

## Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Batu Bara

**Fika Nurtivanny**

Program Studi Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri  
Sumatera Utara

Email: [Vvanny29@gmail.com](mailto:Vvanny29@gmail.com)

**Nurhayati Nurhayati**

Program Studi Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri  
Sumatera Utara

Email: [nurhayatilubis1974@gmail.com](mailto:nurhayatilubis1974@gmail.com)

Korespondensi Penulis : [Vvanny29@gmail.com](mailto:Vvanny29@gmail.com)

**Abstrak.** *Public services are government activities for the community. Public services try to create comfort for the community. This article discusses various public service innovations at the Population and Civil Registry Service. Updates on public services from the Batu Bara Regency Dukcapil Office, such as updates to Child Identity Card (KIA) Services, Moling E-KTP which is available in villages, children's playrooms, latakhi rooms. This research uses a qualitative method that collects data from the internet and describes how innovation develops from the development of public services at the Batu Bara Regency Population and Civil Registry Service. The aim of this research is to find out what public service innovations exist in the Batu Bara Regency Dukcapil Disdukcapil. The research results show that if technology develops in society, then public services must be accompanied by technical developments. With these various innovations, it is hoped that the Batu Bara Regency Population and Civil Registry Service can serve the people of Batu Bara well.*

**Key words:** *Innovation, Public Services, Population And Civil Registry Services*

**Abstrak.** Pelayanan publik merupakan kegiatan pemerintah untuk masyarakat. Pelayanan publik berusaha menciptakan kenyamanan bagi masyarakat. Artikel ini membahas tentang berbagai inovasi pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Update layanan publik dari Disdukcapil Kabupaten Batu Bara seperti update Pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA), Moling E-KTP yang tersedia di desa-desa, Ruang bermain anak, Ruang latakhi. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang mengumpulkan data dari internet dan menggambarkan bagaimana inovasi berkembang dari perkembangan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Batu Bara. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui inovasi pelayanan publik apa saja yang ada pada Disdukcapil Kabupaten Batu Bara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa jika teknologi berkembang di masyarakat, maka pelayanan publik harus dibarengi dengan perkembangan teknis. Dengan berbagai inovasi tersebut diharapkan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Batu Bara dapat melayani masyarakat Batu Bara dengan baik.

**Kata kunci:** inovasi, pelayanan publik, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

### PENDAHULUAN

Dinas Kependudukan dan Registrasi Kependudukan merupakan lembaga negara yang bergerak di bidang pelayanan publik. Pelayanan publik meliputi pengurusan kartu penduduk (KTP), kartu keluarga (KK), akta kelahiran dan kematian. Masyarakat selalu mengharapkan pelayanan publik yang prima, meskipun pada kenyataannya tuntutan tersebut seringkali tidak sesuai harapan. Pelayanan publik yang diberikan oleh negara pada umumnya masih kompleks,

mahal dan kurang efisien. Selain memperbaiki kesalahan pencatatan kependudukan, pelayanan yang diberikan juga kurang baik, seperti kualitas sumber daya manusia dan infrastruktur, sehingga pelayanan yang diberikan menjadi tidak efektif dan efisien. Hal ini terlihat dari banyaknya keluhan warga, baik secara langsung maupun melalui media, yang menuntut perbaikan terhadap pelayanan yang diberikan. Keadaan ini disebabkan karena masyarakat masih ditetapkan sebagai pelayan, bukan pelayan. Oleh karena itu, pelayanan publik harus direformasi dengan mengembalikan dan menempatkan 'pelayan' dan 'yang berhak' dalam arti sebenarnya. Meskipun pendirian negara sebenarnya untuk kepentingan masyarakat, namun pelayanan kepada masyarakat menjadi pelayanan sosial negara. (Elkesaki, Oktaviani and Setyahrambang, 2021)

