INOVASI APLIKASI BAHAGIA DALAM PELAYANAN PENERBITAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA TERNATE PROVINSI MALUKU UTARA

Yuhrizal Yusup
NPP. 33.1070
Program Studi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Email: yusupyuhrizal@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Ahmad Ripa'i, S.Pd., Msi
Email: ahmader22@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement (Kesenjangan Penelitian/Research Gap): *This research is motivated by the importance of population administration as a means of fulfilling citizens' basic rights and the need for digital transformation in public services. In Ternate City, although the Bahagia application has been implemented to facilitate the issuance of birth certificates online, obstacles remain, such as low digital literacy, lack of technical understanding in using the application, internet network constraints, and uneven socialization. Data from the Population and Civil Registration Office (Disdukcapil) shows that although the number of birth certificate applications decreased after the Bahagia application was implemented, the percentage of incomplete files still reached 30% in 2024, indicating that this innovation has not been optimally utilized. No research has specifically analyzed the Bahagia application innovation from the perspective of public service innovation in Ternate City.* ***Purpose:*** *The purpose of this study is to examine the innovation of the Bahagia Application in the issuance of birth certificates at the Disdukcapil of Ternate City .* ***Method:*** *This study employs a qualitative approach with data collection techniques including observation, in-depth interviews (5 informants), and documentation. Data analysis is based on Suwarno's (2008) Public Service Innovation Theory, covering the dimensions of service process innovation, service method innovation, service system innovation, and service technology innovation.* ***Result:*** *The findings indicate that the Bahagia Application has brought significant changes to population administration services, shifting from manual to digital processes. In the service process dimension, citizens can submit documents more easily and quickly without visiting the office in person. In the service method dimension, the application facilitates interaction between the public and officers, although wider dissemination is still needed. Service system innovation is evident through the integration of the Bahagia Application with SIGARO, assisting operators in structured data management and verification. In the service technology dimension, the application accelerates data entry, processing, and issuance of birth certificates. However, challenges such as limited digital literacy, internet disruptions, and technical issues continue to affect service effectiveness.*

Conclusion: *The study concludes that the Bahagia Application has been successfully implemented, improving the efficiency and effectiveness of birth certificate services at Disdukcapil Ternate City. Further optimization is needed in the areas of public awareness, digital literacy,and system integration.*

Keywords: *Bahagia Application; E-government; Innovation; Service*

ABSTRAK

Permasalahan (Kesenjangan Penelitian/Research Gap): Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya administrasi kependudukan sebagai pemenuhan hak dasar warga negara dan kebutuhan transformasi digital dalam pelayanan publik. Di Kota Ternate, meskipun Aplikasi Bahagia telah diterapkan untuk mempermudah penerbitan akta kelahiran secara daring, masih terdapat hambatan, seperti rendahnya literasi digital masyarakat, kurangnya pemahaman teknis dalam penggunaan aplikasi, kendala jaringan internet, dan sosialisasi yang belum merata. Data Disdukcapil menunjukkan bahwa meskipun jumlah permohonan akta kelahiran menurun setelah Aplikasi Bahagia diterapkan, persentase berkas tidak lengkap masih mencapai 30% pada 2024, yang menandakan bahwa inovasi ini belum dimanfaatkan secara optimal. Belum ada penelitian yang secara khusus menganalisis inovasi Aplikasi Bahagia dari perspektif inovasi pelayanan publik di Kota Ternate. **Tujuan:** Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui inovasi Aplikasi Bahagia dalam penerbitan akta kelahiran di Disdukcapil Kota Ternate. **Metode:** Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam (5 informan), dan dokumentasi. Analisis data dilakukan berdasarkan Teori Inovasi Pelayanan Publik menurut Suwarno (2008), yang mencakup dimensi inovasi proses pelayanan, inovasi metode pelayanan, inovasi sistem pelayanan, dan inovasi teknologi pelayanan. **Hasil/Temuan:** Temuan penelitian menunjukkan bahwa inovasi Aplikasi Bahagia telah membawa perubahan signifikan dalam pelayanan administrasi kependudukan dari manual menuju digital. Pada dimensi proses pelayanan, masyarakat dapat melakukan pengajuan dokumen secara lebih mudah dan cepat tanpa harus datang langsung ke kantor. Pada dimensi metode pelayanan, aplikasi mempermudah interaksi antara masyarakat dan petugas, meskipun sosialisasi masih perlu diperluas. Inovasi sistem pelayanan terlihat dari integrasi Aplikasi Bahagia dengan SIGARO yang membantu operator dalam pengelolaan dan verifikasi data secara lebih terstruktur. Pada dimensi teknologi pelayanan, penggunaan aplikasi mempercepat proses penginputan, pengolahan, dan penerbitan akta kelahiran. Namun, hambatan berupa keterbatasan literasi digital, gangguan jaringan, dan kendala teknis masih memengaruhi efektivitas layanan. **Kesimpulan:** Penelitian ini menyimpulkan bahwa inovasi Aplikasi Bahagia telah berjalan dengan baik dan meningkatkan efisiensi serta efektivitas pelayanan penerbitan akta kelahiran di Disdukcapil Kota Ternate. Namun, optimalisasi lebih lanjut diperlukan pada sosialisasi, literasi digital masyarakat, dan integrasi sistem.

Kata kunci: Aplikasi Bahagia; *E-government*; Inovasi; Pelayanan

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan bagian penting dari pelayanan publik karena berkaitan langsung denganprasetikowati pemenuhan hak dasar warga negara, termasuk hak atas akta kelahiran sebagai identitas hukum. Dalam perspektif ilmu pemerintahan,

pemerintah memiliki fungsi utama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga kualitas pelayanan publik menjadi salah satu ukuran keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan (Labolo, 2008). Kualitas pelayanan publik juga tidak hanya ditentukan oleh tersedianya sistem, tetapi juga oleh perilaku aparatur, komunikasi birokrasi, dan kemampuan pemerintah dalam memberikan informasi pelayanan secara jelas kepada masyarakat (Nurdin, 2019).

Perkembangan teknologi informasi mendorong pemerintah daerah untuk melakukan transformasi digital dalam pelayanan publik. Transformasi digital pemerintah perlu dipahami sebagai perubahan organisasi pelayanan publik, bukan sekadar penggunaan teknologi dalam proses administrasi (Moser-Plautz & Schmidthuber, 2023). Dalam praktiknya, transformasi digital sektor publik dapat mengalami ketidaksesuaian antara tujuan penggunaan teknologi dengan pelaksanaan pelayanan di lapangan apabila tidak didukung oleh pemahaman dan komitmen organisasi yang memadai (Crusoe et al., 2024).

