

INOVASI PELAYANAN BUNDAKU DALAM PENERBITAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TEMANGGUNG PROVINSI JAWA TENGAH

Author:

Asep Hendra¹, Aurora Tanjayani Munandar²

e-Mail:

asep_hendra@ipdn.ac.id¹, auroratanjayani@gmail.com²

Afiliasi:

Institut Pemerinthan Dalam Negeri¹

Dindukcapil Kab. Temanggung, Jl. Pahlawan No.98, Kab, Temanggung, Jawa Tengah 56277, Indonesia²

Abstrak

Tidak tercapainya target angka kepemilikan akta kelahiran di Rencana Strategis Dindukcapil Kabupaten Temanggung menyebabkan Pemerintah Kabupaten Temanggung mengeluarkan Surat Keputusan Bupati Nomor 470/363 tahun 2019 tentang Tim Percepatan Peningkatan Kepemilikan Akta Pencatatan Sipil dan Tim Peningkatan Kepemilikan Dokumen Pendaftaran Penduduk Kabupaten Temanggung. Menindaklanjuti hal tersebut, inovasi pelayanan terbaru bernama BUNDAKU mulai dijalankan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan memahami Inovasi Pelayanan BUNDAKU dalam penerbitan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung, mengetahui dan memahami kendala dari Inovasi Pelayanan BUNDAKU dalam penerbitan akta kelahiran, serta mengetahui upaya yang dilakukan pemerintah terkait penyelesaian kendala yang Inovasi Pelayanan BUNDAKU dalam penerbitan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah kualitatif deskriptif. Jenis data yang digunakan peneliti yaitu data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, serta dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Inovasi Pelayanan BUNDAKU dalam penerbitan akta kelahiran belum berjalan dengan baik dikarenakan terdapat kendala yang dihadapi sehingga menghambat proses pelayanan seperti, kurangnya dokumen persyaratan pembuatan akta kelahiran, server error, kurangnya sumber daya manusia, dan kurangnya komunikasi dengan pihak fasilitator kesehatan.

Kata Kunci: Inovasi, Pelayanan, Akta Kelahiran

Abstract

The non-achievement of the birth certificate ownership target in the Dindukcapil Strategic Plan of Temanggung Regency led the Temanggung Regency Government to issue Regent Decree Number 470/363 of 2019 concerning the Acceleration Team for Increasing Civil Registration Certificate Ownership and the Team for Increasing Ownership of Population Registration Documents of Temanggung Regency. Following up on this, the latest service innovation called BUNDAKU began to be implemented by the Population and Civil Registration Office of Temanggung Regency. This study aims to know and understand the BUNDAKU Service Innovation in the issuance of birth certificates at the Population and Civil Registration Office of Temanggung Regency, to know and understand the

obstacles of the BUNDAKU Service Innovation in the issuance of birth certificates, and to know the efforts made by the government related to the resolution of obstacles that BUNDAKU Service Innovation in the issuance of birth certificates at the Population and Civil Registration Office of Temanggung Regency. The research method used in this research is descriptive qualitative. The types of data used by researchers are primary data and secondary data. The data collection techniques used are interviews, observation, and documentation. The results of this study indicate that the BUNDAKU Service Innovation in the issuance of birth certificates has not gone well because there are obstacles faced that hinder the service process such as the lack of required documents for the issuance of birth certificates

Keywords: Innovation, Service, Birth Certificate

PENDAHULUAN

Pemerintah merupakan unsur pokok dalam suatu negara, pemerintah berarti organisasi maupun wadah yang memiliki wewenang untuk mengatur kegiatan di suatu wilayah. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, pemerintah yang dipimpin oleh Presiden Republik Indonesia dalam menjalankan fungsinya dan mempertahankan kewenangannya disebut sebagai pemerintah pusat (Indonesia, 2014). Pemerintah pusat sendiri memiliki kewajiban untuk melaksanakan pengawasan dan pembinaan atas penyelenggaraan urusan pemerintahan yang dilakukan oleh pemerintah daerah.

