



Inovasi Pelayanan Publik Program Gerakan Sayang Anak (GERSANG) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang

Fransiska Dian Calista Kahar^{1*}, Jeny Jacoba Therik², Aspri Budi Oktavianto³,
Marthina Raga Lay⁴

¹⁻⁴Universitas Nusa Cendana, Indonesia

Email: calistakahar9@gmail.com^{1*}, jenytherik06@gmail.com², aspribudi@staf.undana.ac.id³,
marthina.lay@staf.undana.ac.id⁴

*Penulis Korespondensi: calistakahar9@gmail.com

Abstract. Public service innovation has become an important strategy in improving the quality, effectiveness, and accessibility of government services. One of the innovations implemented in the population administration sector is the Gerakan Sayang Anak (GERSANG) Program initiated by the Department of Population and Civil Registration of Kupang City to facilitate the issuance of population documents for newborns. This study aims to analyze the implementation of the GERSANG Program as a public service innovation using the innovation attributes proposed by Rogers, namely relative advantage, compatibility, complexity, trialability, and observability. The study employed a descriptive qualitative approach and was conducted at the Department of Population and Civil Registration of Kupang City. Data were collected through interviews, observations, and documentation involving government officials, health facility representatives, and service users. The data were analyzed using an interactive model consisting of data reduction, data display, and conclusion drawing. The findings indicate that the GERSANG Program provides significant benefits in terms of time efficiency, cost reduction, and ease of access to population administration services. The program is aligned with community needs, has a relatively simple procedure, can be implemented through health facility partnerships, and produces observable outcomes through increased ownership of birth certificates and other population documents for newborns. However, the program has not yet reached its optimal performance due to limited public awareness and unequal cooperation with all health facilities. The study concludes that the GERSANG Program represents an effective public service innovation and contributes positively to improving population administration services and fulfilling children's rights to legal identity from birth.

Keywords: Birth Certificate; GERSANG Program; Kupang City; Population Administration; Public Service Innovation.

Abstrak. Inovasi pelayanan publik merupakan salah satu strategi penting dalam meningkatkan kualitas, efektivitas, dan aksesibilitas layanan pemerintah kepada masyarakat. Salah satu inovasi yang diterapkan dalam bidang administrasi kependudukan adalah Program Gerakan Sayang Anak (GERSANG) yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang untuk mempermudah penerbitan dokumen kependudukan bagi bayi baru lahir. Penelitian ini bertujuan menganalisis implementasi Program GERSANG sebagai inovasi pelayanan publik dengan menggunakan atribut inovasi Rogers yang meliputi keunggulan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemampuan diuji coba, dan kemampuan diamati. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan lokasi penelitian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi yang melibatkan aparatur pemerintah, perwakilan fasilitas kesehatan, dan masyarakat pengguna layanan. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Program GERSANG memberikan manfaat berupa efisiensi waktu, penghematan biaya, dan kemudahan akses dalam pengurusan dokumen kependudukan anak sejak lahir. Program ini juga dinilai sesuai dengan kebutuhan masyarakat, memiliki prosedur yang sederhana, dapat diterapkan melalui kemitraan dengan fasilitas kesehatan, serta menghasilkan manfaat yang dapat diamati melalui meningkatnya kepemilikan akta kelahiran dan dokumen kependudukan lainnya. Meskipun demikian, implementasi program masih menghadapi kendala berupa keterbatasan sosialisasi dan belum meratanya kerja sama dengan seluruh fasilitas kesehatan. Oleh karena itu, Program GERSANG dapat dikategorikan sebagai inovasi pelayanan publik yang efektif dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan dan mendukung pemenuhan hak identitas anak sejak lahir.

Kata Kunci: Administrasi Kependudukan; Akta Kelahiran; Inovasi Pelayanan Publik; Kota Kupang; Program Gersang.

1. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dan menjamin hak-hak warga negara melalui penyediaan layanan yang efektif, efisien, dan berkualitas. Kualitas pelayanan publik sering digunakan sebagai indikator keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan karena berkaitan langsung dengan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan (Hardiyansyah, 2011). Dalam konteks pemerintahan daerah, pelayanan publik menjadi semakin penting seiring dengan penerapan otonomi daerah yang memberikan kewenangan kepada pemerintah daerah untuk mengelola urusan pemerintahan dan pelayanan masyarakat sesuai kebutuhan daerah masing-masing (Sarkawi, 2021). Oleh karena itu, pemerintah dituntut untuk terus melakukan pembaruan dan peningkatan kualitas layanan agar mampu menjawab tuntutan masyarakat yang semakin kompleks (Toda et al., 2018).

