**INOVASI PELAYANAN AKTA KELAHIRAN ONLINE
PADADINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN
SIPIL KABUPATEN PIDIE**

NADIA PUTRI⁽¹⁾ HALIMAH⁽²⁾ ANWAR⁽³⁾

Ilmu Administrasi, Universitas Jabal Ghafur^(1.2.3)

Nadiaputri200222@gmail.com, halimah@unigha.ac.id, anwarsigli7@gmail.com

ABSTRACT

The aim of this research is to identify innovations in birth certificate services at the Pidie Regency Population and Civil Registry Service and to determine the benefits and weaknesses of the online birth certificate process. This research method is descriptive qualitative. The results show that with this innovation, the Pidie Regency State Civil Apparatus has increased the number of people who have birth certificates because of the birth certificate registration service which can be accessed online. The advantage of the process of making an online birth certificate in Pidie Regency is that it shortens time and costs and can be done at any time with the innovation of making an online birth certificate. In addition, the government has carried out an outreach program to increase public understanding about making birth certificates online and the shortcomings of this process. However, the public still does not understand this process. It is recommended that the Pidie Regency Population and Civil Registry Service should improve its services to the community and improve the quality of human resources through training or education that can be implemented. This includes improving the ability to apply for birth certificates online and developing methods for obtaining birth certificates online. It is hoped that the public can follow the birth certificate service innovation policy.

Keywords : INNOVATION, SERVICE, DEED, BIRTH

ASBTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi inovasi dalam pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pidie serta untuk menentukan manfaat dan kelemahan dari proses pembuatan akta kelahiran secara online. Metode penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Hasilnya menunjukkan bahwa inovasi ini, Aparatur Sipil Negara Kabupaten Pidie Ada peningkatan jumlah orang yang memiliki akta kelahiran karena adanya layanan pendaftaran akta kelahiran yang dapat diakses secara online. Kelebihan proses pembuatan akta kelahiran online di Kabupaten Pidie adalah bahwa itu mempersingkat waktu dan biaya dan dapat dilakukan kapan saja dengan inovasi pembuatan akta kelahiran online. Selain itu, pemerintah telah melakukan program sosialisasi untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang pembuatan akta kelahiran secara online dan kekurangan dari proses tersebut. Namun, masyarakat masih kurang memahami proses tersebut. Disarankan bahwa Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pidie harus meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui pelatihan atau pendidikan yang

dapat dilaksanakan. Ini termasuk meningkatkan kemampuan untuk mengajukan akta kelahiran secara online dan mengembangkan metode pembuatan akta kelahiran secara online. Diharapkan masyarakat dapat mengikuti kebijakan inovasi pelayanan akta kelahiran.

Kata Kunci: INOVASI PELAYANAN AKTA KELAHIRAN

1. PENDAHULUAN

Di era globalisasi saat ini, kemajuan teknologi informasi terus berkembang, sehingga teknologi menjadi semakin inovatif. Ketersediaan digitalisasi mengalami banyak perubahan di berbagai bidang, termasuk urusan pemerintahan. Pemerintah di seluruh dunia diharuskan untuk mengikuti perkembangan zaman yang semakin cepat dengan memberikan pelayanan yang inovatif dan inovatif dengan menggunakan teknologi saat ini. Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai pemberian layanan keperluan individu atau sekelompok orang yang mempunyai kepentingan pada suatu instansi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dalam perkembangan administrasi publik, pelayanan publik semula dipahami secara sederhana sebagai pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada rakyat atas dasar kepentingan umum.

Memberi pelayanan adalah tugas dari pemerintah, guna memenuhi kepentingan masyarakat, artinya pemerintah dalam hal ini bukanlah melayani dirinya sendiri atau sebaliknya dilayani oleh rakyat, akan tetapi pemerintah adalah “pelayan rakyat”. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat (Moenir, 2014:26). Salah satu bentuk perwujudan dari fungsi Aparatur Negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara adalah melayani publik oleh lewat lembaga pemerintahan. “Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Sinambela, 2016:5).