Di sisi lain, Berdasarkan pada Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, daerah otonom memiliki hak, wewenang, dan kewajiban untuk menyelenggarakan otonomi daerah (Indonesia, 2014). Dalam hal penyelenggaraan urusan pemerintahan dan mengatur rumah tangganya, daerah otonom mempunyai kewenangan seluas-luasnya dari pemerintah pusat yang diberikan kepada pemerintah daerah dalam suatu kerangka pemerintahan. Otonomi adalah keleluasaan daerah untuk menjalankan kewenangan pemerintahan dalam bidang-bidang tertentu yang ada dan diperlukan, serta tumbuh, hidup, dan berkembang di daerah tersebut (Bratakusumah, 2001). Dalam suatu pemerintahan, ada hal-hal yang tidak bisa ditinggalkan yaitu mengenai urusan pemerintahan.

Salah satu urusan pemerintahan yang ada di Indonesia yaitu urusan konkuren yang lebih spesifiknya ada di urusan pemerintahan wajib pelayanan non dasar dimana di dalamnya terdapat urusan administrasi kependudukan. Administrasi kependudukan ini erat kaitannya dengan penyelenggaraan pelayanan publik dan termasuk kedalam kategori pelayanan administratif. Salah satu cara untuk menegakkan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar warga negara atas barang, jasa, dan layanan administratif adalah dengan mengimplementasikan pelayanan publik.

Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan yang memenuhi kebutuhan masyarakat yang berkepentingan sesuai dengan aturan serta prosedur yang telah ditetapkan (Dadang, Suwanda,dkk 2021). Sementara itu, administrasi kependudukan merupakan serangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain(Indonesia, 2006). Pelayanan administrasi kependudukan sedniri bertujuan untuk menciptakan masyarakat yang tertib dalam administrasi kependudukan dengan memiliki dokumen kependudukan.

Kepemilikan dokumen kependudukan di Indonesia sendiri berupa akta pencatatan sipil, dimana salah satu akta pencatatan sipil yaitu akta kelahiran. Akta kelahiran adalah dokumen identitas sah yang harus dimiliki oleh setiap warga negara Indonesia. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan organisasi pemerintahan yang memiliki tugas untuk menerbitkan akta pencatatan sipil, termasuk akta kelahiran. Setiap warga negara, termasuk masyarakat di Kabupaten Temanggung membutuhkan akta kelahiran untuk berbagai macam keperluan. Persentase kepemilikan akta kelahiran masyarakat Kabupaten Temanggung dari tahun 2019-2022 dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.
Kepemilikan Akta Kelahiran Kabupaten Temanggung Tahun 2019-2022

Tahun	Jumlah Penduduk	Kepemilikan Akta Kelahiran	Persentase Kepemilikan Akta Kelahiran
2019	791.264	530.737	67,07
2020	795.556	551.910	69,37
2021	800.276	560.319	70,02
2022	807.440	588.129	72,80

Sumber: Rencana Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung Tahun 2023

Dari tahun 2019-2022 angka kepemilikan akta kelahiran di Kabupaten Temanggung menunjukkan persentase yang naik dari tahun ke tahun. Namun, terlepas dari itu persentase kepemilikan akta kelahiran harus mencapai target yang harus dicapai setiap tahunnya berdasar pada Rencana Strategis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung tahun 2019-2023 yang dapat dilihat pada tabel:

Tabel 2.
 Target dan Realisasi Kepemilikan Akta Kelahiran Tahun 2019-2022

No	Tahun	Target Kepemilikan Akta Kelahiran	%	Realisasi Kepemilikan Akta Kelahiran	%
1.	2019	545.972 jiwa	69	530.737 jiwa	67,07
2.	2020	556.889 jiwa	70	551.910 jiwa	69,37
3.	2021	600.207 jiwa	75	560.319 jiwa	70,02
4.	2022	645.952 jiwa	80	588.129 jiwa	72,80

Sumber: Rencana Strategis Disdukcapil Kabupaten Temanggung tahun 2019-2023

Angka realisasi kepemilikan akta kelahiran dari tahun 2019-2022 tidak menunjukkan tercapainya target kepemilikan akta kelahiran yang ada di Kabupaten Temanggung. Faktor penyebab kurangnya angka kepemilikan akta kelahiran di Kabupaten Temanggung terjadi karena adanya anggapan dari masyarakat bahwa mengurus dokumen kependudukan itu sulit sehingga mereka menunda untuk mengurus dokumen kependudukan, masih ada orang tua yang menitipkan pengurusan akta kelahiran ke calo, masih kurangnya dokumen kependudukan untuk mengurus akta kelahiran, serta masih ada permasalahan terlambatnya pelaporan kelahiran.