Meskipun demikian, penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan, seperti prosedur yang berbelit-belit, rendahnya transparansi, keterbatasan akses layanan, serta belum optimalnya penerapan prinsip *good governance* (Eriza & Putera, 2021). Kondisi tersebut menyebabkan rendahnya tingkat kepuasan masyarakat dan menurunnya kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah. Menurut Sinambela et al. (2007), salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah melalui inovasi pelayanan yang mampu menciptakan layanan yang lebih sederhana, cepat, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Inovasi menjadi penting karena memungkinkan pemerintah melakukan perbaikan terhadap sistem pelayanan yang selama ini dianggap kurang efektif (Rahayu, 2013).

Inovasi pelayanan publik memperoleh legitimasi yang kuat melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 yang menegaskan bahwa inovasi pelayanan publik merupakan terobosan atau pembaruan dalam penyelenggaraan pelayanan yang memberikan manfaat langsung kepada masyarakat. Dalam perspektif Rogers (2003), inovasi akan lebih mudah diterima apabila mampu memberikan keuntungan relatif, sesuai dengan kebutuhan pengguna, mudah dipahami, dapat diuji, dan hasilnya dapat diamati secara nyata. Oleh karena itu, keberhasilan inovasi pelayanan publik tidak hanya diukur dari keberadaan program, tetapi juga dari manfaat yang dirasakan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Salah satu bentuk inovasi pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan adalah Program Gerakan Sayang Anak (GERSANG) yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang. Program ini diluncurkan pada Januari 2023 berdasarkan

Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang Nomor DKPS.KK.470/09.a/I/2023 sebagai upaya mempercepat penerbitan dokumen kependudukan bagi bayi baru lahir melalui kerja sama dengan rumah sakit dan puskesmas. Program tersebut mendukung implementasi Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan serta Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perlindungan Anak yang menegaskan pentingnya kepemilikan identitas hukum bagi setiap anak sejak lahir.

Program GERSANG hadir sebagai respons terhadap masih rendahnya kepemilikan akta kelahiran pada anak usia dini. Sebelum program ini diterapkan, sebagian besar masyarakat baru mengurus akta kelahiran ketika dokumen tersebut diperlukan untuk pendaftaran sekolah atau kebutuhan administrasi lainnya. Padahal, akta kelahiran merupakan dokumen dasar yang menjadi syarat untuk memperoleh berbagai layanan publik seperti pendidikan, kesehatan, perlindungan sosial, dan administrasi kependudukan lainnya. Menurut UNICEF (2019), kepemilikan identitas hukum sejak lahir merupakan bagian dari hak dasar anak yang berkontribusi terhadap perlindungan dan akses terhadap layanan publik. Namun demikian, persepsi masyarakat mengenai rumitnya prosedur administrasi dan lamanya proses pelayanan masih menjadi salah satu faktor penghambat kepemilikan akta kelahiran.

Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang menunjukkan bahwa pada tahun 2022 belum terdapat penerbitan akta kelahiran bagi bayi usia 0 tahun melalui mekanisme Program GERSANG karena program tersebut belum diimplementasikan. Setelah program berjalan pada tahun 2023 dan 2024, jumlah penerbitan akta kelahiran bayi usia 0 tahun mengalami peningkatan di seluruh kecamatan di Kota Kupang. Meskipun demikian, capaian program masih menunjukkan kesenjangan yang cukup besar dibandingkan jumlah bayi yang lahir setiap tahun. Pada tahun 2023 tercatat sebanyak 8.231 kelahiran, namun hanya 2.869 bayi yang memperoleh akta kelahiran melalui Program GERSANG. Sementara itu, pada tahun 2024 jumlah kelahiran meningkat menjadi 9.953 bayi, sedangkan akta kelahiran yang diterbitkan melalui program tersebut hanya mencapai 2.635 dokumen. Data ini menunjukkan bahwa pemanfaatan Program GERSANG belum sepenuhnya optimal dan masih terdapat kelompok masyarakat yang belum memanfaatkan layanan tersebut.

