

INOVASI DIGITAL DALAM PELAYANAN KARTU IDENTITAS ANAK DI KOTA PADANG

Nilu Wahyu

Universitas Andalas, Kota Padang, Indonesia

E-mail: nilawahyuni@soc.unand.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk melihat adopsi inovasi digital melalui pemanfaatan sistem Sirancak dalam penyediaan layanan Kartu Identitas Anak di Kota Padang. Penelitian ini menggunakan metodologi penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian ini dilakukan dari bulan Januari hingga Maret tahun 2023. Penelitian ini mencakup wawancara dengan 12 partisipan, yang terdiri dari orang tua atau wali anak yang menggunakan sistem Sirancak untuk menerbitkan kartu identitas anak. Selain itu, pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang yang berperan dalam pelaksanaan sistem Sirancak juga diikutsertakan dalam wawancara. Data mengenai pengalaman, sikap, dan kepuasan peserta terhadap layanan yang ditawarkan oleh sistem Sirancak dikumpulkan melalui wawancara. Studi ini menunjukkan bahwa penerapan sistem Sirancak meningkatkan efektivitas layanan dengan memfasilitasi aksesibilitas dan pemrosesan informasi tentang penerbitan kartu identitas anak. Studi ini juga menunjukkan bahwa penerapan sistem Sirancak menghasilkan peningkatan aksesibilitas bagi masyarakat. Platform digital ini memungkinkan masyarakat untuk mengajukan permohonan pembuatan kartu identitas anak dari jarak jauh, sehingga tidak perlu datang langsung ke kantor dinas. Singkatnya, studi ini meningkatkan pemahaman kita tentang manfaat yang dapat diperoleh dari inovasi digital dalam layanan kartu identitas anak.

Kata Kunci: *Implementasi Kebijakan; Inovasi Digital; Pelayanan Publik; Kartu Identitas Anak; Sirancak*

ABSTRACT

This study aims to examine the adoption of digital innovation through the utilization of the Sirancak system in the provision of child identity card services in Padang City. The research employed a descriptive qualitative research methodology. The study was carried out from January to March of the year 2023. This study encompassed interviews with 12 participants, comprising parents or guardians of children using the Sirancak system to issue child identity cards. Additionally, employees from the Population and Civil Registration Office of Padang City, who play a role in the implementation of the Sirancak system, were also included in the interviews. Data on participants' experiences, attitudes, and satisfaction with the services offered by the Sirancak system were gathered through interviews. This

study demonstrates that implementing the Sirancak system enhances service efficacy by facilitating the accessibility and processing of information about issuing child identity cards. The study also showed that implementing the Sirancak system yields improved accessibility for the community. This digital platform enables individuals to submit applications for a child identity card remotely, eliminating the need for in-person visits to the service office. In summary, this study enhances our comprehension of the advantages associated with digital innovation in child identity card services.

Keywords: *Policy Implementation; Digital Innovation; Public Service; Child Identity Card; Sirancak*

PENDAHULUAN

Salah satu elemen penting dalam mencapai pemerintahan yang efektif dan kesejahteraan masyarakat adalah pelayanan publik. (Filgueiras et al., 2019; Helliwell et al., 2018). Namun, pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan, seperti birokrasi, inefisiensi, dan rendahnya kualitas dan aksesibilitas (Abdullah, 2023; Setyasih, 2023; Setiawati, 2023; Supriyanto, 2016). Sebaliknya, kemunculan teknologi digital telah mendorong transformasi yang signifikan di berbagai bidang, termasuk layanan publik. (Afriyani et al., 2022; Yunaningsih et al., 2021; Lindgren & van Veenstra, 2018; Betchoo, 2016). Teknologi digital dapat menjadi alat untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Heriyanto, 2022; Muliawaty & Hendryawan, 2020; Irawan, 2015).

Inovasi digital dalam layanan publik mengacu pada pendekatan sistematis untuk menghasilkan, memajukan, dan membangun solusi

baru dengan memanfaatkan teknologi digital untuk mengatasi tantangan yang dihadapi oleh penyedia dan pelanggan layanan publik. Inovasi digital mencakup berbagai manifestasi, termasuk namun tidak terbatas pada barang, proses, peraturan, dan model bisnis, yang berpotensi menghasilkan keuntungan bagi masyarakat luas (Rofaida et al., 2020; Sugiono, 2020). Beberapa contoh inovasi digital dalam pelayanan publik di Indonesia antara lain adalah tanda tangan elektronik, sistem perizinan online, aplikasi pengaduan masyarakat, dan layanan kesehatan digital.

Inovasi digital dalam pelayanan publik memiliki potensi untuk meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan publik di Indonesia. Namun, inovasi digital juga menghadapi berbagai hambatan dan tantangan, seperti keterbatasan infrastruktur, sumber daya manusia, regulasi, anggaran, budaya organisasi, dan koordinasi antar instansi. Oleh karena itu, perlu adanya analisis terhadap keberadaan, manfaat dan dampak dari

inovasi-inovasi digital dalam pelayanan publik di Indonesia.

Salah satu bentuk inovasi digital dapat dilihat dalam pengelolaan Kartu Identitas Anak di Kota Padang. Kartu Identitas Anak (KIA) adalah dokumen kependudukan yang berfungsi sebagai bukti diri anak yang belum menikah dan berusia kurang dari 17 tahun, yang wajib dimiliki oleh setiap penduduk yang berusia antara 0 hingga 17 tahun. Penerbitan KIA (Kartu Identitas Anak) dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) sebagai salah satu komponen dari upaya pemerintah untuk meningkatkan pengumpulan data, perlindungan, dan penyediaan layanan publik bagi anak-anak. Program KIA memiliki banyak kegunaan, termasuk untuk pendaftaran di lembaga pendidikan, pembuatan rekening tabungan, pendaftaran BPJS, dan tujuan-tujuan terkait lainnya. Namun demikian, masih banyak masyarakat yang belum mengetahui manfaat dan proses pembuatan KIA, sehingga prevalensi kepemilikan KIA di kalangan anak masih rendah.

Salah satu elemen yang berkontribusi terhadap kurangnya minat masyarakat terhadap produksi kendaraan KIA adalah ketidakefektifan dan ketidakefisienan prosedur layanan. Hambatan utama yang menghambat penerbitan kartu identitas anak secara cepat adalah sistem birokrasi yang rumit dan berbelit-belit. Pelaksanaan prosedur administrasi yang rumit, seperti pengumpulan dokumen dan verifikasi

data, merupakan proses yang memakan waktu dan membebani orang tua atau wali.

Penelitian terdahulu oleh Cahyaningrum & Ardhian Nugroho (2019) menunjukkan bahwa penggunaan sistem pendaftaran digital dapat mengurangi waktu proses penerbitan kartu identitas anak secara signifikan. Implementasi sistem digital tersebut memungkinkan pengisian formulir dan pengumpulan dokumen secara online, sehingga meminimalkan kesalahan dan mempercepat proses verifikasi data.

