



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

## INOVASI PELAYANAN KADO CAMER (KERJASAMA PENERBITAN DOKUMEN AKTA KELAHIRAN PASCA MELAHIRKAN) PADA DISDUKCAPIL KOTA PEKANBARU

### SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas Dan Persyaratan Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Ilmu Sosial (S.Sos) Pada Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*



UIN SUSKA RIAU

**LIONNY FIOLA**

**NIM. 12270523733**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

**2025/1446 H**



**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama : Lionny Fiola  
 NIM : 12270523733  
 Program Studi : Administrasi Negara  
 Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
 Judul : Inovasi Pelayanan Kado Camer (Kerjasama Penerbitan Dokumen Akta Kelahiran Pasca Melahirkan) Pada Disdukcapil Kota Pekanbaru

**DISETUJUI OLEH:**

**Dosen Pembimbing**

**Abdiana Ilosa, S.AP., MPA**  
**NIP. 19870716 201503 2 003**

**MENGETAHUI**

**DEKAN**  
**Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial**  
  
**Dr. Desli Miftah, S.E., M.M., Ak**  
**NIP. 19740412 200604 2 002**

**KETUA PROGRAM STUDI**  
**Administrasi Negara**

**Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos., M.Si**  
**NIP. 19781025 200604 1 002**



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : Lionny Fiola  
 NIM : 12270523733  
 Program Studi : Administrasi Negara  
 Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
 Judul : Inovasi Pelayanan Kado Camer (Kerjasama Penerbitan Dokumen Akta Kelahiran Pasca Melahirkan) Pada Disdukcapil Kota Pekanbaru  
 Tanggal Ujian : Rabu, 17 Desember 2025

**Tim Penguji**

Ketua Penguji  
Dr. Mashuri, MA  
 NIP. 19770721 201411 1 002

Penguji I  
Afrizal, S.Sos., M.Si  
 NIP. 19690419 200701 1 025

Penguji II  
Abdiana Ilosa, S.AP., MPA  
 NIP. 19870716 201503 2 003

Sekretaris  
Zikri Aidilla Syarli, M.Ak  
 NIP. 19940523 202203 2 004



**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**SURAT PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Lionny Fiola  
 NIM : 12270523733  
 Tempat/Tgl. Lahir: : Pekanbaru, 18 September 2003  
 Fakultas/Pascasarjana : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
 Prodi : Administrasi Negara

Judul Skripsi:

“ Inovasi Pelayanan Kado Camer (Kerjasama Penerbitan Dokumen Akta Kelahiran  
 Pasca Melahirkan) Pada Disdukcapil Kota Pekanbaru  
 ”

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa .

1. Penulisan Skripsi dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Skripsi saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apabila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Skripsi saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru,  
 Yang membuat pernyataan



*Lionny*  
 Lionny Fiola  
 NIM.12270523733

**ABSTRAK**

**INOVASI PELAYANAN KADO CAMER (KERJASAMA PENERBITAN  
DOKUMEN AKTA KELAHIRAN PASCA MELAHIRKAN) PADA  
DISDUKCAPIL KOTA PEKANBARU**

**OLEH:**

**LIONNY FIOLA**  
**12270523733**

Penelitian ini bertujuan untuk melihat sejauh mana tercapainya Inovasi Layanan Kado Camer (Kerjasama Penerbitan Dokumen Akta Kelahiran Pasca Melahirkan) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Pekanbaru dalam meningkatkan kemudahan pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat. Penelitian ini menggunakan teori inovasi pelayanan publik dari M. Eko Atmojo (2021) yang mencakup lima aspek utama, yaitu: kebaruan (novelty), manfaat (utility), relevansi (relevance), keberlanjutan (sustainability), dan operasionalisasi (operationalization). Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian meliputi petugas Disdukcapil, petugas rumah sakit mitra, dan masyarakat pengguna layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Inovasi Layanan Kado Camer memberikan manfaat signifikan dalam mempercepat penerbitan dokumen kependudukan, meningkatkan efisiensi waktu, dan mempermudah akses layanan, sehingga masyarakat tidak perlu lagi datang ke kantor Disdukcapil. Namun, implementasi inovasi masih menghadapi beberapa hambatan, antara lain kurangnya sosialisasi layanan, keterbatasan jangkauan fasilitas mitra, keterbatasan sumber daya manusia, kendala infrastruktur teknologi informasi, dan ketergantungan pada anggaran operasional. Kesimpulannya, inovasi Kado Camer merupakan pelayanan publik yang relevan dan bermanfaat, tetapi memerlukan peningkatan pada aspek operasional dan dukungan kebijakan agar dapat berjalan lebih optimal dan berkelanjutan.

**Kata Kunci:** Inovasi Pelayanan Publik, Kado Camer, Disdukcapil, Administrasi Kependudukan.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**ABSTRACT**

**INNOVATION IN CAMER GIFT SERVICES (COOPERATION IN THE  
 ISSUANCE OF BIRTH CERTIFICATES AFTER CHILDBIRTH) AT THE  
 DISDUKCAPIL OF PEKANBARU CITY**

**BY:**

**LIONNY FIOLA**

**12270523733**

*This study aims to see to what extent the Innovation of the Gift of a Child (Cooperation in Issuing Postpartum Birth Certificate Documents) Service at the Pekanbaru City Population and Civil Registration Office (Disdukcapil) to improve the ease of population administration services for the public. This study utilizes M. Eko Atmojo's (2021) theory of public service innovation, which encompasses five main aspects: novelty, utility, relevance, sustainability, and operationalization. The research method used was descriptive qualitative, with data collection techniques through interviews, observation, and documentation. The research informants included Disdukcapil officers, partner hospital officers, and community service users. The results indicate that the Gift of a Child's Service Innovation provides significant benefits in accelerating the issuance of population documents, increasing time efficiency, and simplifying service access, eliminating the need for public visits to Disdukcapil offices. However, the implementation of the innovation still faces several obstacles, including a lack of service outreach, limited reach of partner facilities, limited human resources, information technology infrastructure constraints, and dependence on operational budgets. In conclusion, the Kado Camer innovation is a relevant and beneficial public service, but requires operational improvements and policy support to ensure optimal and sustainable operation.*

**Keywords:** *Public Service Innovation, Kado Camer, Disdukcapil, Population Administration.*

UIN SUSKA RIAU



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, taufik, serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Inovasi Pelayanan Kado Camer (Kerjasama Penerbitan Dokumen Akta Kelahiran Pasca Melahirkan) Pada Disdukcapil Kota Pekanbaru.” Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Shalawat dan salam semoga senantiasa tercurah kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, suri teladan bagi seluruh umat manusia, yang telah membimbing kita dari masa kegelapan menuju era yang terang benderang dengan ilmu pengetahuan, keimanan, dan kemajuan peradaban. Berkat perjuangan dan keteladanan beliau, umat Islam dapat menikmati kehidupan yang dilandasi nilai-nilai kebenaran, keadilan, serta kasih sayang. Semoga kita semua senantiasa mampu meneladani akhlak mulia beliau dalam setiap langkah kehidupan, baik dalam beribadah, bermasyarakat, maupun menuntut ilmu demi tercapainya kebahagiaan di dunia dan di akhirat.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan pada jenjang Strata Satu (S1) di Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial. Dalam proses penyusunan ini, penulis mendapatkan banyak bimbingan, dukungan, serta arahan dari berbagai pihak yang turut berperan dalam membantu kelancaran penelitian ini.

Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada keluarga tercinta yakni; ibu tersayang, Ibu Ois Zein,



yang telah melahirkan, membesarkan, dan mendidik penulis dengan penuh cinta, doa, dan pengorbanan tanpa henti; kepada papa tercinta, Bapak Latief Soeparman, yang menjadi panutan dan sumber kekuatan dalam setiap langkah; serta kepada ayah sambung penulis, Bapak Kamaruzaman, atas ketulusan, perhatian, dan dukungan yang selalu menguatkan. Kehadiran, cinta, dan doa keluarga telah menjadi pilar utama yang menguatkan penulis hingga akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini. Selain itu, penulis juga ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini, mulai dari:

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Leni Nofianti, MS, SE, M.Si, AK, CA selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau beserta Jajarannya.
2. Ibu Dr. Desrir Miftah, S.E M.M., Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Ibu Dr, Nurlasera S.E., M.Si selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Dr. Khairil Henry, S.E., M.Si, Ak selaku Wakil Dekan II di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Ibu Dr. Mustiqowati Ummul F, S.Pd., M.Si selaku Wakil Dekan III di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Bapak Dr. Khairunsyah Purba S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
7. Bapak Rodi Wahyudi, S.Sos, M.Soc selaku Sekretaris Program studi Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

8. Kasim Riau.
9. Ibu Abdiana Ilosa, S.Ap, MPA selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang selalu memberikan arahan serta memberikan saran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini sampai selesai.
9. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu. Terima kasih atas ilmu yang bapak dan ibu berikan, semoga menjadi bekal bagi penulis dan menjadi ladang pahala bagi Bapak dan Ibu sekalian.
10. Karyawan dan Karyawati Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah membantu dan memberikan pelayanan kepada penulis dalam urusan administrasi di Kampus.
11. Kepada seluruh pegawai kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, Pegawai serta Staff Rumah Sakit Ibu dan Anak Zainab Pekanbaru serta para informan penelitian yang telah memberikan izin untuk peneliti melakukan penelitian serta sudah dengan sangat baik menerima peneliti hingga peneliti mudah menyelesaikan penelitian ini.
12. Kepada adik-adik penulis, Farel Nugroho dan Nishwa Aqila Ayunda Latief yang selalu memberikan keceriaan dan menjadi motivasi besar dalam menyelesaikan pendidikan ini.
13. Kepada sahabat-sahabat penulis yang telah menemani penulis sejak awal perkuliahan hingga akhir perjuangan ini. Terima kasih atas kebersamaan, dukungan, dan tawa yang selalu mengiringi setiap proses. Kehadiran kalian membuat masa kuliah menjadi lebih berwarna dan penuh makna. Semoga



**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

persahabatan ini tetap terjalin dengan baik, dan kita semua dapat meraih kesuksesan di jalan masing-masing.

14. Kepada keluarga besar Administrasi Negara Lokal A Angkatan 2022, terima kasih atas kebersamaan, kekompakan, dan dukungan yang telah terjalin selama tujuh semester di bangku perkuliahan. Semoga tali silaturahmi ini tetap terjaga meskipun kita akan menempuh jalan masing-masing ke depannya.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya dan berharap semoga hasil penelitian dalam skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak. Penulis juga dengan senang hati menerima masukan dan saran dari berbagai pihak sebagai bahan pembelajaran dan penyempurnaan di masa mendatang. Semoga apa yang telah penulis upayakan dapat memberikan kontribusi positif dan membawa kebaikan bagi banyak orang.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Pekanbaru, November 2025

UIN SUSKA RIAU

Lionny Fiola

12270523733



## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Penelitian.....	18
1.3 Tujuan Penelitian.....	18
1.4 Manfaat Penelitian.....	18
1.5 Sistematika Penulisan.....	19
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>21</b>
2.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	18
2.2 Pengertian Inovasi.....	23
2.3 Paradigma Inovasi.....	24
2.4 Dokumen Kependudukan Pencatatan Sipil.....	25
2.5 Pandangan Islam .....	26
2.6 Penelitian Terdahulu.....	25
2.7 Definisi Konsep .....	33
2.8 Konsep Operasional .....	36
2.9 Kerangka Berfikir .....	37
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>38</b>
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	38
3.2 Jenis Penelitian.....	38
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	39
3.4 Informan Penelitian.....	39
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.6 Teknik Analisis Data .....	41
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM .....</b>	<b>42</b>
4.1 Sejarah Singkat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru .....	42
4.2 Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru....	43



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.3	Visi dan Misi.....	43
4.4	Struktur dan Organisasi.....	45
4.5	Tugas Bidang.....	46
4.6	Tugas dan Fungsi .....	48
<b>BAB V</b>	<b>PEMBAHASAN.....</b>	<b>51</b>
5.1	Inovasi Layanan Kado Camer (Kerjasama Penerbitan Dokumen Akta Kelahiran Pasca Melahirkan .....	51
5.2	Faktor Penghambat Inovasi Layanan Kado Camer Disdukcapil Kota Pekanbaru.....	68
<b>BAB VI</b>	<b>PENUTUP .....</b>	<b>71</b>
6.1	Kesimpulan.....	71
6.2	Saran.....	72
	<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>74</b>
	<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>78</b>
	<b>DOKUMENTASI.....</b>	<b>86</b>