Jumlah penduduk Indonesia yang terus meningkat berdampak pada bertambahnya kebutuhan pelayanan publik, termasuk pelayanan administrasi kependudukan di tingkat daerah. Secara regional, Badan Pusat Statistik melaporkan bahwa pada pertengahan tahun 2024 jumlah penduduk Provinsi Maluku Utara mencapai sekitar 1,37 juta jiwa, sedangkan Kota Ternate menyumbang sekitar 204,92 ribu jiwa atau 15,01% dari total penduduk provinsi tersebut (BPS Kota Ternate, 2024). Kondisi ini menunjukkan bahwa Pemerintah Kota Ternate perlu meningkatkan kapasitas dan kualitas pelayanan administrasi kependudukan agar mampu menjawab kebutuhan masyarakat secara cepat, mudah, dan akurat. Dalam konteks pemerintahan daerah, peningkatan kapasitas pelayanan menjadi penting karena pemerintah daerah berhadapan langsung dengan kebutuhan masyarakat di tingkat lokal (Hamid, 2020).

Kota Ternate telah menerapkan Aplikasi Bahagia sebagai inovasi pelayanan digital dalam penerbitan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Aplikasi ini bertujuan mempermudah pengajuan layanan, mengurangi kebutuhan masyarakat untuk hadir langsung ke kantor, mempercepat verifikasi data, serta meningkatkan efektivitas pelayanan. Pemanfaatan sistem informasi dalam pelayanan publik menjadi penting karena dapat mendukung pelayanan yang lebih terintegrasi, tertata, dan responsif terhadap kebutuhan (Moenek, Reydonnyzar Suwanda & Prihanto Santoso, 2020). Selain itu, inovasi pelayanan pada organisasi publik diperlukan agar pemerintah mampu menyesuaikan pelayanan dengan tuntutan masyarakat dan perkembangan teknologi (Prabowo et al., 2022).

Meskipun demikian, pelaksanaan Aplikasi Bahagia masih menghadapi berbagai tantangan, seperti rendahnya literasi digital masyarakat, keterbatasan pemahaman teknis terhadap penggunaan aplikasi, kendala jaringan internet, dan sosialisasi layanan yang belum merata. Hambatan digital government dapat diatasi melalui strategi yang jelas, peran aktor pelaksana yang kuat, serta kemampuan organisasi dalam mendorong perubahan pelayanan digital (Wilson & Mergel, 2022). Inovasi digital sektor publik juga dipengaruhi oleh faktor organisasi, sumber daya, dan kemampuan pemerintah dalam mengembangkan layanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat (Hong et al., 2022). Selain itu, keberhasilan transformasi digital dalam administrasi publik sangat dipengaruhi oleh kemampuan organisasi mengatasi hambatan sistem lama, integrasi data, dan keterbatasan teknis yang masih melekat pada proses (Irani et al., 2023).

Data pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ternate menunjukkan adanya perubahan setelah diterapkannya Aplikasi Bahagia. Pada tahun 2022 terdapat 3.400 permohonan akta kelahiran dengan 38% berkas tidak lengkap. Setelah aplikasi diterapkan, jumlah permohonan menjadi 3.200 pada tahun 2023 dengan berkas tidak lengkap

sebesar 35%, kemudian pada tahun 2024 menjadi 2.850 permohonan dengan berkas tidak lengkap sebesar 30% (Disdukcapil Kota Ternate, 2025). Data tersebut menunjukkan bahwa Aplikasi Bahagia mulai memberikan dampak terhadap peningkatan kelengkapan berkas dan efisiensi pelayanan, meskipun masih diperlukan penguatan sosialisasi, pendampingan masyarakat, dan penyempurnaan sistem pelayanan.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis Inovasi Aplikasi Bahagia dalam pelayanan penerbitan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ternate. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital serta menjadi dasar rekomendasi bagi pemerintah daerah dalam mengoptimalkan pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, inklusif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (Research Gap)

Penulis berfokus pada permasalahan belum optimalnya inovasi Aplikasi Bahagia dalam pelayanan penerbitan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ternate. Akta kelahiran merupakan dokumen kependudukan yang sangat penting karena menjadi bukti hukum atas identitas seseorang serta menjadi dasar dalam memperoleh hak-hak sipil, seperti akses pendidikan, kesehatan, bantuan sosial, dan perlindungan hukum. Seiring dengan perkembangan transformasi digital dan tuntutan pelayanan publik yang cepat, mudah, dan efisien, Disdukcapil Kota Ternate menghadirkan Aplikasi Bahagia sebagai bentuk inovasi pelayanan publik berbasis digital dalam penerbitan akta kelahiran. Aplikasi ini diharapkan mampu mengurangi ketergantungan masyarakat terhadap pelayanan manual, mempercepat proses administrasi, mengurangi antrean, serta meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

Meskipun demikian, pelaksanaan Aplikasi Bahagia masih menghadapi beberapa permasalahan. Berdasarkan data pelayanan akta kelahiran di Disdukcapil Kota Ternate, pada tahun 2022 jumlah permohonan sebelum aplikasi berjalan mencapai 3.400 dengan persentase berkas tidak lengkap sebesar 38%. Setelah aplikasi mulai digunakan, jumlah permohonan pada tahun 2023 menjadi 3.200 dengan berkas tidak lengkap sebesar 35%, kemudian pada tahun 2024 jumlah permohonan menjadi 2.850 dengan berkas tidak lengkap sebesar 30% (Disdukcapil Kota Ternate, 2025). Data tersebut menunjukkan adanya penurunan persentase berkas tidak lengkap setelah layanan digital diterapkan, namun juga memperlihatkan bahwa pelayanan belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat hambatan dalam kelengkapan dokumen dan pemahaman masyarakat terhadap prosedur pelayanan.

Permasalahan lain yang muncul berkaitan dengan rendahnya literasi digital sebagian masyarakat, belum meratanya pemahaman mengenai tata cara penggunaan aplikasi, kendala dalam proses pengunggahan dokumen persyaratan, keterbatasan pemahaman teknis, gangguan jaringan internet, serta kurangnya sosialisasi berkelanjutan mengenai penggunaan pelayanan digital. Kondisi ini menunjukkan bahwa inovasi pelayanan yang seharusnya memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam beberapa situasi masih menimbulkan hambatan baru, terutama bagi masyarakat yang belum terbiasa menggunakan layanan berbasis teknologi. Akibatnya, tujuan untuk mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan yang cepat, sederhana, transparan, dan responsif belum sepenuhnya tercapai.

Meskipun berbagai penelitian terdahulu telah membahas inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital, masih terdapat keterbatasan penelitian yang secara khusus mengkaji

Inovasi Aplikasi Bahagia dalam pelayanan penerbitan akta kelahiran di Kota Ternate. Penelitian sebelumnya lebih banyak membahas aplikasi pelayanan akta kelahiran di daerah lain, kesiapan sistem, atau perancangan sistem informasi administrasi kependudukan. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis bagaimana Inovasi Aplikasi Bahagia dilaksanakan, faktor-faktor apa saja yang menghambat pelaksanaannya, serta upaya yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Ternate dalam mengoptimalkan pelayanan penerbitan akta kelahiran berbasis digital.

