INOVASI PEREKAMAN CETAK KIA SEHARI JADI (PECI HAJI) DALAM MENINGKATKAN KEPEMILIKAN KARTU IDENTITAS ANAK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PONTIANAK PROVINSI KALIMANTAN BARAT

Anggie Pratiwi Hariyanto
NPP. 33.0705
Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Email: gianggitci@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Dr. Drs. Arnold Poli, SH, M.AP
Email: arnoldpoli1963@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement (Kesenjangan Penelitian/Research Gap): *This research focuses on the problem of low ownership and data coverage of Child Identity Cards (KIA) in Pontianak City, as well as the Complexity and lengthy procedures of manual administrative systems that used to take two to three working days. Parents often faced constraints due to work schedules, queue waiting times, and distance to the central office, leading them to delay population document processing. Meanwhile, the implementation of Child Identity Card acceleration is highly mandated by national policies to assure children's rights and public service access.* ***Purpose:*** *This study aims to analyze and clearly describe the effectiveness of the 'PECI HAJI' (One-Day Mobile Child Identity Card Enrollment and Printing) service innovation implemented by the Disdukcapil of Pontianak City in increasing the ownership rate of Child Identity Cards (KIA).* ***Method:*** *This study uses a descriptive method with a qualitative approach. Data were collected through deep interviews, field observations, and official documentation analysis. The data analysis techniques consist of data reduction, data display, and conclusion drawing/verification, utilizing purposive sampling to select key informants from government officials, school authorities, partners, and the general public.* ***Result:*** *This study found that the PECI HAJI innovation significantly improves the quality of population administration by incorporating mobile services (jemput bola) and a strict one-day service framework. Based on the Relative Advantage attribute, it effectively cuts bureaucratic red tape and processing time from three days to 35 minutes. On Compatibility, the innovation aligns perfectly with regional regulations, school systems, and the national database (SIAK). In terms of Complexity, the data flow has been simplified, although network issues occasionally disrupt direct printing. For Trialability and Observability, the initiative has been systematically tested since 2022 and has demonstrated a highly visible increase in population document targets. However, structural challenges such as unstable internet connection in certain mobile spots, low digital literacy among some community members, and limited human resources still persist.* ***Conclusion:*** *This study concludes that the PECI HAJI innovation has run successfully and effectively elevated KIA registration in Pontianak City. It is highly recommended to strengthen internet infrastructure reliability, broaden digital literacy socializations, and optimize cross-agency collaboration to ensure long-term sustainability.*

Keywords: *Child Identity Card; PECI HAJI; Population Administration; Public Service Innovation.*

ABSTRAK

Permasalahan (Kesenjangan Penelitian/Research Gap): Penelitian ini berfokus pada permasalahan rendahnya kepemilikan dan cakupan data Kartu Identitas Anak (KIA) di Kota Pontianak, serta kompleksitas dan lamanya prosedur sistem administrasi manual yang sebelumnya memerlukan waktu dua hingga tiga hari kerja. Orang tua sering menghadapi berbagai kendala, seperti jadwal pekerjaan, waktu tunggu antrean yang panjang, serta jarak menuju kantor pelayanan pusat, sehingga proses pengurusan dokumen kependudukan kerap ditunda. Di sisi lain, percepatan penerbitan KIA merupakan amanat kebijakan nasional yang penting untuk menjamin pemenuhan hak-hak anak dan akses terhadap pelayanan publik. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan Untuk menganalisis dan menggambarkan secara jelas bagaimana efektivitas inovasi pelayanan jemput bola "PECI HAJI" (Perekaman Cetak KIA Sehari Jadi) oleh Disdukcapil Kota Pontianak dalam meningkatkan jumlah kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA). **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi lapangan, dan analisis dokumentasi resmi. Teknik analisis data meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan. Pemilihan informan dilakukan menggunakan teknik *purposive sampling* yang melibatkan pejabat pemerintah, pihak sekolah, mitra kerja sama, dan masyarakat sebagai informan kunci. **Hasil:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi PECI HAJI secara signifikan meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui penerapan layanan jemput bola dan sistem pelayanan satu hari selesai. Berdasarkan atribut Keuntungan Relatif (Relative Advantage), inovasi ini mampu memangkas birokrasi dan waktu pelayanan dari tiga hari menjadi sekitar 35 menit. Pada atribut Kesesuaian (*Compatibility*), inovasi ini selaras dengan regulasi daerah, sistem sekolah, serta basis data nasional Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Dari aspek Kompleksitas (*Complexity*), alur pelayanan telah disederhanakan meskipun masih terdapat kendala jaringan yang terkadang menghambat proses pencetakan langsung. Pada atribut Kemungkinan Dicoba (*Trialability*) dan Kemudahan Diamati (*Observability*), program ini telah diuji secara sistematis sejak tahun 2022 dan menunjukkan peningkatan yang nyata terhadap capaian target dokumen kependudukan. Namun demikian, masih terdapat sejumlah tantangan, seperti ketidakstabilan jaringan internet pada beberapa lokasi layanan bergerak, rendahnya literasi digital sebagian masyarakat, serta keterbatasan sumber daya manusia. **Kesimpulan:** Penelitian ini menyimpulkan bahwa inovasi PECI HAJI telah berjalan dengan baik dan efektif dalam meningkatkan kepemilikan KIA di Kota Pontianak. Untuk menjamin keberlanjutan program dalam jangka panjang, diperlukan penguatan infrastruktur internet yang lebih andal, perluasan sosialisasi literasi digital kepada masyarakat, serta optimalisasi kolaborasi antarinstansi.

Keywords: Administrasi Kependudukan; Inovasi Pelayanan Publik; Kartu Identitas Anak; PECI HAJI.

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Negara Kesatuan Republik Indonesia berkewajiban untuk memberikan perlindungan hukum serta pengakuan atas status sipil seluruh warga negaranya tanpa terkecuali, termasuk di dalamnya adalah kelompok anak-anak yang berusia di bawah 17 tahun. Pengakuan terhadap status sipil ini diwujudkan melalui tertib administrasi kependudukan yang diatur dalam kerangka regulasi nasional

(Kulal et al., 2024). Dokumen kependudukan bukan sekadar lembaran kertas formalitas, melainkan instrumen hukum yang sangat fundamental bagi seorang individu untuk mendapatkan pengakuan hukum, mengakses pelayanan publik, serta memperoleh perlindungan dari negara. Salah satu dokumen identitas yang menjadi hak mendasar bagi anak-anak di Indonesia adalah Kartu Identitas Anak. Berdasarkan ketentuan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016, Kartu Identitas Anak diterbitkan dengan tujuan untuk meningkatkan pendataan, perlindungan, dan pelayanan publik bagi anak, sekaligus sebagai wujud pemenuhan hak konstitusional anak (Bhuiyan, 2011).

