

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

Aurora Tanjayani Munandar

NPP 31.0432

*Asdaf Kabupaten Temanggung, Provinsi Jawa Tengah*

*Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah*

Email: [auroratanjayani@gmail.com](mailto:auroratanjayani@gmail.com)

Dosen Pembimbing: Dr. Asep Hendra, S.E., M.M

**ABSTRACT**

***Problem Statement/ Background (GAP):*** The researcher's focus is on the problem of not achieving the birth certificate ownership rate in 2019-2022 in accordance with the Strategic Plan of the Population and Civil Registration Office of Temanggung Regency for 2019-2023. ***Purpose:*** The purpose of this study is to look at the innovation of BUNDAKU in the issuance of birth certificates in Temanggung District. ***Methods:*** This research uses descriptive qualitative methods and analysis according to Rogers' innovation theory. Data collection techniques were conducted by interview (10 informants), observation, and documentation. ***Results/Findings:*** The findings obtained by researchers in this study are that the relative advantage is classified as good, suitability is classified as good, complexity is classified as good, ease of observation is not good because it has obstacles faced. ***Conclusion:*** The innovation of BUNDAKU services in the issuance of birth certificates at Dindikcapil Temanggung Regency is quite good but still encounters obstacles including the lack of required documents for making birth certificates, server errors, lack of human resources, and lack of communication with health

*facilitators. To overcome the obstacles, Dindukcapil of Temanggung District made several efforts, including socializing the document requirements, communicating with other parties, adding BUNDAKU admin, and creating a WhatsApp Group.*

**Keywords:** *Innovation, Service, Birth Certificate*



### ABSTRAK

**Pemasalahan (GAP):** Fokus peneliti ada pada permasalahan tidak tercapainya angka kepemilikan akta kelahiran tahun 2019-2022 sesuai dengan Rencana Strategis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung tahun 2019-2023. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat inovasi BUNDAKU dalam penerbitan akta kelahiran di Kabupaten Temanggung. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dan analisis menurut teori inovasi milik Rogers. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara (10 informan), observasi, dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Temuan yang diperoleh peneliti dalam penelitian ini yaitu keuntungan relatif tergolong baik, kesesuaian tergolong baik, kerumitan tergolong baik, kemudahan diamati tergolong belum baik karena memiliki kendala yang dihadapi. **Kesimpulan:** Inovasi Pelayanan BUNDAKU dalam penerbitan akta kelahiran di Dindukcapil Kabupaten Temanggung sudah cukup baik namun masih menemui kendala antara lain kurangnya dokumen persyaratan pembuatan akta kelahiran, server eror, kurangnya sumber daya manusia, dan kurangnya komunikasi dengan fasilitator kesehatan. Untuk mengatasi kendala yang ada, Dindukcapil Kab. Temanggung melakukan beberapa upaya antara lain, melakukan sosialisasi persyaratan dokumen, melakukan komunikasi dengan pihak lain, penambahan admin BUNDAKU, serta membuat *WhatsApp Group*.

**Kata Kunci:** *Inovasi, Pelayanan, Akta Kelahiran*

## **I. Pendahuluan**

### **1.1 Latar Belakang**

Pemerintah adalah sebuah organisasi maupun wadah yang memiliki wewenang untuk mengatur kegiatan di suatu wilayah yang berpusat pada negara. Menurut UU RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, Pemerintah yang dipimpin oleh Presiden Republik Indonesia dalam menjalankan fungsinya dan mempertahankan kewenangannya disebut sebagai pemerintah pusat. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menyatakan bahwa para Menteri dan seorang Wakil Presiden membantu Presiden. Kewajiban dari pemerintah pusat sendiri adalah untuk melaksanakan pengawasan dan pembinaan atas penyelenggaraan urusan pemerintahan yang dilakukan oleh pemerintah daerah.

Salah satu urusan pemerintahan berdasar pada Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah adalah urusan pemerintahan konkuren. Dalam urusan konkuren wajib pelayanan non dasar terdapat urusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Di Indonesia sendiri administrasi kependudukan merupakan suatu hal yang selalu menjadi perhatian pemerintah agar selalu ditingkatkan dari waktu ke waktu. Administrasi kependudukan ini erat kaitannya dengan penyelenggaraan pelayanan publik dan termasuk kedalam kategori pelayanan administratif. Salah satu cara negara untuk menegakkan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar warga atas barang, jasa, dan layanan administratif adalah dengan mengimplementasikan pelayanan publik.

Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan yang memenuhi kebutuhan masyarakat yang berkepentingan sesuai dengan aturan dan prosedur yang telah ditetapkan. Lebih lanjut lagi, administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk

pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Pelayanan administrasi kependudukan sendiri bertujuan untuk menciptakan masyarakat yang tertib dalam administrasi kependudukan dengan memiliki dokumen kependudukan.

Kepemilikan dokumen kependudukan ini berupa akta pencatatan sipil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menerbitkan akta-akta pencatatan sipil seperti akta kelahiran, akta kematian, akta pengakuan anak, dan akta pengesahan anak. Akta kelahiran adalah dokumen identitas sah yang harus dimiliki oleh setiap warga negara Indonesia.

### 1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Ada permasalahan yang ditemukan peneliti dalam angka kepemilikan akta kelahiran di Kabupaten Temanggung. Angka kepemilikan akta kelahiran telah ditetapkan target nya dalam Rencana Strategis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung tahun 2019-2023, namun pada kenyataannya dari tahun 2019-2022 target tersebut tidak pernah terpenuhi. Hal ini dapat terlihat dalam tabel:

Nomor	Tahun	Target		Realisasi	
		Kepemilikan Akta Kelahiran	%	Kepemilikan Akta Kelahiran	%
1.	2019	545.972 jiwa	69	530.737 jiwa	67,07
2.	2020	556.889 jiwa	70	551.910 jiwa	69,37
3.	2021	600.207 jiwa	75	560.319 jiwa	70,02
4.	2022	645.952 jiwa	80	588.129 jiwa	72,80

Ketimpangan antara realisasi dengan target kepemilikan akta kelahiran ini disebabkan oleh berbagai macam faktor, antara lain adanya anggapan bahwa mengurus dokumen itu sulit sehingga masyarakat Kab. Temanggung menunda untuk mengurus dokumen kependudukan, adanya keterlambatan pelaporan kelahiran, kurang peduli akan pentingnya fungsi akta kelahiran, adanya calo, dan kurang lengkapnya dokumen persyaratan kepengurusan akta kelahiran.

### 1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, penelitian Darol Arkum Imelda berjudul Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran dan Akta Kematian Sebagai Pelaksana “BANG MUDA” (2018), menemukan bahwa dengan adanya inovasi “BANG MUDA” masyarakat tidak perlu mendatangi kantor Dindukcapil namun cukup menyerahkan ke loket terdekat seperti rumah sakit maupun kecamatan. Penelitian Erin Rahmawati berjudul Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Anak Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta (2018), menjelaskan bahwa Inovasi pelayanan akta kelahiran yang ada di Disdukcapil Kota Surakarta yaitu Relasi Pencatatan Akta Kelahiran, Kartu Intensif Anak, Mobil Keliling, Pelayanan Online, Program Integrasi 3in1 dan akta kelahiran untuk anak terlantar dan HIV.

Lalu, penelitian Musabry, Burhauddin, dan Haerana yang berjudul Inovasi Pelayanan Pada Pembuatan Akte Kelahiran dan Akte Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar (2020), menjelaskan bahwa inovasi pelayanan bernama KUCATAKI masih menghadapi beberapa hambatan seperti kurangnya sosialisasi inovasi. Penelitian Rianandita “Arsy elkesaki, Riska Dwi Oktaviani, Melina Putri dengan judul Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Bandung (2021), menjelaskan tentang beragam inovasi pelayanan publik di Dindukcapil Kota Bandung.

Penelitian Demas Prayuda Saputra dan Agus Widiyarta dengan judul Efektivitas Program SIPRAJA Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo (2021), menjelaskan bahwa faktor sumberdaya, dana, sarana&sarana prasarana program SIPRAJA di Kecamatan Sidoarjo sudah efektif. Penelitian Kartika Shara Ningsih dan Aldri Frinaldi berjudul Analisis Inovasi Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan (2023), menjelaskan bahwa inovasi pelayanan publik merupakan suatu terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan ide kreatif orisinil atau adaptasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat.

