

Inovasi Layanan Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru : Studi Pada Website Percepatan Penerbitan Kartu Identitas Anak

Yudhasena Dwipo Abiyoga¹, Dita Fisdian Adni²

¹Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Riau

²Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Riau

* Yudhasenaabiyoga@gmail.com

Abstrak

Inovasi pelayanan publik merupakan elemen penting dalam meningkatkan kualitas layanan pemerintah kepada masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru telah melakukan inovasi dengan meluncurkan website khusus yang bertujuan untuk mempercepat proses penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis inovasi yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru melalui website tersebut serta dampaknya terhadap efisiensi pelayanan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penelitian ini berfokus pada implementasi teknologi dalam pelayanan publik dan bagaimana inovasi tersebut mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam memperoleh layanan administrasi kependudukan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa website ini telah memberikan kontribusi positif dalam mempercepat proses penerbitan Kartu Identitas Anak. Selain itu, inovasi ini juga dinilai mampu mengurangi antrian di kantor dinas dan memudahkan akses masyarakat terhadap layanan. Namun, terdapat beberapa tantangan, seperti masalah teknis dan kurangnya sosialisasi di kalangan masyarakat yang belum terbiasa dengan teknologi. Kesimpulannya, inovasi melalui website percepatan penerbitan Kartu Identitas Anak di Pekanbaru merupakan langkah yang efektif dalam memperbaiki layanan publik, namun perlu adanya peningkatan dalam hal sosialisasi dan pemeliharaan teknis untuk mencapai hasil yang lebih optimal.

Kata Kunci : Inovasi, Pelayanan, Peran

Abstract

Public service innovation is a crucial element in improving the quality of government services to the public. The Department of Population and Civil Registration of Pekanbaru City has introduced an innovation by launching a dedicated website aimed at accelerating the issuance of Child Identity Cards (KIA). This research aims to analyze the innovation implemented by the Department of Population and Civil Registration of Pekanbaru City through this website and its impact on service efficiency. The research method used is descriptive with a qualitative approach. Data were collected through interviews, observations, and documentation. This study focuses on the implementation of technology in public services and how this innovation affects public satisfaction in accessing administrative services. The results show that the website has contributed positively to speeding up the process of issuing Child Identity Cards. Additionally, this innovation is considered effective in reducing queues at the office and making it easier for the public to access services. However, there are some challenges, such as technical issues and a lack of public awareness, especially among those unfamiliar with technology. In conclusion, the innovation through the website for accelerating the issuance of Child Identity Cards in Pekanbaru is an effective step in improving public services. However, there is a need for improvement in public outreach and technical maintenance to achieve more optimal results.

Keywords : Innovation, Service, Role

PENDAHULUAN

Pelayanan (*customer service*) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Dalam Kamus Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (membantu apa yang diperlukan seseorang).² pada hakekatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain.

Menurut R.A Supriyono pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan. Sedangkan definisi yang lain menyatakan bahwa pelayanan atau *service* adalah setiap kegiatan atau manfaat yang diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik (Supriyono, 2017).

