

Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Anak oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) di Kota Surakarta

Erin Rahmawati, Retno Suryawati

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik,

Universitas Sebelas Maret Surakarta

Email: rahmerin@gmail.com

Abstrak

Cakupan kepemilikan akta kelahiran di Indonesia masih rendah, tetapi Pemerintah Kota Surakarta berhasil melampaui target Nasional dengan cakupan kepemilikan pada tahun 2016 yaitu 95,85%. Tingginya kepemilikan akta kelahiran didukung inovasi yang dilakukan Dispendukcapil Kota Surakarta yaitu Relasi Pencatatan Kelahiran, Kartu Insentif Anak (KIA), Mobil Keliling, Pelayanan Online, Pelayanan 3in1, serta Akta untuk Anak Terlantar dan HIV. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk inovasi akta kelahiran menggunakan teori Tipologi Inovasi dari Muluk, serta Level dan Kategori inovasi dari Mulgan dan Albury (dalam Muluk: 2008). Dan untuk menganalisis faktor yang mempengaruhi sehingga inovasi sektor publik dengan teori Suwarno (2008) yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Penelitian ini dilakukan dengan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Keabsahan data menggunakan teori triangulasi sumber dan teknik analisis data menurut Sugiyono (2013). Hasil penelitian menunjukkan bahwa tipologi inovasi yang dilakukan yaitu inovasi metode layanan, inovasi produk layanan, inovasi proses dan inovasi kebijakan. Level inovasi adalah inovasi inkremental, sedangkan kategori inovasi adalah inovasi sustaining. Faktor-faktor yang mempengaruhi inovasi pelayanan akta kelahiran Dispendukcapil Kota Surakarta yaitu visi misi, sarana prasarana, Sumber Daya Manusia, keuangan, demografi, teknologi dan politik.

Kata Kunci : Inovasi Pelayanan Publik, Akta Kelahiran.

Pendahuluan

Setiap anak yang lahir adalah aset bangsa yang harus dilindungi oleh negara. Sejak lahir, mereka mempunyai hak-hak anak yang

harus dipenuhi. Salah satunya adalah hak sipil dan kebebasan. Pemenuhan hak sipil bagi anak meliputi hak anak untuk

pencatatan kelahiran atau hak untuk memperoleh akta kelahiran. Akta kelahiran merupakan pemenuhan kebutuhan hak anak untuk mendapatkan nama dan identitas. Apabila seorang anak yang lahir kemudian identitasnya tidak terdaftar, bisa saja untuk kedepannya akan menghadapi berbagai masalah yang akan berakibat pada negara, pemerintah dan masyarakat. Dilatarbelakangi berbagai permasalahan terhadap hak-hak anak sehingga menyebabkan munculnya Konvensi Hak-hak Anak (*Convention on The Rights of The Child*).

Terdapat sejumlah manfaat atau arti penting dari kepemilikan akta kelahiran, yakni : menjadi bukti bahwa negara mengakui atas identitas seseorang yang menjadi warganya, sebagai alat dan data dasar bagi pemerintah untuk menyusun anggaran nasional dalam bidang pendidikan, kesehatan, sosial dan perlindungan anak, merupakan bukti awal kewarganegaraan dan identitas diri pertama yang dimiliki anak, menjadi bukti yang sangat kuat bagi anak untuk mendapatkan hak waris dari orangtuanya, mencegah pemalsuan umur, perkawinan di bawah umur, tindak kekerasan terhadap anak,

perdagangan anak, adopsi ilegal dan eksploitasi seksual, anak secara yuridis berhak untuk mendapatkan perlindungan, kesehatan, pendidikan, pemukiman, dan hak-hak lainnya sebagai warga negara (<https://www.cermati.com/>)