Pelayanan publik merupakan salah satu wujud berfungsinya aparatur negara sebagai pejabat publik selain sebagai pejabat publik. Pelayanan publik badan administrasi publik (2000)<sup>1</sup> diartikan sebagai seluruh kegiatan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh badan publik di pusat, daerah, dan perusahaan negara/daerah sebagai barang dan/atau jasa dalam rangka kedua upaya tersebut. untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan sehubungan dengan pelaksanaan ketentuan hukum. Pelayanan diartikan dalam ensiklopedia manajemen (Westra, 1981: 81) sebagai suatu kegiatan yang dilakukan oleh suatu organisasi atau individu untuk melibatkan dan melibatkan masyarakat. Sementara itu, Moenir (1998:26) menyatakan bahwa hakikat pelayanan adalah suatu rangkaian kegiatan, sehingga merupakan suatu proses yang rutin dan berkesinambungan yang mencakup seluruh kehidupan manusia dalam masyarakat. Kamus Besar Bahasa Indonesia<sup>2</sup>, Pengertian pelayanan adalah usaha melayani, sedangkan melayani adalah membantu mempersiapkan (menjaga) apa yang dibutuhkan seseorang. (Abdussamad, 2021)

UU No. Pasal 23 Undang-Undang Pengelolaan Kependudukan tahun 2006 menyatakan bahwa pengelolaan kependudukan merupakan pelayanan yang sangat penting bagi masyarakat. Pengelolaan kependudukan adalah serangkaian kegiatan struktural dan publikasi untuk penerbitan dokumen dan informasi kependudukan dalam rangka registrasi kependudukan, pengembangan daftar kependudukan, pengelolaan data kependudukan, dan pemanfaatan hasilnya dalam pelayanan publik dan bidang lainnya..

Inovasi pelayanan publik adalah suatu jenis pelayanan baru yang merupakan gagasan/gagasan kreatif orisinal dan/atau adaptasi/perubahan yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan manfaat bagi masyarakat. Dengan kata lain, inovasi pelayanan publik itu sendiri tidak memerlukan suatu penemuan baru, namun dapat berupa pendekatan baru yang bersifat kontekstual dalam artian inovasi tidak terbatas pada sesuatu kemudian lahir

ide dan praktik inovatif, namun dapat berupa inovasi, merupakan hasil perluasan atau peningkatan kualitas inovasi. 5. Berdasarkan pedoman inovasi pelayanan publik Menteri PAN dan RB Peraturan Nomor 30 Tahun 2014, setiap daerah dapat menciptakan inovasi pelayanan publik yang sesuai dengan kondisi daerahnya, dimana inovasi yang diciptakan lebih sesuai dengan kondisi daerahnya. efektif dan efisien. sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. (Wati, 2021)

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif. Menurut Sugiyono (2009:21), penelitian deskriptif adalah metode yang menggambarkan atau menganalisis hasil penelitian, namun cenderung tidak mengambil kesimpulan yang luas. Fokus penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan Disdukcapil di Kabupaten Batu Bara dilihat dari tiga dimensi berbeda, yakni Tanggung Jawab, Tanggung Jawab, dan Akuntabilitas. Studi dokumenter atau literatur digunakan sebagai data sekunder. Sumber sekunder adalah sumber sejarah, biografi, ensiklopedia, dan karya referensi lainnya, esai, buku, dan artikel yang tercermin atau ditafsirkan dalam karya tulis pihak lain atau badan lain dengan menggunakan pendekatan kualitatif yang digunakan untuk menggambarkan perkembangan inovasi dari perkembangannya. Untuk pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Batu Bara. Pendekatan kualitatif merupakan analisis deskriptif terhadap hasil data dan observasi. Oleh karena itu, analisis data yang dilakukan bersifat induktif. Berdasarkan fakta yang ditemukan kemudian dapat dibangun suatu hipotesis atau teori. Jadi pada penelitian kualitatif analisis data dilakukan untuk menghasilkan hipotesis, sedangkan pada penelitian kuantitatif analisis data dilakukan untuk menguji hipotesis..(Abdussamad, 2021)

