

Inovasi Layanan Penanganan Kasus Kekerasan Perempuan dan Anak Melalui “Sigap Kepak” Oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana (DP3AKB) Kabupaten Sidoarjo

Innovation in Services for Handling Cases of Violence Against Women and Children Through “Sigap Kepak” by the Department of Women's Empowerment, Child Protection and Family Planning of Sidoarjo Regency

Gita Aliyah Indraswari, Eva Hany Fanida, Meirinawati, Neny Ayu Nourmanita

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya

ARTICLE INFO

Article history:

Received 15 June 2026

Revised 20 June 2026

Accepted 24 June 2026

Available online 30 June 2026

Keywords

Electronic Government, Complaint Service Innovation, Sigap Kepak.



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.

Copyright © 2025 by Author. Published by Yayasan Daarul Huda

ABSTRACT

Sidoarjo Regency is one of the areas with the highest number of cases of violence against women and children in East Java Province. However, the complaint handling mechanism for cases of violence there remains limited and conventional, creating several barriers particularly for victims in areas with restricted access to communication and transportation. To address these challenges, in 2020 the Office for the Empowerment of Women, Child Protection, and Family Planning of Sidoarjo Regency, which supervises the Regional Technical Implementation Unit for the Protection of Women and Children (UPTD PPA), developed Sigap Kepak as an innovative, social media based service for the rapid, secure, and practical submission of reports coordinated by the UPTD PPA. This study aims to explain the factors influencing the success and failure of the implementation of innovation within government bureaucracy using four assessment indicators for online public service innovation proposed by Saputra and Frinaldi (2023): supporting factors for innovation, supporting factors for implementation, evaluation of public service quality, and shortcomings of the public service innovation. The study employs a descriptive

qualitative approach with data collection techniques including interviews, documentation, and literature review. The findings indicate that Sigap Kepak was developed to meet needs for efficiency and transparency in handling violence cases for both reporters and victims.

ABSTRAK

Kabupaten Sidoarjo merupakan salah satu wilayah dengan jumlah kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak tertinggi se-Provinsi Jawa Timur. Namun, mekanisme pengaduan kasus kekerasan disana masih terbatas secara konvensional sehingga menimbulkan berbagai hambatan, khususnya bagi korban di wilayah dengan keterbatasan akses terhadap sarana komunikasi maupun transportasi. Untuk menjawab tantangan tersebut, ditahun 2020 Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Sidoarjo yang menaungi Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak Kabupaten Sidoarjo mengembangkan Sigap Kepak sebagai inovasi layanan berbasis media sosial dalam menyampaikan laporan secara cepat, aman, dan praktis yang terkoordinasi oleh UPTD PPA. Penelitian ini bertujuan menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan inovasi dalam birokrasi pemerintahan dengan menggunakan empat indikator penilaian inovasi pelayanan publik berbasis online oleh Saputra & Frinaldi (2023), yaitu: faktor pendukung inovasi, faktor pendukung implementasi, penilaian dalam kualitas pelayanan publik, dan kekurangan dalam inovasi pelayanan publik. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka. Hasil penelitian menunjukkan Sigap Kepak dikembangkan atas dasar kebutuhan efisiensi dan transparansi penanganan kasus kekerasan bagi pelapor dan korban.

PENDAHULUAN

Kekerasan terhadap perempuan dan anak di Indonesia merupakan masalah sosial yang bersifat kompleks dan multidimensional dengan dampak yang mencakup aspek fisik, psikologis,

sosial, dan ekonomi, baik bagi korban maupun keluarganya. Menurut Pasal 28G ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 tentang Hak Asasi Manusia, setiap individu berhak atas perlindungan terhadap dirinya sendiri, keluarga, kehormatan, martabat dan harta benda yang dikuasainya, serta berhak atas keamanan dan jaminan perlindungan dari segala bentuk ancaman maupun ketakutan dalam bertindak ataupun menahan tindakan yang termasuk hak asasi manusia (Alfitri et al., 2025). Jenis kekerasan dengan prevalensi paling tinggi adalah kekerasan seksual, padahal Undang-Undang Tindak Pidana Kekerasan Seksual (UU TPKS) telah diberlakukan sejak dua tahun terakhir (Elsa Faturahmah, 2025). Fakta tersebut mengindikasikan bahwa pada tahun 2024, baik di tingkat nasional maupun global, kasus kekerasan seksual yang diterima perempuan berada pada angka yang cukup memprihatinkan.

Kabupaten Sidoarjo tercatat sebagai salah satu daerah di Indonesia yang mempunyai angka kasus kekerasan relatif tinggi, sebagaimana terdata dalam Sistem Informasi Online Perlindungan Perempuan dan Anak (Simfoni PPA) yang telah dilaporkan kepada Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (KemenPPPA), bahwa jumlah kasus kekerasan di Kabupaten Sidoarjo tercatat tiga kali lebih tinggi dibandingkan dengan jumlah kasus serupa di Kota Surabaya maupun Kabupaten Jember (Wardani et al., 2024). Berdasarkan hal tersebut, Kabupaten Sidoarjo dipilih sebagai lokasi penelitian mengingat tingginya kasus kekerasan yang diterima perempuan dan anak terus melonjak pertahunnya dan seringkali tidak ada tindakan oleh korban setelah menerima perlakuan kekerasan tersebut. Berikut adalah jumlah korban kekerasan di Kabupaten Sidoarjo dari tahun 2019-2025.

Tabel 1. Korban Kasus Kekerasan Perempuan dan Anak

TAHUN	JUMLAH
2019	155 Kasus
2020	140 Kasus
2021	163 Kasus
2022	180 Kasus
2023	220 Kasus
2024	212 Kasus
2025 (Jan-Aug)	156 Kasus

Sumber : Data UPTD PPA Sidoarjo 2025

Berdasarkan data dari tabel diatas yang mana pada tahun 2023 kasus kekerasan yang diterima anak di Kabupaten Sidoarjo masih menunjukkan angka relatif tinggi dengan jumlah korban tercatat mencapai ratusan anak. Bentuk kekerasan yang dialami cukup beragam, meliputi kekerasan dalam rumah tangga (KDRT), pelecehan, pencabulan hingga tindakan perundungan (bullying). Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Sidoarjo memiliki peranan yang signifikan dalam menyediakan layanan perlindungan serta melakukan pendampingan bagi korban kekerasan. Namun adanya keterbatasan sumber daya serta lambannya respon terhadap laporan yang masuk kerap menjadi kendala dalam upaya mengoptimalkan penanganan kasus. Dengan demikian, diperlukan adanya inovasi layanan berbasis teknologi digital sebagai alternatif solusi yang efektif.