Meskipun akta kelahiran penting, tapi prosentase kepemilikan akta kelahiran bagi anak di Indonesia masih rendah. Capaian kepemilikan akta kelahiran tahun 2016 terbukti belum mencapai target Nasional yaitu sebesar 74,17% dari target yang ditentukan yaitu 77,75%. Prosentase kepemilikan akta kelahiran di beberapa Kabupaten/Kota pada tahun 2016 dari data yang dihimpun Portal Berita Info Publik adalah di Blora mencapai 90,95 %, disusul berikutnya Kabupaten Temanggung (87,95 %), Kota Magelang (86,64 %). Kemudian, Kota Kediri (80,07 %), Kota Pasuruan (78,93 %), Kota Mojokerto (78,67 %), Kota Blitar (76,83), dan Kabupaten Bantul (76,53 %)(<http://m.detik.com>). Di tingkat kabupaten/kota Kepemilikan akta kelahiran yang jauh lebih tinggi dari kota-kota tersebut adalah Kota Surakarta dengan capaian kepemilikan akta kelahiran pada tahun 2016 yaitu 95,85%

(dispendukcapil.surakarta.go.id) dengan data sebagai berikut :

Tabel 1
Prosentase Kepemilikan Akta Kelahiran Anak Kota Surakarta tahun 2009-2016

Tahun	Prosentase
2009	60%
2010	75%
2011	90,76%
2012	91,54%
2013	93,65%
2014	93,66%
2015	94,26%
2016	95,85%

Sumber: Dispendukcapil Kota Surakarta

Tingginya kepemilikan akta kelahiran didukung oleh beberapa inovasi yang dilakukan Dispendukcapil Kota Surakarta. Berbagai inovasi telah dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta untuk meningkatkan prosentase kepemilikan akta kelahiran. Inovasi-inovasi tersebut yaitu Relasi Pencatatan Kelahiran, Kartu Insentif Anak (KIA), Mobil Keliling, Pelayanan Online, Pelayanan 3in1, serta Akta untuk Anak Terlantar dan HIV.

Berbagai penghargaan telah diraih Dispendukcapil Kota Surakarta terkait inovasi yang akta kelahiran yang dilakukan. Inovasi Pelayanan relasi pencatatan kelahiran dan 3in1 berhasil masuk di Top 33 Kemenpan, Koran Sindo untuk pelayanan terbaik di bidang pelayanan administrasi kependudukan serta penghargaan percepatan cakupan pemberian akta kelahiran anak yakni dalam kategori Nindya pada puncak peringatan Hari Anak Nasional 2017 yang diselenggarakan di Riau (dispendukcapil.surakarta.go.id/)

Dengan keberhasilan program-program inovasi pelayanan publik yang dilakukan oleh Dispendukcapil Kota Surakarta dalam mengatasi persoalan rendahnya kepemilikan akta kelahiran penelitian ini ingin melihat bagaimana bentuk/tingkat inovasi yang dilakukan oleh Dispendukcapil sehingga dapat berhasil dalam mengatasi permasalahan rendahnya kepemilikan akta kelahiran di Kota Surakarta.

Metode Penelitian

Untuk dapat menjelaskan tingkat inovasi pelayanan akta kelahiran Dispendukcapil Kota Surakarta, penelitian ini menggunakan

jenis penelitian deskriptif dengan data bersifat kualitatif.. Sedangkan teknik pengambilan sampel dengan menggunakan purposive sampling, sedangkan pengambilan data dilakukan dengan teknik wawancara mendalam dan juga mengkaji dokumen. Dan untuk validitas data dalam penelitian ini menggunakan teknik triangulasi data.

Hasil dan Pembahasan

a. Inovasi Relasi Pencatatan Akta Kelahiran

Inovasi Relasi Pencatatan Akta Kelahiran merupakan inovasi pelayanan akta kelahiran Dispendukcapil Kota Surakarta sejak tahun 2004 melakukan kerjasama dengan stakeholder dilakukan dengan cara jempot bola. Dimana yang pro-aktif adalah pihak Dispendukcapil Kota Surakarta mencari data melalui stakeholder-stakeholder yang dilibatkan seperti PKK (Pemberdayaan dan Kesejahteraan Keluarga), Rumah Sakit dan Rumah Bersalin bidang praktek mandiri, serta KUA (Kantor Urusan Agama). Relasi pencatatan kelahiran bertujuan untuk meningkatkan prosentase kepemilikan akta kelahiran di Kota Surakarta.