Kedua, sistem pencatatan yang masih menggunakan metode manual juga menjadi permasalahan serius. Penelitian oleh Tryanti & Frinaldi, (2019) telah membuktikan manfaat penggunaan sistem pencatatan digital dalam pelayanan publik. Implementasi sistem pencatatan digital memungkinkan pengolahan data yang lebih cepat dan akurat, mengurangi risiko kesalahan pencatatan, serta memudahkan akses dan pemrosesan informasi.

Permasalahan lain yang perlu diperhatikan adalah lamanya waktu proses penerbitan kartu identitas anak di Kota Padang. Penelitian oleh Elkesaki et al., (2021) mengungkapkan bahwa penggunaan sistem pendaftaran online dapat mengurangi waktu proses secara signifikan, dari beberapa minggu menjadi beberapa hari saja. Hal ini memastikan bahwa anak-anak dapat langsung mendapatkan kartu identitas

mereka dan mulai menikmati hak-hak istimewa mereka.

Untuk mengatasi masalah ini, sangat penting untuk memperkenalkan solusi inovatif dalam layanan KIA yang dapat secara efektif merampingkan dan mempercepat proses aplikasi KIA untuk populasi yang lebih luas. Salah satu inovasi yang potensial adalah penerapan digitalisasi layanan KIA secara online. Digitalisasi layanan KIA secara online mengacu pada penerapan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan KIA (Kartu Identitas Anak) melalui platform digital seperti aplikasi atau situs web. Melalui pemanfaatan sistem ini, anggota masyarakat memiliki kesempatan untuk mengajukan permohonan KIA melalui platform online. Proses ini melibatkan pengunggahan dokumen yang diperlukan, yang dapat dipindai atau difoto untuk diserahkan. Selain itu, verifikasi data akan dilakukan oleh petugas Disdukcapil secara online, setelah itu data akan dikirim ke server pusat untuk diproses. Setelah proses tersebut selesai, KIA akan diterbitkan dan dikirimkan ke alamat yang dituju oleh pemohon melalui pos atau metode pengiriman lainnya.

Penerapan digitalisasi layanan KIA secara online diharapkan dapat memberikan keuntungan bagi masyarakat dan pemerintah. Digitalisasi layanan KIA secara online berpotensi memberikan keuntungan bagi masyarakat dengan meningkatkan efisiensi dan mengurangi biaya serta

konsumsi sumber daya dalam pengurusan KIA. Masyarakat tidak perlu datang ke kantor Disdukcapil atau tempat pelayanan lainnya secara fisik, karena mereka dapat dengan mudah mengakses aplikasi atau situs web dari rumah atau tempat lain yang nyaman. Selain itu, penerapan digitalisasi dalam layanan KIA online juga berpotensi meningkatkan aksesibilitas dan ketersediaan layanan KIA di seluruh masyarakat, terutama di daerah-daerah yang secara geografis terisolasi atau kurang terlayani. Penerapan digitalisasi dalam layanan kesehatan ibu dan anak (KIA) secara daring juga berpotensi meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan ini bagi entitas pemerintah. Salah satu pendekatan yang potensial untuk meringankan beban petugas Disdukcapil dalam melakukan verifikasi dan pencetakan dokumen KIA adalah melalui intervensi pemerintah. Selain itu, pemerintah juga berpotensi untuk meningkatkan ketepatan dan keandalan data kependudukan anak melalui penerapan sistem daring yang terintegrasi dan terhubung dengan server pusat.

Pemanfaatan inovasi digital, khususnya digitalisasi layanan KIA, telah diimplementasikan di Kota Padang melalui penggunaan aplikasi elektronik yang dikenal dengan nama *sirancak*. *Sirancak* atau yang dikenal juga dengan nama Sistem Informasi Terintegrasi Pencatatan Administrasi Kependudukan merupakan sebuah platform berbasis internet yang

dirancang untuk memfasilitasi pengelolaan layanan kependudukan yang efisien dan nyaman bagi masyarakat Kota Padang. Salah satu layanan yang disediakan dalam *Sirancak* adalah fasilitasi Kartu Identitas Anak (KIA). Oleh karena itu, tujuan dari karya tulis ilmiah ini adalah untuk mengkaji pengoperasian, manfaat, dan dampak dari *Sirancak* sebagai pionir layanan KIA di Kota Padang.

KAJIAN PUSTAKA

Adapun beberapa artikel yang relevan dengan penelitian ini antara lain: Aziz et al., (2021). Penulis meneliti dampak teknologi informasi dan komunikasi (TIK) terhadap transformasi pelayanan publik, dengan fokus pada studi kasus aplikasi *Among Warga* di Kota Batu. Penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif dengan menggunakan kerangka kerja deskriptif, mengambil data dari informan kunci dan tinjauan komprehensif terhadap literatur yang relevan. Studi ini menemukan bahwa program *Among Warga* berfungsi sebagai *platform online* yang dirancang untuk memfasilitasi pengaduan oleh warga Kota Batu. Tujuan utamanya adalah untuk memungkinkan pelaporan berbagai masalah publik, termasuk namun tidak terbatas pada kerusakan infrastruktur, pohon tumbang, dan bencana alam. Namun demikian, program *Among Warga* telah menunjukkan durasi yang cukup

singkat, hanya dalam kurun waktu satu tahun setelah peluncurannya pada tahun 2017. Hal ini disebabkan oleh kurangnya kemampuan organisasi yang inovatif dan kepemimpinan yang transformatif. Studi ini mengusulkan agar entitas pemerintah mengembangkan strategi inovasi berbasis TIK melalui kemitraan dengan perusahaan komersial dan dengan melibatkan keterlibatan masyarakat sebagai tolok ukur efektivitas. Tulisan ini menawarkan perspektif yang menarik tentang pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk meningkatkan inovasi dalam ranah pelayanan publik.

Banabera (2019) meneliti dan menilai pemanfaatan inovasi desa digital sebagai sarana untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Naikoten II, yang terletak di Kecamatan Kota Raja, Kota Kupang. Temuan penelitian menunjukkan bahwa pengenalan inovasi tata kelola desa digital di Desa Naikoten II telah secara efektif meningkatkan penyediaan layanan publik dengan memanfaatkan sarana, prasarana, dan teknologi, sehingga meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan tersebut.

Namun demikian, penerapan inovasi pemerintah desa digital dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik terhambat oleh beberapa kendala. Beberapa faktor berkontribusi terhadap tantangan yang dihadapi dalam pengelolaan server komputer. Faktor-faktor tersebut antara lain adalah

ketergantungan pada satu orang staf atau operator komputer untuk pengelolaan *server*, gangguan jaringan yang berulang dan masalah server yang menghambat operasional layanan, masih adanya kebutuhan layanan manual bagi individu yang kurang menguasai teknologi, kurangnya alokasi anggaran khusus dari Pemerintah Daerah, seringnya pergantian atau mutasi pegawai yang mempengaruhi kinerja layanan, dan menurunnya kedisiplinan pegawai karena berkurangnya beban kerja sebagai dampak dari penerapan inovasi ini.