Pemerintahan juga memiliki fungsi untuk menjalankan pelayanan publik. Hal ini berfungsi untuk memenuhi kebutuhan Masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung, dan yang dilakukan oleh organisasi atau badan yang memiliki kewenangan atau wewenang pemerintah. Menurut Undang – Undang No 25 Tahun 2009, Pelayanan publik kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang- undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Salah satu fungsi pemerintahan yaitu adalah pelayanan publik. Pelayanan publik adalah layanan dan kegiatan yang disediakan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan meningkatkan kesejahteraan umum. Pelayanan publik mencakup berbagai bidang dan sektor, termasuk pendidikan, kesehatan, infrastruktur, keamanan, perizinan, dan layanan lainnya. (Rahmadana, 2020) Pelayanan publik dapat di tingkatkan dengan cara pengimplementasian *E government*. *E government* adalah konsep dan praktik penerapan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam operasi dan layanan pemerintah untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan interaksi antara pemerintah dan masyarakat. E-Government melibatkan penggunaan internet dan teknologi digital lainnya untuk menyediakan layanan, informasi, dan partisipasi publik secara elektronik. E-government dapat berupa inovasi inovasi yang mampu mempermudah terjadinya pelayanan publik dan dapat meningkatkan efektivitas. Hal ini juga memudahkan Masyarakat untuk mengakses pelayanan tersebut dengan cara yang lebih mudah (Siti Maryam, 2017).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) adalah sebuah lembaga pemerintah yang bertanggung jawab atas administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di suatu daerah atau negara. Fungsi utama dari Disdukcapil adalah mencatat, mengelola, dan menyediakan informasi terkait penduduk serta peristiwa kependudukan yang terjadi di wilayahnya. Tugas dan tanggung jawab Disdukcapil meliputi berbagai hal seperti penerbitan dokumen identitas penduduk seperti kartu identitas, kartu keluarga, akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan, dan dokumen-dokumen lain yang berkaitan dengan kependudukan. Disdukcapil juga bertanggung jawab dalam proses registrasi penduduk, pemutakhiran data kependudukan, serta memberikan pelayanan terkait administrasi kependudukan kepada masyarakat. Selain itu, Disdukcapil juga berperan dalam melaksanakan kebijakan-kebijakan terkait kependudukan yang

ditetapkan oleh pemerintah pusat maupun daerah. Lembaga ini merupakan bagian penting dari sistem administrasi publik yang berperan dalam mencatat dan mengelola data kependudukan untuk kepentingan administratif, statistik, kebijakan publik, dan layanan kepada masyarakat (R.Rosantika, 2023).

Peneliti memilih CENDEKIA karena inovasi ini adalah Inovasi yang dirancang untuk meningkatkan efisiensi dalam proses, produk, atau layanan, yang dapat menghemat waktu, biaya, atau sumber daya. Inovasi dapat meningkatkan kualitas produk atau layanan, dengan menambah fitur baru, meningkatkan fungsionalitas, atau meningkatkan kepuasan pelanggan. Permasalahannya terdapat di pemakaiannya yang masih bisa di kategorikan rendah dibandingkan oleh inovasi lainnya.

Dalam kaitan ini Pekanbaru sebagai kota yang maju sudah menerapkan beberapa Inovasi pelayanan publik yang di antaranya yaitu website pelayan publik Pekanbaru yang bernama CENDEKIA (Aplikasi percepatan penerbitan dokumen KIA (Kartu Identitas Anak)). Kartu identitas anak atau KIA adalah dokumen identifikasi resmi yang dikeluarkan oleh pemerintah atau lembaga yang berwenang untuk mengidentifikasi seorang anak secara resmi. Kartu identitas ini biasanya berisi informasi pribadi seperti nama anak, tanggal lahir, tempat lahir, jenis kelamin, dan nomor identifikasi unik. KIA (kartu identitas anak) tidak diwajibkan secara nasional seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau dokumen identitas lainnya untuk dewasa. Namun, penerbitan KIA diatur dalam upaya untuk memudahkan identifikasi dan memantau data anak-anak dalam administrasi kependudukan. Proses penerbitan KIA biasanya melibatkan dokumen dasar seperti akta kelahiran, serta foto anak yang bersangkutan

Pembuatan CENDEKIA tidak menggunakan bantuan dari pihak ketiga. Inovasi pemerintahan ini dibuat Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian dinas ini juga bertanggung jawab untuk mengembangkan dan mengelola layanan publik berbasis digital, seperti e-government, yang mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan pemerintah secara online.

CENDEKIA menggunakan server berbasis data (*Data Based Server*) server yang berfokus pada penyimpanan, pengelolaan, dan pemrosesan data. Server ini bisa digunakan untuk berbagai tujuan, seperti hosting basis data, aplikasi yang membutuhkan penyimpanan dan akses data yang cepat, atau layanan yang berhubungan dengan big data dan analitik.