Tingkat inovasi berdasarkan tipologi inovasi pada Relasi Pencatatan Kelahiran yang dilakukan oleh Dispendukcapil Kota Surakarta merupakan inovasi metode layanan karena adanya cara baru dalam berinteraksi dengan masyarakat melalui PKK, Rumah Sakit/ Rumah Bersalin, dan KUA. Level inovasi merupakan inovasi inkremental karena adanya perubahan kecil terjadi pada penyebaran informasi yang tidak dilakukan langsung oleh Dispendukcapil.

Kategori inovasi merupakan inovasi sustaining karena Inovasi Sustaining karena pelayanan akta kelahiran tetap harus memenuhi berkas persyaratan pembuatan dokumen akta kelahiran. Relasi Pencatatan Kelahiran dilakukan sebagai upaya Dispendukcapil Kota Surakarta untuk meningkatkan cakupan kepemilikan akta kelahiran.

b. Inovasi Kartu Insentif Anak (KIA

Inovasi pelayanan melalui Kartu Insentif Anak adalah inovasi pelayanan yang dilakukan oleh Dispendukcapil Kota Surakarta pada tahun 2009. Dispendukcapil Kota Surakarta bekerjasama dengan mitra-mitra KIA untuk memberikan bentuk

kepeduliannya terhadap anak dengan menerbitkan sebuah kartu yang berfungsi sebagai kartu identitas anak (0-17 tahun) sebelum mendapatkan KTP. KIA bisa dimanfaatkan oleh anak-anak di 57 mitra kerja KIA berupa potongan harga untuk bisa digunakan di bidang kesehatan, pendidikan, olahraga, wisata, busana bahkan kuliner.

Tingkat inovasi berdasarkan tipologi inovasi pada Relasi Pencatatan Kelahiran yang dilakukan oleh Dispendukcapil Kota Surakarta merupakan inovasi produk layanan dan inovasi kebijakan. Karena Inovasi akta kelahiran berbentuk kartu yang bisa dimanfaatkan oleh anak-anak di 57 mitra KIA. Dispendukcapil terlibat langsung, aktif dan penuh melalui proses internal inovasi Kartu Insentif Anak (KIA) mulai dari ide/gagasan untuk memanfaatkan akta kelahiran, pencarian mitra kerja sampai dengan desain dan proses pembuatan KIA. Inovasi Kebijakan karena KIA sebagai inovasi yang pure baru maka perlu landasan hukum dalam pelaksanaannya. Kemudian pada tahun 2009 akhirnya muncul Perwali Nomor 21 tahun 2009 tentang pelayanan Kartu Insentif Anak (KIA).

Level inovasi merupakan inovasi inkremental karena perubahan yang terjadi adalah munculnya sebuah kartu sehingga bisa dimanfaatkan oleh anak-anak, tidak membuat Dispendukcapil kemudian mengubah struktur organisasi yang ada. Kategori inovasi merupakan inovasi sustaining karena diterbitkannya KIA tetap mendasarkan pada pelayanan penerbitan akta kelahiran yaitu harus mempunyai akta kelahiran sebagai persyaratannya. Dan juga berdasarkan pada kondisi yang ada yaitu untuk meningkatkan prosentase kepemilikan akta kelahiran.