Untuk mengatasi masalah ini, sangat penting bagi pemerintah daerah untuk mengadopsi inisiatif khusus. Salah satu strateginya adalah pembentukan kolaborasi antara pemerintah daerah dan entitas eksternal untuk mendorong kemajuan inisiatif desa digital di Naikoten II, kemudian memperluas implementasinya ke desa-desa lain dalam yurisdiksi pemerintah Kota Kupang. Selain itu, sangat penting untuk mengembangkan strategi yang komprehensif untuk implementasi inovasi kampung digital sebagai inisiatif jangka panjang pemerintah yang menjadi tolok ukur penyediaan layanan di kelurahan-kelurahan di wilayah Kota Kupang.

Suhaeman et al., (2022) meneliti topik inovasi pelayanan publik berbasis daring dalam konteks Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sinjai. Artikel tersebut membahas

implementasi aplikasi Sistem Informasi Manajemen Perizinan Online (SIMPELMI) oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sinjai sebagai salah satu bentuk inovasi layanan digital. Aplikasi ini merupakan pendekatan inovatif yang memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) untuk menyederhanakan proses pengurusan perizinan bagi masyarakat. Program ini memfasilitasi pengajuan aplikasi perizinan secara online oleh masyarakat umum, sehingga mereka dapat melacak status dan kemajuan aplikasi mereka. Selain itu, studi ini juga menyoroti inovasi JEMPOL SEHATI (Jemput Online, Sehat Aman dan Pasti), yang saat ini sedang diimplementasikan di DPMPTSP Kabupaten Sinjai. Kemajuan teknologi ini memungkinkan individu untuk mengajukan permohonan perizinan dengan mudah menggunakan aplikasi SIMPELMI, yang dapat diunduh di *Play Store*.

Berdasarkan temuan-temuan yang dipaparkan dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa inovasi pelayanan berbasis daring yang diterapkan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sinjai belum menghasilkan tingkat efektivitas yang diinginkan. Hal ini disebabkan oleh beberapa hal, antara lain literasi digital masyarakat yang masih rendah sehingga menghambat kemampuan mereka untuk mengoperasikan platform layanan

secara efektif, serta infrastruktur internet yang belum memadai di beberapa daerah yang menjadi kendala. Namun demikian, beberapa individu yang memiliki literasi digital menganggap inovasi ini cukup mudah dan menguntungkan. Oleh karena itu, sejauh mana pengaruh yang dihasilkan dari inovasi layanan ini masih terkendala, sehingga perlu dilakukan upaya lebih lanjut untuk meningkatkan keefektifannya.

Terakhir, Nasution & Kusumawati, (2022) dalam artikelnya menunjukkan bahwa beberapa inovasi telah memiliki strategi evaluasi yang jelas dengan metodologi, waktu dan responden yang spesifik, tetapi beberapa inovasi lainnya masih memerlukan strategi evaluasi yang lebih komprehensif. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa inovasi digital dapat meningkatkan kinerja lembaga dalam mendukung implementasi e-government di Indonesia. Melalui inovasi layanan online ini, potensi mal-administrasi dapat dikurangi sehingga efisiensi dan efektivitas pelayanan publik dapat ditingkatkan. Inovasi digital juga menunjukkan era transparansi dimana masyarakat dapat mengakses berbagai informasi dari institusi terkait. Dengan demikian, inovasi digital dapat memberikan kemudahan dan kecepatan dalam pelayanan kepada masyarakat. Namun, keberhasilan inovasi digital tidak hanya ditentukan oleh jumlah produk inovasi tetapi juga oleh dampak yang dihasilkan

oleh inovasi terhadap pelayanan publik dan lingkungannya. Inovasi pelayanan publik berbasis teknologi dan informasi (teknologi digital) sangat mempengaruhi kualitas pelayanan publik dan citra positif terhadap kinerja pemerintah dan peningkatan kesejahteraan masyarakat. Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi layanan berbasis digital dapat memberikan dampak yang positif terhadap kualitas pelayanan publik.

Penelitian-penelitian yang ada menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik dalam bentuk digitalisasi sebagiannya berhasil mencapai sarannya yaitu untuk mempermudah layanan bagi masyarakat. Meskipun begitu terdapat beberapa hal yang harus diperhatikan di antaranya penerimaan masyarakat, kepraktisan, dan sumber daya manusia.

METODE

Penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif deskriptif untuk memahami dan mengkaji secara komprehensif inovasi digital dalam penawaran layanan KIA di Kota Padang. Salah satu manfaat utama penggunaan pendekatan kualitatif deskriptif dalam penelitian adalah kemampuannya untuk memberikan penjelasan yang rumit dan menyeluruh tentang fenomena sosial melalui pemeriksaan yang cermat terhadap konteks dan skenario yang berbeda. Jenis penelitian ini juga memungkinkan

eksplorasi sudut pandang dan opini dari subjek penelitian yang mungkin tidak dapat diakses dengan mudah melalui metodologi kuantitatif. Selain itu, penelitian ini dapat mengungkap wawasan baru yang sebelumnya tidak diketahui atau meningkatkan teori yang sudah ada melalui metode induktif. Penelitian ini dilakukan selama periode Januari hingga Maret 2023.

Metode utama yang digunakan untuk pengumpulan data meliputi wawancara, observasi, dan analisis dokumen. Informan dalam penelitian ini terdiri dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang, anggota masyarakat, dan akademisi yang berjumlah dua belas orang.

Pemilihan informan dilakukan secara purposive, dengan mempertimbangkan kriteria memiliki informasi berharga yang relevan dengan penelitian ini. Selain itu, dokumen-dokumen yang relevan juga diperoleh sebagai sumber referensi tambahan untuk mengumpulkan data. Metodologi penelitian dilakukan dengan melakukan kunjungan langsung ke loket pengurusan KIA dan memantau situs web *Sirancak*.

Metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini melibatkan penggunaan triangulasi sumber data sebagai pendekatan validasi data. Teknik analisis data yang digunakan adalah model analisis interaktif Miles dan Huberman. Metodologi ini memiliki tiga tahap yang berbeda: reduksi data, visualisasi data,

dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Reduksi data adalah prosedur sistematis untuk mengorganisir, memadatkan, mengabstraksikan, dan mengubah data yang belum diproses menjadi format yang lebih ramping dan terorganisir. Penyajian data diceritakan dalam bentuk narasi dengan melakukan pengutipan terhadap beberapa hasil wawancara yang relevan. Menarik kesimpulan atau melakukan verifikasi terdiri dari menafsirkan dan menjelaskan signifikansi fakta-fakta yang disajikan sambil menilai kesehatan dan ketergantungan temuan studi. Paradigma analisis interaktif memfasilitasi peneliti dalam menyusun dan memahami data kualitatif secara efektif dengan cara yang sistematis dan menyeluruh.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. *Sirancak* sebagai Inovasi Pelayanan pengurusan KIA berbentuk digital

Sirancak adalah layanan kependudukan berbasis internet yang dikelola oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang. Tujuan utamanya adalah untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus berbagai dokumen kependudukan, termasuk namun tidak terbatas pada Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan dokumen kependudukan lainnya. *Sirancak* dapat diakses melalui situs web resmi

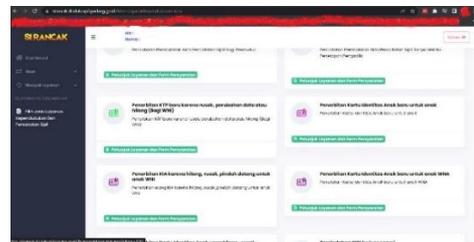
sirancak.disdukcapil.padang.go.id atau melalui aplikasi seluler yang dapat diunduh di Google Play Store atau App Store.

