



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 5 Tahun 2024 Page 5599-5617

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Inovasi Pelayanan Publik “Puber Anak Melania” pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh

Harsemarozi^{1✉}, Tun Huseno²

Institut Teknologi dan Bisnis Haji Agus Salim Bukittinggi

Email: harsemarozi@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Inovasi Pelayanan Publik Puber Anak Melania pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh. Jenis penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Penelitian ini menggunakan sampel informan yang terdiri dari Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil kota Payakumbuh, Stakeholder, dan Penerima Manfaat layanan. Teknik pengumpulan data yakni observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan Teknik analisis data yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman yang terdiri dari 3 langkah tahapan analisis yaitu Reduksi data, Penyajian data dan Verifikasi dan Penarikan Kesimpulan. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa inovasi Puber Anak Melania secara umum telah berjalan dengan baik dan dapat diterima masyarakat. Dari lima atribut inovasi yang dikemukakan oleh Everett M. Rogers yaitu relative advantages, compatibility, complexity, triability, dan observability juga terdapat dalam inovasi layanan penerbitan akta kelahiran ini. Kemudian inovasi Puber Anak Melania dari hasil wawancara dengan informan didapatkan temuan bahwa inovasi ini tidak melewati tahapan uji coba kepada masyarakat, namun dalam pelaksanaannya langsung diterapkan. Namun diluar hal tersebut diatas juga terdapat kendala yang menghambat pelaksanaan inovasi Puber Anak Melania seperti kekurangan sumber daya untuk pengelola atau petugas inovasi pada Disdukcapil Kota Payakumbuh dan pada fasilitas kesehatan tempat pelayanan persalinan

Kata Kunci: *Inovasi, Pelayanan Publik, Puber Anak Melania*

Abstract

This research aims to analyze Public Service Innovations for Puberty Children Melania at the Payakumbuh City Population and Civil Registration Service. This type of research is qualitative with a case study approach. This research used a sample of informants consisting of the Payakumbuh City Population and Civil Registration Service, stakeholders and service beneficiaries. Data collection techniques include observation, interviews and documentation. This research uses the data analysis technique proposed by Miles and Huberman which consists of 3 analysis steps, namely data reduction, data presentation and verification and drawing conclusions. The research results show that Melania's Child Puberty innovation has generally gone well and is accepted by society. Of the five innovation attributes proposed by Everett M. Rogers, namely relative advantages, compatibility, complexity, triability, and observability, they are also found in this birth certificate issuance service innovation. Then Melania's Child Puberty innovation, from interviews with informants, found that this innovation did not go through the testing stage with the community, but in its implementation it was immediately implemented. However, apart from the above, there are also obstacles that hinder the implementation of the Melania Child Puberty innovation, such as a lack of resources for managers or innovation officers at the Payakumbuh City Population and Civil Registration Office and at health facilities where delivery services are provided.

Keywords: Innovation, Public Services, Puberty of Melania's Children

PENDAHULUAN

Dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh organisasi yang bertanggung jawab atas pelayanan publik. Pengertian ini memberikan indikasi bahwa pelayanan publik merupakan sebuah rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi setiap kebutuhan dasar setiap warga negara.

Didalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 tahun 2010 tentang Grand Desain Reformasi Birokrasi 2010-2025 telah dijelaskan selain memberikan layanan terbaik, pemerintah pusat dan daerah harus berinovasi sesuai dengan area. Inovasi pelayanan publik merupakan hal yang dapat diwujudkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Menurut Rogers, inovasi adalah "An innovation is an idea, practice, or object that is perceived as new by an individual or other unit of adoption" (sebuah ide, praktek, atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya) (Rodgers, 2003).

Salah satu indikator bahwa sektor pelayanan publik telah merespon keinginan

masyarakat dalam perbaikan kualitas layanan publik adalah dengan menciptakan inovasi-inovasi perbaikan pelayanan publik yang diberikan. Secara umum dapat dilihat konsep inovasi pada sektor publik belum berkembang sepenuhnya. Ini disebabkan oleh fakta bahwa sebagian besar organisasi sektor publik tidak menghadapi banyak tantangan karena berada dalam lingkungan yang tidak kompetitif dan bahkan tidak mempertimbangkan kelangsungan hidup mereka. Akibatnya, wajar jika konsep inovasi tidak berkembang di sektor publik. Namun, banyak hal lain juga harus berubah karena proses administrasi publik berubah.

Inovasi digunakan sebagai tuntutan akuntabilitas, transparansi dan berbagai prinsip kepemimpinan yang baik yang mendorong organisasi publik yang lebih baik. Inovasi yang berhasil dalam pelayanan publik adalah hasil dari pengembangan proses, produk, dan metode pelayanan baru yang menunjukkan peningkatan efisiensi, efektivitas, dan kualitas hasil. Ada beberapa alasan yang mendasari kebutuhan akan inovasi di sektor publik, antara lain: (Jasfar, 2012)

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah mendorong pemerintah daerah untuk melakukan inovasi dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik. Inovasi menjadi salah satu cara untuk meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan kepada masyarakat di tingkat daerah. Selain itu, Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah secara khusus mengatur tentang inovasi di tingkat daerah, memberikan panduan dan kerangka hukum bagi pemerintah daerah untuk mengembangkan dan menerapkan inovasi dalam berbagai aspek pemerintahan dan pelayanan publik.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh adalah salah satu organisasi lembaga pemerintah daerah di Kota Payakumbuh yang menyelenggarakan tugas pelayanan publik. Adapun dasar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh menjalankan tugas dan fungsinya selaku unit pelayanan publik di Kota Payakumbuh adalah Peraturan Daerah Kota Payakumbuh Nomor 17 Tahun 2016 yang tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah dan Peraturan Walikota Payakumbuh Nomor 55 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Uraian Tugas serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh berdasarkan asas otonomi dan pembantuan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh yang merupakan unit layanan publik yang berfokus pada layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil dalam melaksanakan layanan kepada Masyarakat selalu berusaha memberikan layanan prima kepada

masyarakat Kota Payakumbuh.

Dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh menggunakan moto layanan "CANTIK" yang berarti "Cepat, Akurat, Nyaman, Berbasis Teknologi Informasi dan Kapabel." "Cepat" disini adalah penyelenggaraan pelayanan pengelolaan kependudukan dilakukan secara cepat sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan, dan "akurat" berarti bahwa dokumen-dokumen dibuat dengan tepat dan cermat sesuai dengan data dan berkas-berkas penting yang dilampirkan oleh pengguna. Akronim "nyaman" menunjukkan bahwa pelanggan merasa berada di lokasi yang nyaman untuk menerima layanan. Selain itu, Berbasis Teknologi dan Informasi, Dinas Dukcapil Kota Payakumbuh telah menggunakan teknologi dan informasi dalam pelaksanaan pelayanan, dan Kapabel yang berarti bahwa pelayanan administrasi kependudukan dapat dilakukan dengan dukungan pegawai yang handal dan berpengalaman. Moto ini berfungsi sebagai garis besar dan standar untuk menjalankan layanan administrasi kependudukan di Dinas Dukcapil Kota Payakumbuh.

Selain menjadi salah satu OPD pelayanan public terbaik di Kota Payakumbuh, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh Dinas Dukcapil Kota Terbaik tingkat Provinsi Sumatera Barat Tahun 2022. Dan disamping itu, juga turut serta mengikuti KIPP yang telah digitalisasi dalam Sistem Informasi Inovasi Pelayanan Publik (SiNovik). SiNovik ini diatur dalam Permenpan RB Nomor 8 Tahun 2021 tentang Sistem Informasi Inovasi Pelayanan Publik (SiNovik) yang bertujuan untuk mengatur dan mengembangkan sistem informasi yang memfasilitasi pengelolaan inovasi pelayanan publik di seluruh instansi pemerintah.

Dalam usaha menciptakan pelayanan terbaik kepada masyarakat, Dinas Dukcapil Kota Payakumbuh dituntut untuk berinovasi dalam menciptakan pelayanan prima kepada masyarakat Kota Payakumbuh. Tercatat beberapa inovasi pelayanan yang langsung menyentuh kepada masyarakat yang diselenggarakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh, sebagaimana terdapat dalam Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kota Payakumbuh Nomor: 400.12.4.2/08/dkps/2024 tentang Inovasi Pelayanan pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh. Didalam SK tersebut dijelaskan beberapa inovasi yang diselenggarakan Disdukcapil Kota Payakumbuh yaitu sebagai berikut: Gesit Kejar Daku "BANG", Insan Utama, Puber Anak Melania, Lapau Dukcapil, Tameng Sakti, Denting Piano, Lawan Pandemi, Belahan Jiwa, Tracking Layanan, Si Dilan Pintar, Tuntas, One Map One Family,

Dukcapil Goes To School, Saskia, Panglima Idul Fitri, dan Perhatian Si Dilan.

Inovasi pelayanan Puber Anak Melania merupakan salah satu inovasi pelayanan publik dalam hal penerbitan kutipan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh. "Pulang Bersalin Anak Menerima Akta Lahir dan Identitas Anak" adalah akronim dari "Puber Anak Melania". Untuk ibu yang melahirkan di fasilitas kesehatan di Kota Payakumbuh akan diterbitkan Akta Kelahiran dan Kartu Identitas Anak untuk si bayinya serta Kartu Keluarga yang telah dimutakhirkan. Untuk itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bekerja sama dengan RSKIA, Puskesmas, dan Bidan Praktek Mandiri untuk memberikan kemudahan dalam penerbitan dokumen kependudukan seperti dimaksud diatas.

Dengan adanya inovasi PUBER ANAK MELANIA ini, ibu dan bayi yang menjalani proses kelahiran di RSKIA, Klinik Bersalin, Puskesmas dan praktek bidan mandiri se-Kota Payakumbuh akan menerima langsung dokumen Kartu Keluarga, Kutipan Akta Kelahiran dan Kartu Identitas Anak pada fasilitas Kesehatan tempat dilakukannya proses kelahiran. Melalui inovasi ini diharapkan ada aspek efisiensi dan efektivitas waktu dan prosedur penerbitan dokumen administrasi kependudukan dimaksud.

Sebelum dilaksanakan inovasi Puber Anak Melania, pelayanan administrasi kependudukan di Kota Payakumbuh terutama terkait dengan penerbitan akta kelahiran bayi baru lahir dilaksanakan dengan pola masyarakat langsung datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh dengan mengajukan permohonan penerbitan akta kelahiran. Proses penerbitan akta kelahiran seperti ini berlangsung sampai awal tahun 2018. Setelah dilaksanakan inovasi ini, proses penerbitan akta kelahiran dimulai di fasilitas kesehatan tempat terjadinya peristiwa kelahiran dan masyarakat menerima akta kelahiran serta kartu keluarga yang telah dimutakhirkan di fasilitas kesehatan tersebut tanpa harus datang dan mengajukan pelayanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh.