Meskipun kebijakan mengenai Kartu Identitas Anak telah ditetapkan secara nasional, dalam implementasinya di berbagai daerah masih menghadapi tantangan yang sangat kompleks. Salah satu wilayah kota yang menghadapi tantangan ini adalah Kota Pontianak, Provinsi Kalimantan Barat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak sebagai instansi pelaksana administrasi kependudukan di tingkat daerah dituntut untuk terus mengoptimalkan cakupan kepemilikan Kartu Identitas Anak (Indama, 2023). Sebelum adanya inovasi pelayanan, proses pengurusan Kartu Identitas Anak di Kota Pontianak dinilai masih lambat, birokratis, dan tidak efisien. Pola pelayanan konvensional yang mengharuskan masyarakat atau orang tua murid datang langsung ke kantor dinas sering kali memicu tumpukan antrean, menguras waktu, serta membutuhkan biaya transportasi yang tidak sedikit (Becedas et al., 2022).

Kondisi tersebut diperparah oleh kesibukan bekerja dari para orang tua, sehingga mereka cenderung menunda-nunda pengurusan Kartu Identitas Anak karena jam operasional kantor dinas yang berbenturan langsung dengan jam kerja mereka. Akibatnya, angka kepemilikan Kartu Identitas Anak di Kota Pontianak pada awalnya berada pada presentase yang belum ideal dan tertinggal dibandingkan dokumen kependudukan lainnya seperti Akta Kelahiran (Paul Anu, 2025). Menyadari adanya kesenjangan pelayanan tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak berinisiatif untuk melakukan langkah transformatif dengan menciptakan sebuah pembaruan sistem yang dinamakan Inovasi Perekaman Cetak KIA Sehari Jadi, yang disingkat menjadi PECI HAJI.

Inovasi PECI HAJI hadir membawa perubahan radikal dalam tata kelola pelayanan administrasi kependudukan lokal. Melalui pendekatan jemput bola (*mobile service*), petugas dinas keluar dari zona nyaman kantor pusat dan mendatangi langsung titik-titik konsentrasi anak, seperti sekolah-sekolah dasar serta taman kanak-kanak yang tersebar di wilayah enam kecamatan di Kota Pontianak (Nor, 2025). Konsep utama dari program ini adalah mengintegrasikan seluruh tahapan, mulai dari verifikasi dokumen persyaratan, perekaman data pasfoto anak di tempat, penginputan ke dalam Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, hingga pencetakan kartu fisik yang diselesaikan dalam jangka waktu satu hari kerja. Penyelenggaraan pelayanan publik yang proaktif ini diharapkan mampu memecahkan sumbatan birokrasi dan meningkatkan kepuasan serta kesadaran masyarakat secara masif.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (Research Gap)

Kesenjangan masalah yang diangkat oleh peneliti dalam riset ini bertumpu pada diskrepansi antara kondisi normatif yang diharapkan oleh regulasi dengan kondisi riil atau faktual yang terjadi di lapangan. Secara normatif, Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 mengamanatkan bahwa setiap anak berhak memiliki identitas diri yang resmi sesegera mungkin sejak mereka lahir guna menjamin akses pelayanan publik secara setara. Namun, realitas empiris sebelum diterapkannya inovasi PECI HAJI menunjukkan bahwa angka kepemilikan Kartu Identitas Anak di Kota Pontianak masih tergolong rendah (Gatiningsih, 2022). Layanan administrasi kependudukan konvensional dirasakan sangat kaku, lambat, serta berbelit-belit, di mana proses pencetakan sebuah kartu identitas bisa memakan waktu hingga dua atau tiga hari kerja (Suwanda, 2015).

Kesenjangan operasional ini memicu keengganan dari pihak orang tua untuk mengurus dokumen anak-anak mereka. Terdapat ketidakselarasan antara tuntutan efisiensi pelayanan zaman

modern dengan keterbatasan waktu serta mobilitas masyarakat perkotaan (Hutasoit, 2023). Di satu pihak, pemerintah memiliki target kuantitatif nasional untuk mencapai persentase cakupan kepemilikan dokumen yang tinggi, namun di pihak lain, aksesibilitas fisik dan waktu dari sistem pelayanan yang disediakan masih belum berpihak pada kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, fokus kesenjangan yang dikaji dalam penelitian ini bukan sekadar mengenai ketiadaan inovasi, melainkan bagaimana efektivitas operasional dari inovasi PECI HAJI tersebut mampu menjembatani kendala struktural, kultural, serta teknis yang selama ini menghambat percepatan kepemilikan dokumen kependudukan anak di Kota Pontianak (Rane et al., 2020).

1.3. Urgensi Penelitian

Penelitian mengenai inovasi PECI HAJI ini memiliki tingkat urgensi yang sangat tinggi, baik dari sudut pandang keilmuan administrasi publik maupun dari sudut pandang aplikatif kebijakan daerah. Secara teoretis, studi ini krusial untuk memperkaya khazanah keilmuan mengenai adopsi inovasi pelayanan publik di lingkungan pemerintah daerah, khususnya yang berkaitan dengan pemanfaatan teknologi informasi secara bergerak (*mobile government*) (Phillips et al., 2015). Jika penelitian ini tidak segera dilakukan, maka dinamika, hambatan riil, serta faktor penentu keberhasilan dari pelaksanaan pelayanan jemput bola administrasi kependudukan tidak akan terdokumentasi secara ilmiah, sehingga menutup peluang pengembangan teori difusi inovasi dalam lokus pemerintahan daerah kontemporer (Poli et al., 2024).

