadi beban yang signifikan.
- d) Kendala teknis dan birokrasi: Keterbatasan sumber daya manusia, infrastruktur teknologi yang belum merata, serta birokrasi yang kaku dapat memperlambat proses administrasi. Antrean panjang, persyaratan dokumen yang tidak jelas, dan potensi praktik pungutan liar menjadi masalah yang tidak jarang ditemui.
- e) Dampak pandemi COVID-19: Pandemi telah memperburuk tantangan ini, dengan pembatasan mobilitas dan layanan tatap muka yang terbatas, membuat proses pengurusan dokumen menjadi semakin sulit.

Dampak dari tantangan ini sangat nyata. Banyak anak yang terlahir tanpa akta kelahiran, sehingga status hukumnya tidak jelas dan rentan terhadap berbagai risiko. Data kelahiran yang tidak tercatat secara akurat juga menghambat upaya pemerintah dalam menyusun kebijakan yang berbasis data dan melaksanakan program-program pembangunan yang efektif. Inovasi Pelayanan sebagai Solusi Rahmawati & Fatchuriza (2021), Merespons

berbagai tantangan tersebut, inovasi dalam pelayanan publik menjadi sebuah keniscayaan. Konsep "jemput bola" atau pelayanan terpadu yang mendekatkan layanan kepada masyarakat adalah salah satu pendekatan yang paling efektif. Dalam konteks administrasi kependudukan bayi baru lahir, integrasi layanan di rumah sakit tempat kelahiran adalah langkah yang logis dan efisien. Rumah sakit, sebagai tempat di mana peristiwa kelahiran terjadi, memiliki posisi strategis untuk menjadi titik awal bagi proses pencatatan kependudukan. Dengan adanya kolaborasi antara rumah sakit, Disdukcapil, dan instansi terkait lainnya, proses pengurusan dokumen dapat dipersingkat dan disederhanakan secara signifikan (Fitri et al., 2022).

Program SEBLAK di RS dr. Mohammad Zyn

Sebuah Terobosan Menyadari urgensi dan tantangan tersebut, RS dr. Mohammad Zyn berinisiatif untuk menghadirkan terobosan melalui program inovatif yang dinamakan SEBLAK (Sertifikat Bayi Lahir, Akta Kelahiran, dan Kartu Keluarga). Program ini dirancang untuk mengatasi berbagai hambatan yang selama ini dihadapi masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan bayi baru lahir.

Herlina et al. (2023), Visi dari Program SEBLAK adalah mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan yang cepat, mudah, dan terintegrasi, dimulai dari momen krusial kelahiran bayi. Dengan menyediakan layanan terpadu di lingkungan rumah sakit, RS dr. Mohammad Zyn tidak hanya berfokus pada kesehatan fisik ibu dan bayi, tetapi juga pada pemenuhan hak-hak administratif mereka sejak dini.

Tujuan utama Program SEBLAK adalah (Kamal et al., 2021) yaitu:

- a) Mempercepat penerbitan Akta Kelahiran dan pembaharuan Kartu Keluarga: Dengan proses yang terintegrasi, orang tua tidak perlu lagi mendatangi banyak instansi. Semua proses dapat dimulai dan diselesaikan sebagian besar di rumah sakit.
- b) Meningkatkan cakupan kepemilikan Akta Kelahiran: Dengan memudahkan akses, diharapkan lebih banyak bayi yang langsung tercatat dan memiliki akta kelahiran segera setelah lahir.
- c) Mewujudkan pelayanan publik yang prima dan berorientasi pada masyarakat: Program ini merefleksikan komitmen RS dr. Mohammad Zyn untuk memberikan nilai tambah kepada pasien dan keluarga mereka, melebihi sekadar pelayanan medis.
- d) Mendukung validitas data kependudukan nasional: Dengan pencatatan yang lebih cepat dan akurat, program ini berkontribusi pada penyempurnaan basis data kependudukan di tingkat daerah maupun nasional.

Bagaimana Program SEBLAK bekerja

Konsep dasar dari SEBLAK adalah sinergi dan kolaborasi. RS dr. Mohammad Zyn bekerja sama erat dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) setempat. Ketika seorang bayi lahir di RS dr. Mohammad Zyn, pihak rumah sakit akan memfasilitasi pengumpulan data dan dokumen yang diperlukan dari orang tua (Wibowo, 2020). Data ini kemudian akan diteruskan secara digital atau melalui mekanisme yang telah disepakati ke Disdukcapil untuk diproses. Setelah akta kelahiran diterbitkan oleh Disdukcapil, dokumen tersebut akan dikirimkan kembali ke rumah sakit atau dapat langsung diambil oleh orang tua, seringkali bahkan sebelum mereka pulang dari rumah sakit. Secara bersamaan, proses pembaharuan KK juga akan diinisiasi, sehingga setelah keluar dari rumah sakit, keluarga telah memiliki dokumen lengkap.

Manfaat yang diharapkan dari Program SEBLAK (Yusuf, 2023)

- a) Efisiensi waktu dan biaya: Orang tua tidak perlu lagi menghabiskan waktu dan biaya perjalanan untuk mendatangi berbagai kantor.
- b) Kemudahan akses: Pelayanan langsung tersedia di tempat kelahiran bayi, menghilangkan hambatan geografis dan birokrasi.
- c) Peningkatan kesadaran masyarakat: Program ini secara tidak langsung mengedukasi masyarakat tentang pentingnya akta kelahiran.
- d) Peningkatan kualitas data: Data kependudukan menjadi lebih akurat karena pencatatan dilakukan segera setelah peristiwa kelahiran.
- e) Dukungan terhadap hak anak: Memastikan setiap anak memiliki identitas hukum sejak dini.

Program SEBLAK di RS dr. Mohammad Zyn merupakan contoh nyata bagaimana inovasi dalam pelayanan publik dapat membawa dampak positif yang signifikan bagi masyarakat. Dengan mengintegrasikan layanan kesehatan dan administrasi kependudukan, rumah sakit ini tidak hanya menjalankan fungsi medisnya, tetapi juga berperan aktif dalam membangun fondasi data kependudukan yang kuat dan memastikan pemenuhan hak-hak dasar warga negara sejak usia dini. Implementasi program ini diharapkan dapat menjadi model bagi fasilitas kesehatan lain di Indonesia, mendorong percepatan dan penyederhanaan layanan administrasi kependudukan di seluruh pelosok negeri.

Tabel 1: Faktor-Faktor Pendukung Implementasi Inovasi Administrasi Kependudukan Di Rumah Sakit

NO	FAKTOR	KETERANGAN
----	--------	------------

1	Kondisi saat ini	Proses penertiban dokumen administrasi Kependudukan seperti akta kelahiran, sertifikat bayi lahir, dan kartu keluarga masih dianggap lambat, birokratis dan kurang efisien di RS Konvensional
2	Kebutuhan Masyarakat	Masyarakat membutuhkan proses yang cepat, praktis, dan terintegrasi untuk memperoleh dokumen kependudukan agar mendukung layanan administratif dan legalisasi identitas anak baru lahir
3	Peran Teknologi	Penggunaan inovasi digital dan sistem terintegrasi diharapkan dapat mempercepat pelayanan, mengurangi kesalahan, dan meningkatkan akurasi data kependudukan
4	Dukungan Kebijakan Pemerintah	Pemerintah mendukung digitalisasi administrasi kependudukan melalui kebijakan nasional yang mendorong integrasi data dan pelayanan berbasis teknologi
5	Infrastruktur dan SDM	Tantangan terkait masih terbatasnya infrastruktur digital dan kemampuan SDM dalam penggunaan teknologi untuk mendukung pemberlakuan inovasi ini di RS dan lembaga terkait
6	Keuntungan Inovasi	Diharapkan dapat meningkatkan efisiensi, transparansi dan akurasi data serta mempercepat proses penertiban dokumen, sehingga memberikan manfaat langsung kepada masyarakat dan instansi terkait.
7	Tujuan Utama	Mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan yang cepat, modern, dan berbasis data digital serta memaksimalkan fungsi layanan di RS Dr. Mohammad Zyn

(sumber penelitian 2025)

Kesimpulan dari tabel 1 diatas menyoroti berbagai faktor penting yang menjadi dasar keberhasilan dalam penerapan inovasi pelayanan administrasi kependudukan di rumah sakit, khususnya dalam konteks percepatan dan efisiensi layanan yang berbasis teknologi digital. Faktor-faktor ini mencakup kondisi saat ini, kebutuhan masyarakat, peran teknologi, dukungan kebijakan pemerintah, infrastruktur dan sumber daya manusia, keuntungan yang diharapkan, serta tujuan utama yang ingin dicapai. Pertama, kondisi saat ini menjadi aspek penilaian awal yang penting. Banyak proses administrasi kependudukan di rumah sakit masih berlangsung lambat, birokratis, dan kurang efisien, yang sering menyebabkan ketidakpuasan masyarakat serta menimbulkan hambatan administratif. Kondisi ini memunculkan kebutuhan mendesak untuk melakukan inovasi guna mempercepat dan menyederhanakan proses tersebut. Masyarakat membutuhkan layanan yang praktis dan dapat diakses secara cepat serta terintegrasi dengan layanan administrasi lainnya agar dapat memenuhi kebutuhan administratif dan legalisasi identitas secara lebih efisien dan tepat waktu.

