

# Inovasi Pelayanan Publik ‘Peluk Tanda Diri’ Kabupaten Tanah Datar, Sumatera Barat

Ariandini Effendi

*Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Andalas*

[dinieffendi05@gmail.com](mailto:dinieffendi05@gmail.com)

## Abstract

This article describes the Public Service Innovation 'Hug Signs' of Tanah Datar Regency, West Sumatra. Hug Tanda Diri or also called at Ujung Jari is a program of the Tanah Datar Regency Government in accelerating services through applications that have been provided. The purpose of this program is to streamline time, save public costs for basic services, such as population affairs, health and licensing. The approach used in this article is a qualitative approach with a descriptive analysis method. Qualitative approach with descriptive method serves to describe a phenomenon that is being observed with the process of collecting data, compiling, processing and drawing conclusions. The data collection technique used in this article is a literature study technique. The services available for the Hug Signs innovation are DUKCAPIL, the Health Service, the PMPTSP Naker Service, and the Organizational Section of the Regional Secretariat. Of the four services in Hug Tanda Diri, the Tanah Datar District Government in the early stages maximized services to DUKCAPIL, the Health Service, and the PMPTSP Naker Service. This innovation was initiated based on the mission of Tanah Datar Regency 2021-2026 in the future and also this innovation aims to make it easier for the public to get services during the Covid-19 pandemic and also in the era of the development of communication information technology at this time.

**Keywords:** Innovation, Public Service, Embrace Identity

## Abstrak

Artikel ini menggambarkan tentang Inovasi Pelayanan Publik ‘Peluk Tanda Diri’ Kabupaten Tanah Datar Sumatera Barat. Peluk Tanda Diri atau juga disebut dengan di Ujung Jari merupakan sebuah program Pemerintah Kabupaten Tanah Datar dalam mempercepat layanan melalui aplikasi-aplikasi yang sudah disediakan tujuan dari program ini yaitu mengefektifkan waktu, menghemat biaya masyarakat untuk pelayanan dasar, seperti urusan kependudukan, kesehatan dan perizinan. Pendekatan yang digunakan dalam artikel ini yaitu pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif analisis. Pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif berfungsi untuk mendeskripsikan mengenai suatu fenomena yang sedang diamati dengan proses pengumpulan data, penyusunan, pengolahan dan penarikan kesimpulan. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada artikel ini yaitu teknik studi kepustakaan. Pelayanan yang tersedia pada inovasi Peluk Tanda Diri yaitu DUKCAPIL, Dinas Kesehatan, Dinas PMPTSP Naker, dan Bagian Organisasi Sekretariat Daerah. Dari keempat layanan pada Peluk Tanda Diri, Pemerintah Kabupaten Tanah Datar pada tahap awal memaksimalkan layanan pada DUKCAPIL, Dinas Kesehatan, dan Dinas PMPTSP Naker. Inovasi ini dicetus berdasarkan misi Kabupaten Tanah Datar 2021-2026 kedepannya dan juga inovasi ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan pada masa pandemi Covid-19 dan juga pada era perkembangan teknologi informasi komunikasi pada saat sekarang.

**Kata Kunci:** Inovasi, Pelayanan Publik, Peluk Tanda Diri

## PENDAHULUAN

Di era perkembangan teknologi informasi dan komunikasi saat sekarang membuat perubahan pada organisasi pemerintahan yaitu dalam hal memberikan pelayanan publik yang lebih baik lagi kepada masyarakat. Dimana era yang serba canggih ini, membuat terjadinya pegeseran pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi sehingga membutuhkan inovasi pemerintah untuk peningkatan pelayanan publik (Jalma et al., 2019). Disamping perkembangan teknologi informasi dan komunikasi saat sekarang kita masih berada pada kondisi pandemi Covid-19, sehingga semua aktifitas dibatasi dan juga dalam pelayanan secara langsung sangat terbatas karena harus mematuhi peraturan pemerintah salah satunya yaitu tidak ada kerumunan. Penyelenggaraan pelayanan publik saat ini masih dihadapkan pada keadaan yang belum sepenuhnya beradaptasi dengan perubahan maupun sesuai kebutuhan masyarakat modern. Selain itu, penyelenggaraan pelayanan publik saat ini masih bercirikan berbelit-belit, lamban, mahal dan melelahkan (Eriza et al., 2021). Oleh karena itu, pelayanan publik masih menjadi fokus perhatian pemerintah daerah untuk melakukan pembenahan pelayanan publik dalam konteks reformasi birokrasi (Ariany & Putera, 2013).