Kondisi tersebut memiliki implikasi yang signifikan terhadap pemenuhan hak-hak anak. Anak yang tidak memiliki akta kelahiran berpotensi mengalami kesulitan dalam memperoleh Nomor Induk Kependudukan (NIK), terdaftar dalam Kartu Keluarga, mengakses layanan kesehatan melalui BPJS, memperoleh bantuan sosial, maupun mengakses pendidikan formal. Selain itu, ketiadaan identitas hukum dapat meningkatkan risiko marginalisasi sosial dan lemahnya perlindungan hukum terhadap anak. Dengan demikian, efektivitas Program

GERSANG tidak hanya berkaitan dengan aspek pelayanan administrasi kependudukan, tetapi juga berhubungan dengan pemenuhan hak-hak dasar anak sebagai warga negara.

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik mampu meningkatkan kualitas pelayanan dan akses masyarakat terhadap layanan administrasi. Penelitian Armelia et al. (2021) menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik berkontribusi terhadap peningkatan efisiensi pelayanan dan kepuasan masyarakat. Penelitian Rahmaini (2021) juga menemukan bahwa inovasi berbasis teknologi mampu mempercepat proses pelayanan administrasi dan meningkatkan efektivitas birokrasi. Namun, sebagian besar penelitian masih berfokus pada inovasi pelayanan publik secara umum atau layanan administrasi berbasis digital. Kajian yang secara khusus menganalisis inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang terintegrasi dengan fasilitas kesehatan untuk penerbitan dokumen bayi baru lahir masih relatif terbatas. Selain itu, penelitian yang mengkaji kesenjangan antara jumlah kelahiran dan capaian penerbitan akta kelahiran dalam implementasi inovasi pelayanan publik daerah juga masih jarang ditemukan. Kondisi tersebut menunjukkan adanya *research gap* yang perlu dikaji lebih lanjut.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis inovasi pelayanan publik melalui Program Gerakan Sayang Anak (GERSANG) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang menggunakan perspektif atribut inovasi Rogers yang meliputi *relative advantage*, *compatibility*, *complexity*, *trialability*, dan *observability*. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan kajian inovasi pelayanan publik dan administrasi kependudukan, serta menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan efektivitas pelayanan dokumen kependudukan dan pemenuhan hak identitas anak sejak lahir.

2. KAJIAN TEORITIS

Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi merupakan proses pengenalan gagasan, metode, atau praktik baru yang mampu memberikan nilai tambah bagi organisasi maupun masyarakat. Dalam sektor publik, inovasi berfungsi sebagai instrumen untuk meningkatkan kualitas pelayanan, efektivitas birokrasi, dan responsivitas pemerintah terhadap kebutuhan masyarakat. Osborne dan Brown (dalam Rahayu, 2013) menjelaskan bahwa inovasi merupakan pengenalan unsur baru dalam organisasi yang dapat berupa sistem, proses, maupun metode kerja yang menghasilkan perubahan positif. Sementara itu, Ellitan dan Anatan (2009) mendefinisikan inovasi sebagai proses transformasi ide menjadi produk, jasa, atau metode yang memberikan manfaat dan meningkatkan kinerja

organisasi. Dalam konteks pemerintahan, inovasi pelayanan publik menjadi salah satu strategi penting dalam mewujudkan pelayanan yang efektif, efisien, dan berorientasi pada masyarakat. Selain itu, inovasi juga telah memperoleh landasan hukum melalui Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 yang menegaskan bahwa inovasi merupakan kegiatan penelitian, pengembangan, dan penerapan ilmu pengetahuan serta teknologi untuk menghasilkan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat.

Penelitian ini menggunakan teori atribut inovasi yang dikemukakan oleh Rogers (2003) sebagai alat analisis. Menurut Rogers (2003), tingkat keberhasilan suatu inovasi ditentukan oleh lima atribut utama, yaitu *relative advantage* (keunggulan relatif), *compatibility* (kesesuaian), *complexity* (kerumitan), *trialability* (kemampuan diujicobakan), dan *observability* (kemampuan diamati). Kelima atribut tersebut menjelaskan bagaimana suatu inovasi diterima dan diadopsi oleh masyarakat. Teori ini relevan digunakan untuk menganalisis implementasi Program Gerakan Sayang Anak (GERSANG) karena mampu menggambarkan manfaat, tingkat penerimaan, kemudahan penggunaan, dan hasil nyata yang dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan segala bentuk kegiatan yang dilakukan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, maupun pelayanan administratif. Menurut Sinambela et al. (2007), pelayanan publik adalah setiap aktivitas yang dilakukan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat sesuai dengan hak-haknya sebagai warga negara. Pendapat serupa dikemukakan oleh Hardiyansyah (2011) yang menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan pemberian layanan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang telah ditetapkan.

