

Implementasi Program E-Government SirancaK dalam Meningkatkan Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang

Qibty Veronica Rahma¹, Dina Atika Hesti², Vira Astuti³, Ahmad dhany⁴, Rahmadhona Fitri Helmi⁵

Departemen Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Padang^{1,2,3,4,5}

Email : qibtyveronicarahma@gmail.com¹, dinaatikah807@gmail.com², viraastuti97@gmail.com³, dhanyahmadm4pro@gmail.com⁴, rahmadhonafh@fis.unp.ac.id⁵

Alamat: Jalan Prof. Dr. Hamka, Air Tawar Padang, Sumatera Barat, Telephone: 0751 7058692

Email: info@fis.unp.ac.id

Abstract. Public service is a key focus for the government in improving the quality of life of the community. The implementation of e-government is the government's effort to increase the efficiency, transparency, and accessibility of public services through the utilization of information and communication technology. The Department of Population and Civil Registration (Disdukcapil) of Padang City has implemented an online service innovation called SIRANCAK to facilitate the community in accessing population administration services. However, there are still several obstacles such as lack of socialization, uncertainty in procedures, and lack of public understanding in using the SIRANCAK online service system. This study aims to analyze the reliability, responsiveness, and assurance of the services provided by the SIRANCAK online service, as well as provide recommendations to improve the quality of public services at the Disdukcapil of Padang City.

Keywords: Digital Public Services, E-government in Indonesia, SIRANCAK Innovation in Padang City, Challenges of e-government implementation, Quality of population administration services

Abstrak. Pelayanan publik menjadi salah satu fokus utama pemerintah dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Implementasi e-government merupakan upaya pemerintah untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas layanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Padang telah menerapkan inovasi layanan online bernama SIRANCAK untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan. Namun, masih terdapat beberapa kendala seperti kurangnya sosialisasi, ketidakpastian prosedur, serta minimnya pemahaman masyarakat dalam menggunakan sistem layanan online SIRANCAK. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis keandalan, ketanggapan, dan jaminan layanan yang diberikan oleh pelayanan online SIRANCAK, serta memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas layanan publik di Disdukcapil Kota Padang.

Kata kunci: Pelayanan publik digital, E-government di Indonesia, Inovasi SIRANCAK Kota Padang, Tantangan implementasi e-government, Kualitas pelayanan administrasi kependudukan

1. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik menjadi salah satu faktor utama dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Dalam konteks ini, pemerintah memiliki peran penting sebagai penyedia layanan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan warga negara dan penduduk sesuai dengan aturan perundang-undangan yang berlaku. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menggambarkan bahwa pelayanan public mencakup berbagai barang, jasa, dan layanan administrasi yang disediakan oleh instansi pelayanan publik. Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan public bertanggung jawab untuk memberikan layanan yang berkualitas demi memajukan kesejahteraan Masyarakat (Aholiab, n.d.) .

E-government adalah penerapan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pemerintahan guna meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas dalam

penyelenggaraan pemerintahan serta layanan publik. Pelayanan publik digital menjadi solusi untuk mengubah sistem pelayanan konvensional yang lambat dan tidak efisien. Meskipun penerapannya di Indonesia masih menghadapi tantangan, layanan publik digital harus diterapkan untuk menciptakan kenyamanan dan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses berbagai layanan pemerintah. (Lestari et al., 2021)

Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001 tentang Telematika (Teknologi, Media, dan Informatika) mengamanatkan agar aparat pemerintah menggunakan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) sebagai sarana pendukung terciptanya Good Governance dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Selanjutnya, Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 mengenai Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government menegaskan pentingnya pengembangan e-government untuk memaksimalkan pelayanan publik melalui pemanfaatan TIK secara optimal (Ridwan et al., n.d.)

Namun yang terjadi saat ini, implementasi e-government di berbagai daerah sering kali tidak berjalan optimal, dengan banyak kendala dan masalah serupa yang menghambat pemberian layanan. Secara umum, layanan yang disediakan oleh aparatur negara, baik di tingkat pusat maupun daerah, masih jauh dari kata efektif dan efisien. Hal ini memicu banyak pengaduan dari masyarakat, baik melalui media sosial maupun secara langsung kepada petugas layanan. Salah satu keluhan utama masyarakat adalah terkait Sumber Daya Manusia (SDM), di mana sejumlah pegawai belum mampu memberikan layanan yang memuaskan. Dengan demikian, tantangan utama terletak pada ketidakmampuan pemerintah untuk merespons kebutuhan masyarakat secara tanggap dan proaktif.