Sebagaimana yang terdapat dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menjelaskan tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau kebutuhan pelayanan bagi setiap masyarakat dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu pemerintah (Melinda et al., 2020). Hakikat dari pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur Pemerintah sebagai abdi masyarakat (Ratminto & Winarsih, 2013, dalam (Melinda et al., 2020)).

Setiap daerah memiliki wewenang dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang mana pada era yang serba canggih sekarang banyak pemerintah daerah yang lagi gencar-gencarnya dalam menciptakan inovasi-inovasi dalam hal pelayanan publik sehingga memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. Inovasi merupakan suatu proses dan atau hasil pengembangan dan pemanfaatan suatu produk dan sumber daya yang telah ada sebelumnya, sehingga memiliki nilai yang lebih berarti guna meningkatkan efisiensi dan efektivitas (Yanuar, 2019). Inovasi pelayanan publik adalah terobosan pelayanan publik yang merupakan gagasan ide kreatif original dan adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung (Eriza et al., 2021).

Menurut PERMENPAN dan RB Nomor 30 Tahun 2014 inovasi pelayanan publik tidak mengharuskan suatu penemuan baru, tetapi dapat merupakan suatu pendekatan baru yang bersifat kontekstual dalam arti inovasi tidak ada kemudian muncul gagasan dan praktik inovasi, tetapi dapat berupa inovasi hasil dari perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi yang ada (Alindro et al., 2021). Sebuah produk (barang atau jasa) dapat dikatakan sebagai produk inovatif apabila memang dipandang baru oleh pasarnya (masyarakat). Namun sifat kebaruan ini biasanya hanya berlaku dalam konteks limitasi geografis. Artinya sesuatu yang baru di satu tempat, belum tentu baru di tempat yang lain (Publik et al., 2021).

Dengan adanya inovasi pelayanan akan membawa pelayanan yang awalnya secara tradisional atau secara tatap muka atau disebut juga secara langsung mendatangi instansi yang terkait beralih menggunakan teknologi informasi dan komunikasi yang hanya dari rumah tanpa mendatangi instansi terkait masyarakat bisa mendapatkan pelayanan. Sehingga dengan adanya inovasi ini akan mempermudah pemerintah dalam hal menjalankan tugasnya sebagai penyedia pelayanan yang berkualitas untuk masyarakat. Inovasi-inovasi pelayanan banyak yang dapat kita jumpai di berbagai

daerah-daerah, baik inovasi pelayanan pada bidang kesehatan, DUKCAPIL, SAMSAT, dan pada organisasi pemerintah lainnya.

Terdapat beberapa penelitian terdahulu mengenai inovasi pelayanan publik yang memanfaatkan perkembangan teknologi dan informasi. Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Maisy Triwahyuni, Roni Ekha Putera, dan Wewen Kusumi Rahayu dengan judul “Inovasi Pelayanan Kesehatan Kelas IMUD di Puskesmas Padang Pasir, Kecamatan Padang Barat, Kota Padang, Sumatera Barat”. Penelitian ini menghasilkan penjelasan bahwa secara keseluruhan inovasi pada kelas IMUD yang digagas oleh Puskesmas Padang Pasir, Kecamatan Padang Panjang, Sumatera Barat memenuhi karakteristik yang dikemukakan oleh Everest M. Rogers dan memberikan manfaat kepada dari kelas IMUD (Triwahyuni et al., 2020).