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Pengertian Inovasi**

Inovasi sendiri sebenarnya merupakan sebuah konsep yang tergolong baru dalam sejarah peradaban manusia. Istilah inovasi berasal dari bahasa latin yang berarti mengubah sesuatu menjadi sesuatu yang baru. Istilah inovasi (innovation dan inovasi) sendiri baru dikenal dalam kosakata bahasa Inggris pada abad ke-16. Pada saat itu, istilah inovasi lebih banyak dikaitkan secara negatif dengan disrupsi dan lebih identik dengan nuansa revolusi atau perubahan radikal yang memberikan dampak luar biasa, terutama pada sistem sosial dan politik, serta dianggap mengancam struktur kekuasaan. . Jadi pihak penguasa, administrasi politik, dan otoritas agama pada saat itu menolak segala sesuatu yang berbau inovasi. Istilah

inovatif sendiri mulai digunakan secara luas sejak abad ke-17 atau sekitar 100 tahun setelahnya.(Muzni Hanipah and Aryani, 2022)

Dalam literatur kontemporer, inovasi sendiri memiliki makna yang sangat berbeda dan banyak perspektif yang mencoba menafsirkannya. Salah satu definisi<sup>1</sup> menyatakan bahwa inovasi adalah suatu kegiatan yang mencakup seluruh proses penciptaan dan penawaran jasa atau barang yang baru, lebih baik atau lebih murah dari sebelumnya. Pemahaman ini menekankan pada pengertian inovasi sebagai suatu kegiatan penemuan (proses). Pada saat yang sama, Damanpour<sup>2</sup> menjelaskan bahwa inovasi dapat berupa produk atau layanan baru, teknologi proses produksi baru, sistem struktural dan manajemen baru, atau rencana baru bagi anggota organisasi. Oleh karena itu, Rogers<sup>3</sup>, salah satu penulis utama buku inovasi, menjelaskan bahwa inovasi adalah suatu ide, praktik, atau objek yang dianggap baru oleh individu atau entitas pengadopsi lainnya. Inovasi dengan demikian merupakan sebuah ide, praktik, atau objek yang dianggap baru oleh individu dari satu unit adopsi ke unit adopsi lainnya. Konsep Damanpour dan Rogers ini menunjukkan bahwa inovasi dapat berupa sesuatu yang berwujud (perceivable) atau sesuatu yang tidak berwujud (intangible). Oleh karena itu, dimensi inovasi sangat luas. Menafsirkan inovasi sebagai sesuatu yang hanya identik dengan teknologi mempersempit konteks inovasi yang sebenarnya.(Suwarno, 2008)

Secara khusus, inovasi internal pada lembaga publik dapat diartikan sebagai penerapan (usaha) ide-ide baru dalam implementasi, yang ditandai dengan perubahan-perubahan dalam tahapan yang cukup besar, berlangsung cukup lama, dan berskala cukup umum, sehingga proses implementasinya berjalan lancar. benar. cukup panjang dampak besar pada perubahan organisasi dan hubungan organisasi. Inovasi dalam pelayanan publik mempunyai ciri khas yaitu bersifat intangible, karena inovasi dalam pelayanan dan organisasi tidak hanya bertumpu pada produk yang tidak kasat mata.

Konsep inovasi dikenal di semua bidang kehidupan, merupakan salah satu faktor yang berperan penting dalam menghadapi dan mengatasi permasalahan berbagai individu, masyarakat, organisasi dan negara. Dalam konteks kenegaraan dan kehumasan, negara berperan sebagai promotor dan pengatur kebijakan publik dan inovasi sebagai kata kunci strategis, apabila produk dan hasil kebijakan tidak sesuai dengan kebutuhan dan dinamika.(Haqie, Nadiah and Ariyani, 2020)