Penelitian Nur Ayyul Hisbani, Musliha Karim, dan Ihyani Malik dengan judul Penerapan Inovasi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang (2015), meneliti terkait dengan penerapan inovasi e-KTP yang mendorong adanya keterbaharuan serta keuntungan bagi dinas maupun masyarakat. Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus: Public Safety Center (PSC) 119 Kabupaten Bantul Sebagai Layanan Kesehatan dan Kegawatdaruratan) oleh Reza Mochammad Yanuar (2019), dengan adanya layanan 119 terdapat kemudahan dalam mengakses layanan yang ada, hanya dengan menelepon 119 kemudian tim medis segera menuju lokasi. Inovasi Dukcapil Digi Mobile Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pariaman oleh Dahlila dan Aldri Frinaldi (2020), inovasi Digi Mobile dikatakan efektif dan efisien, akses yang sangat mudah membuat masyarakat tidak perlu lagi datang dan antri di loket. Inovasi Pelayanan Publik Berbasis *E-Government* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka oleh Ragil Fitri Rahayu dan Ibrahim (2023), implementasi dari inovasi pelayanan yang da belum terimplementasi dengan optimal, masih banyak masyarakat yang belum tahu tentang inovasi pelayanan yang ada.

#### **1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Peneliti melakukan penelitian yang belum pernah dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan peneliti yaitu mengenai pengadopsian inovasi hingga melihat kepuasan masyarakat akan adanya inovasi guna meningkatkan angka kepemilikan akta kelahiran di Kabupaten Temanggung. Dengan melihat pengadopsian inovasi ini, dapat terlihat latar belakang adanya inovasi, keunggulan, keuntungan hingga kemungkinan inovasi untuk dicoba berdasar pada teori Rogers.

## 1.5 Tujuan

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan memahami inovasi pelayanan BUNDAKU dalam penerbitan akta kelahiran, kendala yang terjadi, serta upaya yang dilakukan oleh Dindukcapil Kabupaten Temanggung Provinsi Jawa Tengah untuk menyelesaikan kendala tersebut.

## II. METODE

Metode penelitian yang digunakan adalah dengan metode kualitatif deskriptif untuk menghasilkan data yang dapat dianalisa berupa kata-kata maupun gambar. Peneliti mengumpulkan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan dengan 10 orang informan yang terdiri dari Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Admin BUNDAKU yang masing-masing berjumlah 1 orang, tenaga kesehatan yang berjumlah 3 orang, serta masyarakat yang berjumlah 2 orang. Adapun analisis penelitian menggunakan teori inovasi yang digagas oleh Rogers dalam Suwarno (2008).

## III. Hasil dan Pembahasan

Peneliti menganalisis inovasi pelayanan BUNDAKU dalam penerbitan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung menggunakan pendapat Rogers yang menyatakan bahwa inovasi dapat dikupas melalui lima dimensi. Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut:

### 3.1 *Relative Advantage/ Keuntungan Relatif*

*Relative Advantage* atau keuntungan relatif berarti suatu inovasi harus dianggap baik daripada ide yang digantikannya dan ada nilai keterbaruan. Sebuah inovasi harus memiliki keunggulan dan nilai yang lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Sebuah inovasi haruslah memberikan keuntungan bagi organisasi yang membuatnya dan memudahkan untuk mencapai tujuan.

Pada dimensi *relative advantage* sudah berjalan dengan baik, hal ini dapat dilihat dari adanya nilai keterbaharuan yang belum pernah dilaksanakan oleh Dindikcapil Kab. Temanggung serta adanya keunggulan maupun keuntungan yang didapatkan dari inovasi pelayanan BUNDAKU. Diharapkan dengan adanya nilai keterbaharuan, keunggulan serta keuntungan dalam inovasi pelayanan BUNDAKU ini dapat menjadikan kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung dalam penerbitan akta kelahiran menjadi lebih baik lagi.

### **3.2 *Compability/ Kesesuaian***

Inovasi memiliki sifat kompatibel atau sesuai dengan yang sebelumnya telah ada. Sejauh mana inovasi konsisten dengan nilai-nilai yang ada, pengalaman masa lalu, dan kebutuhan pengadopsi. Kesesuaian ini dapat menggambarkan apakah sebuah inovasi telah sesuai dengan kebutuhan dan mengenai prosedur yang dilakukan.