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

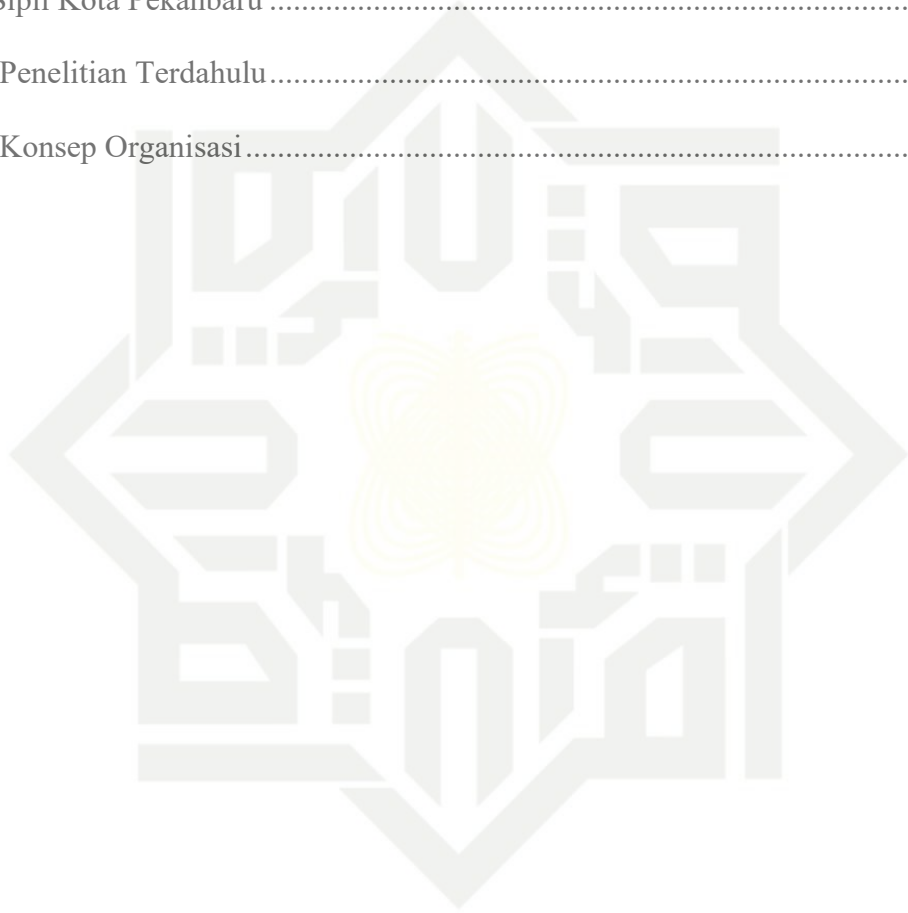
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Rekapitulasi Kepemilikan Akta Lahir .....	5
Tabel 1.2 Rekapitulasi Laporan Realisasi Pelayanan .....	10
Table 1.3 Rekap PKS Penerbitan Akta Kelahiran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru .....	11
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	30
Tabel 2.2 Konsep Organisasi.....	36



UIN SUSKA RIAU



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Prosedur Pembuatan KIA Pada Layanan Kado Camer .....	16
Gambar 1.2 Struktur Organisasi .....	34





#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

Saat ini masuknya era globalisasi telah mendorong terjadinya perubahan signifikan dalam sistem dan pola kerja di berbagai instansi maupun lembaga pemerintahan, yang kini diarahkan menuju pendekatan yang lebih modern dan adaptif. Perkembangan teknologi informasi sebagai salah satu unsur utama dari globalisasi tidak dapat dipisahkan dari kehidupan masyarakat kontemporer. Perubahan ini turut menimbulkan ekspektasi yang tinggi terhadap pemerintah sebagai penyedia layanan publik untuk menjadi lebih terbuka, responsif, serta mampu bekerja secara efisien dan efektif. Selain itu, pemerintah juga dituntut untuk memberikan kemudahan akses terhadap informasi, khususnya informasi yang menyangkut kepentingan umum.

Penyediaan layanan publik yang berkualitas merupakan tanggung jawab utama pemerintah dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat di seluruh wilayah. Kewajiban ini berakar dari amanat yang termaktub dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Untuk merealisasikan amanat tersebut, pemerintah telah menetapkan sejumlah regulasi, di antaranya (Undang-Undang (UU) Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah) dan (Undang-Undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik), Dalam kedua undang-undang tersebut, dijelaskan bahwa pelayanan publik merupakan bentuk aktivitas atau serangkaian proses yang dilaksanakan oleh instansi penyelenggara layanan guna memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang,



**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

jasa, dan pelayanan administrasi yang diberikan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Secara prinsipil, kedua regulasi tersebut ditujukan untuk memperkuat efektivitas dan efisiensi dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah, termasuk dalam sektor pelayanan publik, sebagai bagian dari strategi nasional dalam mendorong terciptanya kesejahteraan masyarakat secara menyeluruh. Penyelenggaraan pemerintah dapat dikatakan baik apabila pelayanan publik yang dilakukan dapat berorientasi pada kepentingan masyarakat. Karena masyarakat secara langsung menilai terhadap kinerja pelayanan yang dilakukan dan diberikan indikator masyarakat sebagai dasar untuk mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Pelayanan adalah tugas utama aparatur sebagai abdi negara dan masyarakat. Hal ini tercantum dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang mencakup empat aspek penting: melindungi seluruh bangsa, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan mewujudkan ketertiban dunia yang adil dan damai.

Menurut (Bharata, 2004) dalam (Riani, 2021) Dalam pelaksanaan pelayanan publik, terdapat empat komponen utama yang saling berkaitan, yaitu: **(1)** pihak yang memberikan layanan, **(2)** pihak yang menerima layanan, **(3)** bentuk atau jenis layanan yang disediakan, dan **(4)** tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Salah satu aspek penting yang mendorong munculnya berbagai inovasi di lingkungan birokrasi pemerintahan adalah meningkatnya tekanan dari lingkungan eksternal, termasuk dari para pemangku kepentingan, untuk meningkatkan mutu



#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pelayanan. Selain itu, dorongan dari kebijakan pemerintah pusat juga menjadi pemicu, khususnya melalui program reformasi birokrasi yang dipercepat guna menyesuaikan dengan perkembangan zaman. Sebagaimana diatur dalam *Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik*, Menyatakan bahwa untuk menciptakan pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, akuntabel, serta pelayanan publik yang berkualitas, diperlukan penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

*Peraturan Walikota (Perwali) Kota Pekanbaru Nomor 20 Tahun 2024 tentang Sistem Pelayanan Kependudukan Secara Daring Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil*, menimbang bahwa dalam rangka pelaksanaan pelayanan public yang efektif, efisien, transparan dan akuntabel serta memberi kemudahan bagi pengguna pelayanan, perlu dikembangkan sistem pelayanan administrasi kependudukan berbasis daring.

*Perwako Pekanbaru No 20 Tahun 2024 tentang Sistem Pelayanan Kependudukan Secara Daring Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil*, pasal 1 ayat (1) menyatakan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru yang selanjutnya disebut Disdukcapil adalah perangkat daerah Kota Pekanbaru yang membidangi urusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru merupakan instansi pemerintah yang melayani masyarakat di bidang administrasi kependudukan, seperti pendaftaran penduduk, pencatatan peristiwa sipil, pengelolaan dan pemanfaatan data, serta kerja sama terkait dokumen



#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kependudukan. (Ginting, 2022)

*Perwako Pekanbaru No. 20 Tahun 2024 tentang Sistem Pelayanan Kependudukan Secara Daring Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil, Pasal 1 Ayat (17)* menyebutkan bahwa Adminduk Daring adalah proses pengelolaan dan penerbitan dokumen kependudukan secara elektronik, mencakup pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, serta pemanfaatannya untuk pelayanan publik dan pembangunan. (18) Kartu Keluarga (KK) adalah dokumen identitas yang berisi informasi tentang nama, susunan, hubungan, dan data pribadi setiap anggota dalam satu keluarga. (19) KTP-el atau Kartu Tanda Penduduk Elektronik adalah identitas resmi penduduk yang dilengkapi dengan cip dan diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten/kota atau unit pelaksanaannya sebagai bukti identitas diri. (21) Kartu Identitas Anak (KIA) adalah identitas resmi bagi anak di bawah 17 tahun yang belum menikah, diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai bukti diri anak. Pada Perwako Pekanbaru pasal 4 menyebutkan jenis pelayanan administrasi kependudukan secara daring salah satunya layanan Kado Camer, yakni sistem kerjasama penerbitan dokumen Akta Kelahiran pasca melahirkan.

Menurut Iswara et al. (2024), akta kelahiran adalah bukti sah yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mencatat peristiwa dan status kelahiran seseorang. Setelah dilaporkan, bayi akan dimasukkan dalam Kartu Keluarga dan diberi NIK sebagai dasar untuk mengakses layanan publik. Akta kelahiran sangat penting karena menjadi bukti hukum status anak, sebagai dasar

hak waris, serta memastikan kedudukannya sebagai Warga Negara Indonesia. Dokumen ini juga menunjukkan siapa orang tua kandungnya secara sah menurut hukum. Oleh karena itu, penting bagi orang tua untuk segera mengurus akta kelahiran anak demi kepastian identitas, kewarganegaraan, dan masa depan anak. Namun, berdasarkan data Disdukcapil Kota Pekanbaru tahun 2025, dari total 363.752 anak yang wajib memiliki akta, masih terdapat **10.002 anak (2,75%)** yang belum memilikinya.

**Tabel 1.1**  
**REKAPITULASI KEPEMILIKAN AKTA LAHIR**

JUMLAH KEPEMILIKAN AKTA KELAHIRAN											
NO	KECAMATAN	WAJIB AKTA			MEMILIKI AKTA LAHIR			BELUM MEMILIKI			PERSEN (%)
		LK	PR	JML	LK	PR	JML	LK	PR	JML	
1	SUKAJADI	7.240	6.543	13.783	7.173	6.488	13.661	67	55	122	99,11
2	PEKANBARU KOTA	4.041	3.719	7.760	3.990	3.682	7.672	51	37	88	98,87
3	SAIL	4.159	3.931	8.090	4.096	3.872	7.968	63	59	122	98,49
4	LIMA PULUH	6.526	6.084	12.610	6.355	5.950	12.305	171	134	305	97,58
5	SENAPELAN	5.434	5.061	10.495	5.276	4.914	10.190	158	147	305	97,09
6	RUMBAI BARAT	5.627	5.183	10.810	5.456	5.019	10.475	171	164	335	96,9
7	BUKIT RAYA	17.545	16.454	33.999	16.944	15.953	32.897	601	501	1.102	96,76
8	BINAWIDYA	14.302	13.359	27.661	13.819	12.906	26.725	483	453	936	96,62
9	MARPOYAN DAMAI	25.384	23.578	48.962	24.656	22.954	47.610	728	624	1.352	97,24
10	TENAYAN RAYA	19.788	18.444	38.232	19.226	17.984	37.210	562	460	1.022	97,33
11	PAYUNG SEKAKI	15.476	14.372	29.848	15.003	13.992	28.995	473	380	853	97,14
12	RUMBAI	16.662	15.572	32.234	16.189	15.155	31.344	473	417	890	97,24
13	TUAHMADANI	29.672	27.804	57.476	28.740	26.976	55.716	932	828	1.760	96,94
14	KULIM	10.705	9.814	20.519	10.405	9.556	19.961	300	258	558	97,28



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

15	RUMBAI TIMUR	5.835	5.438	11.273	5.705	5.316	11.021	130	122	252	97,76
	KOTA PEKANBARU	188.396	175.356	363.752	183.033	170.717	353.750	5.363	4.639	10.002	97,25

Sumber: *Disdukcapil kota Pekanbaru 2023-2025*

Berdasarkan tabel di atas masih terdapat beberapa permasalahan anak yang belum memiliki akta kelahiran dan KK faktor penyebabnya antara lain adalah pernikahan tidak tercatat, kurangnya pengetahuan orang tua, jarak ke layanan, serta miskonsepsi biaya pengurusan. [Kementerian Agama Republik Indonesia. \(2020\).](#) Pedoman Pelaksanaan Perkawinan. Begitu juga dengan anak yatim atau anak yang ditinggalkan orang tuanya sering menghadapi kesulitan, seperti tidak memiliki dokumen orang tua, tidak diakui secara hukum sebagai anak, serta mengalami hambatan dalam proses hukum seperti hak waris atau pengakuan status keluarga.

Menurut pandangan (Setiawan dan Harjanto, 2017) yang dikutip dalam (Fransiskus Steven et al., 2025) akta kelahiran memiliki sejumlah fungsi penting bagi individu dan negara. Pertama, akta kelahiran menjadi bukti legal bahwa negara mengakui identitas seseorang sebagai warganya secara resmi. Kedua, dokumen ini berfungsi sebagai referensi awal bagi pemerintah dalam merancang kebijakan dan penganggaran sektor pendidikan, kesehatan, perlindungan sosial, dan kesejahteraan anak. Ketiga, akta kelahiran merupakan dokumen identitas awal yang menandai status kewarganegaraan anak sejak dini. Keempat, akta ini memiliki kekuatan hukum yang signifikan dalam menjamin hak waris anak dari orang tuanya. Kelima, keberadaan akta kelahiran dapat mencegah berbagai bentuk pelanggaran hak anak, seperti pemalsuan usia, pernikahan usia dini, perdagangan anak, kekerasan, adopsi ilegal, serta eksploitasi seksual. Keenam, akta kelahiran juga



#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

berperan sebagai instrumen perlindungan hak-hak anak, termasuk akses terhadap pendidikan, layanan kesehatan, tempat tinggal, dan hak sipil lainnya yang dijamin oleh negara.