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Bobi Rizki Ananda, Roni Ekha Putera dan Ria Ariany dengan judul Inovasi Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pariaman. Temuan dari penelitian ini menjelaskan bahwa untuk mempermudah urusan pelayanan kepada masyarakat, maka Rumah Sakit Umum Daerah Pariaman telah melakukan inovasi sebagai bentuk upaya Rumah Sakit Umum Daerah Pariaman. Hal ini dibuktikan dengan meningkatnya Indeks Kepuasan Masyarakat yang bernilai sangat baik pada tahun 2018 (Ananda et al., 2020).

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Meddian Saputra, Syamsurizaldi, Desna Aromatica dengan judul “Inovasi Pelayanan Program Kelurahan Siaga Sehat Jiwa (Rasa Sejiwa) Di Puskesmas Nanggalo Kota Padang”. Dari penelitian ini dapat diketahui bahwa program Rasa Sejiwa di Puskesmas Nanggalo dominan ke dalam tiga tipologi yaitu pada Inovasi Produk Layanan seperti terbentuknya Posyandu Seroja dan pemantauan minum obat yang dilakukan kader, sedangkan pada Inovasi Proses Layanan terdapat organisasi yang dibuat khusus pada Program Rasa Sejiwa di Kurao Pagang dengan melibatkan kader jiwa dan pihak kelurahan serta perubahan prosedur dalam puskesmas memberikan pelayanan, dan juga pada Inovasi Metode Layanan terdapat metode baru seperti berinteraksi antara pasien, keluarga pasien, petugas Puskesmas dan kader jiwa. Namun walaupun telah ada inovasi di Puskesmas Nanggalo Kota Padang masih terdapat beberapa kendala seperti tidak semua pasien mau mengikuti kegiatan posyandu seroja dan masih adanya keluarga yang acuh terhadap pasien jiwa. Selain itu, ketersediaan obat juga menjadi kendala dalam melakukan kegiatan Rasa Sejiwa (Meddian Saputra, 2021).

Keempat, penelitian yang dilakukan oleh Wike Yuliana, Roni Ekha Putera, dan Yoserizal dengan “Inovasi Pelayanan Kesehatan *Public Safety Center* 119 (PSC 119) Smash Care’s Di Kota Solok”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa PSC 119 Smash Care’s memberikan layanan kegawatdaruratan kepada masyarakat Kota Solok atau yang sedang berada di Kota Solok. Layanan ini sangat membantu masyarakat. Kelebihan layanan ini yaitu dalam memberikan kemudahan akses layanan dengan menelepon secara langsung ke nomor 119 bagi masyarakat yang membutuhkan layanan ini selama 24 jam dengan tidak dipungut biaya yang sesuai dengan kebutuhan dan mempertimbangkan keluhan masyarakat. Namun masih terdapat beberapa kekurangan seperti adanya nomor iseng menghubungi call center 119, kurangnya sarana dan prasarana serta masih kurang maksimalnya sosialisasi (Yuliana et al., 2020).

Keempat penelitian tersebut mempunyai persamaan dengan topik penelitian penulis yaitu tentang inovasi pelayanan publik dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi. Perbedaannya adalah fokus dari pembahasan makalah ini adalah tentang Inovasi Pelayanan Publik ‘Peluk Tanda Diri’ Kabupaten Tanah Datar, Sumatera Barat. Kabupaten Tanah Datar merupakan salah satu kabupaten yang lagi gencar-gencarnya dalam melakukan inovasi pelayanan sesuai dengan perkembangan zaman yaitu pada masa yang serba canggih sekarang. Adapun inovasi pelayanan publik

dimasa pandemi Covid-19 yang lagi digencarkan oleh Pemerintah Kabupaten Tanah yaitu dengan program Pelayanan Publik Tanah Datar di Ujung Jari (Peluk Tanda Diri).