Secara yuridis, pelayanan publik di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mendefinisikan pelayanan publik sebagai rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik menjadi indikator penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Mahmudi (2005) menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas harus memenuhi prinsip transparansi, akuntabilitas, partisipasi, kesetaraan hak, dan kepastian pelayanan. Penerapan prinsip-prinsip tersebut memungkinkan terciptanya pelayanan yang lebih efektif, responsif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Dengan demikian, inovasi pelayanan

publik merupakan salah satu upaya yang dapat dilakukan pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memenuhi harapan masyarakat secara lebih optimal.

Digitalisasi Pelayanan Publik

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong transformasi pelayanan publik menuju sistem yang lebih digital dan terintegrasi. Digitalisasi pelayanan publik merupakan proses pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan layanan pemerintah guna meningkatkan efisiensi, transparansi, aksesibilitas, dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Menurut Kasim et al. (2025), transformasi digital dalam sektor publik mampu mempercepat proses administrasi, mengurangi biaya pelayanan, serta meningkatkan kepuasan masyarakat. Temuan serupa juga dikemukakan oleh Kayyali (2025) dan Şahin dan Örselli (2025) yang menyatakan bahwa digitalisasi berkontribusi terhadap peningkatan kualitas tata kelola pemerintahan melalui pelayanan yang lebih cepat, transparan, dan mudah diakses.

Meskipun demikian, implementasi digitalisasi masih menghadapi berbagai tantangan, seperti keterbatasan infrastruktur teknologi, rendahnya literasi digital masyarakat, serta kesiapan sumber daya manusia dalam mengelola perubahan organisasi (Danaeefard, 2025; Engkus, 2025). Oleh karena itu, keberhasilan digitalisasi pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh kapasitas organisasi dan tingkat penerimaan masyarakat terhadap inovasi yang diterapkan.

Program Gerakan Sayang Anak (GERSANG)

Program Gerakan Sayang Anak (GERSANG) merupakan inovasi pelayanan publik yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang untuk meningkatkan kepemilikan dokumen kependudukan bagi bayi baru lahir. Program ini dirancang sebagai solusi atas masih rendahnya kepemilikan akta kelahiran dan Kartu Identitas Anak (KIA), yang selama ini disebabkan oleh persepsi masyarakat bahwa proses pengurusan administrasi kependudukan memerlukan waktu lama dan prosedur yang rumit. Melalui kerja sama antara Disdukcapil dengan rumah sakit dan puskesmas, dokumen kependudukan dapat diproses sejak bayi dilahirkan sehingga masyarakat tidak perlu lagi mengurus secara langsung ke kantor Disdukcapil.

Keunggulan utama Program GERSANG terletak pada kemudahan akses pelayanan, efisiensi waktu dan biaya, integrasi data kependudukan, serta pemanfaatan teknologi dalam proses pelayanan. Selain memberikan kemudahan administrasi, program ini juga mendukung pemenuhan hak anak atas identitas hukum yang menjadi dasar untuk memperoleh layanan pendidikan, kesehatan, perlindungan sosial, dan berbagai layanan publik lainnya. Oleh karena itu, Program GERSANG dapat dipahami sebagai bentuk inovasi pelayanan publik yang

berorientasi pada kebutuhan masyarakat dan mendukung transformasi digital dalam administrasi kependudukan.

Penelitian ini menggunakan teori difusi inovasi Rogers (2003) sebagai landasan analisis untuk menilai implementasi Program GERSANG. Teori tersebut menekankan bahwa keberhasilan suatu inovasi ditentukan oleh tingkat keuntungan relatif yang diberikan, kesesuaiannya dengan kebutuhan masyarakat, tingkat kerumitan dalam penggunaannya, kemudahan untuk diuji coba, serta hasil yang dapat diamati secara nyata. Dengan menggunakan lima atribut inovasi tersebut, penelitian ini menganalisis bagaimana Program GERSANG diterapkan dan sejauh mana inovasi tersebut mampu meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan di Kota Kupang.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan kualitatif digunakan untuk memahami fenomena secara mendalam berdasarkan perspektif informan dalam konteks alamiah, sedangkan penelitian deskriptif bertujuan menggambarkan secara sistematis fakta dan karakteristik objek yang diteliti tanpa melakukan generalisasi yang luas (Sugiyono, 2020; Moleong, 2014). Pendekatan ini dipilih untuk menganalisis implementasi inovasi pelayanan publik melalui Program Gerakan Sayang Anak (GERSANG) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang dalam meningkatkan kepemilikan akta kelahiran bagi bayi baru lahir. Penelitian dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang sebagai instansi penyelenggara Program GERSANG. Fokus penelitian mengacu pada teori difusi inovasi Rogers yang terdiri atas lima atribut inovasi, yaitu *relative advantage* (keunggulan relatif), *compatibility* (kesesuaian), *complexity* (kerumitan), *trialability* (kemampuan diujicobakan), dan *observability* (kemampuan diamati) (Suwarno, 2008). Kelima atribut tersebut digunakan untuk menganalisis efektivitas Program GERSANG sebagai inovasi pelayanan publik dalam pelayanan administrasi kependudukan.

