



Inovasi Program Jemput Pelayanan Keliling dalam Pemebuatan Akta Kelahiran oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pangandaran

Resti Illa Rahayu ^{1*}, Otong Husni Taufiq ², Arie Budiawan ³

¹⁻³ Universitas Galuh, Inodonesia

Alamat: Jln. R.E Martadinata No.150 Kabupaten Ciamis

Korespondensi penulis: resti_illa@student.unigal.ac.id

Abstract. *The public's demand for excellent service encourages the government to continuously innovate. In response, the Population and Civil Registration Office of Pangandaran Regency developed an innovation called the mobile service pickup program. This innovation integrates offline services to accelerate and simplify the processing of population documents, particularly in the issuance of birth certificates. The mobile service pickup program is designed to improve the efficiency, effectiveness, and transparency of public services in the field of population administration in Pangandaran Regency. This study refers to the innovation theory by Everett M. Rogers, as cited in Prabowo H. (2022), which states that there are five attributes of innovation that influence its acceptance: relative advantage, compatibility, trialability, and observability. The research method used in this study is qualitative descriptive, with data collected through interviews, documentation, and observation. Meanwhile, informants were selected purposively to obtain relevant and in-depth data. The research results reveal that the mobile service pickup program innovation has not yet been optimally implemented, with time effectiveness being a crucial factor for the community. Therefore, this innovation must continue to be developed to gain wider acceptance among the public.*

Keywords: Birth Certificate; Service; Innovation; Population

Abstrak. Masyarakat yang menginginkan pelayanan terbaik mendorong pemerintah untuk terus berinovasi. Sebagai respons, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangandaran mengembangkan inovasi program jemput pelayanan keliling. Inovasi ini mengintegrasikan layanan offline untuk mempercepat dan mempermudah pengurusan dokumen kependudukan khususnya dalam pembuatan akta kelahiran. Inovasi program jemput pelayanan keliling dirancang untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan transparansi pelayanan publik di bidang kependudukan di Kabupaten Pangandaran. Penelitian ini mengacu pada teori inovasi dari Everett M. Rogers yang dikutip dalam Prabowo H. (2022), yang menyatakan bahwa terdapat lima atribut inovasi yang memengaruhi penerimaan inovasi, yakni keunggulan relatif, kesesuaian, ketercobaan, dan keterlihatan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, dengan pengumpulan data melalui wawancara, dokumentasi, dan observasi. Sedangkan teknik pemilihan informan dilakukan secara purposif untuk mendapatkan data yang relevan dan mendalam. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa inovasi program jemput pelayanan keliling secara umum belum berjalan secara optimal, efektivitas waktu menjadi hal penting bagi masyarakat. Oleh karena itu inovasi tersebut harus terus dikembangkan, agar dapat diterima oleh banyak masyarakat.

Kata kunci: Akta Kelahiran; Pelayanan; Inovasi; Kependudukan

1. LATAR BELAKANG

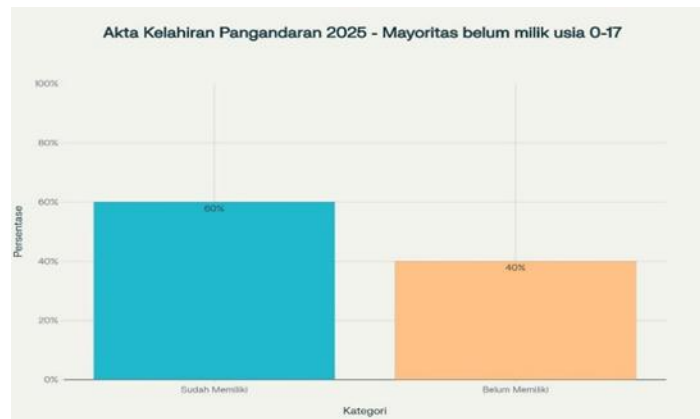
Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik merupakan aktivitas atau kebutuhan layanan yang diberikan kepada setiap warga negara dan penduduk terkait barang, jasa, maupun layanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Inti dari pelayanan publik adalah memberikan layanan terbaik kepada masyarakat sebagai bentuk tanggung jawab aparatur pemerintah sebagai pelayan masyarakat (Ratminto & Winarsih, 2013).