1.3. Urgensi Penelitian

Penelitian ini penting dilakukan mengingat pelayanan penerbitan akta kelahiran merupakan bagian dari administrasi kependudukan yang berkaitan langsung dengan pemenuhan hak dasar warga negara, khususnya hak anak atas identitas hukum. Dalam perspektif ilmu pemerintahan, pemerintah memiliki fungsi utama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga penyelenggaraan pelayanan publik harus diarahkan untuk memenuhi kebutuhan warga negara secara efektif, efisien, dan bertanggung jawab (Labolo, 2008). Oleh karena itu, kehadiran Aplikasi Bahagia sebagai inovasi pelayanan publik berbasis digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ternate menjadi penting untuk dikaji, karena aplikasi tersebut diharapkan mampu mempercepat proses pelayanan, mengurangi ketergantungan terhadap pelayanan manual, meningkatkan ketepatan administrasi, serta memberikan kemudahan akses bagi masyarakat dalam pengurusan akta kelahiran.

Urgensi penelitian ini juga didasarkan pada kenyataan bahwa pemerintah daerah memiliki tanggung jawab strategis dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan yang dekat dengan kebutuhan masyarakat. (Wasistiono & Simangunsong, 2020) menegaskan bahwa pemerintahan daerah merupakan bagian penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik karena berhubungan langsung dengan kepentingan masyarakat di tingkat lokal. Dalam konteks tersebut, inovasi Aplikasi Bahagia perlu dianalisis secara mendalam untuk mengetahui sejauh mana pembaruan pelayanan digital ini mampu menjawab kebutuhan masyarakat Kota Ternate, khususnya dalam pelayanan penerbitan akta kelahiran. Namun, dalam pelaksanaannya, inovasi tersebut masih menghadapi berbagai permasalahan, seperti belum meratanya pemahaman masyarakat terhadap prosedur penggunaan layanan digital, rendahnya literasi teknologi, masih adanya berkas persyaratan yang tidak lengkap, kendala jaringan internet, serta kurang optimalnya sosialisasi yang berkelanjutan kepada masyarakat.

Secara keilmuan, penelitian ini penting untuk memperkaya kajian mengenai inovasi pelayanan publik, *e-government*, dan digitalisasi administrasi kependudukan di tingkat pemerintah daerah. Penelitian ini juga memberikan gambaran empiris mengenai bagaimana pemerintah daerah menjalankan fungsi pelayanan melalui pemanfaatan teknologi informasi. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi dasar evaluasi dan bahan pertimbangan bagi Pemerintah Kota Ternate, khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ternate, dalam merumuskan strategi perbaikan pelayanan yang lebih efektif, efisien, mudah diakses, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Apabila penelitian ini tidak dilaksanakan, maka pemerintah daerah dan pemangku kebijakan akan kekurangan dasar empiris yang kuat dalam memahami hambatan nyata penerapan Aplikasi Bahagia di lapangan. Kondisi tersebut dapat menyebabkan perumusan kebijakan pengembangan layanan digital tidak tepat sasaran, sosialisasi kepada masyarakat kurang efektif, serta perbaikan sistem pelayanan tidak sepenuhnya menjawab kebutuhan pengguna layanan. Akibatnya, inovasi Aplikasi Bahagia berisiko belum dimanfaatkan secara optimal, pelayanan penerbitan akta kelahiran tetap

menghadapi kendala administratif dan teknis, serta tujuan mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan yang cepat, sederhana, transparan, dan responsif dapat berjalan kurang maksimal.

1.4. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan dengan inovasi pelayanan publik berbasis digital dalam bidang administrasi kependudukan, khususnya pelayanan penerbitan akta kelahiran. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kajian mengenai inovasi pelayanan administrasi kependudukan memiliki variasi fokus, metode, serta pendekatan yang digunakan. inovasi pelayanan akta kelahiran melalui e-government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta dengan pendekatan deskriptif kualitatif, yang berfokus pada pelaksanaan inovasi serta faktor pendukung dan penghambat pelayanan akta kelahiran berbasis digital (E. K. Putri & Pambudi, 2018). inovasi pelayanan akta kelahiran melalui Website PLAVON Dukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, dengan fokus pada implementasi inovasi layanan akta kelahiran berbasis website serta kendala dalam pelaksanaannya (Prasetijowati et al., 2024). Melalui Aplikasi Si D'nOK dalam penerbitan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang menggunakan metode deskriptif kualitatif, dengan fokus pada kualitas pelayanan, faktor pendukung, dan faktor penghambat dalam penggunaan aplikasi (Sibuea & Dewi, 2022). Selanjutnya, inovasi pelayanan administrasi kependudukan online melalui PAK'DE ON dan DIDUPAG di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Madiun, yang menunjukkan bahwa layanan online dapat memudahkan masyarakat dalam mengelola berkas administrasi kependudukan, tetapi masih menghadapi kendala sosialisasi dan rendahnya partisipasi masyarakat (L. R. Putri, 2023). Penelitian-penelitian tersebut menunjukkan bahwa inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital mampu meningkatkan kemudahan, efektivitas, dan efisiensi pelayanan publik, tetapi masih menghadapi hambatan berupa keterbatasan pemahaman masyarakat, kesiapan sumber daya manusia, kendala teknis, jaringan, sistem aplikasi, serta kebutuhan sosialisasi yang lebih intensif.

1.5. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dari penelitian terdahulu karena penelitian ini memiliki kebaruan dari segi objek, lokus, fokus kajian, dan teori yang digunakan. Dari segi objek, penelitian ini secara khusus membahas Inovasi Aplikasi Bahagia dalam pelayanan penerbitan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ternate Provinsi Maluku Utara, yang belum dikaji secara spesifik oleh penelitian sebelumnya. Penelitian Ini berfokus pada inovasi pelayanan akta kelahiran melalui *e-government* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta (Putri & Pambudi, 2018). inovasi pelayanan akta kelahiran melalui Website PLAVON Dukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo (Prasetijowati et al., 2024). Selanjutnya, penelitian (Sibuea&Dewi, 2022) lebih menekankan pada kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui Aplikasi Si D'nOK dalam penerbitan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang, Adapun penelitian (Putri,2023) inimembahas inovasi pelayanan administrasi kependudukan online melalui PAK'DE ON dan DIDUPAG di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Madiun, sedangkan (Melinda et al., 2020) mengkaji inovasi Pelayanan Administrasi

Kependudukan Online atau PADUKO di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang

Perbedaan utama penelitian ini terletak pada lokus dan objek penelitian, yaitu Aplikasi Bahagia di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ternate yang digunakan dalam pelayanan penerbitan akta kelahiran. Selain itu, penelitian ini tidak hanya melihat pelayanan digital sebagai penggunaan aplikasi, tetapi juga menganalisis inovasi pelayanan melalui teori inovasi pelayanan publik menurut Suwarno yang meliputi inovasi proses pelayanan, inovasi metode pelayanan, inovasi sistem pelayanan, dan inovasi teknologi pelayanan. Dengan demikian, penelitian ini memiliki posisi kebaruan karena secara khusus menganalisis Aplikasi Bahagia sebagai bentuk inovasi pelayanan administrasi kependudukan di Kota Ternate, serta memberikan gambaran mengenai perubahan pelayanan akta kelahiran dari aspek proses, metode, sistem, dan teknologi pelayanan.