Inovasi ini mulai dijalankan semenjak 9 Mei 2018 yang ditandai dengan penandatanganan perjanjian kerja sama antara Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh dengan Ketua Ikatan Bidan Indonesia Cabang Kota Payakumbuh dan Kepala Puskesmas se-Kota Payakumbuh. Pada tahun 2019 Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh juga menandatangani perjanjian kerja sama dengan Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak (RSKIA) Annisa Kota Payakumbuh dan RSKIA Sukma Bunda Kota Payakumbuh. Kemudian pada tahun 2023 juga dilakukan penambahan penandatanganan dokumen perjanjian kerjasama inovasi Puber Anak

Melania dengan Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Payakumbuh, Klinik Bersalin Fawazzah Kota Payakumbuh dan Naomi Clinic Kota Payakumbuh.

Tabel berikut menggambarkan pelaksanaan inovasi pelayanan Puber Anak Melania dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh dalam 4 (empat) tahun terakhir:

Tabel 1. Rekapitulasi Pelaksanaan Inovasi Puber Anak Melania Tahun 2020 – 2023

Bulan	2020	2021	2022	2023
Januari	51	37	34	30
Februari	24	41	33	30
Maret	38	44	29	37
April	34	44	30	15
Mei	20	32	20	38
Juni	36	41	42	24
Juli	19	57	33	32
Agustus	28	32	30	25
September	32	38	21	36
Oktober	48	39	40	26
November	34	29	36	42
Desember	59	37	34	40
Jumlah	423	471	382	375

Tujuan dari pelaksanaan program inovasi PUBER ANAK MELANIA adalah ibu yang melahirkan difasilitas kesehatan dan tercatat secara administrasi kependudukan sebagai warga kota Payakumbuh akan langsung menerima akta kelahiran dan Kartu Identitas Anak (KIA) bayinya serta Kartu Keluarga yang telah mutakhir dimana data bayi yang lahir telah tercantum dalam Kartu Keluarga tersebut. Melalui inovasi ini dengan harapan masyarakat diberi kemudahan dan lebih menghemat waktu dan tenaga atau dengan kata lain efisiensi waktu dan efektivitas dalam pengurusan dokumen administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di Kota Payakumbuh.

Tercatat pada tahun 2023 lalu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh telah melayani penerbitan akta kelahiran bayi baru lahir di RSKIA, Klinik Bersalin, Puskesmas dan Bidan Praktek Mandiri sejumlah 375 dokumen akta kelahiran, 375 dokumen Kartu Identitas Anak dan 375 dokumen Kartu Keluarga yang telah mutakhir melalui layanan inovasi Puber Anak Melania. Dengan inovasi ini diharapkan dapat mengubah pola pikir atau kebiasaan masyarakat Dimana setelah terjadi peristiwa kelahiran, masyarakat tersebut tidak akan langsung mengurus dokumen administrasi

kependudukannya seperti Kartu Keluarga, Akta Kelahiran dan Kartu Identitas Anak. Bahkan sampai menunggu beberapa waktu baru mengurus dokumen kependudukan tersebut. Ini menjadi salah satu sebab data kependudukan Kota Payakumbuh kurang mutakhir.

Studi relevan yang berfokus pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah dilakukan (Setiawan, 2021) meneliti inovasi layanan administrasi kependudukan di Sleman yang disebut Pelayanan Lukadesi (Keluarga Berduka Desa Siaga) yang berbasis pada partisipasi masyarakat desa. Studi ini mengkaji bagaimana keterlibatan masyarakat dalam layanan administrasi kependudukan dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan. Penelitian lainnya (Hisbani et al., 2015) pada jurnal Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang menyoroti betapa pentingnya inovasi dalam layanan administrasi kependudukan untuk mengurangi rantai pelayanan yang rumit, mahal, dan memakan waktu. Penulis menekankan bahwa proses pelayanan harus diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan masyarakat dan membuat layanan lebih mudah diakses. Studi-studi ini menunjukkan pentingnya inovasi dalam layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan partisipasi masyarakat dalam proses tersebut.

Namun berdasarkan data yang dikumpulkan peneliti pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh ditemukan bahwa dari jumlah penerbitan akta kelahiran untuk anak yang lahir pada tahun 2021 yaitu 1622 dokumen, hanya 471 dokumen akta kelahiran yang diterbitkan melalui inovasi pelayanan Puber Anak Melania atau hanya 29,04% saja. Begitupun pada tahun 2022 dimana jumlah penerbitan akta kelahiran anak yang lahir pada tahun tersebut berjumlah 2117 dokumen dan yang diselesaikan melalui inovasi Puber Anak Melania adalah 382 dokumen akta kelahiran (18,04%). Dari data tersebut perlu analisis bagaimana pelaksanaan inovasi pelayanan Puber Anak Melania pada Disdukcapil Kota Payakumbuh. Disamping itu, terkait dengan sosialisasi dan publikasi inovasi pelayanan Puber Anak Melania oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh masih belum maksimal dilaksanakan kepada masyarakat Kota Payakumbuh.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami oleh banyak subjek penelitian, seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain dengan mendeskripsikannya dengan kata-kata dan bahasa dalam pada suatu konteks khusus yang alami dan dengan memanfaatkan berbagai metode

alamiah (Moleong, 2010). Adapun yang menjadi informan pada penelitian ini adalah:

Tabel 2. Informan Penelitian

No	Informan	Alasan
1	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh	Sebagai Pelaksana
	Kepala Dinas	1 Orang
	Kepala Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan	1 Orang
	Kepala Bidang PIAK & PD	1 Orang
2	Sub Koordinator Pelayanan Pencatatan Sipil	1 Orang
	Stakeholder Terkait	
3	Operator Inovasi pada RSKIA/Klinik Bersalin/Bidan Praktek Mandiri	1 Orang
	Penerima Manfaat Layanan Masyarakat	1 Orang
		Sebagai Penerima Manfaat Layanan Inovasi Puber Anak Melania

Teknik pengumpulan data dengan cara wawancara, dokumentasi, dan observasi. Penelitian ini menggunakan Teknik analisis data dengan menggunakan langkah-langkah analisis data yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman yang terdiri dari tiga tahap yaitu reduksi data, penyajian data serta penarikan kesimpulan dan verifikasi (Miles & Huberman, 2007).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Keuntungan Relatif

Keuntungan relatif dalam konteks manfaat ekonomi mengacu pada sejauh mana suatu inovasi dianggap lebih baik daripada ide atau praktik yang digantikannya. Aspek ekonomi/biaya adalah salah satu faktor kunci dalam mengevaluasi keuntungan relatif ini.

Secara sederhananya berikut wawancara dengan informan terkait bagaimana ekonomi/biaya pada inovasi pelayanan publik "Puber Anak Melania:

Tabel 3. Hasil wawancara terkait ekonomi/biaya

Informan	Hasil Wawancara	Tema
IF2	Kalau berhubungan dengan anggaran, tidak ada perbedaan	Tidak
IF3	Tidak menambah anggaran dari disdukcapilnya dan fasilitas kesehatan yang bekerjasama	terdapat perbedaan
IF1	Dalam pelaksanaan tidak mengalokasikan anggaran khusus pada inovasi ini.	anggaran

Selanjutnya untuk mengetahui atribut inovasi keuntungan relatif yang dikemukakan oleh Everets M. Rogers menggunakan aspek keuntungan fungsional yaitu bagaimana inovasi pelayanan Puber Anak Melania yang diterapkan Disdukcapil Kota Payakumbuh memiliki kualitas yang lebih tinggi dari layanan yang diberikan. Untuk itu peneliti mengajukan pertanyaan kepada informan bagaimana model pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dalam penerbitan dokumen kependudukan terkhusus bagi bayi baru lahir pada fasilitas-fasilitas kesehatan di Kota Payakumbuh.

Secara sederhananya berikut wawancara dengan informan terkait bagaimana keuntungan fungsional pada inovasi pelayanan publik "Puber Anak Melani

Tabel 4. Hasil wawancara terkait keuntungan fungsional

Informan	Hasil Wawancara	Tema
IF3	Terpola lebih cepat dan efisien, masyarakat yang melahirkan urusannya sudah ditangani secara menyeluruh oleh fasilitas kesehatan.	Inovasi pelayanan puber anak melania memberikan untung
IF4	kita bisa menjangkau masyarakat yang awalnya tidak ada keinginan untuk mengurus akta kelahiran tetapi dengan adanya inovasi ini otomatis mereka sudah bisa langsung kita berikan akta kelahiran.	fungsional dalam hal peningkatan kualitas pelayanan
IF1	Jadi ini akan mempercepat layanan kita karena pas mereka lahir langsung akan membawanya pulang ketika mereka pulang dari tempat layanan untuk melahirkan	

Aspek selanjutnya yang diteliti untuk memahami sejauh mana inovasi tersebut lebih menguntungkan dibandingkan dengan solusi atau metode yang sudah ada sebelumnya adalah kesenangan atau kepuasan layanan.

Untuk meneliti ini, peneliti melakukan wawancara dengan informan IF3 yang merupakan Kepala Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan yang menyatakan bahwa masyarakat selaku penerima layanan mengungkapkan kepuasan atas terselenggaranya inovasi Puber Anak Melania.

Secara sederhananya berikut wawancara dengan informan terkait kesenangan/kepuasan pada inovasi pelayanan publik Puber Anak Melania:

Tabel 5. Hasil wawancara terkait kesenangan/kepuasan

Informan	Hasil Wawancara	Tema
IF3	Mereka menjawab dengan positif bahwasanya ini bagus kegiatan ini Kami tidak repot-repot lagi ke Capil Kami sudah dilayani dengan ini	Inovasi pelayanan puber anak melania mendapat respon positif dan sangat bermanfaat

IF4	Sangat bermanfaat sekali apa yang dilaksanakan oleh Capil Kota Payakumbuh.	bagi masyarakat
-----	--	-----------------

Kesesuaian (Compability)

Terkait dengan atribut Kesesuaian (compatibility) dilihat dari kesesuaian dengan norma dan aturan yang berlaku dijelaskan bahwa sejauh mana sebuah inovasi dianggap konsisten dengan nilai-nilai yang terkandung pada masyarakat dan sebuah inovasi harus selaras dan sesuai dengan peraturan-peraturan yang berlaku agar inovasi tersebut dapat diterima dan diimplementasikan dengan baik.