Berdasarkan hal tersebut, besarnya kewenangan yang dimiliki oleh pemerintah daerah seharusnya memungkinkan mereka untuk melakukan inovasi dalam pelayanan publik guna mempercepat penyelesaian masalah dan percepatan pembangunan di wilayah masing-masing. Inovasi daerah diatur secara khusus dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah, yang menyatakan bahwa inovasi daerah merupakan segala bentuk pembaruan dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah dengan tujuan meningkatkan kinerja pelaksanaan pemerintahan daerah.

Inovasi pelayanan menjadi salah satu fokus utama dalam bidang administrasi publik. Menurut Everett M. Rogers dalam Prabowo H. (2022), inovasi adalah sebuah gagasan, praktik, atau objek yang dianggap baru oleh individu atau unit adopsi lainnya (Rogers, 1995). Dalam penerapannya, inovasi merupakan salah satu upaya pemerintah untuk mendukung tercapainya visi reformasi birokrasi. Hal ini didasarkan pada kenyataan bahwa banyak layanan publik masih belum memenuhi harapan masyarakat (Meyliano, 2015) serta adanya budaya birokrasi yang cenderung lamban dalam memberikan pelayanan (Kabullah, 2018).

Inovasi menjadi salah satu solusi penting dalam mewujudkan pelayanan pemerintahan yang berkualitas. Inovasi adalah proses dan/atau hasil dari pengembangan serta pemanfaatan produk atau sumber daya yang sudah ada sebelumnya, sehingga menghasilkan nilai tambah yang signifikan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas (Yanuar, 2019). Inovasi juga merupakan faktor penting yang memengaruhi kemajuan sebuah organisasi. Baik organisasi sektor publik, termasuk pemerintahan, maupun organisasi swasta berupaya menciptakan inovasi sebagai respons terhadap tuntutan perkembangan zaman.

Menyadari hal tersebut, pemerintah Kabupaten Pangandaran membuat terobosan berupa inovasi program jemput pelayanan keliling dalam pembuatan dokumen kependudukan khususnya dalam pembuatan akta kelahiran. Inovasi program jemput pelayanan keliling ini sudah berjalan sejak tahun 2017, tentu saja metode layanan tersebut memunculkan berbagai tantangan. Hal inilah yang membuat penulis menarik untuk mengkaji Inovasi program jemput pelayanan keliling dalam pembuatan akta kelahiran oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pangandaran.



Tabel 1. Presentase Kepemilikan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pangandaran

Sumber: Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pangandaran 2025

Dari data ini terlihat bahwa mayoritas penduduk yang belum memiliki akta kelahiran berasal dari kelompok usia anak-anak (0-17 tahun). Hal ini menunjukkan perlunya upaya lebih lanjut dalam meningkatkan kesadaran masyarakat untuk mengurus akta kelahiran.

Inovasi ini dibuat dengan tujuan memberikan kemudahan pelayanan untuk masyarakat dalam pembuatan dokumen kependudukan khususnya Akta Kelahiran. Dalam kenyataannya, tidak semua masyarakat mengetahui program jemput pelayanan keliling tersebut, hal ini disebabkan karena kurang terjalinnya komunikasi antara pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pangandaran dengan masyarakat. Hal yang perlu dipahami adalah bahwa konsep inovasi tidak hanya berkaitan dengan kebaruan semata, tetapi juga mencakup kompleksitas isu yang menyertainya. Menurut Mulgan dan Albury, inovasi yang berhasil adalah penciptaan dan penerapan proses, produk, layanan, serta metode pelayanan baru yang membawa peningkatan signifikan dalam hal efisiensi, efektivitas, atau kualitas hasil (Muluk, 2008: 44-45).

2. KAJIAN TEORITIS

Pengertian Inovasi

Inovasi sendiri merupakan sebuah konsep yang tergolong baru dalam sejarah peradaban manusia. Istilah Inovasi berasal dari Bahasa latin yang berarti mengubah sesuatu menjadi sesuatu yang baru. Istilah Inovasi (innovation dan inovasi) sendiri baru dikenal dalam kosakata Bahasa Inggris pada abad ke-16. Pada saat itu istilah inovasi lebih banyak dikaitkan secara negatif dan disruptif dan lebih identik dengan nuansa revolusi atau perubahan radikal yang memberikan dampak luar biasa pada sistem sosial dan politik, serta dianggap mengancam struktur kekuasaan. Jadi pihak penguasa, administrasi politik, dan

otoritas agama pada saat itu menolak segala sesuatu yang berbau inovasi. Inovasi sendiri mulai digunakan secara luas sejak abad ke-17 atau sekitar 100 tahun setelahnya (Muzni Hanipah & Ariyani, 2022).

Mulgan dan Albary (2003) menjelaskan bahwa inovasi pelayanan merupakan proses menciptakan cara baru dalam menyelesaikan masalah atau memenuhi kebutuhan publik. Inovasi ini berupa pengembangan teknologi, perbaikan sistem kerja, atau perubahan dalam hubungan antara pemerintah dan masyarakat untuk memberikan layanan yang baik.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan suatu hal yang memberikan manfaat bagi suatu negara atau dapat juga diartikan sebagai pelayanan kepada konsumen yang bertujuan untuk memuaskan kebutuhan konsumen tersebut. Dalam keadaan pelayanan publik kurang baik maka pemerintah sebagai pelayan dapat memberikan pelayanan sesuai peran atau tugas yang dijalankan. Dalam implementasi Undang-Undang Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009, Pasal 7(4)(c), Tahun 2014 diumumkan sebagai tahun Inovasi Pelayanan Publik untuk melaksanakan kebijakan yang tepat sasaran, komprehensif dan berkelanjutan, membangun inovasi pelayanan publik di lembaga/pemerintah daerah harus mendorong pelaksanaan reformasi birokrasi (Eva & Fathriana, 2019).

Moneir (1998:26) menyatakan bahwa hakekat pelayanan adalah serangkaian kegiatan, karena itu merupakan proses yang berlangsung secara rutin dan berkeseluruhan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Pelayanan publik (Tjosvold dalam Wasistiono, 2003:42) menyatakan bahwa proses melayani masyarakat baik sebagai suatu kewajiban, maupun sebagai suatu kehormatan, merupakan suatu dasar bagi terbentuknya suatu masyarakat manusiawi. Bagi Organisasi pemerintah, melayani konsumen merupakan saat yang dapat menentukan (moment of thrust), peluang bagi organisasi untuk menunjukkan kredibilitas dan kapabelitasannya kepada unsur lainnya.

Akta Kelahiran

Akta kelahiran merupakan bagian dari akta catatan sipil, yang dapat menentukan status hukum seseorang, serta sebagai alat bukti yang paling kuat dimuka dan hadapan hakim dan tentunya memberikan kepastian tentang peristiwa itu sendiri (Salim, 2016:1). Hak atas identitas merupakan bentuk pengakuan negara terhadap keberadaan seseorang di depan hukum yang dinyatakan tegas dalam Undang-Undang Nomor 35 tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2002 tentang perlindungan anak (Pasal 27 ayat 1-4) disebutkan bahwa:

Identitas diri setiap anak harus diberikan sejak kelahirannya. Akta kelahiran adalah sebuah akta yang wujudnya berupa selembar kertas yang dikeluarkan Negara dan informasi mengenai identitas anak yang dilahirkan, yaitu nama, tanggal lahir, nama orang tua, serta tanda tangan pejabat yang berwenang (Srinurbaiti Herni, Rofiandri Ronal, dan Novitarini Wini: 2003).

3. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang di gunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif berfokus pada penggambaran, pencatatan dan penguraian suatu penomena atau objek secara mendetail. Istilah ini sering digunakan dalam konteks penelitian, statistik, liguistik penulisan. Menurut Sugiono (2016:15) mengemukakan bahwa: "metode penelitian kualitatif adalah suatu metode yang bertumpu dari filsafat postpotivisme, metode penelitian kualitatif dipakai untuk peelitian yang berfokus kepada kondisi obyek yang alamiah".

Penelitian ini dilakukan dengan hilistic dan menggunakan pendekatan deskriptif, dengan menguraikan data secara alam sesuai konteks dan menyeluruh. Peneliti menggunakan metode ilmiah yang menekankan pada pemahaman secara mendalam.

Data dikumpulkan melalui teknik observasi langsung dan wwawancara, yang bertujuan untuk mengumpulkan informasi yang relevan ,dokumentasi, serta usaha merancang protokol untuk merekan/mencatat informasi. Informan penelitian merupakan sumber data penting dalam membantu penelitian mengembangkan analisi data, informan-informan peneliti yang dilibatkan dalam penelitian ini yaitu Kepala Sub Bagian Kepegawaian dan Umum, Kepala Sub Bagian Peayanan dan Akta Kelahiran, Masyarakat Desa Panagandaran, dan Masyarakat Desa Babakan. Analisis data, dalam penelitian menggunakan Dalam penelitian ini untuk mengolah data menggunakan analisi data kualitatif model *Miles dan Hubermen* (Zuchri Abdussamad : 2021) terdapat tiga tahap yaitu sebagai berikut: pertama, Tahap Reduksi Data, kedua, Penyajian Data, ketiga, Tahap Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Keunggulan relative atau *Relative advantage*