Secara praktis, urgensi penelitian ini berfokus pada urgensi bagi para pengambil kebijakan di Pemerintah Kota Pontianak. Evaluasi objektif terhadap inovasi PECI HAJI sangat dibutuhkan untuk mendeteksi kelemahan sistem secara dini, seperti kerentanan infrastruktur digital dan keterbatasan alokasi sumber daya manusia pelaksana. Apabila studi evaluatif ini diabaikan, maka kendala-kendala laten seperti fluktuasi jaringan internet pada alat perekaman keliling dan rendahnya tingkat literasi digital sebagian masyarakat akan terus dibiarkan tanpa ada formulasi solusi yang solutif. Dampak jangka panjangnya adalah potensi penurunan kinerja pelayanan publik, pemborosan anggaran inovasi yang tidak tepat sasaran, serta kegagalan daerah dalam memenuhi target nasional Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan (Kansil & Hein Pusung, 2021).

1.4. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, baik dalam konteks efektivitas pelayanan administrasi kependudukan maupun implementasi kebijakan penerbitan dokumen Kartu Identitas Anak (KIA) di berbagai daerah. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kajian mengenai pelayanan publik dan tertib administrasi kependudukan memiliki variasi fokus, metode, serta pendekatan teori yang digunakan. Rahmawati, Yati, dan Saprudin mengkaji efektivitas pelayanan KIA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan teknik analisis skala Likert, yang berfokus pada peningkatan kemampuan komunikasi pegawai serta hambatan sosialisasi yang belum merata (Rahmawati et al., 2024). Susanti meneliti pelaksanaan pelayanan pembuatan KIA pada tingkat lokal dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif, yang menyoroti kurangnya kesadaran masyarakat serta kelemahan dalam pengoperasian aplikasi pelayanan daring di Kantor Kecamatan Landasan Ulin Kota Banjarbaru (Susanti, 2023).

Penelitian Husna dan Mayarni membahas efektivitas pelayanan KIA melalui inovasi sistem *Online Anywhere Service* (OASE) di Kabupaten Tanah Datar menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pisau analisis teori efektivitas Duncan yang mencakup indikator pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi (Zurriyatul Husna & Mayarni, 2022). Selanjutnya, Agustine dan Hertanto mengkaji kualitas pelayanan KIA melalui Sistem Informasi Aplikasi Pelayanan Elektronik (SIAPEL)

di Disdukcapil Kota Malang menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, dengan menitikberatkan analisisnya pada pemenuhan lima dimensi kualitas pelayanan publik yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* (Agustine & Hertanto, 2024). Amanah dan Reviandani mengkaji efektivitas aplikasi *Klampid New Generation* (KNG) dalam penerbitan KIA di Kelurahan Klampis Ngasem Kota Surabaya melalui metode deskriptif kualitatif berbasis wawancara dan observasi langsung (Amanah & Reviandani, 2023). Adapun Wahyuni meneliti implementasi kebijakan program KIA di Disdukcapil Kota Dumai dengan metode kualitatif deskriptif melalui model teori implementasi kebijakan George Edward III yang membedah faktor komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi (Wahyuni, 2022). Secara umum, penelitian-penelitian terdahulu tersebut menunjukkan kecenderungan penggunaan metode kualitatif dengan beragam pendekatan teoretis serta fokus pada sistem aplikasi daring statis yang bergantung pada keaktifan masyarakat untuk mengaksesnya secara mandiri.

1.5. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum pernah dilakukan oleh penelitian terdahulu. Penelitian ini merupakan kajian yang benar-benar baru dilihat dari segi konteks karakteristik objek penelitian, di mana fokus analisis diarahkan pada evaluasi pelayanan publik yang bersifat bergerak dan proaktif (*mobile-dynamic service*) melalui skema jemput bola ke lembaga-lembaga pendidikan anak secara kolektif, bukan sistem pelayanan daring statis ataupun pelayanan manual di loket kantor dinas. Metode yang digunakan pada penelitian ini yakni menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik analisis data interaktif, yang secara mendalam membedah dinamika operasional di lapangan.

Selain itu, pengukuran, indikator, dan teori yang digunakan peneliti juga berbeda dari penelitian sebelumnya. Jika penelitian terdahulu mayoritas menggunakan teori efektivitas Duncan, teori implementasi Edward III, atau dimensi kualitas pelayanan Parasuraman, penelitian ini membedah efektivitas inovasi PECI HAJI menggunakan pisau analisis atribut inovasi dari (Rogers, 2003) yang mencakup lima karakteristik utama: keunggulan relatif (*relative advantage*), kesesuaian (*Compatibility*), kerumitan (*Complexity*), kemungkinan dicoba (*Trialability*), dan kemudahan diamati (*Observability*). Melalui pendekatan ini, riset mampu mengurai secara komprehensif bagaimana aspek infrastruktur digital terpusat (SIAK), regulasi lokal, hingga respons sosiologis masyarakat saling berinteraksi memengaruhi keberhasilan adopsi inovasi daerah.

1.6. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa dan memperoleh gambaran yang jelas mengenai inovasi pelayanan Perekaman Cetak KIA Sehari Jadi (PECI HAJI) dalam meningkatkan kepemilikan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak, Provinsi Kalimantan Barat.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan metode kualitatif. Pemilihan pendekatan kualitatif didasarkan pada kebutuhan untuk memahami secara mendalam, kontekstual, dan menyeluruh mengenai fenomena implementasi inovasi pelayanan publik di lapangan. Melalui metode kualitatif, peneliti tidak hanya mengukur angka capaian kuantitatif kepemilikan kartu, melainkan mampu mengurai secara detail proses interaksi, adaptasi teknologi, mekanisme kerja sama antar-instansi, serta dinamika hambatan psikologis maupun teknis yang dirasakan oleh para pelaksana dan masyarakat pengguna layanan PECI HAJI. Pendekatan ini dinilai paling relevan untuk mengeksplorasi

realitas tata kelola pemerintahan yang bersifat dinamis dan tidak dapat diukur secara kaku dengan angka statistik semata.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui tiga teknik utama yang saling mendukung, yaitu wawancara mendalam, observasi partisipatif pasif, dan studi dokumentasi resmi. Data primer diperoleh secara langsung melalui wawancara mendalam dengan para informan kunci yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik *purposive sampling* diterapkan guna memastikan bahwa informan yang diwawancarai memiliki kapasitas, pengetahuan mendalam, dan keterlibatan langsung dengan objek yang diteliti. Informan kunci dalam penelitian ini meliputi Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak, Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data, Kepala Seksi Penerbitan Dokumen, operator teknis lapangan layanan PECI HAJI, Kepala Sekolah SDIT Al-Mumtaz selaku perwakilan mitra lembaga pendidikan, serta beberapa orang tua murid yang bertindak sebagai pengguna layanan langsung. Penentuan sampel informan dihentikan ketika data telah mencapai titik jenuh (*data saturation*), di mana tidak ditemukan lagi variasi informasi baru dari narasumber tambahan.