Awal mula *Sirancak* dapat ditelusuri kembali ke tahun 2018 ketika Disdukcapil Kota Padang memprakarsai peluncuran aplikasi *Sirancak* Mobile yang dapat diunduh melalui Google Play Store. Tujuan utama dari aplikasi ini adalah untuk meningkatkan kemudahan bagi masyarakat dengan memfasilitasi akses terhadap informasi dan layanan kependudukan, sehingga tidak perlu lagi datang langsung ke kantor Disdukcapil.

Pada tahun 2019, Disdukcapil (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil) Kota Padang mengimplementasikan pengembangan *Sirancak*, sebuah sistem informasi yang terintegrasi. Sistem ini dirancang untuk berintegrasi dengan organisasi terkait lainnya, termasuk Dinas Kesehatan, Dinas Pendidikan, Dinas Sosial, dan entitas terkait lainnya. Metode di atas memfasilitasi masyarakat untuk memproses dokumentasi kependudukan secara online melalui situs web sirancak.disdukcapil.padang.go.id.

Sirancak dianggap sebagai inovasi pelayanan publik yang patut dipuji oleh pemerintah pusat dan daerah. Pada tahun 2020, *Sirancak* dianugerahi penghargaan bergengsi Top 99 Inovasi Pelayanan Publik

oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemenpan-RB). *Sirancak* juga dianugerahi penghargaan Wahana Tata Nugraha oleh Kementerian Perhubungan atas kontribusinya dalam meningkatkan standar transportasi umum di Kota Padang.



Gambar 1. Tampilan Situs Web *Sirancak*

Untuk memanfaatkan layanan *Sirancak*, masyarakat harus membuat akun terlebih dahulu dengan memasukkan NIK dan password. Kemudian, masyarakat bisa memilih layanan yang dikehendaki, mengisi formulir online, mengupload dokumen yang dibutuhkan, dan menanti konfirmasi dari petugas Disdukcapil. *Sirancak* juga menyediakan layanan pengaduan melalui *WhatsApp* atau email jika ada masalah atau pertanyaan. *Sirancak* adalah inovasi yang ditujukan untuk meningkatkan pelayanan publik, efisiensi waktu dan biaya, serta transparansi proses administrasi kependudukan di Kota Padang. *Sirancak* sudah diluncurkan sejak tahun 2020 dan sudah melayani

lebih dari 400 pengunjung setiap hari.

2. Efisiensi Proses Penerbitan Kartu Identitas Anak

• Mengurangi waktu proses penerbitan

Implementasi sistem *Sirancak* menghasilkan penurunan yang signifikan dalam hal durasi yang dibutuhkan untuk penerbitan kartu identitas anak di Kota Padang. Penelitian ini menghasilkan penurunan yang signifikan dalam hal durasi rata-rata pemrosesan, yang berkurang dari beberapa minggu menjadi hanya beberapa hari saja. Hal ini memfasilitasi penerbitan kartu identitas anak di bawah umur dengan cepat, sehingga menjamin akses mereka terhadap hak-hak yang seharusnya mereka dapatkan.

Sebelum implementasi sistem *Sirancak*, proses penerbitan kartu identitas anak dihadapkan pada berbagai tantangan birokrasi yang rumit dan langkah-langkah administratif yang kompleks. Namun, dengan menggunakan sistem *Sirancak*, beberapa langkah administratif dapat dilakukan secara digital, seperti pengisian formulir dan pengumpulan dokumen secara online.

"Sebelum menggunakan sistem Sirancak, saya diharuskan melakukan proses pengajuan kartu identitas anak saya secara manual, yang

membutuhkan waktu berbulan-bulan. Namun, dengan teknik baru ini, saya hanya perlu mengisi formulir digital dan mengirimkan dokumen yang diperlukan secara elektronik. Prosedur ini menunjukkan kecepatan yang dipercepat secara signifikan, sehingga saya dapat memperoleh kartu identitas anak dengan cepat dalam waktu beberapa hari saja." – (Informan 4: Orang tua anak)

Dalam sistem *Sirancak*, orang tua atau wali anak dapat mengajukan permohonan kartu identitas anak melalui platform digital tersebut. Dokumen yang dibutuhkan dapat diunggah secara elektronik, dan proses verifikasi data dilakukan secara otomatis oleh sistem. Hal ini mengeliminasi kesalahan dan kelebihan administratif yang sering terjadi dalam proses manual.

"Saya merasa sangat terbantu dengan adanya sistem Sirancak. Proses verifikasi data yang dilakukan secara otomatis meminimalkan risiko kesalahan dan mempercepat penerbitan kartu identitas anak. Kami dapat lebih percaya diri menyerahkan dokumen-dokumen yang diperlukan dan yakin bahwa prosesnya akan berjalan lancar." – (Informan 7: Orang tua anak)

Metode *Sirancak*

memungkinkan anak-anak untuk mendapatkan kartu identitas mereka dengan segera dengan memangkas waktu pemrosesan pembuatan kartu identitas anak menjadi hanya beberapa hari saja. Hal ini relevan karena kartu identitas anak berfungsi sebagai dokumentasi hukum dan prasyarat untuk mendapatkan hak-hak yang menjadi hak mereka, termasuk perlindungan, layanan kesehatan, dan pendidikan.

Sirancak membantu anak-anak di Kota Padang dengan menjamin bahwa mereka dapat menerima kartu identitas dengan cepat dan bahwa hak-hak mereka dilindungi dan diakui dengan segera. Hal ini menghasilkan pengurangan waktu pemrosesan yang signifikan.

Selain itu, *Sirancak* juga memberikan keuntungan dalam mengurangi beban kerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang, yang membantu meningkatkan produktivitas dan efisiensi mereka.

Para pegawai ini memiliki banyak pekerjaan yang harus dilakukan sebelum menggunakan sistem *Sirancak* karena mereka harus berurusan dengan tumpukan kertas dan formulir yang harus ditangani secara manual. Pendekatan manual ini dapat memakan waktu dan tenaga dan mengakibatkan kesalahan atau kelalaian.

Namun, setelah mengadopsi sistem *Sirancak*, petugas merasakan perubahan yang signifikan dalam efisiensi kerja. Mereka dapat bekerja dengan lebih efisien karena sebagian besar proses telah diotomatisasi oleh sistem digital. Dengan sistem ini, formulir dan dokumen dapat diunggah dan diproses secara elektronik, menghilangkan kebutuhan untuk bekerja dengan dokumen fisik secara manual. Petugas dapat lebih fokus pada verifikasi data yang penting, yang merupakan bagian kritis dari proses penerbitan kartu identitas anak.