Kondisi serupa terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Padang, sebagai instansi yang bertugas melayani prosedur administrasi kependudukan. Masyarakat sering kali mengeluhkan lambatnya proses penerbitan dokumen kependudukan, seperti KTP Elektronik, Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, dan dokumen lainnya, yang membutuhkan waktu cukup lama. Disdukcapil Kota Padang masih menerapkan penggunaan tanda tangan basah pada dokumen, sehingga jumlah layanan maksimal yang dapat dipenuhi setiap hari terbatas pada 250 hingga 300 dokumen. Selain itu, fasilitas yang kurang memadai, seperti area parkir yang sempit dan ruang pelayanan yang terbatas, mengakibatkan penumpukan masyarakat yang ingin mengurus dokumen kependudukan. Ketidakpastian dalam memperoleh layanan juga menjadi faktor yang menurunkan minat masyarakat untuk mengurus dokumen mereka. Di samping itu, kedisiplinan pegawai dalam jam kerja, terbatasnya pemanfaatan layanan elektronik, dan masih adanya layanan manual turut menambah keluhan masyarakat terhadap pelayanan Disdukcapil Kota Padang. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat

kepuasan masyarakat terhadap pelayanan tersebut belum mencapai standar yang efektif dan efisien. Dalam konteks ini, kepuasan masyarakat menjadi faktor penting untuk meningkatkan kualitas layanan menuju terciptanya good governance

Sehingga langkah yang di ambil oleh DISDUKCAPIL yaitu inovasi pelayanan online bernama SIRANCAK (Sistem Informasi Terpadu Pencatatan Administrasi Kependudukan). Walaupun layanan online SIRANCAK telah menyediakan kemudahan dalam proses administrasi kependudukan, tetap terdapat beberapa tantangan yang dihadapi oleh pengguna layanan. Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Ramadhani et al., 2023) mengenai “Implementasi Program SIRANCAK Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang dalam Meningkatkan Layanan Berbasis Digital”, masih terdapat kendala dalam penggunaan SIRANCAK. Salah satu masalahnya adalah bahwa banyak masyarakat yang belum familiar dengan teknologi ini, terutama kelompok lanjut usia yang mengeluhkan kesulitan dalam menggunakan sistem pelayanan online tersebut. Sebagian besar Masyarakat memilih untuk datang langsung ke kantor dan meminta untuk menggunakan pelayanan secara manual sedangkan dari petugas Disdukcapil Kota Padang sendiri memprioritaskan pelayanan secara online meskipun masyarakat datang langsung ke kantor. Terlebih lagi, banyak di antara masyarakat yang belum menyadari adanya inovasi dalam sistem pelayanan yang diimplementasikan oleh Disdukcapil Kota Padang, hal ini menunjukkan bahwa masih kurangnya sosialisasi oleh pihak Disdukcapil Kota Padang terutama terkait dengan tata cara penggunaan system pelayanan online ini. (Ramadhani et al., 2023)

2. KAJIAN TEORITIS

A. Konsep E-Government

E-Government, sering disebut juga sebagai e-gov, pemerintah digital, pemerintah daring, atau pemerintah transformasi, adalah upaya untuk mengembangkan pelaksanaan pemerintahan berbasis elektronik. Hal ini mencakup penyesuaian sistem manajemen serta proses kerja dalam lingkungan pemerintahan melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi secara optimal.

Secara umum, E-Government merujuk pada pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintah untuk menyampaikan informasi dan menyediakan layanan kepada masyarakat, mengelola hubungan dengan dunia usaha, serta menangani berbagai aspek lain yang berhubungan dengan tata kelola pemerintahan. Implementasi E-Government mencakup berbagai institusi seperti legislatif, yudikatif, dan administrasi publik, dengan tujuan

meningkatkan efisiensi internal, memberikan pelayanan publik yang lebih baik, serta memperkuat proses pemerintahan yang demokratis (Firdaus, L. K. (2023)

Program layanan E-Government memiliki kelebihan dan kekurangan. Salah satu kelebihanannya adalah percepatan layanan tanpa harus mendatangi kantor secara langsung atau menghadapi prosedur yang rumit. Selain itu, transparansi informasi yang ditawarkan dapat memperbaiki hubungan antara pemerintah dan masyarakat serta meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah. Namun, di balik kelebihan tersebut, terdapat juga sejumlah kekurangan. Misalnya, semakin bebas masyarakat mengakses situs pemerintah, semakin besar pula risiko terjadinya kejahatan siber yang mengancam keamanan sistem teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam *E-Government* (Firdaus, L. K. (2023).