Kedua, faktor kebutuhan masyarakat menegaskan perlunya transformasi pelayanan administrasi di rumah sakit agar lebih responsif terhadap keinginan dan harapan warga. Saat ini banyak warga menginginkan proses yang mudah, cepat, dan tidak berbelit-belit, sehingga mereka bisa memperoleh dokumen kependudukan tanpa harus melalui prosedur yang panjang dan rumit. Ketersediaan layanan digital yang terintegrasi diyakini mampu menjawab tantangan tersebut dan memberikan manfaat langsung kepada masyarakat, termasuk dalam hal transparansi dan akurasi data. Selanjutnya, peran teknologi tampil sebagai faktor utama yang diharapkan dapat mendorong inovasi tersebut. Penggunaan sistem digital dan teknologi informasi diharapkan mampu mempercepat proses, mengurangi kesalahan penginputan data, serta meningkatkan akurasi dan kehandalan data kependudukan. Di samping itu, teknologi juga memungkinkan integrasi data secara nasional sehingga layanan dapat diakses secara luas dan seragam di berbagai wilayah. Inovasi teknologi di sini menjadi kunci utama dalam mentransformasikan proses pelayanan dari yang konvensional ke berbasis digital yang modern, efisien, dan berbasis data.

Dukungan kebijakan pemerintah pun memegang peranan vital. Kebijakan yang mendukung digitalisasi administrasi kependudukan serta mendorong integrasi data secara nasional akan memperkuat fondasi dari inovasi ini. Kebijakan yang jelas dan dukungan regulasi yang memadai akan memberikan landasan yang kuat serta mengatasi hambatan yang mungkin timbul dari sisi legal dan administratif, sehingga proses implementasi dapat berjalan lancar dan sesuai dengan target yang diharapkan. Selain kebijakan, infrastruktur dan sumber daya manusia

(SDM) adalah faktor penentu keberhasilan jangka panjang inovasi ini. Kendala infrastruktur digital yang terbatas dan kurangnya kompetensi SDM dalam mengoperasikan sistem digital menjadi tantangan yang perlu diatasi. Investasi dalam pengembangan infrastruktur yang memadai dan pelatihan SDM secara berkelanjutan menjadi keharusan agar sistem inovasi dapat berjalan secara optimal dan sustainable. Keuntungan yang diharapkan dari penerapan inovasi ini sangat besar, antara lain peningkatan efisiensi proses, transparansi data, serta percepatan layanan kepada masyarakat. Implementasi teknologi berbasis digital diharapkan mampu menurunkan tingkat kesalahan administratif, meminimalisir birokrasi, serta memastikan data yang akurat dan mudah diakses. Dampaknya, pelayanan administrasi kependudukan di rumah sakit akan menjadi lebih modern, cepat, dan akuntabel, mendorong kepercayaan masyarakat terhadap perangkat layanan pemerintah.

Akhirnya, semua faktor tersebut menyusun tujuan utama dari inovasi ini, yaitu mewujudkan sistem administrasi kependudukan yang modern, cepat, dan efisien berbasis teknologi digital, serta mampu memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat dan institusi terkait. Tujuan ini mencerminkan visi jangka panjang untuk meningkatkan kualitas layanan publik, memperkuat data berbasis digital nasional, dan mempercepat proses administrasi kependudukan yang relevan dengan perkembangan zaman. Keseluruhan faktor ini saling berkaitan dan saling mendukung, sehingga keberhasilan implementasi inovasi sangat bergantung pada sinergi antara kondisi saat ini, kebutuhan masyarakat, peran teknologi, dukungan kebijakan, infrastruktur, dan SDM. Kombinasi faktor-faktor ini akan menentukan efektivitas dan keberlanjutan dari inovasi layanan administrasi kependudukan di rumah sakit, yang pada akhirnya akan memberikan manfaat besar bagi percepatan pembangunan administratif dan peningkatan kualitas hidup masyarakat.

2. LANDASAN TEORI

Program SEBLAK (Sertifikat Bayi Lahir, Akta Kelahiran, dan Kartu Keluarga) di RS dr. Mohammad Zyn adalah sebuah inovasi pelayanan publik yang bertujuan mengintegrasikan dan mempercepat proses administrasi kependudukan pasca-kelahiran (Setiyowati et al., 2023). Landasan teori program ini berpijak pada beberapa konsep kunci dalam ilmu administrasi publik, manajemen pelayanan, dan inovasi sektor publik.

Inovasi Sektor Publik

Inovasi sektor publik merujuk pada pengembangan dan implementasi ide-ide baru yang signifikan dalam organisasi publik, proses, produk, layanan, atau metode operasi, dengan tujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, atau kualitas pelayanan public (Pratama &

Rahaju, 2022). Inovasi tidak selalu berarti sesuatu yang sepenuhnya baru, tetapi bisa juga berupa adaptasi, kombinasi, atau perbaikan dari praktik yang sudah ada. Program SEBLAK merupakan bentuk inovasi proses dan inovasi layanan.

- a) **Inovasi Proses:** SEBLAK merevolusi prosedur tradisional pengurusan dokumen kependudukan bayi baru lahir. Jika sebelumnya melibatkan banyak tahapan dan kunjungan ke berbagai instansi, SEBLAK menyederhanakan proses menjadi lebih terpadu di satu titik layanan (rumah sakit). Ini mengurangi birokrasi, waktu, dan biaya yang harus dikeluarkan masyarakat.
- b) **Inovasi Layanan:** Program ini menciptakan nilai tambah bagi masyarakat dengan menyediakan layanan yang sebelumnya tidak ada atau terpisah. Dengan SEBLAK, masyarakat mendapatkan kemudahan dan kepastian hukum atas identitas anak mereka secara lebih cepat, langsung di tempat kelahiran.

Landasan teori inovasi sektor publik juga menekankan pentingnya kebutuhan pengguna (user-centricity) sebagai pendorong inovasi (Putra et al., 2023). Program SEBLAK jelas berorientasi pada kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang mudah, cepat, dan tidak berbelit.

Teori Pelayanan Publik Prima (Service Excellence)

Pelayanan publik prima adalah upaya pemberian pelayanan kepada masyarakat secara maksimal dengan kualitas terbaik. Konsep ini menekankan pada kepuasan pengguna layanan melalui aspek-aspek seperti kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kemudahan akses (Diwanti et al., 2025). Program SEBLAK mengimplementasikan prinsip-prinsip pelayanan prima melalui:

- a) **Kecepatan:** Memangkas birokrasi dan waktu tunggu untuk penerbitan dokumen.
- b) **Kemudahan Akses:** Menyediakan layanan di rumah sakit, mempermudah akses bagi orang tua yang baru melahirkan dan masih dalam proses pemulihan.
- c) **Efisiensi:** Mengurangi beban administrasi dan biaya bagi masyarakat.
- d) **Integrasi:** Menggabungkan beberapa layanan (surat keterangan lahir, akta kelahiran, KK) dalam satu alur.

Dengan menerapkan prinsip-prinsip ini, Program SEBLAK tidak hanya memenuhi standar pelayanan, tetapi juga berupaya melampauinya untuk menciptakan pengalaman positif bagi masyarakat.

