INOVASI SITANDUK RUSA EMAS DALAM PENERBITAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN JAYAPURA PROVINSI PAPUA

Adam Michael Pigai
NPP. 33.1073
Program Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Emai: adammichaelpigai6852@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Ir. M. Nawawi, M.Si
Email: m_nawawi@ipdn.ac.id

ABSTARCT

Problem statement (Research Gap): *The author focuses on the problem of low birth certificate ownership in Jayapura Regency influenced by the geographical conditions of the vast area, limited access to population administration services, as well as administrative and socio-cultural barriers in the community. These conditions cause some people to still experience difficulties in obtaining population documents, especially birth certificates. Therefore, the Population and Civil Registration Office of Jayapura Regency presents the innovation SITANDUK RUSA EMAS (Integrated System of Population Administration Services with Hospitals and Community Health Centers) through health facilities.* ***Purpose:*** *This study aims to analyze the service innovation SITANDUK RUSA EMAS in issuing birth certificates at the Population and Civil Registration Office of Jayapura Regency, Papua Province.* ***Method:*** *This study uses a descriptive qualitative method with the approach of Everett M. Rogers' innovation theory which includes the dimensions of relative advantage, suitability, complexity, trialability, and ease of observation. Data collection techniques are carried out through interviews, observations, and documentation with informants consisting of Disdukcapil employees, health facility operators, and community service recipients. Data analysis using the NVivo 15 application.* ***Result:*** *The research findings indicate that the SITANDUK RUSA EMAS innovation service has been running well. This innovation provides ease of service, accelerates the issuance of birth certificates, saves public costs, and is in accordance with community needs and the geographical conditions of Jayapura Regency. The innovation is also relatively easy to use because it has gone through stages of socialization, training, and service trials. However, its implementation has not been optimal due to ongoing internet network constraints, system maintenance, population administration issues, and socio-cultural barriers in the community. In addition, this innovation has had a positive impact in the form of increased public satisfaction and an increase in the issuance of birth certificates through health facilities.* ***Conclusion:*** *This study concludes that the SITANDUK RUSA EMAS innovation service in issuance of birth certificates in Jayapura Regency has been running well, although not yet fully optimal. Therefore, improvements to the internet network infrastructure, expansion of service collaboration, and strengthening outreach to the community are needed.*

Keywords: Birth Certificate, Innovation, SITANDUK RUSA EMAS,

ABSTRAK

Permasalahan (Kesenjangan Penelitian/Research Gap): Penulis berfokus pada permasalahan rendahnya kepemilikan akta kelahiran di Kabupaten Jayapura dipengaruhi oleh kondisi geografis wilayah yang luas, keterbatasan akses pelayanan administrasi kependudukan, serta hambatan administratif dan sosial budaya masyarakat. Kondisi tersebut menyebabkan sebagian masyarakat masih mengalami kesulitan dalam memperoleh dokumen kependudukan, khususnya akta kelahiran. Oleh karena itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayapura menghadirkan inovasi SITANDUK RUSA EMAS (Sistem Terintegrasi Pelayanan Adminduk dengan Rumah Sakit dan Puskesmas) melalui fasilitas kesehatan. **Tujuan:** penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelayanan inovasi SITANDUK RUSA EMAS dalam penerbitan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayapura Provinsi Papua. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan teori inovasi Everett M. Rogers yang meliputi dimensi keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba, dan kemudahan diamati. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan informan yang terdiri dari pegawai Disdukcapil, operator fasilitas kesehatan, dan masyarakat penerima layanan. Analisis data menggunakan bantuan aplikasi NVivo 15. **Hasil/Temuan:** Temuan penelitian menunjukkan bahwa pelayanan inovasi SITANDUK RUSA EMAS telah berjalan dengan baik. Inovasi ini memberikan kemudahan pelayanan, mempercepat penerbitan akta kelahiran, menghemat biaya masyarakat, serta sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan kondisi geografis Kabupaten Jayapura. Inovasi juga tergolong mudah digunakan karena telah melalui tahapan sosialisasi, pelatihan, dan uji coba pelayanan. Namun, pelaksanaannya belum optimal karena masih terdapat kendala jaringan internet, maintenance sistem, permasalahan administrasi kependudukan, serta hambatan sosial budaya masyarakat. Selain itu, inovasi ini memberikan dampak positif berupa meningkatnya kepuasan masyarakat dan peningkatan penerbitan akta kelahiran melalui fasilitas kesehatan. **Kesimpulan:**Penelitian ini menyimpulkan bahwa pelayanan inovasi SITANDUK RUSA EMAS dalam penerbitan akta kelahiran di Kabupaten Jayapura telah berjalan dengan baik, meskipun belum sepenuhnya optimal sehingga diperlukan peningkatan infrastruktur jaringan internet, perluasan kerja sama pelayanan, dan penguatan sosialisasi kepada masyarakat.

Kata Kunci: Akta Kelahiran , Inovasi, SITANDUK RUSA EMAS,

I. PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Pelayanan publik merupakan hak dasar yang melekat pada setiap warga negara dan menjadi tanggung jawab pemerintah untuk memenuhinya sebagai bagian dari amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Pelayanan publik sangat penting karena menyangkut kebutuhkan yang diinginkan masyarakat apabila tidak diberikan maka tatanan suatu negara akan berdampak langsung maupun tidak langsung(Darababa, 2019). Kualitas pelayanan publik juga menjadi salah satu indikator keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Seiring dengan perkembangan teknologi, transformasi digital dalam sektor publik menjadi salah satu strategi yang dapat meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan aksesibilitas pelayanan kepada masyarakat (Mergel et al., 2019) .Oleh karena itu, pemerintah dituntut untuk terus melakukan inovasi dan perbaikan pelayanan agar mampu menyediakan layanan yang berkualitas, mudah diakses, serta mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat, termasuk dalam bidang administrasi kependudukan.

Administrasi kependudukan di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006. Administrasi kependudukan meliputi penataan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, serta pengelolaan informasi kependudukan untuk mendukung pelayanan publik dan pembangunan nasional. Menurut (AbouZahr et al., 2020) kepemilikan dokumen identitas hukum, termasuk akta kelahiran, merupakan hak dasar warga negara yang berperan penting dalam memperoleh akses terhadap pendidikan, kesehatan, perlindungan sosial, dan berbagai layanan publik lainnya. Oleh karena itu, administrasi kependudukan yang tertib dan akurat menjadi fondasi penting dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan yang efektif.

Akta kelahiran merupakan dokumen kependudukan yang penting karena menjadi dasar identitas hukum seseorang dan berfungsi untuk memperoleh berbagai pelayanan publik sejak usia dini (Hutasoit, 2017). Cakupan kepemilikan akta kelahiran di Indonesia masih belum merata, terutama pada wilayah terpencil dan daerah dengan kondisi geografis yang sulit dijangkau. Berdasarkan data dari (Badan Pusat Statistik, 2023), Provinsi Papua merupakan salah satu provinsi dengan tingkat kepemilikan akta kelahiran usia 0–17 tahun yang masih rendah dibandingkan provinsi lainnya di Indonesia. Kondisi tersebut menunjukkan masih banyak masyarakat yang belum memiliki dokumen kependudukan dasar sehingga berdampak terhadap akses masyarakat pada layanan pendidikan, kesehatan, bantuan sosial, dan perlindungan hukum.