Meskipun manfaat dari akta kelahiran sangat banyak, namun masih banyak Masyarakat yang belum mendaftarkan kelahiran anak mereka atau bahkan tidak menyadari betapa pentingnya memiliki akta kelahiran. Dikarenakan Pertama, Partisipasi Masyarakat juga menjadi factor utama dalam mendukung penerbitan akta kelahiran, karena masyarakat memiliki peran sentral dalam memastikan bahwa proses pendaftaran kelahiran berjalan dengan baik dan akurat. Meskipun pemerintah memiliki tanggung jawab untuk menyediakan sarana dan fasilitas administratif, tanpa keterlibatan aktif masyarakat, proses ini bisa terhambat, terutama di daerah-daerah terpencil atau wilayah yang kurang mendapatkan perhatian.

Kedua, banyak orang tua belum memahami fungsi akta kelahiran sebagai identitas hukum penting seperti untuk akses sekolah, paspor, dan bantuan sosial, mereka sering kali tidak menyadari kegunaannya. Survei nasional menunjukkan sekitar 9% orang tua tidak tahu cara atau menganggap tidak wajib mendaftarkan kelahiran anak mereka. Ketiga, biaya dan hambatan administratif yang salah paham. Meskipun pengurusannya gratis, sebagian masyarakat masih percaya bahwa ada biaya (denda atau PAD daerah) hingga Rp 200-500 ribu. Beberapa daerah bahkan pernah mengenakan denda atau pungutan, yang menimbulkan kekhawatiran berlebihan dan menghambat pendaftaran. (Adri, 2025)



**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Keempat, jarak dan akses ke layanan. Sebagian masyarakat tinggal jauh dari kantor Disdukcapil, Rumah Sakit atau Puskesmas; faktor jarak ini menjadi kendala signifikan. Di Pekanbaru, layanan di kelurahan terbatas, lebih banyak diarahkan ke kantor Disdukcapil pusat, menyebabkan masyarakat malas mengurus karena repot. Kelima, prosedur yang masih dilihat rumit. Belum semua orang tua paham alur dan dokumen yang dibutuhkan. Prosedur untuk bayi sudah lewat 60 hari (harus ke pengadilan) dianggap kompleks. Meski saat ini tersedia layanan online dan jemput bola seperti "**Kado Camer**" dan pendaftaran di RS, fasilitas tersebut belum tersebar merata, sehingga sebagian masyarakat masih enggan.

Hal ini menjadi suatu tantangan bagi Disdukcapil untuk menjalankan penerbitan akta kelahiran. Karena tanpa akta, anak tidak diakui secara hukum: tidak bisa sekolah, tidak dapat jaminan sosial, rentan eksploitasi, dan ketidakjelasan status kewarganegaraan. Meski sudah ada kemajuan melalui layanan terpadu dan inovasi seperti "Kado Camer", kunci utamanya adalah edukasi masif untuk menjelaskan pentingnya akta kelahiran. Ditambah dengan penegakan bahwa layanan GRATIS tanpa pungutan, percepatan layanan di RS atau kelurahan, dan prosedur sederhana, bisa mengatasi kendala biaya, jarak, dan prosedur yang selama ini jadi penghambat.

Untuk mengatasi kendala tersebut, Disdukcapil Kota Pekanbaru membuat inovasi pelayanan publik berupa "**Kado Camer**" (**Kerjasama Penerbitan Dokumen Akta Kelahiran Pasca Melahirkan**). Sebelum adanya layanan Kado Camer, masyarakat Pekanbaru mengurus KK, Akta Kelahiran, dan KIA secara



manual ke Disdukcapil, yang sering memakan waktu karena birokrasi yang rumit. Untuk mengatasi hal itu, Disdukcapil merancang Kado Camer guna mempermudah layanan, mempercepat proses, dan meningkatkan kepemilikan dokumen kependudukan. Berdasarkan rekap layanan Disdukcapil tahun 2024, jumlah layanan Kado Camer mencapai **6.233 layanan atau 4,92%** dari total layanan.



**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Tabel 1.2**  
**REKAPITULASI LAPORAN REALISASI PELAYANAN**

No	JENIS LAYANAN	TAHUN 2024												TOTAL LAYANAN PER TAHUN	RATIO LAYANAN PER TAHUN
		JAN	FEB	MAR	APR	MEI	JUN	JUL	AGUS	SEP	OKT	NOV	DES		
1	SIPENDUDUK	10209	7245	6133	5359	7338	6945	11467	8546	7435	8038	6244	7158	92117	72.73%
2	LAYANAN TUNGGU	718	575	486	460	570	453	598	627	609	815	630	591	7132	5.63%
3	KK PENDATANG	849	658	598	550	795	798	1113	854	679	783	633	659	8969	7.08%
4	SKPWNI	939	662	558	504	808	758	1007	735	679	763	658	691	8762	6.92%
5	SINOPSIS/ SIPEDAS													0	0.00%
6	SIPINTAR	4	1	4	2	1	2	3	2	0	0	0	0	19	0.02%
7	KADO CAMER	567	428	470	516	594	439	571	589	410	642	564	443	6233	4.92%
8	JASA TEMAN	3	1	1	1	2	3	4	1	3	2	3	3	27	0.02%
9	CENDIKIA	376	261	245	184	293	295	489	282	265	267	203	229	3389	2.68%
10	ANDONG	0	101	307	240	388	436	885	623	537	581	367	323	4788	3.78%
TOTAL LAYANAN PER BULAN		13665	9932	8802	7816	10789	10129	16137	12259	10617	11891	9302	10097	126648	100.00%

Sumber: *Disdukcapil kota Pekanbaru 2024*



Selain itu, sejak tahun 2023-2025 terdapat **39 fasilitas kesehatan** yang telah menjalin **Perjanjian Kerja Sama (PKS)** dengan Disdukcapil Kota Pekanbaru.

**Tabel 1.3**

**REKAP PKS PENERBITAN AKTA KELAHIRAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PEKANBARU**

	PKS	NOMOR PERJANJIAN KERJASAMA	TANGGAL MULAI	TANGGAL AKHIR	MASA BERLAKU	KET
1	RUMAH SAKIT PROF. DR. HABRANI	No.470/DUKCAPIL-PDIP/623/2024 No. 015/RSTAB/SPK-LEG/V/2024	22 Mei 2024	22 Mei 2025	1 Tahun	Akta Kelahiran
2	RUMAH SAKIT KANTAMARIA	No.470/DUKCAPIL-PDIP/514/2024 No. 331/Sek-RSSM/IV/2024	15 April 2024	15 April 2025	1 Tahun	Akta Kelahiran
3	KLINIK PRATAM ANNISA MEDIKA	NO. 470/DUKCAPIL-PDIP/VI/2024 No. 45/KPAM2/VII/2024	04 April 2024	04 April 2025	1 Tahun	Akta Kelahiran
4	RUMAH SAKIT ANNISA	No.470/DUKCAPIL-PDIP/1072/2024 No.025/PKS/DIR/RSIA-A/VIII/2024	22 Januari 2024	22 Januari 2025	1 Tahun	Akta Kelahiran
5	RUMAH SAKIT IBUDAN ANAK ZAINAB	No.470/DUKCAPIL-PDIP/1002/2024 No.034/RSIA-ZNB/SPK-LEG/VII/2024	22 Januari 2024	22 Januari 2025	1 Tahun	Akta Kelahiran
6	RUMAH SAKIT UNIVERSITAS RIAU	No.470/DUKCAPIL-PDIP/1415/2023 No.018/UN19.53.2.7/TU/2023	08 November 2023	08 November 2025	2 Tahun	Akta Kelahiran
7	RUMAH SAKIT IBUDAN ANAK MEDIKA RUMBAI	NO. 470/DUKCAPIL-PDIP/1120/2023 No.359/PKS/MKT/RSIAMR/X/2023	05 Oktober 2023	05 Oktober 2025	2 Tahun	Akta Kelahiran
8	RUMAH SAKIT AWAL BROS PANAM	No.470/DUKCAPIL-PDIP/1145/2023 No.011/RSAB-PNM/MOU/BD/IX/2023	21 September 2023	21 September 2025	2 Tahun	Akta Kelahiran
9	RUMAH SAKIT AWAL BROS AYANI	No.470/DUKCAPIL-PDIP/1059/2023 No.025/RSAB-AY/MKT/PKS/03.2023	11 September 2023	11 September 2025	2 Tahun	Akta Kelahiran
10	RUMAH SAKIT LANCANG SUNING	No.470/DUKCAPIL-PDIP/966/2023 No.017/PKS/RSLK-DUKCAPIL/IX/2023	08 September 2023	08 September 2025	2 Tahun	Akta Kelahiran
11	RUMAH SAKIT	No.470/DUKCAPIL-PDIP/1148/2023	06 September	06 September	2 Tahun	Akta



2. Dilarang mengutipan tidak mengutipan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau. b. Pengutipan tidak mengutipan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.	UMUM DAERAH PEFAKA BUMI	No.1597/IX/2023	2023	2025		Kelahiran
	RUMAH SAKIT DABRAH MADANI	No.470/DUKCAPIL-PDIP/949/2023 No. 445/RSDM-UM/PKS/420/2023	04 September 2023	04 September 2025	2 Tahun	Akta Kelahiran
	RUMAH SAKIT EREA	No.470/DUKCAPIL-PDIP/948/2023 No.049/SPK-RSE/IX/2023	01 September 2023	01 September 2025	2 Tahun	Akta Kelahiran
	UPP PESKESMAS RAWA INAP SIMPANG TIGA	NO. 470/DUKCAPIL-PDIP/844/2023 No.KS.01/PKM-ST/218/2023	01 Agustus 2023	01 Agustus 2024	1 Tahun	Akta Kelahiran
	RUMAH SAKIT IBU DAN ANAK ZAINAB	No.470/DUKCAPIL-PDIP/1060/2023 No.037/RSIA-ZNB/SPK-LEG/VIII/2023	08 Agustus 2023	08 Agustus 2025	2 Tahun	Akta Kelahiran
	RUMAH SAKIT IBU ANAK ANNISA	No.470/DUKCAPIL-PDIP/VI/2023 No.020/MOU/RSIA-A/VI/2023	12 Juni 2023	12 Juni 2024	1 Tahun	Akta Kelahiran
	RUMAH SAKIT AWAL BROS PEKANBARU	No.470/DUKCAPIL-PDIP/1416/2023 No.008/RSAB- DISDUKCAPIL/PKS/07.2023	01 Juli 2023	30 Juni 2024	1 Tahun	Akta Kelahiran
	TIM PENGGERAK EMBERDAYAAN KESEJAHTERAAN KEDUARGA (TP PKK)	No.470/DUKCAPIL-PDIP/472/2023 No.020/SKR/PPK.P.br/V/2023	23 Mei 2023	23 Mei 2024	1 Tahun	Akta Kelahiran
	FORUM ANAK KOTA PEKANBARU	No.470/DUKCAPIL-PDIP/586/2023 No.087/FANKOPER/2023/VI	17 Mei 2023	17 Mei 2024	1 Tahun	Akta Kelahiran
	RUMAH SAKIT SANSANI	No.470/DUKCAPIL-PDIP/1147/2023 No. 035/RS-S/PKS/X/2023	11 Mei 2023	11 Mei 2025	2 Tahun	Akta Kelahiran
21	RUMAH SAKIT IBU DAN ANAK ANDINI	No.470/DUKCAPIL-PDIP/1146/2023 No.009/PKS/RSIAA-PKU/IX/2023	11 Mei 2023	11 Mei 2025	2 Tahun	Akta Kelahiran
	KLINIK UTAMA DR. MISBAH MOSSUDARSO	No.470/DUKCAPIL-PDIP/1137/2023 No. 002/KUDM-YOS/VIII/2023	11 Mei 2023	11 Mei 2025	2 Tahun	Akta Kelahiran
	KLINIK PRATAMA	No. 470/DUKCAPIL-PDIP/972/2023	11 Mei 2023	11 Mei 2025	2 Tahun	Akta