Kolaborasi Antar-Organisasi (Inter-Organizational Collaboration)

Keberhasilan Program SEBLAK sangat bergantung pada kolaborasi yang kuat antara RS dr. Mohammad Zyn dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil). Kolaborasi antar-organisasi terjadi ketika dua atau lebih entitas independen bekerja sama untuk

mencapai tujuan bersama yang tidak dapat dicapai secara efektif sendiri-sendiri (Priska & Adnan, 2023). Dalam konteks SEBLAK (Sriwahyuni, 2025):

- a) **Pembagian Peran dan Tanggung Jawab:** Rumah sakit berperan dalam identifikasi kelahiran, pengumpulan data awal, dan fasilitasi komunikasi dengan keluarga, sementara Disdukcapil memiliki kewenangan dan keahlian dalam penerbitan akta kelahiran dan pembaruan KK.
- b) **Saling Ketergantungan:** Kedua belah pihak saling membutuhkan. Rumah sakit membutuhkan Disdukcapil untuk melegalkan data kelahiran, dan Disdukcapil membutuhkan rumah sakit sebagai sumber data kelahiran yang akurat dan tempat awal proses administrasi.
- c) **Menciptakan Nilai Bersama:** Kolaborasi ini menghasilkan nilai yang lebih besar bagi masyarakat dibandingkan jika kedua instansi bekerja secara terpisah. Masyarakat mendapatkan kemudahan dan kecepatan yang signifikan.

Teori kolaborasi juga menyoroti pentingnya kepercayaan, komunikasi yang efektif, dan tujuan bersama sebagai fondasi keberhasilan (Asriani et al., 2024). Program SEBLAK menunjukkan bagaimana kolaborasi strategis dapat mengatasi fragmentasi layanan dan menciptakan solusi yang lebih komprehensif.

E-Government dan Digitalisasi Pelayanan

Meskipun tidak disebutkan secara eksplisit sebagai "digitalisasi penuh" dalam nama program, konsep SEBLAK idealnya memanfaatkan prinsip e-government dalam pertukaran data dan informasi antara rumah sakit dan Disdukcapil. (Hartatik et al., 2022), E-government adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) oleh pemerintah untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas dalam penyediaan layanan publik. Dalam konteks SEBLAK, ini berarti (Fani et al., 2024):

- a) **Pengurangan Dokumen Fisik:** Meminimalkan penggunaan kertas dan beralih ke formulir digital.
- b) **Pertukaran Data Elektronik:** Data kelahiran dapat ditransmisikan secara elektronik ke Disdukcapil, mempercepat proses verifikasi dan penerbitan.
- c) **Peningkatan Akurasi Data:** Digitalisasi mengurangi potensi kesalahan manusia dalam pencatatan dan transkripsi data.

Penerapan elemen e-government dalam SEBLAK akan semakin memperkuat efisiensi dan keandalan program, sejalan dengan visi pelayanan publik modern.

Secara keseluruhan, Program SEBLAK di RS dr. Mohammad Zyn adalah manifestasi konkret dari inovasi sektor publik yang didorong oleh kebutuhan masyarakat, didasarkan pada prinsip pelayanan prima, dan diwujudkan melalui kolaborasi antar-organisasi yang efektif, dengan potensi optimalisasi lebih lanjut melalui digitalisasi. Keberhasilan program ini tidak hanya meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan tetapi juga berkontribusi pada pemenuhan hak-hak dasar anak di Indonesia.

3. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu menggambarkan secara mendalam dan holistik tentang proses, pelaksanaan, serta dampak dari inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui program SEBLAK di RS dr. Mohammad Zyn. Pendekatan ini relevan menurut pendapat Sugiyono (2022) yang menyatakan bahwa penelitian kualitatif digunakan untuk memahami fenomena sosial dan kultural secara mendalam dari perspektif partisipan.

Menurut Sugiyono (2022), pendekatan kualitatif bertujuan untuk memahami latar belakang, struktur, nilai, serta makna dari suatu fenomena secara menyeluruh, dan bukan untuk menggeneralisasi. Dalam konteks ini, peneliti ingin menggambarkan bagaimana program SEBLAK diimplementasikan, bagaimana persepsi para pihak terkait, dan dampaknya terhadap pelayanan publik, khususnya dalam pengurusan administrasi kependudukan bayi baru lahir. Penelitian dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Mohammad Zyn, yang berlokasi di Kabupaten Sampang, Madura. Pemilihan lokasi ini dilakukan secara purposif karena rumah sakit ini menjadi salah satu pelaksana utama program inovatif SEBLAK. Waktu pelaksanaan penelitian berlangsung selama tiga bulan, mulai dari Januari hingga Maret 2025. Teknik penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan purposive sampling, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan tertentu sesuai dengan tujuan penelitian. Informan terdiri dari Petugas administrasi RS dr. Mohammad Zyn yang terlibat dalam pelaksanaan program SEBLAK, Petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Sampang, Orang tua bayi yang telah menggunakan layanan SEBLAK, Pimpinan rumah sakit yang terlibat dalam kebijakan pelayanan publik.

Kriteria pemilihan informan adalah mereka yang terlibat langsung maupun tidak langsung dalam program SEBLAK dan memiliki pengetahuan atau pengalaman tentang pelaksanaannya. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi Wawancara mendalam (in-depth interview) Dilakukan terhadap informan utama dengan menggunakan pedoman wawancara semi-terstruktur. Wawancara ini bertujuan menggali informasi tentang proses,

manfaat, kendala, serta persepsi terhadap pelaksanaan program SEBLAK lalu dengan Observasi dilakukan secara langsung di RS dr. Mohammad Zyn dan kantor Disdukcapil untuk melihat proses pelayanan SEBLAK, interaksi antara petugas dan masyarakat, serta alur integrasi data. Dan Dokumentasi Dokumentasi berupa rekaman, foto, brosur layanan, SOP, serta laporan program SEBLAK digunakan sebagai data pendukung untuk memperkuat hasil wawancara dan observasi. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model Zullhiza et al. (2022) yang terdiri dari tiga tahapan, yaitu Reduksi data (data reduction): Menyortir dan merangkum data dari wawancara, observasi, dan dokumentasi, sehingga fokus pada informasi yang relevan dengan tujuan penelitian, Penyajian data (data display): Menyajikan data dalam bentuk narasi deskriptif, tabel, atau matriks untuk mempermudah pemahaman hubungan antar informasi, Penarikan kesimpulan dan verifikasi Menarik makna dari pola-pola data yang ditemukan serta melakukan verifikasi silang dengan informan untuk memastikan validitas temuan. Keabsahan data dalam penelitian kualitatif ini diuji menggunakan triangulasi sumber dan teknik, sebagaimana disarankan oleh Sugiyono (2022). Triangulasi dilakukan dengan membandingkan data dari wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penelitian ini menjunjung tinggi prinsip-prinsip etika, termasuk Informed consent dari informan sebelum wawancara dilakukan. Kerahasiaan identitas informan dijaga sesuai kesepakatan. Peneliti bersikap netral dan tidak memanipulasi data demi kepentingan tertentu.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektivitas Program seblak Dalam Memangkas Birokrasi Dan Meningkatkan Akses Layanan Program Seblak (Sertifikat Bayi Lahir, Akta Kelahiran, Dan Kartu Keluarga) Yang Diinisiasi Oleh Rs Dr. Mohammad Zyn

Program SEBLAK (Sertifikat Bayi Lahir, Akta Kelahiran, dan Kartu Keluarga) yang diinisiasi oleh RS dr. Mohammad Zyn adalah sebuah inovasi pelayanan publik yang signifikan dalam upaya meningkatkan efisiensi administrasi kependudukan di Indonesia. Inisiatif ini secara fundamental mengubah paradigma tradisional pengurusan dokumen vital pasca-kelahiran, yang selama ini dikenal sebagai proses yang memakan waktu, tenaga, dan terkadang biaya yang tidak sedikit bagi masyarakat. Keberhasilan Program SEBLAK dapat diukur dari kemampuannya dalam memangkas rantai birokrasi yang panjang dan secara drastis meningkatkan aksesibilitas layanan bagi masyarakat. Sebelum implementasi Program SEBLAK, proses untuk mendapatkan akta kelahiran dan memperbarui Kartu Keluarga (KK) setelah bayi lahir melibatkan serangkaian tahapan yang terfragmentasi dan seringkali merepotkan (Salsabila et al., 2022). Orang tua diwajibkan untuk mengurus surat keterangan

lahir dari rumah sakit, kemudian membawa dokumen tersebut ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) untuk pengurusan akta kelahiran, dan selanjutnya ke kantor kelurahan atau kecamatan untuk pembaruan KK. Setiap tahapan ini tidak hanya memerlukan antrian panjang dan pengumpulan berbagai persyaratan dokumen, tetapi juga seringkali membutuhkan perjalanan bolak-balik yang melelahkan, terutama bagi ibu yang baru melahirkan dan masih dalam masa pemulihan. Prosedur yang berbelit ini seringkali menjadi penghalang, menyebabkan banyak anak terlahir tanpa akta kelahiran dalam waktu yang semestinya, sehingga berpotensi menghambat pemenuhan hak-hak dasar mereka di kemudian hari.

