INOVASI PELAYANAN PUBLIK AJI ARUM (AKTA JADI ANTAR RUMAH) DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SEMARANG DI KECAMATAN KALIWUNGU

Oleh:

Siti Arofah, Dra. Dyah Lituhayu, M.Si

Departemen Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro

Jalan Profesor Haji Soedarto, Sarjana Hukum Tembalang Semarang Kotak Pos. 1269

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman: http://www.fisip.undip.ac.id email fisip@undip.ac.id

ABSTRACT

Various ways are carried out by government agencies so that an effective and efficient service system can be achieved, one of them is by creating innovation. The Semarang Regency Population and Civil Registry Office created an innovative House-to-House Certificate to make it easier for the community to obtain a birth certificate, whose application can now be done in the District. In AJI ARUM's innovation, the Semarang Regency Population and Civil Registry Office collaborated with PT Pos Indonesia to deliver the birth certificate to the applicant's address, the documents obtained were Birth Certificate, new KK and KIA. This study aims to determine the implementation of AJI ARUM's innovation at the Population and Civil Registry Office of Semarang Regency and Kaliwungu District, as well as the factors that are inhibiting the implementation of these innovations. This study uses the theory of innovation characteristics according to M. Rogers which includes relative advantages, compability, complexity, triability and observability. The obstacles faced in the implementation of AJI ARUM's innovations are the lack of enthusiasm of the community in arranging birth certificates and the lack of public understanding of the importance of population administration.

Keywords: Innovation, Public Service, Birth Certificate

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Berbagai cara harus dilakukan oleh instansi pemerintah maupun swasta agar sistem pelayanan yang cepat dan tepat dapat tercapai. Salah satunya dengan membuat inovasi pelayanan khususnya dalam hal percepatan dan kemudahan layanan yang berguna bagi masyarakat maupun instansi tersebut. Inovasi

pelayanan telah banyak dikembangkan dan diciptakan oleh Pemerintah untuk mendukung pelayanan terhadap masyarakat, dengan adanya inovasi pelayanan diharapkan dapat meningkatkan fungsi pelayanan publik, meningkatkan kinerja sumber daya manusia dan secara langsung meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja dari Pemerintah.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanannya dengan melakukan berbagai inovasi, salah satu inovasinya yaitu AJI ARUM (Akta Jadi Antar Rumah) yang mulai dilaksanakan tahun 2018. Menurut Peraturan Bupati Semarang Nomor 1874/0515/2018 Tentang Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Semarang, AJI ARUM merupakan penerbitan Akta Kelahiran dan Akta Kematian yang dikirim langsung ke alamat pemohon (bekerjasama dengan PT. Pos Indonesia). Tujuan dari inovasi AJI ARUM ini adalah:

1. Mendekatkan tempat pelayanan pendaftaran akta kelahiran, cukup di kecamatan dan setelah jadi akan dikirim ke alamat rumah melalui Pos.
2. Menekan biaya transportasi karena tidak perlu datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Manfaat yang diharapkan dari adanya inovasi AJI ARUM yaitu:

1. Meningkatkan kesadaran masyarakat untuk mengurus akta kelahiran.
2. Meningkatkan cakupan kepemilikan akta kelahiran.

Pelayanan AJI ARUM (Akta Jadi Antar Rumah) ini diberikan secara gratis kepada masyarakat dan dapat diperoleh setelah 21 hari kerja, setelah pengajuan permohonan di Kecamatan. Berdasarkan data kepemilikan akta kelahiran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang, kepemilikan akta kelahiran di Kabupaten Semarang pada periode tahun 2017 masih belum mencapai target, kepemilikan akta kelahiran tertinggi di Kecamatan Bandungan sebesar 40.005 dari 57.907 penduduk, atau sebesar 69,08%. Kemudian persentase kepemilikan akta kelahiran terendah yaitu di Kecamatan Kaliwungu sebesar 10.006 dari 31.240 penduduk, atau hanya sebesar 32,03% saja. Secara keseluruhan kepemilikan akta kelahiran di Kabupaten Semarang sejumlah 464.525 dari total penduduk yaitu 1.011.635, atau sebesar 45,92%, hal ini masih belum mencapai target kepemilikan akta kelahiran yang ditetapkan dalam RENSTRA (Rencana Strategis) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang tahun 2017 yaitu sebesar 70%.