Secara sederhananya berikut wawancara dengan informan terkait bagaimana kesesuaian dengan norma dan aturan pada inovasi pelayanan publik Puber Anak Melania:

Tabel 6. Hasil wawancara terkait norma dan aturan

Informan	Hasil Wawancara	Tema
IF1	Yang menjadi aturan dasarnya tetap berpedoman kepada aturan undang-undang tentang pelayanan administrasi kependudukan	Peraturan perundang-undangan terkait administrasi kependudukan
IF2	Dasar pelaksanaan inovasi pelayanan ini diantaranya adalah Permendagri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan	dan perjanjian kerjasama inovasi pelayanan "Puber Anak Melania" merupakan acuan dalam pelaksanaan
IF5	Perjanjian kerjasama "Puber Anak Melania" dengan pihak Disdukcapil Kota Payakumbuh menjadi dasar dalam pelaksanaan layanan	inovasi ini.

Hal selanjutnya pada atribut inovasi kesesuaian adalah kesesuaian dengan kebutuhan penerima. Kesesuaian dengan kebutuhan penerima sangat penting karena mempengaruhi seberapa mudah inovasi tersebut dapat diterima dan diadopsi oleh individu atau kelompok dalam suatu masyarakat.

Secara sederhananya berikut wawancara dengan informan terkait bagaimana kesesuaian dengan penerima pada inovasi pelayanan publik Puber Anak Melania":

Tabel 7. Hasil wawancara terkait kesesuaian dengan penerima

Informan	Hasil Wawancara	Tema
IF3	Inovasi dilahirkan untuk menunjang dan memudahkan masyarakat. Kita sendiri di dalam merasa terbantu juga.	Inovasi "Puber Anak Melania" sesuai dengan kebutuhan dari
IF1	Ini sangat sesuai dengan kebutuhan masyarakat sebagai penerima layanan	masyarakat dari segi kemudahan layanan.

IF6 Dengan inovasi pelayanan ini merasa terbantu dan tidak harus datang ke Disdukcapil lagi

Kerumitan (Complexity)

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh dalam menerapkan suatu inovasi perlu memperhatikan sisi kerumitan yang akan dialami selama proses pelayanan inovasi tersebut. Dalam atribut complexity (kerumitan), sebuah inovasi dimungkinkan mempunyai tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi atau sistem yang digunakan sebelumnya.

Secara sederhananya berikut wawancara dengan informan terkait bagaimana tingkat kerumitan pada inovasi pelayanan publik Puber Anak Melania:

Tabel 8. Hasil wawancara terkait kerumitan

Informan	Hasil Wawancara	Tema
IF3	Sangat mudah karena persyaratannya jelas. Kan hanya mengumpulkan persyaratan yang di koordinir oleh fasilitas kesehatan	Inovasi "Puber Anak Melania" sangat mudah dalam pelaksanaan di disdukcapil dan fasilitas kesehatan.
IF5	Kalau secara umum sudah mudah sekali	
IF6	Sangat mudah dan tidak ribet, hanya melengkapi bahan persyaratan sesuai dengan yang disampaikan oleh petugas RSKIA Annisa	
IF4	Untuk diaplikasikan mudah karena cuma menggunakan WA Group untuk proses penerbitan dokumen adminduk	

Kemungkinan Dicoba (Triability)

Bisa dijelaskan inovasi hanya bisa diterima yang telah terpuji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama. Peneliti menanyakan pertanyaan yaitu apakah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh melakukan uji coba kepada masyarakat terkait inovasi pelayanan Puber Anak Melania dalam penerbitan akta kelahiran.

Secara sederhananya berikut wawancara dengan informan terkait bagaimana kemungkinan dicoba pada inovasi pelayanan publik Puber Anak Melania:

Tabel 9. Hasil wawancara terkait kemungkinan dicoba

Informan	Hasil Wawancara	Tema
IF1	Inovasi pelayanan ini langsung dipraktikkan karena sangat sederhana	Inovasi "Puber Anak Melania" tidak dilakukan uji coba dalam
IF5	Langsung take action saja setelah dilakukan	

	penandatanganan perjanjian kerja sama inovasi pelayanan	pelaksanaannya.
IF2	Kita tidak bisa melakukan uji coba karena menyangkut penerbitan akta kelahiran	

Kemudahan Diamati (Observability)

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh dalam menjalankan inovasi pelayanan publik perlu memperhatikan kemudahan pengamatan yang akan diterima oleh masyarakat. Dalam atribut inovasi kemudahan diamati (observability), sebuah inovasi harus juga dapat diamati, dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

Secara sederhananya berikut wawancara dengan informan terkait bagaimana kemudahan diamati pada inovasi pelayanan publik Puber Anak Melania:

Tabel 9. Hasil wawancara terkait kemudahan diamati

Informan	Hasil Wawancara	Tema
IF4	Sosialisasinya dilakukan melalui media sosial dan juga sosialisasi yang dilakukan oleh Kepala Dinas Dukcapil pada pertemuan-pertemuan	Sosialisasi dan publikasi inovasi "Puber Anak Melania" sudah dilaksanakan namun belum menyentuh seluruh masyarakat.
IF3	Dilakukan sosialisasi di semua lini baik itu secara langsung maupun tidak langsung, kemudian membuat leaflet-leaflet, spanduk dan televisi	
IF6	Baru mengetahui ketika disampaikan petugas bidan, kalau untuk informasi di media sosial dan website capil kebetulan saya belum pernah lihat	
IF5	Harusnya ini sebenarnya kita setting dengan lebih baik ke depannya. Selama ini yang ada baru kan dokumentasi penyerahan saja kalau publikasi untuk pelanggan kami belum ada.	