"Sebagai petugas di Dinas Kependudukan, saya melihat dampak positif yang signifikan setelah mengadopsi sistem Sirancak. Dulu, kami sering kelebihan beban kerja karena tumpukan formulir dan dokumen fisik yang harus diproses secara manual. Sekarang, dengan sistem digital, kami dapat lebih efisien dan fokus pada verifikasi data yang penting." – (Informan 2: Petugas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Padang)

• **Mempercepat proses verifikasi data dengan mengeliminasi kesalahan administratif**

Dalam proses manual, pengisian formulir dan pengumpulan dokumen sering kali rentan terhadap kesalahan manusia. Kesalahan

penulisan atau kelalaian dalam mengisi formulir dan mengumpulkan dokumen dapat menyebabkan penundaan dalam proses verifikasi data. Selain itu, tumpukan formulir dan dokumen fisik yang harus dikelola oleh petugas administrasi juga bisa menjadi beban yang berlebihan, mengakibatkan penundaan dalam proses penerbitan kartu identitas anak.

Namun, dengan penggunaan sistem *Sirancak*, proses pengisian formulir dan pengumpulan dokumen dilakukan secara online. Hal ini meminimalkan risiko kesalahan manusia, karena sistem dapat memberikan panduan dan validasi data secara otomatis. Misalnya, sistem dapat memberikan pemberitahuan jika ada data yang tidak lengkap atau tidak valid yang perlu diperbaiki oleh pengguna sebelum mengirimkan permohonan.

"Saya sangat menghargai kemudahan penggunaan sistem Sirancak. Proses pengisian formulir dan mengunggah dokumen online sangat sederhana dan mudah diikuti. Selain itu, sistem memberikan pemberitahuan jika ada kesalahan dalam pengisian atau dokumen yang kurang valid. Ini memberikan kepastian bahwa dokumen-dokumen yang saya ajukan sudah sesuai dan siap untuk diverifikasi oleh petugas." – (Informan 9: Orang tua anak).

Selain itu, dengan sistem *Sirancak*, dokumen-dokumen yang diunggah oleh orang tua atau wali anak dapat secara otomatis diverifikasi oleh sistem. Sistem ini dapat memeriksa keaslian dokumen, melakukan verifikasi kebenaran data, dan mengidentifikasi kesalahan atau ketidaksesuaian dalam dokumen. Proses verifikasi yang otomatis ini mempercepat proses penerbitan kartu identitas anak, karena mengurangi waktu yang diperlukan oleh petugas untuk melakukan verifikasi secara manual.

"Saya adalah seorang petugas administrasi di Dinas Kependudukan, dan sistem Sirancak benar-benar mengubah cara kami bekerja. Sebelumnya, kami harus mengecek setiap formulir dan dokumen secara manual, yang memakan waktu dan meningkatkan risiko kesalahan. Dengan sistem online ini, verifikasi data menjadi lebih otomatis dan akurat, menghemat waktu kami dan memastikan bahwa data yang diberikan telah diverifikasi dengan benar." – (Informan 1: Petugas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Padang)

Penggunaan sistem *Sirancak* dalam layanan kartu identitas anak di Kota Padang mempercepat proses verifikasi data dengan

menghilangkan kesalahan dan mengurangi beban administratif. Penggunaan prosedur pengisian formulir dan pengumpulan dokumen secara online berfungsi untuk mengurangi potensi kesalahan dan mempercepat proses verifikasi data oleh petugas, sehingga meningkatkan efisiensi layanan secara keseluruhan.

3. Efektivitas dan Aksesibilitas Layanan

• Memudahkan akses dan pemrosesan informasi

Sebelum inovasi layanan *Sirancak* diperkenalkan, proses mengakses dan mengelola informasi yang berkaitan dengan penerbitan Kartu Identitas Anak terkadang sulit dan rumit. Untuk mendapatkan kartu identitas anak, orang tua atau wali diharuskan mengunjungi kantor dinas secara langsung. Hal ini menjadi tantangan tersendiri, terutama bagi mereka yang tinggal di daerah terpencil yang secara geografis jauh dari Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Padang, atau bagi mereka yang memiliki keterbatasan fisik.

" Saya sangat berterima kasih atas kemudahan akses sistem Sirancak. Sebagai orang tua yang tinggal jauh dari Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, perjalanan ke kantor pelayanan seringkali sulit dan melelahkan. Saya

dapat mengajukan permohonan kartu identitas anak melalui sistem online ini tanpa harus datang secara langsung. Bagi saya, ini sangat bermanfaat." – (Informan 8: Orang tua anak)

Selain itu, pengenalan sistem *Sirancak* telah memfasilitasi aksesibilitas dan mengurangi manipulasi informasi, sehingga lebih nyaman dan hemat biaya. Portal yang disediakan memungkinkan orang tua atau wali untuk mengajukan permohonan kartu identitas anak secara online. Pengguna dapat mengakses formulir secara elektronik dan mengunggah dokumen yang diperlukan dengan menggunakan perangkat seperti PC atau ponsel.

"Sebelum adanya sistem Sirancak, saya harus menghabiskan waktu berjam-jam di kantor pelayanan untuk mengurus kartu identitas anak. Tetapi sekarang, dengan sistem online ini, saya dapat mengajukan permohonan kartu identitas anak dari kenyamanan rumah saya sendiri. Ini benar-benar memudahkan dan menghemat waktu saya." – (Informan 4: Orang tua anak)

Penggunaan sistem *Sirancak* memungkinkan pemrosesan data yang diperlukan untuk penerbitan kartu identitas anak menjadi lebih

efisien. Sistem ini memudahkan petugas layanan untuk mengakses informasi yang diunggah oleh orang tua atau wali anak. Proses otomatis ini meniadakan keharusan untuk mencari dan mengumpulkan data secara manual, sehingga menghemat waktu dan sumber daya petugas.

Selain itu, sistem *Sirancak* juga memungkinkan pemrosesan informasi secara lebih akurat dan terstruktur. Data yang diunggah oleh orang tua atau wali anak dapat disimpan dalam bentuk digital yang terorganisir dengan baik. Petugas dapat dengan cepat mengakses dan memproses data tersebut, mengurangi risiko kesalahan atau kehilangan informasi yang mungkin terjadi dalam pemrosesan manual.

"Sebagai petugas pelayanan, sistem Sirancak telah membantu kami mengelola informasi dengan lebih efisien. Dulu, kami harus mencari formulir dan dokumen fisik yang diarsipkan, yang memakan waktu dan rentan terhadap kesalahan. Sekarang, dengan sistem digital, akses dan pemrosesan informasi menjadi lebih cepat dan terstruktur. Kami dapat dengan mudah menemukan dan memproses data yang dibutuhkan." – (Informan 2: Petugas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Padang).

Dengan memudahkan akses dan pemrosesan informasi terkait penerbitan kartu identitas anak, implementasi sistem *Sirancak* meningkatkan efektivitas layanan secara keseluruhan. Orang tua atau wali anak dapat mengajukan permohonan dengan lebih mudah dan cepat, sementara petugas pelayanan dapat memproses data dengan lebih efisien dan akurat. Hal ini membantu memastikan bahwa pelayanan kartu identitas anak di Kota Padang dapat dilakukan dengan lebih efektif dan efisien bagi masyarakat.