Pemberian layanan (melayani) kebutuhan individu atau kelompok yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan disebut pelayanan publik. Pemerintah mengeluarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik untuk mengatur pelaksanaan pelayanan publik ini. Undang-undang ini menetapkan bahwa negara bertanggung jawab untuk membantu setiap warga negara dan penduduknya memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Pelayanan publik (public service) adalah suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang mencakup penggunaan fasilitas umum, serta jasa dan barang yang dilakukan oleh organisasi publik. Sesuai dengan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Pemanfaatan teknologi saat ini merupakan sesuatu hal yang tidak bisa dihindarkan, karena kebutuhan informasi yang sangat cepat, dan tepat menjadi suatu kebutuhan utama disegala aspek. Salah satu teknologi yang paling berkembang adalah teknologi yang berbasis online yang sering disebut dengan internet. Teknologi ini sudah digunakan diberbagai bidang baik bisnis, pemerintahan, kesehatan, pendidikan dan lain sebagainya. Teknologi internet yang kini sudah mendarah daging harus dimanfaatkan secara optimal, keberadaan teknologi diharapkan juga bisa menjadi jawaban untuk menyamaratakan kecepatan pelayanan publik, sebuah kemajuan jika pemerintah mulai mengadopsi teknologi tersebut sebagai infrastruktur utama pelayanan publik (Wati, 2016:13)

Pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dan pengelolaan informasi administrasi kependudukan adalah

rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam pengelolaan dokumen yang mencakup data kependudukan. Aparatur memberikan berbagai jenis layanan publik kepada masyarakat, mulai dari akta kelahiran hingga surat kematian, juga dikenal sebagai catatan sipil. Catatan tentang status hukum seseorang disebut catatan sipil. Pemerintah menjalankan tanggung jawab ini sesuai dengan undang-undang yang menetapkan bahwa setiap peristiwa kelahiran harus dicatat pada instansi pelaksana di tempat kelahiran. Untuk dapat digunakan sebagai dasar kepastian hukum, catatan penting seperti perkawinan, perceraian, kelahiran, kematian, pengakuan dan pengesahan anak harus didaftarkan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

Dalam rangka mempercepat layanan dalam pembuatan akta kelahiran, untuk menurunkan jumlah pemohon yang melakukan pendataan secara offline dan mengurangi jumlah antrian di gedung PTSP. Pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Pidie mengeluarkan inovasi pelayanan berbasis online, dimana pelayanan berbasis online ini dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja. Pelayanan online dalam mengurus surat menyurat diberikan ke masyarakat masih bisa berjalan dengan efektif, efisien, dan cepat. Inovasi yang dikeluarkan merupakan penerapan sistem informasi manajemen berbasis online dengan memberikan pelayanan melalui website resmi disdukcapil (Pelayanan Pendaftaran Online). Dalam layanan online tersebut terdapat berbagai jenis pelayanan publik dalam administrasi kependudukan yang dimana salah satunya pembuatan akta kelahiran dan akta kematian. Masyarakat yang ingin melakukan atau membutuhkan surat menyurat dalam membuat permohonan akta kelahiran dan akta kematian dengan mengakses dan mengisi data pribadi langsung melalui website Disdukcapil serta dapat mengikuti persyaratan yang tertera padalaman website.

Sistem informasi ini adalah sistem informasi berbasis teknologi informasi yang dirancang untuk membangun sistem