Provinsi Papua memiliki karakteristik geografis yang terdiri dari wilayah pegunungan, hutan, pesisir, serta daerah terpencil yang menyebabkan pelayanan publik, termasuk administrasi kependudukan, menghadapi berbagai hambatan aksesibilitas. Kabupaten Jayapura sebagai salah satu kabupaten di Provinsi Papua juga menghadapi tantangan serupa. Kabupaten Jayapura memiliki luas wilayah mencapai 17.516,6 km² dan terdiri dari 19 distrik dengan kondisi wilayah yang berjauhan. Kondisi tersebut menyebabkan sebagian masyarakat mengalami kesulitan dalam mengakses pelayanan administrasi kependudukan, khususnya pelayanan penerbitan akta kelahiran.

Pemerintah daerah dituntut untuk terus melakukan pembaruan dalam penyelenggaraan pelayanan publik guna menjawab tuntutan masyarakat yang semakin dinamis. Inovasi menjadi salah satu instrumen penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik karena mampu menciptakan pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Menurut (Zulkfli & Tahir, 2023) inovasi daerah merupakan upaya pemerintah daerah dalam menciptakan perubahan dan pembaruan pelayanan guna meningkatkan kinerja organisasi serta kualitas pelayanan publik kepada masyarakat. Oleh karena itu, setiap daerah perlu mengembangkan inovasi yang sesuai dengan karakteristik dan kebutuhan wilayahnya.

Permasalahan akses pelayanan administrasi kependudukan berdampak langsung pada masyarakat maupun pemerintah daerah. Bagi masyarakat, tidak dimilikinya dokumen kependudukan dapat menghambat pemenuhan hak dasar seperti pendidikan, kesehatan, dan bantuan sosial. Sementara bagi pemerintah daerah, rendahnya cakupan administrasi kependudukan dapat menyebabkan data penduduk menjadi tidak akurat sehingga menyulitkan proses perencanaan pembangunan dan pengambilan kebijakan. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Kabupaten Jayapura Tahun 2024, jumlah penduduk Kabupaten Jayapura mencapai 203.772 jiwa dengan persebaran penduduk yang tidak merata antar distrik.

Tingkat kepemilikan dokumen kependudukan di Kabupaten Jayapura masih tergolong rendah. Pada tahun 2024, jumlah penduduk yang memiliki akta kelahiran tercatat sebanyak 78.249 jiwa, sedangkan penduduk yang belum memiliki akta kelahiran mencapai 124.903 jiwa, sehingga persentase kepemilikan akta kelahiran hanya sekitar 38,5%. Kondisi ini menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat Kabupaten Jayapura masih belum memiliki dokumen identitas dasar tersebut. Berbagai kendala di lapangan seperti keterbatasan akses wilayah, kondisi ekonomi masyarakat, permasalahan administrasi keluarga, serta budaya masyarakat menjadi faktor yang mempengaruhi rendahnya kepemilikan akta kelahiran di Kabupaten Jayapura.

Menjawab berbagai permasalahan tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayapura menghadirkan inovasi pelayanan bernama SITANDUK RUSA EMAS (Sistem Terintegrasi Pelayanan Adminduk dengan Rumah Sakit dan Puskesmas). Inovasi ini mulai dikembangkan pada tahun 2022 melalui kerja sama antara Disdukcapil dan fasilitas kesehatan seperti RSUD Yowari dan puskesmas. Melalui inovasi ini, pelayanan penerbitan akta kelahiran dilakukan langsung di fasilitas kesehatan setelah proses persalinan, sehingga masyarakat tidak perlu datang ke kantor Disdukcapil untuk mengurus dokumen kependudukan. Penerapan SITANDUK RUSA EMAS sejalan dengan konsep Sistem Informasi Pelayanan Publik yang dikemukakan oleh (Suwanda et al., 2020) yang menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik bertujuan meningkatkan efektivitas, efisiensi, kecepatan pelayanan, serta mempermudah akses masyarakat terhadap layanan pemerintah. Melalui sistem yang terintegrasi antara Disdukcapil dan fasilitas kesehatan, proses penginputan, verifikasi, hingga penerbitan akta kelahiran dapat dilakukan secara lebih cepat dan terkoordinasi.

Inovasi SITANDUK RUSA EMAS dipilih sebagai fokus penelitian karena merupakan bentuk inovasi pelayanan publik yang adaptif terhadap kondisi geografis dan kebutuhan masyarakat di Kabupaten Jayapura. Selain itu, inovasi ini belum banyak dikaji secara ilmiah, padahal memiliki potensi besar dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dan kepemilikan akta kelahiran masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pelaksanaan inovasi SITANDUK RUSA EMAS, mengidentifikasi faktor penghambat yang dihadapi, serta mengetahui upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayapura dalam meningkatkan pelayanan penerbitan akta kelahiran melalui inovasi tersebut.

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil

Penelitian ini berfokus pada masih rendahnya kepemilikan akta kelahiran di Kabupaten Jayapura meskipun pemerintah telah melaksanakan berbagai upaya pelayanan administrasi kependudukan. Rendahnya kepemilikan akta kelahiran tersebut dipengaruhi oleh kondisi geografis Kabupaten Jayapura yang luas dan terdiri dari wilayah pesisir, pegunungan, serta daerah terpencil yang sulit dijangkau. Selain itu, keterbatasan akses pelayanan administrasi kependudukan menyebabkan sebagian masyarakat harus menempuh jarak yang jauh untuk memperoleh pelayanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayapura. Kondisi tersebut berdampak pada masih rendahnya kesadaran dan kepemilikan dokumen kependudukan, khususnya akta kelahiran sebagai identitas hukum dasar setiap anak.

Permasalahan administrasi kependudukan juga menjadi tantangan dalam pelayanan penerbitan akta kelahiran di Kabupaten Jayapura. Masih ditemukan masyarakat dengan kartu keluarga yang berdomisili di luar Kabupaten Jayapura, status orang tua yang belum tercatat

sebagai pasangan sah secara administrasi, serta kebiasaan masyarakat yang belum memberikan nama bayi setelah lahir karena mengikuti adat dan tradisi tertentu. Kondisi tersebut menyebabkan proses penerbitan akta kelahiran tidak dapat dilakukan secara langsung meskipun pelaporan kelahiran telah dilakukan melalui fasilitas kesehatan rumah sakit dan puskesmas. Selain itu, keterbatasan jaringan internet dan maintenance sistem pada pelayanan berbasis digital juga menjadi hambatan dalam pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayapura kemudian menghadirkan inovasi SITANDUK RUSA EMAS (Sistem Terintegrasi Pelayanan Adminduk dengan Rumah Sakit dan Puskesmas) sebagai bentuk pelayanan terintegrasi melalui fasilitas kesehatan seperti rumah sakit, puskesmas, pondok bersalin, dan tempat pelayanan persalinan lainnya. Inovasi ini bertujuan untuk mempermudah masyarakat memperoleh akta kelahiran sejak bayi dilahirkan tanpa harus datang langsung ke kantor Disdukcapil. Pelayanan dilakukan melalui kerja sama lintas sektor dengan fasilitas kesehatan yang terhubung langsung dengan sistem pelayanan administrasi kependudukan.

Meskipun beberapa penelitian sebelumnya telah membahas inovasi pelayanan administrasi kependudukan dan penerbitan akta kelahiran, masih terdapat keterbatasan penelitian yang secara khusus mengkaji pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis integrasi fasilitas kesehatan seperti rumah sakit dan puskesmas di Kabupaten Jayapura. Selain itu, penelitian terkait inovasi SITANDUK RUSA EMAS masih sangat terbatas, khususnya dalam menganalisis pelaksanaan inovasi berdasarkan dimensi inovasi Everett M. Rogers yang meliputi keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba, dan kemudahan diamati. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan inovasi SITANDUK RUSA EMAS dalam meningkatkan pelayanan penerbitan akta kelahiran di Kabupaten Jayapura.