2. Ditang meny men men men men men men men men men men men men men men men	b. Peng men men men men men men men men men men men men men men men	TAMAM SARI 6	No.34/MOU/KTS/IX/2023				Kelahiran
	a. Peng men men men men men men men men men men men men men men men	KLINIK PRATAMA TAMAM SARI 5	No.470/DUKCAPIL-PDIP/971/2023 No.33/MOU/KTS/IX/2023	11 Mei 2023	11 Mei 2025	2 Tahun	Akta Kelahiran
		KLINIK PRATAMA TAMAM SARI 3	No.470/DUKCAPIL-PDIP/970/2023 No.32/MOU/KTS/IX/2023	11 Mei 2023	11 Mei 2025	2 Tahun	Akta Kelahiran
		KLINIK PRATAMA TAMAM SARI 2	No.470/DUKCAPIL-PDIP/969/2023 No.31/MOU/KTS/IX/2023	11 Mei 2023	11 Mei 2025	2 Tahun	Akta Kelahiran
		KLINIK PRATAMA TAMAM SARI 1	No.470/DUKCAPIL-PDIP/968/2023 No.30/MOU/KTS/IX/2023	11 Mei 2023	11 Mei 2025	2 Tahun	Akta Kelahiran
		RUMAH SAKIT AUEIA HOSPITAL	No.470/DUKCAPIL-PDIP/967/2023 No.065/PKS/DIR-AH/IX/2023	11 Mei 2023	11 Mei 2025	2 Tahun	Akta Kelahiran
		KLINIK PRATAMA UNIVERSITAS MUHAMMADIAH RIAU	No.470/DUKCAPIL-PDIP/950/2023 No. 005/PRJ/II.6.AU/H/2023	11 Mei 2023	11 Mei 2025	2 Tahun	Akta Kelahiran
		RUMAH SAKIT PEKANBARU MEDICAL CENTER (PMC)	No.470/DUKCAPIL-PDIP/947/2023 No.271.A/RSPMC/DIR/V/2023	11 Mei 2023	11 Mei 2025	2 Tahun	Akta Kelahiran
		KLINIK UTAMA BUKIT RAYA	No.470/DUKCAPIL-PDIP/951/2023 No.018/KUBR/MOU/IX/2023	11 Mei 2023	11 Mei 2024	1 Tahun	Akta Kelahiran
		RUMAH SAKIT SANTA MARIA PEKANBARU	No.470/DUKCAPIL-PDIP/401/2023 No.316/SEK-RSSM/IV/2023	04 April 2023	04 April 2024	1 Tahun	Akta Kelahiran
		KLINIK PRATAMA ANNISA MEDIKA	No.470/DUKCAPIL-PDIP/400/2023 No.028/SPK/KAM2/IV/2023	04 April 2023	04 April 2024	1 Tahun	Akta Kelahiran
		PUSKESMAS RI TENAYAN RAYA	No.470/DUKCAPIL-PDIP/345/2023 No.440/PKM-TR/106/2023	28 Maret 2023	28 Maret 2024	1 Tahun	Akta Kelahiran
		KLINIK PRATAMA ANNISA MEDIKA	No.470/DUKCAPIL-PDIP/327/2023 No.031/MOU/KAM1/III/2023	15 Maret 2023	15 Maret 2024	1 Tahun	Akta Kelahiran
		RUMAH SAKIT IBU ANAK NAINAB	No.470/DUKCAPIL-PDIP/457/2023 No.014/RSIA-ZNB/SPK-LEG/III/2023	06 Maret 2023	06 Maret 2024	1 Tahun	Akta Kelahiran



37	RUMAH SAKIT HERMINA	No.470/DUKCAPIL-PDIP/965/2023 No.1339/JANGMED/RSHPB/IX/2023	21 Januari 2023	21 Januari 2025	2 Tahun	Akta Kelahiran
38	DINAS SOSIAL PROVINSI RIAU	No.470/DUKCAPIL-PDIP/659/2023 No.460/DINSOS-MOU/694	21 Januari 2023	21 Januari 2025	2 Tahun	Akta Kelahiran
39	RUMAH SAKIT BUNYAN ANNISA	No.470/DUKCAPIL-PDIP/903/2022 No.17/PKS/RSIA-A/VII/2022	28 Juli 2022	30 Juni 2023	2 Tahun	Akta Kelahiran

Sumber: *Disdukcapil kota Pekanbaru 2023-2025*

Berdasarkan *SK Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru No. 1425 Tahun 2023 tentang Pelayanan Kerjasama Penerbitan Dokumen Akta Kelahiran Pasca Melahirkan (KADO CAMER) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru*, ditetapkan program Kado Camer, yaitu layanan kerja sama penerbitan akta kelahiran setelah melahirkan. Program ini berlaku di rumah sakit, puskesmas, dan klinik bersalin yang memiliki izin resmi di Kota Pekanbaru, melalui perjanjian kerja sama (PKS). PKS berlaku selama satu tahun dan bisa diperpanjang atas permintaan pihak layanan kesehatan. Dokumen yang diterbitkan melalui program ini meliputi Akta Kelahiran, Kartu Keluarga (KK), dan Kartu Identitas Anak (KIA).

Terdapat 2 jenis perkawinan yaitu kawin tercatat dan kawin tidak tercatat, untuk melanjutkan proses pembuatan akta lahir anak pihak Rumah Sakit akan bertanya terlebih dahulu kepada orang tua anak apakah ingin dibuatkan langsung akta lahirnya, apabila mereka setuju maka dibutuhkan lampiran Buku Nikah Orang Tua Yang Sah Secara Negara, jika anak tersebut lahir dari Nikah Sirih dan tidak memiliki buku nikah orang tuanya maka tidak dapat diproses melalui Layanan Kado Camer.



**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Maka Upaya untuk memperoleh Akte Kelahiran dan KK tersebut dengan melakukan pengajuan permohonan oleh pihak yang berwenang seperti panti asuhan atau Lembaga social, penggunaan dokumen alternatif seperti surat keterangan dari panti asuhan atau Lembaga social. (Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 9 Tahun 1975 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 Tentang Perkawinan, 1975)

Berdasarkan hasil wawancara Disdukcapil, Selasa 27/05/2025 pukul 09.00 WIB:

*“Perkawinan itu terdapat 2 jenis yaitu kawin tercatat dan kawin tidak tercatat, untuk melanjutkan proses pembuatan akta lahir anak pihak Rumah Sakit akan bertanya terlebih dahulu kepada pihak orang tua anak apakah ingin dibuatkan langsung akta lahirnya? dan apabila mereka setuju maka dibutuhkan lampiran Buku Nikah Orang Tua Yang Sah Secara Negara, jika anak tersebut lahir dari Nikah Sirih dan tidak memiliki buku nikah orang tuanya maka tidak dapat diproses melalui Layanan Kado Camer.”* (Wawancara, Ibu Imelda, Fungsional Pranata Komputer Ahli Muda).

Kemudian wawancara dilanjutkan dengan bapak Dicky pukul 09.30 WIB, ia mengatakan:

*“Akte Lahir Anak tanpa orangtua disebut Anak Seorang Ibu, Dimana nama ibu kandung tetap dibuat dan nama ayahnya dikosongkan, untuk akta lahir anak angkat atau adopsi dari panti asuhan tetap nama kedua orangtua kandungnya yang tertulis yang diperoleh dari data panti asuhan, serta untuk anak gelandangan atau anak yang dipungut dari jalan atau tempat umum seperti SPBU, dll itu didata oleh Dinas Sosial dan memerlukan surat putusan dari pengadilan untuk mengadopsi anak tersebut apabila telah keluar surat putusan sah dari pengadilan maka dinsos yang akan melapor ke Disdukcapil untuk dibuatkan Akta Lahir, KK serta KIA nya.”* (Wawancara, Bapak Dicky, Operator Pelayanan Kerjasama Rumah Sakit dan Layanan Kado Camer, 2025)

Untuk mempermudah proses tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru menghadirkan inovasi layanan bernama Kado Camer (Kerjasama Penerbitan Dokumen Akta Kelahiran Pasca Melahirkan). Layanan ini

telah dipublikasikan melalui situs resmi Disdukcapil Pekanbaru dan media sosial seperti Facebook, Instagram, dan YouTube @disdukcapil\_pekanbaru.

Gambar 1.1

### Prosedur Pembuatan KIA pada layanan Kado Camer



Sumber: Laman web Kado Camer Disdukcapil kota Pekanbaru

Persyaratan Dokumen yang diperlukan; KTP orang tua, KK orang tua (jika ada), Surat keterangan kelahiran dari rumah sakit, Mengisi formulir permohonan pembuatan KK dan Akte Kelahiran yang disediakan oleh Disdukcapil Pekanbaru. Proses Pembuatan KK dan Akte Kelahiran: *Pertama*, mengajukan permohonan pembuatan KK dan Akte Kelahiran ke Disdukcapil Pekanbaru melalui layanan Kado Camer di rumah sakit



#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kemudian mengisi formulir permohonan dan melampirkan dokumen yang diperlukan seperti verifikasi data; Petugas Disdukcapil Pekanbaru melakukan verifikasi data yang diberikan, memastikan bahwa data yang diberikan akurat dan lengkap. *Kedua*, Pengolahan data; Petugas Disdukcapil Pekanbaru mengolah data yang telah diverifikasi, membuat KK dan Akte Kelahiran yang baru. *Ketiga*, Pengambilan KK dan Akte Kelahiran; KK dan Akte Kelahiran yang telah jadi dapat diambil oleh pemohon di Rumah Sakit.

Baharuddin S.Sos menyatakan bahwa untuk mempercepat pembuatan akta kelahiran, Disdukcapil Kota Pekanbaru terus menjalin kerjasama dengan rumah sakit, klinik, dan puskesmas di Kota Pekanbaru. Ia juga menyampaikan, “Sesuai instruksi Pak Wali, kami terus berinovasi dalam menjalankan program di Disdukcapil.” Inovasi ini bertujuan agar setiap bayi yang lahir di fasilitas kesehatan tersebut langsung mendapatkan akta kelahiran. (Kominfo1/Rd2, pekanbaru.go.id)

Layanan dalam Sistem Kado Camer dirancang untuk mempermudah pengajuan pencetakan KK Digital, Akta Kelahiran, dan KIA dalam situasi mendesak. Masyarakat tidak perlu antre lama, dan proses selesai dalam 1x24 jam sesuai standar. Tujuan utama layanan ini adalah menghadirkan pelayanan administrasi kependudukan yang cepat, mudah diakses, efisien, dan dapat digunakan kapan saja di mana saja oleh warga Kota Pekanbaru.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik meneliti inovasi Disdukcapil Kota Pekanbaru dalam meningkatkan pelayanan publik. Inovasi ini mengubah proses manual menjadi digital lewat penerapan Sistem Kado Camer. Penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana sistem tersebut diterapkan sebagai cara menyederhanakan birokrasi. Oleh karena itu, penulis memilih judul **“Inovasi Pelayanan Kado Camer (Kerjasama Penerbitan Dokumen Akta Kelahiran Pasca Melahirkan) Pada Disdukcapil Kota Pekanbaru”**.

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis ingin mengetahui;

1. Bagaimana Inovasi Layanan Kado Camer Disdukcapil Kota Pekanbaru?
2. Apa Saja Faktor Penghambat Inovasi Layanan Kado Camer Disdukcapil Kota Pekanbaru?

## 1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan Rumusan Masalah di atas, maka penelitian ini memiliki tujuan untuk;

1. Mengetahui Bagaimana Inovasi Layanan Kado Camer Disdukcapil Kota Pekanbaru.
2. Mengetahui Apa Saja Faktor Penghambat Inovasi Layanan Kado Camer Disdukcapil Kota Pekanbaru.

## 1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi beberapa pihak, yaitu:

1. Bagi Institusi
 

Memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan mendorong pengembangan inovasi di institusi terkait.



#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

## 2. Bagi Peneliti

Menambah pengetahuan dan wawasan bagi peneliti.

## 3. Bagi Akademisi

Menjadi sumber tambahan ilmu yang berguna untuk kemajuan akademik dan referensi bagi penelitian berikutnya.

### 1.5. Sistematika Penulisan

Proposal karya ilmiah ini disusun dengan sistematika tertentu agar memudahkan proses kajian. Secara umum, isi proposal terbagi menjadi:

#### **BAB I: PENDAHULUAN**

Berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

#### **BAB II: LANDASAN TEORI**

Menguraikan teori-teori yang menjadi dasar analisis masalah dalam penelitian.

#### **BAB III: METODE PENELITIAN**

Memaparkan jenis penelitian, lokasi dan waktu pelaksanaan, serta jenis dan sumber data yang digunakan.

#### **BAB IV: GAMBARAN UMUM**

Memaparkan sejarah singkat, profil instansi, visi & misi, struktur organisasi, tugas bidang, tugas & fungsi serta prestasi instansi yang diteliti.

#### **BAB V: PEMBAHASAN**

Dalam bab ini memuat hasil dari penelitian dan pembahasan yang dilakukan.



**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**BAB VI:**

**PENUTUP**

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian serta saran yang dapat diberikan kepada pihak terkait berdasarkan temuan penelitian.





**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut (Undang-Undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, 2009) pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau layanan administrasi yang disediakan oleh instansi pemerintah sesuai aturan yang berlaku. Penyelenggara pelayanan publik mencakup lembaga negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang, serta badan hukum lain yang menjalankan layanan publik. Sementara itu, pengguna layanan publik adalah perorangan, masyarakat, instansi pemerintah, atau badan hukum yang menerima layanan dari pemerintah.

Ruang lingkup pelayanan publik mencakup layanan barang dan jasa publik serta layanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Layanan ini meliputi berbagai bidang seperti pendidikan, pekerjaan, perumahan, informasi, lingkungan, kesehatan, jaminan sosial, energi, transportasi, perbankan, pariwisata, sumber daya alam, dan sektor penting lainnya (Pasal 5 UU No 25 Tahun 2009). Undang-undang ini juga mewajibkan setiap penyelenggara pelayanan publik, baik yang melayani langsung maupun tidak langsung, untuk menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan sebagai acuan dalam memberikan layanan kepada masyarakat.



#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sebagai tindak lanjut dari Undang-Undang Pelayanan Publik, pemerintah menetapkan (Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, 2012). Selain itu, PermenPANRB tentang Pedoman Standar Pelayanan direvisi dari aturan sebelumnya, yaitu PermenPANRB Nomor 36 Tahun 2012. Revisi ini dilakukan karena aturan lama dianggap kurang sesuai dengan perkembangan teknologi informasi yang semakin berkembang, serta untuk mempermudah penyusunan dan mendorong kemandirian unit pelayanan dalam menetapkan Standar Pelayanan.

Menurut Hayat (2018:81) dalam (Hasibah et al., 2022) pada dasarnya pelayanan publik adalah layanan yang diberikan oleh negara atau pemerintah kepada masyarakat untuk memenuhi berbagai kebutuhan, seperti layanan kesehatan, pendidikan, usaha, perbankan, transportasi, dan lainnya. Sedangkan Rahman, et all (2010:3) dalam (Hutuely & Muhrim, 2023), pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak setiap warga negara, baik berupa barang, jasa, maupun layanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan demi kepentingan masyarakat.