administrasi kependudukan. Untuk memudahkan masyarakat untuk meminta layanan melalui sistem informasi online ini, mereka tidak perlu mengantri di loket Disdukcapil. Dengan menerapkan layanan administrasi kependudukan berbasis web ini, masyarakat dapat melakukan permohonan hanya dengan tinggal di rumah dan mengisi data sesuai dengan prosedur yang tersedia di situs web resmi Disdukcapil. Dengan demikian, layanan ini akan memberikan data yang akurat bagi masyarakat yang melakukan pendataan administrasi kependudukan, dan masyarakat dapat melihat proses berkas yang diajukan.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil bertanggung jawab untuk mencatat, mendaftarkan serta membukukan selengkap mungkin setiap peristiwa penting bagi status keperdataan seseorang. Dari berbagai pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil tersebut salah satunya adalah pendataan kelahiran yaitu pembuatan akta kelahiran, dimana akta kelahiran itu sendiri menjadi penting bagi masyarakat karena merupakan bukti yang kuat dan sah secara hukum atas kelahiran seseorang. Akta kelahiran ini juga berguna untuk persyaratan administrasi mendaftarkan anak ke sekolah serta sebagai bukti yang sah atas anak itu sendiri atau legalitas terhadap anak tersebut, namun tidak semua masyarakat menyadari pentingnya akta kelahiran. Sehingga dibutuhkan motivasi atau dorongan yang dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kepada masyarakat tersebut agar mengetahui pentingnya fungsi akta kelahiran. Selain itu, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil juga harus mampu berinovasi guna memberikan pelayanan akta kelahiran yang efektif dan efisien. Saat ini telah dilaksanakan inovasi pelayanan yang dihadirkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pidie adalah pembuatan akte kelahiran secara online dilakukan sejak tahun 2021. Agar masyarakat lebih mudah dalam membuat akte kelahiran tanpa memikirkan banyaknya biaya yang dikeluarkan dan juga lebih menghemat waktu dalam kata lain efektif dan efisien. Meskipun proses pencatatan sipil di Kabupaten Pidie sudah menerapkan sistem online, namun

kebijakan tersebut belum mampu memecahkan masalah yang terjadi dimasyarakat sampai saat ini. Inovasi layanan online ini mempermudah dalam memberikan layanan ke masyarakat, namun masih diperlukannya peninjauan lebih jauh atau dilakukannya penyuluhan dengan masyarakat agar inovasi layanan dapat berjalan dengan baik serta dibutuhkannya dorongan untuk keberlanjutan layanan online untuk kedepannya.

Namun, masih banyak masyarakat yang tingkat pemahamannya terkait dengan pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) masih sangat minim akan pengetahuan. Salah satunya dari hasil observasi langsung, saat ini masyarakat lebih banyak mengurus akta kelahiran di Kantor Geuchik dibandingkan langsung mengurus akta kelahiran secara online. Dalam membuat akte kelahiran di Kabupaten Pidie dimulai dari mengambil nomor antrian secara online, dengan mengikuti langkah masukkan NIK yang tertera di KTP, isikan nama lengkap, isikan E-mail yang masih aktif (jika ada), pilih tanggal antrian sesuai keinginan, pilih jam sesuai keinginan dan pilih pelayanan yang diinginkan.

Permasalahan layanan online Catatan Sipil Kabupaten Pidie dalam pembuatan akta kelahiran. Pelayanan proses pencatatan sipil di Kabupaten Pidie sudah menerapkan sistem online, tetapi kebijakan tersebut belum dapat menyelesaikan masalah yang terjadi di masyarakat. Proses layanan online mendapat beberapa pengaduan dari masyarakat yang disampaikan di website layanan pengaduan Kabupaten Pidie, yang dalam proses pendaftaran akta kelahiran di website "Taring Disdukcapil" mengalami permasalahan yakni pendaftaran akta kelahiran tersebut dibuka mulai 08.00 WITA tetapi baru kurang dari satu menit kuota pendaftaran tersebut sudah penuh. Permasalahan ini menarik perhatian penulis untuk melakukan penelitian di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Pidie, terkait pelayanan pembuatan akte kelahiran dalam bentuk online

2. METODELOGI

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dalam usaha mengungkapkan fakta dan memberikan

gambaran secara objektif tentang keadaan sebenarnya dari objek yang diteliti.

Adapun pengertian penelitian kualitatif menurut Moleong (2005:6) adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, Tindakan dan lain-lain dengan cara deskripsi dalam bentuk kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan metode alamiah. Adapun menurut Narbuko dan Achmadi (2012:54) memberikan pengertian penelitian metode deskriptif sebagai penelitian yang berusaha untuk menuturkan pemecahan masalah yang ada sekarang berdasarkan data-data, jadi ia juga menyajikan data, menganalisis dan menginterpretasi, ia juga bersifat komperatif dan korelatif.