Program SEBLAK hadir sebagai solusi "jemput bola" yang revolusioner dan berorientasi pada kemudahan masyarakat. Dengan menempatkan titik layanan administrasi kependudukan langsung di lingkungan rumah sakit tempat kelahiran, SEBLAK secara efektif menghilangkan banyak langkah perantara. Munziroh et al. (2023), Mekanisme kerja sama yang erat antara RS dr. Mohammad Zyn dan Disdukcapil setempat memungkinkan proses pengumpulan data awal, verifikasi, hingga pencetakan dokumen dilakukan secara terintegrasi.

Orang tua cukup melengkapi persyaratan yang dibutuhkan di rumah sakit, dan dalam waktu singkat seringkali bahkan sebelum mereka dan bayi pulang dari rumah sakit akta kelahiran dan pembaruan KK bayi sudah dapat diterima. Ini adalah wujud nyata dari integrasi layanan vertikal, di mana berbagai tahapan yang tadinya terpisah kini disatukan dalam satu alur kerja yang efisien dan sinergis. Dampak langsung dari pemangkasan birokrasi ini adalah penghematan waktu dan biaya yang luar biasa bagi masyarakat. Beban finansial dan non-finansial, seperti biaya transportasi, waktu yang terbuang dari pekerjaan atau mengurus keluarga lain, serta stres akibat prosedur yang rumit, dapat diminimalisir secara signifikan. Hal ini tentu meringankan beban ekonomi dan psikologis keluarga yang baru saja menyambut anggota baru. Lebih dari itu, peningkatan aksesibilitas ini juga memiliki implikasi sosial yang mendalam (Nurtivanny & Nurhayati, 2023). Masyarakat yang sebelumnya mungkin menunda atau bahkan tidak mengurus akta kelahiran karena keterbatasan akses, informasi yang kurang jelas, atau prosedur yang rumit, kini difasilitasi penuh untuk memenuhi kewajiban dan hak anak mereka. Ini tidak hanya meningkatkan cakupan kepemilikan akta kelahiran secara nasional, tetapi juga memastikan setiap anak mendapatkan identitas hukum sejak dini, yang merupakan fondasi penting bagi pemenuhan hak-hak dasar mereka di masa depan, termasuk akses pendidikan, kesehatan, dan perlindungan hukum.

Program SEBLAK di RS dr. Mohammad Zyn membuktikan bahwa inovasi pelayanan publik yang berpusat pada kebutuhan masyarakat dapat menciptakan perubahan positif yang

transformatif. Dengan memangkas birokrasi yang rumit dan mendekatkan layanan ke titik awal terjadinya peristiwa kependudukan, program ini telah sukses meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas secara signifikan, sekaligus menjadi contoh praktik terbaik dalam kolaborasi antar-lembaga pemerintah demi pelayanan yang lebih baik bagi seluruh warga negara. Inovasi seperti SEBLAK mencerminkan adaptasi pemerintah terhadap tuntutan masyarakat akan pelayanan yang cepat, mudah, dan terintegrasi.

Tabel 2 : Evaluasi Implementasi Program Seblak : Efisiensi, Inovasi Digital, Dan Dampaknya Terhadap Pelayanan Rs Dr. Mohammad Zyn

N O	Aspek yang di bahas	Pertanyaan n penelitian	Data dan Informan	Metode Pengumpul an Data	Temuan Utama	Interpretasi dan Pembahasan
1	Kondisi sebelum Implementasi Program SEBLAK	Bagaimana kondisi birokrasi dan akses layanan terkait sertifikat, akta kelahiran, dan kartu keluarga sebelum di terapkannya program SEBLAK?	Perwakilan RS, Petugas administrasi, orang tua/ wali pasien	Wawancara mendalam, observasi lapangan	Banyak proses birokrasi berlangsung lambat dan berbelit-belit; akses layanan terbatas dan belum terintegrasi secara baik	Menunjukkan perlunya inovasi dalam pengelolaan data dan layanan agar lebih efisien dan aksesibel
2	Komponen Utama Program SEBLAK	Apa saja yang menjadi fokus utama dari	Tim pengembangan program, petugas	Wawancara semi-terstruktur, studi dokumen	Digitalisasi proses, terintegrasi data layanan satu pintu, dan	Program ini menaretkan penyederhanaan proses, pengurangan birokrasi dan

		program SEBLAK	RS, Orang tua		pemanfaatan teknologi	mempercepat layanan administrasi kependudukan
3	Persepsi Pengguna yang terlibat	Bagaimana Persepsi petugas dan masyarakat terhadap keberhasilan program SEBLAK?	Petugas layanan, orang tua peserta program	Wawancara mendalam, focus group discussion	Mereka merasa terbantu karena proses menjadi lebih cepat dan transparan; kendala minor terkait kebutuhan pelatihan SDM	Persepsi positif mendukung keberlanjutan dan peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap layanan RS
4	Tantangan Dan hambatan	Apasaja tantangan dan hambatan yang ditemui dalam implementasi program SEBLAK?	Petugas administrasi, pengelola program	Observasi, wawancara	Kendala teknis, terkait infrastruktur TI, kurangnya pelatihan SDM, Resistensi terhadap perubahan	Menunjukkan perlunya peningkatan kapasitas SDM dan peningkatan infrastruktur digital agar program berjalan optimal
5	Dampak Terhadap Birokrasi	Bagaimana Program SEBLAK	Petugas Administrasi,	Wawancara, observasi	Terjadi pengurangan proses	Program efektif memangkas

		memengar uhi birokirasi di RS dan layanan administras i?	pengguna layanan	proses pelayanan	berbelit dan penghematan waktu; birokrasi jadi lebih efisien dan transparan	birokrasi dan meningkatka n efisiensi layanan
6	Dampak layanan Terhadap akses Layanan	Sejauhman a Program SEBLAK menngkatk an akses masyarakat terhadap layanan administras i?	Masyaraka t pengguna layanan	Wawancara, studi kasus, observasi	Masyarakat lebih mudah dan cepat mendapatkan sertifikat,akt a, dan kartu keluarga akses layanan menjadi inklusif dan merata	Peningkatan akses menunjukan keberhasilan program dalam menjangkau masyarakat secara lebih luas dan inklusif
7	Faktor pendukung keberhasila n	Faktor apa saja yang mendukun g keberhasila n program SEBLAK?	Tim pengemba ng, Petugas, Masyaraka t	Wawancara, Diskusi kelompok	Infrastruktur yang memadai, pelatihan SDM berkelanjuta n dukungan kebijakan, parisipasi aktif masyarakat	Dukungan tekns, SDM kompeten dan kolaborasi lintas sektor menjadi faktor kunci keberhasilan
8	Usulan Perbaikan dan	Apasaja rekomenda si untuk	Petugas, masyaraka t,	Fokus group	Peningkatan infrastruktur TI, pelatihan	Perbaikan berkelanjuta n penting

	pengembangan	meningkatkan efektivitas dan keberlanjutan Program SEBLAK?	pengelola program	discussion, wawancara	SDM terus-menerus, sosialisasi program yang lebih luas, pengutan kebijakan	agar program tetap relevan dan mampu menjangkau lebih banyak masyarakat
--	--------------	--	-------------------	-----------------------	--	---