Jadi, tata kelola pemerintahan yang baik di Indonesia ditandai dengan hadirnya kebijakan yang mendorong inovasi pelayanan publik yang berkualitas, transparan, dan mengikuti perkembangan teknologi. (Zinsky et al., 2024)



**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 2.2. Pengertian Inovasi

Menurut (Maulina, 2023) inovasi adalah ide baru yang bisa memberikan manfaat bagi masyarakat, tanpa mempersoalkan kapan ide itu pertama kali muncul. Sementara itu, Manual Oslo dari OECD mendefinisikan inovasi sebagai penerapan produk, proses, metode pemasaran, atau cara kerja baru yang ditingkatkan, baik di dalam organisasi maupun dalam hubungan eksternal.

Menurut (Sanjaya, 2011:317) dalam (Lubis, 2022) inovasi adalah sesuatu yang baru yang muncul untuk menyelesaikan atau menyesuaikan diri dengan masalah dalam masyarakat. Inovasi ditandai oleh adanya perubahan yang nyata dibandingkan dengan kondisi sebelumnya. Jika perubahan tersebut tidak mampu menyelesaikan masalah, maka tidak bisa disebut sebagai inovasi.

Menurut (Osborne & Brown, 2011) inovasi adalah pengembangan dan penerapan ide, praktik, atau proses baru yang bertujuan meningkatkan efektivitas, efisiensi, atau kualitas layanan publik. (Mulgan & Albury, 2003) menjelaskan bahwa Inovasi dalam pelayanan publik merupakan penciptaan dan penerapan ide baru yang memberikan peningkatan signifikan dalam cara layanan publik dirancang, dikelola, dan disampaikan.

(Hartley, 2005) menjelaskan Inovasi pelayanan adalah proses memperkenalkan praktik atau pendekatan baru dalam pelayanan publik, yang menghasilkan peningkatan nilai bagi masyarakat. Sedangkan dalam teori difusi inovasi, (Rogers, 2003) menyebut inovasi sebagai: Suatu ide,



#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

praktik, atau objek yang dianggap baru oleh individu atau unit adopsi. Dalam konteks pelayanan publik, ini berarti penerapan solusi baru yang dianggap lebih baik oleh pengguna layanan.

Penulis berpendapat bahwa inovasi pelayanan dapat disimpulkan sebagai upaya mengembangkan atau menerapkan ide, metode, atau teknologi baru dalam penyelenggaraan layanan publik untuk meningkatkan mutu, efektivitas, efisiensi, serta kepuasan masyarakat.

### 2.3. Paradigma Inovasi

Paradigma inovasi pelayanan publik merujuk pada cara pandang baru dalam mengelola pelayanan masyarakat, dengan mengutamakan kreativitas, efisiensi, partisipasi, dan pemanfaatan teknologi untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang responsif, adaptif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Menurut (Handayani & Nugroho, 2023) Inovasi pelayanan publik adalah bentuk perubahan yang disengaja dan sistematis oleh pemerintah untuk menciptakan cara baru dalam memberikan layanan publik guna menjawab kebutuhan masyarakat yang dinamis. Perkembangan Paradigma Inovasi Pelayanan Publik:

#### 1) Paradigma Tradisional (Weberian)

- a. Berbasis pada struktur hirarkis dan aturan ketat.
- b. Inovasi dianggap beresiko dan mengganggu keteraturan.

#### 2) Paradigma New Public Management (NPM)



#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Mendorong efisiensi, akuntabilitas, dan orientasi pada pelanggan (*citizen as client*).

b. Inovasi didorong oleh persaingan dan pengukuran kinerja.

#### 3) Paradigma New Public Governance (NPG)

a. Mengedepankan kolaborasi multi-aktor (warga, LSM, swasta) dalam pelayanan publik.

b. Inovasi lebih partisipatif dan berbasis kebutuhan lokal.

#### 4) Paradigma Digital & Agile Governance

a. Mendorong pemanfaatan teknologi informasi dan digitalisasi layanan.

b. Menekankan kecepatan, fleksibilitas, dan efisiensi adaptif.

### 2.4. Dokumen Kependudukan Pencatatan Sipil

Setiap warga negara wajib memiliki dokumen kependudukan seperti KTP, KK, dan Akta Kelahiran sebagai identitas resmi yang diterbitkan oleh instansi berwenang dan berlaku di seluruh wilayah Indonesia. Dokumen yang sah berfungsi untuk memberikan kepastian hukum, menjamin akses terhadap hak-hak warga, serta memberikan manfaat nyata bagi penduduk, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006. Kebijakan ini dilaksanakan guna menertibkan administrasi kependudukan melalui pelayanan yang profesional dan pengelolaan data yang tepat dan akurat.

Menurut Depdagri (2010:15), kebijakan penertiban administrasi kependudukan meliputi peningkatan kualitas pelayanan dan pengolahan



#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

data, penguatan kapasitas aparatur, penyediaan sarana dan prasarana yang memadai, serta peningkatan kesadaran masyarakat akan pentingnya tertib administrasi kependudukan. Dokumen kependudukan merupakan dokumen resmi yang diterbitkan oleh instansi berwenang dan memiliki kekuatan hukum sebagai bukti autentik hasil dari pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Dokumen ini mencakup biodata penduduk, Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), surat keterangan kependudukan, dan akta pencatatan sipil. (Irfan, 2021)

Surat keterangan kependudukan merupakan dokumen pelengkap administrasi yang mencakup berbagai jenis surat resmi yang diterbitkan oleh instansi berwenang. Jenis-jenisnya antara lain: surat keterangan pindah, surat keterangan pindah datang, surat pindah ke luar negeri, dan surat datang dari luar negeri. Selain itu, termasuk juga surat keterangan tempat tinggal, kelahiran, lahir mati, kematian, serta surat pembatalan perkawinan dan perceraian. Dokumen lainnya meliputi surat pengangkatan anak, pelepasan kewarganegaraan Indonesia, surat pengganti tanda identitas, dan surat keterangan pencatatan sipil. Semua surat tersebut berfungsi sebagai bukti administratif yang sah dalam berbagai keperluan kependudukan.

## 2.5. Pandangan Islam

Islam merupakan agama yang indah dibangun atas dasar kelembutan, kasih sayang, serta kemudahan didalamnya dan lengkap membawa berkah bagi seluruh umat manusia. Dalam pandangan Islam, setiap individu berhak



#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mendapatkan pelayanan yang cepat dan berkualitas. Jika seseorang dilayani dengan baik atau dilayani dengan baik, maka pelanggan akan setia kepada mereka. Jika pelanggan merasa tidak puas, berarti layanan yang diberikan belum baik, efektif, atau efisien. Sebaliknya, layanan yang baik akan berdampak positif pada kinerja dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Manusia adalah makhluk paling sempurna dibandingkan makhluk lainnya dan memiliki peran penting sebagai khalifah di bumi. Sebagai makhluk sosial, manusia saling membutuhkan satu sama lain, di mana pun berada. Akidah, syariah, dan akhlak adalah bagian dari agama Islam. Nilai-nilai Islam meliputi persaudaraan, tanggung jawab, kebaikan, kejujuran, amanah, pengabdian, ibadah, keikhlasan, kebersihan, mengutamakan kewajiban, saling membantu, berakhlak mulia, toleransi, musyawarah, dan kedamaian. Hal ini sesuai dengan firman Allah SWT dalam Q.S. Al- Baqarah ayat 267:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ ضَ ٓ وَلَ تَتَمَنَّوْا  
الْحَبِيطَ مِنْهُ تَتَفَقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخِيهِ إِلَ ۖ ۖ أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۚ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ عَنِ ى حَبِيدٌ

Artinya : “Wahai orang-orang yang beriman, infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu infakkan, padahal kamu tidak mau mengambilnya, kecuali dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Ketahuilah bahwa Allah Mahakaya lagi Maha Terpuji”. (Q.S Al-Baqarah:267)

Jika seorang pegawai ingin memberikan hasil usaha yang baik, Islam



**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mengajarkan mereka untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, bukan yang buruk, menghormati orang lain dan tidak membedakan agama, warna kulit, atau status sosial. Kepuasan akan muncul jika pelayanan berkualitas tinggi diberikan tanpa membedakan ras atau suku. Menurut Muhammad (1999), agama Islam juga menekankan pentingnya pelayanan yang memenuhi keinginan pelanggan dan membuat mereka puas sepenuhnya. Dan sama halnya firman Allah SWT, dalam Al-Qur'an An-Nisa ayat 86:

وَإِذَا حُيِّتُمْ بِتَحِيَّةٍ فَحَيُّوا بِأَحْسَنَ مِنْهَا أَوْ رُدُّوهَا ۚ إِنَّ الْأَلْفَ كَانَ عَلَىٰ ذِي كِلَيْ شَيْءٍ حَسِيًّا

Artinya: *“Apabila kamu diberi penghormatan dengan sesuatu penghormatan, maka balaslah penghormatan itu dengan yang lebih baik dari padanya, atau balaslah penghormatan itu (dengan yang serupa). Sesungguhnya Allah SWT memperhitungkan segala sesuatu”.* (Q.S An-Nisa:86)

Dari ayat tersebut, dapat disimpulkan bahwa manusia harus saling menghormati. Dalam konteks pemerintahan, pegawai sebaiknya belajar menghormati masyarakat dengan memberikan pelayanan yang berkualitas.

Oleh karena itu, setiap proses pelayanan harus dilakukan dengan baik agar masyarakat merasa puas, yang pada akhirnya berdampak positif bagi instansi pelayanan publik. Pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat dianggap memuaskan, sementara jika masyarakat tidak puas, pelayanan itu dianggap tidak efektif dan efisien. Hal ini juga sesuai dengan sabda Rasulullah SAW yang mengatakan:



#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ قَالَ قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ مَنْ أَرَادَ أَنْ يُقَدِّمَ بَيْنَ يَدَيِ اللَّهِ عَزَّ وَجَلَّ فَلْيُحْسِنْ إِلَى الْمُؤْمِنِينَ

Artinya: "Barangsiapa yang ingin diutamakan oleh Allah, maka hendaklah ia berbuat baik kepada orang-orang mukmin." (HR. Muslim)

الْعَبْدُ يُحِبُّ اللَّهَ إِنْ وَسَّطَ عَلَيْهِ اللَّهُ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ رَضِيَ مَالِكُ بْنُ أَنَسٍ عَنْ الْمُؤْمِنِينَ عَلَى عَطَوفٍ هُوَ الَّذِي

Artinya: "Sesungguhnya Allah mencintai hamba-Nya yang berlaku lemah lembut terhadap orang-orang mukmin." (HR. Muslim)

Dalam dua hadits ini, dapat dipelajari bahwa menghormati orang lain adalah ibadah yang tidak boleh dikurangi oleh kekayaannya. Menyambut orang lain dengan wajah ceria, kata-kata yang baik, adalah cara menghormati sesama. Hendaklah ia segera melakukan pelayanan yang mudah tanpa memaksakan diri.

Pelayanan yang rumit dan berbelit dapat membuat masyarakat merasa frustrasi dan tidak nyaman. Islam mengajarkan umatnya untuk saling tolong-menolong dan memberikan yang terbaik kepada sesama. Nabi Muhammad SAW bersabda, **"Sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi manusia lainnya."** (HR. Ahmad). Hadis ini mengingatkan kita akan pentingnya berkontribusi dalam kesejahteraan orang lain, termasuk dalam sektor pelayanan. Ketika masyarakat mengalami pelayanan yang berbelit-belit mereka tidak hanya merasakan ketidaknyamanan fisik, tetapi juga tekanan emosional. Oleh karena itu, instansi pemerintah harus berupaya



untuk melakukan inovasi pelayanan, sehingga masyarakat merasa nyaman, efektif dan efisien terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.