• **Penerima layanan merasa lebih puas dengan pelayanan yang diberikan**

Penggunaan sistem *Sirancak* dalam pelayanan kartu identitas anak di Kota Padang telah meningkatkan kepuasan orang tua atau wali anak terhadap pelayanan yang diberikan. Kemudahan dalam penerbitan kartu identitas anak disebabkan oleh berbagai elemen yang meningkatkan efisiensi, transparansi, dan daya tanggap terhadap kebutuhan spesifik anak.

Pertama, sistem *Sirancak* memudahkan orang tua atau wali anak dalam mengajukan permohonan kartu identitas anak. Mereka dapat mengakses sistem tersebut secara online, baik melalui komputer maupun perangkat seluler. Proses pengisian formulir dan pengunggahan dokumen dapat

dilakukan dengan mudah dan intuitif, tanpa perlu pergi ke kantor pelayanan secara fisik. Hal ini mengurangi hambatan dan meningkatkan kenyamanan bagi mereka.

Selain itu, sistem *Sirancak* juga memberikan transparansi yang lebih tinggi dalam proses penerbitan kartu identitas anak. Orang tua atau wali anak dapat melacak status permohonan mereka melalui sistem, sehingga mereka memiliki visibilitas yang lebih baik terhadap kemajuan dan perkembangan permohonan. Informasi mengenai persyaratan, prosedur, dan tahapan penerbitan kartu identitas anak juga dapat diakses dengan mudah melalui platform tersebut.

Sistem *Sirancak* juga menanggapi permintaan dan pertanyaan yang diajukan oleh orang tua atau wali murid. Melalui alat komunikasi yang ada di dalam sistem, seperti SMS atau *chatting*, mereka dapat menghubungi petugas layanan. Hal ini menghilangkan kebutuhan pelanggan untuk mengunjungi pusat layanan atau menunggu lama untuk mendapatkan tanggapan, sehingga mereka dapat memperoleh bantuan atau klarifikasi dengan cepat dan efektif.

Beberapa orang tua atau wali mengakui kebahagiaan mereka dengan layanan yang ditawarkan oleh sistem *Sirancak* dalam wawancara. Para orang tua berpendapat bahwa prosedurnya

lebih sederhana dan transparan karena orang tua dapat mengurus permohonan kartu identitas anak mereka dengan lebih mudah, memonitor status permohonan secara real time, dan mendapatkan jawaban yang cepat dari petugas layanan jika diperlukan.

"Saya merasa sangat puas dengan sistem Sirancak. Proses pengajuan kartu identitas anak menjadi lebih mudah dan terstruktur. Saya bisa melihat status permohonan anak saya secara langsung, dan ketika saya memiliki pertanyaan, petugas selalu responsif dan membantu dengan cepat." – (Informan 6: Orang tua anak).

"Saya merasa lebih percaya diri dengan sistem Sirancak. Semua informasi yang saya butuhkan tentang penerbitan kartu identitas anak dapat saya akses dengan mudah melalui platform online. Selain itu, ketika ada keperluan mendesak, saya bisa langsung menghubungi petugas dan mendapatkan respons yang cepat." – (Informan 7: Orang tua anak).

"Sejak menggunakan sistem Sirancak, saya tidak lagi merasa bingung dan khawatir tentang proses penerbitan kartu identitas anak. Saya dapat menyelesaikan permohonan dari rumah saya, dan sistem memberikan pemahaman yang

lebih jelas tentang apa yang sedang terjadi.." – (Informan 11: Orang tua anak)

Implementasi sistem *Sirancak* dalam pelayanan kartu identitas anak di Kota Padang memiliki dampak yang signifikan dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan. Berdasarkan studi terdahulu yang telah disebutkan sebelumnya, penggunaan sistem pendaftaran digital dan pencatatan digital telah terbukti efektif dalam mengurangi waktu proses penerbitan kartu identitas anak serta memudahkan akses dan pemrosesan informasi. Penelitian Filgueiras et al., (2019) menunjukkan bahwa inovasi digital di dalam pelayanan publik mampu mengurangi waktu proses layanan secara signifikan dan memangkas birokrasi yang sebelumnya berbelit, sementara penelitian Namora et al., (2023) dan Wahyuni (2021) menyatakan manfaat penggunaan sistem pencatatan digital dalam pelayanan publik terhadap peningkatan penyampaian layanan publik.

Dalam konteks Kota Padang, implementasi sistem *Sirancak* menghadirkan efisiensi proses penerbitan kartu identitas anak dengan mengurangi beban administratif dan kesalahan yang mungkin terjadi. Penggunaan formulir dan pengumpulan dokumen secara online meminimalkan risiko kesalahan serta mempercepat verifikasi data oleh petugas. Hal ini berdampak pada peningkatan efisiensi waktu dalam proses penerbitan kartu

identitas anak, yang pada gilirannya memungkinkan anak-anak untuk segera memperoleh identitas resmi mereka.

Integrasi sistem *Sirancak* juga memberikan hasil yang baik dalam hal efisiensi dan ketersediaan layanan. Platform *Sirancak* memfasilitasi akses publik terhadap informasi mengenai persyaratan, protokol, dan perkembangan pengajuan kartu identitas anak. Langkah ini meningkatkan transparansi dan memberikan panduan yang jelas kepada orang tua atau wali tentang tindakan yang harus mereka lakukan. Selama wawancara dengan informan, diketahui bahwa tingkat kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan melalui sistem *Sirancak* lebih tinggi. Hal ini disebabkan karena sistem ini memfasilitasi proses yang lebih efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan mereka.

Selain itu, penerapan sistem *Sirancak* secara signifikan meningkatkan aksesibilitas bagi masyarakat. Menurut informan yang diwawancarai, disebutkan bahwa sistem ini memungkinkan mereka untuk mengajukan permohonan KTP tanpa harus datang langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang. Oleh karena itu, penggunaan metode *Sirancak* memfasilitasi peningkatan aksesibilitas yang lebih baik, yang mencakup individu-individu dari berbagai lapisan masyarakat, termasuk mereka yang

memiliki keterbatasan fisik atau mobilitas terbatas.

Secara keseluruhan, implementasi sistem *Sirancak* dalam pelayanan kartu identitas anak di Kota Padang telah membawa perubahan positif dalam meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan aksesibilitas layanan. Dengan mengurangi waktu proses, memudahkan akses informasi, dan mengeliminasi hambatan fisik, sistem *Sirancak* memberikan dampak yang signifikan dalam memastikan perlindungan dan pengakuan hak-hak anak serta meningkatkan kepuasan orang tua atau wali anak terhadap layanan yang diberikan.

KESIMPULAN

Berdasarkan temuan dan wacana seputar pengintegrasian sistem *Sirancak* ke dalam layanan kartu identitas anak di Kota Padang, kemajuan teknologi ini memiliki pengaruh yang penting dalam meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan ketersediaan layanan tersebut. Sejumlah penelitian sebelumnya telah memberikan bukti empiris yang mendukung manfaat penggunaan sistem registrasi dan pencatatan digital dalam pelayanan publik.