c. Inovasi Pelayanan Mobil Keliling

Inovasi Mobil Keliling merupakan suatu cara, upaya maupun pelayanan baru Dispendukcapil Kota Surakarta untuk pencatatan administrasi kependudukan dengan pelayanan yang dilakukan didalam mobil. Inovasi Mobil Keliling sudah dioperasikan Dispendukcapil Kota Surakarta sejak tahun 2015. Pencatatan administrasi kependudukan yang dilayani antara lain Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan, Akta Perceraian, Kartu Keluarga bahkan e-KTP. Mobil Keliling beroperasi setiap hari Rabu, untuk tempat

pelayanan bergilir dari tiap Kelurahan secara bergantian setiap minggu. Selain itu Mobil Keliling juga melaksanakan pelayanan saat Sonjo Wargo Bapak Walikota dan Car Free Day pada hari Minggu yang dimulai pukul 06.00-09.00 tepatnya di Jl. Slamet Riyadi di Pertigaan Pengadilan Negeri.

Tingkat inovasi berdasarkan tipologi inovasi pada Mobil Keliling yang dilakukan oleh Dispendukcapil Kota Surakarta merupakan inovasi metode layanan karena adanya Perubahan UU menjadi stelsel aktif dan Nawacita Pak Presiden membuat Dispendukcapil melakukan terobosan dengan hadir ditengah masyarakat dan secara aktif melakukan pencatatan dokumen kependudukan.

Level inovasi merupakan inovasi inkremental karena adanya perubahan-perubahan kecil ditunjukkan dengan tersedianya Mobil Keliling yang hadir ditengah-tengah masyarakat yang ingin mengurus dokumen kependudukan.

Kategori inovasi merupakan inovasi sustaining karena Inovasi Sustaining karena proses pembuatan akta kelahiran dengan menggunakan Mobil Keliling tetap mendasarkan pada pelayanan yang sudah ada

dengan tetap harus dilengkapinya syarat-syarat pembuatan dokumen akta kelahiran.

d. Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Online

Inovasi pelayanan online yaitu upaya-upaya, cara-cara, maupun ide-ide baru dalam pelayanan akta kelahiran dengan adanya inovasi pelayanan akta kelahiran secara online. Pelayanan online sudah bisa dinikmati masyarakat Kota Solo sejak tahun 2016. Pelayanan Online bisa dilakukan warga dengan cara membuka website Dispendukcapil Kota Surakarta yaitu pelayanan.dispendukcapil.surakarta.go.id, kemudian pilih pelayanan online yang ingin diproses.

Tingkat inovasi berdasarkan tipologi inovasi pada Pelayanan Online yang dilakukan oleh Dispendukcapil Kota Surakarta merupakan inovasi metode pelayanan karena adanya cara baru Dispendukcapil dalam berinteraksi pada masyarakat dengan pelayanan pencatatan akta kelahiran melalui pendaftaran dan permohonan pencatatan secara online yang mengupload persyaratan di website Dispendukcapil.

Level inovasi merupakan inovasi inkremental karena adanya perubahan kecil

yang terjadi pada proses pendaftaran akta kelahiran dengan cara online lewat website Dispendukcapil Kota Surakarta. Kategori inovasi merupakan inovasi sustaining karena adanya pelayanan online untuk memberikan alternatif pelayanan pencatatan akta kelahiran agar cakupan kepemilikan akta kelahiran meningkat.

e. Inovasi Pelayanan Program Integrasi

3in1

Inovasi pelayanan akta kelahiran 3in1 merupakan pelayanan yang terintegrasi, dengan mengurus satu dokumen kependudukan akan mendapatkan 3 dokumen sekaligus. Masyarakat yang akan membuat akta kelahiran untuk anaknya otomatis akan memperoleh akta kelahiran, penambahan anggota keluarga pada Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Identitas Anak (KIA).

Tingkat inovasi berdasarkan tipologi inovasi pada Inovasi 3in1 yang dilakukan oleh Dispendukcapil Kota Surakarta merupakan inovasi proses layanan karena adanya cara baru Dispendukcapil dalam proses pembuatan pencatatan kelahiran dengan mengintegrasikan proses pembuatan akta kelahiran sekaligus mendapatkan KK yang

sudah bertambah anggota dan KIA untuk anak.