Pembahasan

Keuntungan Relatif (Relative Advantage)

Relative Advantage (Keuntungan Relatif), Menurut Rogers sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Artinya inovasi pelayanan Puber Anak Melania yang diselenggarakan oleh pemerintah dalam hal ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh harus mempunyai keuntungan dibandingkan dengan sistem atau metode yang digunakan sebelumnya.

Merangkum hasil wawancara dari para informan, dapat dinyatakan bahwa pada

tahun 2018 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh membuat suatu terobosan pada pelayanan pembuatan akta kelahiran yaitu inovasi pulang bersalin anak mendapat akta lahir dan identitas anak yang disingkat menjadi "Puber Anak Melania". Tuntutan dan kebutuhan masyarakat yang selama ini belum terpenuhi untuk mendapatkan pelayanan pembuatan akta kelahiran yang mudah, murah, cepat dan terjangkau menjadi salah satu alasan diterapkannya inovasi ini. Jika sebelumnya masyarakat direpotkan dengan harus bolak balik Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mengurus akta kelahiran, sekarang pengajuan pembuatan akta kelahiran cukup dilakukan di fasilitas kesehatan ibu bersalin dengan membawa syarat-syarat yang telah ditentukan dan setelah akta selesai akan diserahkan pada fasilitas kesehatan ibu bersalin dimaksud.

Inovasi pelayanan Puber Anak Melania ini terbukti memberikan memberikan keuntungan bagi masyarakat dengan prosedur pelayanan yang lebih mudah, cepat karena masyarakat cukup mengajukan pembuatan akta kelahiran di fasilitas kesehatan ibu bersalin saja dan hemat karena tidak dipungut biaya apapun serta tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan seperti ongkos untuk bolak balik kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh. Keuntungan lainnya yang diperoleh masyarakat adalah penerbitan akta kelahiran juga disertai dengan pemberian KK baru dan KIA (kartu identitas anak) yang dapat dimanfaatkan untuk mendapatkan pelayanan publik bagi anak usia 0 – 17 tahun kurang satu hari. Hal tersebut sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan pada pasal 2 ayat 1 dan 2, yaitu:

Peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota.

Peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan melalui layanan terintegrasi dan/atau jemput bola.

Penelitian sebelumnya oleh (Akbar et al., 2022) dalam jurnal yang berjudul "Inovasi Sistem Pelayanan Keliling Dalam Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kabupaten Bener Meriah Provinsi Aceh" menyatakan bahwa keunggulan dari inovasi pelayanan Si Peling adalah bahwa itu membedakannya dari layanan kantor biasa karena masyarakat tidak perlu bersusah payah lagi mengunjungi kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, yang memakan waktu yang cukup lama untuk mengurus dokumen administrasi kependudukan. Inovasi ini juga membantu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil itu sendiri, karena mereka dapat menyelesaikan masalah yang terkait

dengan administrasi kependudukan. Hal ini juga sejalan dengan hasil penelitian inovasi Puber Anak melania ini dilihat dari atribut inovasi keuntungan relatif bahwa kemudahan dalam layanan sangat penting dalam suatu inovasi yang dilaksanakan.

Kesesuaian (Compatability)

Roger (dalam Suwarno, 2008) menyatakan bahwa sebuah inovasi sebaiknya memiliki sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang ada sebelumnya. Ini dilakukan agar inovasi lama tidak dibuang begitu saja; mereka dapat menjadi bagian dari transisi ke inovasi terbaru dan membantu inovasi baru belajar dan adaptasi lebih cepat. Inovasi pelayanan "Puber Anak Melania" yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh pada pelaksanaannya selaras dan sesuai dengan peraturan-peraturan yang berlaku agar inovasi tersebut dapat diterima dan diimplementasikan dengan baik. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan sebelumnya dijelaskan bahwa inovasi ini dalam pelaksanaannya telah disesuaikan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, yaitu :

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;

Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan

Peraturan-peraturan tersebut menjadi acuan dalam pelaksanaan inovasi Puber Anak Melania. Disamping itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh selalu mengupayakan menyelenggarakan pelayanan yang cepat dan untuk itu melakukannya dari sisi keterjangkauan kepada masyarakat.

Inovasi dalam pelayanan publik tidak memerlukan penemuan baru; itu juga dapat berupa pendekatan baru yang bersifat kontekstual, artinya inovasi tidak hanya berasal dari gagasan dan praktik baru yang muncul, tetapi juga dapat berasal dari perluasan inovasi sebelumnya. Inovasi Puber Anak Melania ini merupakan inovasi yang diinisiasi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh dan belum ada inovasi seperti ini sebelumnya. Perbedaan pada inovasi yang sekarang terletak pada alur pelayanannya, jika dulu masyarakat harus mengurus pembuatan akta kelahiran langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, sekarang pelayanan pembuatan akta kelahiran cukup dilakukan di fasilitas kesehatan.