Oleh karena itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang melakukan upaya

untuk meningkatkan kepemilikan akta kelahiran dengan menciptakan inovasi AJI ARUM (Akta Jadi Antar Rumah). Adanya inovasi AJI ARUM ini bertujuan untuk mendekatkan tempat pelayanan pendaftaran akta kelahiran dan menekan biaya transportasi bagi masyarakat yang ingin mengurus akta kelahiran. Akan tetapi dalam pelaksanaanya, setelah adanya inovasi AJI ARUM kepemilikan akta kelahiran di Kecamatan Kaliwungu masih belum mencapai target, kepemilikan akta kelahiran yang sebelumnya 32,03% menjadi sebesar 33,25%.

Secara geografis, Kecamatan Kaliwungu berjarak cukup jauh, yaitu 55 KM dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang, sehingga membutuhkan waktu dan biaya transportasi untuk membuat akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. AJI ARUM diharapkan dapat meningkatkan cakupan kepemilikan akta kelahiran dengan mempermudah masyarakat yang lokasi rumahnya jauh untuk memperoleh akta, akan tetapi setelah adanya inovasi AJI ARUM kepemilikan akta kelahiran di Kecamatan Kaliwungu masih belum mencapai target. Oleh karena itu, pertanyaan dari penelitian ini adalah "mengapa dengan adanya Inovasi AJI ARUM (Akta Jadi Antar Rumah) kepemilikan akta kelahiran di Kecamatan Kaliwungu masih belum mencapai target?".

Penulis bermasud melakukan penelitian untuk mengetahui pelaksanaan inovasi pelayanan publik AJI ARUM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang di Kecamatan Kaliwungu. Penulis akan melakukan penelitian dengan menggunakan karakteristik inovasi pelayanan menurut Rogers, yaitu dilihat dari *Relative Advantage* atau keuntungan relatif, *Compability* atau kesesuaian, *Complexity* atau kerumitan dan *Triability* atau kemungkinan dicoba.

B. TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk mengetahui karakteristik inovasi AJI ARUM (Akta Jadi Antar Rumah) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang di Kecamatan Kaliwungu.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor penghambat dalam pelaksanaan Inovasi Pelayanan AJI ARUM (Akta Jadi Antar Rumah) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang dan Kecamatan Kaliwungu

C. KAJIAN TEORI

1. Administrasi Publik

Menurut Chandler dan Plano (dalam Yeremias T. Keban, 2014:3) administrasi publik adalah proses dimana sumberdaya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan dan mengelola *(manage)* keputusan-keputusan dalam kebijakan publik.

2. Manajemen Publik

Menurut Harbani Pasolong (2010:83) manajemen publik adalah suatu studi interdisipliner dari aspek-aspek umum organisasi dan merupakan gabungan antara fungsi manajemen seperti *planning, organizing* dan *controlling* satu sisi dengan SDM, keuangan fisik, informasi dan politik di sisi lain.

Paradigma manajemen publik bergerak dari *Old Public Administration (opa), New Public Management (NPM)* dan *New Public Service.* Pada penelitian ini posisi inovasi AJI ARUM masuk ke dalam paradigma NPS karena inovasi ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan memberikan kemudahan dalam melakukan pendaftaran pembuatan akta kelahiran agar pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien.

3. Inovasi Pelayanan Publik

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 inovasi adalah proses kreatif penciptaan pengetahuan dalam melakukan penemuan baru yang berbeda dan atau modifikasi dari yang sudah ada.

Inovasi dalam pelaksanaannya memiliki atribut/ karakteristik di dalamnya, menurut Rogers (dalam Yogi Suwarno, 2008:17-18) karakteristik inovasi antara lain sebagai berikut:

1. *Relative Advantage* atau Keuntungan Relatif

Suatu inovasi harus mempunyai keuntungan dan nilai lebih dibandingan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada nilai kebaruan yang melekat pada inovasi yang menjadi ciri yang membedakan dengan yang lain.

2. *Compability* atau Kesesuaian

Inovasi juga mempunyai sifat kesesuaian dengan inovasi yang digantikannya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, selain karena alasan faktor biaya yang tidak sedikit, namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi tersebut. Selain itu juga dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi itu secara lebih cepat.