Level inovasi merupakan inovasi inkremental karena adanya perubahan kecil yang terjadi terdapat pada proses pelayanan yang dilakukan dengan menyederhakan proses yang sebelumnya 3 dokumen berdiri sendiri, kemudian menjadi 1 proses mendapatkan 3 dokumen sekaligus.

Kategori inovasi merupakan inovasi sustaining karena adanya perubahan proses berupa kemudahan bagi warga sebagai pemohon agar tidak lagi berkembang pola pikir tentang pemerintahan yang sulit dan ribet, sehingga bisa mendorong masyarakat untuk membuat akta kelahiran dan cakupan akta kelahiran bisa meningkat.

f. Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran untuk Anak Terlantar dan HIV

Dispendukcapil Kota Surakarta berinovasi dengan melakukan pencatatan akta kelahiran bagi anak terlantar dan HIV agar tidak ada diskriminasi pelayanan. Dispendukcapil bekerjasama dengan beberapa LSM diantaranya YPAB (Yayasan Penitipan Anak dan Bayi), Lentera, Seroja, Bina Bakat, Sakti Peksos (Satuan Bakti Pekerja Sosial), dan PLKSAI (Pusat Layanan

Kesejahteraan Sosial Anak Integratif). Kerjasama dilaksanakan untuk memberikan akta kelahiran bagi anak-anak terlantar dan korban penyandang HIV.

Tingkat inovasi berdasarkan tipologi inovasi pada Inovasi 3in1 yang dilakukan oleh Dispendukcapil Kota Surakarta merupakan inovasi metode layanan karena adanya cara baru Dispendukcapil melakukan pelayanan pencatatan akta kelahiran untuk anak terlantar dan HIV dengan cara bekerjasama dengan panti asuhan dan LSM peduli anak untuk memberikan informasi permohonan pencatatan akta kelahiran.

Level inovasi merupakan inovasi inkremental karena adanya perubahan kecil yang terjadi dengan adanya penambahan proses pada pencatatan kelahiran bagi anak terlantar yang baru lahir, membutuhkan Surat Keterangan Kepolisian sebagai penghantar penerbitan akta kelahiran dan dilibatkannya tenaga medis untuk mengetahui identitas bayi. Kategori inovasi merupakan inovasi sustaining karena adanya perubahan kecil yang terjadi dengan adanya penambahan proses pada pencatatan kelahiran bagi anak terlantar yang baru lahir, membutuhkan Surat Keterangan Kepolisian

sebagai penghantar penerbitan akta kelahiran dan dilibatkannya tenaga medis untuk mengetahui identitas bayi.

g. Faktor yang Mempengaruhi Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Dispendukcapil Kota Surakarta

Berdasarkan hasil penelitian, dari inovasi pelayanan akta kelahiran yang dilakukan oleh Dispendukcapil Kota Surakarta, beberapa faktor yang mempengaruhi inovasi pelayanan adalah :

1. Visi dan Misi

Visi misi di Dispendukcapil merupakan faktor yang mempengaruhi dalam internal organisasi. Adanya visi misi ini menjadi pendukung dalam inovasi pelayanan akta kelahiran yang dilakukan oleh Dispendukcapil. Karena dengan adanya visi misi ini, maka Dispendukcapil Kota Surakarta yang terdiri dari berbagai bidang dan seksi-seksi, disatukan dengan tujuan yang sama yaitu berupa visi dan misi.

Terlaksananya inovasi yang berhasil juga tidak serta merta terjadi. Karena Dispendukcapil Kota Surakarta yang terdiri dari pemikiran beberapa individu yang kemudian diminta agar melakukan terobosan-terobosan yang baru juga

memerlukan waktu dan motivasi untuk menyamakan persepsi.