Pelayanan dengan menggunakan teknologi informasi yang diterapkan pada Pemerintah Tanah Datar menciptakan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Program ini dicetus karena jauhnya jarak ibu kota kabupaten dengan kecamatan sehingga mengurus sebuah surat masyarakat harus memerlukan biaya dan waktu yang lama. Sehingga dengan adanya inovasi ini akan mempersingkat waktu pengurusan dan hemat biaya. Berdasarkan hal tersebut, penulis tertarik untuk membahas mengenai “Inovasi Pelayanan Publik ‘Peluk Tanda Diri’ Kabupaten Tanah Datar, Sumatera Barat.”

### **METODE PENELITIAN**

Pendekatan yang digunakan dalam artikel ini yaitu pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif analisis. Pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif berfungsi untuk mendeskripsikan mengenai suatu fenomena yang sedang diamati dengan proses pengumpulan data, penyusunan, pengolahan dan penarikan kesimpulan. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada artikel ini yaitu teknik studi kepustakaan. Data dikumpulkan melalui literature-literatur yang tersedia, seperti kajian-kajian penelitian terdahulu, website pemerintah (seperti website pemerintah tanah datar yaitu tanahdatar.go.id), buku, artikel jurnal, berita online (seperti [www.topsatu.com](http://www.topsatu.com), [www.beritaterbit.com](http://www.beritaterbit.com), [www.harianhaluan.com](http://www.harianhaluan.com) dan berita online lainnya) dan literature lainnya yang berkaitan dengan Inovasi Pelayanan Publik ‘Peluk Tanda Diri’ Kabupaten Tanah Datar, Sumatera Barat.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **Inovasi Pelayanan Publik**

Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik berupaya untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administrasi (Japami & Eriyanti, 2019). Dalam memenuhi kebutuhan masyarakat yang beragam dan juga dipengaruhi oleh perkembangan teknologi dan informasi dalam pelayanan publik, pemerintah melakukan perubahan-perubahan ataupun menciptakan inovasi-inovasi dalam pelayanan publik. Menurut PERMENPAN dan RB Nomor 30 Tahun 2014 inovasi pelayanan publik tidak mengharuskan suatu penemuan baru, tetapi dapat merupakan suatu pendekatan baru yang bersifat kontekstual dalam arti inovasi tidak ada kemudian muncul gagasan dan praktik inovasi, tetapi dapat berupa inovasi hasil dari perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi yang ada (Alindro et al., 2021).

Inovasi pelayanan publik merupakan suatu keharusan bagi pemerintah pusat ataupun pemerintah daerah guna untuk mengimplementasikan pelaksanaan desentralisasi yaitu mengupayakan peningkatan kesejahteraan, kemakmuran dan kemandirian bagi masyarakat dan daerahnya (Yanuar, 2019). Dari berbagai literature yang ada dijelaskan bahwa pada era perkembangan teknologi dan komunikasi yang semakin hari semakin maju, pemerintah pusat ataupun pemerintah daerah melakukan atau menciptakan inovasi-inovasi yang beragam dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Sehingga anggapan mengenai pelayanan yang lambat, berbelit-belit, biaya mahal, memerlukan waktu lama dalam mengurus berbagai administrasi perlahan-lahan mulai dapat diperbaiki oleh pemerintah guna mencapai pelayanan yang prima. Oleh karena itu, dalam konteks reformasi birokrasi, pelayanan publik masih menjadi salah satu fokus perubahan, dimana pemerintah daerah baik kota ataupun kabupaten diharuskan fokus terhadap pembenahan kualitas pelayanan publik (Ariany & Putera, 2013).

## **Inovasi Pelayanan Publik ‘Peluk Tanda Diri’ Kabupaten Tanah Datar, Sumatera Barat**

Inovasi yang sedang dimulai oleh Pemerintah Kabupaten Tanah Datar selama masa Covid-19 dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yaitu Peluk Tanda Diri atau juga disebut dengan di Ujung Jari. Peluk Tanda Diri atau di Ujung Jari merupakan sebuah program Pemerintah Kabupaten Tanah Datar dalam mempercepat layanan melalui aplikasi-aplikasi yang sudah disediakan tujuan dari program ini yaitu mengefektifkan waktu, menghemat biaya masyarakat untuk pelayanan dasar, seperti urusan kependudukan, kesehatan dan perizinan.