3. *Complexity* atau Kerumitan

Dengan sifatnya yang baru, maka suatu inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi dibandingkan

dengan inovasi sebelumnya. Namun demikian, karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah penting.

4. *Triability* atau Kemungkinan dicoba

Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase "uji publik", dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi.

5. *Observability* atau Kemudahan diamati

Sebuah inovasi harus juga dapat diamati, dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

D. METODE

Peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data: observasi, wawancara dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini adalah pegawai Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang, pegawai Kecamatan Kaliwungu dan masyarakat Kecamatan Kaliwungu pengguna inovasi AJI ARUM. Teknik yang digunakan dalam memilih informan adalah teknik *snowball.*

PEMBAHASAN

A. HASIL PENELITIAN

1. Karakteristik Inovasi AJI ARUM

AJI ARUM (Akta Jadi Antar Rumah) merupakan inovasi pelayanan publik diciptakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang bekerjasama dengan PT Pos Indonesia. AJI ARUM merupakan inovasi penerbitan akta kelahiran yang dikirim langsung ke alamat pemohon. Pelaksanaan inovasi AJI ARUM dapat dilihat dari karakteristik inovasi menurut Rogers yaitu keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba dan kemudahan diamati.

a. *Relative Advantage* atau Keuntungan Relatif

Keuntungan relatif dari Inovasi AJI ARUM dapat dilihat dari nilai lebih, manfaat dan kepuasan. Nilai lebih dari inovasi AJI ARUM yaitu dokumen akta kelahiran diantar sampai ke rumah, apabila permohonan pembuatan akta kelahiran bagi masyarakat berusia di bawah 17 tahun maka akan mendapat Kartu Identitas Anak (KIA) dan KK baru apabila pemohon belum terdaftar dalam KK, pembuatan akta kelahiran lebih terjangkau, masyarakat

menjadi lebih hemat waktu dan biaya.

Manfaat dari inovasi AJI ARUM yaitu tempat pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menjadi lebih longgar dan beban kerja petugas pelayanan di Dinas menjadi berkurang.

Kepuasan yang dirasakan dari inovasi AJI ARUM yaitu masyarakat, Kecamatan Kaliwungu dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang sudah merasa puas. Inovasi AJI ARUM membuat waktu dan biaya pengurusan akta kelahiran menjadi lebih efisien dan meringankan masyarakat dalam mengurus pembuatan akta kelahiran. Akan tetapi dari pihak Dinas merasa masih belum maksimal dalam pelaksanaannya, hal ini dikarenakan terkadang persyaratan yang diajukan masih belum lengkap, sehingga permohonan pembuatan akta kelahiran tidak dapat langsung diproses dan terkadang kedatangan dokumen akta kelahiran terlambat atau tidak sesuai dengan estimasi waktu yang telah ditentukan.

Komponen penting dalam pelaksanaan inovasi AJI ARUM yaitu sumber daya manusia, kurir, persyaratan sesuai regulasi, perjanjian kerjasama dan jaringan komunikasi data.

b. *Compability* atau Kesesuaian

Kesesuaian pada pelaksanaan inovasi AJI ARUM dapat dilihat dari latar belakang, kesesuaian sarana dan prasarana, kesesuaian dengan pengalaman lalu dan kesesuaian dengan kebutuhan penerima. Latar belakang dari inovasi AJI ARUM yaitu adanya keluhan mengenai akses dalam pembuatan akta kelahiran, sehingga diciptakan inovasi AJI ARUM untuk mempermudah akses bagi masyarakat untuk membuat akta kelahiran.

Kesesuaian sarana dan prasarana pada inovasi AJI ARUM yaitu sarana dan prasarana pendukung di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang sudah sesuai dengan kebutuhan, kemudian sarana dan prasarana pendukung di Kecamatan Kaliwungu sudah sesuai dengan kebutuhan yaitu terdapat komputer, printer dan *barcode scanner.*

Kesesuaian dengan pengalaman lalu pada inovasi AJI ARUM yaitu dalam hal persyaratan

dan proses pembuatan akta kelahiran, persyaratan dan proses masih sama atau sesuai dengan sebelum adanya inovasi AJI ARUM. Perbedaannya yaitu dalam hal penyerahan berkas permohonan yang sebelumnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang, tetapi saat ini dapat dilakukan di Kantor Kecamatan, kemudian dokumen akta kelahiran yang sebelumnya pemohon harus mengambil ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang kini di antar ke alamat pemohon**.** Kesesuaian dengan kebutuhan penerima, pada inovasi AJI ARUM sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat, Kecamatan Kaliwungu dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang.