Dengan adanya permasalahan ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung memerlukan adanya inovasi pelayanan. Selaras dengan kebutuhan akan adanya inovasi, Dindukcapil Kab. Temanggung memiliki landasan hukum Keputusan Bupati Temanggung Nomor 470/363 Tahun 2019 tentang Tim Percepatan Peningkatan Kepemilikan Akta Pencatatan Sipil dan Tim Percepatan Peningkatan Kepemilikan Dokumen Pendaftaran Penduduk Kabupaten Temanggung (Temanggung, 2019). Guna meningkatkan kepemilikan akta pencatatan sipil dan dokumen kependudukan yang lebih mudah, pemerintah kabupaten mendukung program pemerintah tentang percepatan kepemilikan akta pencatatan sipil seperti pendaftaran pelayanan administrasi kependudukan menggunakan inovasi.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan memahami inovasi pelayanan BUNDAKU dalam penerbitan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung Prov. Jawa Tengah, untuk mengetahui dan memahami kendala dari inovasi pelayanan BUNDAKU dalam penerbitan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung Prov. Jawa Tengah, dan untuk mengetahui dan memahami upaya yang dilakukan pemerintah terkait penyelesaian kendala inovasi pelayanan BUNDAKU dalam penerbitan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung Prov. Jawa Tengah.

METODE

Metode penelitian ini menggunakan kualitatif pendekatan deskriptif menurut Sugiyono (Sugiyono, 2010). Analisis penelitian menurut teori inovasi Rogers dalam Suwarno (2008), lebih lanjut teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dengan 10 informan. Informan terdiri atas, Kepala Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung, Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK), Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Kepala Bidang Pencatatan Sipil, Admin BUNDAKU, tenaga kesehatan yang berjumlah tiga orang, serta dua orang masyarakat, observasi, dan dokumentasi.

Analisis data yang digunakan yaitu yang pertama adalah reduksi data, dalam reduksi data peneliti memilih, memusatkan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data yang muncul dari catatan lapangan. Reduksi data ini terjadi secara terus menerus selama proses pengumpulan data. Kedua yaitu penyajian data, sekumpulan informasi yang tersusun kemudian memberikan kemungkinan adanya suatu penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Terakhir yaitu penarikan kesimpulan, kesimpulan yang dibuat haruslah relevan dengan fokus penelitian yang dilakukan.

Analisis penelitian yang digunakan peneliti berdasar pada teori inovasi Rogers dalam Suwarno (2008). Teori ini memiliki lima dimensi dengan beberapa subdimensi di dalamnya. Dimensi yang pertama yaitu dimensi *Relative Advantage* atau Keuntungan Relatif dengan subdimensi, nilai keterbaruan dari inovasi pelayanan, keunggulan dari inovasi pelayanan, dan keuntungan adanya inovasi pelayanan. Dimensi yang kedua yaitu *Compability* atau Kesesuaian dengan subdimensi, konsistensi dan kesesuaian inovasi dengan kebutuhan instansi dan masyarakat serta prosedur pelayanan yang dilakukan.

Dimensi yang ketiga yaitu *Complexity* atau Kerumitan dengan subdimensi, tingkat kerumitan teknologi dalam inovasi serta sarana dan prasarana dalam pelayanan. Kemudian dimensi keempat yaitu *Triability* atau Kemungkinan Dicoba dengan subdimensi, sosialisasi inovasi pelayanan, dan nilai lebih inovasi pelayanan. Terakhir, dimensi *Observability* atau kemudahan diamatan dengan subdimensi, penerapan inovasi pelayanan BUNDAKU, kemudahan untuk dipahami oleh masyarakat, serta kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Inovasi Pelayanan BUNDAKU merupakan inovasi yang diluncurkan pada tahun 2019. Inovasi BUNDAKU berakronim Ibu Melahirkan dapat Akta Kelahiran, KIA, dan KK baru merupakan inovasi pelayanan yang diperuntukkan kepada ibu yang baru melahirkan

agar setelah melahirkan langsung bisa mendapatkan dokumen kependudukan baru, salah satunya adalah akta kelahiran dari bayi yang dilahirkan. Inovasi ini bekerja sama dengan fasilitas kesehatan yang ada di Kabupaten Temanggung, seperti rumah sakit, puskesmas, rumah bersalin, serta praktik bidan mandiri.

