

INOVASI PELAYANAN SAHAJA PRIMA DISPENDUKCAPIL KABUPATEN KEDIRI (STUDI DI RUMAH SAKIT TOELOENGREDJO PARE)

Elisa Putri Ramadani

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya
elisa.19052@mhs.unesa.ac.id

Trenda Aktiva Oktariyanda

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya
trendaoktariyanda@unesa.ac.id

Abstrak

Administrasi kependudukan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang sangat penting karena menyangkut hak-hak sipil dalam mendapatkan pengakuan status secara hukum, identitas warga negara dan lain sebagainya. Pelayanan administrasi kependudukan ini diselenggarakan untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar masyarakat. Adanya permasalahan yang terjadi di masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri menghadirkan inovasi Sahaja Prima sebagai suatu solusi. Sahaja Prima Sahaja Prima merupakan suatu terobosan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat Kabupaten Kediri terutama pada penerbitan Akta Kelahiran, Kartu Identitas Anak dan Kartu Keluarga sehingga masyarakat Kabupaten Kediri tidak perlu datang secara langsung ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Adapun fokus penelitian menggunakan teori inovasi faktor proses pembentukan inovasi yang dikemukakan oleh Arundel et al. 2019. Sedangkan teknik analisis data menggunakan teknik analisis data menurut Miles dan Huberman yaitu *data collection*, *data reduction*, *data display*, *conclusion drawing/verification*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa adanya Inovasi Sahaja Prima ini sudah berjalan dengan baik. Dengan menggunakan aplikais Sahaja Prima ini waktu penerbitan dokumen administrasi kependudukan khususnya Akta Kelahiran, Kartu Keluarga dan Kartu Identitas anak menjadi lebih cepat dan praktis sehingga dengan adanya aplikasi Sahaja Prima ini masyarakat sangat terbantu dalam proses mengurus dokumen administrasi kependudukan pasca melahirkan.

Kata Kunci: Inovasi, Administrasi Kependudukan, Sahaja Prima

Abstract

Citizenship administration is an essential form of public service because it involves civil rights in obtaining legal status recognition, citizen identity and so on. This citizenship administration service is provided to fulfill the basic rights and needs of the community. Due to problems existed in the community, The Kediri Regency Population and Civil Registration Service presents the Sahaja Prima innovation as a solution. Sahaja Prima Sahaja Prima is a breakthrough for the Population and Civil Registration Service of Kediri Regency which aims to improve the quality of services to the people of Kediri Regency, especially in the issuance of Birth Certificates, Child Identity Cards and Family Cards, this make the citizens of Kediri Regency do not need to come directly to the Population and Civil Registration Service Office. This research used a qualitative descriptive research method, The research focused on the innovation theory of innovation formation process factors proposed by Arundel et al. 2019. Data analysis techniques according to Miles and Huberman was used in this research, including data collection, data reduction, data display, conclusion drawing/verification. The results of this research show that the Sahaja Prima Innovation is running well. By using the Sahaja Prima application, the time for issuing citizenship administration documents, especially Birth Certificates, Family Cards and children's Identity Cards, becomes faster and more practical so that with the Sahaja Prima application, people are greatly helped in the process of processing post-natal population administration documents.

Keywords: Innovation, Citizenship Administration, Sahaja Prima

PENDAHULUAN

Indonesia adalah negara yang terdiri dari banyak pulau, memiliki populasi penduduk yang cukup tinggi. Situasi ini merupakan suatu tantangan bagi Pemerintah Indonesia, khususnya dalam upaya penyediaan berbagai fasilitas guna memenuhi kebutuhan dasar masyarakat seperti pelayanan publik. Pengertian pelayanan publik (dalam Meirinawati, 2015) adalah langkah yang diambil pemerintahan sebagai penyelenggara layanan publik kepada masyarakat dengan kepentingan khusus, dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang telah ditetapkan. Sedangkan menurut (Mindarti & Juniar, 2019) pelayanan publik adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang, kelompok atau institusi untuk memberikan pelayanan atau melayani keperluan orang lain dengan mendahulukan kepentingan publik diatas kepentingan pribadi maupun kelompok sebagai upaya untuk pemenuhan kebutuhan penerima layanan, mempermudah urusan publik. Dalam Dalam periode tahun 2020 sampai dengan tahun 2022 Indonesia mengalami peningkatan sebanyak 5. 569,9 ribu jiwa.

Indonesia	Jumlah Penduduk Pertengahan Tahun (Ribu Jiwa)		
	2020	2021	2022
	270 203,9	272 682	275 773,8

Gambar 1. Jumlah Penduduk Pertengahan Tahun (Ribu Jiwa), 2020-2022

Sumber: Badan Pusat Statistik, 2020-2022

Hal ini menunjukkan bahwa laju pertumbuhan penduduk masih relatif tinggi meskipun sudah mengalami penurunan dari periode tahun 2010-2020 yang berjumlah 1,25% menjadi 1,17% ditahun 2020-2022 (Badan Pusat Statistik, 2023). Faktor- faktor yang mempengaruhi pertumbuhan penduduk meliputi kelahiran (natalitas), kematian (mortalitas) dan perpindahan penduduk (migrasi).

Dengan laju pertumbuhan penduduk yang meningkat setiap tahunnya tentu akan menyebabkan berbagai macam permasalahan dan salah satunya adalah pada data administrasi kependudukan karena masih rendahnya kesadaran masyarakat akan tertib administrasi kependudukan (adminduk). Dengan seiring berjalannya waktu peningkatan populasi penduduk membuat kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik juga semakin meningkat hal ini diiringi dengan kesadaran masyarakat akan pentingnya dokumen administrasi kependudukan yang mulai tumbuh membuat pemerintah terdorong untuk memberikan pelayanan yang lebih cepat dan efisien. Kualitas pelayanan publik anggap baik ditandai dengan meningkatnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi (Setyowati, 2021). Dengan adanya digitalisasi ini perlahan

mengubah pola dan budaya kerja pemerintah menjadi lebih positif dengan menggiatkan pemerintahan berbasis e-government yang lebih moderen dan responsif (Kominfo. 2019) Pengertian e-government menurut Indrajit (dalam Fanida, 2018) adalah suatu mekanisme inovatif antara pemerintah, masyarakat, dan pemangku kepentingan lainnya dengan menggunakan teknologi guna meningkatkan mutu pelayanan publik. Sebagaimana diungkapkan (dalam T. A. Oktariyanda & Rahaju, 2018) Peningkatan kualitas layanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi di dalam lingkungan birokrasi Pemerintah disebut dengan e-government.

Peran teknologi informasi dalam meningkatkan mutu pelayanan publik dijelaskan dalam Pasal 4 (empat) Butir (c) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Pasal tersebut menegaskan bahwa penggunaan teknologi informasi dan transaksi elektronik bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik (Utami, 2020). Sesuai dengan ketentuan Undang-Undang tersebut, guna menciptakan sistem pemerintahan yang berbasis elektronik Pemerintah di berbagai daerah dihimbau untuk meningkatkan mutu pelayanan publik dalam berbagai sektor yang berhubungan dengan hak sipil dan kebutuhan pokok warga melalui berbagai inovasi yang dapat meyederhanakan proses pelayanan publik. Oleh karena itu, Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik mulai menerapkan inovasi-inovasi melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yang dapat mendukung serta memenuhi kebutuhan masyarakat dengan cara yang efisien dan efektif. Sebagai contoh, Pemerintah telah menghadirkan layanan yang dapat diakses secara online melalui aplikasi dan situs website. Sebelum adanya inovasi yang memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan, pelayanan publik memiliki stereotipe negatif di mata masyarakat karena birokrasi yang berbelit-belit, rumit, tidak transparan, tidak adil dan tidak ramah salah satu contohnya adalah pada pelayanan administrasi kependudukan (Priyatna, 2022).

Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013, administrasi kependudukan mencakup serangkaian tata cara penataan publikasi, penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui daftar penduduk, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi administrasi kependudukan, serta pemanfaatan hasilnya kepada otoritas publik dan pengembangan jasa di bidang lainnya. Dengan demikian, administrasi kependudukan adalah sesuatu yang esensial dalam kehidupan berwarga negara karena bersifat penting sebagai pengakuan negara terhadap status hukum maupun status pribadi warga negara serta untuk mengakses keperluan pelayanan publik lainnya. Meskipun dokumen kependudukan sangatlah

penting untuk dimiliki, namun realitanya hingga saat ini masih terdapat sebagian masyarakat yang kurang memiliki kesadaran untuk tertib adminduk (Kemenko PMK, 2021). Salah satu dokumen yang sering ditunda kepengurusannya adalah Akta Kelahiran seperti yang dijelaskan oleh bapak Agustinus Administrator Data Base Ahli Muda di Dispdukcapil Kabupaten Kediri sebagai berikut:

“Perilaku masyarakat yang sekarang ini itu menuntut adanya percepatan pelayanan dilain sisi ternyata ada juga beberapa kelompok masyarakat yang sering menunda pengajuan permohonan Akta Kelahiran yang tentunya penundaan itu mungkin bersifat kurang baik bagi masyarakat katena tentunya dokumen adminduk itu sangat dibutuhkan oleh masyarakat supaya jangan sampai nanti masyarakat itu membutuhkan ketika itu mereka terdesak oleh beberapa alasan yang mungkin itu merugikan bagi mereka sehingga diharapkan dengan adanya percepatan pelayanan itu masyarakat lebih dini memiliki kepemilikan dokumen adminduk” (wawancara pada tanggal 15 juni 2023)

Dalam upaya mempercepat kepemilikan Akta Kelahiran dan KIA sebagai wujud implementasi dari Undang-Undang Perlindungan Anak Nomor 23 Tahun 2003 yang mencakup hak untuk mendapatkan Identitas Diri, menjamin terpenuhinya hak-hak anak untuk hidup, tumbuh, berkembang dan berpartisipasi secara optimal sesuai dengan harkat dan martabat kemanusiaan, dan dijamin terpenuhinya hak atas perlindungan dari kekerasan dan diskriminasi, untuk menghasilkan anak Indonesia berkualitas, berakhlak mulia dan sejahtera. Sudah banyak instansi pelayanan publik yang mulai menciptakan berbagai inovasi untuk mempermudah masyarakatnya dalam mendapatkan pelayanan publik untuk mempermudah mendapatkan dokumen administasi kependudukan seperti Akta Kelahiran. Salah satunya adalah Dispendukcapil Kabupaten Kediri yang sudah menciptakan inovasi yang inovatif untuk mempermudah masyarakat mendapatkan Akta Kelahiran.