(Sumber penelitian 2025)

Dari tabel ke 2 bisa disimpulkan bahwa Program SEBLAK telah terbukti menjadi inovasi yang efektif dalam memodernisasi layanan administrasi di RS dr. Mohammad Zyn. Sebelum implementasi program ini, proses pengurusan dokumen seperti sertifikat bayi, akta kelahiran, dan kartu keluarga masih dilakukan secara manual, berbelit-belit, dan memakan waktu cukup lama. Hal tersebut menyebabkan ketidakpuasan masyarakat dan ketidakefisienan layanan yang berdampak buruk terhadap citra pelayanan publik. Melalui pengintegrasian layanan berbasis digital dan sistem satu pintu, program SEBLAK mampu memotong proses birokrasi yang selama ini berbelit dan mempercepat pelayanan secara signifikan. Hasilnya, masyarakat kini dapat mengurus dokumen dalam waktu relatif singkat dan tanpa harus berurusan dengan proses berbelit. Sistem digital yang diterapkan memudahkan petugas dalam pengelolaan data dan verifikasi dokumen, serta memberikan transparansi yang lebih baik. Penggunaan teknologi ini meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan di RS, sekaligus memperbaiki efisiensi operasional organisasi layanan. Petugas merasa terbantu dengan sistem digital tersebut, dan mereka mampu melakukan tugasnya secara lebih efektif. Masyarakat pun merasakan manfaat secara langsung, karena mereka mendapatkan layanan yang lebih cepat, bersifat inklusif, dan tidak terbatas oleh lokasi geografis.

Namun, implementasi program ini tidak terlepas dari berbagai tantangan dan hambatan. Hambatan utama yang dihadapi meliputi keterbatasan infrastruktur teknologi, seperti koneksi internet yang tidak stabil, serta kurangnya pelatihan teknis bagi petugas dan masyarakat agar mereka mampu mengoperasikan sistem digital tersebut. Resistensi terhadap perubahan juga muncul dari sebagian petugas dan masyarakat yang lebih nyaman dengan metode manual sebelumnya. Selain itu, kendala anggaran turut mempengaruhi proses pengembangan dan pemeliharaan sistem digital yang sedang berjalan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penerapan inovasi digital memerlukan komitmen dan dukungan yang berkelanjutan dari seluruh stakeholder. Dampak positif yang paling utama adalah terjadinya pematangan waktu

dan proses birokrasi yang sebelumnya sangat panjang dan berbelit. Sistem ini mempermudah dan mempercepat verifikasi serta pengeluaran dokumen secara otomatis dan transparan, sehingga layanan menjadi lebih efektif dan efisien. Selain aspek birokrasi, program SEBLAK berdampak besar terhadap peningkatan akses layanan administrasi bagi masyarakat terutama dari wilayah yang sebelumnya sulit dijangkau. Sistem digital memungkinkan masyarakat dari berbagai latar belakang ekonomi maupun geografis untuk memperoleh layanan dengan lebih mudah, cepat, dan inklusif. Hal ini turut meningkatkan tingkat partisipasi masyarakat dalam memenuhi hak administratif mereka, sekaligus mengurangi kesenjangan akses terhadap layanan publik.

Keberhasilan program ini didukung oleh berbagai faktor, termasuk tersedianya infrastruktur teknologi yang memadai, pelatihan berkelanjutan serta sosialisasi yang efektif kepada petugas dan masyarakat. Kolaborasi yang baik antara petugas RS dan pemerintah daerah turut memperkuat proses implementasi dan keberlanjutan sistem. Selain itu, komitmen manajemen RS dalam menyediakan sumber daya untuk pengembangan dan pemeliharaan sistem menjadi faktor kunci dalam meningkatkan efektivitas dan daya saing layanan. Namun demikian, sebagai langkah perbaikan ke depan, diperlukan peningkatan infrastruktur teknologi seperti jaringan internet yang lebih stabil, penambahan pelatihan bagi petugas secara rutin, serta perluasan layanan digital ke seluruh unit layanan dan wilayah kerja RS (Febriani et al., 2024). Sosialisasi kepada masyarakat harus lebih ditingkatkan melalui media sosial maupun forum komunitas agar penggunaan sistem digital semakin meluas dan merata. Penguatan aspek keamanan data juga menjadi prioritas untuk menjaga kerahasiaan dan integritas data warga agar tidak terjadi penyalahgunaan.

Secara keseluruhan, Program SEBLAK telah menunjukkan hasil yang positif dalam memangkas birokrasi dan meningkatkan akses layanan administrasi di RS dr. Mohammad Zyn. Keberhasilan ini menunjukkan bahwa inovasi digital dan kolaborasi multi-pihak dapat memberikan dampak besar terhadap efisiensi layanan publik dan peningkatan kesejahteraan masyarakat. Dengan langkah-langkah perbaikan berkelanjutan dan dukungan penuh dari seluruh stakeholder, program ini berpeluang menjadi model yang dapat diadopsi oleh institusi lain yang ingin meningkatkan layanan mereka secara modern dan inklusif. Implementasi inovasi ini tidak hanya meningkatkan efektivitas birokrasi, tetapi juga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah yang transparan dan responsif, serta mendorong transformasi digital yang berkelanjutan dalam layanan administrasi publik.

Tantangan, Faktor Pendukung, Dan Potensi Replikasi Program Seblak (Sertifikat Bayi Lahir, Akta Kelahiran, Dan Kartu Keluarga)

Inovasi pelayanan publik, sekalipun dirancang dengan baik, senantiasa menghadapi beragam tantangan dalam fase implementasinya. Program SEBLAK (Sertifikat Bayi Lahir, Akta Kelahiran, dan Kartu Keluarga) yang diinisiasi oleh RS dr. Mohammad Zyn, meskipun sukses, juga tidak luput dari hambatan yang perlu dianalisis untuk keberlanjutan dan penyempurnaannya. Namun, di balik setiap tantangan, terdapat faktor-faktor pendukung krusial yang memungkinkan program ini berjalan efektif. Memahami kedua aspek ini penting untuk mengevaluasi potensi replikasi SEBLAK di fasilitas kesehatan lain, tidak hanya di Surabaya, tetapi di seluruh Indonesia. Salah satu tantangan utama dalam implementasi Program SEBLAK terletak pada koordinasi dan harmonisasi sistem antar-lembaga. Meskipun telah terjalin kerja sama yang erat antara RS dr. Mohammad Zyn dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Surabaya, sinkronisasi data, standarisasi prosedur, dan adaptasi teknologi bisa menjadi proses yang berkelanjutan dan kompleks. Kendala teknis, seperti perbedaan platform sistem informasi yang digunakan oleh rumah sakit dan Disdukcapil, isu konektivitas jaringan, ketersediaan perangkat lunak yang kompatibel, atau bahkan perbedaan format data, dapat menjadi hambatan signifikan dalam pertukaran informasi secara efisien. Chilmy & Saputri (2024), kapasitas sumber daya manusia (SDM) di kedua belah pihak, baik dari segi jumlah personel yang bertugas maupun keahlian mereka dalam mengoperasikan sistem baru dan memahami regulasi terbaru, juga menjadi faktor penentu. Diperlukan pelatihan berkelanjutan dan pemahaman yang sama tentang visi dan misi program agar setiap petugas dapat menjalankan perannya secara optimal.

Namun, di balik berbagai tantangan tersebut, Program SEBLAK dapat beroperasi secara efektif berkat sejumlah faktor pendukung yang kuat. Pertama dan terpenting adalah komitmen dan kepemimpinan visioner dari para pimpinan di RS dr. Mohammad Zyn dan Disdukcapil Kota Surabaya. Tanpa dukungan kuat dari level manajemen tertinggi, inovasi semacam ini yang membutuhkan perubahan pola kerja dan kolaborasi lintas sektor akan sulit direalisasikan. Adanya dukungan politik dan administratif yang kokoh menjadi fondasi keberanian untuk berinovasi. Kedua, adanya payung hukum dan kebijakan yang mendukung kerja sama antar-lembaga untuk pelayanan terpadu. Regulasi pemerintah yang mendorong percepatan pencatatan kelahiran dan kemudahan akses layanan menjadi landasan kuat bagi kolaborasi ini, memberikan legitimasi dan arah yang jelas. Ketiga, pemanfaatan teknologi informasi menjadi kunci efisiensi yang tidak terbantahkan. Meskipun ada tantangan teknis awal, kemampuan untuk mentransfer data secara digital atau memproses permohonan secara

elektronik sangat mempercepat alur kerja dan mengurangi kesalahan manusiawi. Terakhir, respon positif dan antusiasme dari masyarakat pengguna layanan turut menjadi pendorong. Umpan balik positif dari orang tua yang merasakan kemudahan dan efisiensi layanan SEBLAK tidak hanya menjadi validasi keberhasilan program tetapi juga motivasi bagi para pelaksana untuk terus berinovasi dan meningkatkan kualitas layanan.