3. PEMBAHASAN

Untuk membuat proses pembuatan akta kelahiran lebih mudah dan cepat, layanan akta kelahiran online membutuhkan persyaratan berikut:

- 1) Menyerahkan surat pengantar dari Keuchiek;
- 2) Menyerahkan Surat Keterangan Kelahiran dari Dokter, Bidan, atau Rumah Sakit; dan
- 3) Menyerahkan asli dan fotokopi Kartu Keluarga.
- 4) Menyerahkan Kartu Identitas Penduduk (KTP) asli Ayah dan Ibu kandung bersama fotokopi KTP.
- 5) 2 lembar fotokopi buku nikah Kantor Urusan Agama.
- 6) 2 lembar fotokopi Akta Kelahiran Ayah dan Ibu Anak.
- 7) Membawa dua orang saksi.
- 8) Membawa surat kuasa bermateri Rp6.000.
- 9) Mengisi formulir. 10. Tidak ada biaya tambahan.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pidie telah dengan jelas memberi tahu semua orang tentang pemenuhan syarat yang diperlukan. Syarat yang harus dipenuhi oleh masyarakat jika

mereka ingin membuat akta kelahiran secara online Syarat lainnya adalah bahwa biaya yang diatur dalam Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan tidak akan dikenakan dalam hal pembuatan akte secara online. Undang-undang ini menetapkan bahwa biaya tidak akan dikenakan untuk layanan administrasi kependudukan.

Pelayanan akta kelahiran online di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pidie mendapatkan berbagai inovasi, yaitu:

1. Efektif dan efisien

Dengan adanya layanan pembuatan akte kelahiran secara online yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pidie, masyarakat dapat lebih mudah melakukannya tanpa khawatir tentang banyaknya biaya yang harus mereka bayar. Layanan ini juga menghemat waktu secara signifikan, yang membuatnya lebih efisien.

Pelayanan Publik yang diselenggarakan beroperasi dengan baik, tetapi perlu ada peningkatan, penambahan infrastruktur yang mendukung pelayanan, dan perubahan sistem untuk membuat administrasi kependudukan lebih mudah.

Selain itu, adanya keuntungan relatif untuk masyarakat dan pihak Disdukcapil, artinya penemuan yang menggambarkan hal baru serta, misalnya berkaitan dalam pelayanan bisa dilihat dari segi waktu terbilang cepat serta sederhana, sarana dan prasarana yang menunjang penemuan tersebut. Salah satu indikator utama yang akan dinilai mudah buat diketahui oleh masyarakat sebagai pengguna dari penemuan layanannya. Pada saat penelitian melaksanakan observasi Disdukcapil, peneliti mendapatkan upaya dalam melakukan server atau pegawai yang melayani khusus inovasi pelayanan berbasis online yang ada pada Disdukcapil Kabupaten Pidie yang melakukan pembuktian dokumen berdurasi cepat agar seluruh berkas pemohon yang terdaftar dalam website dapat diverifikasi secepat mungkin serta tidak ada yang tertinggal, lalu diteruskan ketertimin percetakan administrasi, yang kemudian

diteruskan ketahap verifikasi berkas dilakukan Staff Pemanfaatan Data buat dilakukan pembuatan Akta Kelahiran. Dalam durasi pelayanan pada layanan pembuatan Akta Kelahiran berbasis online ini hanya berdurasi 5 menit mulai dari melakukan pendaftaran dan menginputan permohonan. Dan untuk durasi pelayanan pada saat pengambilan berkas ke Disdukcapil hanya memerlukan waktu 10 menit mulai dari pencetakan mandiri dengan mencetak pada mesin yang telah disediakan dan pengambilan berkas asli pemohon. Loker pelayanan yang terdiri dari 6 loket komputer untuk umum 1 loket khusus disabilitas, mesin percetakan administrasi, meja pengaduan, meja informasi, dan pojok ruang baca.

2. Tepat sasaran

Meskipun sumber organisasi yang sangat penting, anggota organisasi seringkali tidak menyadari pentingnya sasaran. Pentingnya komponen sasaran dalam organisasi menjadi lebih jelas ketika melihat seberapa baik pelayanan pembuatan akta kelahiran. Proses pembuatan akta kelahiran melalui internet oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pidie dinilai tepat sasaran karena pekerjaan yang efektif berarti tujuan telah dicapai.