c. *Complexity* atau Kerumitan

Kerumitan merupakan suatu konsekuensi dari sifat kebaruan yang melekat di dalam sebuah inovasi, kerumitan dalam suatu inovasi dilihat dari kendala atau permasalahan dan pembaharuan. Kendala dalam pelaksanaan inovasi AJI ARUM yaitu keterbatasan sumber daya manusia di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang, terlambatnya pengiriman berkas dan kurangnya komunikasi oleh pihak kurir. Mengenai pembaharuan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang maupun di Kecamatan Kaliwungu belum dilakukan pembaharuan pada inovasi AJI ARUM.

d. *Triability* atau Kemungkinan dicoba

Pada inovasi AJI ARUM tidak dilakukan proses uji coba publik, sehingga langsung dilaksanakan. Pengenalan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang yaitu dengan melakukan sosialisasi dengan media tatap muka, cetak dan elektronik. Sosialisasi dengan media tatap muka dilakukan dengan sosialisasi ke 19 Kecamatan di Kabupaten Semarang, sosialisasi dengan media cetak yaitu melalui leaflet, brosur dan baliho yang dibagikan ke setiap Kecamatan di kabupaten Semarang. Selain itu terdapat sosialisasi melalui media elektronik yaitu melalui siaran radio Rasika dan radio Serasi.

Kecamatan Kaliwungu melakukan pengenalan ke setiap

Kelurahan di setiap hari Senin, tetapi inovasi AJI ARUM disosialisasikan hanya di awal-awal saja, untuk saat ini sudah tidak dilakukan sosialisasi karena masyarakat Kecamatan Kaliwungu dianggap sudah mengetahui inovasi tersebut.

e. *Observability* atau Kemudahan diamati

Inovasi AJI ARUM mudah dipahami dan mudah dilaksanakan bagi masyarakat Kecamatan Kaliwungu, partisipasi masyarakat dalam pembuatan akta kelahiran cukup tinggi. Prosedur pembuatan akta kelahiran pun cukup mudah, masyarakat hanya datang ke Kantor Kecamatan membawa berkas persyaratan pembuatan akta kelahiran kemudian ketika sudah jadi akta kelahiran tersebut akan di antar ke alamat pemohon. Akan tetapi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang merasa masih belum mencapai target yang diharapkan karena masih terdapat berbagai kendala.

Inovasi AJI ARUM meningkatkan kepemilikan akta kelahiran di Kecamatan Kaliwungu, tetapi masih belum mencapai target kepemilikan akta kelahiran yang ditetapkan pada RENSTRA (Rencana Strategis) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang Tahun 2017.

2. Faktor penghambat dalam Pelaksanaan inovasi AJI ARUM (Akta Jadi Antar Rumah) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang

Meskipun setelah adanya inovasi AJI ARUM kepemilikan akta kelahiran Kabupaten Semarang dan di Kecamatan Kaliwungu mengalami peningkatan, tetapi kepemilikan akta kelahiran di Kecamatan Kaliwungu yang sebelumnya 10.006 atau sebesar 32,03% dari jumlah penduduk di Kecamatan Kaliwungu, setelah adanya inovasi AJI ARUM meningkat menjadi 10.387 atau sebesar 33,25% dari jumlah penduduk di Kecamatan Kaliwungu, kepemilikan akta kelahiran ini belum mencapai target kepemilikan akta kelahiran yang ditetapkan di RENSTRA (Rencana Strategis) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang Tahun 2017 yaitu sebesar 70%, hal ini disebabkan karena kurangnya antusias dari masyarakat karena tidak hanya kepemilikan akta kelahiran saja yang rendah, tetapi juga kepemilikan Kartu

Tanda Penduduk (KTP) di Kecamatan Kaliwungu juga masih rendah. Kemudian kurangnya pemahaman masyarakat mengenai pentingnya administrasi kependudukan, sehingga kepemilikan akta kelahiran di Kecamatan Kaliwungu masih belum mencapai target.