Sejalan dengan hal tersebut Dispendukcapil Kabupaten Kediri membuat sebuah inovasi bernama Sahaja Prima yang merupakan kepanjangan dari Satu Hari Jadi Perjanjian Kerjasama untuk memastikan setiap bayi yang baru lahir di Kabupaten Kediri dapat memiliki Akta Kelahiran secara cepat. Inovasi Sahaja Prima ini juga bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Kediri dan mempermudah masyarakat dalam mendapatkan akses pelayanan publik yang efektif dan efisien. Peningkatan pelayanan publik menjadi salah satu prioritas Pemerintah Kabupaten Kediri dikarenakan banyaknya keluhan masyarakat mengenai lamanya waktu

dalam melakukan pengurusan administrasi kependudukan, adanya pandangan buruk terhadap penyedia pelayanan publik dan juga masih kurang meratanya kesadaran masyarakat akan tertib adminduk ini mendorong Pemerintah Kabupaten Kediri untuk memperbaiki sistem dan kualitas pelayanan publik dengan menghadirkan berbagai inovasi serta peraturan baru untuk mempermudah masyarakat dalam mendapatkan layanan administrasi kependudukan (Chusna, Asmaul. 2021).



Gambar 2. Tampilan Beranda Aplikasi Sahaja Prima Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri

Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2023

Inovasi Sahaja Prima yang diluncurkan Dispendukcapil Kabupaten Kediri pada merupakan sebuah aplikasi pelayanan publik berbasis website yang digunakan untuk membantu penginputan data persyaratan penerbitan Akta Kelahiran, Kartu Keluarga dan Kartu Identitas Anak. Inovasi ini merupakan suatu bentuk dari pelaksanaan e-government karena memanfaatkan teknologi informasi untuk menyediakan pelayanan bagi masyarakat. Aplikasi Sahaja Prima ini pertama kali digunakan pada tanggal 17 juni 2022. Dalam pelaksanaannya program Sahaja Prima Dispendukcapil Kabupaten Kediri berkerjasama dengan Dinas Kesehatan, Rumah Sakit Daerah, Rumah Sakit Swasta dan juga Puskesmas yang berada di wilayah Kabupaten Kediri (Nauval, 2022). Sebelumnya hanya ada 2 rumah sakit saja yang melakukan kerjasama, Namun sekarang sudah terdapat 23 rumah sakit dan 37 puskesmas yang bekerja sama dengan dukcapil kabupaten kediri. Dalam penggunaannya Website Sahaja Prima ini hanya dapat diakses oleh pihak fasilitas kesehatan yang telah menandatangani perjanjian kerjasama dengan Dispendukcapil Kabupaten Kediri. Bagi masyarakat beridentitas Kabupaten Kediri yang melakukan persalinan di rumah sakit atau puskesmas yang telah bekerjasama dengan Dispendukcapil Kabupaten Kediri akan mendapatkan Akta Kelahiran, Kartu Keluarga dan Kartu Identitas Anak ketika pulang secara gratis tanpa dipungut biaya (Basalamah, Anwar Bahar. 2023).

Sebelum adanya inovasi Sahaja Prima masyarakat yang ingin mengurus Akta Kelahiran harus datang secara langsung ke Kantor Dukcapil. Sedangkan

yang perlu diketahui bahwa luas dari Kabupaten Kediri kurang lebih 1.386,05 km² sekitar 5% (persen) dari luas wilayah provinsi Jawa Timur yang terbilang cukup luas (BPK Provinsi Jawa Timur, 2019). Sedangkan kantor dukcapil Kabupaten Kediri terletak di dekat pusat kota, sehingga bagi masyarakat yang berada di daerah-daerah perbatasan perlu menempuh kurang lebih 1 jam perjalanan. Selain itu masyarakat yang ingin mengurus dokumen adminduk seperti Akta Kelahiran harus melalui proses yang panjang dan dokumen yang dijanjikan tidak bisa langsung jadi di hari yang sama.

Dengan adanya inovasi Sahaja Prima ini masyarakat tidak perlu repot untuk mengurus Akta Kelahiran, Kartu Identitas Anak dan Kartu Keluarga sendiri karena pihak rumah sakit atau puskesmas yang telah bekerjasama dengan dukcapil Kabupaten Kediri akan membantu dalam mengurus dokumen-dokumen tersebut. Tentu hal ini sangat membantu dan memudahkan bagi masyarakat yang lokasi tempat tinggalnya jauh dari kantor Dukcapil, tidak memiliki waktu libur untuk segera mengurus dokumen adminduk secara langsung dan masyarakat yang malas untuk mengurus dokumen adminduk dikarenakan stereotip buruk yang melekat terhadap pelayanan publik. Bagi masyarakat yang melahirkan di rumah sakit yang sudah melakukan perjanjian dengan dukcapil hanya perlu untuk menyiapkan dokumen persyaratan pembuatan akta kelahiran

Namun tidak menutup kemungkinan juga bahwa setelah berjalannya Sahaja Prima terdapat kendala yang dialami seperti server error, dokumen yang dijanjikan tidak bisa jadi dalam satu hari dikarenakan beberapa kendala, masih adanya masyarakat yang abai dengan data kependudukannya sehingga sering terjadi ketidak sinkronan data antara yang diinput oleh pihak Rumah Sakit dengan data yang terdaftar di Dispendukcapil Kabupaten Kediri, hal ini dapat merugikan masyarakat tersebut sendiri, kemudian perbedaan jam kerja antara Rumah Sakit dengan Dispendukcapil Kabupaten Kediri. Berdasarkan latar belakang penelitian bahwa masih ditemukan kendala yang mengakibatkan proses penerbitan dokumen administrasi kependudukan yang telah dijanjikan tidak bisa diberikan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan. Sehingga berdasarkan latar belakang tersebut maka penulis tertarik untuk mengangkat judul **“INOVASI SAHAJA PRIMA DISPENKUCAPIL KABUPATEN KEDIRI UNTUK PERCEPATAN KEPEMILIKAN AKTA KELAHIRAN (Studi di Rumah Sakit Toeloengredjo Pare)”**

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk mendeskripsikan dari pelaksanaan Inovasi Pelayanan Sahaja Prima

Dispendukcapil Kabupaten Kediri untuk Percepatan Kepemilikan Akta Kelahiran. Lokasi penelitian ini adalah di Dispendukcapil Kabupaten Kediri dan Rumah Sakit Toeloengredjo Pare. Penelitian ini berfokus pada faktor proses pembentukan inovasi yang dikemukakan oleh (Arundel et al., 2019), sebagai berikut:

1. *Governance and innovation* (Tata kelola dan inovasi)
Dalam inovasi Sahaja Prima faktor tata kelola dan inovasi merupakan salah satu peran pemerintah dalam membuat atau menciptakan inovasi pelayanan publik yang dilakukan oleh Dispendukcapil Kabupaten Kediri. Pembuatan inovasi pelayanan publik yang dibuat berdasarkan dengan kebutuhan masyarakat dan memiliki unsur urgensi dalam proses pembuatannya. Dengan melakukan kerjasama bersama dinas kesehatan dan fasilitas kesehatan (fakes) di wilayah Kabupaten Kediri
2. *Sources of Ideas for Innovation* (Sumber-sumber ide Inovasi)
Sumber ide pada inovasi layanan Sahaja Prima adalah dengan menghadirkan suatu bentuk pelayanan baru yang akan memberikan kemudahan kepada masyarakat atau penerima layanan dalam mendapatkan layanan terkait dengan dokumen kependudukan seperti Kartu Identitas Anak (KIA), Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga
3. *Innovation Culture* (Budaya Inovasi)
Budaya inovasi pada Dispendukcapil Kabupaten Kediri dipengaruhi dengan karakteristik pemimpin dalam mengelola dan mendorong perubahan di dalam sebuah organisasi. Dalam menciptakan sebuah inovasi harus memiliki nilai dan manfaat bagi masyarakat untuk menghindari resiko kegagalan dalam pengimplementasian suatu inovasi.
4. *Capabilities and Tools* (Kemampuan dan Alat)
Kemampuan dan alat pada Dispendukcapil Kabupaten Kediri dilihat dari kemampuan pegawai atau SDM (Sumber Daya Manusia) dalam menciptakan dan mengoperasikan layanan Sahaja Prima. Dari segi Alat dapat dilihat dari perangkat yang digunakan dalam merancang dan membuat website Sahaja Prima.
5. *Objective, Outcomes, Drivers, and Obstacles* (Tujuan, Hasil, Pendorong, dan Hambatan)
Tujuan dan hasil dari pembentukan layanan Sahaja Prima, kemudian faktor apa saja yang mendorong dibentuknya layanan Sahaja Prima dan bagaimana hambatan dalam pembentukan dan dalam menciptakan pelayanan berbasis website Sahaja Prima.
6. *Collecting Innovation Data for Single Innovations* (Mengumpulkan Data untuk Inovasi Tunggal)

Dalam menjaga keberlanjutan inovasi layanan Sahaja Prima Dispendukcapil Kabupaten Kediri diharapkan dapat terus melakukan pembaruan dan peningkatan pelayanan dengan sistem satu pintu yang dapat diakses oleh masyarakat dengan mudah melalui internet.