Melihat kesuksesan Program SEBLAK di RS dr. Mohammad Zyn, terdapat potensi replikasi yang sangat besar untuk diterapkan di rumah sakit lain di seluruh Indonesia. Model kolaborasi ini dapat diadopsi, disesuaikan dengan konteks dan karakteristik daerah masing-masing. Untuk replikasi yang berhasil, beberapa hal perlu diperhatikan: penyusunan standar operasional prosedur (SOP) yang jelas dan adaptif, sehingga mudah direplikasi oleh institusi lain; penyiapan infrastruktur teknologi yang memadai, termasuk konektivitas internet yang stabil dan sistem informasi yang terintegrasi antara rumah sakit dan Disdukcapil; pelatihan komprehensif bagi petugas di kedua belah pihak mengenai prosedur baru dan penggunaan teknologi; serta advokasi kebijakan di tingkat pemerintah daerah untuk mendorong inisiatif serupa dan mengalokasikan sumber daya yang diperlukan. Program SEBLAK di RS dr. Mohammad Zyn bukan hanya sekadar sebuah inovasi, melainkan cerminan dari kemampuan sektor publik untuk beradaptasi, berkolaborasi, dan berinovasi demi kepentingan masyarakat luas.

Tabel 3 : Analisis Faktor Penghambat, Pendukung, Dan Potensi Pengembangan Program Replikasi Seblak

No	Aspek	Deskripsi	Keterangan
1	Tantangan	Keterbatasan infrastruktur teknologi Koneksi internet yang tidak stabil dan tidak merata di berbagai wilayah.	Menghambat akses dan kehandalan sistem digital serta memperlambat proses layanan.
		Kurangnya pelatihan teknis petugas dan masyarakat belum terbiasa mengoperasikan sistem digital	Membutuhkan pelatihan berkelanjutan untuk meningkatkan kompetensi dan mengurangi

			resistensi terhadap inovasi.
		Resistensi perubahan kebiasaan lama dan ketidaknyamanan terhadap sistem digital	Mengurangi motivasi, pengguna dalam mengadopsi inovasi baru, memerlukan strategi sosialisasi dan pendekatan humanis
		Keterbatasan anggaran Dana terbatas untuk pengembangan dan pemeliharaan sistem digital	Membatasi kapasitas pengembangan sistem dan update teknologi secara berkelanjutan
		Tantangan Keamanan Data Ancaman penyalahgunaan data dan perlindungan data pribadi	Menuntut penerapan sistem keamanan yang ketat agar kepercayaan pengguna tetap terjaga
2	Faktor Pendukung	Dukungan Infrastruktur Ketersediaan jaringan internet yang memadai dan perangkat yang memadai	Mendukung kelancaran operasional sistem digital dan akses layanan yang merata
		Pelatihan dan Sosialisasi Program pelatihan rutin dan sosialisasi kepada petugas dan masyarakat	Meningkatkan kompetensi dan penerimaan sistem digital secara luas
		Keterlibatan Stakeholder Dukungan dari pemerintah daerah, petugas RS, dan Masyarakat	Meningkatkan keberlanjutan dan efektivitas

			implementasi program
		Teknologi yang user-Friendly Sistem yang mudah dioperasikan dan diakses oleh semua lapisan masyarakat.	Mengurangi hambatan penggunaan dan mempercepat adopsi sistem secara luas
		Ketersediaan dana dan Kebijakan dukungan Anggaran dan regulasi yang memberikan insentif dan perlindungan hukum	Menjamin keberlanjutan dan keamanan program dari aspek legal dan finansial
3	Potensi Replikasi	Model yang adaptif dan Modular Pengembangan sistem yang fleksibel sesuai kebutuhan wilayah lain	Memudahkan penerapan di berbagai daerah tanpa harus membangun ulang dari awal
		Dukungan dari pemerintah dan Stakeholder Penguatan kolaborasi lintas sektoral dan peningkatan CSR	Membantu penyediaan dana, regulasi, dan infrastruktur yang mendukung keberlanjutan
		Pengutan infrastruktur Digital Investasi dalam infrastruktur teknologi dan jaringan internet.	Menjamin akses yang merata dan stabil di seluruh wilayah potensi replikasi
		Pelatihan dan sosialisasi berkelanjutan	Memfasilitasi pengadopsian luas dan penguasaan teknologi oleh

		Program pelatihan yang disesuaikan dengan kebutuhan lokal.	petugas dan masyarakat setempat
		Pengembangan sistem yang user-Friendly Antarmuka yang mudah dipahami dan dioperasikan berbagai kalangan	Mempercepat adaptasi dan meningkatkan tingkat keberhasilan replikasi program

(Sumber penelitian 2025)

Dari Tabel ke 3 diatas secara komprehensif menggambarkan berbagai aspek yang mempengaruhi keberhasilan program SEBLAK (Sertifikat Bayi Lahir, Akta Kelahiran, dan Kartu Keluarga), yang merupakan upaya strategis dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di tingkat desa maupun kecamatan. Analisis ini memuat faktor-faktor penghambat, pendukung, serta potensi pengembangan dan replikasi program ini ke wilayah lain atau skala yang lebih luas. Pertama, aspek penghambat yang diidentifikasi dalam tabel menunjukkan sejumlah tantangan yang harus dihadapi dan diatasi agar program dapat berjalan secara optimal. Salah satunya adalah kendala regulasi dan administratif yang dapat memperlambat proses pelaksanaan, misalnya terkait birokrasi yang rumit atau kurangnya kejelasan prosedur. Selain itu, masalah sumber daya manusia juga menjadi hambatan kritis, seperti kurangnya tenaga terlatih atau kompeten yang mampu mengelola dan melaksanakan program dengan efektif. Infrastruktur yang terbatas, termasuk minimnya sarana dan prasarana pendukung, juga menjadi hambatan utama dalam memastikan akses yang merata dan layanan yang berkualitas di seluruh wilayah yang menjadi sasaran program. Elkesaki et al. (2021), Keterbatasan teknologi dan sistem informasi yang belum maksimal menghambat efisiensi pengolahan data dan koordinasi antar lembaga terkait. Tidak kalah penting adalah tantangan sosial dan budaya, seperti tingkat kesadaran masyarakat yang masih rendah terhadap pentingnya administrasi kependudukan, maupun adanya resistensi budaya terhadap perubahan prosedur yang baru diperkenalkan. Faktor geografis seperti wilayah terpencil dan sulit dijangkau juga turut mempersulit implementasi program di lapangan.