Adanya kesesuaian yang layanan pembuatan akta kelahiran tanpa harus datang beberapa kali ke Disdukcapil Kabupaten Pidie karna akses Disdukcapil yang begitu jauh apalagi bagi masyarakat Geumpang, Tangse dan Muara Tiga serta ruangan yang tidak representative, serta kurang jelasnya persyarakatan serta prosedur pelayanan yang bertele-tele, maka Disdukcapil Kabupaten Pidie mengeluarkan penemuan pelayanan akta kelahiran dan akta kematian berbasis online menggunakan tujuan buat mempermudah warga dalam mengurus administrasi kependudukan tanpa harus datang ke Disdukcapil.

Saat penulis melakukan observasi dan wawancara tentang layanan, mulai dari petugas layanan yang memverifikasi berkas daya pelaporan pemohon hingga penyerahan hasil akta kelahiran dan

kematian ke pemohon, peneliti menemukan bahwa pemohon yang ingin mengambil hasil akta kelahiran anaknya merasa diuntungkan dengan penemuan layanan online ini. Hal ini disebabkan oleh perkembangan teknologi yang ramah teknologi saat ini yang memungkinkan penemuan pelaya

3. Mudahnya di terima oleh masyarakat

Jika seseorang menggunakan layanan akta kelahiran, mereka harus mampu memberikan layanan yang terbaik. Ini berarti mereka harus sopan, tidak berbelit-belit, dan memiliki rasa memiliki dan bertanggung jawab atas apa yang mereka lakukan. Dalam pelayanan akta kelahiran, tidak ada kerumitan; masyarakat menemukan masalah baru dengan prosedur yang dapat menyebabkan perbedaan dalam pelayanan sebelumnya.

Ini dilakukan melalui mekanisme sederhana yang dapat membantu orang mengetahui dan menggunakan temuan tersebut. Untuk menjadi lebih jelas, penulis menemukan bahwa saat menggunakan situs web Disdukcapil, tidak ada masalah mekanisme. Ini karena penulis telah dilatih sebelumnya dengan staf Dirjen Disdukcapil pusat. Karena mekanisme pelayanan ini mudah digunakan, warga dan petugas pelayanan dapat mengakses dokumen yang mereka butuhkan secara langsung tanpa harus mengunjungi Capil.

Kemudahan mekanisme pelayanan sebagai pengukur sejauh apa penemuan baru diterima serta menguntungkan dan memberikan kemudahan bagi penerima atau pemohon. Semakin mudah penemuan itu digunakan semakin banyak keunggulan serta penggunaan dari penemuan tersebut yang tertarik dalam penyelenggaraannya. Sehingga pada akhirnya bahwa dalam penemuan pelayanan secara online terdapat kesederhanaan dalam mengoprasikannya karena terdapat mekanisme pelayanan yang praktis serta mempermudah rakyat untuk mendapatkan pelayanan dengan jangka

penyelesaian dokumen yang singkat hanya berdurasi 5 hari kerja.

4. Adanya pemahaman Masyarakat

Pihak Disdukcapil Kabupaten Pidie memberikan pemahaman yang efektif, efisien, dan optimal kepada masyarakat. Masyarakat diberi kemudahan untuk melakukan uji coba layanan akta kelahiran online. Kemungkinan dalam hal ini dapat diuji dengan mudah oleh masyarakat. Layanan berbasis web ini dapat dicoba melalui media masa dan surat berita lainnya. Selain itu, penyuluhan diberikan secara langsung di Disdukcapil Kabupaten Pidie oleh staf Dirjen Disdukcapil Kota Pusat, yang memberikan pelatihan khusus kepada pegawai Capil dan mengadakan pertemuan Zoom gratis dengan warga.

Pelayanan pembuatan akta kelahiran berbasis web mudah diakses dan menawarkan banyak keuntungan bagi mereka yang mengadopsinya. Tentu saja, penulis menunjukkan bahwa inovasi dapat diamati berdasarkan aparat yang terbuka kepada masyarakat, pelayanan yang transparan, dan pelayanan yang mudah diikuti perkembangan zamannya.