Dimensi *compability/kesesuaian* sudah berjalan dengan baik. Inovasi BUNDAKU hadir konsisten dan sesuai dengan kebutuhan instansi dan juga tentunya masyarakat serta dalam menjalankan inovasi pelayanan sesuai dengan petunjuk teknis yang dibuat. Diharapkan dengan konsistensi serta adanya kejelasan prosedur pelayanan dapat selalu menjadikan inovasi pelayanan BUNDAKU dapat diandalkan guna penerbitan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung.

### **3.3 *Complexity/ Kerumitan***

Dikarenakan sifatnya yang baru, inovasi memiliki tingkatan kerumitan yang kemungkinan lebih tinggi dibandingkan inovasi sebelumnya. Inovasi pelayanan BUNDAKU memiliki kerumitan pada teknologi yang digunakan dimana teknologi ini dalam proses membuat akta kelahiran sebelumnya tidak serumit saat proses pembuatan dokumen akta kelahiran dengan inovasi pelayanan BUNDAKU ini dan sarana dan prasarana yang digunakan dalam inovasi cukup dan memadai. Dimensi ini sudah berjalan dengan baik, diharapkan kedepannya tingkat kerumitan teknologi tidak akan mengganggu proses penerbitan akta kelahiran melalui inovasi pelayanan

BUNDAKU di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung.

### **3.4 *Triability*/ Kemungkinan Dicoba**

Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Suatu inovasi dapat mudah diterima oleh publik jika telah dilakukan uji publik dan dinyatakan memiliki keunggulan/nilai lebih dari yang sebelumnya.

Dimensi *triability* atau kemungkinan dicoba sudah berjalan dengan baik hal ini dapat dilihat dari sosialisasi yang sudah dilakukan dan terus dilakukan oleh pihak terkait serta terbukti memiliki nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Diharapkan dengan adanya sosialisasi serta adanya nilai lebih ini dapat memperlancar proses pelaksanaan inovasi pelayanan BUNDAKU dalam penerbitan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung.

### **3.5 *Observability*/ Kemudahan Diamati**

*Observability* atau kemudahan diamati berarti inovasi harus dapat diamati, dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baru maupun lebih baik. Dimensi *observability* atau kemudahan diamati belum berjalan dengan baik dikarenakan masih ditemui kendala maupun hambatan dalam penerapan inovasi pelayanan BUNDAKU yang dirasakan oleh pihak penyelenggara dan keluhan dari masyarakat yang dapat menghambat proses pelayanan menjadi cepat. Diharapkan dengan adanya kendala yang ada dalam dimensi ini, Dindikcapil Kabupaten Temanggung dapat memperbaikinya agar pelayanan dapat berjalan dengan baik.

### **3.6 Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Inovasi Pelayanan BUNDAKU dalam penerbitan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung merupakan suatu inovasi yang belum pernah dilakukan sebelumnya oleh Dindikcapil Kab. Temanggung. Peneliti menemukan bahwa inovasi ini hadir dengan latar belakang

yang jelas, adanya keterbaharuan, keuntungan bagi dinas maupun masyarakat, mudah untuk dimengerti, serta didukung dengan adanya penggunaan teknologi dengan baik.

Temuan utama dari penelitian ini adalah melihat proses adopsi inovasi, pelaksanaannya, hingga tingkat kepuasan dari masyarakat akan adanya inovasi ini. Penelitian-penelitian sebelumnya berfokus pada pengaruh faktor internal maupun eksternal terhadap inovasi pelayanan. Seperti yang dilakukan oleh penelitian Darol Arkum Imelda (2019) melihat bahwa faktor-faktor manusia, gagasan, budaya organisasi, kemitraan, tenaga ahli berpengaruh terhadap adanya inovasi serta tidak memperlihatkan proses adopsi hingga penerapan inovasi.

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

#### **IV. Kesimpulan**

Peneliti menyimpulkan bahwa Inovasi Pelayanan BUNDAKU dalam penerbitan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung sudah berjalan dengan cukup baik namun masih ditemui kendala. Kendala yang terjadi antara lain kurangnya dokumen persyaratan pembuatan akta kelahiran, server eror, kurangnya sumber daya manusia, dan kurangnya komunikasi dengan fasilitator kesehatan. Untuk mengatasi kendala yang ada, Dindukcapil Kab. Temanggung melakukan beberapa upaya antara lain, melakukan sosialisasi persyaratan dokumen, melakukan komunikasi dengan pihak lain, penambahan admin BUNDAKU, serta membuat *WhatsApp Group*.