2. Sarana dan Prasarana Sarana dan prasarana yang berupa peralatan di Dpendukcapil merupakan faktor pendukung seperti pada inovasi pelayanan Mobil Keliling jika tidak didukung dengan peralatan yang memadai juga pasti pelayanan di Mobil Keliling tidak bisa dilaksanakan. Sarana dan prasarana yang terdapat di Kantor Dpendukcapil Kota Surakarta berupa usaha yang dilakukan untuk memenuhi kenyamanan masyarakat seperti fasilitas ruang tunggu yang nyaman, cctv, serta nomer antrian yang membuat dokumen kependudukan langsung di Kantor Dpendukcapil Kota Surakarta.

3. Sumber Daya Manusia Sumber Daya Manusia di Dpendukcapil merupakan faktor pendukung yang terdapat dalam internal organisasi. Dari segi kualitas, SDM mendukung inovasi-inovasi yang dilaksanakan Dpendukcapil Kota Surakarta. Terbukti dengan adanya sistem baru dengan digunakannya aplikasi baru, inovasi yang dilakukan tetap berjalan dan petugas bisa mengoperasikan aplikasi yang

baru. Karena setiap ada aplikasi baru untuk kegiatan pencatatan dokumen kependudukan, Dpendukcapil selalu memerikan Bimbingan Teknis kepada petugas-petugas.

Dari segi kuantitas, Sumber Daya Manusia dalam pelaksanaan inovasi pelayanan akta kelahiran Dpendukcapil Kota Surakarta masih ada sedikit kendala. Pada inovasi pelayanan Mobil Keliling dengan waktu pelaksanaan diluar jam kerja dinas yaitu secara terjadwal pada hari Rabu sore, Sonjo Wargo Bapak Walikota dan *Car Free Day* hari minggu pagi. Frekuensi pelayanan bertambah sedangkan petugas yang melaksanakan tetap sama, yaitu petugas yang sudah dinas di Kantor sejak pagi hari.

4. Keuangan

Keuangan yang dimaksud adalah anggaran dalam pelaksanaan inovasi pelayanan akta kelahiran di Dpendukcapil merupakan faktor yang mempengaruhi sebagai pendukung dalam pelaksanaan inovasi. Inovasi-inovasi yang dilaksanakan Dpendukcapil tidak serta-merta bisa langsung dilaksanakan saat itu juga. Dengan adanya APBD (Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah, Dpendukcapil koordinasi

dengan DPPKAD (Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah) mengusulkan DPA (Daftar Perencanaan Anggaran) untuk bisa didukung dan disetujui Daftar Perencanaan Anggaran yang digunakan untuk mendukung inovasi-inovasi pelayanan akta kelahiran.

5. Demografi

Untuk persebaran penduduk yang kaitannya dengan kondisi geografis menjadi faktor pendukung bagi pelaksanaan inovasi pelayanan akta kelahiran. Kota Surakarta yang notabene kondisi geografisnya datar sehingga tidak terlalu menjadi kendala Dispendukcapil Kota Surakarta. Untuk memaksimalkan pelayanan, Dispendukcapil memberikan frekuensi pelayanan yang lebih tinggi pada daerah-daerah yang kepadatan penduduknya tinggi.

6. Teknologi

Teknologi yang dimaksud dalam inovasi pelayanan akta kelahiran Dispendukcapil Kota Surakarta adalah pelaksanaan pelayanan secara online dan jaringan/koneksi internet. Teknologi menjadi salah satu faktor penghambat dalam pelayanan yang dilakukan oleh

Dispendukcapil Kota Surakarta. Karena sistem yang terpusat mengakibatkan juga koneksi jaringan terkadang mengalami gangguan. Apabila dari Pusat mengalami gangguan maka otomatis di daerah pun juga akan ikut terganggu.

7. Politik

Faktor pendukung lainnya juga berasal dari politik dalam artian masukan-masukan yang diberikan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kota Surakarta. DPRD sebagai perwakilan masyarakat juga memberikan masukan-masukan yang mendukung pelaksanaan inovasi pelayanan akta kelahiran yang dilakukan Dispendukcapil Kota Surakarta. Seperti pada inovasi Mobil Keliling, DPRD bahkan mengusulkan untuk ditambah lagi jumlah Mobil Keliling agar pelayanan dokumen kependudukan semakin cepat dan mudah.