Sebuah inovasi pelayanan publik tidak hanya dilihat dari kesesuaian dengan

peraturan dan peningkatan pelayanan saja, namun juga penyesuaian dengan kebutuhan penerima pelayanan. Pemenuhan kebutuhan masyarakat sudah menjadi tanggungjawab pemerintah, inovasi Puber Anak Melania merupakan suatu perbaikan atau modifikasi pelayanan yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat. Sebagaimana diketahui bahwa selama ini kebiasaan sebagian masyarakat di Kota Payakumbuh mengurus dokumen kependudukan baik itu berupa akta kelahiran atau lainnya jika dokumen tersebut telah dibutuhkan, contoh dokumen akta kelahiran baru diurus jika anak akan masuk sekolah. Melalui inovasi ini Disdukcapil mencoba hadir lebih awal dan lebih dekat kepada masyarakat yaitu pada fasilitas kesehatan tempat persalinan. Oleh karena itu, inovasi Puber Anak Melania bertujuan untuk membuat layanan pembuatan akta kelahiran lebih mudah diakses bagi masyarakat. Inovasi ini dapat menguntungkan baik pemerintah maupun masyarakat yang menerima layanan.

Informasi yang disimpulkan diatas dari hasil wawancara dengan informan sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Suryana et al., 2021) dengan judul Inovasi Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pandeglang disimpulkan bahwa kompatibilitas inovasi Mal Pelayanan Publik di Pandeglang memiliki indikator sesuai dengan nilai yang berlaku dalam sistem sosial, sesuai dengan peraturan yang sudah ada dan sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat setempat. Hal ini memberikan penjelasan bahwa atribut inovasi yang dikemukakan Rogers yaitu kesesuaian/kompatibilitas suatu inovasi sesuai dengan peraturan yang sudah ada dan sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan oleh penerima layanan atau Masyarakat.

Kerumitan (Complexity)

Menurut Rogers dalam (Suwarno, 2008) inovasi biasanya mempunyai tingkat kerumitan yang lebih tinggi dibandingkan inovasi terdahulu hal tersebut sebagaimana sifatnya yang baru/ diperbaharui. Namun, tingkat kerumitan biasanya tidak menjadi masalah yang signifikan karena inovasi menawarkan cara yang berbeda dan lebih baik.

Inovasi pelayanan "Puber Anak Melania" merupakan hasil perbaikan atau modifikasi dari inovasi sebelumnya, tentu memiliki tingkat kerumitan yang lebih tinggi dari cara pelayanan konvensional dalam pelayanan penerbitan akta kelahiran anak baru lahir. Terkait complexity atau kerumitan dalam pelaksanaan inovasi Puber Anak Melania ini sebagai suatu terobosan baru dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran inovasi ini menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik serta tingkat kerumitannya tidak terlalu tinggi karena masih terdapat kesesuaian dalam hal prosedur dan persyaratannya, hanya

saja pada alur pelayanannya yang berbeda dari sebelumnya.

Hadirnya sebuah inovasi baru pasti diikuti pula dengan permasalahan baru, pada pelaksanaannya inovasi pelayanan Puber Anak Melania tentu tidak terlepas dari adanya kerumitan dan kendala yang dihadapi. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan sebelumnya terdapat beberapa kendala yang dialami oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh, pertama terkait dengan kurangnya respon beberapa fasilitas kesehatan yang telah bekerja sama dengan Disdukcapil. Didalam perjanjian kerjasama antara fasilitas kesehatan tempat persalinan dan Disdukcapil Kota Payakumbuh yang ditelah disepakati bahwa seharusnya disediakan petugas khusus untuk pelayanan puber anak melania pada faskes tersebut melakukan pengumpulan berkas dari pasien yang akan mengurus dokumen akta kelahiran, namun dikatakan karena ketiadaan tenaga atau SDM yang mencukupi menyebabkan keterlambatan dalam pengantaran berkas persyaratan atau pengambilan dokumen pada Disdukcapil yang berimbas pada terkambatnya dokumen sampai ke tangan masyarakat.

Ketiadaan SDM ini juga pada beberapa faskes seperti puskesmas, layanan inovasi Puber Anak Melania tidak berjalan. Kemudian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh sendiri, untuk ketersediaan petugas khusus pengelola pelayanan inovasi Puber Anak Melania juga hanya menyediakan 1 (satu) orang petugas dan untuk petugas untuk antar jemput berkas kepada RSKIA, Puskesmas, Klinik Bersalin dan Bidan Prantek Mandiri tidak disediakan.

Beberapa kendala yang telah dijelaskan di atas tentu akan sangat berpengaruh pada pelaksanaan inovasi Puber Anak Melania sehingga perlu segera dilakukan upaya untuk menindaklanjuti kendala-kendala tersebut.

Kemungkinan Dicoba (Triability)

Kualitas pada sebuah inovasi memang sangat penting. Bagaimana inovasi dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat dan memenuhi kebutuhan mereka adalah cara untuk menentukan inovasi yang berkualitas. Setiap inovasi harus melalui tahap uji publik di mana semua pihak atau individu memiliki kesempatan untuk menguji kualitasnya (Rogers dalam Suwarno, 2008).

Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa tidak ada proses uji coba yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh sebelumnya, inovasi pelayanan Puber Anak Melania langsung diterapkan dalam pelaksanaannya bekerjasama dengan faskes yang ada di Kota Payakumbuh. Hal ini dikarenakan dalam pelayanan penerbitan dokumen kependudukan seperti akta kelahiran ini tidak dapat

dicoba-cobakan kepada masyarakat. Dalam pelaksanaannya tersebut dijelaskan bahwa tidak ditemukan kendala yang berarti karena dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang telah disepakati bersama antara Disdukcapil Kota Payakumbuh dengan fasilitas kesehatan tempat persalinan dimaksud.