Informan penelitian ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik pemilihan informan berdasarkan pertimbangan tertentu sesuai tujuan penelitian (Sugiyono, 2020). Informan terdiri atas Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, staf pelayanan pencatatan sipil, pihak rumah sakit atau puskesmas mitra, masyarakat yang memanfaatkan Program GERSANG, serta masyarakat yang tidak memanfaatkan program tersebut. Pemilihan informan dilakukan karena mereka memiliki pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan langsung dalam pelaksanaan Program GERSANG.

Data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dan observasi terhadap pelaksanaan pelayanan, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen resmi, laporan pelaksanaan program, data statistik kepemilikan akta kelahiran, standar operasional prosedur, serta regulasi yang berkaitan dengan administrasi kependudukan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk memperoleh data yang komprehensif mengenai implementasi Program GERSANG (Sugiyono, 2020; Moleong, 2014).

Analisis data menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña yang meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Model ini memungkinkan proses analisis dilakukan secara terus-menerus sejak data dikumpulkan hingga penelitian selesai sehingga menghasilkan temuan yang lebih mendalam dan sistematis (Miles et al., 2014; Kriyantono, 2022). Keabsahan data diuji melalui teknik triangulasi sumber dan triangulasi metode. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai informan, sedangkan triangulasi metode dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penggunaan triangulasi bertujuan meningkatkan kredibilitas dan validitas temuan penelitian (Sugiyono, 2020).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Keunggulan Relatif (*Relative Advantage*)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Program GERSANG memberikan keuntungan yang signifikan dibandingkan mekanisme pelayanan administrasi kependudukan sebelumnya. Sebelum program diterapkan, masyarakat harus datang langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mengurus akta kelahiran, Kartu Keluarga, maupun Kartu Identitas Anak (KIA). Melalui Program GERSANG, seluruh proses pengurusan dokumen dilakukan melalui fasilitas kesehatan mitra sehingga masyarakat tidak perlu lagi melakukan pengurusan secara manual. Kondisi tersebut memberikan efisiensi waktu, biaya transportasi, dan tenaga, khususnya bagi keluarga yang baru menjalani proses persalinan.

Selain memberikan kemudahan administrasi, program ini juga mendukung pemenuhan hak identitas anak sejak lahir melalui penerbitan Nomor Induk Kependudukan (NIK), akta kelahiran, Kartu Keluarga, dan KIA. Kepemilikan dokumen tersebut mempermudah akses terhadap layanan kesehatan, BPJS Kesehatan, imunisasi, pendidikan, serta berbagai program perlindungan sosial. Temuan ini sejalan dengan teori Rogers (2003) yang menyatakan bahwa

inovasi akan lebih mudah diterima apabila memberikan manfaat yang lebih besar dibandingkan sistem sebelumnya.

Tabel 1. Daftar Pengguna Program GERSANG di Puskesmas Alak.

Jumlah Pengguna Tercatat	Lokasi Domisili Dominan
43 pengguna	Nunbaun Sabu, Nunhila, Manutapen, Kuanino, Namosain, Merdeka dan sekitarnya

Sumber: Hasil Analisis Penulis (2026)

Data tersebut menunjukkan bahwa Program GERSANG telah dimanfaatkan secara nyata oleh masyarakat yang melakukan persalinan di fasilitas kesehatan mitra. Namun demikian, penelitian juga menemukan bahwa sebagian masyarakat belum memanfaatkan program karena keterbatasan informasi dan belum seluruh fasilitas kesehatan menjadi mitra program. Kondisi ini menunjukkan bahwa keunggulan relatif program telah dirasakan oleh pengguna, tetapi penyebaran manfaatnya belum sepenuhnya merata.