1.3 Urgensi Penelitian

Penelitian ini penting dilakukan karena masih rendahnya kepemilikan akta kelahiran di Kabupaten Jayapura yang dipengaruhi oleh kondisi geografis wilayah yang luas, keterbatasan akses pelayanan administrasi kependudukan, serta berbagai hambatan administratif dan sosial budaya masyarakat. Akta kelahiran merupakan dokumen identitas dasar yang sangat penting karena berkaitan dengan pemenuhan hak anak, akses pendidikan, pelayanan kesehatan, bantuan sosial, serta perlindungan hukum. Oleh karena itu, diperlukan kajian yang mampu memberikan gambaran empiris mengenai pelaksanaan inovasi SITANDUK RUSA EMAS sebagai upaya pemerintah daerah dalam meningkatkan pelayanan penerbitan akta kelahiran melalui fasilitas kesehatan seperti rumah sakit, puskesmas, dan tempat pelayanan persalinan lainnya di Kabupaten Jayapura.

Penelitian ini juga memiliki urgensi praktis bagi pemerintah daerah dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayapura sebagai bahan evaluasi dalam pengembangan pelayanan administrasi kependudukan yang lebih efektif, merata, dan berkelanjutan. Selain itu, penelitian ini penting bagi pengembangan ilmu pemerintahan dan administrasi publik, khususnya dalam kajian inovasi pelayanan publik berbasis integrasi lintas sektor di daerah dengan kondisi geografis yang menantang seperti Papua. Apabila penelitian ini tidak dilakukan, maka pemerintah daerah akan kekurangan data dan gambaran empiris terkait efektivitas pelaksanaan inovasi SITANDUK RUSA EMAS, sehingga pengambilan kebijakan dan pengembangan pelayanan administrasi kependudukan berisiko kurang tepat sasaran. Akibatnya, berbagai hambatan pelayanan dapat terus terjadi dan berpotensi

menghambat peningkatan kepemilikan akta kelahiran serta pemenuhan hak dasar masyarakat di Kabupaten Jayapura.

1.4 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu yang membahas inovasi pelayanan administrasi kependudukan, khususnya pelayanan penerbitan akta kelahiran berbasis teknologi dan pelayanan publik terintegrasi. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kajian inovasi pelayanan administrasi kependudukan memiliki variasi fokus, metode, pendekatan, serta objek penelitian yang berbeda-beda. (Putri & Pambudi, 2018) meneliti inovasi pelayanan akta kelahiran melalui e-government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta menggunakan metode kualitatif deskriptif, dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan telah berjalan namun belum optimal karena rendahnya pemanfaatan layanan online oleh masyarakat, kurangnya petugas khusus, serta minimnya sosialisasi pelayanan. (Aziz et al., 2022) meneliti inovasi pelayanan publik berbasis e-government melalui pelayanan akta kelahiran e-Lampid Kota Surabaya menggunakan metode kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi memberikan dampak positif berupa kemudahan akses pelayanan dan percepatan proses penerbitan dokumen tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Selanjutnya, (Prasetijowati et al., 2024) meneliti inovasi pelayanan akta kelahiran melalui website Plavon DUKCAPIL di Kabupaten Sidoarjo menggunakan metode kualitatif deskriptif. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa inovasi telah berjalan efektif dalam meningkatkan kepemilikan akta kelahiran, meskipun masih menghadapi hambatan administratif, birokrasi, dan keterbatasan adaptasi teknologi, sehingga dilakukan berbagai upaya seperti sosialisasi media sosial dan program jemput bola terpadu. (Imelda & Arkum, 2019) meneliti inovasi pelayanan akta kelahiran dan akta kematian melalui program Bang Muda dengan metode kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan inovasi telah berjalan cukup baik, namun efektivitas percepatan penerbitan dokumen belum maksimal karena proses pelayanan belum dapat dilakukan secara cepat sesuai target yang ditetapkan. Penelitian lainnya dilakukan oleh (Rosidah, 2018) mengenai inovasi pelayanan SALAM 20 Menit Pembuatan Akta Kelahiran dan Kematian di Kabupaten Ponorogo menggunakan metode kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan telah berjalan cukup baik melalui dukungan kepemimpinan, manajemen organisasi, sumber daya manusia, dan teknologi berbasis web, namun masih terdapat kendala berupa keterbatasan sarana, kebutuhan penambahan pegawai, dan perlunya peningkatan sosialisasi pelayanan kepada masyarakat. Secara umum, penelitian-penelitian tersebut menunjukkan dominasi metode kualitatif deskriptif dengan fokus pada inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis teknologi dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Namun, masih terdapat keterbatasan penelitian yang secara khusus mengkaji inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis integrasi antara Disdukcapil dan fasilitas kesehatan dalam konteks wilayah Papua yang memiliki tantangan geografis, sosial budaya, dan keterbatasan akses pelayanan, khususnya pada inovasi SITANDUK RUSA EMAS di Kabupaten Jayapura.

1.5 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini memiliki kebaruan ilmiah dibandingkan dengan penelitian-penelitian sebelumnya. Kebaruan penelitian ini terletak pada konteks objek penelitian yang berfokus pada inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui program SITANDUK RUSA EMAS di Kabupaten Jayapura, Provinsi Papua, yang mengintegrasikan pelayanan Disdukcapil dengan fasilitas kesehatan seperti rumah sakit dan puskesmas. Selain itu, inovasi SITANDUK RUSA EMAS juga belum banyak dikaji secara ilmiah dalam penelitian akademik, sehingga penelitian

ini menjadi salah satu kajian yang memberikan gambaran empiris mengenai pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Jayapura. Penelitian ini dilakukan pada wilayah dengan karakteristik geografis yang luas, keterbatasan akses pelayanan, serta adanya tantangan sosial budaya masyarakat Papua yang berbeda dengan penelitian terdahulu yang umumnya dilakukan di daerah perkotaan atau wilayah dengan akses pelayanan yang lebih mudah. Selain itu, penelitian ini menggunakan teori inovasi Everett M. Rogers dalam (Prabowo et al., 2022) dengan lima dimensi yaitu keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba, dan kemudahan diamati sebagai alat analisis dalam mengkaji pelaksanaan inovasi pelayanan penerbitan akta kelahiran. Kebaruan lainnya terletak pada fokus penelitian yang tidak hanya membahas pelayanan berbasis teknologi, tetapi juga menelaah integrasi pelayanan administrasi kependudukan dengan fasilitas kesehatan sebagai bentuk pelayanan publik yang lebih cepat, mudah, dan dekat dengan masyarakat sejak bayi dilahirkan.

1.6 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan memperoleh gambaran yang jelas mengenai pelayanan inovasi SITANDUK RUSA EMAS dalam penerbitan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayapura Provinsi Papua.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan studi kasus di Kabupaten Jayapura. Pendekatan kualitatif deskriptif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami dan menggambarkan secara mendalam pelaksanaan pelayanan inovasi SITANDUK RUSA EMAS dalam penerbitan akta kelahiran, termasuk berbagai hambatan dan upaya yang dilakukan dalam pelaksanaannya. Pendekatan ini dinilai tepat karena mampu menggali fakta, pengalaman, serta pandangan informan secara langsung terkait pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Jayapura. Selain itu, penelitian kualitatif memungkinkan peneliti memahami kondisi sosial, geografis, dan administratif yang mempengaruhi pelaksanaan inovasi pelayanan publik tersebut secara lebih komprehensif dan kontekstual (Creswel, 2023).