Teori inovasi Rogers (Suwarno, 2008) digunakan untuk mengupas inovasi BUNDAKU dalam penerbitan akta kelahiran di Kabupaten Temanggung, dapat diuraikan dalam lima dimensi:

1. *Relative Advantage* atau keuntungan relatif

Relative Advantage atau keuntungan relatif berarti suatu inovasi harus dianggap baik daripada ide yang digantikannya dan ada nilai keterbaharuan. Keuntungan relatif ini dapat dilihat dari tiga indikator yaitu, nilai keterbaharuan dari inovasi pelayanan, keunggulan dari inovasi pelayanan, dan keuntungan adanya inovasi pelayanan. Ketiga hal ini dapat menggambarkan sejauh mana inovasi ini memberikan hal baru pada instansi dan memberikan keuntungan bagi instansi maupun pemohon.

Nilai keterbaharuan yang ditawarkan dari inovasi pelayanan BUNDAKU yaitu proses pelayanan untuk ibu yang baru melahirkan untuk mendapatkan dokumen kependudukan bisa langsung dilaksanakan di faskes, proses pelaporan kelahiran juga dapat dilakukan langsung oleh pihak fasilitas kesehatan. Keunggulan dari inovasi pelayanan BUNDAKU yaitu dengan adanya kerja sama dengan pihak fasilitas kesehatan maka data kelahiran penduduk dapat terupdate secara otomatis, sementara itu keuntungan adanya inovasi pelayanan dapat dirasakan baik itu dari masyarakat maupun pihak instansi. Masyarakat dapat merasakan kemudahan pelayanan tanpa adanya calo, sementara untuk instansi sendiri yaitu menaikkan indeks kepuasan masyarakat serta adanya peningkatan angka kepemilikan akta kelahiran yang dapat dilihat pada tabel:

Tabel 3.
Kepemilikan akta kelahiran tahun 2020-2023

Nomor	Tahun	Angka Kepemilikan Akta Kelahiran
1.	2020	551.910 jiwa
2.	2021	560.319 jiwa
3.	2022	588.129 jiwa
4.	2023	636.639 jiwa

Sumber: Rencana Kerja Disdukcapil Kabupaten Temanggung Tahun 2023

2. *Compability/ Kesesuain*

Inovasi memiliki sifat kompatibel atau sesuai dengan yang sebelumnya telah ada. Sejauh mana inovasi konsisten dengan nilai-nilai yang ada, pengalaman masa lalu, dan

kebutuhan pengadopsi. Kesesuaian ini dapat menggambarkan apakah sebuah inovasi telah sesuai dengan kebutuhan dan mengenai prosedur yang dilakukan. Inovasi ini hadir sesuai dengan kebutuhan pengadopsi karena inovasi ini dapat mengurangi adanya kemungkinan penggunaan calo dan untuk menghindari keterlambatan pelaporan kelahiran. Selain kemudahan dan biaya gratis yang dirasakan masyarakat dalam mengurus akta kelahiran, data pelaporan kelahiran di instansi juga menjadi lebih valid.

Selain itu, prosedur pelayanan yang dilakukan oleh pihak instansi maupun fasilitas kesehatan sudah sesuai dengan petunjuk teknis yang telah dibuat dalam diskusi teknis pelaksanaan inovasi BUNDAKU antara Dindukcapil Kabupaten Temanggung dan Puskesmas se-Kabupaten Temanggung. Diharapkan dengan konsistensi serta adanya kejelasan prosedur pelayanan dapat selalu menjadikan inovasi pelayanan BUNDAKU dapat diandalkan guna penerbitan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung.