Salah satu permasalahan yang sering muncul dalam inovasi publik *E-government* adalah rendahnya tingkat adopsi oleh masyarakat. Meskipun banyak layanan yang tersedia secara online, tetapi masih ada sebagian besar masyarakat yang tidak memiliki akses atau keterampilan yang cukup untuk menggunakan teknologi tersebut. Permasalahan yang dapat kita lihat lainnya yaitu kurangnya Tingkat keefektifan pelayanan yang menyebabkan masyarakat yang menggunakan CENDEKIA mengalami kesulitan dalam mengakses informasi atau menyelesaikan transaksi. Hal ini dikarenakan lamanya waktu respon yang diberikan oleh operator CENDEKIA yang membuat proses pelayanan menjadi lebih lama.

METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan pendekatan kualitatif. Menurut Moleong. penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah

Penelitian ini juga menggunakan penelitian Deskriptif yaitu metode penelitian yang digunakan untuk menggambarkan atau menguraikan fenomena atau karakteristik tertentu

yang ada dalam suatu populasi atau sampel. Tujuan utamanya adalah untuk menjelaskan situasi atau kondisi yang ada, tanpa melakukan manipulasi atau pengendalian variabel. Penelitian deskriptif biasanya dilakukan dengan mengumpulkan data dari sumber yang ada, seperti survei, observasi, atau analisis statistik dari data sekunder.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam pembahasan dan hasil penelitian ini, terdapat analisis yang mendalam terhadap data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan tujuh orang informan. Analisis ini akan mengacu pada 3 indikator dalam mengukur Efektivitas Inovasi Pelayanan Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dalam pembuatan kartu identitas anak di Kota Pekanbaru, yaitu sebagai kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan.

1. Kualitas Sistem

Dalam Konteks Inovasi Pelayanan, kualitas sistem adalah kemampuan sistem untuk memberikan pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan Masyarakat (Delone and McLean 2003). Indikator ini mencakup 5 sub indikator yaitu kemudahan, fleksibilitas, kendala sistem, kecepatan akses, dan keamanan sistem. Kelima hal ini merujuk pada kemampuan dinas pelayanan untuk merespons dan menanggapi masukan atau keluhan masyarakat terkait dengan CENDEKIA. Hal ini mencakup proses feedback, analisis, dan tindak lanjut terhadap keluhan-keluhan tersebut secara efektif dan efisien, dengan tujuan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap website CENDEKIA.

Sementara itu kecepatan akses dan keamanan sistem mengacu pada seberapa cepat pengguna dapat mengakses, menggunakan dan seberapa amannya layanan digital yang disediakan oleh pemerintah atau organisasi lainnya. Kedua aspek ini saling melengkapi dalam inovasi pelayanan. kecepatan akses memastikan bahwa layanan tersedia dengan cepat dan efisien bagi pengguna, sementara keamanan sistem memastikan bahwa layanan tersebut aman dari ancaman dan kerugian. Kombinasi keduanya adalah kunci untuk membangun kepercayaan dan kepuasan pengguna, serta memastikan bahwa inovasi pelayanan pemerintah atau organisasi lain dapat berfungsi secara optimal dan berkelanjutan.

Dapat di analisis bahwa kinerja sistem CENDEKIA, yang dirancang untuk memfasilitasi permohonan pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA). Meskipun sistem ini secara umum berfungsi dengan baik dan mampu menangani banyak permohonan, masih terdapat beberapa isu yang mempengaruhi kualitas layanan. Salah satu masalah utama yang diidentifikasi adalah kendala teknis yang muncul, terutama ketika trafik pengguna meningkat, yang mengindikasikan adanya batasan dalam kapasitas atau stabilitas sistem. Selain itu, keluhan pengguna mengenai lambatnya akses dan kesulitan dalam mengisi formulir online menunjukkan adanya area yang memerlukan perbaikan. Masalah-masalah ini mengindikasikan bahwa meskipun sistem telah berhasil dalam beberapa aspek, masih perlu dilakukan evaluasi lebih lanjut dan perbaikan untuk memastikan bahwa sistem berfungsi secara optimal dan memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik. Peningkatan kapasitas server, perbaikan teknis, dan penyederhanaan proses pengisian formulir dapat menjadi langkah-langkah yang penting untuk mengatasi isu-isu tersebut dan meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi untuk indikator kualitas sistem dapat disimpulkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Pekanbaru telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas sistem dalam inovasi pelayanan CENDEKIA. Mereka telah secara aktif mengidentifikasi dan menangani berbagai masalah yang mempengaruhi kinerja sistem, termasuk kendala teknis dan kesulitan pengguna. Upaya ini mencakup pembaruan teknologi, peningkatan kapasitas