B. Pelayanan Publik

Dwiyanto (dalam Febina Zulfaa & Azzahra, 2024) Menegaskan bahwa pelayanan publik merupakan elemen krusial dalam administrasi pemerintahan. Secara umum, istilah ini merujuk pada berbagai layanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. (Febina Zulfaa & Azzahra, 2024). Setiap produk dan layanan yang diberikan oleh pemerintah tergolong sebagai pelayanan publik. Berdasarkan Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik diartikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilaksanakan oleh instansi yang bertanggung jawab dalam bidang tersebut. Tujuan dari kegiatan ini adalah untuk memenuhi kebutuhan penerima layanan serta memastikan pelaksanaannya sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku (Reza Mochammad Yanuar, 2019). Menurut Kementerian Dalam Negeri, pelayanan public didefinisikan sebagai upaya membantu individu lain dengan menggunakan keterampilan komunikasi dan sensitivitas interpersonal untuk mencapai kepuasan dan kesuksesan. (Resty Okta Diani¹, 2024)

Bharata (dalam Riani, N. K. (2021) Di Indonesia, istilah pelayanan publik (public service) kerap diidentikkan dengan pelayanan umum atau pelayanan masyarakat. Pelayanan publik mengacu pada aktivitas atau rangkaian aktivitas yang bertujuan memenuhi kebutuhan layanan bagi setiap warga negara dan penduduk, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Layanan ini mencakup barang, jasa, atau pelayanan administratif yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Disebutkan pula bahwa terdapat empat elemen utama dalam pelayanan publik. (Penelitian et al., n.d.) yaitu : 1 Penyedia layanan; 2) Penerima layanan; 3) Jenis layanan; 4) Kepuasan pelanggan (Riani et al., 2021)

Pelayanan Publik Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan (Riani et al., 2021).

C. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan

Menurut Soemartono dan Hedrastuti (dalam Tefa, G., & Nurhidayah, J. (2018), sistem informasi administrasi kependudukan didefinisikan sebagai sebuah sistem yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk mendukung pengelolaan data administrasi kependudukan pada tingkat instansi pelaksana. (Tarifu, 2020)

Menurut Hasibuan (2006:66), sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK) didefinisikan sebagai suatu sistem yang dirancang berdasarkan prosedur dan standar tertentu dengan tujuan mengelola administrasi kependudukan secara terstruktur. Hasibuan (2006) juga menjelaskan beberapa tujuan dari SIAK, antara lain (Hayati et al., 2019)

1. Meningkatkan kecepatan dan akurasi layanan masyarakat yang memerlukan informasi atau produk kependudukan, seperti pembuatan KTP dan KK.
2. Meningkatkan keamanan produk kependudukan melalui sistem online yang dapat meminimalkan kesalahan dalam pendataan dan pendaftaran penduduk di tingkat kecamatan.
3. Meningkatkan kemampuan aparat pemerintah daerah dalam mengelola pendaftaran penduduk dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, yang kini menjadi kebutuhan utama pemerintahan.
4. Mewujudkan pola pendataan nasional yang seragam, baik dalam pengumpulan data, penyajian informasi kependudukan, maupun pelayanan yang mengacu pada elemen kependudukan standar.
5. Membangun jaringan informasi kependudukan yang terhubung antara kecamatan, kabupaten/kota, provinsi, hingga tingkat pusat.
6. Menyediakan data statistik kependudukan untuk mendukung kebutuhan instansi seperti Badan Pusat Statistik maupun dinas lainnya.

Hal ini sejalan dengan elemen-elemen SIAK yang diatur dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 102 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007. SIAK terdiri dari berbagai komponen, di antaranya: basis data, perangkat teknologi informasi dan komunikasi, sumber daya manusia, pemegang hak akses, lokasi basis data, pengelolaan dan pemeliharaan basis data, pengamanan basis data, pengawasan basis data, data cadangan (back-up), perangkat pendukung, tempat pelayanan,

pusat data, pusat data cadangan, serta jaringan komunikasi data. (Hayati et al., 2019).

Pendapat Nugraha (2009) memperkuat hal ini dengan menyebutkan bahwa SIAK memiliki tiga unsur utama, yaitu: : 1) Pendaftaran kependudukan; 2) Pencatatansipil; dan 3) Pengelolaan informasi. (Hayati et al., 2019)

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang melibatkan tahapan analisis data dari hasil pengumpulan studi lapangan. Data yang diperoleh dideskripsikan dalam bentuk tulisan dan dianalisis, kemudian diverifikasi kembali di lapangan untuk memastikan kebenarannya. Proses ini memerlukan pemeriksaan yang tajam dan cermat terhadap komponen-komponen yang saling berhubungan. Dalam analisis data kualitatif, terdapat tiga subproses, yaitu reduksi data, tampilan data, dan pengambilan kesimpulan atau verifikasi. Reduksi data dilakukan melalui pencatatan lapangan dan perumusan tema-tema penting, sementara tampilan data dilakukan dengan mengkategorikan unit analisis sesuai fokus penelitian mengenai implementasi program E-Government SIRANCAK dalam meningkatkan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang (Tryanti & Frinaldi, n.d.)