1.6. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan memperoleh gambaran yang jelas mengenai Inovasi Aplikasi Bahagia dalam Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ternate Provinsi Maluku Utara.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena penelitian bertujuan untuk menganalisis dan memperoleh gambaran secara mendalam mengenai Inovasi Aplikasi Bahagia dalam pelayanan penerbitan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ternate. Pendekatan kualitatif dinilai tepat karena permasalahan yang dikaji tidak hanya berkaitan dengan keberadaan aplikasi, tetapi juga menyangkut proses pelayanan, metode pelayanan, sistem pelayanan, teknologi pelayanan, hambatan yang dihadapi, serta upaya yang dilakukan oleh instansi dalam mengoptimalkan pelayanan digital kepada masyarakat.

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi digunakan untuk melihat secara langsung pelaksanaan pelayanan penerbitan akta kelahiran melalui Aplikasi Bahagia. Wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi dari pihak-pihak yang memahami dan terlibat langsung dalam pelayanan, sedangkan dokumentasi digunakan untuk memperoleh data pendukung berupa arsip, data pelayanan, regulasi, struktur organisasi, foto kegiatan, dan dokumen lain yang berkaitan dengan pelayanan akta kelahiran. Informan dalam penelitian ini berjumlah 5 orang yang ditentukan secara purposive sampling, yaitu Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ternate sebagai informan kunci karena memiliki kewenangan dalam menentukan arah kebijakan dan strategi inovasi pelayanan; Kepala Bidang Pencatatan Sipil karena memahami kebijakan teknis, standar operasional prosedur, dan pelaksanaan pelayanan akta kelahiran; Administrator/Operator Aplikasi Bahagia karena menguasai pengelolaan sistem, data penggunaan aplikasi, serta kendala teknis di lapangan; Petugas Pelayanan Akta Kelahiran karena berinteraksi langsung dengan pemohon dan mengetahui proses pelayanan sehari-hari; serta masyarakat pemohon sebagai pengguna layanan yang merasakan langsung kemudahan maupun hambatan dalam penggunaan Aplikasi Bahagia.

Teknik pengujian keabsahan data dilakukan melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi dari pejabat struktural, pengelola aplikasi, petugas pelayanan, dan masyarakat pengguna layanan. Triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi agar data yang diperoleh lebih objektif dan dapat dipertanggungjawabkan. Selain itu, peneliti juga melakukan pengecekan kembali terhadap informasi yang diperoleh dari informan untuk memastikan bahwa data sesuai dengan kondisi faktual di lapangan.

Analisis data dilakukan menggunakan software Nvivo melalui tahapan reduksi data (koding tematik,penyajian data dan penarikan kesimpulan Landasan Analisis mengacu pada teori inovasi pelayanan publik menurut Suwarno, yang meliputi inovasi proses pelayanan, inovasi metode pelayanan, inovasi sistem pelayanan, dan inovasi teknologi pelayanan.

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ternate, Provinsi Maluku Utara, karena instansi tersebut merupakan penyelenggara pelayanan administrasi kependudukan, khususnya penerbitan akta kelahiran melalui Aplikasi Bahagia. Pengumpulan data dilaksanakan kurang lebih selama satu bulan pada tahun akademik 2025/2026, yang mencakup kegiatan observasi lapangan, wawancara dengan informan, serta pengumpulan dokumen pendukung. Dengan lokasi dan rentang waktu tersebut, penelitian ini diharapkan mampu menggambarkan secara aktual pelaksanaan Inovasi Aplikasi Bahagia dalam pelayanan penerbitan akta kelahiran di Disdukcapil Kota Ternate.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis Inovasi Aplikasi Bahagia dalam pelayanan penerbitan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ternate menggunakan pendapat Suwarno yang menyatakan bahwa inovasi pelayanan publik dapat dilihat melalui empat dimensi, yaitu inovasi proses pelayanan, inovasi metode pelayanan, inovasi sistem pelayanan, dan inovasi teknologi pelayanan (Suwarno, 2008). Teori ini digunakan karena Aplikasi Bahagia merupakan bentuk pembaruan pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital yang tidak hanya berkaitan dengan penggunaan teknologi, tetapi juga berkaitan dengan perubahan proses, metode, sistem, dan perangkat pelayanan dalam penerbitan akta kelahiran. Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut.

3.1. Inovasi Proses Pelayanan

Penulis melakukan analisis terhadap inovasi proses pelayanan melalui perubahan alur pelayanan penerbitan akta kelahiran dari pelayanan manual menuju pelayanan berbasis digital. Sebelum adanya sistem pelayanan digital, masyarakat harus datang langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ternate dengan membawa dokumen fisik. Setelah adanya Aplikasi Bahagia, proses pelayanan mulai mengalami perubahan karena dokumen yang dikirimkan masyarakat melalui SIGARO dapat diterima, diverifikasi, dan diproses secara elektronik oleh operator pelayanan melalui Aplikasi Bahagia.

Gambar 1.
Word Cloud



Sumber: Hasil olahan peneliti menggunakan NVivo 12 Pro, 2026.

Berdasarkan Gambar 1, kata-kata yang dominan muncul dalam hasil analisis NVivo adalah pelayanan, aplikasi, masyarakat, dokumen, proses, sistem, dan teknologi. Hal ini menunjukkan bahwa pembahasan mengenai Inovasi Aplikasi Bahagia berpusat pada pelayanan penerbitan akta kelahiran berbasis digital, terutama berkaitan dengan penggunaan aplikasi, pengelolaan dokumen, serta keterlibatan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Tabel 1.
Data Penggunaan Aplikasi dalam Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran di Disdukcapil Kota Ternate Tahun 2022–2024

Tahun	Jumlah Permohonan Akta Kelahiran	Permohonan Melalui Sigaro	Persentase Penggunaan
2022	2.145	742	**34,6%**
2023	2.386	1.128	**47,3%**
2024	2.541	1.497	**58,9%**
Jumlah	7.072	3.367	**47,6%**

Sumber: Disdukcapil Kota Ternate, diolah oleh Peneliti (2026).

Berdasarkan Tabel 1, penggunaan aplikasi dalam pelayanan penerbitan akta kelahiran mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Pada tahun 2022, permohonan melalui aplikasi berjumlah 742 permohonan atau 34,6 persen. Pada tahun 2023 meningkat menjadi 1.128 permohonan atau 47,3 persen. Selanjutnya pada tahun 2024 meningkat kembali menjadi 1.497 permohonan atau 58,9 persen. Data ini menunjukkan bahwa proses pelayanan digital mulai diterima dan dimanfaatkan oleh masyarakat. Peningkatan tersebut juga menunjukkan bahwa inovasi proses pelayanan telah membawa perubahan terhadap mekanisme pelayanan yang sebelumnya lebih bergantung pada pelayanan manual.