## 2.6. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Sumber	Hasil Penelitian	Perbedaan
1.	(Kartika & Oktariyanda, 2022). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Poedak (Pelayanan Online pendaftaran Adminisitrasi Kependudukan) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. Journal Publika. Vol 9 No 1	Hasil penelitian menunjukkan bahwa regulasi dan kebijakan yang diterapkan sudah sesuai dengan prosedur yang berlaku. Ide inovasi berasal dari dalam dan luar organisasi. Budaya inovasi terlihat dari kemudahan layanan administrasi kependudukan melalui sistem pelayanan satu pintu. Alat dan kemampuan inovasi berjalan dengan baik, didukung pelatihan bagi aparat pelaksana. Tujuan dan hasilnya adalah memudahkan masyarakat dalam pengurusan dokumen adminduk. Namun,	Perbedaan jurnal ini dengan penelitian penulis terdapat pada <b>Tujuan:</b> Aplikasi Poedak dirancang untuk mempermudah pendaftaran administrasi kependudukan secara online, sedangkan Layanan Kado Camer difokuskan pada penerbitan dokumen kependudukan bagi bayi yang baru lahir secara digital. <b>Sasaran:</b> Aplikasi Poedak ditujukan untuk masyarakat umum yang memerlukan layanan administrasi kependudukan, sedangkan Layanan Kado Camer khusus ditujukan untuk orang tua bayi yang baru lahir. <b>Proses:</b> Aplikasi Poedak memungkinkan masyarakat untuk mengajukan permohonan administrasi kependudukan secara online,

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	<p>kendalanya masih banyak masyarakat yang belum mengetahui aplikasi Poedak sebagai media layanan adminduk online berjalan dengan baik, didukung pelatihan bagi aparat pelaksana. Tujuan dan hasilnya adalah memudahkan masyarakat dalam pengurusan dokumen adminduk. Namun, kendalanya masih banyak masyarakat yang belum mengetahui aplikasi Poedak sebagai media layanan adminduk online.</p>	<p>sedangkan Layanan Kado Camer memudahkan rumah sakit, klinik, dan puskesmas untuk langsung mengurus penerbitan dokumen kependudukan bagi bayi yang baru lahir. <b>Manfaat:</b> Aplikasi Poedak membantu mempercepat dan mempermudah proses administrasi kependudukan, sementara Layanan Kado Camer memastikan setiap bayi baru lahir langsung memiliki identitas resmi kependudukan, sedangkan Layanan Kado Camer khusus ditujukan untuk orang tua bayi yang baru lahir. <b>Proses:</b> Aplikasi Poedak memungkinkan masyarakat untuk mengajukan permohonan administrasi kependudukan secara online, sedangkan Layanan Kado Camer memudahkan rumah sakit, klinik, dan puskesmas untuk langsung mengurus penerbitan dokumen kependudukan bagi bayi yang baru lahir. <b>Manfaat:</b> Aplikasi</p>
--	--	---

© Hak cipta milik UIN Suska Riau			Poedak membantu mempercepat dan mempermudah proses administrasi kependudukan, sementara Layanan Kado Camer memastikan setiap bayi baru lahir langsung memiliki identitas resmi.
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau	(Sukraaliawan & Agustana, 2023). Inovasi Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Buleleng. Journal LOCUS: Majalah Ilmiah FIA. Vol 15 No 2	Hasil penelitian menunjukkan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, Disdukcapil Kabupaten Buleleng melakukan inovasi layanan baik secara online maupun offline. Pelayanan online dikembangkan dengan memanfaatkan teknologi lewat layanan Layon Sari Kecapil, Aku Online, dan Digital ID yang memberikan layanan lebih cepat dan efisien. Sedangkan inovasi offline seperti Simelik dan Sidakep dilakukan dengan cara jemput bola langsung	Perbedaan jurnal ini dengan penelitian penulis terdapat pada pembagian cara kerja sistem aplikasinya dimana jurnal ini memakai aplikasi berbeda secara online dan offline sedangkan penelitian jurnal hanya menggunakan satu sistem aplikasi saja baik pengurusan secara online maupun offline.

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau		ke desa dan rumah warga. Penelitian ini menyarankan agar Disdukcapil Kabupaten Buleleng terus berinovasi dan meningkatkan penyebaran informasi melalui sosialisasi kepada masyarakat.	
----------------------------------	--	---	--

## 2.7. Definisi Konsep

Untuk menghindari penafsiran yang berbeda-beda, penelitian ini menjelaskan istilah berikut:

### A. Pelayanan Publik

Serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan warga negara dan penduduk akan barang, jasa, atau layanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara.

### B. Inovasi

Pengenalan metode baru atau gabungan metode lama yang mengubah input menjadi output, menghasilkan perubahan signifikan dibandingkan cara sebelumnya, sebagai solusi atas masalah yang ada.

### C. Indikator Inovasi

Menurut (Atmojo et al., 2021) terdapat beberapa indikator inovasi



**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yaitu:

a) Kebaruan (*Novelty*)

Menekankan unsur kreativitas atau unsur baru yang membedakan inovasi dari praktek terdahulu. Semakin beda dan unik, semakin tinggi nilai innovasinya.

- Unik: Gagasan dan bentuk layanan tidak sama dengan layanan sebelumnya.
- Orisinal: Bukan hasil duplikasi dari tempat lain, atau jika diadaptasi, dimodifikasi secara signifikan.
- Eksperimen Baru: Menggunakan pendekatan, metode, atau teknologi yang berbeda dari yang lazim.
- Relevan dan Kontekstual: Kebaruan disesuaikan dengan kondisi lokal masyarakat dan kebutuhan zaman.

b) Manfaat (*Utility*)

Manfaat adalah ukuran keberhasilan inovasi berdasarkan tingkat kegunaannya dalam menyelesaikan persoalan dan meningkatkan kualitas layanan publik. Inovasi yang memiliki manfaat tinggi akan: Mempermudah akses layanan, mempercepat waktu pelayanan, mengurangi biaya masyarakat (dan/atau biaya pemerintah), meningkatkan kepuasan pengguna layanan.



#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### c) Relevansi

Relevansi adalah sejauh mana inovasi pelayanan publik sesuai atau menjawab kebutuhan nyata masyarakat atau instansi penyelenggara layanan. Inovasi yang relevan adalah inovasi yang tepat sasaran, selaras dengan permasalahan yang dihadapi, dan kontekstual dengan lingkungan sosial, budaya, atau geografis. Kesesuaian dengan Kebutuhan Masyarakat, Kesesuaian dengan Permasalahan Layanan, Kesesuaian dengan Tujuan Pembangunan Daerah/Nasional, Kontekstualitas Sosial- Budaya, Respon terhadap Perubahan atau Krisis.

#### d) Keberlanjutan

Keberlanjutan merujuk pada kemampuan inovasi untuk tetap berjalan secara konsisten dan terus menerus, baik dari segi pembiayaan, sumber daya manusia (SDM), dukungan kelembagaan, maupun penerimaan masyarakat. (Dukungan Regulasi & Anggaran, Ketersediaan SDM, Lembaga Pelaksana Tetap, Penerimaan Masyarakat, Kemampuan Replikasi).

#### e) Operasionalisasi

Kesesuaian dengan kebutuhan Masyarakat, Kesesuaian dengan permasalahan pelayanan, Kesesuaian dengan kebijakan pembangunan daerah / nasional, Kesesuaian dengan kebijakan Kontekstualitas sosial-budaya Masyarakat, Respon terhadap perubahan atau krisis.



#### D. Kerjasama Penerbitan Dokumen Akta Kelahiran Pasca Melahirkan (Kado Camer)

Kado Camer adalah aplikasi web dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru yang memungkinkan rumah sakit, klinik, dan puskesmas di Pekanbaru langsung mengurus penerbitan Akta Kelahiran, Kartu Keluarga (KK), dan Kartu Identitas Anak (KIA) segera setelah bayi lahir.

#### 2.8. Konsep Operasional

Tabel 2.2

Konsep Operasional

Variabel	Indikator	Sub Indikator
Inovasi M. Eko Atmojo dkk. (2021)	1. Kebaruan ( <i>Novelty</i> )	a. Metode/layanan baru dan b. Solusi yang sebelumnya tak ada
	2. Manfaat ( <i>Utility</i> )	a. Atasi masalah dan b. Perbaiki kualitas atau efisiensi
	3. Relevansi	a. Kontekstual; sesuai regulasi & norma masyarakat b. Kesesuaian dengan permasalahan layanan
	4. Keberlanjutan	a. Bisa berjalan normal; dukungan regulasi & anggaran b. Kemampuan Replikasi
	5. Operasionalisasi	a. SOP tersedia; ada infrastruktur dan struktur pelaksana b. Kontekstualitas sosial-budaya Masyarakat

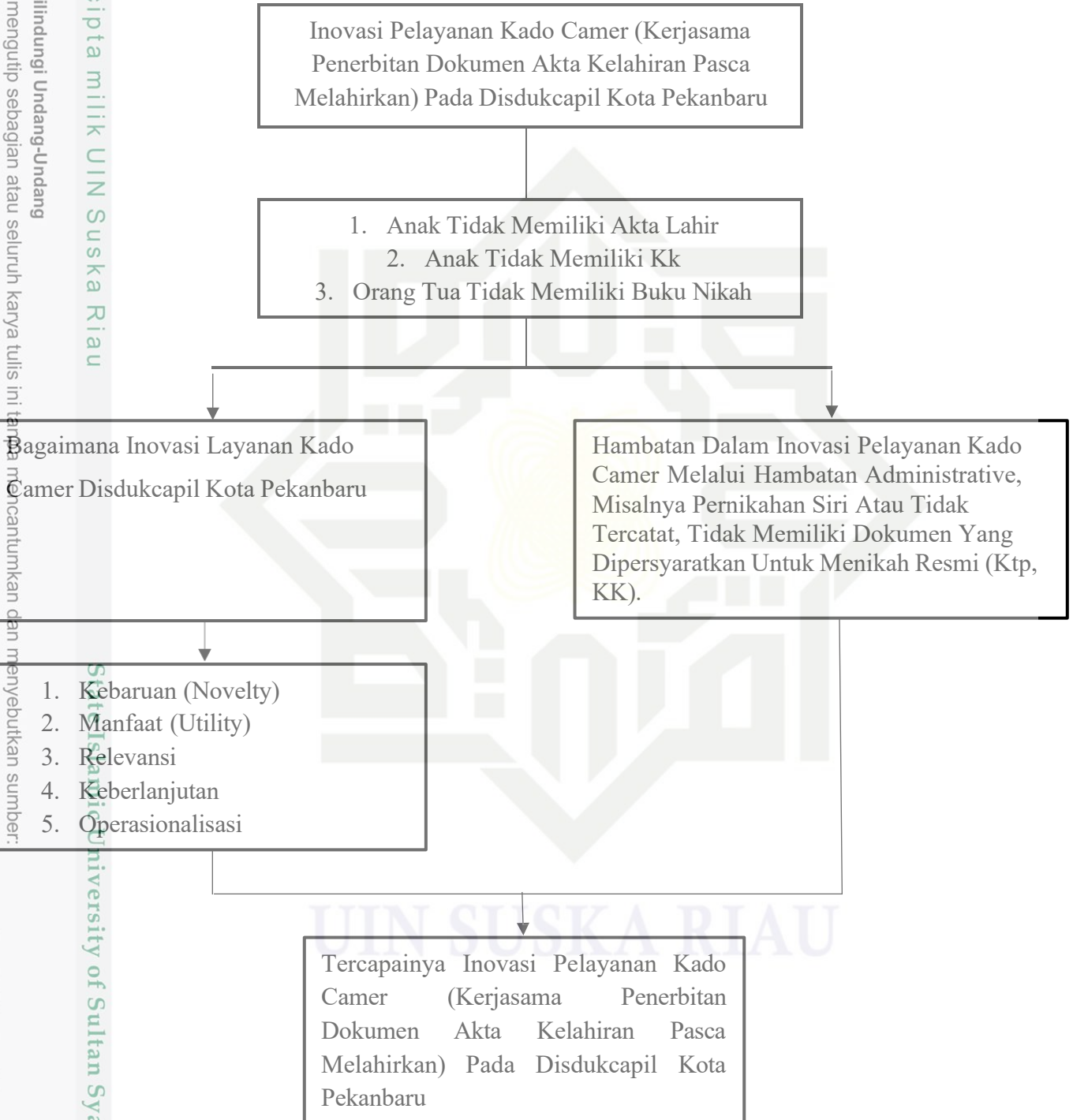
Sumber: *Olahan penulis, 2025*



## 2.9.kerangka Berfikir

### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1.Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, yang beralamat di Jalan Jend. Sudirman No. 464, Komplek MPP, Kelurahan Jadirejo, Kecamatan Sukajadi. Lokasi ini dipilih karena merupakan pusat layanan administrasi kependudukan di Kota Pekanbaru. Waktu penelitian ini dilakukan 5 hari dimulai dari tanggal 29 April 2025 – 3 Mei 2025.

#### 3.2.Jenis Penelitian

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kualitatif dengan metode deskriptif, Menurut Sugiyono (2016), data kualitatif digunakan untuk menguji hipotesis atau teori. Penelitian kualitatif ini fokus pada data berupa kalimat bermakna dari informan dan perilaku yang diamati. Data yang diperoleh adalah fakta-fakta yang ditemukan langsung oleh peneliti di lapangan.

Menurut Creswell (2014) Penelitian kualitatif sebagai metode penelitian yang berfokus pada pemahaman fenomena sosial dan masalah manusia dalam konteks tertentu, menurutnya Metode ini lebih fleksibel dan terbuka, memungkinkan peneliti untuk menjelajahi perspektif subjektif partisipan dan memahami fenomena dari sudut pandang mereka sendiri.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 3.3. Jenis dan Sumber Data

#### 3.3.1. Data Primer

Menurut Lofland dalam Moloeng (2006:157), data primer adalah data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti dari lapangan. Dalam penelitian ini, data primer berasal dari wawancara mendalam dengan informan yang dianggap memahami kondisi sebenarnya di lapangan. Sumber utama data adalah pegawai dan masyarakat.

#### 3.3.2. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumen, instansi, literatur, artikel, serta sumber relevan lainnya seperti buku, jurnal, dan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan objek penelitian.

### 3.4. Informan Penelitian

Informan peneliti adalah orang yang mengetahui tentang permasalahan yang sedang diteliti. Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik pemilihan informan secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu yang dianggap relevan dan memahami secara mendalam permasalahan yang diteliti. Informan dipilih karena memiliki pengetahuan, pengalaman, serta keterlibatan langsung dalam proses inovasi atau pelayanan publik yang menjadi fokus penelitian. Dalam penelitian ini, yang menjadi informan adalah individu-individu yang terlibat langsung dalam sistem pelayanan administrasi kerja sama Rumah Sakit, serta pihak yang mengelola dan mengembangkan sistem informasi pelayanan.