3. *Complexity/ Kerumitan*

Dikarenakan sifatnya yang baru, inovasi memiliki tingkatan kerumitan yang kemungkinan lebih tinggi dibandingkan inovasi sebelumnya. Dimensi ini menggunakan teknologi maupun sarana prasarana dalam proses pelaksanaannya dimana kedua hal ini memiliki kemungkinan tingkat kerumitan yang lebih tinggi dibandingkan dengan proses pelayanan sebelumnya. tingkat kerumitan inovasi ada pada teknologi dalam informasi yang terjadi yaitu adanya penggunaan teknologi dalam pelaksanaan inovasi pelayanan yang sebelumnya tidak dilakukan dalam proses pelayanan yaitu melibatkan penggunaan email, WhatsApp, serta sosial media. Penggunaan teknologi ini menunjukkan adanya kerumitan dalam proses inovasi. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam inovasi pelayanan BUNDAKU yaitu ada pada tabel berikut:

Tabel 4.
Kondisi Sarana dan Prasarana

Nomor	Uraian	Vol	Kondisi
1.	Komputer	2 unit	Baik
2.	Printer	2 unit	Baik
3.	Papan Pemberitahuan	1 unit	Baik

Sumber: Diolah peneliti 2024

Lalu, berdasar wawancara dan observasi peneliti dapat dimengerti bahwa sarana dan prasarana merupakan suatu hal penting dalam pelayanan inovasi BUNDAKU. Sarana dan prasarana yang digunakan antara lain komputer beserta jaringan internetnya,

teknologi komunikasi yaitu email, printer sebagai media cetak, banner, pamflet, dan papan pemberitahuan sebagai sarana sosialisasi.

4. *Triability/ Kemungkinan Dicoba*

Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Suatu inovasi dapat mudah diterima oleh publik jika telah dilakukan uji publik dan dinyatakan memiliki keunggulan/nilai lebih dari yang sebelumnya. osalisasi merupakan langkah pertama untuk dilakukan penerapan di publik. Tahap sosialisasi dapat dikatakan sebagai suatu tahapan pertama setelah adanya kesepakatan inovasi pelayanan dalam rangka pengenalan inovasi kepada publik dan untuk melihat respon publik kedepannya terkait dengan inovasi dapat dikatakan sebagai suatu uji publik.

Inovasi Pelayanan BUNDAKU melakukan sosialisasi dengan berbagai media, seperti radio, sosial media, videotron, pamflet, papan pemberitahuan dan melalui aplikasi zoom bagi tenaga kesehatan. Kemudian, BUNDAKU sendiri memiliki nilai lebih yaitu pelayanan menjadi lebih cepat serta lebih terorganisir, masyarakat tidak perlu repot datang ke kantor dan persyaratan yang lebih diminimalisir yaitu surat keterangan melahirkan sendiri langsung otomatis disiapkan oleh pidah fasilitas kesehatan dan formulir untuk mengikuti inovasi BUNDAKU juga sudah diurus oleh pihak fasilitas kesehatan. Diharapkan dengan adanya sosialisasi serta adanya nilai lebih ini dapat memperlancar proses pelaksanaan inovasi peayanan BUNDAKU dalam penerbitan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung.

5. *Observability/ Kemudahan Diamati*

Suatu inovasi harus dapat diamati, dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baru atau lebih baik. Dari segi penerapannya inovasi ini masih menemui beberapa kendala seperti:

- a. kurangnya dokumen persyaratan pembuatan akta kelahiran;
- b. server eror;
- c. kurangnya sumber daya manusia;
- d. kurangnya komunikasi dengan fasilitator kesehatan

Di sisi lain, inovasi ini mudah untuk dimengerti oleh masyarakat, kemudahan untuk dipahami ini juga menentukan apakah inovasi ini dapat berjalan di masyarakat atau tidak. Kemudian, masyarakat merasa puas dengan pelayanan inovasi BUNDAKU karena merasa terbantu untuk mengurus dokumen baru tidak harus pergi ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung.