Teknik pengujian keabsahan data kualitatif dilakukan melalui uji kredibilitas (*credibility*), transferabilitas (*transferability*), dependabilitas (*dependability*), dan konfirmabilitas (*confirmability*). Kredibilitas data dijaga dengan ketat melalui teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan cara membandingkan dan mengecek kembali derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam metode kualitatif, misalnya membandingkan pernyataan Kepala Dinas dengan realitas pernyataan dari operator teknis dan masyarakat. Triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan data hasil wawancara mendalam dengan hasil observasi langsung di lapangan saat proses pelayanan keliling berlangsung, kemudian mencocokkannya dengan dokumen Standar Operasional Prosedur resmi serta laporan capaian tahunan instansi. Peneliti juga melakukan *member check* untuk memastikan bahwa draf hasil wawancara yang ditulis sesuai dengan apa yang dimaksudkan oleh informan.

Analisis data dilakukan secara sistematis mengikuti model interaktif dari Miles, Huberman, dan Saldana, yang meliputi tiga tahapan utama: reduksi data, penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan serta verifikasi. Tahap reduksi data melibatkan proses pemilihan, pemfokusan, penyederhanaan, dan transformasi data mentah yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan hasil wawancara dan observasi. Hasil reduksi wawancara disajikan secara terstruktur dalam bentuk tabel kodifikasi yang memuat kolom pertanyaan, jawaban berkode informan, serta kesimpulan reduksi untuk mempermudah pemetaan. Tahap penyajian data dilakukan dengan merakit informasi yang ternarasi secara logis, runtut, dan analitis ke dalam matriks teks naratif guna mempermudah pemahaman fenomena. Tahap akhir adalah penarikan kesimpulan berdasarkan pola-pola, konfigurasi, dan alur sebab-akibat yang ditemukan, yang kemudian diverifikasi kebenarannya selama penelitian berlangsung. Kerangka analisis teoretis dalam membedah inovasi ini didasarkan pada atribut inovasi menurut teori (Rogers, 2003).

Penelitian lapangan ini dilaksanakan secara intensif di wilayah Kota Pontianak, Provinsi Kalimantan Barat, dengan lokus utama pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak serta beberapa titik lokasi sekolah dasar yang menjadi target layanan jemput bola, salah satunya adalah SDIT Al-Mumtaz yang berlokasi di Kecamatan Pontianak Kota. Pengumpulan data lapangan dan observasi langsung dilaksanakan selama kurun waktu kurang lebih empat bulan, terhitung mulai bulan Januari hingga April tahun 2026. Rentang waktu yang cukup panjang ini sengaja dialokasikan agar peneliti dapat mengamati konsistensi performa pelayanan inovasi PECI HAJI, mengikuti siklus pelaporan berkala, serta melakukan penelusuran data yang mendalam tanpa tergesa-gesa guna menghasilkan analisis ilmiah yang kredibel dan komprehensif.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak menata ulang pola pelayanan administrasi kependudukan anak lewat inovasi PECI HAJI. Peneliti menganalisis efektivitas, proses, dan hasil dari inovasi ini dengan pisau analisis teori atribut inovasi (Rogers, 2003), yang membagi karakteristik inovasi ke dalam lima elemen esensial: keunggulan relatif (*relative advantage*), kesesuaian (*Compatibility*), kerumitan (*Complexity*), kemungkinan dicoba (*Trialability*), dan kemudahan diamati (*Observability*).

3.1. Keunggulan Relatif (*Relative Advantage*)

Gambar 1.

Word Cloud Dimensi Keuntungan Relatif



Sumber: hasil olah Nvivo 15 (Peneliti, 2026)

Keunggulan relatif mengukur sejauh mana suatu inovasi dinilai jauh lebih baik, menguntungkan, dan efisien dibandingkan dengan sistem atau model pelayanan yang ada sebelumnya. Dalam konteks inovasi PECI HAJI, aspek keunggulan relatif ini terlihat sangat kontras apabila disandingkan dengan pola pelayanan administrasi kependudukan konvensional. Berdasarkan hasil pengukuran lapangan dan penelaahan dokumen mekanisme kerja, inovasi PECI HAJI terbukti mampu memotong rantai birokrasi yang panjang dan memangkas waktu penyelesaian penerbitan dokumen Kartu Identitas Anak secara radikal. Jika pada model pelayanan terdahulu masyarakat harus mengorbankan waktu kerja untuk mengantre berhari-hari di kantor dinas, kini melalui PECI HAJI, dokumen dapat selesai diproses dan langsung dicetak dalam hitungan menit pada hari yang sama secara kolektif di sekolah anak.

Guna memberikan gambaran empiris mengenai keunggulan waktu penyelesaian berkas pada inovasi PECI HAJI, berikut disajikan Tabel 1 yang merangkum hasil durasi pemrosesan dokumen mulai dari tahap verifikasi berkas persyaratan fisik hingga kartu identitas anak dicetak secara sempurna:

Tabel 1

Durasi Waktu Pemrosesan Dokumen pada Layanan Inovasi PECI HAJI

No	Tahapan Operasional Pelayanan	Durasi Waktu Pemrosesan	Keterangan Teknis Tahapan
1	Verifikasi Berkas Persyaratan Fisik	10 Menit	Pemeriksaan kesesuaian data KK dan Akta
2	Penginputan Data ke Sistem SIAK	10 Menit	Migrasi dan validasi data biometrik anak
3	Pengambilan Pasfoto & Validasi Wajah	5 Menit	Perekaman langsung di lokasi sekolah
4	Penandatanganan Elektronik (TTE)	5 Menit	Pengesahan digital oleh Kepala Dinas
5	Proses Pencetakan Fisik Kartu KIA	5 Menit	Menggunakan printer pencetakan kartu khusus
-	Total Waktu Penyelesaian Per Berkas	35 Menit	Kolektif Selesai dalam Satu Hari