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 yang mengatur terkait Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, dimana *e-government* didefinisikan sebagai upaya pengembangan sistem pelaksanaan layanan publik berbasis teknologi elektronik yang diarahkan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan kepada masyarakat (Ramadhanti & Lestari, 2023). Pemerintah melaksanakan tindak lanjut terkait *e-government* sebagaimana telah diatur dalam Undang-Undang Pemerintahan Daerah No. 23 Tahun 2014 yang mengamanatkan bahwa "pemerintah daerah bertanggung jawab dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat sekaligus menjalankan urusan pemerintahan yang didelegasikan oleh pemerintah pusat, salah satunya mencakup pengembangan *e-government*". Dalam hal ini, bentuk dari penerapan *e-government* Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana (DP3AKB)

Kabupaten Sidoarjo yang menaungi Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kabupaten Sidoarjo mulai menghadirkan inovasi baru dengan memberikan layanan Sistem Pengaduan Kekerasan pada Perempuan dan Anak (Sigap Kepak) di tahun 2020.

Inovasi Sigap Kepak dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 18 Tahun 2006 tentang Penyelenggaraan Perlindungan Perempuan dan Anak Korban Kekerasan yang menjadi regulasi utama sebagai dasar hukum perlindungan bagi perempuan dan anak korban kekerasan di Kabupaten Sidoarjo. Regulasi tersebut menetapkan peran pemerintah daerah dalam menjamin pemenuhan hak yang semestinya didapat perempuan dan anak, termasuk perlindungan dari tindak kekerasan dan diskriminasi. Sebagai dasar hukum, peraturan ini memungkinkan pengembangan inovasi layanan digital dalam penanganan kasus kekerasan dengan tujuan menciptakan mekanisme yang lebih efektif dan efisien. Dimana, pengembangan inovasi layanan digital ini juga diperkuat dengan adanya Peraturan Presiden RI Nomor 95 Tahun 2018 terkait Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang mewajibkan seluruh pemerintah daerah di Indonesia untuk mengadopsi teknologi digital pada pelaksanaan pelayanan publik.

Sigap Kepak merupakan pembaruan dari sistem pengaduan melalui telepon kantor dan konvensional yang saat ini dikembangkan menjadi sebuah inovasi sistem pengaduan melalui sosial media sebagai sarana layanan pelaporan kasus kekerasan pada perempuan dan anak di Kabupaten Sidoarjo. Selain bisa diakses langsung dari sosial media seperti *instagram*, *tiktok*, *telegram*, *facebook*, *youtube* dan *twitter*, Sigap Kepak juga bisa diakses melalui *platform* berbasis *web* yang berupa *linktree*. Kehadiran inovasi ini dirancang dengan tujuan utama untuk memudahkan para korban dalam menyampaikan laporan secara cepat, aman, dan praktis yang kemudian akan ditindaklanjuti secara tepat dan terkoordinasi oleh UPTD PPA yang juga berasosiasi dengan berbagai stakeholder seperti layanan medis, psikologis, hukum, dan lembaga pendukung lainnya (Puspitasari & Rodiyah, 2022).

Sebelum dikembangkan Sigap Kepak, mekanisme pengaduan kasus kekerasan di Kabupaten Sidoarjo masih sangat terbatas, yakni hanya melalui saluran telepon kantor maupun pertemuan tatap muka secara langsung. Pola layanan semacam ini pada praktiknya menimbulkan berbagai hambatan, khususnya bagi korban yang tinggal di wilayah terpencil dengan keterbatasan akses terhadap sarana komunikasi maupun transportasi. Kondisi tersebut menyebabkan sebagian korban kesulitan menjangkau layanan pendampingan dan perlindungan. Alasan lainnya adalah faktor psikologis berupa rasa takut, kekhawatiran terkait keamanan diri, serta tekanan akibat stigma sosial yang kerap melekat pada korban kekerasan turut memperkuat alasan mengapa banyak di antara mereka enggan melaporkan pengalaman yang dialami. Oleh sebab itu, hadirnya inovasi Sigap Kepak melalui sosial media sebagai inovasi digital yang menyediakan fasilitas pelaporan secara daring diharapkan mampu menjadi solusi terhadap keterbatasan sistem sebelumnya.

Layanan Sigap Kepak meski sudah ada sejak tahun 2020, namun untuk SK Sigap Kepak baru ada ditahun 2022 jadi sistem ini sudah diterapkan kurang lebih 4 tahunan, meski Sigap Kepak sudah dijalankan cukup lama peneliti menemukan fakta dilapangan berdasarkan pernyataan yang disampaikan oleh salah satu masyarakat dari Kabupaten Sidoarjo, bahwasannya belum banyak orang yang tahu terutama bagi orang awam sehingga penggunaan Sigap Kepak belum maksimal. Alhasil berbagai tindak kekerasan yang terjadi di Kabupaten Sidoarjo belum dilaporkan semuanya, hal ini dikarenakan selain dari korban yang enggan melapor karena rasa malu dan takut juga karena terlambatnya informasi yang diberikan oleh pihak penyedia layanan di postingan media sosial. Sehingga pada saat ini inovasi layanan Sigap Kepak dapat dipertanyakan, apakah sudah berjalan dengan baik dan mekanisme penerapannya di lapangan sudah optimal. Pemanfaatan teknologi informasi tidak hanya berperan sebagai sarana pendukung administratif, tetapi juga sebagai instrumen strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Meskipun demikian, suatu inovasi layanan publik yang diberikan tentunya tidak terlepas dari adanya sejumlah kendala maupun keterbatasan sehingga dibutuhkan kajian yang lebih mendalam.