**Keterbatasan Penelitian**, penelitian ini memiliki keterbatasan waktu dan biaya penelitian. Dengan adanya keterbatasan ini, peneliti tidak dapat melakukan wawancara dengan informan yang jumlahnya lebih banyak.

**Arah Masa Depan Penelitian (future work)**, Peneliti menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu peneliti menyarankan agar dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi penelitian serupa berkaitan dengan inovasi pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung.

## V. Ucapan Terimakasih

Ucapan terima kasih ditunjukkan kepada Kepala Dinas Dindikcapil Kabupaten Temanggung beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan pada peneliti untuk melakukan penelitian, pihak tenaga kesehatan, masyarakat, serta seluruh pihak yang membantu dan menyukseskan pelaksanaan penelitian.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Bratakusumah, Deddy Supriady & Dadang Solihin. (2001). *Otonomi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*. Jakarta: Gramedia
- Dahlila & Aldri Frinaldi. (2020). Inovasi Dukcapil Digi Mobil Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pariaman, 4(2), 241-254.  
<https://garuda.kemdikbud.go.id/documents/detail/2784187>
- Elsaki 'Arsy, Rianandita, Riska Dwi & Melina Putri. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kota Bandung. Jurnal Caraka Prabhu, 5(1), 70-90.  
<http://ejournal.fisip.unjani.ac.id/index.php/jurnal-caraka-prabu/article/view/456/230>
- Ghozy, M. Djunaedi & Fauzan Almansur. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Ar-ruzz Media.
- Hisbani, Nur Ayyul, Musliha Karim & Ihyani Malik. (2015). *Penerapan Inovasi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil*

- Kabupaten Enrekang*. *Jurnal Administrasi Publik*, 1(3), 265-277.  
<https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kolaborasi/article/view/705>
- Imelda, Darol Arkum. (2019). *Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran dan Akta Kematian Sebagai Pelaksana "BANG MUDA"*. *Jurnal Studia Administrasi*,1(2),17-35.  
<https://ojs.stisipolp12.ac.id/index.php/jian/article/view/24/25>
- Musabry, Burhanuddin, dkk. (2020). *Inovasi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran dan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar*. *Unismuh*, 2(2), 472-442.  
<https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/article/viewFile/3756/3435>
- Ningsih, Kartika Shara & Aldri Frinaldi. (2023). *Analisis Inovasi Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan*. *Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan (JISIP)*,7(2),866-873.  
<https://ejournal.mandalanursa.org/index.php/JISIP/article/view/4556>
- Rahayu, Ragil Fitri & Ibrahim. (2023). *Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka*, 3(1), 21-30.  
<https://jurnal.studiinovasi.id/jsi/article/view/128/71>
- Rahmawati, Erin. (2017). *Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Anak oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISPENDUKCAPIL) Kota Surakarta*. (Skripsi Sarjana, Universitas Sebelas Maret).  
<https://jurnal.uns.ac.id/wacana-publik/article/view/50890>
- Rogers, Everret M. (2003). *Diffusion of Innovation 5th Edition*. New York: Free Press.
- Saputra, Dema & Agus Widiyatra. (2021). *Efektivitas Program SIPRAJA Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo*. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 7(2), 194-211.  
<https://jurnal.untag-sby.ac.id/index.php/jpap/article/view/4497>

Simangunsong, Fernandes. (2016). *Metodologi Penelitian Pemerintahan*. Bandung: Alfabeta

Sinambela, Lijan Poltak. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara

Sugiyono. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta

Suwarno, Yogi. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press.

Soemartono, Triyuni & Sri Hendrastuti. (2011) *Administrasi Kependudukan Berbasis Registrasi*. Jakarta: Yayasan Bina Profesi Mandiri

Suwanda, Dadang, dkk.(2021). *Mal Pelayanan Piblik Percepatan Peningkatan Kualitas Inovasi Layanan Masyarakat*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

Yanuar, Reza Mochammad. (2019). *Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus: Public Safety Center (PSC) 119 Kabupaten Bantul Sebagai Layanan Kesehatan dan Kegawatdaruratan)*. Jurnal Ilmu Pemerintahan, 4(1), 1-19. <https://ojs.umrah.ac.id/index.php/kemudi>