Sebuah inovasi harus memiliki nilai lebih dan keuntungan dibandingkan dengan keadaan yang ada sebelum adanya inovasi. Menurut Everett M. Rogers, dalam Prabowo H. (2022), sebuah inovasi dapat dilihat dari sejauh mana inovasi dianggap lebih baik dari pada ide yang digantikannya. Nilai lebih atau keunggulan dalam inovasi memperlihatkan sejauh

mana suatu inovasi yang ada dianggap lebih baik dari keadaan sebelum adanya inovasi atau lebih baik dari inovasi yang ada sebelumnya.

Inovasi program jemput pelayanan keliling yang dikembangkan oleh Disdukcapil Kabupaten Pangandaran merupakan layanan pengurusan dokumen kependudukan, khususnya akta kelahiran, tanpa harus datang ke kantor Dinas. Program ini bertujuan memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan dengan memangkas birokrasi dan persyaratan yang ada. Inovasi ini dirancang untuk mempercepat pelayanan publik dengan menciptakan layanan yang lebih efektif dan efisien oleh Disdukcapil Kabupaten Pangandaran.

Dimensi Keunggulan relative yang telah dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pangandaran untuk meningkatkan efektifitas pelayanan untuk masyarakat. Maka penulis dapat menyimpulkan bahwa Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pangandaran telah berupaya mengembangkan inovasi untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat upaya tersebut meliputi dengan adanya pengurangan waktu pembuatan dokumen kependudukan khususnya dalam pembuatan akta kelahiran, dan mempercepat proses pelayanan

Kesesuaian atau *Compability*

Menurut Rogers (1995) dalam Prabowo H. (2022), kesesuaian inovasi dinilai berdasarkan sejauh mana inovasi tersebut dianggap selaras dan konsisten dengan nilai-nilai yang berlaku, pengalaman sebelumnya, serta kebutuhan yang ada. Nilai sendiri merupakan konsep yang dianggap penting dan berharga, serta dianggap baik, layak, pantas, dan benar dalam kehidupan masyarakat. Dalam konteks organisasi, nilai adalah prinsip-prinsip yang didukung oleh organisasi tersebut. Mengacu pada teori Everett M. Rogers, inovasi cenderung lebih mudah diterima apabila sesuai dan tidak bertentangan dengan nilai-nilai serta gagasan yang sudah dianut dan diterapkan. Sebaliknya, jika inovasi bertentangan dengan nilai yang ada, maka penerimaannya akan menjadi relatif sulit.

Inovasi program jemput pelayanan keliling dalam pembuatan dokumen kependudukan khususnya akta kelahiran dapat dinilai sesuai dan selaras dengan nilai-nilai yang berlaku di Disdukcapil Kabupaten Pangandaran maupun dengan nilai-nilai yang dianut oleh masyarakat Kabupaten Pangandaran. Dengan demikian, inovasi program jemput pelayanan keliling merupakan bentuk nyata birokrasi dalam mendukung tercapainya visi misi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pangandaran sekaligus peraturan pemerintah pusat dalam upaya penyelenggaraan pemerintahan yang inovatif.

Dimensi Kesesuaian yang telah dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pangandaran untuk meningkatkan efektifitas pelayanan untuk masyarakat. Maka penulis dapat menyimpulkan bahwa Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pangandaran telah berupaya mengembangkan inovasi sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku berdasarkan peraturan pemerintah maupun nilai-nilai di Kabupaten Pangandaran. Untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat upaya tersebut meliputi dengan adanya kesesuaian nilai-nilai yang berlaku, hal tersebut bertujuan untuk meningkatkan tingkat penerimaan masyarakat terhadap program.

Kerumitan atau *Complexity*

Sebuah inovasi baru biasanya dianggap lebih kompleks dibandingkan dengan inovasi yang sudah ada sebelumnya. Menurut Rogers (1995) dalam Prabowo H. (2022), kerumitan merujuk pada tingkat kesulitan relatif suatu inovasi untuk dipahami dan digunakan. Dalam konteks ini, perlu juga diperhatikan sejauh mana hambatan atau kendala yang dapat memengaruhi pelaksanaan inovasi tersebut.