Informan dalam studi ini adalah individu yang memiliki informasi relevan tentang objek penelitian, yang diperoleh melalui wawancara langsung. Dalam pengumpulan data, digunakan berbagai teknik, termasuk observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi literatur. Observasi dilakukan untuk mengumpulkan data tentang situasi implementasi program, sedangkan wawancara bertujuan untuk mendapatkan pandangan mendalam dari informan. Dokumentasi melengkapi data dari observasi dan wawancara, sementara studi literatur berfungsi sebagai sumber teori yang mendukung penelitian. Teknik-teknik ini bertujuan untuk menghasilkan data yang autentik dan dapat dipertanggungjawabkan, sehingga memberikan pemahaman yang komprehensif tentang implementasi program E-Government SIRANCAK (Tryanti & Frinaldi, n.d.)

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Implementasi Program E-Government Dalam Meningkatkan Pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang

Implementasi e-government di Indonesia merupakan upaya pemerintah untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas layanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Tujuan dari penerapan e-government di Indonesia

adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, mengurangi biaya operasional pemerintah, serta meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan (Nugraha, n.d.). Di Indonesia, implementasi e-governansi telah dilakukan sejak tahun 2000-an, dengan diterapkannya berbagai sistem dan aplikasi seperti e-KTP, e-filing pajak, e-Kelurahan, e-Procurement, dan sistem informasi kependudukan. Dalam beberapa tahun terakhir, pemerintah juga telah mengeluarkan berbagai peraturan dan kebijakan untuk mendukung penerapan e-governansi, seperti Peraturan Presiden No. 44 Tahun 2016 tentang Pengelolaan Dokumen Elektronik dan Arsip, dan Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 71 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerbitan dan Penggunaan e-KTP. Tujuan dari program ini adalah untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas dalam pelayanan public (Bastian et al., 2022)

Implementasi Program E-Government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Padang telah memberikan dampak signifikan dalam meningkatkan pelayanan publik. Salah satu inovasi yang diluncurkan adalah sistem pelayanan online berbasis website bernama SIRANCAK (Sistem Informasi Terpadu Pencatatan Administrasi Kependudukan), yang diperkenalkan pada Desember 2022 dalam versi 2.0. Program ini mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan secara efisien, transparan, dan cepat, mengurangi kebutuhan untuk datang langsung ke kantor Disdukcapil, serta meningkatkan efektivitas pengelolaan data penduduk. (Bastian et al., 2022)

Si Rancak (Sistem Informasi terpadu pencatatan Administrasi Kependudukan) merupakan pelayanan Adminduk yang dilakukan secara daring. Dimana, masyarakat dapat memperoleh layanan dimana saja dengan mengakses laman online. disdukcapil.padang.go.id Ada delapan layanan utama yang disediakan Si Rancak yakni penerbitan Kartu Keluarga, penerbitan KTP Elektronik, penerbitan biodata, penerbitan SKPWNI, penerbitan SKDWNl, akta kelahiran, akta kematian dan pemanfaatan NIK (Ramadhani et al., 2023)

SIRANCAK, Sistem Informasi Terpadu Pencatatan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang, menawarkan delapan layanan utama yaitu:

1. Penerbitan Kartu Keluarga (KK)
2. Penerbitan KTP Elektronik
3. Penerbitan Biodata
4. Penerbitan SKPWNI (Surat Keterangan Pindah Wilayah Negara Indonesia)
5. Penerbitan SKDWNl (Surat Keterangan Domisili Wilayah Negara Indonesia)
6. Akta Kelahiran
7. Akta Kematian

8. Pemanfaatan NIK (Nomor Induk Kependudukan)

Dalam implementasi aplikasi Sirancak di Kota Padang, tercatat hingga saat ini sebanyak 123.333 pengguna (user) yang berhasil terdaftar. Sistem pendaftaran ini dirancang agar satu akun pengguna mewakili satu Kartu Keluarga (KK). Dengan demikian, sebuah keluarga yang terdiri dari banyak anggota, misalnya 10 orang, hanya memerlukan satu akun untuk mengakses aplikasi ini. Dari total 158.820 pendaftaran yang diterima oleh sistem, sebanyak 35.400 pendaftaran ditolak. Penolakan tersebut disebabkan oleh beberapa faktor, di antaranya: Ketidaksesuaian antara foto selfie dengan foto pada KTP yang diunggah., Data pendaftar yang berbeda dengan informasi yang tercantum dalam KK., dan Kesalahan teknis atau administratif lainnya yang menyebabkan pendaftaran tidak memenuhi persyaratan.

Dengan proses validasi tersebut, hanya 123.333 pendaftar yang dinyatakan memenuhi syarat dan diberikan akses penuh untuk menggunakan aplikasi Sirancak. Proses verifikasi yang ketat ini dilakukan untuk memastikan bahwa pengguna aplikasi adalah pihak yang benar-benar terdaftar dan sesuai dengan data kependudukan yang valid, demi menjaga keamanan dan keakuratan sistem.