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi(Sugiyono, 2022). Teknik penentuan informan menggunakan purposive sampling dengan pertimbangan bahwa informan dipilih berdasarkan keterlibatan, pengetahuan, serta pengalaman langsung terhadap pelaksanaan inovasi SITANDUK RUSA EMAS. Informan penelitian berjumlah 12 orang yang terdiri dari Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayapura sebagai informan kunci karena memiliki kewenangan dalam pengambilan kebijakan pelayanan administrasi kependudukan, Sekretaris Dinas, operator SITANDUK RUSA EMAS di Disdukcapil, operator SITANDUK RUSA EMAS di fasilitas kesehatan RSUD Yowari dan Puskesmas, serta masyarakat penerima layanan inovasi SITANDUK RUSA EMAS. Pemilihan informan tersebut dilakukan agar peneliti memperoleh gambaran yang menyeluruh dari sisi pembuat kebijakan, pelaksana pelayanan, hingga masyarakat sebagai penerima manfaat pelayanan.

Analisis data dilakukan menggunakan bantuan perangkat lunak NVivo 15 untuk mempermudah pengelolaan, pengkodean, serta analisis data hasil wawancara dan dokumentasi penelitian(Zakaria, 2020). Penggunaan NVivo 15 dipilih karena mampu membantu peneliti mengelompokkan data berdasarkan tema dan dimensi penelitian secara lebih sistematis, sehingga memudahkan dalam menginterpretasikan hasil penelitian berdasarkan teori inovasi

Everett M. Rogers yang meliputi keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba, dan kemudahan diamati.

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayapura, Provinsi Papua, serta beberapa fasilitas kesehatan yang telah bekerja sama dalam pelayanan inovasi SITANDUK RUSA EMAS, seperti RSUD Yowari dan Puskesmas. Penelitian dilaksanakan selama kurang lebih satu bulan, yaitu pada tanggal 5 Januari sampai dengan 24 Januari 2026, yang meliputi kegiatan observasi lapangan, wawancara mendalam dengan informan, pengumpulan dokumentasi, serta proses analisis data penelitian. Dengan rentang waktu tersebut, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang aktual mengenai pelaksanaan inovasi SITANDUK RUSA EMAS dalam penerbitan akta kelahiran di Kabupaten Jayapura.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menganalisis pelayanan inovasi SITANDUK RUSA EMAS (Sistem Terintegrasi Pelayanan Adminduk dengan Rumah Sakit dan Puskesmas) dalam penerbitan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayapura Provinsi Papua menggunakan teori inovasi Everett M. Rogers. Menurut Rogers, keberhasilan suatu inovasi dapat dianalisis melalui lima dimensi, yaitu keuntungan relatif (*relative advantage*), kesesuaian (*compatibility*), kerumitan (*complexity*), kemungkinan dicoba (*trialability*), dan kemudahan diamati (*observability*). Kelima dimensi tersebut digunakan untuk menilai bagaimana pelaksanaan inovasi SITANDUK RUSA EMAS dalam meningkatkan pelayanan penerbitan akta kelahiran di Kabupaten Jayapura.

3.1 Keuntungan Relatif

Keuntungan relatif merupakan tingkat di mana suatu inovasi dianggap lebih baik dibandingkan pelayanan sebelumnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SITANDUK RUSA EMAS memberikan kemudahan bagi masyarakat karena dokumen kependudukan dapat diurus langsung melalui fasilitas kesehatan tanpa harus datang ke kantor Disdukcapil. Temuan ini sejalan dengan penelitian(Twizeyimana & Andersson, 2019) yang menyatakan bahwa penerapan e-government mampu meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan nilai publik dalam pelayanan pemerintah. Hal tersebut diperkuat oleh pernyataan Bapak Herald J. Berhitu, S.Pd., M.M. selaku Kepala Disdukcapil Kabupaten Jayapura lewat wawancara pada tanggal 8 Januari 2026 yang menyatakan bahwa: “Manfaat dari adanya Aplikasi SITANDUK RUSA EMAS dapat terlihat pada masyarakat yang tidak perlu lagi datang ke kantor Disdukcapil untuk membuat Akta Kelahiran tetapi sudah bisa didapatkan langsung di Rumah sakit atau puskesmas.” Hal tersebut menunjukkan bahwa inovasi SITANDUK RUSA EMAS memberikan manfaat nyata berupa percepatan pelayanan, kemudahan akses, dan efisiensi biaya bagi masyarakat.

Hasil wawancara dengan Ibu Yenny Yoku selaku masyarakat penerima layanan di Puskesmas Sentani pada tanggal 15 Januari 2026 juga menunjukkan manfaat yang dirasakan secara langsung oleh masyarakat. Beliau menyatakan bahwa: "Dengan adanya inovasi SITANDUK RUSA EMAS, setelah melahirkan di Puskesmas, kami langsung mendapatkan akta kelahiran, KIA, dan Kartu Keluarga saat pulang. Hal ini membuat pelayanan menjadi lebih cepat, mudah, dan sangat membantu masyarakat." Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat diketahui bahwa inovasi SITANDUK RUSA EMAS memberikan keuntungan yang nyata dibandingkan pelayanan sebelumnya. Masyarakat tidak perlu lagi datang ke kantor Disdukcapil untuk mengurus dokumen kependudukan setelah proses persalinan. Akta

kelahiran, Kartu Identitas Anak (KIA), dan Kartu Keluarga dapat diproses melalui Rumah Sakit dan Puskesmas yang telah bekerja sama dengan Disdukcapil sehingga pelayanan menjadi lebih cepat, mudah, efisien, dan mampu mengurangi biaya maupun waktu yang harus dikeluarkan masyarakat. Hasil observasi peneliti juga menunjukkan bahwa inovasi ini membantu masyarakat, khususnya ibu pasca melahirkan, karena dokumen kependudukan dapat diperoleh dalam satu rangkaian pelayanan tanpa harus melakukan pengurusan secara terpisah ke kantor Disdukcapil.

3.2 Kesesuaian

Dimensi kesesuaian (*compatibility*) menunjukkan bahwa inovasi SITANDUK RUSA EMAS telah sesuai dengan kebutuhan masyarakat Kabupaten Jayapura dalam memperoleh pelayanan penerbitan akta kelahiran yang lebih mudah, cepat, dan terjangkau. Sebelum adanya inovasi ini, masyarakat harus datang langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sehingga membutuhkan waktu dan biaya tambahan, terutama bagi masyarakat yang tinggal jauh dari pusat pelayanan. Temuan ini mendukung penelitian (Janowski et al., 2015) yang menjelaskan bahwa transformasi digital dalam pemerintahan perlu disesuaikan dengan konteks sosial dan kebutuhan masyarakat agar pelayanan publik dapat berjalan secara optimal. Hal tersebut diperkuat oleh hasil wawancara pada tanggal 8 Januari dengan Ibu Agnes F.G. Raya, S.Psi. selaku Operator Disdukcapil Kabupaten Jayapura yang menyatakan bahwa: "Menurut saya sesuai karena mempermudah masyarakat agar tidak perlu datang kantor Disdukcapil, cukup di rumah sakit atau puskesmas yang penting dengan membawa persyaratan dokumen dasar seperti KTP suami dan istri, Kartu Keluarga dan juga surat nikah." Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa inovasi SITANDUK RUSA EMAS mampu menjawab kebutuhan masyarakat akan pelayanan administrasi kependudukan yang lebih mudah diakses melalui fasilitas kesehatan yang telah bekerja sama dengan Disdukcapil.