Adapun subjek penelitian ini dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri, Rumah Sakit Toeloengredjo Pare dan masyarakat. Sumber data yang digunakan meliputi sumber data primer meliputi wawancara dan observasi serta sumber data sekunder yang diperoleh dari pihak ketiga atau dari dokumen berupa jurnal, surat, publikasi pemerintah, otobiografi dan lain sebagainya. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Data yang telah didapatkan akan dianalisis menggunakan analisis interaktif Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2010) meliputi *data collection, data reduction, data display* dan *conclusion drawing/verification*

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sahaja Prima merupakan singkatan dari Satu Hari Jadi Perjanjian Kerjasama. Sahaja Prima ini adalah sebuah aplikasi berbasis website yang digunakan untuk membantu dalam proses penginputan data kependudukan untuk menerbitkan Akta Kelahiran, Kartu Keluarga dan juga Kartu Identitas Anak (KIA) bagi bayi baru lahir. Aplikasi ini merupakan salah satu inovasi dari Dispendukcapil Kabupaten Kediri dalam bidang pelayanan administrasi kependudukan yang bekerjasama dengan fasilitas kesehatan yang berada di Kabupaten Kediri. Dalam penggunaannya aplikasi Sahaja Prima ini hanya bisa diakses oleh rumah sakit atau puskesmas yang telah menanda tangani perjanjian kerjasama dengan Dispendukcapil Kabupaten Kediri. Dengan adanya inovasi ini diharapkan bahwa proses pelayanan dalam penerbitan dokumen adminduk dapat berjalan dengan efektif.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pada bab 1 (satu) pasal 1 (satu) ayat (1) (satu) menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Peningkatan mutu pelayanan pada Rumah Sakit Toeloengredjo Pare selalu ditingkatkan dengan pelaksanaan program peningkatan mutu pelayanan, peningkatan mutu sumber daya manusia dan peningkatan mutu sarana dan prasarana. Dalam hal ini untuk meningkatkan kualitas atau mutu pelayanan Rumah Sakit Toeloengredjo Pare melakukan kerja sama terkait dengan penerbitan Akta Kelahiran, Kartu Keluarga dan Kartu

Identitas Anak (KIA) dalam program Sahaja Prima (Satu Hari Jadi Perjanjian Kerjasama) dengan Dispendukcapil Kabupaten Kediri. Kerja sama ini tentu dapat menguntungkan bagi kedua belah pihak dimana bagi Dispendukcapil Kabupaten Kediri karena dapat mempercepat proses pelayanan dalam menerbitkan dokumen kependudukan dan dapat mengurai antrian masyarakat yang datang langsung ke kantor Dispendukcapil Kabupaten Kediri sedangkan bagi Rumah Sakit Toeloengredjo kerja sama ini dapat menambah daya tarik customer seperti yang disampaikan Bidan Widya Kusuma Ningrum dari Sub Divisi Kebidanan dan Kandungan mengatakan sebagai berikut:

“Manfaat adanya Sahaja Prima ini adalah bisa menarik customer, kayak pasien-pasien biar mau melahirkan disini. Kadangkan diiming-imingi bisa urus akta sekalian disini akhirnya pasiennya banyak yang datang kesini gitu, orang-orang jadi lebih seneng kalau seumpama pulang sudah dapat akta, sudah dapat KK yang baru, ngga ngurusin antri di dukcapil sana”
(Wawancara pada 12 juni 2023)

Untuk mendeskripsikan inovasi pelayanan Sahaja Prima, Peneliti menggunakan teori dari Arundel et al. 2019 yang terdiri dari 6 (enam) indikator yang meliputi Governance and Innovation (Tata Kelola dan Inovasi), Source of Ideas for Innovation (Sumber Ide-Ide Inovasi), Innovation Culture (Budaya Inovasi), Capabilities and tools (Kemampuan dan Alat), Objective, Outcomes, Drivers and Obstacles (Tujuan, Hasil, Pendorong dan Hambatan), Collecting Innovation Data for Single Innovation (Mengumpulkan Data Inovasi untuk Inovasi Tunggal). Untuk mengetahui deskripsi tentang Sahaja Prima lebih rinci, maka pada setiap indikator akan dilakukan pengkajian secara mendalam sebagai berikut:

1. Governance and Innovation (Tata Kelola dan Inovasi)

Tata kelola dan inovasi yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah bagaimana sebuah inovasi terjadi dan melibatkan manajemen inovasi, yang menjalin interaksi antara orang yang menciptakan atau melaksanakan inovasi pelayanan publik dan orang yang menerima inovasi pelayanan publik. Kedua aspek ini bekerja sama dengan baik dan dapat menghasilkan inovasi yang baik. Yang dimaksud disini adalah bagaimana pihak Dispendukcapil Kabupaten Kediri membuat sebuah inovasi dan bagaimana pihak Rumah Sakit Toeloengredjo Pare sebagai mitra dalam menjalankan inovasi tersebut untuk mewujudkan pelayanan publik yang prima. Layanan Sahaja Prima ini diharapkan dapat memudahkan masyarakat yang melakukan permohonan sehingga proses dalam

pengurusan dan juga penerbitan dokumen administrasi kependudukan seperti Akta Kelahiran, Kartu Keluarga dan juga Kartu Identitas Anak (KIA) dapat lebih efektif dan efisien. Dalam menciptakan inovasi Sahaja Prima ini Dikembangkan Kabupaten Kediri mendapat dorongan serta dukungan dari pimpinan yang menginginkan proses penerbitan dokumen administrasi kependudukan dapat diterima atau jadi di hari yang sama, agar kualitas pelayanan publik dapat semakin meningkat. Seperti yang disampaikan oleh Bapak Dwi Atmo Agustinus selaku Administrator Database Ahli Muda Dikembangkan Kabupaten Kediri sebagai berikut:

“Proses untuk memulai Sahaja Prima berangkat dari sebuah masalah terkadang juga dari adanya keprihatinan dari beberapa yang mengalami kendala dan juga adanya usaha untuk meningkatkan efisiensi. Nah untuk dalam hal pembuatan Sahaja Prima ini itu ada sebuah usaha bagaimana memberikan efisiensi pelayanan pada masyarakat yang mana aplikasi Sahaja Prima ini digunakan oleh instansi yang berbadan hukum yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Dukcapil memberikan sebuah inovasi dimana penerbitan dokumen adminduk didapatkan ketika warga mendapatkan pelayanan oleh instansi pengguna ketika mereka mendapatkan atau ketika mereka sedang mengajukan di instansi pengguna” (Wawancara pada tanggal 15 Juni 2023)

Dari pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa inovasi Sahaja Prima ini dilatar belakangi oleh adanya keprihatinan dari Dikembangkan Kabupaten Kediri terhadap kendala serta keluhan-keluhan masyarakat akan pengurusan dokumen adminduk. Adapun faktor yang membuat masyarakat malas untuk mengurus dokumen adminduk adalah karena antrian yang panjang, jarak rumah dengan dukcapil jauh, dokumen adminduk tidak bisa langsung jadi dan lain sebagainya. Oleh karena itu muncul sebuah ide untuk membuat inovasi Sahaja Prima yang bekerja sama dengan fasilitas kesehatan yang berada di Kabupaten Kediri. Sehingga bagi masyarakat yang baru saja melakukan persalinan dapat lebih mudah untuk mengakses pelayanan dokumen administrasi kependudukan khususnya Akta Kelahiran, Kartu Keluarga dan Kartu Identitas Anak (KIA).