Upaya Untuk Mengatasi Kendala Inovasi Pelayanan BUNDAKU Dalam Penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung Provinsi Jawa Tengah

Terdapat empat kendala yang terjadi pada dimensi *Observability*/ Kemudahan diamati. Upaya untuk mengatasi kendala tersebut yaitu:

- a. Melakukan sosialisasi persyaratan dokumen;
- b. Melakukan komunikasi dengan pihak lain;
- c. Penambahan admin BUNDAKU;
- d. Membuat *WhatsApp Group*.

Keempat upaya untuk menyelesaikan empat kendala perlu untuk selalu dikembangkan guna memperlancar proses pelayanan menggunakan inovasi BUNDAKU. Meskipun begitu, Inovasi Pelayanan BUNDAKU ini telah berjalan baik dengan membawa keuntungan bagi instansi maupun masyarakat Kabupaten Temanggung.

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Musabry, Burhanuddin, Haerana (2020) yang menjelaskan bahwa inovasi memiliki keuntungan, kesesuaian berorientasi pada keinginan kebutuhan, adanya tata cara, adanya sosialisasi, adanya kemudahan terkait penggunaan aplikasi. Didukung juga dengan penelitian sebelumnya oleh Ragil Fitri Rahayu & Ibrahim (2022) yang meneliti tentang inovasi pelayanan publik berbasis e-government yang menyebutkan bahwa dalam inovasi terdapat keterbaharuan cara, penggunaan teknologi, namun belum terdapat nilai lebih dibandingkan dengan pelayanan sebelumnya berbeda dengan penelitian yang dilakukan peneliti.

KESIMPULAN

Penelitian ini mengkaji inovasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung untuk meningkatkan angka kepemilikan akta kelahiran. Analisis dilakukan menggunakan teori inovasi Rogers dalam Suwarno (2008), yang mencakup lima dimensi: keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, dan kemudahan observasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi keuntungan relatif, kesesuaian, dan kerumitan tergolong baik. Namun, dimensi kemudahan observasi belum berjalan dengan baik karena masih terdapat beberapa kendala. Kendala yang diidentifikasi antara lain, kurangnya dokumen pembuatan akta kelahiran, server sering mengalami eror, kekurangan sumber daya manusia, serta kurangnya komunikasi dengan fasilitator kesehatan. Lalu, untuk mengatasi kendala tersebut, upaya yang dilakukan oleh Dindikcapil Kabupaten Temanggung yaitu, melakukan sosialisasi persyaratan dokumen yang dibutuhkan, melakukan komunikasi dengan pihak-pihak terkait, serta menambah

sumber daya manusia yang kompeten. Upaya-upaya ini diharapkan dapat mengatasi kendala yang ada dan meningkatkan efektivitas inovasi dalam meningkatkan angka kepemilikan akta kelahiran.

DAFTAR PUSTAKA

- Bratakusumah, D. S. & D. S. (2001). *Otonomi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*. Jakarta: Gramedia.
- Indonesia, R. (2006). *UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 23 TAHUN 2006 TENTANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN*.
- Indonesia, R. (2014). *UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 23 TAHUN 2014 TENTANG PEMERINTAHAN DAERAH*.
- Musabry, Burhanuddin, dkk. (2020). Inovasi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran dan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar. *Unismuh*, 2(2), 472-442.
<https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/article/viewFile/3756/3> 435
- Rahayu, Ragil Fitri & Ibrahim. (2023). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis EGovernment di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka, 3(1), 21-30.
<https://jurnal.studiinovasi.id/jsi/article/view/128/71>
- Rencana Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung Tahun 2023
- Rencana Strategis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung Tahun 2019-2023
- Sugiyono, D. (2010). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suwanda, Dadang, D. (2021). *Mal Pelayanan Publik Percepatan Peningkatan Kualitas dan Inovasi Layanan Masyarakat*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Suwarno, Y. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: TIA-LAN Press.
- Temanggung, P. K. (2019). *Keputusan Bupati Temanggung Nomor 470/ 363 Tahun 2019 Tentang Tim Percepatan Peningkatan Kepemilikan Akta Pencatatan Sipil dan Tim Percepatan Peningkatan Kepemilikan Dokumen Pendaftaran Penduduk Kabupaten Temanggung*.