Kesesuaian inovasi juga terlihat dari kemampuan sumber daya manusia dalam mengoperasikan sistem pelayanan yang digunakan. Kemudahan penggunaan aplikasi serta adanya pendampingan dari petugas yang berpengalaman membuat pelaksanaan inovasi dapat berjalan dengan baik. Hal tersebut didukung oleh hasil wawancara dengan Ibu Ayu Lilik Wandira selaku Operator Rumah Sakit Umum Daerah Yowari yang menyatakan bahwa: "Pada awal penerapan, sistem ini cukup mudah digunakan karena admin merupakan pegawai Dukcapil yang ditempatkan langsung di rumah sakit." Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penerapan inovasi SITANDUK RUSA EMAS telah mempertimbangkan kemampuan sumber daya manusia yang tersedia sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara efektif dan berkelanjutan.

Inovasi SITANDUK RUSA EMAS juga dinilai sesuai dengan kondisi geografis Kabupaten Jayapura yang memiliki wilayah luas dan jarak antar distrik atau kecamatan yang cukup berjauhan. Kehadiran pelayanan melalui rumah sakit dan puskesmas yang bekerja sama dengan Disdukcapil membantu masyarakat memperoleh pelayanan tanpa harus datang langsung ke kantor Disdukcapil. Hal ini diperkuat oleh hasil wawancara dengan Ibu Valen Sokoy selaku penerima layanan yang menyatakan bahwa: "Ya, pelayanan ini sangat sesuai dengan kebutuhan kami karena sebagian masyarakat kesulitan menjangkau kantor Dukcapil yang cukup jauh. Dengan adanya pelayanan ini, kami bisa lebih mudah mengurus akta kelahiran." Temuan tersebut menunjukkan bahwa inovasi SITANDUK RUSA EMAS telah mampu menyesuaikan pelayanan dengan karakteristik wilayah Kabupaten Jayapura sehingga akses masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan menjadi lebih mudah.

3.3 Kerumitan

Dimensi kerumitan (*complexity*) berkaitan dengan tingkat kemudahan atau kesulitan yang dirasakan dalam penggunaan inovasi SITANDUK RUSA EMAS oleh petugas maupun masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian, inovasi ini tergolong mudah digunakan karena sistem pelayanan yang diterapkan telah dirancang secara sederhana dan dapat dioperasikan oleh petugas yang telah mendapatkan pelatihan sebelumnya. Kemudahan penggunaan aplikasi terlihat dari proses penginputan data yang dilakukan secara langsung melalui sistem berbasis web yang terhubung dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayapura. Hal ini diperkuat oleh hasil wawancara dengan Ibu Agnes F.G. Raya, S.Psi. selaku Operator Disdukcapil Kabupaten Jayapura yang menyatakan bahwa: "Tidak ada kesulitan yang didapati paling hanya pada jaringan saja yang menghambat ketika melakukan penginputan data ke dalam sistem dan juga masalah pada server. Dalam mengoperasikan SITANDUK RUSA EMAS tidak ada kesulitan dan mudah saja untuk mengaksesnya." Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi tidak menimbulkan kesulitan yang berarti bagi operator pelayanan.

Kemudahan inovasi juga terlihat dari prosedur pelayanan yang relatif sederhana dan mudah dipahami oleh masyarakat. Masyarakat hanya perlu melengkapi persyaratan administrasi yang telah ditentukan, kemudian seluruh proses pengurusan dilakukan oleh petugas yang telah bekerja sama dengan Disdukcapil. Kondisi tersebut membuat masyarakat tidak perlu lagi datang langsung ke kantor Disdukcapil untuk mengurus penerbitan akta kelahiran. Hal ini didukung oleh hasil wawancara dengan Ibu Yenny Yoku selaku penerima layanan yang menyatakan bahwa: "Saya tidak mengalami kesulitan karena petugas dari Puskesmas dan Dukcapil sudah bekerja sama membantu dalam proses pengurusan. Kami hanya diminta melengkapi data dan menunjukkan dokumen yang diperlukan seperti KTP dan Kartu Keluarga. Setelah itu, petugas langsung memproses dokumen tersebut." Temuan tersebut menunjukkan bahwa prosedur pelayanan yang diterapkan melalui inovasi SITANDUK RUSA EMAS mampu memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh dokumen kependudukan.

Meskipun demikian, dalam pelaksanaannya masih ditemukan kendala teknis yang berkaitan dengan kualitas jaringan internet dan gangguan pada server sistem. Kendala tersebut sering terjadi ketika petugas melakukan penginputan data ke dalam aplikasi sehingga dapat memperlambat proses pelayanan. Kendala jaringan internet yang ditemukan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa infrastruktur digital masih menjadi tantangan utama dalam implementasi pelayanan berbasis elektronik. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Janssen et al., 2018) yang menjelaskan bahwa keterbatasan infrastruktur teknologi menjadi salah satu hambatan utama dalam keberhasilan implementasi e-government. Hal ini diperkuat oleh Ibu Agnes F.G. Raya, S.Psi. selaku Operator Disdukcapil Kabupaten Jayapura bahwa: "Tidak ada kesulitan yang didapati paling hanya pada jaringan saja yang menghambat ketika melakukan penginputan data ke dalam sistem dan juga masalah pada server." Berdasarkan temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa tingkat kerumitan inovasi SITANDUK RUSA EMAS sebenarnya relatif rendah karena aplikasi dan prosedur pelayanan mudah digunakan. Namun, hambatan teknis berupa jaringan internet dan server masih menjadi tantangan yang menyebabkan pelaksanaan inovasi belum berjalan secara optimal.

3.4 Kemungkinan Dicoba

Dimensi kemungkinan dicoba (*trialability*) menunjukkan sejauh mana suatu inovasi dapat diuji dan diperkenalkan terlebih dahulu sebelum diterapkan secara luas. Berdasarkan

hasil penelitian, inovasi SITANDUK RUSA EMAS telah melalui tahapan sosialisasi dan bimbingan teknis kepada pihak fasilitas kesehatan yang akan terlibat dalam pelayanan. Kegiatan ini dilakukan untuk memberikan pemahaman mengenai administrasi kependudukan sekaligus mempersiapkan petugas dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut diperkuat oleh hasil wawancara dengan Ibu Sarah selaku Sekretaris Disdukcapil Kabupaten Jayapura yang menyatakan bahwa: "Kalau untuk di puskesmas mereka perlu adanya adaptasi dengan kami memberikan bimbingan teknis sosialisasi karena melakukan pelayanan adminduk tidak hanya langsung mencetak tetapi perlu melakukan pendekatan sosialisasi kepada masyarakat. Pengetahuan terkait adminduk itulah yang kami sampaikan kepada puskesmas agar bisa nanti mudah untuk melayani masyarakat jika ada pertanyaan yang diberikan." Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa sebelum inovasi diterapkan, Disdukcapil telah melakukan proses sosialisasi dan pembekalan kepada petugas sebagai bentuk persiapan awal pelaksanaan inovasi.