server, dan penyederhanaan proses untuk memperbaiki pengalaman pengguna. Disdukcapil Pekanbaru menunjukkan komitmen yang kuat dalam memperbaiki dan menyempurnakan sistem CENDEKIA, dengan tujuan untuk menyediakan layanan yang lebih efisien, cepat, dan memuaskan bagi masyarakat. Meskipun masih ada beberapa tantangan yang harus diatasi, langkah-langkah yang telah diambil menunjukkan kemajuan signifikan menuju peningkatan kualitas layanan dan kepuasan pengguna.

2. Kualitas Informasi

Dalam konteks inovasi pelayanan, kualitas informasi adalah seberapa baik informasi tersebut memenuhi kebutuhan pengguna dalam hal akurasi, kelengkapan, relevansi, dan kemudahan akses. Dalam inovasi pelayanan, kualitas informasi yang tinggi berarti data dan informasi yang disediakan harus tepat, akurat, dan mudah dimengerti oleh masyarakat. Informasi yang akurat dan terpercaya memastikan bahwa pengguna dapat membuat keputusan yang tepat dan mengurangi kesalahan atau kesalahpahaman. Kelengkapan informasi juga penting untuk memastikan bahwa semua aspek yang diperlukan telah disertakan, memberikan gambaran menyeluruh kepada pengguna (Delone and McLean 2003). Relevansi informasi memastikan bahwa data yang disediakan benar-benar sesuai dengan kebutuhan dan konteks pengguna. Akhirnya, kemudahan akses berarti informasi tersebut mudah ditemukan dan diakses oleh semua pengguna, tanpa memerlukan usaha yang berlebihan. Semua elemen ini berkontribusi untuk menciptakan layanan yang efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan Masyarakat.

Kualitas Informasi memiliki 5 sub indikator yaitu relevansi kebutuhan, ketepatan waktu, kelengkapan, akurasi dan format penyajian informasi. Kelima hal ini dibutuhkan untuk mewujudkan pelayanan pemerintahan melalui inovasi yang akurat dan baik.

Dari hasil wawancara tersebut kita bisa simpulkan bahwa CENDEKIA dirancang dengan tujuan memberikan informasi yang jelas dan aksesibilitas yang lebih baik bagi pengguna, sehingga masyarakat dapat dengan mudah memahami persyaratan dan prosedur yang diperlukan untuk mendapatkan KIA. Namun, meskipun CENDEKIA sudah menunjukkan banyak kemajuan dalam hal ini, kualitas informasi yang disajikan masih bisa dikembangkan lebih lanjut untuk mencapai tingkat efisiensi dan efektivitas yang lebih tinggi.

Salah satu area yang bisa ditingkatkan adalah penyajian informasi yang lebih mendalam dan komprehensif. Saat ini, informasi yang disediakan di CENDEKIA sudah cukup memadai untuk kebutuhan dasar, tetapi masih ada peluang untuk menambahkan fitur interaktif yang dapat memberikan jawaban otomatis untuk pertanyaan yang sering diajukan. Hal ini akan membantu mengurangi kebingungan pengguna dan memastikan mereka mendapatkan informasi yang tepat dengan cepat. Selain itu, penyesuaian bahasa dan format tampilan bisa lebih diperhatikan untuk meningkatkan inklusivitas. Dengan populasi yang begitu beragam, penting untuk memastikan bahwa informasi di CENDEKIA dapat diakses dan dipahami oleh semua kalangan, termasuk mereka yang memiliki keterbatasan dalam memahami bahasa resmi atau yang mengalami kesulitan dalam mengakses teknologi. Implementasi fitur-fitur aksesibilitas seperti teks yang dapat disesuaikan, pilihan bahasa daerah, dan panduan audio atau visual bisa sangat membantu dalam hal ini.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara untuk indikator kualitas informasi dapat disimpulkan bahwa banyak masyarakat yang merasa kurang puas dengan kualitas informasi yang disediakan oleh inovasi pelayanan pemerintahan CENDEKIA karena dianggap terlalu rumit dan sulit untuk dimengerti. Informasi yang disajikan pada platform tersebut sering kali memerlukan pemahaman yang lebih mendalam atau tidak cukup jelas bagi sebagian besar pengguna. Akibatnya, masyarakat merasa bingung dalam

mengikuti langkah-langkah pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA), yang menyebabkan keterlambatan atau kesalahan dalam proses pengajuan.

3. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan atau pengguna terhadap layanan yang diberikan oleh sebuah organisasi, perusahaan, atau instansi pemerintah. Kualitas pelayanan mencakup berbagai aspek seperti kecepatan, keandalan, responsivitas, kepuasan, dan kesesuaian layanan dengan kebutuhan pengguna. Kualitas ini sering diukur berdasarkan sejauh mana layanan yang diberikan memenuhi atau melebihi harapan pengguna (Delone and McLean 2003). Kualitas pelayanan yang baik sangat penting karena beberapa alasan. Pertama, kualitas pelayanan yang tinggi meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pengguna

Ketika layanan diberikan dengan baik, cepat, dan efisien, pengguna merasa dihargai dan lebih cenderung mempercayai organisasi atau instansi tersebut. Kedua, pelayanan berkualitas juga meningkatkan reputasi dan citra organisasi. Organisasi yang dikenal memberikan pelayanan yang baik biasanya akan mendapatkan lebih banyak dukungan dari masyarakat atau pelanggan. Ketiga, kualitas pelayanan yang baik bisa meningkatkan efisiensi operasional. Proses yang dirancang dengan baik dan responsif terhadap kebutuhan pengguna cenderung mengurangi kesalahan, keluhan, dan mempercepat waktu penyelesaian. Keempat, dalam konteks layanan publik, kualitas pelayanan yang tinggi adalah bagian dari kewajiban pemerintah untuk melayani masyarakat dengan baik, transparan, dan akuntabel. Hal ini penting untuk memastikan bahwa layanan publik mencapai tujuan utamanya yaitu meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Terakhir, kualitas pelayanan juga dapat mendorong inovasi dan perbaikan berkelanjutan karena umpan balik dari pengguna sering kali digunakan untuk meningkatkan proses dan layanan yang ada.

Ada 3 sub indikator yang ada dalam kualitas pelayanan yaitu daya tanggap, empati dan jaminan. Ketiga hal ini merupakan elemen-elemen penting dalam kualitas pelayanan karena masing-masing berperan dalam menciptakan pengalaman yang positif bagi pengguna dan membangun hubungan yang kuat antara pengguna dan penyedia layanan. Daya tanggap mencerminkan kemampuan penyedia layanan untuk merespons permintaan, pertanyaan, atau masalah pengguna dengan cepat dan efektif, yang sangat penting dalam memenuhi harapan pengguna dan menunjukkan komitmen terhadap pelayanan yang baik. Ketika penyedia layanan mampu memberikan respons yang cepat dan solusi yang tepat, pengguna merasa dihargai dan diutamakan, yang meningkatkan tingkat kepuasan mereka. Empati melibatkan kemampuan untuk memahami dan merasakan kebutuhan serta perasaan pengguna, menunjukkan perhatian yang tulus dan kepekaan terhadap pengalaman mereka. Ketika pengguna merasa dipahami dan dihargai, mereka cenderung memiliki pengalaman yang lebih positif dan lebih setia kepada penyedia layanan tersebut. Empati membantu menciptakan hubungan emosional yang positif, yang penting untuk membangun kepercayaan dan loyalitas jangka panjang. Jaminan mengacu pada kepercayaan dan keyakinan pengguna terhadap kemampuan, pengetahuan, dan integritas penyedia layanan. Dengan memberikan jaminan, penyedia layanan menanamkan rasa aman kepada pengguna, menunjukkan bahwa mereka memiliki kompetensi dan etika profesional dalam menjalankan tugasnya.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara untuk indikator kualitas pelayanan dapat disimpulkan bahwa masyarakat merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan melalui inovasi pemerintah CENDEKIA, terutama karena waktu respons yang tidak sesuai dengan harapan. Keterlambatan dalam merespons permintaan dan pengajuan dokumen membuat proses pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) menjadi lebih lama dari yang seharusnya. Hal ini menimbulkan frustrasi di kalangan pengguna dan

menunjukkan bahwa ada kebutuhan mendesak untuk memperbaiki kecepatan pelayanan agar lebih efisien dan memenuhi ekspektasi masyarakat dalam hal waktu respons.