Pada penelitian sebelumnya yang sejalan dengan penelitian ini umumnya adalah hanya menyoroti keberhasilan inovasi layanan digital yang dilakukan oleh pemerintah tanpa melakukan

analisis yang mendalam terkait kekurangan atau hambatan dalam proses implementasinya. Sedangkan, penelitian ini menemukan fakta di lapangan yang menunjukkan bahwa untuk mencapai perbaikan yang berkelanjutan, diperlukan suatu identifikasi yang komprehensif dalam inovasi yang sudah berkembang, yaitu dilihat dari faktor-faktor apa saja yang menentukan keberhasilan dan kegagalan suatu inovasi layanan digital. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan teori menurut Saputra & Frinaldi (2023) dalam menentukan keberhasilan dan kegagalan dari inovasi pelayanan berbasis online, yang meliputi faktor pendukung inovasi, faktor pendukung implementasi, penilaian dalam kualitas pelayanan publik dan kekurangan dalam inovasi pelayanan publik. penelitian ini diharapkan bisa menjadi rujukan atau masukan yang konstruktif bagi pemerintah daerah, khususnya Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana serta lembaga terkait lainnya dalam upaya perbaikan dan peningkatan kualitas layanan Sigap Kepak yang lebih responsif, efektif, dan berkelanjutan bagi para korban kekerasan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan metode kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan secara rinci fenomena yang ada dan terjadi di lapangan (Humayra & Albina, 2025). Lokasi penelitian berada di Dinas Pemberdayaan perempuan, Perlindungan anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Sidoarjo dan Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak Kabupaten Sidoarjo. Fokus penelitian menggunakan indikator penilaian inovasi pelayanan publik berbasis online oleh Saputra & Frinaldi (2023) yang memengaruhi keberhasilan dan kegagalan implementasi inovasi, khususnya dalam konteks birokrasi pemerintahan meliputi faktor pendukung inovasi, faktor pendukung implementasi, penilaian dalam kualitas pelayanan publik, dan kekurangan dalam inovasi pelayanan publik. Pada pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dokumentasi, dan studi literatur. Data yang sudah dikumpulkan kemudian direduksi, disajikan, dan ditarik kesimpulan/*verifikasi*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sistem Pengaduan Kasus Kekerasan pada Perempuan dan Anak (Sigap Kepak) Kabupaten Sidoarjo adalah suatu inovasi layanan melalui berbagai sosial media berbentuk *linktree* yang dikembangkan UPTD PPA Kabupaten Sidoarjo yang dinaungi oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Sidoarjo. Penelitian ini dilaksanakan dari November 2025 hingga Februari 2026 yang berfokus pada analisis inovasi layanan Sigap Kepak oleh DP3AKB Kabupaten Sidoarjo dengan menggunakan empat indikator penilaian inovasi pelayanan publik berbasis online oleh Saputra & Frinaldi (2023), yakni faktor pendukung inovasi, faktor pendukung implementasi, penilaian dalam kualitas pelayanan publik, dan kekurangan dalam inovasi pelayanan publik.

1. Faktor Pendukung Inovasi

Inovasi layanan Sigap Kepak di Kabupaten Sidoarjo berawal dari tingginya angka kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak pada tahun 2019 yang tercatat sebagai laporan terbanyak di Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Sidoarjo. Saat itu, mekanisme pelaporan masih terbatas pada sambungan telepon kantor yang hanya dapat diakses pada jam kerja, yaitu pukul 07.30 hingga 16.00 WIB. Batasan waktu ini menjadi kendala bagi korban dalam memperoleh layanan perlindungan secara cepat dan maksimal. Menanggapi hal tersebut, pada tahun 2020, UPTD PPA di bawah naungan DP3AKB meluncurkan layanan Sigap Kepak berbasis digital. Layanan ini dapat diakses melalui berbagai platform media sosial seperti *whatsapp*, *telegram*, *instagram*, *twitter*, *facebook*, *tiktok*, dan *youtube*. Inovasi menggunakan pengembangan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang digunakan untuk memudahkan akses *platform* pengaduan, fitur respons cepat, dan sistem keamanan data pengadu yang terjamin. Dimana, di era sekarang pemanfaatan teknologi digital oleh pemerintah daerah memiliki peran yang signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik serta bisa mempercepat proses birokrasi (Heriyanto & Voutama, 2025).



Gambar 1. Layanan Melalui Media Sosial

Sumber: Dokumen Pihak UPTD PPA Sidoarjo 2025

Melalui sistem ini, maka jumlah kasus yang terjadi setiap tahunnya dapat dipantau secara akurat karena ketersediaan sarana dan prasarana yang berupa perangkat keras dan jaringan internet, baik dari sumber daya manusia, *hardware* atau fasilitas yang mendukung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Seperti halnya yang dijelaskan oleh pengelola utama Sigap Kepak: *"Adanya layanan Sigap Kepak membuat pelaksanaan tugas kami menjadi lebih efisien karena informasi terkait kasus kekerasan di Sidoarjo dapat diakses secara realtime dan akurat dikarenakan inovasi ini didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai, seperti perangkat keras, jaringan internet, serta sumber daya manusia dan alat bantu yang menunjang seluruh proses pelayanan kepada masyarakat"* (Wawancara, 12 Januari 2026).



Gambar 2. Sarana Prasarana Penunjang Layanan

Sumber: Dokumen Pihak UPTD PPA Sidoarjo 2025

Sigap Kepak juga lahir dari dukungan kebijakan dan pendanaan dalam pelaksanaannya yang berasal dari APBD Kabupaten Sidoarjo. Salah satu kebijakan yang menjadi dorongan utama pada inovasi ini adalah Peraturan Presiden RI Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Dengan dukungan kebijakan dan pendanaan yang ada, Sigap Kepak menjadi contoh nyata penerapan teknologi digital dalam memberikan pelayanan yang inovatif dan responsif, khususnya dalam menangani isu sosial yang sensitif seperti kekerasan terhadap perempuan dan anak. Seperti yang disampaikan oleh pengelola utama Sigap Kepak bahwa, *"Melihat kondisinya dalam tahap pengembangan Sigap kepak pastinya diperlukan pendanaan yang memadai seperti dari segi anggaran untuk paket data setiap bulan, jaringan, komputer, sosialisasi, pelatihan dan kebutuhan teknis lainnya. Maka dari itu, dukungan pendanaan dari pemerintah sangat penting bagi pengembangan inovasi layanan berbasis teknologi informasi dan komunikasi."* (Wawancara 12 Januari 2026)

Pada aspek kebijakan atau regulasi, meskipun tidak ada kebijakan spesifik yang mengatur secara langsung pengembangan Sigap Kepak namun tetap ada payung hukum umum yang mendukung lahirnya inovasi digital dalam pemerintahan, yakni "Peraturan Daerah Kabupaten

Sidoarjo Nomor 18 Tahun 2006 terkait Penyelenggaraan Perlindungan Perempuan dan Anak Korban Kekerasan” dan “Peraturan Presiden RI Nomor 95 Tahun 2018 terkait Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)” yang mewajibkan seluruh pemerintah daerah di Indonesia untuk mengadopsi teknologi digital dalam pelayanan publik. Dari sinilah inovasi Sigap Kepak mulai diluncurkan dan diresmikan oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Sidoarjo. Pada indikator ini menunjukkan bahwa dukungan regulasi, ketersediaan sarana prasarana dan pendanaan, serta infrastruktur teknologi yang memadai merupakan elemen-elemen yang bisa menciptakan lingkungan yang adaptif terhadap dinamika perubahan dan memungkinkan proses inovasi berlangsung secara optimal guna meningkatkan kualitas layanan publik berbasis digital.

2. Faktor Pendukung Implementasi

Faktor pendukung implementasi berhubungan dengan tahap operasionalisasi dalam proses penerapan sistem pengaduan digital yang dilakukan oleh DP3AKB Kabupaten Sidoarjo melalui kegiatan, seperti pelatihan, kolaborasi lintas sektor, pengambilan keputusan, serta pertemuan rutin. Hal ini berkaitan dengan sumber daya yang dibutuhkan untuk meninjau keberlanjutan inovasi yang mana implementasi menuntut keterlibatan berbagai aktor, baik dari pihak pemerintah, masyarakat, maupun sektor swasta yang bersinergi untuk memastikan inovasi berjalan sesuai tujuan yang disahkan. Salah satu faktor pendukung implementasi adanya pelatihan oleh pihak DP3AKB bersama UPTD PPA Kabupaten Sidoarjo. Menurut Sirat (2016), pelatihan merupakan faktor kunci dalam keberhasilan penerapan e-government yang dapat membantu mengurangi hambatan-hambatan dalam implementasi sistem tersebut. Proses pelatihan kepada sumber daya manusia di UPTD PPA Kabupaten Sidoarjo seperti pernyataan dari pengelola utama Sigap Kepak *“Untuk Sigap Kepak ini pastinya pada pelaksanaannya didukung dengan diberikan pelatihan bagi sumber daya manusia (SDM) yang ada di UPTD PPA Sidoarjo. Pelatihan-pelatihan yang diberikan dilakukan selama 1 tahunan dari tahun 2021-2022, yaitu diadakan pelatihan manajemen kasus tingkat kabupaten sebanyak 2 kali kegiatan, tingkat kecamatan dan desa sebanyak 4 kali, dan teknik konseling ada 1 kali kegiatan. Dengan adanya kegiatan penguatan bagi sumber daya manusia (SDM) ini kami harapkan dapat meningkatkan keterampilan dan pengetahuan dalam penanganan kasus yang ditangani.”* (Wawancara, 12 Januari 2026)



Gambar 3. Bukti Telah Dilakukan Pelatihan SDM

Sumber: Dokumen UPTD PPA Kabupaten Sidoarjo 2025

Dalam pelaksanaan inovasi Sigap Kepak, UPTD PPA Kabupaten Sidoarjo pastinya membutuhkan kerja sama lintas sektor melalui jejaring kemitraan. Menurut Emerson dkk (2012), kolaborasi merupakan proses dan struktur dalam pengambilan keputusan serta pengelolaan layanan publik yang melibatkan orang-orang secara konstruktif melintasi batas-batas lembaga publik, tingkatan pemerintahan, dan/atau sektor publik, swasta, dan sipil untuk mencapai tujuan publik yang tidak dapat diwujudkan dengan cara lain. Kolaborasi ini mencakup koordinasi yang intensif dengan instansi terkait, seperti kepolisian, layanan kesehatan, lembaga swadaya masyarakat dan lainnya yang memiliki peran strategis dalam proses penanganan kasus. Tujuan

utama dari layanan Sigap Kepak sendiri adalah mempercepat proses pelaporan dan penanganan pengaduan, mulai dari tahap konsultasi hingga pendampingan kepada aparat penegak hukum. Melalui kehadiran layanan ini, diharapkan perempuan dan anak di Kabupaten Sidoarjo merasa terlindungi karena adanya dukungan pemerintah yang siap memberikan bantuan secara cepat, mudah, dan responsif kapanpun dibutuhkan.

MITRA KERJA /JEJARING UPTD PPA		
KAB/PUSAT/PROPINSI	KECAMATAN	DESA
➤KPPA ➤Pemprov Jatim (DP3AK Propinsi, UPTD PPA Propinsi,UPTD PPA antar kab & Propinsi) ➤Kepolisian ➤Kejaksaan ➤Pengadilan ➤OPD terkait ➤DPRD Kabupaten Sidoarjo ➤Akademisi (Umsida, UINSA dll) ➤Independen (LPA,UNICEF, Save The Children, ECPAT Indonesia) ➤Ormas, TOGA,TOMA ➤SATGAS PPA KABUPATEN	• SATGAS TINGKAT KECAMATAN - Kecamatan - Polsek - Puskesmas - KUA - Sekolah - Masyarakat - Ormas, TOGA,TOMA	- SATGAS TINGKAT DESA - Desa - Babinkamtibmas - Babinsa - PATBM □ 44 Desa (APBD, LPA)

Gambar 4. Daftar Mitra Kerja UPTD PPA Sidoarjo

Sumber: Dokumen UPTD PPA Kabupaten Sidoarjo 2025

Dari aspek formalitas pelaksanaan, selaku bagian pelayanan umum DP3AKB Kabupaten Sidoarjo menjelaskan bahwa terdapat SK resmi dari DP3AKB sebagai dasar tugasnya dalam pengelolaan data Sigap Kepak: *"Tentu ada, SK dari Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana (DP3AKB) Kabupaten 73 Sidoarjo, Mbak dengan Nomor SK terbarunya: 400.7.22.1/1385/438.5.1.2/2025"* (Wawancara, 14 Januari 2026). Dari segi prosedur penanganan, UPTD PPA Kabupaten Sidoarjo menyediakan berbagai bentuk layanan yang komprehensif bagi korban kekerasan. Layanan-layanan tersebut meliputi mediasi, pendampingan hukum, penanganan pengaduan, kunjungan langsung ke rumah korban (*home visit*), penyediaan data dan informasi, layanan rujukan ke psikolog, rumah sakit dan lainnya, serta penempatan korban di rumah aman. Seluruh bentuk layanan ini dirancang untuk memastikan bahwa setiap kasus yang ditangani dapat diselesaikan secara menyeluruh. Tujuan utamanya adalah memulihkan kondisi korban agar dapat kembali menjalani kehidupan dengan aman dan bermartabat.

Dalam pengelolaan layanan Sigap Kepak, diperlukan pertemuan rutin yang bersifat terjadwal, seperti rapat triwulanan. Namun, apabila jumlah kasus yang dilaporkan meningkat, pertemuan dapat diselenggarakan lebih sering, bahkan setiap bulan. Rapat ini melibatkan DP3AKB Kabupaten Sidoarjo bersama UPTD PPA Kabupaten Sidoarjo. Fokus utama pertemuan adalah membahas berbagai kendala yang muncul selama proses penanganan kasus serta memutuskan langkah-langkah strategis untuk meningkatkan kualitas layanan. Selain itu, rapat juga mencakup evaluasi dan perencanaan kegiatan sosialisasi pencegahan serta penanganan kekerasan di tingkat desa, kecamatan, dan lembaga pendidikan. Dari indikator ini dapat dijelaskan bahwa implementasi program Sigap Kepak didukung oleh pemanfaatan sumber daya internal yang optimal. Kolaborasi lintas sektor, pelatihan, pengambilan keputusan dan pertemuan rutin memainkan peran penting dalam mendorong terwujudnya inovasi ini. Berbagai upaya tersebut mencerminkan kesiapan terhadap perubahan dan komitmen dalam menjaga keberlanjutan sistem serta yang menjadi faktor utama dalam menentukan keberhasilan layanan

3. Penilaian dalam Kualitas Pelayanan Publik

Penilaian dalam kualitas pelayanan publik dalam konteks layanan Sigap Kepak bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana inovasi yang diterapkan pada sistem ini dapat mempermudah akses, meningkatkan kecepatan respons, serta memastikan keamanan data para pelapor. Selain itu, penting untuk memahami bagaimana masyarakat memandang kemudahan dan tingkat keamanan yang ditawarkan oleh sistem ini. Sigap Kepak ditujukan untuk menjangkau masyarakat umum sebagai pengguna utama. Salah satu indikator implementasi inovasi yang efektif adalah

sejauh mana sistem digunakan dan dirasakan manfaatnya oleh masyarakat sebagai penerima layanan. Oleh karena itu, untuk memperoleh pemahaman mengenai respons publik terhadap Sigap Kepak, peneliti melakukan wawancara dengan lima individu dari masyarakat umum yang sudah mengetahui adanya sistem ini dan memahami cara penggunaannya, meskipun mereka belum pernah melaporkan kasus, serta mereka yang telah menggunakan Sigap Kepak untuk melaporkan kasus kekerasan tapi bukan untuk dirinya.

Sebagian besar informan berasal dari kalangan usia muda. Rentang usia informan berkisar antara 19 hingga 30 tahun, yang pada umumnya merupakan usia-usia belia yang mudah memiliki akses internet serta terbiasa menggunakan *platform* digital, khususnya media sosial seperti *instagram*, *whatsapp*, dan *tiktok*. Melalui wawancara ini, penelitian bertujuan untuk menggali persepsi masyarakat terhadap sistem Sigap Kepak yang mencakup aspek kemudahan akses dan penggunaan, kecepatan respon, transparansi dan keamanan bagi pengguna, serta harapan mereka terhadap pengembangan sistem untuk kedepannya. Informan pertama mengetahui tentang layanan Sigap Kepak karena informasi yang diberikan oleh saudaranya, meskipun ia sendiri belum pernah langsung menggunakan layanan ini untuk melaporkan kasus kekerasan, *"Pertama kali saya tahu tentang layanan Sigap Kepak itu dari salah satu saudara saya kak. Kira-kira sekitar tahun lalu saudara saya memberi informasi kepada saya dan keluarga terkait Sigap Kepak, meskipun saya sendiri belum pernah menggunakan layanan itu langsung untuk melaporkan kasus kekerasan. Namun saudara saya sudah kasih penjelasan tentang cara menggunakan sistem tersebut, jadi saya langsung paham dan tidak membutuhkan waktu lama untuk mengerti dan menurut saya sendiri juga bagi masyarakat Sidoarjo, khususnya anak muda jaman sekarang nggak akan kesulitan menggunakan sistem ini. Soalnya Sigap Kepak ini sangat mudah diakses, bahkan saya bisa bilang kalau tingkat kemudahan penggunaan sistem ini itu hampir sempurna, sekitar 9,5 dari 10. Jadi, kalau ada yang melihat atau mengalami kekerasan di sekitar, mereka bisa langsung lapor kapan saja dan dimana saja tanpa kesulitan."* Jelas informan 1. (Wawancara, 22 Januari 2026)

Sementara itu, informan kedua mengetahui Sigap Kepak melalui pencarian di *Google* saat mencari informasi terkait bagaimana cara mengadukan kasus kekerasan di wilayah Sidoarjo. Ia melakukan hal tersebut karena ada salah satu dari anggota keluarganya yang mengalami tindak kekerasan yang dimana hal tersebut membuatnya geram dan prihatin dengan kejadian yang dialami oleh salah satu anggota keluarganya. Ia melaporkan kasus tersebut juga dengan persetujuan korban, jadi sebelum melaporkan melalui Sigap Kepak korban telah mengumpulkan bukti-bukti bentuk kekerasan yang dilakukan oleh pelaku. Dengan bukti tersebut, saat laporan diajukan melalui Sigap Kepak pihak UPTD PPA Kabupaten Sidoarjo langsung merespons dengan cepat dihari yang sama dan segera menindaklanjuti pengaduan tersebut. Dalam hal ini, Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (Kemen PPPA) (2020), juga menyampaikan bahwa korban yang dilaporkan akan memperoleh bantuan yang menguntungkan tanpa menimbulkan kerugian atau dampak negatif bagi pihak manapun sehingga proses penanganan kasus dapat tetap berjalan dengan efisien, adil, dan sesuai dengan prinsip-prinsip hukum yang berlaku. Dengan menjaga kerahasiaan dan memberikan perlindungan yang optimal, UPTD PPA Sidoarjo berkomitmen untuk menjaga kepuasan pengguna layanan, memastikan proses penanganan yang transparan, serta memberikan rasa aman bagi setiap pihak yang terlibat.

Langkah ini sejalan dengan model untuk mengukur kesuksesan sistem informasi termasuk layanan digital yang dikembangkan oleh William H. DeLone & Ephraim R. McLean (2003) yang menekankan interrelasi dimensi tersebut untuk inovasi digital yang efektif, seperti *e-government* atau *e-commerce*. Dalam upaya menjaga keberlanjutan program, pihak DP3AKB Kabupaten Sidoarjo menunjukkan komitmen yang kuat, meskipun Sigap Kepak dibangun secara internal tanpa melibatkan vendor eksternal. Sebagaimana terungkap dalam wawancara dengan informan, *"Menurut saya pribadi, pihak penyedia layanan perlu lebih konsisten dan rajin dalam mensosialisasikan layanan Sigap Kepak ini, khususnya di desa-desa yang ada di Kabupaten Sidoarjo. Soalnya, dari apa yang saya tahu, masih banyak warga di desa yang belum begitu tahu tentang layanan ini. Padahal, kalau mereka semua tahu bahwa ada layanan Sigap Kepak ini pasti akan banyak yang terbantu"* Jelas informan 4. (Wawancara, 26 Januari 2026)

Informan selanjutnya juga menyampaikan, *"Sebagai salah satu warga Sidoarjo, saya berharap layanan Sigap Kepak bisa lebih ditingkatkan lagi. Seperti bisa dipertimbangkan untuk dibuatkan dashboard khusus yang lebih lengkap, yang tidak hanya menampilkan nomor kontak pelaporan (hotline), tapi juga berbagai informasi lainnya. Misalnya, penjelasan tentang layanan yang diberikan, data kasus tiap tahun, gambaran atau pihak mitra kerjasama, serta informasi terkait proses penanganan. Dengan begitu, laman web-nya nggak hanya sekedar nomor telepon, tapi juga terlihat lebih informatif dan inovatif sehingga dari sini semoga bisa membantu memperluas jangkauan layanan dan mempermudah masyarakat untuk lebih mengenal dan memanfaatkannya"* Jelas informan 5. (Wawancara, 26 Januari 2026). Berdasarkan hal tersebut keberhasilan sistem ini tidak hanya diukur dari jumlah kasus yang ditangani, tetapi juga dari tingkat partisipasi masyarakat dan kepercayaan yang terbentuk melalui komunikasi yang jelas. Dengan begitu untuk mendukung keberlanjutan layanan, Sigap Kepak terus dikembangkan dengan komitmen penuh dari pihak pengelola. Pengembangan ini mencerminkan visi jangka panjang untuk menjadikan inovasi Sigap Kepak sebagai portal penanganan kasus kekerasan perempuan dan anak digital yang terintegrasi di Kabupaten Sidoarjo.

4. Kekurangan dalam Inovasi Pelayanan Publik

Menurut Saputra & Frinaldi (2023) bahwa setiap inovasi layanan publik, khususnya layanan yang berbasis digital tidak dapat dipisahkan dari berbagai tantangan dan keterbatasan yang dapat mempengaruhi keberhasilannya. Dalam penerapan layanan publik berbasis digital, sering kali muncul kekurangan/hambatan yang berakar dari ketidakmampuan dalam menyelaraskan aspek teknis dengan kebutuhan sosial, baik dari sisi SDM, infrastruktur teknologi, maupun kebijakan yang ada. Selama implementasi layanan inovasi Sigap Kepak, terdapat beberapa kekurangan yang perlu diperhatikan. Pengelola utama Sigap Kepak, mengungkapkan bahwa kekurangan utama terletak pada alokasi anggaran yang diberikan oleh pemerintah. Meskipun anggaran dana dialokasikan setiap tahun, menurutnya jumlah tersebut masih belum mencukupi.

"Selama pelaksanaan Sigap Kepak, memang ada beberapa hal yang perlu diperhatikan, Mbak, seperti kekurangan utama yang kami hadapi itu terkait anggaran yang diberikan pemerintah. Meskipun setiap tahun ada anggaran, tapi menurut kami jumlahnya masih kurang jadi keterbatasan dana ini yang menghambat penyelenggaraan layanan, misalnya untuk paket data bulanan, pengadaan perangkat baru, kebutuhan sumber daya manusia khusus operator, kebutuhan sosialisasi kepada warga, serta kebutuhan akan infrastruktur lain. Waktu awal-awal malah anggaran yang diserap hanya Rp 6.750.000 dari APBD 2020 dan tentu saja itu sangat terbatas. Karena itu, setiap tahun kami ajukan laporan dan proposal dengan harapan anggaran di masa depan bisa lebih besar, biar layanan yang kami berikan bisa lebih maksimal dan sesuai dengan apa yang dibutuhkan" (Wawancara, 12 Januari 2026). Menurut Mahpudin (2022) juga menyampaikan bahwa faktor faktor yang mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan suatu inovasi, salah satunya adalah ketersediaan anggaran yang secara implisit menunjukkan bahwa kurangnya dukungan finansial dapat menjadi penyebab kegagalan inovasi, termasuk dalam hal inovasi pelayanan publik berbasis digital. Dimana, tanpa adanya alokasi dana yang memadai, pengembangan dan pemeliharaan sistem seperti Sigap Kepak akan terhambat dan bisa berdampak pada kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat.

Kurangnya sosialisasi mengenai layanan digital Sigap Kepak kepada masyarakat desa di Kabupaten Sidoarjo juga menyebabkan rendahnya pengetahuan warga tentang keberadaan dan manfaat layanan tersebut. Hal ini mengakibatkan pemanfaatan layanan Sigap Kepak di tingkat desa belum maksimal dikarenakan minimnya sosialisasi secara offline yang dilakukan oleh pihak penyelenggara, yang mana tidak semua masyarakat di desa bisa mengakses informasi secara online sehingga mereka tidak mengetahui adanya layanan digital ini (Wati et al., 2022). Sosialisasi yang biasanya dilakukan di beberapa instansi pendidikan juga tidak menjangkau seluruh lapisan masyarakat desa. Selain itu, keterbatasan dana menjadi faktor penghambat utama dalam pelaksanaan sosialisasi di daerah-daerah terpencil yang jauh dari pusat instansi penyelenggara. *"Dari yang saya tahu sih, Mbak memang masih banyak warga desa di Sidoarjo yang belum tahu tentang layanan Sigap Kepak ini. Jadi, meskipun layanan ini penting sekali, sayangnya masih*

banyak yang belum memanfaatkan karena kurangnya sosialisasi. Apalagi kan, nggak semua orang di desa itu bisa mengakses informasi lewat internet, jadi banyak yang nggak tahu kalau ada layanan ini. Sosialisasi yang kami lakukan biasanya ada, eem memang lebih seringnya sih di sekolah-sekolah terdekat. Jadi, yang agak jauh memang seringkali nggak dapat informasi itu. Hal ini juga karena keterbatasan dana yang menjadi kendala kami, jadi sosialisasi yang harusnya menyeluruh jadi sulit dilakukan. Sebelumnya, pihak kami UPTD PPA dan DP3AKB juga sudah pernah coba sosialisasi di desa-desa yang dekat dengan kantor kami, tetapi untuk desa yang jauh belum sempat dilakukan. Jadi nggak heran kalau banyak yang nggak tahu. Saya rasa ini memang jadi PR besar bagi pihak penyelenggara untuk memastikan informasi bisa sampai ke seluruh masyarakat desa, tanpa terkecuali. Kalau bisa lebih gencar lagi menyebarkan informasi, kan, semakin banyak yang terbantu Mbak.” (Wawancara 12, Januari 2026)

Hal ini mengindikasikan adanya kesenjangan informasi yang perlu segera diatasi agar layanan Sigap Kepak dapat lebih optimal diakses dan dimanfaatkan oleh masyarakat desa-desa di Kabupaten Sidoarjo. Oleh karena itu, perlu adanya upaya yang lebih intensif dalam mengedukasi masyarakat desa, selain sosialisasi secara offline juga bisa melalui media cetak, pertemuan tatap muka, maupun program-program lain yang lebih terjangkau, agar keberadaan layanan digital ini dapat diketahui dan digunakan oleh warga yang membutuhkan, khususnya korban kekerasan. Kedepannya, pihak DP3AKB dan UPTD PPA Kabupaten Sidoarjo perlu merancang strategi komunikasi yang lebih inklusif dan tepat sasaran agar dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat, termasuk mereka yang tidak memiliki akses internet.

Pada layanan Sigap Kepak meskipun menawarkan kemudahan akses dan respons yang cepat dalam menangani kasus kekerasan, bukan hal yang tidak mungkin dapat menghadapi potensi risiko yang signifikan terkait dengan keamanan dan privasi data pengguna. Salah satu ancaman terbesar yang dihadapi adalah kemungkinan kebocoran data pengadu, korban, atau penyalahgunaan informasi oleh pihak yang tidak berwenang, terutama *hacker* yang dapat mengeksploitasi celah keamanan untuk melakukan kejahatan siber (*cyber crime*). Oleh karena itu, sangat penting memastikan adanya sistem proteksi yang kuat, seperti enkripsi data dan pengawasan akses informasi, sehingga diperlukan SDM yang ahli di bidang IT dalam memahami *cyber crime* untuk menjaga privasi data digital guna meminimalisir risiko kebocoran, serta menjaga keamanan dan kepercayaan terhadap layanan ini. Dengan langkah-langkah mitigasi yang tepat, seperti audit keamanan berkala dan pelatihan SDM yang terampil dalam mengelola risiko keamanan data, privasi pengguna dapat terjaga, dan kepercayaan terhadap layanan Sigap Kepak dapat terus dipelihara sehingga akhirnya meningkatkan keberhasilan sistem ini dalam memberikan perlindungan kepada korban kekerasan pada perempuan dan anak di Kabupaten Sidoarjo.

Berdasarkan pemaparan pada indikator ini dapat terlihat bahwa setiap layanan yang diberikan oleh pemerintah, khususnya yang berbasis teknologi informasi dan komunikasi, tentu memiliki kelebihan dan kekurangannya. Kelebihan tersebut mendukung efisiensi, namun untuk kekurangan yang ada perlu segera diperbaiki agar layanan dapat maksimal. Dengan demikian, sangat penting untuk memperkuat kesiapan teknis, meningkatkan kapasitas SDM, memperluas literasi digital masyarakat, memperbaiki kebijakan anggaran serta upaya perbaikan yang berkelanjutan sangat diperlukan agar Sigap Kepak dapat berjalan lebih optimal dan memberikan dampak positif yang lebih besar dalam penanganan kasus kekerasan.

SIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi layanan Sigap Kepak yang dikembangkan oleh UPTD PPA di bawah DP3AKB Kabupaten Sidoarjo sudah berjalan cukup baik berdasarkan aspek penilaian inovasi pelayanan publik berbasis digital, namun tetap masih memerlukan pemeliharaan berkelanjutan guna menjamin keberlanjutan layanan di masa depan. Hal ini ditinjau dari empat indikator penilaian inovasi pelayanan publik berbasis online oleh Saputra & Frinaldi (2023) yang menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan dan kegagalan implementasi inovasi tersebut khususnya dalam konteks birokrasi pemerintahan. Empat

indikator tersebut antara lain faktor pendukung inovasi, faktor pendukung implementasi, penilaian dalam kualitas pelayanan publik, dan kekurangan dalam inovasi pelayanan publik.

Secara keseluruhan, inovasi Sigap Kepak merepresentasikan kemajuan signifikan dalam penanganan kekerasan perempuan dan anak di Kabupaten Sidoarjo melalui integrasi teknologi digital yang *user-friendly*, meskipun tetap masih ada tantangan finansial dan sosial yang perlu diatasi untuk skalabilitas lebih luas. Layanan Sigap Kepak tidak hanya mempercepat pelaporan dan koordinasi antarlembaga, tetapi juga meningkatkan aksesibilitas bagi korban rentan sehingga dapat berkontribusi pada pengurangan angka kekerasan dengan pendekatan holistik yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Keberhasilannya bergantung pada komitmen berkelanjutan pemerintah daerah dalam mengalokasikan sumber daya dan memperluas edukasi agar nantinya bisa dijadikan model potensial dan diadopsi bagi daerah lain di Indonesia.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan terhadap inovasi Sigap Kepak peneliti merumuskan beberapa saran/rekomendasi yang diharapkan dapat dijadikan pertimbangan dalam rangka pengembangan dan peningkatan inovasi Sigap Kepak ke depan:

1. Pemerintah daerah Kabupaten Sidoarjo diharapkan untuk mengalokasikan dana APBD yang lebih substansial dan berkelanjutan bagi pengembangan Sigap Kepak, dengan menyusun proposal anggaran tahunan yang terintegrasi dalam RKPD serta mencari sumber pendanaan alternatif seperti hibah dari Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak. Langkah ini mencakup prioritas pengadaan perangkat keras canggih seperti server cadangan dan kuota data tak terbatas, serta perekrutan operator khusus yang kompeten sehingga mengatasi hambatan finansial yang selama ini membatasi ekspansi fitur layanan. Dengan ini, keberlanjutan operasional dapat dijamin dan dapat memastikan inovasi ini tidak terganggu oleh keterbatasan fiskal yang kronis.
2. DP3AKB Kabupaten Sidoarjo perlu meluncurkan program sosialisasi masif berbasis komunitas di tingkat desa dan kecamatan terpencil melalui kerjasama dengan kepala desa, tokoh agama serta posyandu, dengan frekuensi minimal triwulanan menggunakan materi cetak sederhana seperti leaflet dan spanduk berbahasa lokal. Strategi ini dilengkapi dengan pelatihan kader desa sebagai duta layanan Sigap Kepak, sehingga mengurangi kesenjangan pengetahuan masyarakat pedesaan yang selama ini bergantung pada akses digital terbatas. Akibatnya, tingkat pemanfaatan layanan akan meningkat secara signifikan, memungkinkan deteksi dini kasus kekerasan dan pencegahan eskalasi yang lebih efektif di wilayah rentan.
3. DP3AKB Kabupaten Sidoarjo harus membentuk unit evaluasi independen yang mengumpulkan umpan balik pengguna melalui survei pasca-laporan dan forum desa triwulanan, dengan indikator kinerja seperti waktu respons rata-rata dan tingkat kepuasan korban untuk menghasilkan laporan tahunan yang *actionable*. Mekanisme ini terintegrasi dengan dashboard KPI (*key performance indicator*) otomatis sehingga mengidentifikasi kelemahan secara proaktif dan menyesuaikan strategi secara dinamis. Dengan begitu, perbaikan berkelanjutan akan terwujud, memastikan Sigap Kepak tetap relevan dan efektif menghadapi evolusi kebutuhan masyarakat dalam penanganan kekerasan.

REFERENSI

- Alfitri, N., Auliatur Khasanah, I., Assyiffa Ifada, R., & Ariesmansyah, A. (2025). Inovasi Digitalisasi Pelayanan Pengaduan di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DP3A) Kota Bandung. *Public Administration and Government*, 4(3), 406–415. <https://doi.org/https://doi.org/10.52423/pamarenda.v4i3.62>
- Elsa Faturahmah. (2025). Siaran Pers Komnas Perempuan tentang Peluncuran Catatan Tahunan 2024. *Komnasperempuan.Go.Id*. <https://komnasperempuan.go.id/siaran-pers-detail/siaran-pers-komnas-perempuan-tentang-peluncuran-catatan-tahunan-2024>
- Heriyanto, A. P., & Voutama, A. (2025). Optimalisasi Layanan Publik Di Smart City Dki Jakarta Melalui Integrasi Teknologi Digital Dalam Pengelolaan Dinamika Kependudukan. *JITET*

- (*Jurnal Informatika Dan Teknik Elektro Terapan*), 13(2).
<https://doi.org/https://doi.org/10.23960/jitet.v13i2.6345>
- Humayra, R., & Albina, M. (2025). Model-Model Penelitian Kualitatif. *Jurnal Nakula: Pusat Ilmu Pendidikan, Bahasa Dan Ilmu Sosial*, 3(5), 241–245.
<https://doi.org/https://doi.org/10.61132/nakula.v3i5.2204>
- Mahpudin, M. (2022). Inovasi Pelayanan Publik: Pengalaman dari Kota Cilegon, Indonesia. *Matra Pembaruan: Jurnal Inovasi Kebijakan*, 6(2), 107–117.
<https://doi.org/https://doi.org/10.21787/mp.6.2.2022.107-117>
- Puspitasari, M., & Rodiyah, I. (2022). Keterlibatan Stakeholder dalam Implementasi Kebijakan Perlindungan Perempuan dan Anak Korban Kekerasan di Kabupaten Sidoarjo. *Kolaborasi : Jurnal Administrasi Publik*, 8(2), 169–179. <https://doi.org/10.26618/kjap.v8i2.8252>
- Ramadhanti, R. R., & Lestari, Y. (2023). Optimalisasi Layanan Pengaduan Virtual melalui SP4N LAPOR Di Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Inovasi Administrasi Negara*, 1(2), 351–364.
- Saputra, T., & Frinaldi, A. (2023). Systematic Literature Review Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital. *Menara Ilmu*, 17(1), 116–124.
<https://doi.org/https://doi.org/10.31869/mi.v17i1.4534>
- Wardani, A. A., Alfianingrum, D., Dzaki, A. A., Firmansyah, F. Y., & Arundinasari, I. (2024). Evaluasi Program Bersama Lindungi Anak (BERLIAN) dalam Upaya Pencegahan Kekerasan Anak pada Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana di Kabupaten Sidoarjo. *JDKP: Jurnal Desentralisasi Dan Kebijakan Publik*, 5(2), 127–147.
<https://doi.org/10.30656/jdkp.v5i2.8850>
- Wati, L., Saputra, A. B., & Kadir, M. A. A. (2022). Evaluasi Kualitas Pelayanan Terintegrasi Melalui Mal Pelayanan Publik (MPP) di Era Transformasi Digital di Kota Sorong. *Jurnal Gradual (Governance, Administration and Public Service)*, 11(1).