Pelaksanaan awal inovasi SITANDUK RUSA EMAS juga menunjukkan bahwa inovasi ini berkembang secara bertahap sesuai kebutuhan pelayanan. Pada awal implementasinya, pelayanan masih dilakukan secara sederhana melalui media WhatsApp dan hanya melibatkan Rumah Sakit Umum Daerah Yowari sebagai mitra pelayanan. Seiring perkembangan teknologi dan kebutuhan pelayanan yang lebih luas, sistem kemudian dikembangkan menjadi aplikasi berbasis web dan diperluas melalui kerja sama dengan puskesmas. Hal ini diperkuat oleh hasil wawancara dengan Ibu Agnes F.G. Raya, S.Psi. selaku Operator Disdukcapil Kabupaten Jayapura yang menyatakan bahwa: "Awalnya inovasi ini bernama SITANDUK RUSA sebelum terintegrasi ke web lewat media WA dimana admin dari Disdukcapil hanya satu orang yaitu saya sendiri. Ketika dulu melalui media WA hanya bekerja sama dengan rumah sakit Yowari belum dengan puskesmas, dimana ketika pihak rumah sakit menerima berkas dokumen dari masyarakat setelah itu difoto dan dikirimkan kepada saya, namun setelah terintegrasi ke web baru adanya kerja sama dengan pihak puskesmas sehingga berubah nama menjadi SITANDUK RUSA EMAS." Temuan tersebut menunjukkan bahwa inovasi telah mengalami proses pengembangan dan penyempurnaan secara bertahap sebelum diterapkan secara lebih luas.

Selain melalui sosialisasi dan pengembangan sistem, inovasi SITANDUK RUSA EMAS juga telah melalui tahap uji coba pelayanan sebelum diimplementasikan secara penuh. Uji coba dilakukan dengan memberikan pelatihan kepada admin rumah sakit dan puskesmas agar mampu mengoperasikan aplikasi yang digunakan dalam pelayanan. Hal tersebut diperkuat oleh hasil wawancara dengan Bapak Herald J. Berhitu, S.Pd., M.M. selaku Kepala Disdukcapil Kabupaten Jayapura yang menyatakan bahwa: "Aplikasi SITANDUK RUSA EMAS juga telah dilakukan uji coba terlebih dahulu dimana admin dari rumah sakit itu datang kemudian diberikan pelatihan dan pada puskesmas juga. Setelah diberikan pelatihan dengan langsung dapat mengoperasikan aplikasi tersebut." Berdasarkan temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa inovasi SITANDUK RUSA EMAS telah memenuhi dimensi kemungkinan dicoba karena melalui tahapan sosialisasi, pelatihan, pengembangan sistem, dan uji coba pelayanan sebelum diterapkan secara luas kepada masyarakat.

3.5 Kemudahan Diamati

Dimensi kemudahan diamati (*observability*) menunjukkan sejauh mana hasil dan manfaat dari inovasi SITANDUK RUSA EMAS dapat dirasakan serta diamati secara langsung oleh masyarakat maupun penyelenggara pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian, inovasi ini memberikan dampak positif terhadap kepuasan masyarakat karena mampu mempermudah

proses penerbitan dokumen kependudukan sejak bayi dilahirkan. Masyarakat tidak lagi harus datang secara terpisah ke kantor Disdukcapil untuk mengurus akta kelahiran, sehingga pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien. Hal tersebut diperkuat oleh hasil wawancara dengan Ibu Endang Yakadewa selaku penerima layanan yang menyatakan bahwa: "Setelah melahirkan, biasanya kami juga masih dalam masa pemulihan sehingga sulit untuk bepergian jauh. Dengan adanya pelayanan ini di Puskesmas, kami merasa sangat terbantu karena semua dokumen sudah langsung disiapkan tanpa harus mengurus kembali secara terpisah." Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa inovasi SITANDUK RUSA EMAS mampu memberikan kemudahan dan kepuasan bagi masyarakat karena pelayanan administrasi kependudukan dapat diperoleh secara langsung melalui fasilitas kesehatan.

Tabel 1.1

Jumlah Penerbitan Akta Kelahiran Melalui Inovasi SITANDUK RUSA EMAS di Kabupaten Jayapura, 2022–2025

Fasilitas Kesehatan	2022	2023	2024	2025
RSUD Yowari	82	63	40	**157**
Puskesmas	0	0	142	**191**
JUMLAH	**82**	**63**	**182**	**348**

Sumber: Disdukcapil Kabupaten Jayapura, 2026

Berdasarkan **Tabel 1.1**, pada tahun 2024 jumlah penerbitan melalui RSUD Yowari tercatat sebanyak 40 akta kelahiran, sementara pelayanan mulai diperluas ke puskesmas sehingga menghasilkan 142 akta kelahiran. Pada tahun 2025, jumlah penerbitan akta kelahiran meningkat cukup signifikan, yaitu sebanyak 157 akta kelahiran melalui RSUD Yowari dan 191 akta kelahiran melalui puskesmas. Peningkatan tersebut menunjukkan bahwa inovasi SITANDUK RUSA EMAS semakin dikenal dan dimanfaatkan oleh masyarakat serta mampu memperluas jangkauan pelayanan administrasi kependudukan melalui fasilitas kesehatan. Hasil ini sejalan dengan penelitian (Al-hujran et al., 2015) yang menjelaskan bahwa penggunaan sistem pelayanan berbasis elektronik dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan pemerintah. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Ayu Lilik Wandira selaku Operator RSUD Yowari yang menyatakan bahwa: "Inovasi ini memberikan perubahan pelayanan yang lebih cepat, mudah, dan membantu meningkatkan kepemilikan dokumen kependudukan bagi masyarakat sejak bayi dilahirkan." Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa manfaat inovasi SITANDUK RUSA EMAS dapat diamati secara nyata melalui meningkatnya kepuasan masyarakat serta bertambahnya jumlah penerbitan akta kelahiran yang diproses melalui rumah sakit, puskesmas, dan fasilitas kesehatan yang bekerja sama dengan Disdukcapil Kabupaten Jayapura.

3.6 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian, pelayanan inovasi SITANDUK RUSA EMAS dalam penerbitan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayapura telah berjalan dengan baik dan memberikan kemudahan akses pelayanan bagi masyarakat melalui integrasi pelayanan administrasi kependudukan dengan Rumah Sakit dan Puskesmas. Kondisi ini sejalan dengan pendapat yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik dapat ditingkatkan melalui inovasi pelayanan yang mampu memberikan kemudahan, kecepatan, dan kepastian kepada masyarakat. Temuan penelitian menunjukkan bahwa inovasi ini memberikan keuntungan relatif berupa percepatan pelayanan, kemudahan prosedur, serta penghematan waktu dan biaya bagi masyarakat. Masyarakat tidak lagi harus datang langsung ke kantor Disdukcapil karena proses pengurusan dokumen dapat dilakukan sejak bayi lahir di rumah sakit, puskesmas, maupun fasilitas kesehatan yang telah bekerja sama. Kondisi ini sejalan

dengan pendapat (Nurdin, 2019) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik dapat ditingkatkan melalui inovasi pelayanan yang mampu memberikan kemudahan, kecepatan, dan kepastian kepada masyarakat.

Temuan ini sejalan dengan penelitian (Aziz et al., 2022) mengenai inovasi pelayanan akta kelahiran melalui e-Lampid di Kota Surabaya yang menunjukkan bahwa inovasi berbasis e-government mampu meningkatkan kemudahan akses pelayanan dan mempercepat proses penerbitan dokumen kependudukan. Sama halnya dengan penelitian tersebut, SITANDUK RUSA EMAS juga memberikan kemudahan bagi masyarakat karena pelayanan dilakukan secara terintegrasi melalui sistem digital yang terhubung langsung dengan Disdukcapil Kabupaten Jayapura.