Program Peluk Tanda Diri atau di Ujung Jari termasuk kedalam inovasi program unggulan yang digencar-gencarkan oleh Pemerintah Kabupaten Tanah Datar yang mana hal ini dilakukan untuk perbaikan pelayanan public pada masa pandemi Covid-19 dan juga di era perkembangan informasi dan komunikasi pada saat sekarang. Dari nama program ini yaitu Peluk Tanda Diri atau di Ujung Jari menurut penulis memiliki daya tarik sendiri karna memiliki nama yang uni dan mudah diingat dan yang terpenting memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan di instansi pemerintah. Maksud dari di Ujung Jari yaitu masyarakat bisa mendapatkan atau menerima pelayanan yang diberikan Pemkab hanya dilakukan dari rumah melalui telepon/android. Seperti yang disampaikan oleh Bupati Eka Putera saat memaparkan program unggulan layanan publik pada webinar Ombudsman Sumbar, Jumat (8/10):

“program Peluk Tanda Diri atau di Ujung Jari ini didesain untuk mendekatkan pelayanan masyarakat ditiap nagari sehingga semua masyarakat dapat menerima pelayanan yang diberikan Pemkab yang hanya dilakukan dari rumah melalui telepon pintar/android”

Pencetuskan program Peluk Tanda Diri disebabkan oleh beberapa hal:

1. Kondisi Covid-19 yang berdampak pada semua aktifitas, seperti layanan tatap muka dibatasi karena nantinya akan menimbulkan pemupukan masa, sehingga akan mempersulit masyarakat dalam mendapatkan pelayanan.
2. Era perkembangan teknologi informasi dan komunikasi membuat Pemkab dengan berkaca kepada kabupaten-kabupaten lain, seperti Padang Pariaman, Kota Padang Panjang dan kabupaten lainnya sebagai kabupaten yang telah banyak melakukan perbaikan-perbaikan pelayanan publik dengan inovasi-inovasi yang dapat meningkatkan pelayanan publik itu sendiri. Sehingga Pemerintah Kabupaten juga terpacu dalam menciptakan inovasi-inovasi baru dalam pelayanan.
3. Letak geografis, dimana jarak ibukota kabupaten dengan kecamatan sehingga untuk mengurus surat masyarakat harus memerlukan biaya dan waktu yang lama.

Namun juga terdapat hambatan dalam pelaksanaan Peluk Tanda Diri yaitu masih terdapat masyarakat-masyarakat yang belum bisa mengoperasikan aplikasi-aplikasi tersebut ataupun belum mempunyai telepon pintar. Dalam hal ini Pemerintah Kabupaten Tanah Datar memberikan solusi yaitu masyarakat yang terkendala dalam menggunakan program ini maka masyarakat dapat menerima pelayanan tingkat kabupaten cukup dengan mendatangi kantor wali nagari setempat, maka nantinya akan dibantu oleh pihak nagari dalam mendapatkan pelayanan yang diinginkan. Keuntungan dari Peluk Tanda Diri atau di Ujung Jari, sebagai berikut:

1. Masyarakat tidak perlu hadir secara langsung ke OPD yang bersangkutan cukup dari rumah saja.

2. Tidak perlu mengantri dalam mendapatkan pelayanan.
3. Hemat waktu dan biaya, karena tidak perlu lagi berpindah dari satu kantor ke kantor lain dalam mengurus sesuatu.

Inovasi pelayanan publik Peluk Tanda Diri atau di Ujung jari ini merupakan program yang didesain untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat sebagaimana termaktub dalam misi Kabupaten Tanah Datar 2021-2026. Tindakan Pemerintah Kabupaten supaya inovasi ini berjalan sesuai yang diinginkan, Pemerintah Tanah Datar secara bertahap mengupayakan seluruh nagari di daerah Tanah Datar terjangkau oleh jaringan internet.