## **Pelayanan Publik**

Pelayanan publik merupakan suatu hal yang memberikan manfaat bagi warga suatu negara, atau dapat juga diartikan sebagai pelayanan kepada konsumen yang bertujuan untuk

memuaskan kebutuhan konsumen tersebut. Dalam penelitian pemerintah, yang melayani adalah pemerintah dan konsumen adalah masyarakat. Untuk menciptakan kenyamanan bagi kedua belah pihak, masyarakat harus memantau kondisi yang ada di wilayahnya. Dalam keadaan pelayanan publik kurang baik maka pemerintah sebagai pelayan dapat memberikan pelayanan sesuai peran atau tugas yang dijalankannya. Dalam implementasi UU Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009, Pasal 7(4)(c), Tahun 2014 dicanangkan sebagai Tahun Inovasi Pelayanan Publik untuk menyasar kebijakan dan melaksanakan kebijakan yang tepat sasaran, komprehensif dan berkelanjutan. membangun inovasi pelayanan publik di kementerian. /lembaga/pemerintah daerah harus mendorong pelaksanaan reformasi birokrasi. (Eva and Fithriana, 2019)

Bagi Gabriel Roth (1991: 3), pelayanan adalah “setiap layanan yang tersedia untuk umum, baik yang ditawarkan secara umum (misalnya museum) atau secara pribadi (misalnya makan di restoran)”. Menurut Roth, pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan organisasi atau individu suatu masyarakat, dan kelompok serta individu atau organisasi, dalam bentuk jasa dan barang. Saefullah (2007:11) mengartikan pelayanan publik sebagai kegiatan yang dilakukan pejabat dan lembaga baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memberikan pelayanan publik. Pelayanan publik yang dilakukan oleh birokrasi publik merupakan salah satu wujud berfungsinya aparatur negara sebagai pelayan publik, selain sebagai pelayan publik. Lembaga-lembaga publik, termasuk yang pada hakikatnya adalah pejabat publik, hadir bukan untuk melayani dirinya sendiri, melainkan untuk menyediakan atau melayani masyarakat. Oleh karena itu, birokrasi publik wajib dan bertanggung jawab memberikan pelayanan publik yang baik dan profesional. Aparatur Sipil Negara pada birokrasi merupakan wujud dari berfungsinya mesin-mesin sebagai aparatur sipil negara dan aparatur sipil negara. Keberadaannya dalam pelayanan publik bukan untuk melayani dirinya sendiri, melainkan untuk melayani masyarakat, birokrasi publik wajib dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan yang baik dan profesional.

### **Inovasi Pelayanan Publik**

Inovasi diartikan sebagai suatu proses dan/atau hasil dimana pengetahuan, pengalaman, keterampilan dikembangkan untuk menciptakan atau meningkatkan produk, jasa atau barang, proses, metode yang menghasilkan nilai signifikan. Inovasi di bidang pelayanan publik diartikan sebagai suatu cara baru dalam teknologi pelayanan atau suatu gagasan kreatif yang juga dapat memperbaharui teknologi pelayanan yang sudah ada atau menciptakan penyederhanaan, terobosan dalam prosedur, metode, pendekatan dan struktur organisasi, dan

manfaatnya memberikan nilai tambah. . . dalam kualitas dan kuantitas layanan. Inovasi tidak memerlukan penemuan-penemuan baru dalam pelayanan publik, namun merupakan pendekatan baru yang berbasis konteks, tidak terbatas pada ide dan praktik, dan juga dapat dihasilkan dari perluasan atau kualitas inovasi sebelumnya.(Kartika and Oktariyanda, 2022).

Robbins (1994) lebih memfokuskan inovasi pada :

- 1) Gagasan baru yang merupakan olah pikir mengamati fenomena yang terjadi dapat berupa penemuan gagasan pemikiran, sistem, ide sampai pada gagasan mengkristal;
- 2) Produk maupun Jasa sebagai hasil lanjutan gagasan baru yang merupakan tindak lanjut berbagai kajian, penelitian dan aktivitas percobaan melahirkan konsep konkret bentuk jasa dan produk yang siap diimplementasikan dan dilakukan pengembangan;
- 3) Upaya Perbaikan, yaitu upaya sistematis untuk terus meningkatkan dan meningkatkan manfaat inovasi tersebut, bersifat nyata. Inovasi adalah gagasan-gagasan baru yang berguna dan mempunyai nilai kebaruannya, namun tidak ada artinya jika tidak dibarengi dengan keberadaan dan nilai manfaatnya.