Sumber: Hasil Olahan Data Standar Operasional Prosedur Disdukcapil Kota Pontianak, 2026

Data pada Tabel 1 di atas mengonfirmasi adanya nilai tambah dan keunggulan kompetitif yang sangat besar dari inovasi PECI HAJI, di mana total waktu yang dibutuhkan untuk memproses satu dokumen dari awal hingga akhir hanya memakan waktu sekitar 35 menit. Akselerasi ini terwujud karena seluruh sub-sistem pelayanan bekerja secara paralel dan memanfaatkan jaringan digital terintegrasi. Keunggulan relatif ini dipertegas oleh hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data, yang memberikan penjelasan mendalam:

> *"Inovasi Pelayanan PECI HAJI ini merupakan langkah revolusioner kami untuk mendobrak stigma bahwa mengurus dokumen kependudukan itu lambat dan melelahkan. Melalui sistem ini, kami menyatukan proses perekaman gambar anak, verifikasi elemen data dasar, hingga proses pencetakan fisik kartu di lokasi yang sama secara bergerak. Keunggulan utamanya adalah efisiensi waktu total. Orang tua tidak perlu kehilangan jam kerja, dan anak-anak tidak kehilangan jam belajar mereka. Semuanya diurus secara kolektif berkat kerja sama tim dinas yang proaktif turun langsung ke sekolah-sekolah dasar di seluruh penjuru kecamatan."*

Pernyataan tersebut menunjukkan adanya kesadaran birokrasi untuk menggeser paradigma pelayanan yang awalnya bersifat pasif-menunggu menjadi aktif-melayani. Keunggulan relatif dari segi ekonomi juga dirasakan langsung oleh masyarakat karena program ini membebaskan segala bentuk biaya administrasi dan mereduksi biaya transportasi warga.

3.2. Kesesuaian (*Compatibility*)

Gambar 2.

Word Cloud Dimensi Kesesuaian



Sumber: hasil olah Nvivo 15 (Peneliti, 2026)

Kesesuaian atau *Compatibility* mengukur keselarasan inovasi dengan nilai-nilai budaya yang hidup di masyarakat, pemenuhan kebutuhan mendesak kelompok sasaran, serta tingkat keserasian dengan regulasi hukum dan infrastruktur teknologi yang telah mapan sebelumnya. Inovasi PECI HAJI memiliki tingkat kesesuaian yang sangat tinggi terhadap kerangka regulasi nasional maupun kebijakan lokal. Di tingkat pusat, inovasi ini bersesuaian dengan mandat Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak dan menyokong penuh program Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan yang dicanangkan oleh Kementerian Dalam Negeri. Di tingkat daerah, program ini diperkuat oleh Keputusan Walikota Pontianak Nomor 859 Tahun 2024 yang menetapkan judul-judul inovasi pelayanan publik unggulan di lingkungan Pemerintah Kota Pontianak.

Dari sudut pandang kesesuaian operasional teknologi, sistem PECI HAJI memanfaatkan infrastruktur Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Terpusat yang dikombinasikan dengan pemanfaatan Tanda Tangan Elektronik untuk pengesahan dokumen secara instan. Hal ini membuat data yang terekam pada Kartu Identitas Anak langsung sinkron dengan database kependudukan nasional, sehingga menjamin validitas data anak. Kesesuaian inovasi ini dengan kebutuhan sosiologis masyarakat dikonfirmasi melalui hasil wawancara dengan Kepala Sekolah SDIT Al-Mumtaz Kota Pontianak, Ibu Susiana, S.Pd, M.Pd, yang menyatakan:

> *"Kami dari pihak sekolah menyambut program PECI HAJI ini dengan sangat antusias karena program ini sangat sesuai dengan kebutuhan riil anak didik kami. Kartu Identitas Anak saat ini menjadi dokumen yang sangat penting, bukan hanya sebagai tanda pengenal, tetapi juga digunakan sebagai salah satu syarat wajib pendaftaran sekolah ke jenjang berikutnya, pembukaan rekening tabungan anak di perbankan, hingga pengurusan jaminan kesehatan. Dengan hadirnya dinas ke sekolah, proses pengumpulan berkas menjadi jauh lebih rapi, terstruktur, dan akurat karena diverifikasi bersama oleh wali kelas dan orang tua murid."*

Sinergitas yang tertuang dalam kutipan wawancara di atas membuktikan bahwa inovasi PECI HAJI tidak berjalan secara terisolasi, melainkan mampu beradaptasi dan berintegrasi dengan ekosistem lembaga pendidikan sebagai mitra strategis, sehingga menciptakan pola kolaborasi yang harmonis.

3.3. Kerumitan (*Complexity*)

Gambar 3.

Word Cloud Dimensi Kerumitan



Sumber: hasil olah Nvivo 15 (Peneliti, 2026)

Kerumitan mengkaji tingkat kesulitan yang dihadapi oleh aparatur pelaksana maupun masyarakat dalam memahami, mengoperasikan, dan mengadopsi mekanisme baru dari inovasi yang digulirkan. Sebuah inovasi yang sukses idealnya memiliki alur kerja yang sederhana dan mudah dipahami. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak telah berupaya mereduksi kerumitan prosedur inovasi PECI HAJI dengan cara menyusun regulasi Standar Operasional Prosedur yang ringkas. Kerumitan di sisi masyarakat telah diminimalkan karena beban pengisian formulir dan pemindaian dokumen dialihkan secara kolektif kepada sistem sekolah dan operator dinas.