Rumah Sakit Toeloengredjo Pare bekerja sama dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan sejak 11 Januari 2023 dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang berada di Rumah Sakit tersebut. Sehingga dengan melakukan kerja sama ini pihak Rumah Sakit dapat memberikan pelayanan tambahan untuk pasien yang melakukan persalinan di Rumah Sakit Toeloengredjo

Pare. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari ibu Sheryl Emeralda selaku Bidan di Rumah Sakit Toeloengredjo Pare sebagai berikut:

“Sebelumnya banyak yang tanya bisa ngurus Akta tidak disini, sebelum ada ini kan kita tidak bisa bantu. Terus setelah adanya Sahaja Prima ini kita jadi bisa membantu untuk pengurusannya kan lebih cepat, soalnya ini programnya satu hari jadi, tapi harus menunggu konfirmasi dari dukcapil dulu. Sekarang rumah sakit sudah bisa bantu untuk mengurus Akta sama KK, kunjungannya jadi meningkat” (Wawancara pada tanggal 12 Juni 2023)

Hai ini sejalan dengan yang disampaikan oleh Ibu Widya Kusuma Ningrum selaku Bidan di Rumah Sakit Toeloengredjo Pare sebagai berikut:

“Menarik customer, kayak pasien-pasien biar mau melahirkan disini. Kadangkala diiming-imingi bisa urus akta sekalian disini akhirnya pasiennya banyak yang datang kesini gitu. orang-orang jadi lebih senang kalau seumpama pulang sudah dapet akta, sudah dapet kk yang baru. Ngga ngurusin antri di dukcapil sana” (Wawancara pada tanggal 12 Juni 2023)

Dari wawancara, observasi dan dokumentasi diatas dapat disimpulkan bahwa program inovasi Sahaja Prima ini tidak hanya bermanfaat bagi Dikembangkan Kabupaten Kediri saja namun juga memiliki manfaat bagi Rumah Sakit yang bekerja sama. Bagi rumah sakit adanya Sahaja Prima ini dapat bermanfaat untuk menarik minat masyarakat untuk melahirkan di Rumah Sakit tersebut dibuktikan dengan, sehingga kunjungan pada rumah sakit juga dapat meningkat. Dengan adanya inovasi Sahaja Prima ini masyarakat dapat lebih terbantu dalam mengurus dokumen administrasi kependudukannya sehingga masyarakat tidak perlu lagi untuk mengurus dokumen adminduknya sendiri pasca melahirkan karena pihak rumah sakit akan membantu dalam proses pengajuan permohonan. Sehingga ketika akan pulang pasien dapat langsung membawa pulang dokumen adminduknya.

2. Source of Ideas for Innovation (Sumber Ide-ide Inovasi)

Inovasi pada dasarnya dimulai dari penciptaan dan pengembangan ide kemudian dilanjutkan pada pengimplementasian ide tersebut. Secara konseptual inovasi bukan hanya berdasarkan pada penciptaan ide atau gagasan baru tapi bagaimana mewujudkan ide tersebut secara nyata. Ide yang ada harus dikembangkan dan diaktualisasikan hingga mencapai tujuan yang diinginkan. Artinya inovasi tidak hanya dipahami sebagai

pembaharuan ide melainkan juga harus ada action yang nyata. Pada tahap penciptaan ide, Sahaja Prima merupakan inovasi pelayanan dokumen administrasi kependudukan yang muncul sebagai sebuah ide dari Dispendukcapil Kabupaten Kediri yang melihat kondisi pelayanan pada saat itu. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan dari bapak Dwi Admo Agustinus selaku Administrator Data Base Ahli Muda Dispendukcapil Kabupaten Kediri sebagai berikut:

“Yaitu tentunya dari pimpinan yang menghendaki adanya sebuah usaha untuk meningkatkan efisiensi pelayanan kemudian dari bidang catatan sipil yang sebagai pemerlu layanan dan juga sebagai pihak yang berkepentingan langsung dengan penerbitan dokumen adminduk kemudian juga bidang pengelolaan administrasi kependudukan yang kami singkat PIAK yang itu nanti akan menyusun, merancang, membuat dan juga mengoperasionalkan aplikasi Sahaja Prima” (Wawancara pada tanggal 15 Juni 2023).

Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa inovasi Sahaja Prima ini dipengaruhi juga oleh pimpinan dalam mendorong pembentukan inovasi baru oleh Dispendukcapil Kabupaten Kediri agar kualitas pelayanan publik di Kabupaten Kediri semakin meningkat. Tentunya untuk membuat inovasi tersebut membutuhkan proses penyusunan dan perancangan yang dilakukan oleh Bidang Pengelolaan Administrasi Kependudukan (PIAK). Adapun mengenai promosi ide, pada tahap ini dilaksanakan lewat sosialisasi. Hal ini dilaksanakan untuk memperkenalkan inovasi Sahaja Prima kepada stakeholder, pemerlu layanan dan juga masyarakat. Karena untuk mendukung keberhasilan inovasi salah satunya adalah harus memperkenalkan produk inovasi yang diciptakan.

Dalam memperkenalkan inovasi Sahaja Prima ini dilakukan dengan cara sosialisasi dan juga publikasi di media sosial. Sehingga diharapkan banyak masyarakat yang mengerti tentang layanan Sahaja Prima. Selain itu sosialisasi dan pulikasi yang dilakukan juga untuk menarik minat fasilitas kesehatan untuk bekerjasama dengan Dispendukcapil Kabupaten Kediri dalam mensukseskan pelaksanaan program Sahaja Prima. Seperti yang disampaikan oleh Bidan Widya Kusuma Ningrum sebagai berikut:

“Pas awal-awal dibentuknya dari pemerintahnya sendiri, terus baru menggaet rumah sakit-rumah sakit yang terdekat sama mungkin bidan-bidan biar mau mensukseskan programnya sahaja prima” (Wawancara pada tanggal 12 Juni 2023)

Dari wawancara, observasi dan dokumentasi diatas dapat diambil kesimpulan bahwa sebuah inovasi pasti di latar belakang oleh sebuah permasalahan salah satunya adalah karena masyarakat desa cenderung untuk menunda dalam mengurus dokumen kependudukannya dikarenakan masyarakat tersebut kurang memiliki pengetahuan terkait dengan pentingnya memiliki dokumen administrasi kependudukan dan dalam hal ini Sahaja Prima muncul sebagai sebuah solusi dari Dispendukcapil Kabupaten Kediri dalam upaya mempercepat proses pelayanan dokumen administrasi kependudukan khususnya dokumen adminduk bagi masyarakat pasca melahirkan seperti Akta Kelahiran, Kartu Kelurga dan Kartu Identitas Anak. Dan dalam upaya mendukung keberhasilan inovasi tersebut Dispendukcapil Kabupaten Kediri melakukan sosialisasi dan juga publikasi agar inovasi Sahaja Prima ini dapat dikenal terlebih dahulu oleh masyarakat, kemudian mulai membangun kerja sama perlahan-lahan dengan fasilitas kesehatan yang berada di wilayah Kabupaten Kediri. Adanya inovasi Sahaja Prima ini cukup efektif dalam mempercepat kepemilikan Akta Kalahiran, Kartu Keluarga dan Kartu Identitas Anak pada bayi baru lahir, sehingga meminimalisir adanya penundaan dalam mengurus Akta Kelahiran.

3. Innovation Culture (Budaya Inovasi)

Sebuah organisasi harus memiliki suatu budaya pelayanan yang inovatif untuk mewujudkan pelayanan yang prima. Dalam hal ini budaya inovatif dari suatu instansi sangat dipengaruhi oleh karakteristik pemimpinya, dengan demikian diperlukan seorang pemimpin yang kreatif dan inovatif untuk mencetuskan ide-ide inovasi. Budaya inovasi ini juga sejalan dengan visi dan misi dari Dispendukcapil Kabupaten Kediri yang ingin menyelenggarakan pelayanan yang profesional dan memanfaatkan teknologi informasi untuk mempercepat pelayanan publik. Oleh karena itu hadirilah inovasi Sahaja Prima yang timbul karena adanya dorongan dari pimpinan untuk menciptakan sebuah inovasi pelayanan publik yang dapat menerbitkan dokumen administrasi kependudukan di hari yang sama Sahaja Prima ini memiliki tujuan untuk mepercepat proses pelayanan dan penerbitan Akta Kelahiran, Kartu Keluarga dan Kartu Identitas Anak (KIA) yang bekerja sama dengan fasilitas kesehatan yang ada di Kabupaten Kediri. Seperti yang disampaikan oleh Bapak Dwi Admo Agustinus selaku Administrator Database Ahli Muda Dispendukcapil Kabupaten Kediri:

“Sahaja Prima itu digunakan oleh instansi kesehatan yang mana warga Kabupaten Kediri yang mendapatkan pelayanan kesehatan persalinan sebelum adanya Sahaja Prima warga harus mengurus lagi beberapa hari setelah lahiran mendatangi tempat pelayanan

kemudian baru diterbitkan dokumen akta kelahiran serta kartu keluarga. Dengan adanya Sahaja Prima warga dapat mendapatkan dokumen adminduk di fasilitas kesehatan dimana dia mendapatkan pelayanan kesehatan persalinan. Jadi warga tidak perlu datang lagi ke tempat pelayanan kami jadi cukup efisien. Meningkatkan efisiensi pelayanan dengan ketika warga kabupaten Kediri mendapatkan pelayanan kesehatan persalinan sekaligus mendapatkan dokumen adminduk berupa penerbitan akta kelahiran atas bayi yang dilahirkan beserta perubahan kartu keluarga atas bertambahnya anggota keluarga mereka.”
(Wawancara pada tanggal 15 Juni 2023)

Dari pernyataan diatas dapat diketahui bahwa inovasi Sahaja Prima ini merupakan suatu layanan kesehatan persalinan dimana masyarakat yang melakukan persalinan di Rumah Sakit yang bekerja sama dengan Dispendukcapil Kabupaten Kediri akan mendapatkan dokumen adminduk berupa Akta Kelahiran, Kartu Keluarga, Kartu Identitas Anak (KIA) tanpa harus mengurus atau datang langsung ke tempat pelayanan administrasi kependudukan. Selain untuk mempermudah masyarakat untuk mendapatkan dokumen adminduk juga untuk meningkatkan efisiensi pelayanan.