8. Kesadaran Masyarakat Kesadaran masyarakat untuk memperbarui dokumen kependudukan ketika sudah pindah dari Kota Surakarta masih rendah. Selain rendahnya kesadaran masyarakat, banyak anak yang tidak domisili di

Surakarta ketika pindah dari Surakarta juga tidak melapor. Karena banyak kasus anak

titip KK (Kartu Keluarga) saudara sebagai persyaratan pendaftaran sekolah agar bisa menjadi prioritas diterima di sekolah yang diinginkan.

Penutup

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) di Kota Surakarta, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

- a. Tingkat inovasi berdasarkan tipologi inovasi bahwa inovasi pelayanan akta kelahiran Dispendukcapil Kota Surakarta terdiri dari inovasi produk layanan dan inovasi kebijakan adalah inovasi KIA. Inovasi metode layanan adalah inovasi relasi pencatatan kelahiran, inovasi Mobil Keliling, Inovasi akta kelahiran secara online, dan inovasi akta kelahiran untuk anak terlantar dan HIV. Serta inovasi proses layanan adalah inovasi 3in1.
- b. Tingkat inovasi berdasarkan level inovasi bahwa inovasi pelayanan akta kelahiran Dispendukcapil Kota Surakarta merupakan inovasi inkremental.
- c. Tingkat inovasi berdasarkan kategori inovasi bahwa inovasi pelayanan akta

kelahiran Dispendukcapil Kota Surakarta merupakan inovasi sustaining.

Faktor yang mempengaruhi inovasi pelayanan akta kelahiran Dispendukcapil Kota Surakarta antara lain visi misi, sarana prasarana, Sumber Daya Manusia, keuangan, demografi, teknologi dan politik. Untuk mengatasi permasalahan SDM dari segi kuantitas, sebaiknya membentuk tim sendiri untuk pelaksanaan pelayanan Mobil Keliling. Tapi dengan tetap mengikutsertakan Aparatur Sipil Negara (ASN) untuk proses verifikasi dan keamanan informasi. Untuk mengatasi masalah domisili, Dispendukcapil bisa menjalin kerjasama dengan Sekolah untuk menghimbau orang tua murid yang berdomisili diluar Surakarta untuk melapor ketika anaknya nanti sudah lulus dan tidak ikut KK di Surakarta lagi. Sedangkan untuk mengatasi masalah pemahaman masyarakat tentang denda keterlambatan, Dispendukcapil perlu melakukan sosialisasi secara langsung melalui PKK serta bisa disosialisasikan pada saat Posyandu yang dilakukan rutin setiap bulan.