Setidaknya ada tiga persoalan pembangunan Indonesia; Pertama, birokrasi yang masih tebal, lambat dan belum mampu memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dan investor. Kedua, mengenai korupsi, dimana masih banyak pejabat publik yang menyalahgunakan penguasaan dana publik. Ketiga; Hal ini terkait dengan masalah infrastruktur yang tidak memadai dan kurangnya anggaran negara yang dialokasikan untuk pembangunan dan pemeliharannya. Selain ketiga kondisi tersebut, program percepatan reformasi birokrasi sangat penting untuk mewujudkan birokrasi yang bebas korupsi, kolusi dan nepotisme, berguna dan kompeten dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Pelayanan publik merupakan ukuran efisiensi pemerintah yang paling nyata. Masyarakat bisa langsung menilai kinerja negara berdasarkan pelayanan yang diterima. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik di seluruh kementerian/departemen merupakan isu utama yang perlu segera ditingkatkan. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan pelayanan prima adalah pelayanan yang cepat, mudah, dapat diandalkan, murah dan bertanggung jawab. Masyarakat didorong untuk berpartisipasi dalam pengambilan kebijakan, standar pelayanan, survei kepuasan pelayanan publik, pengaduan, pengaduan dan pujian untuk meningkatkan pelayanan. Keterlibatan dan partisipasi masyarakat ini mendukung peningkatan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Misalnya, dari hasil survei kepuasan pelayanan publik, kita bisa lebih memahami bagaimana pelayanan yang ditawarkan dinilai kurang memuaskan.(Elkesaki, Oktaviani and Setyahrambang, 2021)

Berdasarkan hasil penelitian, Dinas Statistik Kependudukan dan Vital Kabupaten Batu Bara mempunyai bentuk inovasi pelayanan publik yang berbeda-beda. Keuntungan relatif Inovasi yang diterapkan oleh pemerintah kota harus mempunyai dampak positif. Pada atribut inovasi ini, manfaat relatif yang diukur untuk setiap inovasi adalah: manfaat finansial, kemudahan penggunaan, pekerjaan lebih cepat dan mudah (Sehsa Cantika, Dewi Rostyaningsih, 2015). Adapun pelaksanaan update layanan publik Dinas Statistik Kependudukan dan Vital Kabupaten Batu Bara adalah sebagai berikut:

### **Kartu Identitas Anak**

Salah satu bentuk kebijakan perlindungan dan kesejahteraan masyarakat serta pengendalian jumlah penduduk tertuang dalam kebijakan Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) yang pada tahun 2016 menerbitkan Peraturan Menteri Nomor 2 tentang Kartu Tanda Penduduk Anak. (KIA), tertuang dalam UU No. 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Pengelolaan Kependudukan Nomor 23 Tahun 2006 di Bidang Pengelolaan Kependudukan. Kartu ini hanya dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota. Kartu Tanda Penduduk Anak (KIA) diterbitkan kepada anak usia 0-17 tahun untuk jangka waktu kurang dari satu hari. Penerbitan KIA diharapkan dapat memudahkan pendataan, perlindungan dan pelayanan publik, serta upaya perlindungan dan pelaksanaan hak konstitusional warga negara. Untuk memaksimalkan manfaat KIA, Disukcapil Dukcapil Kabupaten Batu Bara telah bermitra dengan lembaga-lembaga yang memberikan pelayanan terhadap anak seperti pendidikan, toko buku, restoran, taman bermain anak, toko pakaian, waterpark, dan menyepakati bahwa keluarga dari anak/anak tersebut adalah pemilik KIA. Anda akan mendapat diskon jika berbisnis dengan beberapa partner di atas.