Namun demikian, pada dimensi operasional teknis di lapangan, peneliti menemukan adanya titik-titik kerumitan tertentu yang dipicu oleh faktor eksternal infrastruktur. Mengingat layanan PECI HAJI dilaksanakan di luar gedung kantor (*off-site*) secara berpindah-pindah, kelancaran sistem sangat bergantung pada kualitas pasokan daya listrik portabel dan stabilitas koneksi jaringan internet nirkabel yang digunakan untuk menghubungkan perangkat perekaman keliling ke server pusat Sistem Informasi Administrasi Kependudukan. Masalah teknis ini diuraikan secara gamblang oleh operator layanan teknis PECI HAJI, Bapak Edoardo Erlangga Saputra, A.Md.Kom, dalam sebuah sesi wawancara:

> *"Secara sistem aplikasi, alur PECI HAJI sebenarnya sudah sangat ringkas dan mudah dioperasikan oleh kami sebagai teknisi. Namun, tantangan utama di lapangan muncul ketika kami melayani sekolah yang berada di area yang jaringan internetnya mengalami fluktuasi sinyal atau mengalami gangguan tautan data. Karena sistem kami sepenuhnya berbasis koneksi terpusat secara online, penurunan kualitas sinyal akan langsung menghambat proses pengunggahan foto anak dan memperlambat respons validasi Tanda Tangan Elektronik dari pusat. Jika kendala ini terjadi, kami terpaksa melakukan penundaan pencetakan dan membawa berkas untuk dicetak di kantor pusat, yang kemudian didistribusikan kembali ke sekolah keesokan harinya."*

Keterangan dari operator teknis tersebut menegaskan bahwa meskipun inovasi dirancang sesederhana mungkin, ketergantungan mutlak pada aspek teknologi digital menghadirkan dimensi kerumitan tersendiri yang memerlukan mitigasi teknis secara berkelanjutan, seperti penyediaan modem satelit cadangan atau penguat sinyal bergerak.

3.4. Kemungkinan Dicoba (*Trialability*)

Gambar 4.
Word Cloud Faktor Penghambat



Sumber: hasil olah Nvivo 15 (Peneliti, 2026)

Kemungkinan dicoba atau *Trialability* merujuk pada karakteristik inovasi yang memungkinkan calon pengguna atau pelaksana untuk melakukan uji coba terlebih dahulu dalam skala terbatas sebelum inovasi tersebut diimplementasikan secara penuh dan permanen. Sifat dapat diuji coba ini penting untuk meminimalkan risiko kegagalan sistem dan membangun kepercayaan publik serta keyakinan internal organisasi. Dokumen internal Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak menunjukkan bahwa inovasi PECI HAJI tidak serta-merta diterapkan secara massal di seluruh wilayah kota secara terburu-buru.

Inovasi PECI HAJI diluncurkan secara resmi pada awal tahun 2022, namun proses uji coba lapangan secara bertahap telah dilakukan sejak tanggal 17 Agustus 2022. Fase uji coba awal ini mengambil lokus terbatas pada beberapa sekolah dasar negeri unggulan yang terletak di pusat kota, di mana akses geografis dan infrastruktur internetnya dinilai paling stabil. Melalui uji coba terbatas tersebut, instansi mampu mengevaluasi kapasitas ketahanan printer pencetak kartu, mengukur kecepatan rata-rata operator dalam melakukan input data biometrik, serta mengidentifikasi potensi kesalahan sistem pada integrasi database kependudukan nasional. Setelah fase uji coba dinyatakan berhasil dan Standar Operasional Prosedur disempurnakan berdasarkan evaluasi lapangan, barulah jangkauan pelayanan PECI HAJI diperluas secara bertahap ke sekolah-sekolah swasta, taman kanak-kanak, hingga mencakup area pinggiran Kota Pontianak. Kemampuan inovasi untuk dilewati melalui fase eksperimen ini menjadikannya kokoh dan memiliki akseptabilitas yang tinggi di mata para pemangku kepentingan.

3.5. Kemudahan Diamati (*Observability*)

Kemudahan diamati atau *Observability* menekankan pada sejauh mana hasil, dampak positif, dan keberhasilan dari suatu inovasi dapat dilihat, dipantau, dan diukur secara transparan, baik oleh pihak internal birokrasi maupun oleh masyarakat luas selaku penerima manfaat. Inovasi PECI HAJI memiliki tingkat kemudahan diamati yang sangat tinggi karena menghasilkan output fisik berupa dokumen Kartu Identitas Anak yang langsung diserahkan kepada anak-anak didik di depan mata para guru dan orang tua murid. Dampak keberhasilan inovasi ini juga dapat diamati dengan mudah melalui visualisasi tren kenaikan grafik persentase cakupan kepemilikan Kartu Identitas Anak dalam laporan kinerja tahunan dinas kependudukan.

Guna menunjukkan bukti nyata dari kemudahan diamati tersebut, berikut disajikan Tabel 2 yang menggambarkan fluktuasi dan tren kenaikan jumlah total dokumen fisik Kartu Identitas Anak yang berhasil diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak sebelum dan sesudah optimalisasi inovasi PECI HAJI:

Tabel 2

Tren Kenaikan Penerbitan Kartu Identitas Anak di Kota Pontianak (2023-2025)

No	Tahun Pelaksanaan Layanan	Jumlah KIA Diterbitkan (Lembar/Kartu)	Target Capaian Daerah (%)	Status Evaluasi Tahunan
1	Tahun 2023	34.500 Kartu	55,20%	Tahap Pengembangan Awal
2	Tahun 2024	48.200 Kartu	63,45%	Implementasi Meluas
3	Tahun 2025	62.800 Kartu	78,90%	Optimalisasi Inovasi Berkelanjutan
-	Total Akumulasi	145.500 Kartu	-	Kategori Sangat Berhasil

Sumber: Laporan Kinerja Tahunan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak, 2025

Data pada Tabel 2 secara eksplisit menunjukkan adanya akselerasi volume penerbitan kartu yang sangat signifikan dari tahun ke tahun. Pada tahun 2024, persentase capaian berada pada angka 63,45% dan melonjak tajam hingga menyentuh 78,90% pada akhir tahun 2025. Kenaikan volume penerbitan kartu yang mencapai puluhan ribu lembar ini merupakan bukti empiris yang kasat mata bahwa inovasi PECI HAJI memberikan hasil nyata yang dapat diobservasi secara objektif. Kemudahan pengamatan ini berimplikasi pada tingginya legitimasi program di mata Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Pontianak dan memicu ketertarikan dari pemerintah daerah lain di Provinsi Kalimantan Barat untuk melakukan studi banding dan mereplikasi model inovasi PECI HAJI di wilayah mereka masing-masing.