Penerapan sistem *Sirancak* yang efektif telah secara signifikan mengurangi waktu pemrosesan yang diperlukan untuk menerbitkan kartu identitas anak, dari beberapa minggu menjadi beberapa hari saja. Hal ini memfasilitasi percepatan perolehan

identitas formal bagi anak-anak, sehingga mereka dapat mengakses hak-hak yang secara inheren menjadi hak mereka. Pemanfaatan sistem ini juga mempercepat proses verifikasi data dengan menghilangkan kesalahan dan redundansi administratif melalui implementasi pengisian formulir dan pengumpulan dokumen secara online.

Selain itu, mengintegrasikan sistem *Sirancak* juga meningkatkan efektivitas layanan dengan memfasilitasi pengambilan dan pemrosesan informasi tentang penerbitan kartu identitas anak. Platform digital ini memungkinkan peningkatan aksesibilitas, transparansi, dan daya tanggap terhadap kebutuhan informasi masyarakat. Tingkat kepuasan orang tua atau wali anak lebih tinggi ketika menggunakan metode *Sirancak* karena prosesnya yang efisien dan transparan.

Selain itu, penggunaan sistem *Sirancak* juga meningkatkan aksesibilitas masyarakat, terutama bagi individu yang tinggal di daerah yang secara geografis terisolasi atau sulit diakses. *Platform digital* ini memungkinkan individu untuk mengajukan permohonan kartu identitas anak dari jarak jauh, sehingga tidak perlu datang langsung ke kantor pelayanan. Dengan demikian, hal ini dapat mengurangi kendala geografis dan mengatasi keterbatasan aksesibilitas angkutan umum.

Secara umum, memperkenalkan dan menerapkan sistem *Sirancak* telah

memberikan hasil yang baik dalam menyediakan layanan kartu identitas anak di Kota Padang. Inovasi digital ini meningkatkan efisiensi operasional, efektivitas, dan inklusivitas layanan, sehingga memberikan manfaat bagi masyarakat. Penerapan sistem Sirancak diharapkan dapat memperkuat layanan kartu identitas anak di Kota Padang, sehingga dapat memfasilitasi perlindungan dan pengakuan hak-hak anak yang lebih efisien dan efektif.

DAFTAR PUSTAKA

Abdullah, S. (2023). Problematika Dan Tantangan Kebijakan Penyederhanaan Birokrasi Di Indonesia. *Kebijakan : Jurnal Ilmu Administrasi*, 14(1), 47–55. <https://doi.org/10.23969/kebijakan.v14i1.6010>

Afriyani, A., Muhafidin, D., & Susanti, E. (2022). Transformasi Digital Pelayanan Perizinan Berusaha (Si Ice Mandiri) Di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang. *Jurnal Manajemen Dan Organisasi*, 13(2), 148–165. <https://doi.org/10.29244/jmo.v13i2.38093>

Aziz, F. N., Mubin, F., Hidayat, R. J. P., Nurjaman, A., Romadhan, A. A., Sulistyaningsih, T., & Hijri, Y. S. (2021). Bagaimana Teknologi Informasi Dan Komunikasi Bertransformasi Menjadi Inovasi Pelayanan Publik? *Perspektif*, 10(2), 616–626.

<https://doi.org/10.31289/perspektif.v10i2.4905>

Banabera, G. I. S. (2019). Analisis Inovasi Pemerintahan Digital Village Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di Nusa Tenggara Timur. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Widya Praja*, 45(2), 203–212. <https://doi.org/10.33701/jipwp.v45i2.667>

Betchoo, N. (2016). Digital Transformation And Its Impact On Human Resource Management. 2016 *Ieee International Conference On Emerging Technologies And Innovative Business Practices For The Transformation Of Societies (Emergitech)*, 147–152.

Cahyaningrum, A., & Ardhian Nugroho, R. (2019). Inovasi Pelayanan Melalui Aplikasi “Dukcapil Dalam Genggaman” Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta. *Publikauma : Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 7(2), 103. <https://doi.org/10.31289/publika.v7i2.2999>

Elkesaki, R. 'Arsy, Oktaviani, R. D., & Setyaherlambang, M. P. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kota Bandung. *Jurnal Caraka*

- Prabu, 5(1), 69–90.
<https://doi.org/10.36859/jcp.v5i1.456>
- Filgueiras, F., Flávio, C., & Palotti, P. (2019). Digital Transformation And Public Service Delivery In Brazil. *Latin American Policy*, 10(2), 195–219. <https://doi.org/10.1111/lamp.12169>
- Helliwell, J. F., Huang, H., Grover, S., & Wang, S. (2018). Empirical Linkages Between Good Governance And National Well-Being. *Journal Of Comparative Economics*, 46(4), 1332–1346. <https://doi.org/10.1016/j.jce.2018.01.004>
- Heriyanto. (2022). Urgensi Penerapan E – Government Dalam Pelayanan Publik. *Musamus Journal Of Public Administration*, 4(2).
- Irawan, B. (2015). E-Government Sebagai Bentuk Baru Dalam Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Teoritik. *Jurnal Paradigma*, 4(3), 200–209. <http://e-journals.unmul.ac.id/index.php/jparadigma/article/download/419/379>
- Lindgren, I., & Van Veenstra, A. F. (2018). Digital Government Transformation. *Proceedings Of The 19th Annual International Conference On Digital Government Research: Governance In The Data*, 1–6. <https://doi.org/10.1145/3209281.3209302>
- Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020). Peranan E-Government Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus: Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang). *Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(2), 101–112.
- Namora, M. R., Permana, I., Yusran, R., Fajri, H. (2023). Transformasi Public Service Delivery Di Dinas. *Mediasosian: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Administrasi Negara*, 07(01), 146–161.
- Nasution, S., & Kusumawati, R. (2022). Analisis Dampak Pemanfaatan Inovasi Digital Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kabupaten Bogor Tahun 2022 Impact Analysis Of The Utilization Of Digital Innovation On The Quality Of Public Service In Bogor Regency In 2022 Saat Ini , Inovasi Daerah Menja. *Bina: Jurnal Pembangunan Daerah*, 1(2).
- Rofaida, R., Suryana, Asti Nur Aryanti, & Yoga Perdana. (2020). Strategi Inovasi Pada Industri Kreatif Digital: Upaya Memperoleh Keunggulan Bersaing Pada Era Revolusi Industri 4.0. *Jurnal*