Temuan penelitian ini juga memperkuat hasil penelitian (Putri & Pambudi, 2018) yang menemukan bahwa inovasi pelayanan akta kelahiran berbasis elektronik dapat meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Namun, berbeda dengan penelitian tersebut yang menemukan rendahnya pemanfaatan layanan akibat kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, pada inovasi SITANDUK RUSA EMAS sosialisasi dan bimbingan teknis telah dilakukan kepada operator fasilitas kesehatan sehingga pelayanan dapat berjalan lebih baik dan lebih mudah dipahami oleh masyarakat.

Selanjutnya, temuan penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian (Prasetijowati et al., 2024) mengenai inovasi pelayanan akta kelahiran melalui Website Plavon Dukcapil Kabupaten Sidoarjo. Kedua penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi mampu meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan. Akan tetapi, penelitian ini menemukan karakteristik yang berbeda karena inovasi SITANDUK RUSA EMAS tidak hanya memanfaatkan sistem berbasis web, tetapi juga mengintegrasikan pelayanan dengan rumah sakit, puskesmas, serta fasilitas kesehatan lainnya sehingga pelayanan dapat diberikan sejak bayi dilahirkan.

Temuan penelitian ini juga sejalan dengan penelitian (Imelda & Arkum, 2019) yang menunjukkan bahwa inovasi pelayanan akta kelahiran dan akta kematian mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik. Namun demikian, penelitian tersebut menemukan bahwa target percepatan penerbitan dokumen belum sepenuhnya tercapai. Temuan penelitian ini juga sama dengan hasil penelitian (Cordella & Tempini, 2015) yang menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik mampu mengurangi hambatan birokrasi dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Kondisi yang sama juga ditemukan dalam penelitian ini, dimana pelayanan SITANDUK RUSA EMAS telah berjalan dengan baik tetapi masih menghadapi beberapa kendala, terutama gangguan jaringan internet dan maintenance sistem yang terkadang menghambat proses pelayanan.

Selain itu, temuan penelitian ini memperkuat penelitian (Rosidah, 2018) mengenai inovasi pelayanan Salam 20 Menit di Kabupaten Ponorogo. Kedua penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan inovasi pelayanan sangat dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia, pemanfaatan teknologi, pelatihan operator, dan dukungan organisasi. Pada inovasi SITANDUK RUSA EMAS, keberhasilan pelayanan juga didukung oleh adanya bimbingan teknis, pelatihan operator, serta kerja sama antara Disdukcapil dan fasilitas kesehatan dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat.

Meskipun demikian, penelitian ini menemukan beberapa hambatan yang tidak banyak dibahas pada penelitian terdahulu, yaitu adanya kendala administratif berupa perbedaan domisili kartu keluarga, status orang tua yang belum menikah secara sah, serta faktor sosial budaya masyarakat yang masih menunda pemberian nama bayi karena mengikuti tradisi adat.

Temuan ini menunjukkan bahwa tantangan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Jayapura tidak hanya berkaitan dengan aspek teknologi dan birokrasi, tetapi juga dipengaruhi oleh kondisi sosial budaya dan karakteristik wilayah Papua yang memiliki cakupan geografis luas.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi SITANDUK RUSA EMAS telah memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan pelayanan penerbitan akta kelahiran di Kabupaten Jayapura. Temuan ini memperkuat berbagai penelitian sebelumnya mengenai pentingnya inovasi pelayanan publik berbasis teknologi, sekaligus menunjukkan kebaruan bahwa integrasi pelayanan administrasi kependudukan dengan fasilitas kesehatan dapat menjadi strategi yang efektif dalam meningkatkan kepemilikan akta kelahiran pada wilayah dengan kondisi geografis yang luas dan beragam seperti Kabupaten Jayapura.

3.7 Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Penulis menemukan bahwa salah satu faktor yang masih menjadi tantangan dalam pelaksanaan inovasi SITANDUK RUSA EMAS adalah hambatan teknis. Kendala tersebut berupa jaringan internet yang tidak stabil serta maintenance sistem yang terkadang menyebabkan proses penginputan dan pengiriman data kependudukan menjadi terhambat. Meskipun demikian, kondisi tersebut tidak menghentikan pelayanan karena petugas tetap melakukan penginputan data secara bertahap setelah jaringan kembali normal.

Temuan menarik lainnya adalah adanya hambatan administrasi yang cukup sering ditemukan dalam pelayanan penerbitan akta kelahiran. Beberapa masyarakat yang melahirkan di fasilitas kesehatan memiliki Kartu Keluarga yang berasal dari luar Kabupaten Jayapura atau belum memiliki status perkawinan yang sah secara administrasi. Kondisi ini menyebabkan perlunya penyesuaian dalam proses pelayanan. Namun demikian, Disdukcapil Kabupaten Jayapura telah menerapkan kebijakan administratif tertentu agar bayi tetap dapat memperoleh dokumen kependudukan sejak lahir sesuai ketentuan yang berlaku.

Selain hambatan administratif, penelitian ini juga menemukan adanya pengaruh faktor sosial budaya masyarakat terhadap pelayanan akta kelahiran. Sebagian masyarakat masih mengikuti tradisi adat yang mengharuskan pemberian nama bayi dilakukan setelah melalui proses atau ritual tertentu. Akibatnya, proses penerbitan akta kelahiran tidak dapat langsung dilakukan setelah bayi lahir karena nama merupakan salah satu persyaratan utama dalam penerbitan dokumen kependudukan.

Penelitian ini juga menemukan bahwa kondisi geografis Kabupaten Jayapura yang memiliki wilayah luas dan terdiri dari banyak distrik menjadi tantangan tersendiri dalam pemerataan pelayanan administrasi kependudukan. Belum seluruh fasilitas kesehatan dapat terintegrasi dalam inovasi SITANDUK RUSA EMAS sehingga masih terdapat masyarakat yang harus menempuh jarak cukup jauh untuk memperoleh pelayanan. Namun demikian, Disdukcapil Kabupaten Jayapura terus melakukan perluasan kerja sama dengan puskesmas, rumah sakit, serta fasilitas kesehatan lainnya sebagai upaya memperluas jangkauan pelayanan.

Di sisi lain, faktor pendukung utama keberhasilan inovasi SITANDUK RUSA EMAS adalah adanya kolaborasi yang baik antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan Dinas Kesehatan serta fasilitas kesehatan yang telah bekerja sama. Dukungan sumber daya manusia yang telah mendapatkan pelatihan, pemanfaatan teknologi informasi berbasis web, serta komitmen pemerintah daerah dalam meningkatkan kepemilikan dokumen kependudukan menjadi faktor penting yang mendukung keberlangsungan inovasi ini. Temuan ini sejalan dengan pandangan (Gatiningsih & Sutrisno, 2017) yang menyatakan bahwa administrasi kependudukan memiliki peran strategis dalam menghasilkan data penduduk yang akurat

sebagai dasar penyelenggaraan pelayanan publik dan pembangunan. Semakin tinggi cakupan kepemilikan dokumen kependudukan, maka semakin baik pula kualitas basis data yang dimiliki pemerintah daerah untuk mendukung perencanaan pembangunan yang berkelanjutan.