Pelayanan publik dalam pembuatan kartu tanda pengenal anak dilihat dari prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan yang berjalan dengan baik, dan pada Dinas Kependudukan dan Pendaftaran Penduduk Kabupaten Batu Bara proses pelayanan pembuatan kartu tanda pengenal anak. cocok dengan layanannya. Standar kinerja. Proses pelayanan yang sederhana memudahkan pengurusan KIA Anda. Dengan memberikan berbagai pelayanan yang tepat dan penerbitan KIA secara gratis sangat membantu dan menunjang proses pelayanan pembuatan KIA.(Irenes and Setiamandani, 2019)

### **Mobil Keliling (MOLING E-KTP)**

Suatu inovasi harus memiliki ciri khas, baru, terencana dan pastinya memiliki tujuan. MOLING KTP-el ini merupakan salah satu inovasi dari sekian banyak inovasi yang ada dan masih berjalan sampai sekarang. Pelayanan ini merupakan pelayanan rekam langsung jadi yang

di laksanakan di hari-hari tertentu di luar jam kerja tepatnya di laksanakan di sekolah sekolah Batu Bara. Keuntungan dari inovasi MOLING KTP-el yaitu, memudahkan pelajar yang berumur 17 keatas untuk mengurus e-KTP. Dengan adanya inovasi tersebut, pembuatan KTP-el akan lebih cepat dan mudah. pelayanan pembuatan KTP-el sangat efektif dan efisien karena memberikan kemudahan akses kepada pelajar, jadi pelajar tidak perlu lagi pergi ke Kantor Disdukcapil atau mengurus di desa yang prosesnya ber hari-hari untuk mendapatkan KTP. Inovasi tersebut hampir sama pelaksanaannya dengan inovasi pelayanan keliling dengan menggunakan mobil khusus untuk menjangkau ke Sekolah-sekolah di setiap Kecamatan yang ada di Kabupaten Batu Bara. Inovasi ini di laksanakan ketika Sekolah memberikan permohonan surat resmi untuk Disdukcapil agar turun langsung ke Sekolahnya. (Astuti, Setiawati and Malik, 2021)

Upaya peningkatan pelayanan pengelolaan kependudukan melalui kehadiran mobil keliling di Dinas Pencatatan Sipil dan Kependudukan Kabupaten Batu Bara cukup memuaskan. Masyarakat tidak lagi ke instansi, namun mobil keliling akan beredar di desa/kelurahan dan SMA di Kabupaten Batu Bara , sesuai jadwal tetap, tidak dipungut biaya, dan pelayanan mudah. Adapun manfaat dari upaya peningkatan pelayanan mobil keliling adalah dapat mempermudah pengurusan dokumen, memperpendek kesenjangan pelayanan antar instansi dengan desa/kelurahan, serta pelayanan yang lebih cepat, jadwal operasional yang lebih aman dan bebas.(Eva and Fithriana, 2019)

### **Ruang Bermain Anak**

Masyarakat yang datang ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil tidak hanya orang dewasa saja, banyak juga yang membawa anak-anak. Karena itulah ruang kosong di kantor Dukcapil Kabupaten Batu Bara dijadikan sebagai arena bermain anak-anak. Di area ini terdapat ayunan dan mainan untuk anak-anak. Ruang ini dibangun pada November 2022 sehingga anak-anak bisa bermain bebas sambil menunggu proses pelayanan berakhir. (Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Batu Bara 2022).

### **Ruang Laktasi**

Berkenaan dengan kodrat perempuan untuk menyusui anaknya, maka pemerintah telah memberikan perlindungan hukum melalui UndangUndang Nomor 39 Tahun 2009 tentang Kesehatan, di mana dalam Pasal 128, ditegaskan bahwa: (1) Setiap bayi berhak mendapatkan ASI eksklusif sejak dilahirkan selama 6 (enam) bulan, kecuali atas indikasi medis; (2) Selama pemberian ASI, pihak keluarga, pemerintah, pemerintah daerah dan masyarakat harus mendukung ibu bayi secara penuh dengan penyediaan waktu dan fasilitas khusus; (3)



Penyediaan fasilitas khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diadakan di tempat kerja dan di tempat sarana umum. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batu Bara sedang membangun ruangan khusus ibu menyusui atau ruang laktasi pada bulan November 2022. Ruangan ini akan memberikan kenyamanan bagi para ibu yang membawa anak kecilnya. Ketersediaan ruang pemerahan ini merupakan wujud kepedulian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batu Bara terhadap para ibu, apalagi ASI merupakan hak mutlak anak yang harus diberikan ibu dalam kondisi nyaman dan aman.