Kesesuaian (*Compatibility*)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Program GERSANG memiliki tingkat kesesuaian yang tinggi dengan kebutuhan masyarakat. Sebelum program dilaksanakan, pengurusan akta kelahiran umumnya dilakukan ketika anak akan memasuki usia sekolah atau membutuhkan dokumen tertentu. Kondisi tersebut menyebabkan banyak anak belum memiliki identitas hukum sejak lahir. Kehadiran Program GERSANG menjawab kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang cepat, praktis, dan mudah diakses.

Mekanisme pelayanan yang terintegrasi dengan rumah sakit dan puskesmas memungkinkan orang tua memperoleh dokumen kependudukan anak segera setelah proses persalinan selesai. Bahkan dalam beberapa kasus, Kartu Keluarga baru dapat diterbitkan dalam waktu satu hari setelah kelahiran. Temuan ini menunjukkan bahwa program mampu menyesuaikan diri dengan karakteristik masyarakat perkotaan yang memiliki keterbatasan waktu dan mobilitas tinggi.

Temuan tersebut sejalan dengan konsep *compatibility* Rogers yang menjelaskan bahwa inovasi lebih mudah diadopsi apabila sesuai dengan nilai, kebutuhan, dan pengalaman pengguna. Program GERSANG tidak hanya relevan secara administratif, tetapi juga mendukung kebutuhan masyarakat dalam memperoleh akses pelayanan kesehatan dan pendidikan sejak dini.

Kerumitan (*Complexity*)

Aspek kerumitan menunjukkan bahwa Program GERSANG memiliki tingkat kompleksitas yang rendah. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa prosedur pelayanan relatif sederhana karena masyarakat hanya perlu melengkapi dokumen dasar seperti KTP, Kartu

Keluarga, dan surat keterangan kelahiran. Selanjutnya seluruh proses administrasi ditangani oleh petugas fasilitas kesehatan dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Mayoritas informan menyatakan bahwa prosedur pelayanan mudah dipahami karena adanya pendampingan langsung dari tenaga kesehatan. Sosialisasi yang dilakukan sejak masa kehamilan juga membantu masyarakat memahami manfaat dan mekanisme program. Kondisi ini menunjukkan bahwa tingkat kerumitan inovasi relatif rendah sehingga memudahkan proses adopsi oleh masyarakat. Temuan ini mendukung teori Rogers yang menyatakan bahwa inovasi dengan tingkat kompleksitas rendah cenderung lebih cepat diterima oleh pengguna.

Meskipun demikian, masih ditemukan masyarakat yang belum memahami keberadaan Program GERSANG akibat keterbatasan sosialisasi dan belum meratanya fasilitas kesehatan yang menjadi mitra program. Oleh karena itu, penguatan edukasi publik menjadi faktor penting dalam meningkatkan pemanfaatan program secara lebih luas.

Kemampuan Diujicobakan (*Trialability*)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa manfaat Program GERSANG dapat diuji dan dirasakan secara langsung oleh masyarakat. Program ini menghasilkan layanan terintegrasi berupa penerbitan tiga dokumen sekaligus, yaitu Akta Kelahiran, Kartu Keluarga terbaru, dan Kartu Identitas Anak. Pelayanan tersebut dinilai efektif karena mampu mengurangi beban administrasi masyarakat dan mempercepat penerbitan dokumen kependudukan anak sejak lahir.

Data tahun 2024 menunjukkan bahwa dari 9.953 kelahiran bayi di Kota Kupang, sebanyak 2.635 bayi telah memperoleh akta kelahiran melalui Program GERSANG. Capaian ini menunjukkan bahwa program memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan kepemilikan dokumen kependudukan anak.

Tabel 2. Capaian Program GERSANG Tahun 2024.

Indikator	Jumlah
Jumlah kelahiran bayi	9.953
Akta kelahiran diterbitkan melalui GERSANG	2.635

Sumber: Disdukcapil Kota Kupang, 2024

Temuan ini memperlihatkan bahwa program telah menghasilkan dampak positif terhadap tertib administrasi kependudukan. Namun, jika dibandingkan dengan jumlah kelahiran yang ada, cakupan program masih perlu ditingkatkan melalui perluasan kerja sama dengan fasilitas kesehatan dan peningkatan sosialisasi kepada masyarakat. Temuan ini sejalan dengan penelitian Armelia et al. (2021) yang menyatakan bahwa keberhasilan inovasi pelayanan publik ditentukan oleh kemampuan program menghasilkan manfaat yang dapat dirasakan secara nyata oleh masyarakat.

Kemampuan Diamati (*Observability*)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Program GERSANG memiliki tingkat observabilitas yang tinggi. Mekanisme pelayanan dapat diamati secara jelas melalui tahapan pelayanan yang sederhana dan terintegrasi antara fasilitas kesehatan dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Proses pelayanan dimulai dari pengumpulan berkas di fasilitas kesehatan, pengiriman data secara digital kepada Dukcapil, verifikasi data, penerbitan dokumen, hingga penyerahan dokumen kepada orang tua bayi.

Masyarakat merasakan secara langsung hasil inovasi tersebut melalui kemudahan memperoleh dokumen kependudukan tanpa harus datang ke kantor Dukcapil. Selain itu, manfaat program juga dapat diamati dari meningkatnya kepemilikan dokumen kependudukan anak serta kemudahan akses terhadap layanan kesehatan dan pendidikan. Temuan ini memperkuat pandangan Rogers bahwa hasil inovasi yang mudah diamati akan meningkatkan peluang keberhasilan adopsi inovasi dalam masyarakat.

Meskipun demikian, observabilitas program masih dibatasi oleh belum meratanya implementasi pada seluruh fasilitas kesehatan di Kota Kupang. Oleh karena itu, perluasan kemitraan dan peningkatan publikasi program menjadi langkah strategis untuk memperluas jangkauan manfaat Program GERSANG.

Secara keseluruhan, Program GERSANG terbukti efektif sebagai inovasi pelayanan publik dalam meningkatkan kepemilikan dokumen kependudukan anak sejak lahir. Program ini memenuhi lima atribut inovasi Rogers, yaitu memiliki keuntungan relatif yang tinggi, sesuai dengan kebutuhan masyarakat, mudah dipahami, memberikan hasil yang dapat diuji dan dirasakan, serta memiliki proses yang mudah diamati. Namun, efektivitas program belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat keterbatasan sosialisasi dan belum seluruh fasilitas kesehatan di Kota Kupang menjadi mitra program. Oleh karena itu, peningkatan intensitas sosialisasi, penguatan koordinasi antarlembaga, serta perluasan kerja sama dengan fasilitas kesehatan menjadi strategi penting untuk meningkatkan cakupan dan keberlanjutan Program GERSANG di masa mendatang.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik melalui Program Gerakan Sayang Anak (GERSANG) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang telah berjalan secara efektif berdasarkan lima atribut inovasi Rogers, yaitu *relative advantage*, *compatibility*, *complexity*, *trialability*, dan *observability*. Program ini memberikan manfaat

yang nyata berupa kemudahan, efisiensi waktu, dan penghematan biaya dalam pengurusan dokumen kependudukan anak sejak lahir. Selain sesuai dengan kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang cepat dan sederhana, program ini juga mudah dipahami, dapat diterapkan melalui fasilitas kesehatan mitra, serta menghasilkan manfaat yang dapat diamati secara langsung melalui peningkatan kepemilikan akta kelahiran, Kartu Keluarga, dan Kartu Identitas Anak. Meskipun demikian, implementasi Program GERSANG belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat keterbatasan sosialisasi dan belum meratanya kerja sama dengan seluruh fasilitas kesehatan di Kota Kupang, sehingga cakupan pemanfaatan program masih dapat ditingkatkan.

Saran

Untuk meningkatkan efektivitas Program GERSANG, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang perlu memperkuat sosialisasi kepada masyarakat melalui berbagai media dan kegiatan edukasi sejak masa kehamilan, serta memperluas kerja sama dengan seluruh rumah sakit, puskesmas, klinik bersalin, dan bidan praktik mandiri di Kota Kupang. Selain itu, diperlukan penguatan sistem monitoring dan evaluasi, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta optimalisasi sarana pendukung berbasis digital guna mempercepat pelayanan. Upaya tersebut penting dilakukan agar manfaat program dapat menjangkau lebih banyak masyarakat, meningkatkan kepemilikan dokumen kependudukan anak sejak lahir, serta mendukung terwujudnya pelayanan publik yang lebih efektif, inklusif, dan berorientasi pada pemenuhan hak identitas anak.