Hasil wawancara dengan informan menunjukkan bahwa penggunaan Aplikasi Bahagia membantu proses pelayanan karena dokumen dapat dikirim dan diproses secara elektronik. Namun demikian, proses pelayanan belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat masyarakat atau pihak pengguna yang mengalami kendala dalam pengiriman berkas. Hal ini terlihat dari hasil wawancara dengan salah satu informan yang menyatakan bahwa apabila terjadi gangguan, berkas sementara dapat dikirim secara manual agar tidak ada pelayanan yang tertunda. Informan menyampaikan, "Upaya-upaya untuk sementara ini biasanya berkasnya dikirim via aplikasi. Karena gangguan, kita coba manual... sehingga tidak ada berkas yang tertunda" . Berdasarkan hasil observasi, penulis melihat bahwa proses pelayanan melalui aplikasi sudah membantu mempercepat pengelolaan dokumen, tetapi masih membutuhkan pendampingan teknis agar alur pelayanan dapat dipahami oleh seluruh pengguna layanan.

Penulis menyimpulkan bahwa inovasi proses pelayanan melalui Aplikasi Bahagia telah berjalan cukup baik karena mampu mengubah sebagian alur pelayanan menjadi lebih digital dan praktis. Namun, proses tersebut belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat kendala teknis dan kebutuhan pelayanan manual sebagai alternatif ketika aplikasi atau jaringan mengalami gangguan.

3.2. Inovasi Metode Pelayanan

Penulis melakukan analisis terhadap inovasi metode pelayanan melalui perubahan cara pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil Kota Ternate kepada masyarakat. Metode pelayanan yang sebelumnya dominan dilakukan secara tatap muka mulai bergeser menjadi pelayanan berbasis aplikasi. Dalam hal ini, masyarakat tidak lagi sepenuhnya bergantung pada kedatangan langsung ke kantor, karena dokumen persyaratan dapat dikirimkan secara elektronik dan kemudian diproses oleh operator melalui Aplikasi Bahagia.

Tabel 2.
Analisis Inovasi Metode Pelayanan Aplikasi Bahagia

Aspek yang Dianalisis	Kondisi sebelum inovasi	Kondisi Setelah Inovasi
Cara pengajuan layana	Dilakukan secara Langsung/manual	Dokumen dapat dikirim melalui sistem digital
Pemeriksaan berkas	Pemeriksaan dokumen fisik	Verifikasi awal dilakukan secara elektronik
Peran petugas Melayani	Langsung di kantor	Mengelola dan memverifikasi data melalui aplikasi
Akses masyarakat	Bergantung pada pelayanan tatap muka	Lebih fleksibel melalui pelayanan digital

Sumber: Hasil observasi dan wawancara peneliti, 2026.

Berdasarkan Tabel 2, inovasi metode pelayanan terlihat dari adanya perubahan cara penyampaian pelayanan kepada masyarakat. Aplikasi Bahagia memberikan ruang bagi petugas untuk melakukan pengolahan data secara elektronik, sehingga pelayanan menjadi lebih tertata. Hal ini sejalan dengan tujuan inovasi pelayanan publik, yaitu menciptakan pelayanan yang lebih mudah, cepat, dan efisien. Dalam pelaksanaannya, metode pelayanan digital ini tidak sepenuhnya

menghilangkan pelayanan manual, melainkan menjadi alternatif dan pendukung dalam proses penerbitan akta kelahiran.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa petugas masih memberikan pelayanan secara fleksibel ketika terjadi kendala aplikasi. Hal ini berarti metode pelayanan yang diterapkan bersifat kombinatif, yaitu menggunakan metode digital sebagai mekanisme utama, tetapi tetap membuka ruang pelayanan manual dalam kondisi tertentu. Berdasarkan hasil observasi, penulis menemukan bahwa metode pelayanan digital memudahkan petugas dalam mengelola berkas, tetapi masih terdapat masyarakat yang belum memahami sepenuhnya tata cara penggunaan layanan digital. Oleh karena itu, metode pelayanan melalui Aplikasi Bahagia sudah memberikan pembaruan, tetapi masih membutuhkan sosialisasi dan bimbingan teknis secara berkelanjutan.

Penulis menyimpulkan bahwa inovasi metode pelayanan melalui Aplikasi Bahagia telah memberikan perubahan positif terhadap cara pelayanan penerbitan akta kelahiran. Pelayanan menjadi lebih fleksibel dan tidak sepenuhnya bergantung pada pelayanan tatap muka. Namun, metode ini belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat masyarakat yang memerlukan bantuan petugas dalam memahami prosedur digital.

3.3. Inovasi Sistem Pelayanan

Penulis melakukan analisis terhadap inovasi sistem pelayanan melalui pembaruan mekanisme pengelolaan administrasi penerbitan akta kelahiran. Sistem pelayanan melalui Aplikasi Bahagia tidak berdiri sendiri, tetapi berkaitan dengan SIGARO sebagai sarana pengiriman dokumen dari masyarakat. Dokumen yang dikirim melalui SIGARO kemudian diverifikasi dan diproses menggunakan Aplikasi Bahagia untuk kepentingan penginputan data, verifikasi administrasi, dan penerbitan akta kelahiran. Penulis melakukan analisis terhadap inovasi sistem pelayanan melalui pembaruan mekanisme pengelolaan administrasi penerbitan akta kelahiran. Sistem pelayanan melalui Aplikasi Bahagia tidak berdiri sendiri, tetapi berkaitan dengan SIGARO sebagai sarana pengiriman dokumen dari masyarakat. Dokumen yang dikirim melalui SIGARO kemudian diverifikasi dan diproses menggunakan Aplikasi Bahagia untuk kepentingan penginputan data, verifikasi administrasi, dan penerbitan akta kelahiran. Adapun aluranya pada **Tabel 3** berikut.