Dalam inovasi Sahaja Prima terdapat perjanjian kerja sama yang melibatkan pihak Dispendukcapil Kabupaten Kediri dalam proses penerbitan Akta Kelahiran, Kartu Keluarga dan Kartu Identitas Anak yang memiliki sistem kerja seperti yang dijelaskan oleh Bapak Dwi Admo Agustinus selaku Administrator Data Base Ahli Muda Dispendukcapil Kabupaten Kediri sebagai berikut:

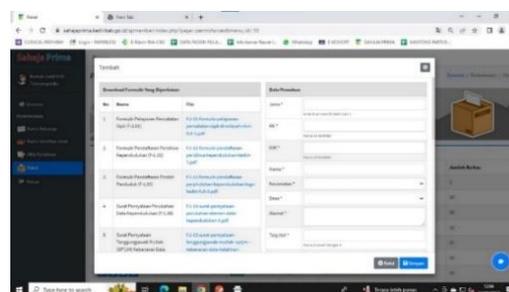
“Jadi setiap rumah sakit yang menandatangani perjanjian kerjasama kita memberikan bimbingan teknis terkait operasional aplikasi kemudian pada saat operasional operator dari rumah sakit itu melakukan upload data persyaratan ke aplikasi kemudian dari petugas kami nanti akan melakukan verifikasi sekaligus apabila berkas dinyatakan lengkap baru di input dan juga di kerjakan melalui sistem internal kami setelah semuanya terbit dokumen akan kami upload di aplikasi dan nanti pihak rumah sakit bisa langsung download dan dicetak kemudian diberikan kepada pemohon”
(Wawancara pada tanggal 15 Juni 2023)

Dari pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa proses permohonan dan juga penerbitan dokumen adminduk menjadi lebih praktis karena dilakukan secara online sehingga proses pelayanan menjadi lebih cepat. Namun meskipun proses penerbitan cepat namun tetap dikerjakan secara teliti untuk menghindari kesalahan yang tidak

diinginkan seperti yang jelaskan oleh Bapak Dwi Admo Agustinus sebagai berikut:

“Jadi validasinya ada dua macam yang pertama adalah validasi kelengkapan berkas itu yang memvalidasi adalah operator dari sah aja prima nah kemudian dalam penerbitan melalui aplikasi internal kami ada ada validasi dan juga verifikasi dari hasil pekerjaan operator itu ada tugasnya sendiri sehingga terpisah antara operator dan verifikator. Jadi ada tahap verifikasi berkas itu dikerjakan oleh operator kemudian ada tahap setelah entry data itu diverifikasi oleh verifikator yang mengecek kebenaran dari hasil entry data operator, hasil verifikasi tersebut selanjutnya disahkan melalui tanda tangan elektronik oleh kepala dinas “(Wawancara pada tanggal 15 Juni 2023)

Seluruh proses tersebut bertujuan untuk menghindari kesalahan-kesalahan yang tidak diinginkan. Oleh karena itu perlu adanya double check terkait dengan data atau berkas yang telah di input oleh pihak rumah sakit.



Gambar 3. Tampilan Pada Opsi Tambah di Aplikasi Sahaja Prima di Rumah Sakit Toeloengredjo

Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2023

Pada opsi tambah dalam aplikasi Sahaja Prima mitra sudah juga terdapat catatan terkait dengan alur proses sebagai berikut:

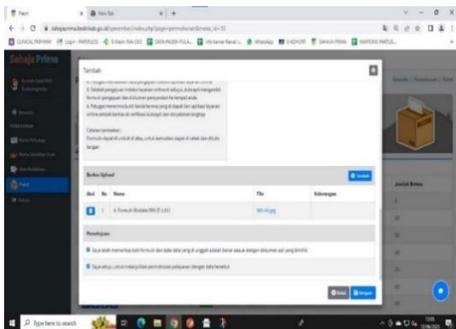
1. Pemohon mengisi Formulir Pengajuan
2. Pemohon melengkapi dokumen persyaratan
3. Petugas menerima formulir pengajuan dan dokumen persyaratan dari pemohon
4. Petugas memasukan data pengajuan melalui aplikasi layanan online
5. Setelah pengajuan melalui layanan online disetujui, dukcapil mengambil formulir pengajuan dan dokumen persyaratan ke tempat anda
6. Petugas menerima bukti tanda terima yang di dapat dari aplikasi layanan online setelah berkas di verifikasi dukcapil dan dinyatakan lengkap

Seperti yang disampaikan oleh ibu Anggiflita Fitriadi selaku Operator Komputer Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri sebagai berikut:

“Sistemnya nanti dari rumah sakit nanti ada aplikasi gitu, mereka memasukan pengajuan,

formulir kita kasih formulir sebelumnya kita kan ada bimtek gitu terus nanti dikasih formulir, dikasih cara pengisiannya seperti apa terus sama mereka discan jadi setelah formulir diisi sama pemohon terus sama mereka discan terus dikirimkan ke kita ada formulir, kk, ktp, buku nikah sama surat kelahiran dari rumah sakitnya itu. Jadi yang bersangkutan hanya perlu membawa kk asli, buku nikah sama ktp. Jadi setelah ini sudah di upload sama rumah sakit terus udah kita cek sudah lengkap semua itu kita proses aktenya nanti kalau akta udah jadi kita upload lagi di aplikasinya. Nanti akta sama kknnya kita upload dalam bentuk pdf. setelah itu kalau untuk akta itukan ada paketannya nanti dapat kk, akta sama kia. Untuk akta sama kk dalam bentuk pdf nah untuk KIA nya nanti kita cetakkan bentuk kepingan nanti rumah sakit ambil kesini sekalian mengumpulkan berkas nanti kita tukar sama kia.” (Wawancara pada tanggal 15 Juni 2023)

Dari pernyataan diatas dapat dilihat bahwa ada persyaratan berkas-berkas yang perlu dilengkapi oleh masyarakat, yang mana berkas tersebut akan diinput oleh pihak rumah sakit ke aplikasi Sahaja Prima sebagai pengajuan permohonan penerbitan Akta Kelahiran, Kartu Keluarga, dan Kartu Identitas Anak. Berikut merupakan tampilan aplikasi Sahaja Prima yang berfungsi untuk ngupload berkas oleh Rumah Sakit Toeloengredjo Pare:



Gambar 4. Kolom Berkas Upload dan Persetujuan
Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2023

Data-data yang telah didapatkan akan di scan, kemudian di upload satu persatu kedalam aplikasi di kolom Berkas Upload. Kemudian setelah semua terupload dan sudah benar, operator Sahaja Prima akan mencentang kolom persetujuan untuk mengirimkan permohonan tersebut ke Dispendukcapil Kabupaten Kediri. Agar data tersebut dapat segera divalidasi atau diproses oleh pihak Dispendukcapil Kabupaten Kediri. Setelah diverifikasi dan sudah dipastikan tidak ada kesalahan atau ketidak sinkronan data oleh Dispendukcapil Kabupaten Kediri maka Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga akan dikirim

secara daring dengan format PDF kemudian file tersebut akan dicetak oleh pihak rumah sakit Toeloengredjo secara mandiri untuk diserahkan kepada pasien yang bersangkutan.

Dalam tahap ini pihak operator rumah sakit tidak memerlukan waktu yang lama untuk menginput data pasien. Seperti yang disampaikan oleh ibu Sheryl Emeralda selaku Bidan di Rumah Sakit Toeloengredjo Pare sebagai berikut:

“Kalau input datanya cepet sih karena tinggal upload-upload datanya, cepet paling 5 menit ngga sampe.” (Wawancara pada tanggal 12 Juni 2023)

Dengan adanya inovasi Sahaja Prima masyarakat tidak perlu lagi menunda untuk mengurus Akta Kelahiran, Kartu Keluarga dan Kartu Identitas Anak karena saat akan melakukan persalinan di rumah sakit yang telah bekerja sama dengan dukcapil, masyarakat akan dihimbau untuk membawa berkas-berkas yang telah ditentukan. Dan ketika sudah selesai masa rawat di rumah sakit tersebut masyarakat akan langsung mendapatkan dokumen yang dijanjikan. Namun untuk KIA akan diberikan ketika masyarakat melakukan kontrol pertama dikarenakan KIA diambil secara kolektif setiap seminggu sekali oleh pihak rumah sakit

4. Capabilities and tools (Kemampuan dan alat-alat)

Pada indikator Capabilities and tools atau kemampuan dan alat-alat ini menjelaskan bahwa suatu inovasi juga harus diukur dengan kemampuan dan alat-alat yang dapat menjadi faktor pendukung dalam keberhasilan suatu inovasi. Pada hal ini Pihak Dispendukcapil Kabupaten Kediri selaku pencipta inovasi dan Rumah Sakit Toeloengredjo Pare sebagai pihak pengguna atau penyelenggara harus memiliki kemampuan yang cukup dalam hal sumber daya manusia dan juga peralatan yang lengkap dalam mendukung jalannya inovasi Sahaja Prima. Untuk mempersiapkan sumber daya manusia terkait dengan tata cara dan operasional aplikasi Sahaja Prima Dispendukcapil Kabupaten Kediri menyelenggarakan bimbingan teknis seperti yang disampaikan oleh Bapak Dwi Admo Agustinus selaku Administrator data base ahli muda Dispendukcapil Kabupaten Kediri sebagai berikut:

“Untuk kemampuan jadi kami pada awalnya melakukan bimtek pada operator internal kami bagaimana tata cara dan operasional mengenai aplikasi sahaja prima, kemudian juga bagaimana cara untuk memverifikasi berkas kemudian juga bagaimana cara penerimaan data dan juga verifikasi berkas untuk dimasukkan ke aplikasi internal kami itu semuanya setiap operator sudah kami bekal mengenai tata cara dan juga operasional dari aplikasi sahaja

prima” (Wawancara pada tanggal 15 Juni 2023)



Gambar 5. Kegiatan Bimtek Dpendukcapil Kab. Kediri, 2023

Sumber: Dokumentasi Dpendukcapil Kab. Kediri, 2023

Dari pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa untuk sumber daya manusia di Dpendukcapil Kabupaten Kediri terbilang sudah cukup. Sedangkan untuk peralatan yang digunakan juga sudah cukup untuk mendukung pelaksanaan Sahaja Prima seperti yang disampaikan oleh Bapak Dwi Admo Agustinus sebagai berikut:

“Untuk kelengkapan semua sudah difasilitasi mulai dari jaringan komunikasi data, kemudian aplikasi juga sudah disediakan kemudian untuk perangkat komputer juga sudah disediakan, kemudian juga untuk perangkat cetak juga sudah disediakan jadi praktis tidak ada kendala dari sisi perangkat komputer dan perangkat pendukung lainnya.” (Wawancara pada tanggal 15 Juni 2023)

Di sisi lain Dpendukcapil Kabupaten Kediri juga memberikan pelatihan juga kepada pihak Rumah Sakit yang melakukan perjanjian kerja sama dalam program Sahaja Prima. Seperti yang disampaikan oleh ibu Widya Kusuma Ningrum selaku Bidan di Rumah Sakit Toeloengredjo Pare sebagai berikut:

“Ada pelatihannya, yang mengikuti perwakilan dari kami dua orang nanti selesai pelatihan mereka yang menjadi perwakilan itu akan ganti untuk sosialisasikan ke kita yang ngga ikut itu.” (Wawancara pada tanggal 12 Juni 2023)

Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa jumlah sumber daya manusia di Rumah Sakit Toeloengredjo Pare terbilang banyak karena terdapat 17 Bidan yang dapat mengoperasikan aplikasi Sahaja Prima. Untuk pelatihan juga lebih efektif karena rekan kerja sendiri yang menjelaskan perihal cara pengoperasian aplikasi Sahaja Prima. Sedangkan untuk faktor pendukung seperti alat-alat yang dibutuhkan dalam pelaksanaan Sahaja Prima sudah cukup memadai di Rumah Sakit Toeloengredjo Pare sudah cukup memadai. Seperti yang disampaikan oleh ibu Sheryl Emeralda selaku Bidan di Rumah Sakit Toeloengredjo Pare:

“Teknologi yang digunakan sudah tersedia seperti scanner, komputer, wifi, printer. Udah itu saja sih mungkin tambah dengan kertas untuk mencetak Akta Kelahiran dan Kartu Keluarganya.” (Wawancara pada tanggal 12 Juni 2023)

Dari wawancara, dokumentasi dan observasi diatas dapat disimpulkan bahwa secara kemampuan sumber daya manusia dan peralatan yang digunakan baik oleh Dpendukcapil Kabupaten Kediri maupun Rumah Sakit Toeloengredjo Pare sudah cukup memadai untuk mendukung keberhasilan dari Inovasi Sahaja prima ini. Tidak hanya itu Dpendukcapil Kediri benar-benar memperhatikan kemampuan dari pegawai-pegawai yang akan menjadi operator dalam pelaksanaan inovasi Sahaja Prima dengan melakukan bimtek yang bertujuan untuk memberikan pelatihan mengenai prosedur dan penggunaan aplikasi Sahaja Prima. Dari adanya bimtek ini sangat menentukan keberhasilan dari penggunaan aplikasi Sahaja Prima, hal ini dibuktikan dengan sedikitnya kendala yang dialami oleh pihak Dpendukcapil Kabupaten Kediri ataupun Rumah Sakit Toeloengredjo sebagai mitra.

Dari segi kelengkapan peralatan penunjang inovasi di kedua instansi tersebut sudah sangat cukup untuk digunakan dalam pelaksanaan inovasi Sahaja Prima dari komputer, scanner, jaringan internet, printer biasa hingga printer khusus untuk mencetak KIA sudah tersedia dan lengkap. Tentunya hal ini akan sangat membantu dalam memperlancar dan mempercepat proses penerbitan Akta Kelahiran, Kartu Keluarga dan Kartu Identitas Anak.

5. Objective, Outcomes, Drivers and Obstacles (Tujuan, Hasil, Dorongan dan Hambatan)

Pada indikator objective, outcomes, drivers and obstacles menjelaskan bahwa apakah dalam penyelenggaraan inovasi Sahaja Prima apakah ada tujuan khusus yang ingin dicapai, hasil apa yang ingin dicapai dengan adanya inovasi Sahaja Prima, faktor apa yang mendorong adanya inovasi Sahaja Prima dan juga hambatan apa saja yang sejauh ini dirasakan ketika melaksanakan inovasi tersebut. Dimana aplikasi Sahaja Prima ini merupakan suatu inovasi yang dirancang oleh Dpendukcapil Kabupaten Kediri untuk mengatasi permasalahan yang sering terjadi dimasyarakat. Maka dengan hadirnya inovasi Sahaja Prima ini menjadi satu langkah solutif dari Dpendukcapil Kabupaten Kediri agar bisa untuk mendapatkan dokumen administrasi kependudukan dengan mudah. Seperti yang disampaikan oleh Bapak Dwi Admo Agustinus selaku Administrator Data Base Ahli Muda Dpendukcapil Kabupaten Kediri sebagai berikut:

“Untuk tujuan khususnya yang ingin dicapai yang pertama adalah kami bisa berinovasi dan bisa memberikan nilai tambah tentunya bagi masyarakat yang memanfaatkan layanan kami serta juga bagaimana inovasi yang dihasilkan ini memang betul betul bisa dimanfaatkan dan bisa memberikan nilai tambah serta juga bermanfaat bagi masyarakat.” (Wawancara pada tanggal 15 Juni 2023)



Gambar 6. Penyerahan Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga oleh Bidan Rumah Sakit Toeloengredjo Pare

Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2023

Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa inovasi Sahaja Prima ini memiliki tujuan untuk memberikan nilai tambah serta untuk memberikan suatu pelayanan yang prima untuk masyarakat selaku pihak yang memerlukan pelayanan dari Dispendukcapil. Selama inovasi Sahaja Prima ini berjalan sudah mulai mencapai tujuannya dimana masyarakat mulai banyak yang melakukan persalinan di Rumah Sakit yang bekerja sama dengan Dispendukcapil Kabupaten Kediri agar bisa langsung mengurus dan mendapatkan dokumen administrasi kependudukan pasca persalinan. Dengan adanya Sahaja Prima ini tidak hanya masyarakat yang merasakan manfaat dari adanya inovasi tersebut namun pihak rumah sakit yang bekerja sama maupun Dispendukcapil Kabupaten Kediri juga mendapatkan manfaat dari adanya inovasi tersebut. Seperti yang disampaikan oleh bapak Dwi Admo Agustinus sebagai berikut:

“Jadi sejak diluncurkan aplikasi sahaja prima itu pada pertengahan tahun 2022 sampai sekarang itu sudah ada 23 rumah sakit dan 37 puskesmas itu sudah bekerja sama dengan dispendukcapil, bekerja sama dalam dokumen adminduk jadi pihak rumah sakit itu yang mendatangi dinas untuk bekerja sama yang tentunya ini bermanfaat bagi kedua belah pihak.” (Wawancara pada tanggal 15 Juni 2023)

Kemudian manfaat dari adanya inovasi Sahaja Prima menurut penuturan dari ibu Anggifilta Firtiadi selaku Operator Komputer Dispendukcapil Kabupaten Kediri adalah sebagai berikut:

“Masyarakat jadi lebih mudah dalam mendapatkan dokumen kependudukan ngga perlu repot-repot ke desa atau kecamatan untuk pengajuan akta, cukup habis lahiran mengumpulkan buku nikah kk ktp, nanti bisa dapat langsung berkas-berkasnya..” (Wawancara pada tanggal 15 Juni 2023)

Namun dengan semua keberhasilan tersebut pasti tetap ada hambatan dalam menjalankannya. Begitu halnya dalam melaksanakan inovasi Sahaja Prima ini terdapat beberapa hambatan diantaranya seperti yang disampaikan oleh Bidan Sheryl Emeraldal dari Rumah Sakit Toeloengredjo Pare sebagai berikut:

“Kadang permasalahannya pada berkas pasien yang kami upload itu beda namanya di buku nikah sama KTP gitu kadang dari sana kan mesti ngecek ulang. Kadang pasiennya sendiri dimotivasi gitu ngga segera memberikan datanya, jadi sudah waktunya pulang baru memberikan akhirnya waktunya habis. Kalo kita inputnya sore atau siang baru bisa input besoknya biasanya baru dikerjakan sama dukcapilnya. Sama ini harus jam kerja, kalau pas hari libur ngga boleh, kan sana juga libur kan mbak.” (Wawancara pada tanggal 12 Juni 2023)