Inovasi hanya dapat diterima oleh publik apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang diterapkan sebelumnya. Inovasi pelayanan Puber Anak Melania merupakan salah satu upaya yang dilakukan pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Payakumbuh. Inovasi ini telah terbukti memberikan keuntungan dan nilai lebih bagi masyarakat dibandingkan dengan metode pelayanan sebelumnya, hal tersebut dapat dilihat pada proses pelayanan penerbitan akta kelahiran dan kartu identitas anak yang lebih mudah menjangkau masyarakat dalam hal ini bayi yang baru lahir di faskes.

Kemudahan Diamati (Observability)

Menurut Roger (dalam Suwarno 2008) menyatakan bahwa sebuah produk inovasi harus dapat diamati dari segi bagaimana pelayanan tersebut dapat bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Pada atribut observability (kemudahan diamati) adalah untuk melihat sejauh mana inovasi pelayanan Puber Anak Melania bekerja dan memberikan keuntungan serta kemudahan bagi masyarakat yang ingin membuat akta kelahiran.

Hadirnya inovasi Pulang Bersalin Anak Mendapat Akta Lahir dan Identitas Anak yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Payakumbuh bekerjasama dengan fasilitas kesehatan tempat persalinan di kota Payakumbuh telah memberikan keuntungan yang dapat diamati dari sisi pemerintah maupun masyarakat. Inovasi ini sudah memberikan kemudahan bagi masyarakat karena pelayanan pembuatan akta kelahiran sekarang dapat diurus langsung di faskes tempat persalinan beserta KK dan Kartu Identitas Anak.

Bagi Pemerintah Kota Payakumbuh sejak dilaksanakan inovasi pelayanan Puber Anak Melania turut berkontribusi positif dalam peningkatan cakupan kepemilikan akta kelahiran usia 0-17 tahun di Kota Payakumbuh. Berdasarkan data dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh pada tahun 2023 cakupan kepemilikan akta kelahiran usia 0-17 tahun di Kota Payakumbuh mencapai angka 98,99%. Angka ini meningkat jika dibandingkan dari tahun 2022 yaitu pada angka 98,77%. Sedangkan angka kepemilikan akta kelahiran usia 0-17 tahun di tahun 2021 adalah 97,58%, yang juga mengalami peningkatan dari tahun 2020. Cakupan kepemilikan akta kelahiran usia 0-17 tahun pada

tahun 2019 adalah 94,09%.

SIMPULAN

Berdasarkan penelitian tentang Inovasi Pelayanan Publik Puber Anak Melania pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh dengan menganalisis menggunakan teori Everett M. Rogers menunjukkan bahwa inovasi Puber Anak Melania secara umum telah berjalan dengan baik dan dapat diterima masyarakat. Dari lima atribut inovasi yang dikemukakan oleh Everett M. Rogers yaitu *relative advantages*, *compatibility*, *complexity*, *triability*, dan *observability* juga terdapat dalam inovasi layanan penerbitan akta kelahiran ini. Hal ini dapat dilihat dari adanya keuntungan yang dirasakan berupa efisiensi waktu dan biaya serta kesesuaian inovasi ini dengan kebutuhan masyarakat Kota Payakumbuh.

Kemudian dari hasil penelitian ini, inovasi Puber Anak Melania dari hasil wawancara dengan informan didapatkan temuan bahwa inovasi ini tidak melewati tahapan uji coba kepada masyarakat, namun dalam pelaksanaannya langsung diterapkan. Namun diluar hal tersebut diatas juga terdapat kendala yang menghambat pelaksanaan inovasi Puber Anak Melania seperti kekurangan sumber daya untuk pengelola atau petugas inovasi pada Disdukcapil Kota Payakumbuh dan pada fasilitas kesehatan tempat pelayanan persalinan. Disamping itu masih belum optimalnya sosialisasi dan publikasi inovasi Puber Anak Melania yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh menjadi salah satu faktor inovasi belum diketahui secara menyeluruh oleh masyarakat Kota Payakumbuh.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, S., Kabupaten, A., Meriah, B., Program, A., Kependudukan, S. S., & Sipil, P. (2022). *Inovasi Sistem Pelayanan Keliling Dalam Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kabupaten Bener Meriah Provinsi Aceh*.
- Hisbani, N. A., Karim, M., & Malik, I. (2015). Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik, Vol 1, No.*
- Jasfar, F. (2012). *Teori dan Aplikasi Sembilan Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa Sumber Daya Manusia , Inovasi dan Kepuasan Pelanggan. In SDM, Inovasi, dan Kepuasan Pelanggan.*
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2007). *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang*

- Metode-Metode Baru (Terjemahan)*. Universitas Indonesia.
- Moleong, L. J. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosda Karya.
- Rodgers, E. M. (2003). *Diffusion of Innovations*. Free Press.
- Setiawan, H. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Lukadesi (Keluarga Berduka Desa Siaga) di Sleman D.I. Yogyakarta. *INOVASI PELAYANAN PUBLIK LUKADESI (KELUARGA BERDUKA DESA SIAGA) DI SLEMAN D.I. YOGYAKARTA* *Journal of Governance and Local Politics (JGLP), Volume: 3*.
- Suryana, S., Agustino, L., & Arenawati, A. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pandeglang. *JDKP Jurnal Desentralisasi Dan Kebijakan Publik*.
- Suwarno, Y. (2008). *Inovasi Di Sektor Publik*. STIA-LAN Press.