Daftar Pustaka

- Ancok, D. (2002). Psikologi Kepemimpinan dan Inovasi. Jakarta: Erlangga.
- Muluk, K. (2008). Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah. Malang: Bayumedia Publishing.
- Suwarno, Y. (2008). Inovasi di Sektor Publik. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Sumarwati. (2013). Menulis Karya Ilmiah dalam Bahasa Indonesia. Surakarta: UNS Press.
- Sugiyono. (2010). Metode penelitian pendidikan: pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta Bandung.
- Anton, M. (2016). Target nasional akta kelahiran. Diperoleh dari: <http://www.birojasaabhimata.com/target-nasional-akta-kelahiran/>, pada: 2 April 2017
- Kusnadi. (2017). Disdukcapil Blora Kerjasama dengan RS dan Kemenag untuk Layanan Cepat Adminduk. Diperoleh dari: <http://infopublik.id/read/188519/disdukcapil-blora-kerjasama-dengan-rs-dan-kemenag-untuk-layanan-cepat-adminduk.html>, pada: 3 April 2017.
- Humas 2 Kementrian Koordinasi Bidang Pebangunan Manusia dan Kebudayaan (Kemenko PMK). (2017). Jadi Agenda Prioritas, Kemenko PMK Dorong Kepemilikan Akta Kelahiran. Diperoleh dari: <https://www.kemenkopmk.go.id/artikel/jadi-agenda-prioritas-kemenko-pmk-dorong-kepemilikan-akta-kelahiran>, pada: 1 April 2017.
- Wahyudiyanta, I. (2015). 8 Kota/Kabupaten Tembus Target Kepemilikan Akta Kelahiran Anak. Diperoleh dari: <http://news.detik.com/berita-jawa-timur/3037745/8-kotakabupaten-tembus-target-kepemilikan-akta-kelahiran-anak>, pada: 25 Maret 2017.
- Cara, Syarat, dan Biaya Mengurus Akta Kelahiran Baru (2016). Diperoleh dari : <https://www.cermati.com/artikel/cara-syarat-dan-biaya-mengurus-akta-kelahiran-baru>, pada : 5 April 2017.
- Dahniar, A. (2014). Inovasi Birokrasi: Harapan Atas Reformasi Birokrasi Indonesia di Era Pemerintahan Baru. Diperoleh dari: <http://bdkbandung.kemenag.go.id/jurnal/240-inovasi-birokrasi-harapan-atas-reformasi-birokrasi-indonesia-di-era-pemerintahan-baru>, pada: 2 April 2017.
- Pieczka, M & Escobar, O. (2013). 'Dialogue and science: Innovation in policy-making and the discourse of public engagement in the UK' *Science and Public Policy*, 40 (1) pp. 113-126. DOI:10.1093/scipol/scs073
- Anggraeny, C. (2013). Inovasi Pelayanan Kesehatan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Jagir Kota Surabaya. *Kebijakan dan Manajemen Publik*. 1 (1), ISSN 2303 - 341X.
- Handiyastuti, V.I. (2014). "Lahir Procot, Pulang Bawa Akta": Sebuah Inovasi Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran di Kecamatan Banyuwangi Kabupaten Banyuwangi. Laporan Penelitian Tidak Dipublikasikan. FISIP Universitas Jember.
- Mayangsari, P.I. (2012). Inovasi PT. Pos Indonesia dalam Menjaga Eksistensi dan Daya Saing Pelayanan Publik (Studi Pada PT. Pos Indonesia Sidoarjo 62100). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol 1, No.2, hal. 248-256.
- Mirnasari, R.M. (2013). Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-

- Bungurasih. *Kebijakan dan Manajemen Publik*. 1 (1), ISSN 2303-341X.
- Fitriana, D.N. (2014). Inovasi Pelayanan Publik BUMN (Studi Deskriptif tentang Inovasi Boarding Pass System dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kereta Api PT KAI di Stasiun Gubeng Surabaya). *Kebijakan dan Manajemen Publik*. 2 (1), ISSN 2303 - 341X.
- Pratama, M.R. (2013). Inovasi Pelayanan Publik (Studi Deskriptif Tentang Nilai Tambah (Value Added) Inovasi Pelayanan Perizinan Bagi Masyarakat Di Kota Kediri). *Kebijakan dan Manajemen Publik*. 1 (2). 2013 ISSN 2303 - 341X
- Prawira, M.A. Noor, I. & Nurani, F. (2014). Inovasi Layanan (Studi Kasus Call Center SPGDT 119 sebagai Layanan Gawat Darurat pada Dinas Kesehatan Provisini DKI Jakarta). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*. 2 (4). Hal. 715-721
- Samsara, L. (2013). Inovasi Pelayanan Paspur di Kantor Imigrasi (Studi tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Surat Perjalanan Republik Indonesia di Kantor Imigrasi Klas I Khusus Surabaya). *Kebijakan dan Manajemen Publik*. 1 (1). ISSN 2303 - 341X
- Zulita, L.N. & Kanedi,I. (2011). Sistem Administrasi Pelayanan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu. *Jurnal Media Infotama*. 7 (2). ISSN 1858 – 2680.