Dari hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan Oleh Mutiara Ramadhani (2023) Penerapan Aplikasi Sirancak dikantor Disdukcapil Kota Padang sudah bagus dan dapat mempermudah masyarakat dalam hal pelayanan. Karena aplikasi sirancak ini bersifat fleksibel sehingga pengurusan dokumen dapat dilakukan dimana saja di saat jam kerja. Aplikasi Sirancak sangat bermanfaat bagi masyarakat yang paham dengan teknologi, karena Sirancak ini cukup efektif membantu masyarakat dalam pengurusan dokumen secara online (Ramadhani et al., 2023).

a) Efektivitas implementasi E-Government SIRANCAK

Menurut Bapak Burdefira, S.KOM, M.CIO, selaku Pembina/IV a di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kota Padang, aplikasi Sirancak telah menunjukkan perkembangan yang signifikan dalam memfasilitasi layanan administrasi kependudukan di Kota Padang. Dalam wawancaranya, beliau menjelaskan bahwa Kota Padang menyediakan dua jenis layanan administrasi kependudukan: offline dan online.

Sirancak, sebagai platform online, kini mencatatkan bahwa sekitar 70% layanan administrasi kependudukan di Kota Padang dilakukan secara daring, yaitu melalui pendaftaran di aplikasi ini. Sementara itu, 30% sisanya masih menggunakan layanan offline dengan datang langsung ke loket layanan. Mereka yang datang langsung biasanya menghadapi masalah tertentu, seperti ketidaksesuaian data antara Kartu Keluarga (KK) dengan data yang ada pada sistem, atau permasalahan administratif lainnya.

Diharapkan dengan adanya aplikasi Sirancak, masyarakat tidak perlu lagi mengunjungi kantor atau loket layanan untuk pengurusan administrasi kependudukan. Semua layanan yang dibutuhkan dapat diakses secara daring melalui platform ini, mengurangi kerumunan di loket dan mempermudah proses administrasi. Dengan begitu, Sirancak berperan penting dalam mempercepat pelayanan publik dan mengurangi kendala administratif yang sering dihadapi masyarakat.

b) Jaminan Pelayanan Online SIRANCAK

Jaminan pelayanan online SIRANCAK menyoroti pentingnya memastikan ketersediaan, keamanan, dan kualitas layanan yang diberikan oleh Disdukcapil Kota Padang. Salah satu aspek utama yang ditekankan adalah ketepatan waktu pelayanan, di mana telah ditetapkan standar waktu untuk setiap jenis layanan. Namun, masih terdapat beberapa kasus di mana proses pembuatan dokumen administrasi kependudukan melebihi waktu yang telah ditentukan, menunjukkan perlunya evaluasi dan penyesuaian agar standar waktu ini dapat terpenuhi secara konsisten demi meningkatkan kepuasan masyarakat.

Keamanan data pribadi pengguna juga menjadi prioritas dalam jaminan pelayanan SIRANCAK. Disdukcapil telah menerapkan langkah-langkah keamanan, seperti penggunaan password untuk mengakses layanan dan memberikan edukasi kepada masyarakat tentang pentingnya menjaga kerahasiaan informasi tersebut. Meskipun demikian, masih ada ruang untuk peningkatan dalam memberikan jaminan yang lebih jelas dan transparan terkait keamanan data pribadi, sehingga masyarakat merasa lebih terlindungi saat menggunakan layanan online ini.

c) Kepuasan Masyarakat Terhadap Program Sirancak

Kepuasan merupakan sebuah kondisi psikologis/emosional yang muncul ketika seseorang merasa bahwa hasil sesuai dengan harapan, atau dengan kata lain kepuasan adalah harapan yang terpenuhi. Menurut Abraham Maslow yang tertuang dalam teori hierarki kebutuhan menyatakan bahwa rasa puas akan muncul ketika individu berhasil memenuhi kebutuhan lebih tinggi daripada hierarki kebutuhan, contohnya kebutuhan sosial, aktualisasi diri, atau harga diri (Erwantiningsih et al., 2023).

Mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh Dukcapil, yang dinilai cukup baik. Masyarakat tidak perlu lagi datang ke kantor Dukcapil secara langsung, sehingga menghemat waktu dan biaya. Sebagai contoh, proses pendaftaran akta kelahiran anak kini bisa dilakukan langsung di rumah sakit yang bekerja sama dengan Dukcapil. Setelah melahirkan, orang tua dapat menerima akta kelahiran dan nama anak

langsung terdaftar di Kartu Keluarga (KK). Ini mengurangi langkah-langkah administratif yang sebelumnya harus dilakukan secara terpisah oleh masyarakat.

Selain itu, jika masyarakat kehilangan KTP, mereka hanya perlu mengunggah surat keterangan kehilangan melalui akun mereka, dan bisa menunggu KTP baru di rumah. Dukcapil juga bekerja sama dengan layanan pengantaran Grab, yang memungkinkan masyarakat menerima KTP di rumah dengan biaya terjangkau, sekitar Rp 15.000. Penggunaan teknologi ini telah memberikan kemudahan dan kenyamanan, yang pada akhirnya meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan Dukcapil.