Penggunaan formulir isian yang dilakukan secara bertahap menjadi salah satu kendala dalam keberhasilan inovasi program jemput pelayanan keliling. Dalam layanan seperti pencatatan penduduk dan pembuatan akta kelahiran, masyarakat yang ingin mengurus dokumen diwajibkan mengisi formulir yang terbagi dalam tiga tahap. Namun, hal ini berdampak pada efektivitas penggunaan inovasi program jemput pelayanan keliling di Kabupaten Pangandaran. Masyarakat cenderung merasa bahwa proses pengurusan dokumen sudah selesai setelah mengisi formulir isian tersebut, padahal masih ada tahapan selanjutnya. Hal ini tentunya menjadi salah satu kendala dalam pelaksanaan inovasi program jemput pelayanan keliling.

Berdasarkan dimensi diatas, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pangandaran telah berupaya mengatasi berbagai kendala yang muncul, Salah satu langkah yang dilakukan adalah melakukan perbaikan dan pengembangan inovasi program jemput pelayanan keliling. Selain itu, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pangandaran rutin mengadakan pelatihan bagi para pegawainya agar kemampuan petugas terus terasah. Berbagai upaya ini sejalan dengan prinsip membangun efektivitas organisasi melalui pengembangan sumber daya manusia, Sedarmayanti, (2010).

Ketercobaan atau *Triability*

Sebuah inovasi perlu diuji coba terlebih dahulu agar dapat diterima dan diimplementasikan oleh masyarakat. Uji coba ini bertujuan untuk menilai keunggulan dan

manfaat inovasi dibandingkan dengan metode sebelumnya. Sebelum diluncurkan dan diperkenalkan kepada publik, namun inovasi program jemput pelayanan keliling belum melakukan tahap uji coba oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pangandaran.

Berdasarkan pernyataan diatas, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pangandaran belum melakukan tahap uji coba inovasi program jemput pelayanan keliling dalam pembuatan akta kelahiran, namun petugas tetap berupaya untuk memberikan pelayanan yang sesuai. Salah satu langkah yang dilakukan adalah petugas pelaksanaan inovasi tetap melakukan pelayanan sesuai prosedur dan selalu memberikan petunjuk atau arahan kepada masyarakat terkait proses pembuatan dokumen kependudukan khususnya pembuatan akta kelahiran.

Keterlihatan atau *Observability*

Menurut Rogers (1995) dalam Prabowo H. (2022), keterlihatan mengacu pada sejauh mana hasil dari suatu inovasi dapat dilihat dan diamati oleh orang lain. Inovasi perlu diperlihatkan bagaimana cara kerjanya dan bagaimana inovasi tersebut dapat memberikan hasil yang lebih baik. Inovasi yang mudah diamati cenderung lebih cepat diterima dan berkembang di masyarakat. Untuk memastikan inovasi program jemput pelayanan keliling mudah dilihat, dipahami, dan dikenal oleh masyarakat Kabupaten Pangandaran, Disdukcapil Kabupaten Pangandaran melakukan berbagai upaya, salah satunya adalah sosialisasi melalui perangkat Desa. Adanya inovasi program jemput pelayanan keliling dalam pembuatan akta kelahiran juga berdampak terhadap peningkatan pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pangandaran.

Dari uraian diatas, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pangandaran masih dalam tahap pengembangan terhadap inovasi program jemput pelayanan keliling. Dimensi keterlihatan belum sepenuhnya berjalan, berdasarkan observasi masih banyak masyarakat yang belum merasakan program tersebut, sehingga tingkat keterlihatannya belum sepenuhnya baik. Salah satu tindakan yang diambil adalah petugas pelaksana inovasi terus melaksanakan pelayanan sesuai dengan prosedur yang berlaku dan secara konsisten memberikan panduan atau arahan kepada masyarakat mengenai proses pengurusan dokumen kependudukan, khususnya dalam pembuatan akta kelahiran.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa Inovasi Program Jemput Pelayanan Keliling Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pangandaran secara umum belum berjalan dengan baik dan tingkat penerimaan masyarakat cukup rendah. Kelima teori menurut Everett M. Rogers dalam Prabowo H. (2022), yaitu keuntungan relatif (*relative advantage*), kesesuaian (*compatibility*), kerumitan (*complexity*), kemudahan uji coba (*triability*), dan keterlihatan (*observability*), juga tercermin dalam inovasi program jemput pelayanan keliling dalam pembuatan akta kelahiran. Dari kelima dimensi tersebut, belum sepenuhnya dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pangandaran. Masyarakat masih merasa bahwa inovasi program tersebut belum memberikan progress yang signifikan.