Secara umum, temuan-temuan tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan inovasi SITANDUK RUSA EMAS tidak hanya ditentukan oleh pemanfaatan teknologi pelayanan, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor teknis, administrasi, sosial budaya, dan kondisi geografis wilayah. Oleh karena itu, diperlukan penguatan koordinasi antarinstansi, peningkatan kualitas infrastruktur pelayanan, serta perluasan jangkauan kerja sama dengan fasilitas kesehatan agar manfaat inovasi dapat dirasakan secara lebih merata oleh seluruh masyarakat Kabupaten Jayapura.

IV. KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa pelayanan inovasi SITANDUK RUSA EMAS dalam penerbitan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayapura telah berjalan dengan baik. Inovasi ini mampu memberikan kemudahan akses, mempercepat proses pelayanan, serta membantu masyarakat memperoleh dokumen kependudukan melalui integrasi pelayanan dengan rumah sakit, puskesmas, dan fasilitas kesehatan lainnya. Meskipun demikian, pelaksanaannya belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat kendala teknis, administrasi, sosial budaya, dan kondisi geografis wilayah. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kualitas infrastruktur pendukung pelayanan, penguatan sosialisasi kepada masyarakat, serta perluasan kerja sama dengan fasilitas kesehatan agar pelayanan administrasi kependudukan dapat berjalan lebih optimal dan menjangkau seluruh masyarakat Kabupaten Jayapura.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan pada cakupan lokasi penelitian yang hanya berfokus pada beberapa fasilitas kesehatan yang telah bekerja sama dengan Disdukcapil Kabupaten Jayapura serta keterbatasan waktu penelitian dalam mengamati perkembangan inovasi SITANDUK RUSA EMAS secara berkelanjutan.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Peneliti menyarankan agar penelitian selanjutnya dilakukan dengan cakupan wilayah dan informan yang lebih luas untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai efektivitas pelayanan inovasi SITANDUK RUSA EMAS dalam meningkatkan kepemilikan akta kelahiran dan kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayapura beserta jajarannya, Pihak Rumah Sakit Umum Daerah Yowari, Pihak Puskesmas Sentani dan masyarakat, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Abouzahr, C., Savigny De, D., Mikkelsen, L., & Setel W, P. (2020). *Revolution For Counting And Accountability*. *386*(10001), 1373–1385. https://www.thelancet.com/journals/lancet/article/PIIS0140-6736(15)60173-8/fulltext

Al-Hujran, O., Al-Debei, M. M., Chatfield, A., & Migdadi, M. (2015). Computers In Human Behavior The Imperative Of Influencing Citizen Attitude Toward E-Government Adoption And Use. *COMPUTERS IN HUMAN BEHAVIOR*, *53*, 189–203. Https://Doi.Org/10.1016/J.Chb.2015.06.025

Aziz, R. A., Hartono, S., & Puspaningtyas, A. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government: Studi Tentang Pelayanan Akta Kelahiran Melalui E-Lampid Kota Surabaya. *Journal Of Office Administration : Education And Practice*, *2*(3), 211–220. Https://Doi.Org/10.26740/Joaep.V2n3.P211-220

Badan Pusat Statistik. (2023). *Persentase Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran Pada Penduduk 0-17 Tahun*.

Cordella, A., & Tempini, N. (2015). *E - - - Government And Organizational Change : Reappraising The Role Of ICT And Bureaucracy In Public Service Delivery*. Https://Doi.Org/10.1016/J.Giq.2015.03.005

Creswel, J. (2023). *Research Design: Sixth Edition*. Saga.

Darababa, D. (2019). *Reformasi Birokrasi & Pelayanan Publik*. Leisyah.

Gatiningsih, & Sutrisno, E. (2017). *KEPENDUDUKAN DAN KETENAGAKERJAAN*. http://eprints.ipdn.ac.id/id/eprint/2402

Hutasoit, I. (2017). *Pengantar Ilmu Kependudukan*. Alfabeta. http://eprints2.ipdn.ac.id/id/eprint/934

Imelda, I., & Arkum, D. (2019). Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Dan Akta Kematian Sebagai Pelaksana "BANG MUDA." *Jurnal Studia Administrasi*, *1*(2), 17–35. Https://Doi.Org/10.47995/Jian.V1i2.24

Janowski, T., Couros, C. De, & Flor, R. V. (2015). *Digital Government Evolution : From Transformation To Contextualization*. *32*(3), 221–236. Https://Doi.Org/10.1016/J.Giq.2015.07.001

Janssen, M., Rana, N. P., Slade, E. L., Dwivedi, Y. K., Janssen, M., Rana, N. P., Slade, E. L., & Dwivedi, Y. K. (2018). Trustworthiness Of Digital Government Services : Deriving A Comprehensive Theory Through Interpretive Structural Modelling. *Public Management Review*, *20*(5), 647–671. Https://Doi.Org/10.1080/14719037.2017.1305689

Mergel, I., Edelmann, N., & Haug, N. (2019). Defining Digital Transformation : Results From Expert Interviews ☆. *Government Information Quarterly*, *36*(4), 101385. Https://Doi.Org/10.1016/J.Giq.2019.06.002

Nurdin, I. (2019). *KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (PERILAKU APARATUR DAN KOMUNIKASI BIROKRASI DALAM PELAYANAN PUBLIK)*. Media Sahabat Cendekia. http://eprints.ipdn.ac.id/id/eprint/4509

Prabowo, H., Suwanda. Dadang, & Syafri, W. (2022). *Inovasi Pelayanan Pada Organisasi Publik*. PT Remaja Rosdakarya Bandung.

Prasetijowati, T., Kurniawan, B. A., Damayanti, A. N., Kunci, K., & Abstrak, : (2024). INOVASI PELAYANAN AKTA KELAHIRAN MELALUI WEBSITE PLAVON DUKCAPIL DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SIDOARJO Inovvation Of Birth Certificate Services Through The Plavon Dukcapil Website At The Service Of Population And Civil Registration. *JIPAGS (Journal Of Indonesian Public Administration And Governance Studies)*, *8*(1), 1–12. Http://Dx.Doi.Org/10.31506/Jipags.V8i1.21388

Putri, E. K., & Pambudi, A. (2018). Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Melalui Egovernment Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta. *Natapraja*, *6*(1), 69. Https://Doi.Org/10.21831/Jnp.V6i1.20740

Rosidah, T. (2018). *Inovasi Pelayanan SALAM 20 Menit Pembuatan Akta Kelahiran Dan Kematian Di Disdukcapil Kabupaten Ponorogo*. https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/22757/20865

Sugiyono. (2022). *METODE PENELITIAN KUALITATIF*. ALFABETA BANDUNG.

Suwanda, D., Moenek, R., & Santoso, Y. (2020). *Sistem Informasi Pelayanan Publik*. PT Remaja Rosdakarya Bandung. http://eprints.ipdn.ac.id/id/eprint/5909

Twizeyimana, J. D., & Andersson, A. (2019). The Public Value Of E-Government – A Literature Review. *Government Information Quarterly*, *36*(2), 167–178. Https://Doi.Org/10.1016/J.Giq.2019.01.001

Zakaria, E. T. P. A. W. S. R. F. A. S. I. (2020). *NVIVO | I*. PUSAT PENDIDIKAN LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT (LP2M) UNIVERSITAS NEGERI MALANG (UM).

Zulkfli, & Tahir, M. I. (2023). *Pemerintah Daerah: Antara Inovasi, Kinerja Organisasi Dan Pelayanan Publik*. Epigraf Komunikata Prima. http://eprints2.ipdn.ac.id/id/eprint/989