Sebaliknya, analisis terhadap faktor pendukung menunjukkan sejumlah kekuatan yang dapat dimanfaatkan untuk memperkuat program. Kolaborasi dan kemitraan antar berbagai pihak, termasuk pemerintah desa, kecamatan, lembaga swadaya masyarakat, serta sektor swasta, menjadi fondasi utama dalam mendorong keberhasilan program. Dukungan kebijakan

dan regulasi dari pemerintah daerah maupun pusat yang mendukung program ini menjadi pilar penting yang memastikan keberlanjutan dan konsistensi pelaksanaan. Infrastruktur yang memadai, seperti akses internet yang stabil dan perangkat elektronik yang memadai, juga menjadi faktor vital yang mempercepat proses digitalisasi dan efisiensi layanan. Kapasitas dan kompetensi aparatur desa serta petugas lapangan yang terus dilatih dan didampingi mendukung konsistensi dan kualitas layanan. Selain itu, tingkat kesadaran masyarakat yang semakin meningkat terhadap pentingnya administrasi kependudukan, baik melalui kampanye dan edukasi, turut menjadi pendorong utama keberhasilan program. Penggunaan teknologi digital berbasis platform online serta sistem pengelolaan data yang transparan dan akuntabel juga memperkuat fondasi administratif, mempercepat pelayanan, dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan pemerintah. Selanjutnya, dari segi potensi pengembangan dan replikasi, tabel menunjukkan bahwa program ini memiliki ruang besar untuk diperluas ke wilayah lain maupun dalam skala yang lebih besar. Penerapan pendekatan modular dan adaptif memungkinkan program disesuaikan dengan karakteristik lokal dan kebutuhan spesifik setiap wilayah. Ini berarti, program dapat dengan mudah direplikasi di daerah lain dengan penyesuaian minimal, sehingga meningkatkan efisiensi dan efektivitas implementasi di berbagai lokasi berbeda. Pengembangan model pilot yang berhasil dan praktik terbaik dari pelaksanaan awal juga menjadi referensi penting dalam mendesain program di tempat lain. Skala program dapat diperluas melalui pengembangan modul pelatihan yang disesuaikan serta memperkuat mekanisme koordinasi antar pihak terkait untuk memastikan keberlanjutan dan sinergi yang efektif. Potensi lain yang menonjol adalah peningkatan kapasitas SDM melalui pelatihan berkelanjutan, yang tidak hanya meningkatkan kompetensi aparat desa tetapi juga memperkuat sense of ownership dan partisipasi masyarakat, serta menumbuhkan inovasi dalam pengelolaan administrasi kependudukan.

Selain itu, potensi replikasi juga didukung oleh faktor ekonomi dan sosial. Dengan adanya keberhasilan program di satu wilayah, akan tercipta contoh dan dorongan sosial yang memotivasi daerah lain untuk mengikuti, memperluas manfaatnya kepada masyarakat, dan memastikan pelayanan yang lebih merata. Kemampuan mengintegrasikan program ini dengan inisiatif lain, seperti program pemberdayaan masyarakat, pengembangan ekonomi lokal, dan penguatan infrastruktur digital, akan semakin memperkuat dampak dan keberlanjutan jangka panjang. Hal ini menuntut adanya komitmen bersama, dukungan kebijakan, dan keberanian inovatif dari seluruh pemangku kepentingan yang terlibat. Secara keseluruhan, tabel ini menegaskan bahwa keberhasilan program SEBLAK sangat bergantung pada sinergi antara faktor penghambat dan pendukung. Sementara tantangan yang ada perlu diatasi dengan strategi

yang matang, sinergi pihak terkait dan penguatan infrastruktur serta kapasitas SDM akan menjadi kunci pendorong utama. Peluang pengembangan dan replikasi yang besar menegaskan pentingnya inovasi dalam metode, kolaborasi yang efektif, serta penyesuaian dengan karakteristik lokal. Dengan pengelolaan dan strategi yang tepat, program ini memiliki potensi besar tidak hanya memperbaiki pelayanan administrasi kependudukan di tingkat lokal tetapi juga menjadi model yang dapat diadopsi secara nasional sebagai bagian dari upaya meningkatkan efisiensi pemerintahan dan kualitas layanan publik kepada masyarakat secara inklusif dan berkelanjutan

4. KESIMPULAN

Dapat disimpulkan bahwa program ini merupakan inisiatif penting yang berhasil mengintegrasikan layanan administratif berbasis digital untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan publik, khususnya dalam pengurusan dokumen kependudukan seperti akta kelahiran, sertifikat bayi lahir, dan kartu keluarga. Program SEBLAK menampilkan paradigma baru dalam pelayanan publik dengan penekanan pada kolaborasi erat antara rumah sakit dan instansi kependudukan, sehingga proses administrasi menjadi lebih cepat, transparan, dan tidak berbelit-belit. Sejak diterapkannya program ini, proses pengurusan dokumen yang sebelumnya memakan waktu cukup lama dan penuh birokrasi, mampu dipangkas secara signifikan. Sebelum adanya inovasi ini, masyarakat harus melalui prosedur yang rumit dan memakan biaya serta waktu yang tidak sedikit, termasuk harus berurusan dengan berbagai kantor dan proses manual yang berbelit. Kini, dengan sistem layanan terpadu di rumah sakit, masyarakat dapat memperoleh akta kelahiran dan Kartu Keluarga secara langsung dan relatif cepat, bahkan sebelum mereka meninggalkan rumah sakit. Hal ini tidak hanya meningkatkan kepuasan masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan, tetapi juga memberikan manfaat ekonomi dan psikologis seperti pengurangan biaya transportasi dan stres administratif yang sering terjadi karena prosedur yang rumit. Program SEBLAK juga menegaskan pentingnya digitalisasi proses administratif dalam layanan publik. Dengan mengintegrasikan data secara elektronik dan mengimplementasikan sistem satu pintu, proses verifikasi dan pencetakan dokumen menjadi lebih transparan, aman, dan akurat. Penggunaan teknologi ini mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan di rumah sakit sekaligus mendukung validitas data secara nasional.

Data yang valid dan cepat ini sangat vital bagi keberlanjutan pembangunan dan pengembangan data kependudukan yang akurat, yang berdampak luas pada berbagai aspek

seperti perencanaan pembangunan, pelayanan kesehatan, pendidikan, dan perlindungan hukum. Keberhasilan program ini tidak terlepas dari peran serta berbagai pihak, termasuk petugas rumah sakit, petugas administrasi, masyarakat, dan tenaga pelatih SDM. Selain itu, keberlangsungan inovasi ini juga bergantung pada keberhasilan dalam mengatasi berbagai tantangan dan hambatan, seperti kendala teknis terkait infrastruktur TI dan kurangnya pelatihan SDM. Analisis melalui pendekatan kualitatif menunjukkan bahwa persepsi positif dari pengguna, terutama petugas dan masyarakat, menjadi salah satu faktor pendukung utama keberhasilan program. Mereka merasa terbantu oleh sistem digital yang mempersingkat waktu proses dan meningkatkan transparansi, sehingga mampu menambah kepercayaan dan memperkuat keberlanjutan program ini. Namun, tidak dapat dipungkiri bahwa tantangan tetap ada. Kendala teknis terkait infrastruktur TI, keterbatasan kapasitas SDM, dan perlunya peningkatan pelatihan merupakan hambatan yang harus terus diatasi agar inovasi ini dapat berjalan lebih optimal dan mampu menjangkau lebih banyak masyarakat. Peningkatan kapasitas SDM dan infrastruktur digital menjadi prioritas penting sebagai langkah strategis ke depan agar layanan semakin profesional, cepat, dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat yang terus berkembang. Secara keseluruhan, program SEBLAK membuktikan bahwa inovasi pelayanan berbasis digital yang berpusat pada kebutuhan masyarakat dapat menciptakan perubahan positif yang signifikan dalam tata kelola administrasi kependudukan. Dengan mengurangi birokrasi yang berbelit dan mempercepat proses penerbitan dokumen, program ini tidak hanya meningkatkan kualitas layanan di tingkat lokal, tetapi juga memberikan dampak sistemik yang mendukung keberhasilan pembangunan nasional. Penerapan inovasi seperti ini, apabila dikembangkan secara berkelanjutan dan didukung oleh kebijakan yang tepat, berpotensi menjadi model layanan publik yang dapat diadopsi di berbagai daerah di Indonesia dan bahkan di negara lain yang menghadapi tantangan serupa. Selain dari aspek efisiensi waktu dan biaya, keberhasilan program ini juga tercermin dalam peningkatan proses verifikasi data, akurasi dokumen, dan kepercayaan masyarakat.

Hal ini memperlihatkan bahwa inovasi tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga bersifat sosial dan moral, dengan menempatkan kepentingan masyarakat sebagai pusat pengembangan layanan. Melalui peningkatan aksesibilitas dan transparansi, program SEBLAK turut memperkuat iklim kepercayaan terhadap pemerintahan dan layanan publik, yang merupakan salah satu indikator penting dalam pembangunan berkelanjutan. Dengan demikian, implementasi program SEBLAK merupakan langkah strategis yang menunjukkan komitmen rumah sakit dan pemerintah daerah dalam meningkatkan mutu layanan dan efisiensi administrasi kependudukan. Keberhasilannya menjadi bukti bahwa kolaborasi yang baik,

inovasi teknologi, dan perhatian yang mendalam terhadap kebutuhan masyarakat dapat menghasilkan solusi yang revolusioner dan berkelanjutan. Di masa mendatang, sinergi antara berbagai instansi, peningkatan kapasitas SDM, dan penguatan infrastruktur digital akan menjadi kunci utama dalam memastikan keberlangsungan dan pengembangan program ini agar mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara adil dan merata.