2. Faktor Penghambat Dalam Implementasi Program E-Governansi untuk Meningkatkan Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang

Dalam menjalankan Program E-Governansi untuk Meningkatkan Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang terdapat faktor faktor penghambat dalam Pelayanan Online SIRANCAK Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang yang Mempengaruhi Keandalan, Ketanggapan, dan Jaminan Layanan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang peneliti lakukan, yang menjadi factor penghambat dalam Implementasi Program E-Governansi untuk Meningkatkan Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang adalah:

a) Keterbatasan Infrastruktur Teknologi

Salah satu tantangan utama yang dihadapi oleh Disdukcapil Kota Padang dalam optimalisasi layanan online SIRANCAK adalah keterbatasan infrastruktur teknologi, terutama yang berkaitan dengan akses internet. Masalah-masalah seperti ketidakstabilan jaringan internal yang sangat bergantung pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padang (Diskominfo), serta kesalahan sistem menjadi penghambat signifikan dalam penyediaan layanan yang efektif. Keterbatasan ini tidak hanya dirasakan oleh pemerintah, tetapi juga oleh masyarakat yang menggunakan layanan. Pengguna sering menghadapi masalah saat melakukan proses verifikasi data, kesulitan dalam membuat akun SIRANCAK, dan menghadapi kendala ketika mengunggah serta menyimpan dokumen persyaratan. Bahkan, terputusnya koneksi internet dapat menyebabkan penundaan dalam proses pendaftaran online maupun pengolahan data penduduk.

Keterbatasan akses internet ini juga mempengaruhi efisiensi dan produktivitas pegawai di Disdukcapil Kota Padang. Hambatan dalam pengolahan data penduduk berpotensi menunda pemrosesan dokumen yang diajukan oleh masyarakat, sehingga menyebabkan penurunan kualitas layanan yang diberikan. Selain berdampak pada

pengalaman pengguna, keterbatasan ini turut mempengaruhi keseluruhan kinerja dan efektivitas Disdukcapil dalam memenuhi kebutuhan administratif penduduk. Dalam situasi ini, bukan hanya layanan yang terganggu, tetapi juga reputasi dan kepercayaan masyarakat terhadap kemampuan instansi dalam memberikan layanan publik yang cepat dan andal.

b) Keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM)

Keterbatasan sumber daya manusia (SDM) menjadi salah satu kendala dalam pelayanan online SIRANCAK di Disdukcapil Kota Padang. Masyarakat sering mengeluhkan kurangnya bantuan teknis, lambatnya respons dari petugas, serta rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan. Hal ini disebabkan oleh kurangnya pengetahuan dan keterampilan teknis petugas, serta minimnya jumlah personil yang mampu menangani sistem online dengan baik. Akibatnya, proses pendaftaran menjadi lambat dan waktu tunggu masyarakat semakin lama, yang kemudian meningkatkan ketidakpuasan.

Petugas juga sering menghadapi kesulitan dalam menggunakan sistem informasi dan komunikasi, serta kurang memahami prosedur administrasi kependudukan. Ini menyebabkan penanganan keluhan lambat, proses administrasi tidak efisien, dan masyarakat merasa tidak puas dengan layanan yang diterima. Selain itu, interaksi yang kurang ramah dan pemahaman yang kurang terhadap kebutuhan masyarakat memperburuk pengalaman pengguna.

Kekurangan personil dalam melaksanakan tugas administratif juga berdampak pada penumpukan pekerjaan yang belum selesai, serta rendahnya produktivitas dalam pelayanan. Hal ini menghambat pengembangan dan perbaikan sistem yang digunakan dalam layanan SIRANCAK.

c) Kurangnya kesadaran dan pengetahuan masyarakat dalam menggunakan layanan online SIRANCAK

Kurangnya pemahaman dan kesadaran masyarakat dalam menggunakan layanan online SIRANCAK masih menjadi masalah yang perlu diperhatikan. Padahal, layanan ini penting dalam kehidupan sehari-hari. Salah satu penyebab utama adalah minimnya sosialisasi dan edukasi tentang cara menggunakan layanan tersebut. Disdukcapil Kota Padang belum melakukan sosialisasi yang efektif secara langsung kepada masyarakat luas. Meskipun sudah memanfaatkan media sosial dan berkoordinasi dengan pihak kecamatan, upaya sosialisasi masih bersifat reaktif, bukan proaktif, dan bergantung pada inisiatif masyarakat yang datang langsung ke kantor.

Selain kurangnya sosialisasi, masalah akses juga menjadi kendala. Tidak semua masyarakat memiliki akses internet atau perangkat elektronik yang memadai, sehingga

mereka sulit mengakses layanan online SIRANCAK. Sebagian terpaksa meminjam perangkat orang lain, yang bisa berisiko bagi keamanan data mereka.