Ada beberapa daftar layanan yang diberikan dalam inovasi pelayanan public Peluk Tanda Diri atau di Ujung Jari yaitu (<https://peluktandadiri.tanahdatar.go.id/>):

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil  
Masyarakat dapat mengakses layanan melalui [www.oasedukcapil.tanahdatar.go.id](http://www.oasedukcapil.tanahdatar.go.id). Dimana masyarakat melalui aplikasi pelayanan ADMINDUK yang dapat dilakukan secara mandiri, kapan saja, dan dimana saja (selama ada jangkauan jaringan). Kemudian melalui oasedukcapil juga ada layanan nformasi data kependudukan yang dapat diakses Perangkat Register Nagari dan Kecamatan dalam bentuk angka.  
Sehingga dokumen yang kita perlukan menggunakan layanan ini sudah bisa dicetak langsung oleh pemohon.
2. Dinas PMPTSP Naker  
Terbagi menjadi dua yaitu OSS (Online Single Submission) dan SIPINTAR. OSS merupakan aplikasi Peizinan Berusaha Berbasis Resiko adalah sistem elektronik terintegrasi yang dikelola dan diselenggarakan oleh Lembaga OSS untuk penyelenggaraan perizinan Berusaha Berbasis Resiko. Seluruh Perizinan Berusaha bisa diakses melalui OSS dan NSPK diterapkan oleh Pemerintah Pusat. Masyarakat cukup mengakses [www.oss.go.id](http://www.oss.go.id) lalu melengkapi data maka izin akan bisa segeradidapati.  
SIPINTAR merupakan aplikasi Perizinan dan Non Berusaha yang melayani selain yang dilayani oleh OSS dan SIMBG. Sipintar dapat diakses oleh masyarakat dan Pemerintah Nagari melalui [www.sipintar.tanahdatar.go.id](http://www.sipintar.tanahdatar.go.id) contohnya perizinan non berusaha izin praktek, izin kerja, izin operasional PAUD, izin operasional TK.
3. Dinas Kesehatan  
Kegiatan berupa pelayanan kesehatan bagi masyarakat yang mempunyai penyakit kronis sehingga tidak mampu untuk datang ke fasilitas kesehatan. Masyarakat / kader / ketua dasawisma / keluarga pasien / Wali Jorong / Wali Nagari dapat menginformasikan ke Puskesmas jika ada warga yang mengalami penyakit kronis tersebut dan membutuhkan pelayanan kesehatan. Pihak Puskesmas akan mengunjungi pasien untuk memberikan pelayanan. Dalam layanan ini masyarakat cukup untuk menghubungi langsung nomor yang tertera disetiap puskesma untuk mendapatkan pelayanana bagi masyarakat yang tidak bisa datang secara langsung ke Puskesmas.
4. Bagian Organisasi Sekretariat Daerah  
Terdapat Survei Kepuasan Masyarakat dan PELANGI. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan suatu kegiatan pengukuran tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang didapatkan masyarakat yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Hasil dari analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan

kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. PELANGI (Pelayanan Publik, Kelembagaan dan Kinerja), memuat informasi, kegiatan yang berkaitan dengan pelayanan public dan tatalaksana, kelembagaan dan analisis jabatan, dan reformasi pada Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Tanah Datar.

Dari keempat layanan pada Peluk Tanda Diri, Pemerintah Kabupaten Tanah Datar pada tahap awal memaksimalkan layanan pada DUKCAPIL, Dinas Kesehatan, dan Dinas PMPTSP Naker. Bagi masyarakat Kabupaten Tanah Datar dapat mengunjungi website Kabupaten Tanah Datar yaitu tanahdatar.go.id untuk mendapatkan info terkait Peluk Tanda Diri atau di Ujung Jari ini.

## **KESIMPULAN**

Di era perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dewasa ini, membawa pengaruh pada lembaga pemerintah yaitu dalam hal memberikan pelayanan publik. Baik pemerintah daerah ataupun pusat memiliki wewenang dalam upaya meningkatkan pelayanan publik di daerahnya. Sebagai penyelenggara pelayanan publik, pemerintah harus menciptakan pelayanan yang efektif dan efisien sehingga tercapai pelayanan prima. Untuk mewujudkan pelayanan prima atau pelayanan publik yang berkualitas sesuai dengan standarnya, pemerintah mulai melakukan inovasi-inovasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Inovasi pelayanan publik bertujuan untuk mempermudah masyarakat, seperti penghematan waktu dalam mengurus sesuatu, hemat biaya, tidak harus mengunjungi OPD yang bersangkutan, tidak perlu ngantri dan lain sebagainya. Inovasi pelayanan publik perlu memperhatikan kebutuhan masyarakat sendiri sehingga akan mencapai kesejahteraan masyarakat. Salah satu inovasi pelayanan publik yaitu Peluk Tanda Diri atau di Ujung Jari, inovasi ini merupakan inovasi pada Pemerintah kabupaten Tanah Datar yang baru dicetus dimasa pandemi Covid-19.

Peluk Tanda Diri atau di Ujung Jari merupakan sebuah program Pemerintah Kabupaten Tanah Datar dalam mempercepat layanan melalui aplikasi-aplikasi yang sudah disediakan tujuan dari program ini yaitu mengefektifkan waktu, menghemat biaya masyarakat untuk pelayanan dasar, seperti urusan kependudukan, kesehatan dan perizinan. Program Peluk Tanda Diri atau di Ujung Jari termasuk kedalam inovasi program unggulan yang digencar-gencarkan oleh Pemerintah Kabupaten Tanah Datar yang mana hal ini dilakukan untuk perbaikan pelayanan publik pada masa pandemi Covid-19 dan juga di era perkembangan informasi dan komunikasi pada saat sekarang.

Dalam memantapkan program ini Pemerintah Tanah Datar mencoba memperbaiki dulu jaringan-jaringan di seluruh daerah. Hal ini tidak mudah namun Pemerintah Kabupaten Tanah Datar sudah mulai mengambil tindakan seperti membangun tower-tower jaringan di daerah-daerah Tanah Datar. Tantangan lain yang dihadapi yaitu masih banyak masyarakat yang belum mengetahui ataupun belum bisa mengoperasikan program ini, sehingga bagi masyarakat yang terkendala ayau belum bisa, secara langsung datang ke Kantor Nagari setempat untuk mendapatkan pelayanan pusat.

Pelayanan yang tersedia pada inovasi Peluk Tanda Diri yaitu DUKCAPIL, Dinas Kesehatan, Dinas PMPTSP Naker, dan Bagian Organisasi Sekretariat Daerah. Dari keempat layanan pada Peluk Tanda Diri, Pemerintah Kabupaten Tanah Datar pada tahap awal memaksimalkan layanan pada DUKCAPIL, Dinas Kesehatan, dan Dinas PMPTSP Naker. Inovasi ini dicetus berdasarkan misi Kabupaten Tanah Datar 2021-2026 kedepannya dan juga inovasi ini bertujuan untuk memudahkan

masyarakat dalam mendapatkan pelayanan pada masa pandemi Covid-19 dan juga pada era perkembangan teknologi informasi komunikasi pada saat sekarang.

### UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada peneliti-peneliti sebelumnya yang jurnal atau artikelnya sebagai literatur penulis dalam pembuatan artikel ini. Selanjutnya kepada dosen pengampu Mata Kuliah Pelayanan Publik yaitu Bapak Dr. Roni Ekha Putera, M.PA yang telah memberikan tugas pembuatan artikel ini, sehingga membantu penulis dalam mengembangkan apa yang telah penulis dapatkan dimasa perkuliahan. Penulis mengucapkan terima kasih kepada penulis-penulis pada artikel berita-berita online yang penulis gunakan sebagai literatur pembuatan artikel ini.