Sama halnya dengan yang disampaikan oleh ibu Anggifilta Fitriadi selaku Operator Komputer Dispendukcapil Kabupaten Kediri terkait dengan hambatan yang dialami dalam menjalankan aplikasi Sahaja Prima ini sebagai berikut:

“Kalau petugas dari rumah sakit kan kadang-kadang ngga ada yang stand by jadi admin untuk penginputan ini karna kan biasanya bidan-bidannya, tenaga kesehatannya, pas waktu bayak pasien atau pas lagi banyak acara gitu, pengajuannya jadi ditumpuk jadi ngga sehari itu lahir misal 3 langsung diajukan itu ngga, kadang-kadang pas waktu mungkin mereka pasti sibuk juga jadi 2 hari 3 hari baru diajukan langsung banyak.” (Wawancara pada tanggal 15 Juni 2023)

Dari wawancara, observasi dan dokumentasi diatas dapat disimpulkan bahwa hambatan yang dialami oleh pihak rumah sakit dan Dispendukcapil Kabupaten Kediri cukup relevan dan saling berkaitan. Pertama adalah hambatan terkait berkas pasien yang Pertama adalah hambatan terkait berkas pasien yang tidak sinkron dengan database Dispendukcapil Kabupaten Kediri, kedua adalah

masyarakat yang tidak kunjung mengumpulkan atau melengkapi persyaratan yang diberikan kemudian yang ketiga adalah keterbatasan jam kerja untuk menginput maupun memverifikasi permohonan sehingga diwaktu tertentu permohonan penerbitan dokumen menjadi memumpuk.

6. Collecting Innovation Data for Single Innovation (Mengumpulkan Data Inovasi untuk Inovasi Tunggal)

Dalam rangka membangun iklim inovasi dan penciptaan ide-ide yang relevan, Dispendukcapil Kabupaten Kediri melahirkan pembaharuan pada mekanisme pelayanan administrasi kependudukan sebagai langkah dan upaya untuk mencapai pelayanan yang prima. Untuk mengumpulkan data inovasi, diketahui bahwa sistem ataupun mekanisme pelayanan sebelumnya diselenggarakan dengan cara konvensional, masyarakat sebagai pemohon administrasi kependudukan harus mendatangi langsung Kecamatan/Desa untuk memperoleh layanan sehingga hal ini tentu saja sangat menyulitkan masyarakat, baik terkait jarak, biaya maupun kepastian waktu proses pembuatan dokumen. Untuk menunjang inovasi layanan Sahaja Prima terdapat beberapa usaha yang dilakukan yaitu dengan bekerja sama dengan fasilitas kesehatan untuk memperoleh pelayanan administrasi kependudukan. Sebagaimana hasil wawancara dengan Bapak Dwi Admo Agustinus selaku administrator data base ahli muda sebagai berikut:

“Untuk pelayanan kesehatan kami memang belum menysasar kepada semua fasilitas kesehatan di kabupaten kediri sehingga bagi mereka yang belum kerja sama dengan kami, tentunya mereka tetap harus mengajukan di tempat pelayanan kami. Yang perlu diketahui bahwa tempat pelayanan kami ada di kecamatan sehingga tentunya secara lokasi itu juga lebih dekat mereka tidak perlu datang ke dukcapil mereka cukup datang ke kantor kecamatan untuk mendapatkan dokumen adminduk.” (Wawancara pada tanggal 15 Juni 2023)

Dengan pernyataan diatas dapat diketahui inovasi Sahaja Prima ini belum sepenuhnya menjamah seluruh fasilitas kesehatan jadi bagi masyarakat yang fasilitas kesehatan di daerahnya belum bekerja sama dengan Dispendukcapil Kabupaten Kediri tetap harus mengurus secara mandiri dengan mendatangi kantor layanan administrasi kependudukan baik di kecamatan masing-masing maupun datang langsung ke Kantor Dispendukcapil Kabupaten Kediri. Untuk saat ini dengan adanya berbagai inovasi yang dihadirkan oleh Dispendukcapil Kabupaten Kediri yang memudahkan

masyarakat seperti aplikasi Sahaja Prima ini membuahkan hasil yang cukup baik dimana sekarang kepemilikan Akta bagi bayi baru lahir sudah mencapai seratus persen karena masyarakat sudah dimudahkan dalam mendapatkan akses pelayanan tersebut. Sehingga tidak ada lagi penundaan dalam kepengurusan Akta Kelahiran. Seperti yang di sampaikan oleh Bapak Dwi Admo Agustinus berikut:

“Setiap masyarakat yang ketika ingin mendaftarkan dokumen atau mendaftarkan bayi baru lahir itu selalu kami instruksikan untuk mengajukan sekaligus untuk permohonan akta kelahiran sehingga tidak ada presentase yang jelas karena setiap bayi yang dilahirkan itu pasti langsung di instruksikan untuk langsung mengajukan Akta Kelahiran kalau memang itu harus dipaksa untuk memberikan nilai atau angka maka dipastikan 100% bayi lahir di kabupaten kediri ketika mereka mendaftar itu pasti langsung dihimbau sekaligus diwajibkan untuk mengajukan permohonan Akta Kelahiran.” (Wawancara pada tanggal 15 Juni 2023)

Berdasarkan wawancara di atas dapat diketahui bahwa aplikasi Sahaja Prima ini sudah berjalan dengan baik dan sudah cukup membantu masyarakat dalam proses pengurusan dokumen administrasi kependudukan khususnya Akta Kelahiran, Kartu Keluarga, dan juga Kartu Identitas Anak. Inovasi Sahaja Prima sudah berjalan kurang lebih satu tahun yang mana aplikasi ini sudah banyak membantu masyarakat namun adanya inovasi yang bernama Sahaja Prima ini belum familiar di beberapa kalangan masyarakat. Seperti yang disampaikan oleh Bidan Sheryl Emeraldia dari Rumah Sakit Toeloengredjo Pare sebagai berikut:

“Sebagian tau, soalnya kan pas misalnya masih hamil terus kontrol, biasanya sudah dikasih tau persyaratannya apa saja, jadi nanti pas disini sudah siap persyaratannya tinggal ngumpulkan atau copy yang kurang-kurang. Ada juga sebagian yang belum tau nggak semua” (Wawancara pada tanggal 12 Juni 2023)

Hal ini memperlihatkan bahwa sosialisasi dan publikasi yang dilaksanakan oleh Dispendukcapil dan juga pihak Rumah Sakit Toeloengredjo Pare belum bisa menjangkau semua kalangan masyarakat. Beberapa masyarakat hanya tau perihal bisa mendapatkan Akta Kelahiran, Kartu Keluarga dan Kartu Identitas Anak di rumah sakit namun tidak tahu tentang nama inovasi atau program tersebut. Seperti yang disampaikan oleh ibu Suarni yang berusia 45 tahun yang baru saja melahirkan anak kedua sebagai berikut:

“Saya ngga tau mbak nama programnya apa. Yang saya tau hanya saat mau lahiran itu diberi

tau untuk membawa buku nikah, KTP ibu dan ayah, Kartu Keluarga lama, pokoknya saya taunya cuma kalau melahirkan sekarang bisa dapat Akte Kelahiran” (Wawancara pada tanggal 21 Juli 2023)

Aplikasi Sahaja Prima ini juga dapat menjadi inovasi tunggal yang digunakan oleh Rumah Sakit Toeloengredjo Pare dalam membantu pasien untuk mengajukan permohonan penerbitan dokumen administrasi kependudukan kepada Dispendukcapil Kabupaten Kediri.

Ucapan Terima Kasih

Peneliti mengucapkan terimakasih kepada seluruh dosen S1 Ilmu Administrasi Negara, terutama kepada Bapak Trenda Aktiva Oktariyanda, S.AP., M.AP., selaku dosen penguji, Ibu Dra. Meirinawati, M.AP., dan Ibu Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP. selaku dosen penguji. Selain itu, peneliti juga berterimakasih kepada seluruh narasumber dan pihak lainnya yang membantu dalam pengumpulan data sehingga artikel ini dapat terselesaikan dengan baik

PENUTUP

Simpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sahaja Prima merupakan singkatan dari satu hari jadi perjanjian kerjasama, yang melakukan kerjasama ini adalah Dispendukcapil Kabupaten Kediri bersama dengan fasilitas kesehatan di Kabupaten Kediri salah satunya yang melakukan kerjasama adalah Rumah Sakit Toeloengredjo Pare. Sahaja Prima ini merupakan aplikasi berbasis website yang diinisiasi oleh Dispendukcapil Kabupaten Kediri. Inovasi ini merupakan salah satu inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang memanfaatkan kemajuan teknologi untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik bagi masyarakat. Pengguna dari aplikasi ini adalah fasilitas kesehatan yang telah menanda tangani perjanjian kerjasama dengan Dispendukcapil Kabupaten Kediri. Adanya inovasi Sahaja Prima ini bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus dan mendapatkan dokumen Administrasi Kependudukan pasca melahirkan seperti, Kartu Keluarga, Akte Kelahiran dan Kartu Identitas Anak (KIA). Dengan adanya inovasi ini tentu sangat memudahkan masyarakat untuk mengajukan permohonan dan juga mendapatkan dokumen administrasi kependudukan yang dibutuhkan karena semua proses pengajuan akan diolah pihak rumah sakit, masyarakat hanya perlu untuk menyerahkan berkas atau dokumen persyaratan yang diminta kemudian ketika pulang dari rumah sakit langsung membawa Akte Kelahiran dan Kartu Keluarga secara gratis tanpa dipungut biaya.