Tabel 3.
Alur Sistem Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran Melalui Aplikasi

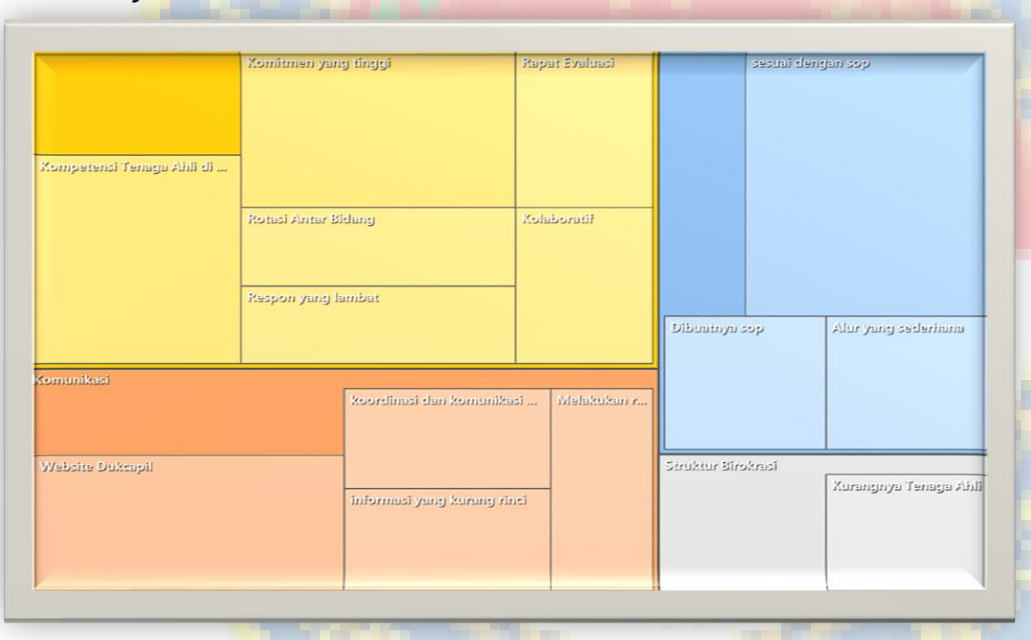
Tahapan	Uraian Pelayanan
Pengiriman dokumen	Masyarakat/pengguna mengirimkan dokumen persyaratan melalui sistem digital.
Pemeriksaan berkas	Operator Disdukcapil menerima dokumen yang masuk.
Verifikasi	Dokumen diperiksa kelengkapan dan kesesuaiannya.
Penginputan data	Data diproses melalui Aplikasi Bahagia.
Penerbitan dokumen	Akta kelahiran diterbitkan setelah data dinyatakan lengkap dan valid.

Sumber: Hasil dokumentasi dan observasi peneliti, 2026.

Berdasarkan Tabel 3, dapat diketahui bahwa inovasi sistem pelayanan melalui Aplikasi Bahagia telah membentuk alur pelayanan yang lebih terstruktur. Sistem ini membantu petugas dalam mengelola dokumen secara elektronik sehingga proses administrasi dapat dilakukan secara lebih tertib. Penggunaan aplikasi juga membantu mengurangi ketergantungan terhadap dokumen fisik dan mempercepat proses verifikasi awal terhadap berkas pemohon.

Hasil dokumentasi menunjukkan bahwa Aplikasi Bahagia digunakan dalam sistem pelayanan internal untuk membantu operator dalam pengelolaan, verifikasi, dan pemrosesan data administrasi kependudukan secara elektronik. Hal ini menunjukkan adanya pembaruan sistem pelayanan yang mendukung digitalisasi administrasi kependudukan di Kota Ternate. Namun, hasil wawancara juga menunjukkan bahwa sistem pelayanan masih memerlukan penyempurnaan, terutama agar pengguna lebih mudah mengunggah dokumen. Salah satu informan menyampaikan bahwa sedang dilakukan pengembangan aplikasi dengan menghilangkan beberapa menu agar bidan atau pengguna dapat lebih mudah mengunggah berkas kelahiran.

Gambar 2.
Hierarchy Chart



Sumber: diolah peneliti menggunakan NVivo 12 Pro, 2026.

Berdasarkan Gambar 2, Hierarchy Chart menunjukkan bahwa tema yang paling dominan dalam hasil analisis NVivo berkaitan dengan pelayanan, aplikasi, masyarakat, dokumen, dan sistem pelayanan. Hal ini memperlihatkan bahwa Inovasi Aplikasi Bahagia tidak hanya berperan sebagai sarana teknologi, tetapi juga menjadi bagian dari sistem pelayanan yang mendukung proses pengelolaan dokumen akta kelahiran secara lebih tertib dan terstruktur. Temuan ini juga menunjukkan bahwa keberhasilan inovasi pelayanan masih berkaitan erat dengan pemahaman masyarakat, kelengkapan dokumen, serta kesiapan sistem dalam mendukung pelayanan digital.

Berdasarkan hasil analisis penulis, inovasi sistem pelayanan melalui Aplikasi Bahagia telah berjalan cukup baik karena mampu menghubungkan proses pengiriman dokumen, verifikasi, dan penginputan data secara digital. Namun, sistem pelayanan masih perlu disederhanakan agar lebih mudah dipahami oleh pengguna dan dapat mengurangi kesalahan dalam pengiriman dokumen.

3.3. Inovasi Teknologi Pelayanan

Penulis melakukan analisis terhadap inovasi teknologi pelayanan melalui pemanfaatan teknologi informasi dalam proses penerbitan akta kelahiran. Aplikasi Bahagia merupakan bentuk pemanfaatan teknologi pelayanan yang digunakan oleh Disdukcapil Kota Ternate untuk mempercepat pengelolaan dokumen administrasi kependudukan. Melalui aplikasi ini, petugas dapat memproses data secara elektronik sehingga pelayanan menjadi lebih modern dan mendukung penerapan e-government yang dapat dilihat pada **Tabel 4** berikut.

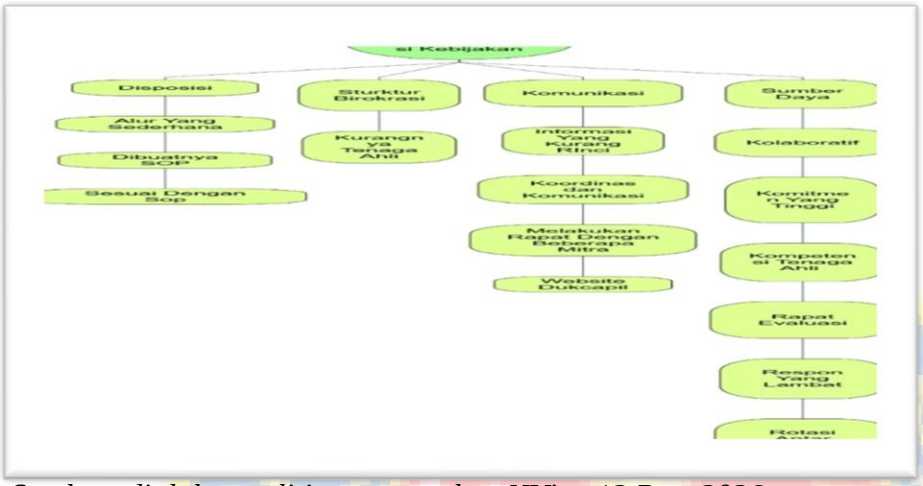
Tabel 4.
Analisis Inovasi Teknologi Pelayanan

Aspek Teknologi	Bentuk Pemanfaatan	Hasil yang Ditemukan
Aplikasi pelayanan	Penggunaan Aplikasi Bahagia dalam proses administrasi	Membantu operator memproses data secara elektronik
Dokumen digital	Berkas dikirim dan diverifikasi secara digital	Mengurangi ketergantungan pada dokumen fisik
Pengelolaan data	Data tersimpan dan diproses melalui sistem	Mempermudah pencarian dan pengelolaan dokumen
Kendala teknis	Jaringan dan kemampuan pengguna	Pelayanan digital belum sepenuhnya optimal

Sumber: Hasil wawancara, dokumentasi dan observasi peneliti, 2026.