Selain itu, kelebihan inovasi pelayanan akta kelahiran berbasis online di Kabupaten Pidie, yaitu:

- a. Dengan inovasi pelayanan secara online pembuatan akta kelahiran serta akta kematian. Warga tidak perlu mendatangi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pidie dalam melakukan pembuatnya;
- b. Menghemat waktu bisa dimana saja mengaksesnya dan memanfaatkan teknologi serta mempermudah penggunaan rakyat dalam melakukan administrasi kependudukan;
- c. Menghemat biaya tidak perlu mengeluarkan biaya transportasi;
- d. Tidak perlu mengantri sebab sudah tersedia loket khusus rakyat hanya sekali mendatangi ke Kantor Disdukcapil Kabupaten Pidie untuk

melakukan pengambilan baik Akta Kelahiran.

Sedangkan kekurangan inovasi pelayanan akta kelahiran berbasis online di Dinas Selain itu, kelebihan inovasi pelayanan akta kelahiran berbasis online di Kabupaten Pidie, yaitu:

1. Masih ada masyarakat yang belum memahami pembuatan Akta Kelahiran secara online dikarenakan penyeluhan yang belum diterima dan masih terdapat rakyat yang belum siap secara online dikarenakan keterbatasan alat seperti smartphone maupaun laptop sertaterkendala jaringan.
2. Keterbatasan komputer yang disediakan di Disdukcapil Kabupaten Pidie masih belum memadai, hal ini diakarnakan masih dijumpai masyarakat melakukan pendaftaran dengan dibantu oleh pegawai Disdukcapil, sehingga diperlukan nya penambahan layanan komputer.
3. Dari segi website masih terdapat kelemahan yakni masih terdapat tampilan yang eror saat pembuatan akta kelahiran online tidak dapat diakses pelayanannya. Tentu hal ini menghambat layanan yang ingin diajukan oleh masyarakat.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya, maka pada bab inipenulis dapat menyimpulkan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. inovasi dalam strategi pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pidie untuk menawarkan masyarakat cara baru untuk berinteraksi dengan layanan pencatatan akta kelahiran. Masyarakat dapat melakukan pendaftaran dan permohonan pencatatan secara online dengan mengupload persyaratan melalui situs web organisasi. Dengan adanya layanan

online ini, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pidie dapat menawarkan alternatif untuk layanan pencatatan akta kelahiran.

2. Kelebihan proses pembuatan akta kelahiran secara online di Kabupaten Pidie adalah bahwa itu mempersingkat waktu, biaya, dan dapat diakses kapan saja dan di mana saja berkat inovasi pembuatan akta kelahiran online. Pemerintah juga telah melakukan program sosialisasi untuk mendidik masyarakat tentang kelebihan dan kekurangan proses pembuatan akta kelahiran secara online.

Daftar Pustaka

- Agus, Prianto. 2016. *Menakar Kualitas Pelayanan Publik*. Jakarta: Trans.
- Arikunto, Suharsimi. 2020. *Prosedur Penelitian suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: RinekaCipta.
- Humayra, N., & Zulfikar, Z. (2023). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PENERAPAN DISIPLIN APARATUR SIPIL NEGARA PADA BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA (BKPSDM) KABUPATEN PIDIE. *Jurnal Administrasi dan Sosial Sains*, 2(1).
- Kotler. 2016. *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1. & 2*. Jakarta: Indek Tjiptono Fandy. 2017. *Pemasaran Esesi dan Aplikasi*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Jamaluddin Ahmad. 2015. *Metode penelitian administrasi publik teori dan aplikasi*, Yogyakarta: Gava Media.
- Mirnasari. 2013. *Kebijakan dan Manajemen Publik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Muluk. 2018. *Knowledge Management Kunci Sukses Inovasi. Pemerintahan Daerah*. Malang: Bayu Media Publishing.
- Moenir, 2014. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia* . Jakarta: Bumi

- Aksara.
- Sinambela. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia: membangun tim kerja yang solid untuk meningkatkan kinerja*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Setianto, 2018. *Panduan Praktis Dasar Analisa Keuangan Edisi Revisi*. Jakarta: Grasindo Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Surjadi. 2017. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Reifika Aditama. Wati, 2016. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Yayat Rukayat, 2017. *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan*. Jakarta: Gramedia.
- Zulfikar, Z., Rozaili, R., & Hansyar, R. M. (2022). Kebijakan dan Implementasi Administrasi Kependudukan di Indonesia.
- Zulfikar, Z. (2019). PELAKSANAAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PIDIE. *Jurnal Sains Riset*, 9(1), 76-81.