Tingkat literasi digital yang rendah, terutama di kalangan ibu-ibu dan lansia, juga menjadi penyebab mengapa banyak masyarakat kesulitan menggunakan layanan ini. Akibatnya, informasi dari Disdukcapil tidak tersampaikan dengan baik, dan banyak orang baru mengetahui layanan SIRANCAK melalui cerita dari orang lain atau setelah datang langsung ke kantor.

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang dilakukan, berikut adalah solusi yang dapat dilakukan oleh Disdukcapil Kota Padang untuk mengatasi faktor-faktor penghambat dalam implementasi program E-Governansi untuk meningkatkan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang:

1) Meningkatkan Infrastruktur Teknologi

- a. Integrasi Jaringan: Kerja sama erat dengan Diskominfo untuk meningkatkan kualitas dan kestabilan jaringan internet di kantor Disdukcapil. Hal ini akan memastikan aksesibilitas layanan online yang lebih stabil dan efektif¹².
- b. Pengembangan Teknologi: Investasi dalam teknologi yang lebih canggih dan terintegrasi untuk mengatasi kesalahan sistem dan meningkatkan efisiensi pengolahan data penduduk.

2) Mengembangkan Sumber Daya Manusia (SDM)

- a. Pelatihan Teknis: Melakukan pelatihan teknis yang intensif untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan petugas dalam menggunakan sistem informasi dan komunikasi. Hal ini akan meningkatkan respons cepat dan efisiensi dalam menangani permintaan dan pengaduan masyarakat.
- b. Pengembangan Personil: Meningkatkan jumlah personil yang mampu menangani sistem online dengan baik. Hal ini akan mengurangi penumpukan pekerjaan dan meningkatkan produktivitas dalam pelayanan.

3) Meningkatkan Sosialisasi dan Edukasi Masyarakat

- a. Sosialisasi Efektif: Melakukan sosialisasi yang proaktif dan efektif secara langsung kepada masyarakat luas. Hal ini dapat dilakukan melalui media sosial, kampanye di kecamatan, dan kegiatan edukatif di masyarakat¹²³.
- b. Aksesibilitas: Meningkatkan aksesibilitas layanan online dengan menyediakan fasilitas internet dan perangkat elektronik di kantor Disdukcapil atau melalui program pinjaman perangkat yang aman untuk masyarakat yang tidak memiliki akses.

- c. Edukasi Digital: Meningkatkan tingkat literasi digital di kalangan masyarakat, terutama di kalangan ibu-ibu dan lansia, melalui program edukasi digital yang disampaikan secara efektif¹².

4) Mengatasi Masalah Keamanan Data

- a. Perlindungan Data: Meningkatkan perlindungan data pribadi pengguna dengan menggunakan teknologi keamanan yang lebih canggih dan transparan. Hal ini akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem¹².
- b. Dengan menerapkan solusi-solusi di atas, Disdukcapil Kota Padang dapat meningkatkan keandalan, ketanggapan, dan jaminan layanan online SIRANCAK, serta meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan secara keseluruhan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, implementasi program e-Government melalui aplikasi SIRANCAK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Padang telah memberikan dampak positif dalam meningkatkan pelayanan publik. Aplikasi ini mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan secara daring, efisien, dan transparan. Dengan penerapan layanan online, masyarakat dapat menghindari antrian panjang dan menghemat waktu serta biaya. Walaupun demikian, terdapat tantangan yang dihadapi, seperti keterbatasan infrastruktur teknologi, kurangnya sumber daya manusia (SDM) yang terampil, serta rendahnya tingkat kesadaran dan pemahaman masyarakat mengenai penggunaan layanan online.

Penerapan aplikasi SIRANCAK telah memperlihatkan efektivitas dalam mempermudah proses administrasi kependudukan. Namun, keberhasilan tersebut masih terhambat oleh faktor-faktor eksternal dan internal yang perlu diatasi, seperti kendala teknis yang berhubungan dengan jaringan internet yang tidak stabil dan masalah dalam hal verifikasi data. Keterbatasan dalam kapasitas SDM yang tidak memadai juga berdampak pada kualitas layanan, di mana respons terhadap permintaan dan pengaduan masyarakat terkadang kurang cepat.

Dari sisi keamanan, meskipun Disdukcapil telah menerapkan langkah-langkah untuk melindungi data pribadi, terdapat ruang untuk meningkatkan perlindungan data agar masyarakat merasa lebih aman dan nyaman dalam menggunakan layanan SIRANCAK. Hal ini sangat penting untuk menjaga kepercayaan publik terhadap sistem e-government yang diterapkan. Dengan semakin banyaknya layanan yang disediakan oleh aplikasi ini, diharapkan

ke depannya akan semakin mempermudah masyarakat dalam memenuhi kebutuhan administrasi kependudukan tanpa harus mengunjungi kantor Disdukcapil secara langsung.