### REFERENSI

- Alindro, N., Putera, R. E., Publik, A., Andalas, U., & Padang, K. (2021). *Inovasi Pelayanan Administrasi Nikah Terintegrasi di Kantor Urusan Agama Kecamatan Enam Lingkung Kabupaten Padang Pariaman dapat direalisasikan di Indonesia , efektifitas pelayanan publik terutama kependudukan yang paling penting adalah Kartu Tanda Pendud.* 9(1), 218–227. <https://doi.org/10.47828/jianaasian.v9i1.51>
- Ananda, B. R., Putera, R. E., & Ariany, R. (2020). Inovasi Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pariaman. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 8(2), 167. <https://doi.org/10.31314/pjia.8.2.167-179.2019>
- Ariany, R., & Putera, R. E. (2013). Analisis Kinerja Organisasi Pemerintah dalam Memberikan Pelayanan Publik di Kota Pariaman. *MIMBAR, Jurnal Sosial Dan Pembangunan*, 29(1), 33. <https://doi.org/10.29313/mimbar.v29i1.364>
- Eriza, A., Yoserizal, Y., & Putera, R. E. (2021). INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS ANDROID ‘PAGA NAGARI’DI POLRES SOLOK KOTA. *Jurnal Manajemen Publik Dan Kebijakan Publik (JMPKP)*, 3(2), 12–21.
- Jalma, H., Putera, R. E., & Kusdarini, K. (2019). E-Government dengan Pemanfaatan Web OpenSID dalam Pelayanan Publik di Nagari Tanjung Haro Sikabu-kabu Padang Panjang. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 8(1), 24. <https://doi.org/10.31314/pjia.8.1.24-37.2019>
- Japami, W., & Eriyanti, F. (2019). Efektivitas Pelayanan Keliling Online Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAIP)*, 2(1), 75–85. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v1i2.22>
- Lokabora, M. Y., & Fithriana, N. (2018). Inovasi Jemput Bola Administrasi Kependudukan ( Jebol Anduk ) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 7(3), 64–69.
- Meddian Saputra. (2021). *Inovasi Pelayanan Program Kelurahan Siaga.* 3(2).
- Melinda, M., Syamsurizaldi, S., & Kabullah, M. I. (2020). Innovation of Online Population Administrative Services (PADUKO) by The Department of Population and Civil Registration of Padang Panjang City. *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 19(2), 202–216.

<https://doi.org/10.35967/njip.v19i2.115>

Publik, J. A., Ilmu, F., & Politik, I. (2021). *Inovas i Pelayanan Publik Berbasis Android ‘ Paga Nagari ‘ Di Polres Solok Kota*. 3(September).

tanahdatar.go.id

Triwahyuni, M., Putera, R. E., & Rahayu, W. K. (2020). Inovasi Pelayanan Kesehatan Kelas Imud Di Puskesmas Padang Pasir, Kecamatan Padang Barat, Kota Padang, Sumatera Barat. *Jurnal Public Policy*, 6(1), 13. <https://doi.org/10.35308/jpp.v6i1.1699>

Yanuar, R. M. (2019). Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus: Public Safety Center (PSC) 119 Kabupaten Bantul Sebagai Layanan Kesehatan dan Kegawatdaruratan). *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 04(0274), 20. <https://ojs.umrah.ac.id/index.php/kemudi>

Yuliana, W., Putera, R. E., & Yoserizal, Y. (2020). Inovasi Pelayanan Kesehatan Public Safety Center 119 (Psc 119) Smash Care’S Di Kota Solok. *JIAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 8(1), 265. <https://doi.org/10.31764/jiap.v8i1.1793>

<https://peluktandadiri.tanahdatar.go.id/>

<https://www.topsatu.com/peluk-tanda-diri-pelayanan-pemkab-tanah-datar-saat-pandemi/>

<https://sumbar.kabardaerah.com/2022/02/serangan-netizen-tentang-pelayanan-publik-di-tanah-datar-eka-putra-peluk-tanda-diri-saja/>

<https://sumbar.antaranews.com/berita/436650/wujudkan-pelayanan-di-ujung-jari-tanah-datar-upayakan-seluruh-nagari-terjangkau-internet>