3.6. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Bagian diskusi temuan utama ini membandingkan hasil penelitian mengenai inovasi PECI HAJI di Kota Pontianak dengan temuan-temuan dari para peneliti terdahulu guna memetakan kontribusi teoretis maupun praktis dari riset ini. Secara umum, temuan dalam riset ini mengonfirmasi dan memperkuat pandangan bahwa penerapan model pelayanan terintegrasi dan pemangkasan Standar Operasional Prosedur merupakan determinan utama dalam mewujudkan layanan satu hari selesai (*One Day Service*) (Sari & Kurniawan, 2021). Inovasi PECI HAJI membuktikan secara empiris bahwa penyederhanaan alur kerja terbukti mampu memotong waktu pelayanan secara drastis hingga menyentuh angka 35 menit per berkas.

Strategi jemput bola melalui kolaborasi lintas instansi dengan lembaga pendidikan juga terbukti menjadi metode paling akseleratif untuk mendongkrak cakupan kepemilikan dokumen anak (Setyawan, 2023). Dalam konteks ini, pelaksanaan PECI HAJI di Kota Pontianak berhasil membuktikan bahwa pelibatan aktif pihak sekolah dasar mampu meminimalkan kesalahan entri data dan mempercepat pengumpulan berkas persyaratan dari orang tua murid. Pendekatan proaktif ini secara efektif memecahkan hambatan aksesibilitas geografis dan kendala waktu yang selama ini dikeluhkan oleh masyarakat perkotaan, sekaligus menegaskan tentang pentingnya kehadiran fisik negara di tengah lingkungan warga (Wuysang, 2025).

Namun demikian, hasil penelitian ini juga menunjukkan adanya poin perbedaan atau anomali apabila dibandingkan dengan studi terdahulu di Kota Malang. Pada studi tersebut, rendahnya kepemilikan Kartu Identitas Anak ditemukan terjadi karena faktor kultural berupa ketidakpedulian masyarakat yang menganggap kartu tersebut tidak memiliki kegunaan praktis yang mendesak

(Ramadhani, 2021). Sebaliknya, temuan peneliti di Kota Pontianak menunjukkan bahwa animo dan antusiasme masyarakat justru sangat tinggi. Hal ini disebabkan oleh kebijakan Pemerintah Kota Pontianak yang sangat cerdas dalam melakukan pengikatan (*bundling*) kegunaan Kartu Identitas Anak dengan berbagai sektor pelayanan publik lainnya, seperti menjadikannya sebagai syarat pendaftaran sekolah, syarat jaminan kesehatan daerah, hingga kerja sama kemitraan berupa pemberian diskon belanja di toko buku lokal dan pusat rekreasi anak.

Di sisi lain, temuan riset ini juga menolak pandangan optimisme teknologi yang berlebihan. Meskipun teknologi informasi telah diterapkan, hambatan struktural berupa fluktuasi jaringan internet nirkabel di lokasi pelayanan luar kantor dan adanya sebagian kelompok masyarakat *urban fringe* yang memiliki keterbatasan literasi digital tetap menjadi batu sandungan yang nyata (Tirto, 2025). Kondisi lapangan ini membuktikan bahwa keberhasilan adopsi inovasi pelayanan publik digital tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan aplikasi di kantor pusat, melainkan sangat bergantung pada keandalan infrastruktur telekomunikasi di titik layanan terluar dan intensitas pendampingan edukasi secara tatap muka oleh para aparatur pemerintah di lapangan.

3.7. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Di luar fokus dimensi teoretis atribut inovasi (Rogers, 2003), peneliti menemukan beberapa temuan menarik yang bersifat kontekstual dan krusial untuk dicermati dalam pelaksanaan program PECI HAJI di Kota Pontianak. Temuan menarik pertama berkaitan dengan dinamika psikologi sosial aparatur pelaksana lapangan. Petugas yang tergabung dalam tim keliling PECI HAJI dituntut memiliki kompetensi ganda, tidak hanya cakap secara teknis operasional komputer, tetapi juga harus memiliki keterampilan komunikasi interpersonal dan kesabaran yang ekstra. Menghadapi anak-anak usia dini dan sekolah dasar saat proses pengambilan pasfoto sering kali memicu kendala unik, seperti anak yang menangis, takut melihat kamera, atau tidak mau diatur posisinya, yang secara langsung memperlambat durasi pelayanan di lapangan. Hal ini menunjukkan bahwa aspek humanis-psikologis objek layanan memiliki pengaruh yang tidak kalah besar dibandingkan dengan aspek kesiapan teknologi.

Temuan menarik kedua berkaitan dengan strategi perluasan manfaat melalui skema kemitraan bisnis lokal (*business-to-government collaboration*). Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak berhasil membangun jejaring kerja sama dengan berbagai pelaku usaha swasta di Kota Pontianak, seperti toko buku, gerai makanan anak, tempat bermain, hingga lembaga kursus. Anak-anak yang menunjukkan Kartu Identitas Anak mereka saat bertransaksi akan mendapatkan potongan harga khusus. Langkah inovatif ini terbukti sangat ampuh mengubah persepsi orang tua yang awalnya menganggap Kartu Identitas Anak sebagai beban administrasi belaka, kini berbalik menjadi sebuah kebutuhan ekonomi yang menguntungkan keluarga. Pola insentif ekonomi ini berhasil menumbuhkan kesadaran kolektif secara organik di tengah masyarakat Kota Pontianak.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis, penelitian ini menyimpulkan bahwa inovasi pelayanan Perekaman Cetak Kartu Identitas Anak Sehari Jadi (PECI HAJI) di Disdukcapil Kota Pontianak berjalan sangat efektif dalam meningkatkan cakupan kepemilikan KIA melalui metode jemput bola ke sekolah-sekolah. Ditinjau dari atribut inovasi (Rogers, 2003), program ini memenuhi kriteria keunggulan relatif, kesesuaian regulasi, serta kemudahan pengamatan melalui lonjakan volume penerbitan kartu. Meskipun demikian, keberhasilan ini masih dihadapkan pada kendala fluktuasi jaringan internet keliling, keterbatasan personil operator lapangan, dan rendahnya literasi digital sebagian masyarakat.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini terbatas pada waktu pengamatan lapangan selama empat bulan dan lokus observasi yang terkonsentrasi di wilayah perkotaan.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Peneliti masa depan disarankan menggunakan *mixed-methods* untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat secara kuantitatif, serta memperluas lokus pada daerah pinggiran sungai atau wilayah dengan karakteristik geografis terpencil guna menguji adaptabilitas inovasi.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan rasa syukur kepada Allah SWT dan terima kasih yang mendalam kepada Dr. Drs. Arnold Poli, SH, M.AP selaku dosen pembimbing atas bimbingan berharganya. Apresiasi tinggi disampaikan kepada Rektor IPDN, Kepala Disdukcapil Kota Pontianak beserta jajaran operator PECI HAJI, pihak SDIT Al-Mumtaz, keluarga, serta rekan-rekan Praja Utama Angkatan XXXIII atas dukungan, doa, dan keterbukaan data selama proses penyusunan skripsi ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Agustine, A. D., & Hertanto, Y. (2024). Pelayanan Administrasi Kartu Identitas Anak (KIA) Melalui Sistem Informasi Aplikasi Pelayanan (Siapel) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. *Jurnal Ilmiah Tata Sejuta STIA Mataram*, 10(1). https://doi.org/10.32666/tatasejuta.v10i1.613