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan inovasi pelayanan publik AJI ARUM (Akta Jadi Antar Rumah) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang dan Kecamatan Kaliwungu ttelah berjalan dengan baik, tetapi masih terdapat permasalahan. Hal tersebut dapat dilihat berdasarkan karakteristik inovasi yang digunakan peneliti dalam mengetahui pelaksanaan inovasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang dan Kecamatan Kaliwungu berikut ini:

1. *Relative Advantage*/ Keuntungan Relatif

   Inovasi pelayanan publik AJI ARUM memberikan keuntungan relatif berupa nilai lebi, manfaat dan kepuasan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang. Inovasi AJI ARUM juga memiliki komponen penting yaitu sumber daya manusia, kurir, persyaratan sesuai regulasi, perjanjian kerjasama dan jaringan komunikasi data.

2. *Compability*/ Kesesuaian

   a. Kesesuaian sarana prasarana

      Sarana dan prasarana pada inovasi AJI ARUM telah sesuai dengan kebutuhan masyarakat, Kecamatan Kaliwungu maupun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang.

   b. Kesesuaian dengan pengalaman lalu

      Inovasi pelayanan publik AJJI ARUM telah sesuai dengan pengalaman pengalaman lalu atau pelayanan yang sebelumnya.

   c. Kesesuaian dengan kebutuhan penerima

      Inovasi pelayanan publik AJI ARUM telah sesuai dengan kebutuhan dari penerima pelayanan, karena tidak hanya akta kelahiran saja yang didapatkan tetapi juga Kartu Keluarga (KK) baru dan Kartu Identitas Anak (KIA).

3. *Complexity*/ Kerumitan

   Inovasi pelayanan publik AJI ARUM memiliki tingkat kerumitan atau permasalahan yaitu pada keterbatasan sumber daya manusia di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang, terlambatnya pengiriman berkas dan kurangnya komunikasi oleh pihak kurir.

4. *Triability*/ Kemungkinan dicoba

   Inovasi pelayanan publik AJI ARUM tidak melalui fase uji coba publik melainkan langsung dilaksanakan.

5. *Observability*/ Kemudahan diamati

   Inovasi pelayanan publik AJI ARUM dapat diamati dengan mudah bagaimana ia bekerja, akan tetapi Inovasi AJI ARUM meningkatkan kepemilikan akta kelahiran di Kecamatan Kaliwungu, tetapi masih belum mencapai target kepemilikan akta kelahiran yang ditetapkan pada RENSTRA (Rencana Strategis) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang Tahun 2017.

Faktor penghambat dalam pelaksanaan inovasi AJI ARUM (Akta Jadi Antar Rumah) yaitu kurangnya antusias masyarakat Kecamatan Kaliwungu dalam mengurus administrasi kependudukan dan kurangnya pemahaman masyarakat Kecamatan Kaliwungu mengenai pentingnya administrasi kependudukan.

B. SARAN

1. Mengenai kendala keterbatasan sumber daya manusia pada Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Semarang yaitu dengan melakukan evaluasi terkait tugas pokok pegawai dengan mempertimbangkan beban kerja pada masing-masing seksi atau bagian, kemudian melakukan perubahan agar adanya keseimbangan beban kerja dari sumber daya manusia di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang, sehingga tidak terjadi penumpukan pekerjaan pada salah satu seksi atau bagian.
2. Meningkatkan sosialisasi dengan memanfaatkan teknologi, yaitu melalui website resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang dan di website Kecamatan Kaliwungu.
3. Meningkatkan koordinasi antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang, Kecamatan Kecamatan Kaliwungu dan Kurir agar tidak

terjadi kesalahpahaman informasi dan keterlambatan dari pihak kurir.

4. Mengenai kendala ketidaktahuan progress permohonan pembuatan akta kelahiran, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang maupun Kecamatan Kaliwungu meminta dan menyimpan nomor resi agar masyarakat dapat mengetahui posisi dokumen akta kelahirannya dan kapan dokumen tersebut di antar ke alamatnya.
5. Mengenai kepemilikan akta kelahiran di Kecamatan Kaliwungu yang masih belum mencapai target, saran dari penulis yaitu sosialisasi yang dilakukan oleh Kecamatan Kaliwungu lebih ditingkatkan lagi dan memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai pentingnya administrasi kependudukan.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku

Bungin, Burhan. (2007). *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial lainnya.* Jakarta: Putra Grafika.