DAFTAR REFERENSI

- Anatan, L., & Ellitan, L. (2009). *Manajemen inovasi: Transformasi menuju organisasi kelas dunia*. Alfabeta.
- Armelia, N., Sultan, & Mansyur, S. (2016). Implementasi kualitas pelayanan publik pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu di Kota Palu. *E-Jurnal Katalogis*, 4(12), 129–139.
- Danaeefard, H. (2025). Digital transformation in the Iranian public sector: Exploring strategies for moving forward and climbing upward. In *Public Administration, Governance and Globalization* (Vol. 6, pp. 217–233). Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-032-00514-4_12
- Engkus. (2025). The impact of digital transformation on public sector organizational commitment: A case study of public management practices. *Edelweiss Applied Science and Technology*, 9(2), 2256–2269. <https://doi.org/10.55214/25768484.V9I2.5062>
- Eriza, A., & Putera, R. E. (2021). Inovasi pelayanan publik berbasis Android “Paga Nagari” di Polres Solok Kota. *Jurnal Manajemen dan Kebijakan Publik*.
- Fontana, A. (2011). *Innovate we can! Cipta inovasi sejahtera*. Cipta Inovasi Sejahtera.

- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator, dan implementasinya*. Gava Media.
- Kayyali, M. (2025). Digital transformation in public sector management: An overview. In *Enhancing public sector accountability and services through digital innovation* (pp. 289–324). IGI Global. <https://doi.org/10.4018/979-8-3693-92515.ch009>
- Kozaman Aygün, S., & İnal Çekiç, T. (2025). Sustainable urban governance and the digital divide: Patterns of e-participation in Istanbul. *Sustainability*, 17(11). <https://doi.org/10.3390/su17114913>
- Kriyantono, R. (2022). *Teknik praktis riset komunikasi kuantitatif dan kualitatif* (Edisi ke-2). Prenada Media.
- Lee, Y., Hsieh, Y., & Hsu, C. (2011). Adding innovation diffusion theory to the technology acceptance model: Supporting employees' intentions to use e-learning systems. *Educational Technology & Society*, 14(4), 124–137.
- Mahmudi. (2005). *Manajemen kinerja sektor publik*. UPP AMP YKPN.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). Sage Publications.
- Milton Datta, P., Fanella, L., Del Ferraro, M., Massari, S., Ciccone, G., Di Andrea, C., Cerase, M., & Menconi, L. (2025). Italy's digital renaissance: Lessons from the Italian Parliament and Italian Patent Office. *Journal of Information Technology Teaching Cases*. <https://doi.org/10.1177/20438869251329396>
- Moenir, A. S. (1995). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Moleong, L. J. (2014). *Metodologi penelitian kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Muluk, K. M. R. (2008). *Knowledge management: Kunci sukses inovasi pemerintahan daerah*. Banyumedia Publishing.
- Nugroho, J. S. (2003). *Perilaku konsumen: Konsep dan implikasi untuk strategi dan penelitian pemasaran*. Kencana.
- Rahayu, A. Y. S. (2013). *Manajemen perubahan dan inovasi*. UI Press.
- Rahmaini, P. (2021). Penerapan prinsip e-government sebagai wujud inovasi pelayanan publik di era modern tahun 2021. *Journal of Social Science and Humanities*, 1(1), 46–51.
- Rahmatia, R. N. (2023). Tinjauan yuridis terhadap pelayanan aparatur sipil negara pada instansi daerah berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. *Lex Administratum*, 12(1).
- Republik Indonesia. (2002). *Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi*. Sekretariat Negara Republik Indonesia.
- Republik Indonesia. (2006). *Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan*. Sekretariat Negara Republik Indonesia.
- Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Sekretariat Negara Republik Indonesia.
- Republik Indonesia. (2014). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik*. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

- Republik Indonesia. (2014). *Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak*. Sekretariat Negara Republik Indonesia.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovations* (5th ed.). Free Press.
- Sarkawi. (2021). Kewenangan daerah otonom dalam menjalankan fungsi pemerintahan di Indonesia. *Jurnal Hukum Jatiswara*.
- Schiffman, L. G., & Kanuk, L. L. (2010). *Consumer behavior* (10th ed.). Pearson Prentice Hall.
- Sinambela, L. P. (2007). *Reformasi pelayanan publik*. Bumi Aksara.
- Sinambela, L. P. (2010). *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi*. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2020). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Suwarno, Y. (2005). *Inovasi di sektor publik*. STIA-LAN Press.
- Tangkilisan, H. N. S. (2005). *Manajemen publik*. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Toda, H., Irawati, I., Obdoellah, O., & Tachjan, T. (2018). Kualitas pelayanan BPJS di RSU Siloam Kupang. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(2). <https://doi.org/10.31506/jap.v9i2.4763>
- UNICEF. (2019). *Birth registration for every child by 2030: Are we on track?* UNICEF.