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Key informan dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan peran strategis mereka dalam pengelolaan teknologi informasi dan layanan publik, khususnya dalam konteks inovasi pelayanan kependudukan melalui rumah sakit. Adapun yang berperan sebagai informan utama dalam penelitian ini meliputi:

KEY INFORMAN	PERAN
<b>Pranata Komputer Ahli Muda</b>	Mengelola dan memahami sistem informasi serta teknis integrasi data pelayanan.

INFORMAN PENDUKUNG	PERAN
<b>Operator Pelayanan Kerjasama RS</b>	Bertugas mencatat data penduduk dan mengurus dokumen dari RS ke Disdukcapil.
<b>Petugas Rumah Sakit Mitra</b>	Menginput dan mengirim data administrasi kependudukan ke Disdukcapil.
<b>Masyarakat Pengguna Layanan</b>	Penerima langsung manfaat dari layanan administrasi kependudukan berbasis rumah sakit.

### 3.5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan wawancara mendalam sebagai metode utama untuk mendapatkan informasi secara detail dari informan. Proses pengumpulan data dilakukan dalam kondisi alamiah (natural setting) agar data yang diperoleh mencerminkan situasi sebenarnya. Selain wawancara, peneliti juga mengumpulkan data



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

melalui observasi langsung dan dokumentasi untuk memperkuat keakuratan dan kelengkapan informasi yang diperoleh. (Hardani, 2020)

### 3.6. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian. Menurut Miles dan Huberman yang dikutip Sugiyono (2012), analisis data meliputi empat tahap utama: pengumpulan data, pemilahan data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Proses ini memastikan data dianalisis secara menyeluruh dan hasilnya dapat dipercaya.



#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB IV

### GAMBARAN UMUM

#### 4.1. Sejarah Singkat Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Pekanbaru adalah lembaga pemerintahan daerah yang bertanggung jawab menyelenggarakan urusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di wilayah Kota Pekanbaru. Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Pekanbaru, Disdukcapil ditetapkan sebagai instansi yang menangani urusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

Sebelum terbentuk secara mandiri, fungsi administrasi kependudukan dan pencatatan sipil berada di bawah dinas yang lebih umum. Dengan regulasi yang lebih spesifik dan tuntutan layanan publik yang semakin tinggi, maka Disdukcapil Kota Pekanbaru kemudian dibentuk untuk memfokuskan pelayanan administrasi seperti perekaman KTP-el, penerbitan kartu keluarga (KK), akta kelahiran, akta kematian, dan lain-lain. Dalam perkembangannya, Disdukcapil Kota Pekanbaru mengadopsi sistem digital dan layanan inovatif untuk mempercepat pemrosesan dokumen kependudukan serta melayani masyarakat dengan lebih efisien.

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 4.2. Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru adalah kantor pemerintahan yang melaksanakan urusan di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil seperti layanan pengurusan dokumen kependudukan seperti KTP-el, KK, akta kelahiran, akta kematian, pindah datang, dan lain-lain. Disdukcapil Kota Pekanbaru juga memiliki unit layanan inovasi seperti mobil keliling, sistem aplikasi pelayanan (SIPENDUDUK) dan layanan daring guna mempermudah akses masyarakat. Berikut data ringkas Disdukcapil Kota Pekanbaru:

- a) Nama Instansi : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru
- b) Alamat Kantor: Jl. Jenderal Sudirman No. 464 Komplek MPP Pekanbaru Kel. Jadirejo, Kec. Sukajadi, Kota Pekanbaru, Riau
- c) Kontak / Tlp : (0761) 35463
- d) Email : [disdukcapilkotapekanbaru@gmail.com](mailto:disdukcapilkotapekanbaru@gmail.com)
- e) Website : <https://disdukcapil.pekanbaru.go.id>

## 4.3. Visi dan Misi

Adapun Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru adalah:

### 4.3.1. Visi

Visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru adalah “Meningkatkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang Bertaqwa, Berkualitas, dan Berdaya Saing Tinggi; Mewujudkan Pembangunan



**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Masyarakat Madani dalam Lingkup Masyarakat Berbudaya Melayu; Mewujudkan Pekanbaru Kota Cerdas dan Penyediaan Infrastruktur yang Memadai; Mewujudkan Pembangunan Ekonomi Berbasis Ekonomi Kerakyatan dan Ekonomi Padat Modal di Sektor Unggulan Jasa, Perdagangan dan Industri.”

#### 4.3.2. Misi

Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru adalah:

- a) Menyediakan pelayanan administrasi kependudukan yang cepat, tepat, dan akuntabel.
- b) Mengoptimalkan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan secara digital.
- c) Meningkatkan kolaborasi antar instansi dan mitra layanan.
- d) Meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap hak dan kewajiban kependudukan.

#### 4.3.3. Motto

Adapun Motto yang dimiliki oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Pekanbaru adalah " S I A P " :

- a) **S** = **Santun** (Bersikap dan bertutur kata yang ramah dalam melayani masyarakat)
- b) **I** = **Inovatif** (Mampu melakukan terobosan baru di bidang pelayanan)
- c) **A** = **Akuntabel** (Melaksanakan tugas yang dapat

dipertanggungjawabkan)

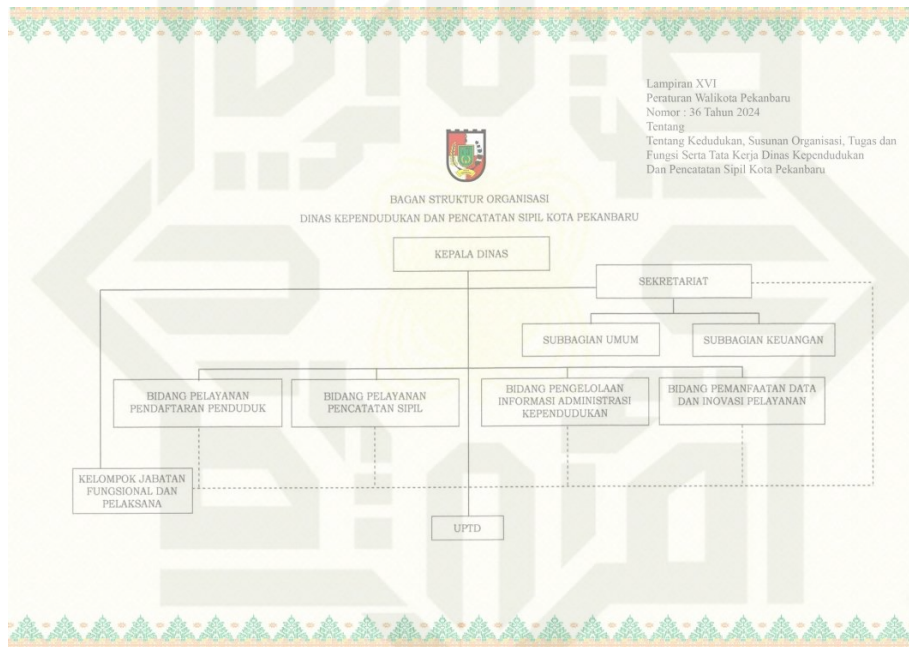
- d) **P = Profesional** (Mampu memberikan pelayanan berkualitas sesuai ketentuan)

#### 4.4. Struktur Organisasi

Berdasarkan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 36 Tahun 2024

Pasal 49, susunan organisasi Disdukcapil Kota Pekanbaru terdiri atas:

### Gambar 4.1



Sumber: *Laman web Disdukcapil Kota Pekanbaru*

**KET:**

- a) Kepala Dinas
- b) Sekretaris, membawahi: a) Subbagian Umum; b) Subbagian Keuangan
- c) Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk
- d) Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil
- e) Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan
- f) Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan



**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

g) Kelompok Jabatan Fungsional dan Pelaksana

#### 4.5. Tugas Bidang

Berikut adalah uraian umum tugas bidang-bidang di Disdukcapil Kota Pekanbaru:

##### 1. Kepala Dinas

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru mempunyai tugas membantu Walikota dalam melaksanakan urusan pemerintahan di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, serta Kepala Dinas berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Walikota.

##### 2. Sekretaris

Sekretaris mempunyai tugas merencanakan, menyusun, merumuskan dan melaksanakan program kerja sekretariat berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan, Sekretariat dipimpin oleh Sekretaris yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas. Sekretaris membawahi :

- a. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian;
- b. Sub Bagian Keuangan;
- c. Sub Bagian Perencanaan.

##### 3. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk

Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dipimpin oleh Kepala Bidang yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk mempunyai tugas melaksanakan



**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan di bidang pelayanan pendaftaran penduduk. Membawahi :

- a. Seksi Identitas Penduduk;
  - b. Seksi Pindah Datang Penduduk;
  - c. Seksi Pendataan Penduduk. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil
4. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil
- Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil dipimpin oleh Kepala Bidang yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan pelayanan pencatatan sipil. Membawahi :

- a. Seksi Kelahiran;
  - b. Seksi Perkawinan dan Perceraian;
  - c. Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian.
5. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan
- Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dipimpin oleh Kepala Bidang yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan di bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan. Membawahi :

- a. Seksi Informasi Administrasi Kependudukan;
- b. Seksi Pengolahan dan Penyajian Data;

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

c. Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia, Teknologi Informasi dan Komunikasi

#### 6. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan

Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan dipimpin oleh Kepala Bidang yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan di bidang pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerjasama administrasi kependudukan dan inovasi pelayanan administrasi kependudukan. Membawahi :

- a. Seksi Kerjasama;
- b. Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumentasi Kependudukan;
- c. Seksi Inovasi Pelayanan.
- d. Unit Pelaksana Teknis Dinas ( UPTD )
- e. Kelompok Jabatan Fungsional.

#### 4.6. Tugas dan Fungsi

##### 4.6.1. Tugas Pokok

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Kota Pekanbaru Juncto Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 104 Tanggal 30 September Tahun 2016 tentang Rincian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru serta mengacu pada Permendagri No 14 Tahun 2020 tentang Pedoman Nomenklatur Dinas



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Provinsi dan Kabupaten Kota, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki tugas pokok Melaksanakan urusan pemerintahan di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

#### 4.6.2. Fungsi

Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana tersebut di atas Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi :

- 1) Penyusunan program dan anggaran;
- 2) Pengelolaan keuangan;
- 3) Pengelolaan perlengkapan, urusan tata usaha, rumah tangga dan barang milik daerah
- 4) Pengelolaan urusan ASN;
- 5) Penyusunan perencanaan di bidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, kerjasama administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- 6) Perumusan kebijakan teknis di bidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, kerjasama, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- 7) Pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
- 8) Pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil;
- 9) Pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan;



**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 10) Pelaksanaan kerjasama administrasi kependudukan;
- 11) Pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan;
- 12) Pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- 13) Pembinaan, koordinasi, pengendalian bidang administrasi kependudukan;
- 14) Pelaksanaan kegiatan penatausahaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- 15) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya. Adapun dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya, Kepala Dinas didukung oleh 5 (lima) unit kerja SKPD dan setiap unit kerja didukung oleh 3 (tiga) sub unit dan dibantu 12 (dua belas) Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) pada 12 Kecamatan.

**4.7.Prestasi**

Beberapa prestasi yang telah diraih Disdukcapil Kota Pekanbaru meliputi:

- 1) Peluncuran layanan mobile keliling dan aplikasi layanan (contoh: SIPENDUDUK) untuk percepatan pelayanan. (*Disdukcapil Kota Pekanbaru, 2024*)
- 2) Layanan KTP-el dan akta kelahiran yang terus ditingkatkan dalam rangka program inovasi pelayanan publik.(*suarapekanbaru.com, 2025*)
- 3) Program pelayanan yang memperoleh apresiasi masyarakat karena kemudahan akses dan cepatnya proses administrasi.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB VI

### PENUTUP

#### 6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai inovasi layanan Kado Camer Disdukcapil Kota Pekanbaru, dapat disimpulkan bahwa inovasi ini telah berhasil dijalankan dengan baik. Keberhasilan tersebut terlihat dari terpenuhinya sebagian besar indikator menurut Atmojo (2021), yaitu *kebaruan, manfaat, relevansi, keberlanjutan, dan operasionalisasi*. Layanan ini menghadirkan pembaruan melalui mekanisme penerbitan akta kelahiran dan Kartu Keluarga (KK) secara langsung di fasilitas kesehatan serta pengantaran dokumen ke alamat rumah. Program ini juga memberikan manfaat nyata, seperti mempercepat proses penerbitan dokumen kependudukan, mengurangi antrean, meningkatkan efisiensi pelayanan, dan memberikan kenyamanan bagi masyarakat.

Selain itu, inovasi Kado Camer dinilai relevan karena sesuai dengan regulasi nasional (UU No. 24 Tahun 2013) serta memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang cepat, praktis, dan mudah diakses. Dari perspektif keberlanjutan, program ini memiliki dasar hukum dan dukungan anggaran, serta potensi replikasi pada lebih banyak fasilitas kesehatan. Sementara itu, indikator operasionalisasi juga terpenuhi melalui ketersediaan SOP, infrastruktur layanan, dan petugas khusus di rumah sakit mitra.