Berdasarkan Tabel 4, inovasi teknologi pelayanan terlihat dari penggunaan aplikasi sebagai instrumen utama dalam proses administrasi penerbitan akta kelahiran. Teknologi ini membantu petugas dalam melakukan penginputan, pemeriksaan, dan pengelolaan dokumen. Selain itu, penggunaan teknologi juga mendukung penyimpanan data secara digital sehingga proses pencarian dan pengelolaan dokumen menjadi lebih mudah.

Gambar 3.
Mind Map



Sumber: diolah peneliti menggunakan NVivo 12 Pro, 2026.

Berdasarkan Gambar 3, Mind Map menunjukkan keterkaitan antara Aplikasi Bahagia dengan proses pelayanan, metode pelayanan, sistem pelayanan, dan teknologi pelayanan dalam penerbitan akta kelahiran. Gambar tersebut memperlihatkan bahwa inovasi pelayanan tidak hanya berkaitan dengan penggunaan aplikasi, tetapi juga berhubungan dengan perubahan alur kerja, cara pelayanan, pengelolaan dokumen, serta pemanfaatan teknologi informasi. Dengan demikian, hasil Mind Map memperkuat bahwa Aplikasi Bahagia menjadi bagian penting dalam mendukung digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ternate.

Namun demikian, pemanfaatan teknologi pelayanan masih menghadapi beberapa kendala. Dalam hasil wawancara, informan menyebutkan bahwa masih terdapat kendala teknis, seperti gangguan aplikasi, keterbatasan pulsa atau jaringan, serta kebutuhan pengembangan aplikasi agar lebih mudah digunakan. Hal ini menunjukkan bahwa inovasi teknologi pelayanan sudah memberikan dampak positif, tetapi belum sepenuhnya merata karena keberhasilannya masih bergantung pada kesiapan pengguna, jaringan internet, dan penyederhanaan fitur aplikasi.

Penulis menyimpulkan bahwa inovasi teknologi pelayanan melalui Aplikasi Bahagia telah mendukung modernisasi pelayanan penerbitan akta kelahiran di Disdukcapil Kota Ternate. Penggunaan teknologi telah membantu petugas dalam mengelola data dan dokumen, tetapi masih perlu penyempurnaan agar aplikasi lebih mudah diakses dan digunakan oleh seluruh pihak yang terlibat dalam pelayanan.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Temuan utama dalam penelitian ini menunjukkan bahwa Inovasi Aplikasi Bahagia dalam pelayanan penerbitan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ternate telah memberikan perubahan positif terhadap pelayanan administrasi kependudukan. Perubahan tersebut terlihat dari adanya peralihan proses pelayanan dari manual menuju digital, penggunaan aplikasi dalam pengelolaan data dan dokumen, serta meningkatnya penggunaan aplikasi dari tahun 2022 sampai 2024. Data penggunaan aplikasi menunjukkan peningkatan dari 34,6 persen pada tahun 2022 menjadi 47,3 persen pada tahun 2023, kemudian meningkat lagi menjadi 58,9 persen pada tahun 2024. Hal ini menunjukkan bahwa petugas dan masyarakat mulai beradaptasi dengan pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Putri dan Pambudi mengenai inovasi pelayanan akta kelahiran melalui e-government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta. Sama halnya dengan penelitian tersebut, penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi pelayanan akta kelahiran berbasis digital dapat memberikan kemudahan dalam proses pelayanan, mempercepat pengelolaan dokumen, serta mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik. Namun, penelitian ini memiliki perbedaan karena secara khusus membahas Aplikasi Bahagia sebagai inovasi pelayanan penerbitan akta kelahiran di Kota Ternate.

Temuan penelitian ini juga memperkuat penelitian Prasetijowati, Kurniawan, dan Damayanti mengenai inovasi pelayanan akta kelahiran melalui Website PLAVON Dukcapil di Kabupaten Sidoarjo. Sama halnya dengan PLAVON Dukcapil, Aplikasi Bahagia menunjukkan bahwa pemanfaatan sistem berbasis digital dapat membantu proses pelayanan akta kelahiran menjadi lebih praktis dan tertata. Meskipun demikian, penelitian ini menemukan bahwa keberhasilan aplikasi tidak hanya ditentukan oleh tersedianya sistem digital, tetapi juga oleh pemahaman masyarakat, kelengkapan dokumen, kesiapan petugas, serta dukungan sarana jaringan yang memadai.

Selanjutnya, temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Sibuea dan Dewi mengenai kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui Aplikasi Si D'nOK dalam penerbitan akta kelahiran di Kota Semarang. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa aplikasi pelayanan kependudukan dapat mendukung peningkatan kualitas pelayanan, tetapi masih memerlukan dukungan dari petugas dan pemahaman masyarakat sebagai pengguna layanan. Kondisi yang sama juga ditemukan dalam penelitian ini, yaitu Aplikasi Bahagia telah membantu pelayanan penerbitan akta kelahiran, tetapi masih terdapat masyarakat yang belum sepenuhnya memahami prosedur digital, terutama dalam pengiriman dan kelengkapan dokumen.

Temuan penelitian ini juga memiliki keterkaitan dengan penelitian Putri mengenai inovasi pelayanan administrasi kependudukan online melalui PAK'DE ON dan DIDUPAG di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Madiun. Sama halnya dengan penelitian tersebut, penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi pelayanan online dapat memudahkan masyarakat dalam mengakses pelayanan administrasi kependudukan. Namun, masih diperlukan sosialisasi yang lebih intensif agar masyarakat mengetahui alur pelayanan, persyaratan dokumen, serta cara penggunaan aplikasi secara benar.

Selain itu, temuan penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Melinda, Syamsurizaldi, dan Kabullah mengenai Pelayanan Administrasi Kependudukan Online atau PADUKO di Kota Padang Panjang. Temuan tersebut menunjukkan bahwa inovasi pelayanan online mampu meningkatkan efisiensi waktu, biaya, dan tenaga, tetapi masih menghadapi kendala teknis seperti jaringan, server, dan aplikasi. Hal yang sama juga ditemukan dalam penelitian ini, bahwa Aplikasi Bahagia telah mendukung efisiensi pelayanan, tetapi pelaksanaannya masih perlu diperkuat melalui peningkatan kestabilan jaringan, penyempurnaan sistem, serta pendampingan kepada pengguna layanan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa Inovasi Aplikasi Bahagia dalam pelayanan penerbitan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ternate telah berjalan cukup baik, tetapi belum sepenuhnya optimal. Inovasi ini telah memberikan pembaruan pada proses pelayanan, metode pelayanan, sistem pelayanan, dan teknologi pelayanan. Namun, masih diperlukan penyederhanaan sistem, peningkatan sosialisasi, penguatan jaringan, serta peningkatan kemampuan pengguna agar pelayanan penerbitan akta kelahiran berbasis digital dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan mudah diakses oleh masyarakat.