SIMPULAN

Dari hasil penelitian yang dilakukan mengenai Inovasi Pelayanan Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru : Studi Pada Website Percepatan Penerbitan Kartu Identitas Anak peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih belum maksimal, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di kota Pekanbaru masih menghadapi tantangan besar dalam upaya memaksimalkan kualitas sistem pelayanan yang diusung melalui inovasi CENDEKIA. Salah satu kendala terbesar adalah stabilitas server yang sering kali tidak memadai. Server yang tidak stabil menyebabkan gangguan dalam aksesibilitas layanan, sehingga masyarakat kerap mengalami kesulitan saat mencoba memanfaatkan sistem untuk pembuatan Kartu Identitas Anak. Gangguan teknis ini tidak hanya memperlambat proses, tetapi juga menciptakan ketidakpastian dan ketidaknyamanan bagi pengguna yang seharusnya bisa mendapatkan pelayanan yang cepat dan tanpa hambatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ndraha, T. (2015). *Kybernology: Ilmu Pemerintahan Baru (1st ed.)*. Rineka Cipta.
- Suhardono, E. (2018). *Teori Peran konsep, Derivasi dan Implementasinya*. Gramedia.
- Syafiie, I. K. (2014). *Ilmu Pemerintahan (Suryani, Ed.; 2nd ed.)*. Bumi Aksara
- Labolo, Muhadam. (2014). *Memahami Ilmu Pemerintahan : Suatu Kajian, Teori, Konsep, dan Pengembangannya / Muhadam Labolo (Ed. Rev., cet. 7)*. Jakarta: Rajawali.
- Mursyidah, Lailul, and Ilmi Usrotin Choiriyah. "Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik." *Umsida Press* (2020): 1-112.
- Dwiyanto, Agus. *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Ugm Press, 2021.
- Putra, Teddy Minahasa. *Pelayanan Publik, Good Governance, dan Ketahanan Nasional*. Gramedia Widiasarana Indonesia, 2019.
- Dwiyanto, Agus. *Manajemen pelayanan publik: peduli inklusif dan kolaborasi*. UGM press, 2018.
- Prabhu, C. S. R. *E-governance: concepts and case studies*. PHI Learning Pvt. Ltd., 2013.
- Finger, Matthias, and Fouzia Nasreen Sultana, eds. *E-governance, a Global Journey*. Vol. 4. IOS press, 2012.
- Budd, Leslie, and Lisa Harris, eds. *E-governance: managing or governing?*. Routledge, 2009.
- Katharina, Riris. *Pelayanan publik & pemerintahan digital Indonesia*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia, 2021.
- Bimasakti, Muhammad Adiguna. *Panduan Beracara di Peradilan Tata Usaha Negara dan Persidangan Elektronik (e-litigasi)*. Prenada Media, 2022.
- Utaminingsih, Alifiulahtin, et al. *Inovasi Pemerintahan Kontemporer*. Universitas Brawijaya Press, 2022.
- Wattimena, Fegie Yoanti, et al. *Inovasi Digital dalam Pemerintahan: Meningkatkan Keterbukaan dan Efisiensi dengan AI, IoT, dan Blockchain*. Kaizen Media Publishing, 2024.

- Setiyono, Budi. *Pemerintahan dan Manajemen Sektor Publik*. Kalam Nusantara, 2007.
- Setiyono, Budi. *Birokrasi Dalam Perspektif "Politik & Administrasi"*. Vol. 1. Nuansa, 2012.
- Titin Rohayatin, S. I. P. *Dasar-Dasar Ilmu Pemerintahan*. Deepublish, 2021.
- Thoha, Miftah. *Ilmu administrasi publik kontemporer*. Kencana, 2017.
- Setiawan, Irfan. *Handbook pemerintahan daerah*. Wahana Resolusi, 2018.