Untuk mencapai pelayanan yang berkualitas, salah satu poin penting untuk menunjang tercapainya pelayanan yang berkualitas adalah upaya pemerintah terhadap masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan. Berdasarkan hasil observasi, wawancara dan dokumen yang dilakukan peneliti, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batu Bara telah melakukan upaya dalam dan luar negeri untuk meningkatkan pelayanan. Upaya internal adalah upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sendiri, seperti upaya antar jemput yang tidak mengharuskan masyarakat ke Disdukcapil namun mengantarkan ke Disdukcapil.

## **KESIMPULAN**

Penulis menyimpulkan bahwa inovasi pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batu Bara membawa banyak manfaat dan manfaat bagi masyarakat Kabupaten Batu Bara. Dilihat dari berbagai jenis inovasi pelayanan publik di Dinas Pencatatan Sipil dan Kependudukan Kota Bandung, yang paling banyak memberikan manfaat bagi masyarakat adalah Moling karena membantu masyarakat mengurus e-KTP tanpa perlu mengantri langsung di Disdukcapil Dukcapil. meja. Inovasi Moling telah teruji dan terbukti memiliki manfaat atau nilai yang lebih unggul dibandingkan inovasi lainnya. Selain itu, dalam memberikan pelayanan, Pemerintah tidak lupa berupaya meningkatkan pelayanan dalam hal ini khususnya peningkatan pelayanan pembuatan KTP bagi anak. Dalam hal ini, upaya yang dilakukan pemerintah adalah dengan menjalin kerja sama dengan pesantren, panti asuhan, dan pesantren yang ada di Kota Batu Bara.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z. (2021) *Metode penelitian kualitatif*. Cv.syakir media press.
- Astuti, P., Setiawati, B. and Malik, I. (2021) 'Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten', *Inovasi Pelayanan Administrasi Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu Timur*, 2, p. 3.
- Elkesaki, R. 'Arsy, Oktaviani, R.D. and Setyاهرlambang, M.P. (2021) 'Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kota Bandung', *Jurnal Caraka Prabhu*, 5(1), pp. 69–90. Available at: <https://doi.org/10.36859/jcp.v5i1.456>.
- Eva, V. and Fithriana, N. (2019) 'Upaya Peningkatan Pelayanan Administrasi Kependudukan Dengan Adanya Mobil Keliling (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batu)', *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Politik*, 8(3), p. 83. Available at: [www.publikasi.unitri.ac.id](http://www.publikasi.unitri.ac.id).
- Haqie, Z.A., Nadiyah, R.E. and Ariyani, O.P. (2020) 'Inovasi Pelayanan Publik Suroboyo Bis Di Kota Surabaya', *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 5(1), p. 23. Available at: <https://doi.org/10.26740/jpsi.v5n1.p23-30>.
- Irenes, M.M. and Setiamandani, E.D. (2019) 'Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA)', *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 8(4), pp. 272–277.
- Kartika, D.F. and Oktariyanda, T.A. (2022) 'Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Poedak (Pelayanan Online Pendaftaran Adminisitrasi Kependudukan) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik', *Publika*, pp. 245–260. Available at: <https://doi.org/10.26740/publika.v10n1.p245-260>.
- Muzni Hanipah and Aryani, L. (2022) 'Efektivitas Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government (Simpelin) di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Sukabumi)', *Sawala : Jurnal Administrasi Negara*, 10(1), pp. 112–128. Available at: <https://doi.org/10.30656/sawala.v10i1.4619>.
- Suwarno, Y. (2008) 'Inovasi disektor Publik', p. 282.
- Wati, N.K. (2021) 'Tipologi Inovasi Pelayanan Publik dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Tangerang Selatan Di Masa Pandemi', *Jurnal of Government*, 6(2), pp. 89–110.