3.5. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Penulis menemukan beberapa temuan menarik dalam pelaksanaan Inovasi Aplikasi Bahagia dalam pelayanan penerbitan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ternate.

Faktor penghambat utama yang ditemukan adalah masih rendahnya pemahaman sebagian masyarakat terhadap prosedur pelayanan digital, terutama dalam pengiriman dan kelengkapan dokumen persyaratan. Selain itu, kendala teknis seperti gangguan jaringan, keterbatasan kemampuan pengguna dalam mengoperasikan aplikasi, serta perlunya penyederhanaan fitur pelayanan juga menjadi hambatan dalam optimalisasi Aplikasi Bahagia.

Di sisi lain, penulis juga menemukan adanya faktor pendukung dalam pelaksanaan inovasi tersebut, yaitu komitmen aparatur Disdukcapil Kota Ternate dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Petugas tetap berupaya membantu masyarakat ketika mengalami kesulitan dalam menggunakan layanan digital, termasuk dengan memberikan alternatif pelayanan secara manual apabila terjadi gangguan sistem agar berkas pemohon tidak tertunda. Dengan demikian, meskipun Aplikasi Bahagia belum sepenuhnya optimal, inovasi ini tetap menunjukkan arah positif dalam mendorong pelayanan akta kelahiran yang lebih modern, cepat, dan efisien.

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa Inovasi Aplikasi Bahagia dalam pelayanan penerbitan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ternate telah berjalan cukup baik, tetapi belum sepenuhnya optimal. Inovasi ini telah memberikan pembaruan dalam proses pelayanan, metode pelayanan, sistem pelayanan, dan teknologi pelayanan, sehingga pelayanan akta kelahiran menjadi lebih mudah, praktis, dan efisien. Namun, pelaksanaannya masih perlu ditingkatkan, terutama pada aspek pemahaman masyarakat, sosialisasi layanan, kemampuan penggunaan teknologi, kestabilan jaringan, dan integrasi sistem pelayanan agar pelayanan administrasi kependudukan dapat berjalan lebih efektif dan responsif.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan pada waktu pelaksanaan penelitian, jumlah informan, serta ruang lingkup penelitian yang hanya dilakukan pada satu lokus, yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ternate. Oleh karena itu, hasil penelitian ini menggambarkan kondisi inovasi Aplikasi Bahagia pada lokus penelitian tersebut dan belum dapat digeneralisasi secara luas pada daerah lain.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari bahwa temuan penelitian ini masih dapat dikembangkan lebih lanjut. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk mengkaji inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital pada lokus yang berbeda, membandingkan beberapa aplikasi pelayanan Disdukcapil antar daerah, atau meneliti tingkat kepuasan masyarakat terhadap penggunaan Aplikasi Bahagia secara kuantitatif agar hasil penelitian menjadi lebih luas dan mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ternate beserta seluruh jajaran yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada seluruh informan, petugas pelayanan, operator Aplikasi Bahagia, serta masyarakat pemohon layanan akta kelahiran yang telah membantu memberikan informasi dan data yang dibutuhkan dalam pelaksanaan penelitian ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

BPS Kota Ternate. (2024). Kota Ternate Dalam Angka 2024. BPS Kota Ternate. https://ternatekota.bps.go.id/id/publication/2024/02/28/6f4585ed63129d8bed9c6211/kota-ternate-dalam-angka-2024.html

Crusoe, Magnusson, & Eklund, (2024). Digital transformation decoupling: The impact of willful ignorance on public sector digital transformation. *Government Information Quarterly*, *41*(3). https://doi.org/10.1016/j.giq.2024.101958

Hamid, H. (2020). *Manajemen Pemerintahan Daerah*. Garis Khatulistiwa.

Hong, S., Kim, Hyoung, S., & Kwon, M. (2022). Determinants of digital innovation in the public sector. *Government Information Quarterly*, *39*(4). https://doi.org/10.1016/j.giq.2022.101723

Irani, Z., Abril, R. M., Weerakkody, V., Omar, A., & Sivarajah, U. (2023). The impact of legacy systems on digital transformation in European public administration: Lesson learned from a multi case analysis. *Government Information Quarterly*, *40*(1), 101784. https://doi.org/10.1016/j.giq.2022.101784

Labolo, M. (2008). *Memahami ilmu pemerintahan: Suatu kajian, teori, konsep, dan pengembangannya*. Rajawali Pers.

Melinda, M., Syamsurizaldi, & Kabullah, M. I. (2020). nnovation of Online Population Administrative Services (PADUKO) by The Department of Population and Civil Registration of Padang Panjang City. *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, *19*(2). https://doi.org/https://doi.org/10.35967/njip.v19i2.115

Moenek, Reydonnyzar Suwanda, D., & Prihanto Santoso, Y. (2020). *Sistem informasi pelayanan publik*. Remaja Rosdakarya.

Moser-Plautz, B., & Schmidthuber, L. (2023). Digital government transformation as an organizational response to the COVID-19 pandemic. *Government Information Quarterly*, *40*(3), 101815. https://doi.org/10.1016/j.giq.2023.101815

Nurdin, I. (2019). *Kualitas pelayanan publik: Perilaku aparatur dan komunikasi birokrasi dalam pelayanan publik*. Media Sahabat Cendekia.

Prabowo, H., Suwanda, D., & Syafri, W. (2022). *Inovasi pelayanan pada organisasi publik*. Remaja Rosdakarya.

Prasetijowati, T., Kurniawan, B. A., & Damayanti, A. N. (2024). Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran melalui Website Plavon Dukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. *Journal of Indonesian Public Administration and Governance Studies*, *8*(1). https://doi.org/https://doi.org/10.31506/jipags.v8i1.21388

Putri, E. K., & Pambudi, A. (2018). Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran melalui E-Government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta. *Natapraja*, *6*(1). https://doi.org/https://doi.org/10.21831/jnp.v6i1.20740

Putri, L. R. (2023). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan dengan Online PAK'DE ON melalui Aplikasi WhatsApp dan Inovasi Pelayanan Dokumen Administrasi Kependudukan dan sibueaPengadilan Agama DIDUPAG di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Madiun. *Jurnal Registratie*, *5*(1). https://ejournal.ipdn.ac.id/jurnalregistratie/article/view/3229

Sibuea, R. P., & Dewi, S. P. (2022). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Aplikasi Si D'nOK dalam Penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Registratie*, *4*(2). http://eprints.ipdn.ac.id/id/eprint/7222

Wasistiono, S., & Simangunsong, F. (2020). *Teori Pemerintahan Daerah*. Universitas Terbuka.

Wilson, C., & Mergel, I. (2022). Overcoming barriers to digital government: mapping the strategies of digital champions. *Government Information Quarterly*, *39*(2), 101681. https://doi.org/10.1016/j.giq.2022.101681