Amanah, S. N., & Reviandani, O. (2023). Efektivitas Pelayanan Kartu Identitas Anak Melalui Aplikasi Klampid New Generation Di Kelurahan Klampis Ngasem Kota Surabaya. *The Indonesian Journal of Public Administration (IJPA)*, 9(1). https://doi.org/10.52447/ijpa.v9i1.6825

Bhuiyan, S. H. (2011). Trajectories of E-government implementation for public sector service delivery in Kazakhstan. *International Journal of Public Administration*, 34(9). https://doi.org/10.1080/01900692.2011.586894

Gatiningsih. (2022). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Akte Kematian Berbasis Digital di Kota Medan. *In IPDN* (Number 1). http://eprints2.ipdn.ac.id/id/eprint/1012/

Hutasoit, I. (2023). Analisis Migrasi Korban Lusi (Lumpur Sidoarjo) Di Kabupaten Sidoarjo Provinsi Jawa Timur. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 8(1). http://eprints2.ipdn.ac.id/id/eprint/1115

Indama, A. C. (2023). The Effectiveness of E-Government Initiatives in Improving Public Service Delivery: A Review of the Literature. *American Journal of Humanities and Social Sciences Research*, 07(04), 176–182. https://www.ajhssr.com/wp-content/uploads/2023/04/Q22704176182.pdf

Kansil, D., & Hein Pusung, P. (2021). Pola Pembinaan Integritas Aparatur Sipil Negara Pada Pemerintahan Daerah Kabupaten Sitaro Sulawesi Utara. *Jurnal Syntax Transformation*, 2(12). https://doi.org/10.46799/jst.v2i12.470

Kulal, A., Rahiman, H. U., Suvarna, H., Abhishek, N., & Dinesh, S. (2024). Enhancing public service delivery efficiency: Exploring the impact of AI. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 10(3). https://doi.org/10.1016/j.joitmc.2024.100329

Nor, A. I. (2025). The effect of training on public service delivery effectiveness in public sector organizations: the mediating role of civil servants' performance. *Cogent Social Sciences*, 11(1). https://doi.org/10.1080/23311886.2025.2466788

Paul, A. (2025). Integrated Public Service Delivery in Agile e-Government System through Service Oriented Enterprise Model in the Context of India. https://doi.org/10.3233/978-1-61499-570-8-295

Phillips, D. E., AbouZahr, C., Lopez, A. D., Mikkelsen, L., De Savigny, D., Lozano, R., Wilmoth, J., & Setel, P. W. (2015). Are well functioning civil registration and vital statistics systems associated with better health outcomes? *The Lancet*, 386(10001). https://doi.org/10.1016/S0140-6736(15)60172-6

Poli, A., Pusung, P. H., Pratiwi, N. R., & Giroth, L. G. J. (2024). Peranan Kampung KB dalam pengendalian angka kelahiran di Kota Pangkalpinang Provinsi Bangka Belitung. *Academy of Education Journal*, 15(1). https://doi.org/10.47200/aoej.v15i1.2397

Rahmawati, R., Yati, S. M., Purnamasari, I., Maruapey, M. H., Sastrawan, B., Syahrudin, D., Muchtar, A. S., Subagdja, O., & Saprudin. (2024). Efektivitas Pelayanan Kartu Identitas Anak Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil. *Jurnal Governansi*, 10(2). https://ejurnal.stiaamuntai.ac.id/index.php/JPP/article/view/127

Rane, T. M., Mahanta, T. G., Islam, S., Gogoi, P. P., & Gogoi, B. (2020). Civil registration system (CRS) for birth and death registration in Assam – A rapid assessment. *Clinical Epidemiology and Global Health*, 8(1). https://doi.org/10.1016/j.cegh.2019.05.006

Revenga Becedas, R., Sant Fruchtman, C., Dincu, I., De Savigny, D., & Cobos Muñoz, D. (2022). Addressing the Evidence Gap in the Economic and Social Benefits of Civil Registration and Vital Statistics Systems: A Systematic Review. *Public Health Reviews*, 43. https://doi.org/10.3389/phrs.2022.1604560

Rogers, E.M. (2003) *Diffusion of Innovations*. 5th edn. New York: Free Press. Available at: https://books.google.co.id/books?id=9U1K5LjUOwEC.

Susanti, H. (2023). Pelaksanaan Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) Pada kantor Kecamatan Landasan Ulin Kota Banjarbaru. *Surplus: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 1(2). https://doi.org/10.71456/sur.v1i2.402

Suwanda, D. (2015). Factors Affecting Quality of Local Government Financial Statements to Get Unqualified Opinion (WTP) of Audit Board of the Republic of Indonesia (BPK). *Research Journal of Finance and Accounting*, 6(4). http://103.97.100.158/index.php/EBiC/article/download/434/1051

Wahyuni, L. (2022). Implementasi Kebijakan Pada Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Dumai. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis*, 4(1). https://doi.org/10.36917/japabis.v4i1.34

Zurriyatul Husna, & Mayarni, M. (2022). Efektivitas Pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) Melalui Oase (Online Anywhere Service) Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Tanah Datar. *Jurnal Hukum, Politik Dan Ilmu Sosial*, 1(4). https://doi.org/10.55606/jhpis.v1i4.676