Meskipun demikian, pelaksanaan Kado Camer masih menghadapi



#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sejumlah hambatan yang perlu mendapatkan perhatian. Hambatan tersebut meliputi kurangnya sosialisasi kepada masyarakat sehingga masih banyak warga yang belum mengetahui keberadaan layanan ini, keterbatasan SDM sehingga beban kerja petugas cukup berat, jangkauan layanan yang masih terbatas pada beberapa rumah sakit mitra, kendala teknis pada sistem informasi seperti keterlambatan input data, serta ketergantungan pada anggaran operasional yang dapat memengaruhi konsistensi layanan. Tantangan tersebut menunjukkan bahwa meskipun inovasi ini telah berjalan cukup baik, peningkatan kualitas layanan masih diperlukan untuk memastikan pemerataan akses dan efektivitas program di masa mendatang.

## 6.2. Saran

### 1. Meningkatkan Sosialisasi Layanan.

Disdukcapil perlu melakukan sosialisasi yang lebih luas melalui berbagai media, seperti media sosial, website pemerintah, spanduk di fasilitas kesehatan, serta penyampaian informasi langsung melalui tenaga kesehatan.

### 2. Memperluas Jangkauan Layanan.

Pemerintah perlu memperluas kerja sama dengan lebih banyak fasilitas bersalin baik rumah sakit, puskesmas, maupun klinik, agar seluruh masyarakat Kota Pekanbaru dapat merasakan manfaat layanan ini.

### 3. Penguatan Sumber Daya Manusia.

Menyediakan pelatihan berkala bagi petugas Disdukcapil dan operator di rumah sakit agar memahami SOP secara konsisten dan mampu menangani volume pelayanan yang tinggi.



**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Peningkatan Infrastruktur Teknologi Informasi.

Pemerintah perlu memastikan ketersediaan jaringan internet, perangkat sistem layanan digital, server pendukung, serta melakukan pemeliharaan sistem secara berkala untuk menjamin kelancaran pelayanan.

5. Menjamin Keberlanjutan Anggaran.

Perlu perencanaan dana operasional yang lebih stabil serta kolaborasi pendanaan dengan rumah sakit atau mitra layanan untuk memastikan keberlangsungan pengantaran dokumen ke rumah.

6. Evaluasi dan Monitoring Berkelanjutan.

Pemerintah perlu melakukan evaluasi rutin untuk melihat efektivitas layanan, menerima masukan pengguna, dan memperbarui SOP sesuai kebutuhan lapangan.



**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR PUSTAKA

- Al-Qur'anul Karim. (Terjemahan). Kementerian Agama Republik Indonesia. (2019). Surah Al-Baqarah ayat 267. Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an.
- Al-Qur'anul Karim. (Terjemahan). Kementerian Agama Republik Indonesia. (2019). Surah An-Nisa ayat 86. Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an.
- Adri, D. (2025). *Telat Urus Akte Kelahiran Bakal Dikenakan Denda*.  
<https://halloriau.com/read-pekanbaru-102805-2018-05-30-telat-urus-akte-kelahiran-bakal-dikenakan-denda.html>
- Atmojo, M. E., Fridayani, H. D., & Pratiwi, V. P. (2021). *A Comparison Study: Analysis Of Public Service Organizational Innovation In The New Normal Era*.
- Fransiskus Steven, Elisabeth Luju, & Emilianus Eo Kutu Goo. (2025). Penguatan Partisipasi Masyarakat dalam Meningkatkan Kepemilikan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sikka. *GEMILANG: Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, 5(2), 283–293. <https://doi.org/10.56910/gemilang.v5i2.2052>
- Ginting, F. A. B. (2022). Komunikasi Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Lagu (Layanan Tunggu) Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. *Skripsi*.
- Handayani, D., & Nugroho, R. A. (2023). Paradigma Inovasi Layanan Publik di Era Digital: Studi Kasus Layanan Imigrasi. *Jurnal Reformasi Administrasi Negara*.
- Hartley, J. (2005). "Innovation in Governance and Public Services: Past and Present." *Public Money & Management*.



**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Hasibah, I., Hayat, & Anadza, H. (2022). Efektivitas Program Pelayanan Online Kependudukan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik). *Journal Publicuho*, 5(4), 1027–1040.  
<https://doi.org/10.35817/publicuho.v5i4.47>
- Hutuely, I., & Muhrim, N. (2023). Kualitas Pelayanan Bidang Data Pada Kantor Badan Kepegawaiandaerah (Bkd) Kabupaten Buru. *Jurnal Ilmiah Hospitality*, 12.
- Irfan, M. (2021). Implementasi Kebijakan Administrasi Kependudukan Di Kota Bima (Studi Kasus di Dinas Catatan Sipil dan Kependudukan Kota Bima) M. Irfan Program Studi Ilmu Administrasi Negara Sekolah Tinggi Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik (STISIP) Mbojo Bima. *JIAN: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 18.
- Kartika, D. F., & Oktariyanda, T. A. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Poedak (Pelayanan Online Pendaftaran Adminisitrasi Kependudukan) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. *Publika*, 9(1).
- Lubis, S. (2022). Inovasi Pembelajaran Berbasis Digital untuk Meningkatkan Hasil Belajar Siswa Sekolah Dasar. *Jurnal Pembelajaran, Bimbingan, Dan Pengelolaan Pendidikan*, 2(12), 1121–1126.  
<https://doi.org/10.17977/um065v2i122022p1121-1126>
- Maulina, L. (2023). Revitalisasi Industri Perhotelan Dengan Inovasi Teknologi : Meningkatkan Keunggulan Bersaing Dan Pengalaman Pelanggan. *JIMEA: Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)*, 7.



## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Mulgan, G., & Albury, D. (2003). *Innovation in the Public Sector*. UK Cabinet Office.

Osborne, S. P., & Brown, L. (2011). *Innovation in Public Services: Engaging with Risk*. Routledge.

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (2012).

Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 9 Tahun 1975 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 Tentang Perkawinan. (1975).

Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. (2018).

Peraturan Walikota (Perwali) Kota Pekanbaru Nomor 20 Tahun 2024 tentang Sistem Pelayanan Kependudukan Secara Daring Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil. (2024).

Riani, N. K. (2021). STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK. *JIP: Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(11), 2443–2452. <https://www.kajianpustaka.com/2016/09/penge>

Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of Innovations*. 5th Edition. Free Press.

Suarapekanbaru.com. (2025). *Disdukcapil Pekanbaru Luncurkan 3 Program Baru*.

Sukraaliawan, I. N., & Agustana, P. (2023). Inovasi Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Buleleng. *LOCUS: Majalah Ilmiah FIA*, 15(2).

Undang-Undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Pub. L. No. 25 (2009).

Undang-Undang (UU) Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Daerah, Pub. L. No. 32 (2004).

Disdukcapil Kota Pekanbaru. (2024). <https://Disdukcapil.Pekanbaru.Go.Id/Page/8-Struktur-Organisasi>.

Zinsky, W. P., Rusli, B., & Bkti, H. (2024). Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah Kota Bekasi dalam Bentuk Kebijakan Mal Pelayanan Publik. *PERSPEKTIF*, 13(2), 515–522.

<https://doi.org/10.31289/perspektif.v13i2.11387>





## LAMPIRAN

### Panduan Wawancara

Informan : Pranata Komputer Ahli Muda

Tanggal Wawancara : 30 Oktober 2025

Indikator	Sub Indikator	Pertanyaan
Kebaruan (Novelty)	Metode/layanan baru; Solusi yang tidak ada sebelumnya.	1. Bagaimana ide awal munculnya layanan Kado Camer? 2. Apa saja perbedaan layanan ini dibandingkan dengan sistem sebelumnya?
Manfaat (Utility)	Atasi masalah; Perbaiki kualitas/efisiensi	1. Bagaimana layanan ini mengatasi masalah keterlambatan kepemilikan akta kelahiran? 2. Apakah sistem/aplikasi Kado Camer meningkatkan efisiensi kerja Disdukcapil? Bisa dijelaskan contohnya?
Relevansi	Sesuai regulasi & norma masyarakat; Kesesuaian dengan permasalahan layanan	1. Bagaimana layanan ini disesuaikan dengan regulasi kependudukan dan norma masyarakat?

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
1. Dilarang menjiplak atau menyalin seluruh atau sebagian dari karya tulis ini tanpa izin UIN Suska Riau.  
a. Pengutipan untuk keperluan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Keberlanjutan	Bisa berjalan normal; Dukungan regulasi & anggaran; kemampuan replikasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagaimana dukungan regulasi dan anggaran untuk keberlanjutan program?</li> <li>2. Menurut anda apakah layanan ini dapat diterapkan di daerah lain (Replikasi)? Mengapa?</li> <li>3. Menurut anda apakah layanan ini sebaiknya terus dilanjutkan &amp; diterapkan di semua rumah sakit? Mengapa?</li> </ol>
Operasionalisasi	SOP tersedia; infrastruktur & struktur pelaksana; Kontekstualitas sosial-budaya masyarakat	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apakah tersedia SOP, aplikasi, dan infrastruktur pendukung layanan ini?</li> </ol>



Informan : Operator Pelayanan Kerjasama RS

Tanggal Wawancara : 30 Oktober 2025

Indikator	Sub Indikator	Pertanyaan
Kebaruan (Novelty)	Metode/layanan baru; Solusi yang tidak ada sebelumnya.	
Manfaat (Utility)	Atasi masalah; Perbaiki kualitas/efisiensi	1. Menurut anda bagaimana manfaat layanan ini bagi pasien maupun bagi Disdukcapil?
Relevansi	Sesuai regulasi & norma masyarakat; Kesesuaian dengan permasalahan layanan	1. Apakah menurut anda layanan ini sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan regulasi?
Keberlanjutan	Bisa berjalan normal; Dukungan regulasi & anggaran; kemampuan replikasi	
Operasionalisasi	SOP tersedia; infrastruktur & struktur pelaksana; Kontekstualitas	1. Bagaimana mekanisme kerjasama antara Disdukcapil dan Rumah Sakit dalam

<p>program Kado Camer?</p> <p>2. Sejauh mana sistem/aplikasi mendukung penerbitan akta langsung pasca melahirkan?</p>	<p>sosial-budaya masyarakat</p>		
---	---------------------------------	--	--

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Informan : Petugas Rumah Sakit Mitra  
Tanggal Wawancara : 7 November 2025

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Indikator	Sub Indikator	Pertanyaan
Kebaruan (Novelty)	Metode/layanan baru; Solusi yang tidak ada sebelumnya.	
Manfaat (Utility)	Atasi masalah; Perbaiki kualitas/efisiensi	1. Menurut anda apakah layanan ini membantu orang tua & bayi dalam pengurusan akta kelahiran?
Relevansi	Sesuai regulasi & norma masyarakat; Kesesuaian dengan permasalahan layanan	1. Bagaimana respon masyarakat terhadap adanya layanan ini di Rumah Sakit?
Keberlanjutan	Bisa berjalan normal; Dukungan regulasi & anggaran; kemampuan replikasi	
Operasionalisasi	SOP tersedia; infrastruktur & struktur pelaksana;	

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kontekstualitas  
sosial-budaya  
masyarakat





Informan : Masyarakat Pengguna Layanan  
Tanggal Wawancara : 15 November 2025

Indikator	Sub Indikator	Pertanyaan
Kebaruan (Novelty)	Metode/layanan baru; Solusi yang tidak ada sebelumnya.	
Manfaat (Utility)	Atasi masalah; Perbaiki kualitas/efisiensi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menurut bagaimana manfaat layanan ini bagi pasien maupun bagi Disdukcapil?</li> <li>2. Menurut anda apakah layanan ini membantu orang tua &amp; bayi dalam pengurusan akta kelahiran?</li> <li>3. Bagaimana pengalaman anda menggunakan layanan Kado Camer?</li> <li>4. Apakah layanan ini mempermudah anda dalam mendapatkan akta kelahiran anak? Bisa diceritakan?</li> <li>5. Bagaimana menurut anda kecepatan dan kualitas pelayanan yang diberikan?</li> </ol>
Relevansi	Sesuai regulasi & norma masyarakat; Kesesuaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apakah layanan ini sesuai dengan kebutuhan anda dan diterima oleh masyarakat sekitar?</li> </ol>



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	dengan permasalahan layanan	
Keberlanjutan	Bisa berjalan normal; Dukungan regulasi & anggaran; kemampuan replikasi	
Operasionalisasi	SOP tersedia; infrastruktur & struktur pelaksana; Kontekstualitas sosial-budaya masyarakat	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apa peran Rumah Sakit dalam mendukung program Kado Camer?</li> <li>2. Bagaimana alur koordinasi dengan Disdukcapil terkait data bayi lahir?</li> </ol>

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DOKUMENTASI



Wawancara bersama ibu Sri Wahyuni, S.STP Selaku Fungsional Analis Kebijakan Pranata Komputer Ahli Muda Disdukcapil Kota Pekanbaru



Wawancara bersama ibu Yumtitania Selaku Operator Petugas Layanan Kado Camer/Kerjasama RS Disdukcapil Kota Pekanbaru

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Wawancara bersama ibu Bidan Media Ratna Sari Selaku Petugas Rumah Sakit Mitra di RSIA Zainab Pekanbaru



Wawancara bersama ibu Heni Selaku Masyarakat Pengguna Layanan Kado Camer di RSIA Zainab Pekanbaru