Governance and innovation (tata kelola inovasi) adanya inovasi Sahaja Prima ini didorong dengan adanya

tuntutan dari pimpinan dan masyarakat untuk adanya pelayanan yang cepat oleh karena itu Dispendukcapil Kabupaten Kediri membuat aplikasi Sahaja Prima. Dalam pelaksanaannya Dispendukcapil Kabupaten Kediri bekerja sama dengan fasilitas kesehatan di Kabupaten Kediri seperti Rumah Sakit, Puskesmas maupun Klinik. Sistem kerja dari aplikasi ini adalah fasilitas kesehatan selaku pengguna aplikasi membantu masyarakat untuk menginput datanya kedalam aplikasi untuk melakukan pengajuan permohonan penerbitan dokumen administrasi kependudukan, kemudian permohonan tersebut akan di cek dan diverifikasi oleh pihak Dispendukcapil Kabupaten Kediri. Setelah itu, file Akte Kelahiran dan Kartu Keluarga akan dikirim ke pihak Rumah Sakit dengan format pdf untuk dicetak dan diberikan kepada yang bersangkutan.

Source of ideas for innovation (sumber ide-ide inovasi) hadirnya inovasi Sahaja Prima ini dilatar belakangi oleh adanya permasalahan yang dialami oleh masyarakat seperti antrian yang panjang, jarak instansi pelayanan yang jauh, kesibukan dari masyarakat yang menimbulkan penundaan, rendahnya kesadaran masyarakat akan pentingnya dokumen administrasi kependudukan dan lain sebagainya. Kemudian setelah adanya inovasi Sahaja Prima Dispendukcapil Kabupaten Kediri melakukan pengenalan aplikasi ini dengan cara sosialisasi dan publikasi melalui sosial media.

Innovation culture (budaya inovasi) inovasi yang dilakukan oleh Dispendukcapil Kabupaten Kediri sangat dipengaruhi oleh kemajuan teknologi. Inovasi Sahaja Prima ini merubah bentuk lama pelayanan administrasi kependudukan dari secara luring atau datang langsung ketempat pelayanan menjadi secara daring atau online dengan dibantu pihak RS (Rumah Sakit) atau fasilitas kesehatan lainnya yang telah bekerja sama dengan Dispendukcapil Kabupaten Kediri. Dalam proses pengajuan permohonan di Aplikasi Sahaja Prima sendiri cukup mudah dan jelas bagi pengguna yaitu Rumah Sakit Toeloengredjo Pare.

Capabilities and tools (Kemampuan dan alat-alat) sumber daya manusia dari Dispendukcapil Kabupaten Kediri dan juga Rumah Sakit Toeloengredjo Pare sudah cukup kompeten karena sudah mendapatkan bimtek dan sosialisasi terkait dengan pengoperasian Sahaja Prima. Sedangkan untuk kelengkapan fasilitas penunjang atau alat-alat sebagai pendorong keberhasilan inovasi sudah memadai dan lengkap dari mesin scanner, printer, wifi, komputer, dan juga mesin cetak KIA.

Objectives, outcomes, drivers and obstacles (tujuan, hasil, pendorong, dan hambatan) tujuan dari inovasi ini adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan dari Dispendukcapil Kabupaten Kediri dan instansi yang bekerja sama, selain itu juga untuk mempermudah masyarakat untuk mendapatkan dokumen Administrasi

khususnya Akta Kelahiran, Kartu Keluarga dan Kartu Identitas anak. Hasil yang didapatkan dari adanya aplikasi ini adalah dapat memangkas waktu dalam pengajuan maupun penerbitan dokumen administrasi kependudukan, meningkatkan jumlah kunjungan di fasilitas kesehatan yang bekerja sama. Faktor pendorong adanya inovasi Sahaja Prima ini adalah tuntutan dari masyarakat yang menginginkan adanya inovasi yang mempercepat proses penerbitan dokumen administrasi kependudukan. Sedangkan untuk kendala yang dihadapi adalah terkait dengan perbedaan data pada dokumen pasien dengan data base Dispendukcapil Kabupaten Kediri serta kendala pada jam kerja dan hari kerja pegawai Dispendukcapil Kabupaten Kediri dengan pihak rumah sakit.

Masyarakat dapat menggunakan aplikasi ini untuk menyerahkan dokumen administrasi kependudukan di rumah sakit tempat mereka melahirkan. Satu aplikasi Sahaja Prima menjadi inovasi tunggal karena bisa sekaligus untuk mengajukan permohonan Akta Kelahiran, Kartu Keluarga dan Kartu Identitas Anak (KIA) sehingga proses penebitan dokumen administrasi tersebut dapat lebih cepat.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, maka peneliti memiliki beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan inovasi aplikasi Sahaja Prima. Beberapa saran tersebut diantaranya sebagai berikut:

1. Promosi atau pengenalan kepada masyarakat lebih ditingkatkan lagi agar masyarakat juga mengetahui nama program yang telah dibuat dikarenakan tidak semua masyarakat mengikuti sosial media dari Dispendukcapil Kabupaten Kediri ataupun fakes yang bekerja sama dan tidak semua masyarakat memiliki sosial media atau aktif bersosial media. Sehingga dapat promosi dapat dilakukan dengan memasang baliho atau spanduk di tempat yang ramai, bekerjasama dengan influencer lokal untuk mempromosikan program tersebut, dan melakukan sosialisasi secara langsung kepada ibu-ibu hamil.
2. Merekrut petugas khusus di Rumah Sakit untuk menginput data ke aplikasi Sahaja Prima agar lebih memudahkan tugas bidan dikarenakan banyaknya tugas bidan selain membantu proses melahirkan dan menginput data.
3. Menambahkan notifikasi suara pada aplikasi apabila ada berkas yang statusnya ditunda maupun dibatalkan agar petugas penginput data dapat lebih mudah mengetahui permasalahan yang terjadi.

DAFTAR PUSTAKA

- Arundel, A., Bloch, C., & Ferguson, B. (2019). Advancing innovation in the public sector: Aligning innovation measurement with policy goals. *Research Policy*, 48(3), 789–798. <https://doi.org/10.1016/j.respol.2018.12.001>
- Badan Pusat Statistik. (2023). Statistik Indonesia 2023. In *Statistik Indonesia 2023* (Vol. 1101001). Badan Pusat Statistik. <https://www.bps.go.id/publication/2020/04/29/e9011b3155d45d70823c141f/statistik-indonesia-2020.html>
- Fanida, E. H. G. W. P. (2018). *Electronic Government*. Unesa University Press.
- Meirinawati, & Prabawati, I. (2015). PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI CITIZEN'S CHARTER. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(1), 45–54.
- Mindarti, L. I., & Juniar, A. P. A. (2019). INOVASI LAYANAN KESEHATAN BERBASIS E-GOVERNMENT (Studi pada Puskesmas Kecamatan Kepanjen Kabupaten Malang). *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 3(1), 19. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v3n1.p19-27>
- Oktariyanda, T. A., & Rahaju, T. (2018). E-government strategy of Surabaya city government through e-rt / rw to improve the quality of public service. *Journal of Physics: Conference Series*, 953(1). <https://doi.org/10.1088/1742-6596/953/1/012161>
- Setyowati, S. (2021). Inovasi Program SAHAJA (Satu Hari Jadi) Keliling Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri. *Publika*, 9. <https://doi.org/https://doi.org/10.26740/publika.v9n3.p267-282>
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. 2019. “Pelayanan Publik Dinamis Ikuti Kebutuhan Masyarakat “,

<https://www.kominfo.go.id/content/detail/22586/pelayanan-publik-dinamis-ikuti-kebutuhan-masyarakat/0/berita> di akses 23 Juni 2023

- Nauval. 2022. "Dispendukcapil Kabupaten Kediri Gelar Sosialisasi Lima Program Inovasi untuk Peningkatan Pelayanan Masyarakat", <https://memontum.com/dispendukcapil-kabupaten-kediri-gelar-sosialisasi-lima-program-inovasi-untuk-peningkatan-pelayanan-masyarakat>, akses pada 10 juli 2023
- Priyatna, Slamet Adi. 2022. "Birokrasi dan Pelayanan Publik dalam Perspektif Hukum Administrasi Negara", <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/15537/BIROKRASI-DAN-PELAYANAN-PUBLIK-DALAM-PERSPEKTIF-HUKUM-ADMINISTRASI-NEGARA.html> diakses 23 juni 2023
- UTAMI, RENDITA ANUGRAH. 2020. "PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI OPTIMALISASI MEDIA SOSIAL", <HTTPS://OMBUDSMAN.GO.ID/ARTIKEL/R/ARTIKEL--PENINGKATAN-KUALITAS-PELAYANAN-PUBLIK-MELALUI-OPTIMALISASI-MEDIA-SOSIAL>, DIAKSES 25 NOVEMBER 2022.