Secara keseluruhan, inovasi program jemput pelayanan keliling untuk pembuatan akta kelahiran di Kabupaten Pangandaran memiliki potensi besar dalam meningkatkan akses layanan publik. Namun, berdasarkan teori Rogers, inovasi ini belum mencapai tingkat optimal karena aspek keuntungan relatif, kesesuaian, kemudahan penggunaan, kesempatan untuk mencoba, dan keterlihatan manfaatnya belum sepenuhnya mendukung adopsi dan penerimaan oleh masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan perbaikan dalam hal sosialisasi, pelatihan, penyediaan infrastruktur, serta peningkatan fleksibilitas layanan agar inovasi ini dapat berjalan lebih efektif dan diterima secara luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Aini, L. N. (n.d.). *Inovasi proses pelayanan dokumen kependudukan melalui Jebol Anduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang: Studi di Desa Kademangan Kabupaten Malang* (Skripsi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember).
- AINI, L. N. (n.d.). *Inovasi proses pelayanan dokumen kependudukan melalui Jebol Anduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang: Studi di Desa Kademangan Kabupaten Malang* (Doctoral dissertation, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember).
- Aziz, H. (2018). Perlindungan hukum bagi anak dalam memperoleh akta kelahiran berdasarkan prinsip-prinsip perlindungan anak. *Lex Jurnalica*, 15(1), 56.
- Berlianto, A. (2024). *Implementasi kebijakan program pelayanan keliling jemput bola (PALING JEMPOL) perekaman KTP elektronik pemula (Studi kasus: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan)* (Doctoral dissertation, UPN Veteran Jawa Timur).

- Harsemarozi, H., & Huseno, T. (2024). Inovasi pelayanan publik “Puber Anak Melania” pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh. *Innovative: Journal of Social Science Research*, 4(5), 5599–5617.
- Hendro, R. (2018). *Analisis yuridis tentang pembatalan akta kelahiran karena kesalahan dalam pengajuan data orang tua*.
- Irfani, R. (2019). *Inovasi pelayanan pengurusan akta kelahiran oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Karimun Provinsi Kepulauan Riau* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Riau).
- Kaleleng, A. (2023). *Inovasi Pentagram dalam pembuatan kartu keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo Provinsi Sulawesi Selatan* (Doctoral dissertation, IPDN).
- Karim, A. (2021). Penyuluhan hukum tentang pentingnya akta kelahiran bagi anak sebagai warga negara. *Jurnal Ilmiah Padma Sri Kreshna*, 3(1).
- Novita, F., Sambuardi, R., & Haqiqi, F. (2023). Efektivitas inovasi layanan Satuan Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) keliling dalam penerimaan pembayaran pajak kendaraan bermotor (Studi kasus Kantor Samsat Kabupaten Karimun). *Jurnal Kemunting*, 4(2), 1171–1190.
- 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.
- Oktaviani, R. D., & Setyاهرlambang, M. P. (2021). Inovasi pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kota Bandung. *Caraka Prabhu: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(1), 69–90.
- Pangestu, W. R. (2016). Inovasi pelayanan One Stop Service (Studi peningkatan kualitas pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya). *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, 4, 1–7.
- Pasciana, R. (2020). Pelayanan publik inovatif bagi penyandang disabilitas. *Sawala: Jurnal Administrasi Negara*, 8(2), 192–204.
- Prabowo, H., dkk. (2022). *Inovasi pelayanan pada organisasi publik*. PT Remaja Rosdakarya.
- Putri, A. S. B. (2023). Inovasi pelayanan jemput bola administrasi kependudukan (Adminduk) melalui balai RW di Kelurahan Bongkaran. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(18), 83–89.
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-Angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M., ... & Bahri, S. (2020). *Pelayanan publik*.
- Rahmawati, D. (2024). Pelayanan dalam pembuatan akta kelahiran keliling (MEPELING) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi. *Jurnal Mahasiswa Pemerintahan*, 266–272.

Saida Kulsum, Y. M. (2023). *Inovasi aplikasi SIMPELAKU dalam penerbitan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur* (Doctoral dissertation, IPDN).

Setijaningrum, E. (2009). *Inovasi pelayanan publik*.