- Manajemen Dan Keuangan*, 8(3), 402–414.
<https://doi.org/10.33059/jmk.v8i3.1909>
- Setiawati, W. (2023). Peran Teknologi Informasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Bandung. *Grin: Gerbang Riset Inovasi*, 1(2), 78–84.
- Setyasih, E. T. (2023). Reformasi Birokrasi Dan Tantangan Implementasi Good Governance Di Indonesia. *Jurnal Kelola: Jurnal Ilmu Sosial*, 6(1), 48–62.
- Sugiono, S. (2020). Industri Konten Digital Dalam Perspektif Society 5.0. *Jurnal Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi Komunikasi*, 22(2), 175–191.
<http://dx.doi.org/10.33164/iptekkom.22.2.2020.175-191>
- Suhaeman, I., Haerana, H., & Riskasari, R. (2022). Inovasi Pelayanan Berbasis Online Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sinjai. *Jurnal Administrasi Publik*, 13(1), 92–102.
<https://doi.org/10.31506/jap.v13i1.15395>
- Supriyanto, E. E. (2016). Kebijakan Inovasi Teknologi Informasi (It) Melalui Program Elektronik Government Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Indonesia. *Jurnal Ilmu Pemerintahan : Kajian Ilmu Pemerintahan Dan Politik Daerah*, 1(1), 141.
<https://doi.org/10.24905/jip.v1i1.1438>
- Tryanti, W., & Frinaldi, A. (2019). Efektivitas Implementasi E-Government Dalam Pelayanan Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang. *Journal Of Multidisciplinary Research And Development*, 1(3), 424–435.
- Wahyuni, N. (2021). Implementasi Kebijakan Pemerintah Daerah Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. *Musamus Journal Of Public Administration*, 5(2).
- Yunaningsih, A., Indah, D., & Septiawan, F. E. (2021). Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Melalui Digitalisasi. *Altasia : Jurnal Pariwisata Indonesia*, 3(1), 9–16.
<https://doi.org/10.37253/altasia.v3i1.4336>
- Abdullah, S. (2023). Problematika Dan Tantangan Kebijakan Penyederhanaan Birokrasi Di Indonesia. *Kebijakan : Jurnal Ilmu Administrasi*, 14(1), 47–55.
<https://doi.org/10.23969/kebijakan.v14i1.6010>

- Afriyani, A., Muhafidin, D., & Susanti, E. (2022). Transformasi Digital Pelayanan Perizinan Berusaha (Si Ice Mandiri) Di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang. *Jurnal Manajemen Dan Organisasi*, 13(2), 148–165. <https://doi.org/10.29244/jmo.v13i2.38093>
- Aziz, F. N., Mubin, F., Hidayat, R. J. P., Nurjaman, A., Romadhan, A. A., Sulistyaningsih, T., & Hijri, Y. S. (2021). Bagaimana Teknologi Informasi Dan Komunikasi Bertransformasi Menjadi Inovasi Pelayanan Publik? *Perspektif*, 10(2), 616–626. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v10i2.4905>
- Banabera, G. I. S. (2019). Analisis Inovasi Pemerintahan Digital Village Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di Nusa Tenggara Timur. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Widya Praja*, 45(2), 203–212. <https://doi.org/10.33701/jipwp.v45i2.667>
- Betchoo, N. (2016). Digital Transformation And Its Impact On Human Resource Management. 2016 *Ieee International Conference On Emerging Technologies And Innovative Business Practices For The Transformation Of Societies (Emergitech)*, 147–152.
- Cahyaningrum, A., & Ardhian Nugroho, R. (2019). Inovasi Pelayanan Melalui Aplikasi “Dukcapil Dalam Genggaman” Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta. *Publikauma : Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 7(2), 103. <https://doi.org/10.31289/publika.v7i2.2999>
- Elkesaki, R. 'Arsy, Oktaviani, R. D., & Setyاهرlambang, M. P. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kota Bandung. *Jurnal Caraka Prabhu*, 5(1), 69–90. <https://doi.org/10.36859/jcp.v5i1.456>
- Filgueiras, F., Flávio, C., & Palotti, P. (2019). Digital Transformation And Public Service Delivery In Brazil. *Latin American Policy*, 10(2), 195–219. <https://doi.org/10.1111/lamp.12169>
- Helliwell, J. F., Huang, H., Grover, S., & Wang, S. (2018). Empirical Linkages Between Good Governance And National Well-Being. *Journal Of Comparative Economics*, 46(4), 1332–1346. <https://doi.org/10.1016/j.jce.2018.01.004>
- Heriyanto. (2022). Urgensi Penerapan E – Government Dalam Pelayanan

- Publik. *Musamus Journal Of Public Administration*, 4(2).
- Irawan, B. (2015). E-Government Sebagai Bentuk Baru Dalam Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Teoritik. *Jurnal Paradigma*, 4(3), 200–209. <http://e-journals.unmul.ac.id/index.php/jparadigma/article/download/419/379>
- Lindgren, I., & Van Veenstra, A. F. (2018). Digital Government Transformation. *Proceedings Of The 19th Annual International Conference On Digital Government Research: Governance In The Data*, 1–6. <https://doi.org/10.1145/3209281.3209302>
- Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020). Peranan E-Government Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus: Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang). *Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(2), 101–112.
- Namora, M. R., Permana, I., Yusran, R., Fajri, H., Ilmu, D., Negara, A., Sosial, F. I., Padang, U. N., Publik, P., & Sipil, P. (2023). Transformasi Public Service Delivery Di Dinas. *Mediasosian: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Administrasi Negara*, 07(01), 146–161.
- Nasution, S., & Kusumawati, R. (2022). Analisis Dampak Pemanfaatan Inovasi Digital Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kabupaten Bogor Tahun 2022 Impact Analysis Of The Utilization Of Digital Innovation On The Quality Of Public Service In Bogor Regency In 2022 Saat Ini , Inovasi Daerah Menja. *Bina: Jurnal Pembangunan Daerah*, 1(2).
- Rofaida, R., Suryana, Asti Nur Aryanti, & Yoga Perdana. (2020). Strategi Inovasi Pada Industri Kreatif Digital: Upaya Memperoleh Keunggulan Bersaing Pada Era Revolusi Industri 4.0. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, 8(3), 402–414. <https://doi.org/10.33059/jmk.v8i3.1909>
- Setiawati, W. (2023). Peran Teknologi Informasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Bandung. *Grin: Gerbang Riset Inovasi*, 1(2), 78–84.
- Setyasih, E. T. (2023). Reformasi Birokrasi Dan Tantangan Implementasi Good Governance Di Indonesia. *Jurnal Kelola: Jurnal Ilmu Sosial*, 6(1), 48–62.
- Sugiono, S. (2020). Industri Konten Digital Dalam Perspektif Society 5.0. *Jurnal Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi Komunikasi*,

- 22(2), 175–191.
<http://dx.doi.org/10.33164/iptekkom.22.2.2020.175-191>
- Suhaeman, I., Haerana, H., & Riskasari, R. (2022). Inovasi Pelayanan Berbasis Online Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sinjai. *Jurnal Administrasi Publik*, 13(1), 92–102. <https://doi.org/10.31506/jap.v13i1.15395>
- Supriyanto, E. E. (2016). Kebijakan Inovasi Teknologi Informasi (It) Melalui Program Elektronik Government Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Indonesia. *Jurnal Ilmu Pemerintahan : Kajian Ilmu Pemerintahan Dan Politik Daerah*, 1(1), 141. <https://doi.org/10.24905/Jip.V1i1.438>
- Tryanti, W., & Frinaldi, A. (2019). Efektivitas Implementasi E-Government Dalam Pelayanan Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang. *Journal Of Multidisciplinary Research And Development*, 1(3), 424–435.
- Wahyuni, N. (2021). Implementasi Kebijakan Pemerintah Daerah Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. *Musamus Journal Of Public Administration*, 5(2).
- Yunaningsih, A., Indah, D., & Septiawan, F. E. (2021). Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Melalui Digitalisasi. *Altasia : Jurnal Pariwisata Indonesia*, 3(1), 9–16. <https://doi.org/10.37253/Altasia.V3i1.4336>