Saran

Untuk meningkatkan efektivitas implementasi program e-Government SIRANCAK, Disdukcapil Kota Padang perlu fokus pada penguatan infrastruktur teknologi dengan bekerja sama dengan Dinas Komunikasi dan Informatika untuk meningkatkan kualitas jaringan internet. Selain itu, investasi dalam teknologi yang lebih canggih dan terintegrasi akan membantu mengatasi masalah sistem dan mempercepat proses pengolahan data. Disarankan pula untuk melakukan pelatihan rutin bagi petugas agar lebih terampil dalam mengoperasikan sistem dan memberikan layanan yang lebih responsif terhadap permintaan masyarakat.

Selain itu, Disdukcapil perlu melakukan sosialisasi yang lebih efektif kepada masyarakat mengenai penggunaan aplikasi SIRANCAK. Hal ini bisa dilakukan melalui berbagai kanal, seperti media sosial, penyuluhan langsung, dan penyediaan akses internet serta perangkat elektronik untuk masyarakat yang kurang mampu. Program edukasi digital juga sangat penting, terutama bagi kelompok masyarakat yang kurang terbiasa dengan teknologi, seperti ibu rumah tangga dan lansia. Meningkatkan literasi digital dapat memperluas jangkauan aplikasi SIRANCAK dan memastikan bahwa seluruh lapisan masyarakat dapat memanfaatkannya.

Perlindungan data pribadi pengguna juga harus menjadi prioritas utama. Disdukcapil perlu mengadopsi sistem keamanan yang lebih canggih dan melakukan transparansi dalam kebijakan perlindungan data untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat. Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dapat lebih ditingkatkan dan memenuhi harapan masyarakat secara menyeluruh.

DAFTAR REFERENSI

- Bastian, A., Susandi, D., Sujadi, H., Zaliluddin, D., Ferga Prasetyo, T., & Majalengka, U. (2022). PELATIHAN CAKAP BERMEDIA DIGITAL DI KAWASAN ARGAPURA BUMI MANDIRI JABAR DIGITAL SERVICE DISKOMINFO JABAR. *BERNAS: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(3), 341–348. <https://doi.org/10.31949/jb.v3i3.2681>
- Erwantiningsih, E., Hastari, S., & Yesi Febriyani, dan. (2023). ANALISA KEPUASAN MASYARAKAT PADA PROGRAM E-PAK LADI DI DESA CUKURGULING KECAMATAN LUMBANG. In *JISMA*) (Vol. 1, Issue 6). Online.

- Febina Zulfaa, A., & Azzahra, K. (2024). IMPLEMENTASI NILAI KEBANGSAAN BHINNEKA TUNGGAL IKA DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK. *Jurnal Hukum Dan Kewarganegaraan*, 3. <https://doi.org/10.3783/causa.v1i1.571>
- Hayati, I., Politeknik, W., & Pemuda, T. (2019). ANALISIS LOYALITAS PEKERJA BAGIAN FARMASI DI RUMAH SAKIT PERTAMINA JAYA. In *Jurnal Pendidikan* || (Vol. 02, Issue 04).
- Lestari, P. A., Tasyah, A., Syofira, A., Rahmayani, C. A., Cahyani, R. D., Tresiana, N., & Lampung, U. (2021). *Digital-Based Public Service Innovation (E-Government) in the Covid-19 Pandemic Era* (Vol. 18).
- Ramadhani, M., Shakira Efendy, B., Amanda, C., & Dwi Ruselda, O. (2023). TENTANG “IMPLEMENTASI PROGRAM SIRANCAK DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PADANG DALAM MENINGKATKAN LAYANAN BERBASIS DIGITAL.” *Journal of Management and Social Sciences (JMSC)*, 1(1).
- Resty Okta Diani¹, D. E. , D. G. M. (2024). ANALISIS PELAYANAN ONLINE SIRANCAK. <http://fisip.undip.ac.id/>
- Reza Mochammad Yanuar. (2019). *Kemudi: Jurnal Ilmu Pemerintahan* | 1. <https://doi.org/10.31629/kemudi.v4i1.1335>
- Riani, K., Ahli, W. I., Bpsdm, M., & Bali, P. (2021). STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK. 1(11). <https://www.kajianpustaka.com/2016/09/penge>
- Ridwan, M., Nurhakim, S., Bank, P. T., Pensiunan, T., Kantor, N., & Operasional, P. (n.d.). IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT DALAM MEWUJUDKAN TRANSPARANSI DAN AKUNTABILITAS SISTEM PEMERINTAHAN MODERN.
- Tarifu, L. (2020). IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DALAM PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA KENDARI. *Journal Publicuho*, 3(2), 233. <https://doi.org/10.35817/jpu.v3i2.12511>
- Tryanti, W., & Frinaldi, A. (n.d.). EFEKTIVITAS IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT DALAM PELAYANAN KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PADANG. www.disdukcapil.bogorkab.go.id