DAFTAR PUSTAKA

- Adryani, V. Y. (2024). Inovasi Pelayanan Publik Pada Layanan Administrasi Kependudukan. *Prosiding Seminar Nasional Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 1(1), 239–253.
- Asriani, 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. <https://doi.org/10.56326/jp.v3i2.3179>
- Chilmy, N. W., & Saputri, U. L. (2024). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi J-SIP Sebagai Upaya Meningkatkan Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember. *FORMULA*, 1(1), 1–14.
- Diwanti, J. O., Riadi, S., & Salingkat, S. P. (2025). INOVASI IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PALU. *Journal of Publicness Studies (JPS)*, 2(1), 29–36.
- Elkesaki, R. 'Arsy, Oktaviani, R. D., & Setyahrambang, M. P. (2021). INOVASI PELAYANAN PUBLIK DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL DI KOTA BANDUNG. *Jurnal Caraka Prabhu*, 5(1), 69–90.
- Fani, W. O., Lawelaia, H., & Mahyudina. (2024). TRANSFORMASI LAYANAN KEPENDUDUKAN YANG BERKELANJUTAN: IMPLEMENTASI DAN TANTANGAN PROGRAM OFFLINE ONLINE DAN TERINTEGRASI. *JIAP | Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 12(2), 139–159.
- Febriani, R., Sasmito, C., & Nadeak, H. (2024). Inovasi Siap Melayani Di Rumah (Si Mamah) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kabupaten Pasuruan. *Indonesian Social Science Review*, 2(1), 1–8.
- Fitri, A., Puryanto, Putra, R. H., Pasaribu, F. R., Aulia, A., & Ariyati, Y. (2022). Penerapan Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui TDS “Tunggu Dirumah Saja” Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman. *JIEE: Jurnal Ilmiah Ekotrans & Erudisi*, 2(2), 62–70.
- Hapsa, & Beriansyah, A. (2022). Kebijakan Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan dimasa Pandemi Covid-19 dalam Rangka Mewujudkan Good Governance di Kota Jambi. *Jurnal Sains Sosio Humaniora*, 6(2), 403–411.
- Hartatik, L., Saputra, M., & Hady, N. (2022). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Sistem E-Siap Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten

Blitar. *INTEGRALISTIK*, 33(2), 52–59.

- Herlina, Tulis, R. S., & Jaya, I. (2023). INOVASI PELAYANAN KARTU KELUARGA (KK) PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PALANGKA RAYA. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 9(2), 151–158.
- Isharyono, A. B., & Hardjati, S. (2023). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Go-Online (Gool) Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo. *Irpia: Jurnal Ilmiah Riset Dan Pengembangan*, 8(2), 48–57.
- Jannah, R. K., & Aini, D. N. (2023). INOVASI PELAYANAN E-KTP MELALUI PROGRAM PELANDUK CEPAT (PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN CETAK DI TEMPAT) TAHUN 2022 DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SITUBONDO. *CERMIN: JURNAL PENELITIAN INOVASI*, 7(2), 500–506.
- Kamal, M., Purwatiningsih, A., & Lestari, A. W. (2021). KEBIJAKAN INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DALAM MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PASURUAN. *REFORMASI*, 11(1), 77–85. <https://doi.org/10.33366/rfr.v>
- Maulana, D. F., Haidar, B. G., & Zulwisman. (2024). PELAKSANAAN INOVASI PENCATATAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PAYAKUMBUH BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK (Studi Kasus di Kelurahan Ibh, Kecamatan Payakumbuh Barat). *Jurnal Sosial Humaniora Sigli (JSH)*, 7(1), 291–304.
- Munziroh, Z. Al, Gumilar, G., Febriantini, K., & Purnamasari, H. (2023). ANALISA INOVASI PELAYANAN PUBLIK DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN GARUT. *Sebatik*, 27(2), 465–471. <https://doi.org/10.46984/sebatik.v26i2.2198>
- Nurtivanny, F., & Nurhayati, N. (2023). Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Batu Bara. *Journal Economic Excellence Ibnu Sina*, 1(4), 161–170.
- Pratama, D. Y., & Rahaju, T. (2022). IMPLEMENTASI INOVASI LAYANAN MOBIL KELILING UNTUK PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN. *Publika*, 10(1), 621–636.
- Priska, S., & Adnan, F. (2023). Penerapan E-Government sebagai Wujud Inovasi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Sungai Penuh. *JIMPS: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Sejarah*, 8(4), 4208–4215.
- Putra, F. P., Suherman, A., & Firdayani, F. (2023). Inovasi Pelayanan E-Ktp Berbasis Aplikasi Identitas Kependudukan Digital Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang. *MINISTRATE*, 5(2), 328–338.
- Rahmawati, E., & Suryawati, R. (2021). Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Anak oleh Dinas

- Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) di Kota Surakarta. *Jurnal Wacana Publik*, 1(1), 49–61.
- Rahmawati, M. P., & Fatchuriza, M. (2021). INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DALAM GENGAMAN (PAK DALMAN) BERBASIS APLIKASI DI KABUPATEN KENDAL. *As Siyash*, 6(2), 28–39.
- Saharuddin, E., & Suryani, D. A. (2020). INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN “KELUAR BERSAMA: DAFTAR 1 DAPAT 5” DI KECAMATAN DANUREJAN KOTA YOGYAKARTA. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 6(1), 34–52.
- Salsabila, N. P., Zakaria, S., & Darmawan, I. (2022). PERALIHAN PENGGUNAAN SISTEM PELAYANAN KEPENDUDUKAN TERPADU MENJADI SISTEM ANTRIAN KEPENDUDUKAN TERPADU (SAKEDAP) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BANDUNG PADA TAHUN 2021-2022. *JURNAL ADMINISTRASI PEMERINTAHAN (JANITRA)*, 3(1), 99–116.
- Setiyowati, A., Sekarsari, R. W., & Ilyas, T. R. (2023). INOVASI SISTEM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN ONLINE (SIPEDULI) BERBASIS WEBSITE SEBAGAI BENTUK PELAYANAN PRIMA PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MALANG. *Jurnal Respon Publik*, 17(8), 26–37.
- Sinta, A. N., & Hertati, D. (2023). Inovasi Aplikasi Klampid New Generation (KNG) dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. *Journal of Governance Innovation*, 5(2), 193–209.
- Solekhah, N., Widowati, N., & Maesaroh. (2023). INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN BERBASIS APLIKASI SI POLGAN DI DESA KRANDEGAN, PURWOREJO (STUDI KASUS PEMBUATAN SURAT KETERANGAN KELAHIRAN). *Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro*, 1(1), 1–20.
- Sriwahyuni, N. (2025). IMPLEMENTASI DAN PENGARUH INOVASI PELAYANAN PUBLIK GO DIGITAL PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PROBOLINGGO. *MAP (Jurnal Manajemen Dan Administrasi Publik)*, 6(3), 286–293.
- Sugiyono. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Alfabeta.
- Wibowo, C. B. S. (2020). Inovasi Pelayanan Publik untuk Meningkatkan Pelayanan Kependudukan di Kota Surabaya. *Journal of Governance and Administrative Reform: JGAR*, 1(1), 30–46.
- Yanti, F., & Meiwanda, G. (2022). PELAKSANAAN INOVASI DI BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN KOTA PAYAKUMBUH. *Cross-Borde*, 5(1), 230–252.
- Yusuf, M. (2023). Epektifitas Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar Provinsi Kalimantan Selatan. *JIM: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Sejarah*, 8(4), 5139–5145.

Zulhiza, S., Surya, I., & Saleh, M. H. (2022). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Whatsapp di Era Pandemi Covid-19 Di Kelurahan Sempaja Barat Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 10(10), 1–5.