Darmadi, Hamid. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan dan Sosial.* Bandung: Alfabeta.

Handoko, T. Hani. (2014). *Manajemen Edisi 2.* Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.

Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya.* Yogyakarta: Gava Media.

Keban, Yeremias T. (2014). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep, Teori dan Isu.* Yogyakarta: Gava Media.

Larasati, Endang. (2015). *Inovasi Pelayanan Publik Bidang Perijinan di Kabupaten Kudus.* Semarang: UNDIP LAW PRESS.

Moleong, Lexy J. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif.* Bandung:Remaja Rosdakarya.

Nurmandi, Achmad. (2010). *Manajemen Pelayanan Publik.* Yogyakarta: PT Sinergi Visi Utama.

Pasolong, Harbani. (2010). *Teori Administrasi Publik.* Bandung: Alfabeta.

Pasolong, Harbani. (2012). *"Metode Penelitian Administrasi".* Bandung: Alfabeta.

Ratminto, dan Winarsih Septi Atik. (2013) *Manajemen Pelayanan: Pengembangan model Konseptual, Penerapan Citizen's Chapter dan Standar Pelayanan Minimal.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Saefullah, Asep dan Rusdiana Ahmad. (2016). *Manajemen Perubahan.* Bandung: CV Pustaka Setia.

Saud, Udin Syaefudin. (2010). *Inovasi Pendidikan.* Bandung: Alfabeta.

Sedarmayanti. (2003). *Good Governance (Kepemerintahan yang Baik) Dalam Rangka Otonomi Daerah, Upaya Membangun Organisasi*

Efektif dan Efisien Melalui Restrukturisasi dan Pemberdayaan. Bandung: Mandar Maju.

Siswosoediro, Henry S. (2008). *Mengurus Surat-Surat Kependudukan (Identitas Diri).* Jakarta: Visimedia.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kalitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

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

Suwitri, Sri. (2009). *Konsep Dasar Kebijakan Publik.* Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Syafiie, Inu Kencana. (2010). *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Thoha, Miftah. (2010). *Perilaku Organisasi: Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: Rajawali Pers.

Sumber Jurnal

Kurniasari, Herwinda dan Susi Sulandari. Inovasi Pelayanan Publik di Balai Pelayanan Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (BP3TKI) Semarang. Universitas Diponegoro.

Nur Hidayati. (2016). E-Government dalam Pelayanan Publik Studi Kasus tentang Faktor-Faktor Penghambat Inovasi Layanan E-Samsat Jatim di Kabupaten Gresik. Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik. Vol 4 No 3

Okey Marcellus Ikeany, Ogbonnaya Eze, Arinze Emmanuel Okoye. (2017). Governance Paradigm in Public Administration and The Dilemma of National Question in Nigeria. Cogent Social Science. 3: 1316916

Pebriyanti, Kristina Dwi dan Fitrotun Niswah.(2017). Inovasi Layanan *Delivery* Tilang dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kejaksaan Negeri Surabaya. Vol. 5 (2), 2017.

Putri, Kurnia Eko dan Argo Pambudi. (2018). Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran melalui *E-Government* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta. Vol. 6 (1), 2018.

Ramdani, Ari. (2018). Penerapan Inovasi Pelayanan Publik SAMSAT Keliling di Kota Tasikmalaya. Vol. 6 (1), April 2018.

Rosidah, Toyibatur dan Fitrotun Niswah. (2017). Inovasi Pelayanan Salam 20 Menit Pembuatan Akta Kelahiran dan Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo. Universitas Negeri Surabaya.

Warsito, Herfina Tedjo. (2016). Implementasi Program E-Kios sebagai Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi di Kelurahan Kebraon Kota Surabaya. Jurnal Kebijakan dan Manajemen. Vol. 4 (2), Mei-Agustus 2016.

.

Sumber Undang-Undang

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi

Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014

Keputusan Bupati Semarang Nomor 1874/0515/2018 Tentang Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Semarang

Sumber Dokumen

Rencana Strategis (RENSTRA) Tahun 2017 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang

Standar Operasional Prosedur (SOP) Tahun 2018 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang

Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang