

ANALISIS PELAYANAN *ONLINE* SIRANCAK
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PADANG
(Studi Tentang Keandalan, Ketanggapan, dan Jaminan Layanan)

Resty Okta Diani¹, Dewi Erowati², Dzunuwanus Ghulam Manar³

Program Studi Ilmu Pemerintahan
Departemen Politik dan Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
Jl. Prof. H. Soedarto, SH Tembalang Semarang Kotak Pos 1269
Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405
Laman: <http://fisip.undip.ac.id/> email: fisip@undip.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelayanan *online* SIRANCAK (Sistem Informasi Terpadu Pencatatan Administrasi Kependudukan) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang dalam menyediakan layanan kepada masyarakat. Penelitian ini dilakukan dengan fokus pada keandalan (*Reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), dan jaminan (*Assurance*) layanan yang diberikan oleh sistem tersebut. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif. Data dikumpulkan melalui wawancara dengan pengguna SIRANCAK dan petugas pelayanan, observasi langsung terhadap penggunaan sistem, serta analisis dokumentasi terkait layanan yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan *online* SIRANCAK dinilai cukup baik dan telah memberikan kemudahan bagi masyarakat kota Padang dalam melakukan proses administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Pelayanan *online* SIRANCAK Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang memiliki keandalan yang baik dalam menyediakan informasi yang akurat dan tepat waktu kepada masyarakat. Namun, terdapat beberapa kendala terkait ketanggapan sistem dalam menanggapi permintaan pengguna, serta masih ditemukan beberapa kekurangan terkait pelaksanaan mekanisme jaminan layanan. Oleh karena itu, disarankan agar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang terus melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap pelayanan *online* SIRANCAK agar dapat terus berkembang dan memberikan manfaat yang maksimal bagi masyarakat Kota Padang.

Kata kunci : Pelayanan *Online* SIRANCAK, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang, Keandalan, Ketanggapan, dan Jaminan Layanan

ABSTRACT

This research aims to analyze the online services of SIRANCAK (Integrated Information System for Population Administration Registration) of the Population and Civil Registration Office of Padang City in providing services to the community. This research was conducted with a focus on the reliability, responsiveness, and assurance of services provided by the system. The research method used was a qualitative method. Data was collected through interviews with SIRANCAK users and service officers, direct observation of system usage, and analysis of documentation related to services provided by the Population and Civil Registration Office of Padang City. The results showed that the SIRANCAK online service was considered quite good and had provided convenience for the people of Padang city in carrying out the population administration and civil registration process. The SIRANCAK online service of the Population and Civil Registration Office of Padang City has good reliability in providing accurate and timely information to the public. However, there are some obstacles related to the responsiveness of the system in responding to user requests, and there are still some shortcomings related to the implementation of the service guarantee mechanism. Therefore, it is recommended that the Population and Civil Registration Office of Padang City continue to evaluate and improve the SIRANCAK online service so that it can continue to grow and provide maximum benefits to the people of Padang City.

Keywords : SIRANCAK Online Services, Population and Civil Registration Office of Padang City, Reliability, Responsiveness, and Service Assurance

PENDAHULUAN

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 publik mencakup berbagai barang, jasa, dan layanan administrasi yang disediakan oleh instansi pelayanan publik. Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik bertanggung jawab untuk memberikan layanan yang berkualitas demi memajukan kesejahteraan masyarakat.

Dalam era globalisasi dan modernisasi seperti sekarang, pemerintah telah mengadopsi *electronic government* atau sistem pemerintahan berbasis elektronik sebagai salah satu inovasi penting. Penerapan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah memungkinkan adopsi pelayanan *online* sebagai alternatif yang efisien dan efektif bagi masyarakat dalam mengakses layanan publik. Instruksi Presiden, seperti Nomor 6 Tahun 2001 tentang Telematika dan Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government*, memberikan arahan bagi pemerintah untuk menggunakan TIK

dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Meskipun banyak lembaga dan organisasi telah mengimplementasikan sistem *e-government*, terdapat tantangan dalam implementasinya di tingkat daerah. Kendala dan masalah serupa dalam pemberian layanan masih sering terjadi, ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan oleh aparatur negara masih jauh dari kata efektif dan efisien. Salah satu masalah yang sering menjadi keluhan masyarakat adalah berkaitan dengan kurangnya tanggapnya pemerintah dalam merespon keinginan masyarakat.

Dalam era digital yang terus berkembang, pemerintah Kota Padang telah menyadari pentingnya implementasi *e-government* dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK), pemerintah berupaya meningkatkan kemampuannya dalam menyediakan layanan yang berkualitas, terutama dalam konteks administrasi kependudukan.

Langkah-langkah serius pemerintah Kota Padang dalam memanfaatkan *e-government* tercermin dalam upaya inovatif Wali Kota Hendri Septa dalam mendorong kinerja, inovasi, dan kreativitas Aparatur Sipil Negara (ASN). Perlombaan inovasi yang dilakukan oleh pemerintah setempat menjadi dorongan bagi

Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Kota Padang untuk terus berinovasi dalam meningkatkan kinerja layanan publik. Salah satu implementasi *e-government* yang signifikan adalah SIRANCAK (Sistem Informasi Terpadu Pencatatan Administrasi Kependudukan), sebuah aplikasi berbasis *website* yang diciptakan untuk membantu operasional perkantoran di Disdukcapil Kota Padang.

SIRANCAK menawarkan delapan layanan utama, termasuk penerbitan KTP elektronik, Kartu Keluarga, dan dokumen administrasi lainnya. Tujuan utama inovasi ini adalah untuk memberikan layanan administrasi kependudukan secara daring kepada masyarakat Kota Padang, memungkinkan akses yang mudah dan cepat dari manapun dan kapanpun. Namun, meskipun SIRANCAK telah membawa kemudahan dalam proses administrasi kependudukan, masih terdapat sejumlah tantangan yang dihadapi oleh pengguna layanan.

Studi sebelumnya telah mengidentifikasi beberapa kendala dalam penggunaan SIRANCAK, termasuk kurangnya pemahaman teknologi di kalangan masyarakat, terutama kelompok lanjut usia. Selain itu, masih ada kekurangan dalam sosialisasi tentang sistem pelayanan *online* ini, menyebabkan banyak masyarakat yang masih menginginkan pelayanan manual.

Tantangan lain termasuk ketidakpastian prosedur dalam penggunaan layanan, yang mengakibatkan penolakan dokumen karena kesalahan prosedur.

Penelitian ini menjadi penting karena tidak hanya melengkapi pemahaman tentang implementasi SIRANCAK sebelumnya, tetapi juga untuk mengevaluasi keandalan, ketanggapan, dan jaminan layanan yang diberikan oleh sistem. Diharapkan bahwa hasil penelitian ini akan memberikan wawasan yang lebih komprehensif dan rekomendasi konkret untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan publik di Kota Padang, serta mendorong inovasi lebih lanjut dalam mendukung *good governance*.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, fokusnya adalah pada penjelasan faktual mengenai fenomena yang diteliti. Metode kualitatif memberikan keleluasaan untuk memahami permasalahan yang muncul secara alami, dengan harapan dapat memberikan gambaran yang menyeluruh tentang pelayanan *online* SIRANCAK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang, terutama dalam hal keandalan, ketanggapan, dan jaminan layanan kepada masyarakat sebagai pengguna.

Penelitian ini berlokasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang, dengan subjek penelitian meliputi pranata komputer bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK), staf bidang PIAK, dan 3 orang masyarakat sebagai pengguna layanan *online* SIRANCAK. Pemilihan informan dilakukan melalui teknik *purposive sampling* untuk memastikan representasi yang relevan sesuai dengan tujuan penelitian.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi. Data primer diperoleh langsung melalui interaksi dengan informan, sementara data sekunder bersumber dari berbagai media dan sumber informasi yang relevan.

Proses analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data melibatkan pemilihan informasi relevan dan signifikan, sementara penyajian data melibatkan pembuatan narasi yang mendalam dan penggunaan kutipan langsung untuk memperkuat temuan. Penarikan kesimpulan dilakukan untuk memberikan interpretasi yang mendasar dan implikasi temuan dalam konteks yang lebih luas, serta mempertimbangkan batasan dan saran untuk penelitian selanjutnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Pelayanan *Online* SIRANCAK Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang dalam hal Keandalan, Ketanggapan, dan Jaminan Layanan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang mempunyai peran yang penting dalam penyediaan layanan publik melalui sistem pelayanan *online*. Langkah ini diambil sebagai respons terhadap pandemi COVID-19 yang membatasi akses masyarakat ke layanan administrasi kependudukan. Sebagai bagian dari upaya ini, pada awal April 2020, Disdukcapil Kota Padang meluncurkan sistem pelayanan *online* berbasis *website*, yang pada Desember 2022 ditingkatkan menjadi versi ke-2.0 yang diberi nama SIRANCAK (Sistem Informasi Terpadu Pencatatan Administrasi Kependudukan).

Melalui SIRANCAK, masyarakat dapat mengakses delapan layanan utama dan 44 layanan keseluruhan, termasuk penerbitan Kartu Keluarga, KTP Elektronik, perubahan biodata, dan berbagai surat keterangan lainnya.

Pelayanan ini memberikan akses praktis bagi masyarakat untuk mengurus administrasi kependudukan tanpa biaya dan tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Meskipun demikian, aspek

keandalan, ketanggapan, dan jaminan layanan perlu diperhatikan agar SIRANCAK dapat memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat. Dengan mengutamakan aspek-aspek ini, Disdukcapil Kota Padang dapat memastikan bahwa pelayanan *online* ini efektif dan dapat diandalkan oleh masyarakat.

1. Analisis Keandalan Pelayanan *Online* SIRANCAK

Analisis keandalan layanan *online* SIRANCAK menyoroti pentingnya respons yang cepat dan akurat terhadap kebutuhan masyarakat sebagai landasan utama pelayanan publik yang efektif. Konsep keandalan dalam pelayanan publik, sebagaimana dijelaskan oleh Zeithaml, Berry, dan Parasuraman, menekankan pentingnya konsistensi, akurasi, dan ketersediaan yang tidak terganggu dalam memberikan layanan. SIRANCAK, sebagai inovasi daring untuk administrasi kependudukan, diharapkan dapat memfasilitasi masyarakat dalam mengakses informasi dan layanan administratif dengan mudah. Namun, meskipun menawarkan konsistensi dalam operasionalnya, batasan waktu akses pelayanan *online* SIRANCAK di Disdukcapil Kota Padang hanya tersedia selama jam operasional sehingga ini menjadi keterbatasan tersendiri. Meskipun

demikian, data menunjukkan bahwa tingkat kegagalan sistem SIRANCAK relatif rendah, hanya terjadi empat kali selama satu tahun penggunaan, menandakan tingkat keandalan yang cukup baik dari sistem ini.

Meski demikian, tantangan utama terletak pada pemantauan dan pemastian ketepatan serta konsistensi data yang diunggah oleh pengguna. Keterbatasan akses bagi masyarakat dalam mendapatkan bantuan langsung dari petugas mengakibatkan ketidakakuratan data yang disampaikan, yang kemudian dapat berdampak pada penolakan permohonan oleh petugas. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan holistik untuk meningkatkan kualitas data yang diinput oleh pengguna, memastikan keandalan sistem secara keseluruhan.

Selain itu, keandalan sistem juga berkaitan dengan kecepatan pemrosesan data kependudukan dan pencatatan sipil. Pelayanan *online* SIRANCAK di Disdukcapil Kota Padang memastikan bahwa dokumen yang diunggah oleh masyarakat dapat diproses, diperiksa, dan disetujui dengan cepat oleh pihak berwenang. Ini menunjukkan komitmen dalam memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan, meskipun waktu yang dibutuhkan untuk pengurusan dokumen tertentu berbeda-beda. Namun, penting untuk dicatat bahwa meskipun keandalan

sistem SIRANCAK dapat diukur dari sejumlah parameter yang disebutkan sebelumnya, kualitas data yang diinput oleh pengguna tetap menjadi tantangan yang perlu ditangani secara sistematis.

2. Analisis Ketanggapan Pelayanan *Online* SIRANCAK

Analisis ketanggapan pelayanan *online* SIRANCAK mencerminkan upaya instansi pemerintah dalam merespons dengan cepat dan efisien permintaan serta pertanyaan masyarakat melalui platform daring. Responsibilitas instansi publik terhadap permintaan tersebut menjadi kunci dalam membangun pelayanan publik yang baik, dan hal ini tercermin dalam berbagai strategi yang diterapkan oleh Disdukcapil Kota Padang. Salah satu strategi yang diimplementasikan adalah layanan pengaduan via WhatsApp, yang dapat diakses melalui *website* resmi dan media sosial milik Disdukcapil Kota Padang. Pendekatan ini memungkinkan masyarakat untuk memilih interaksi daring atau tatap muka sesuai dengan preferensi dan kebutuhan mereka.

Namun, kendati upaya telah dilakukan untuk meningkatkan aksesibilitas dan respon terhadap pertanyaan dan permintaan masyarakat, masih terdapat sejumlah masukan dari masyarakat yang menunjukkan bahwa ada ruang untuk perbaikan. Beberapa keluhan

yang disampaikan melalui media sosial menyoroti bahwa layanan pengaduan via WhatsApp terkadang membutuhkan waktu yang cukup lama untuk mendapatkan respons dari petugas. Terlebih lagi, ada keluhan mengenai kejelasan informasi yang disampaikan, terutama terkait dengan prosedur dan formulir yang digunakan dalam pengurusan administrasi kependudukan. Ini menandakan perlunya peningkatan dalam penyediaan informasi yang jelas dan mudah dipahami bagi masyarakat.

Dalam menanggapi keluhan dan masukan dari masyarakat, Disdukcapil Kota Padang telah merespons dengan menyediakan tutorial dan informasi tambahan melalui platform YouTube dan media sosial lainnya seperti Instagram, Facebook, dan TikTok. Hal ini mencerminkan komitmen instansi dalam menyediakan informasi yang lebih komprehensif dan mudah diakses oleh masyarakat. Meskipun demikian, terdapat tantangan dalam menyebarkan informasi secara merata kepada pengguna layanan, yang menandakan perlunya evaluasi dan strategi yang lebih efektif dalam mendiseminasi informasi.

Secara keseluruhan, analisis ini menunjukkan bahwa ketanggapan pelayanan *online* SIRANCAK telah mengalami perkembangan positif dengan adanya berbagai strategi untuk

meningkatkan respon terhadap permintaan dan pertanyaan masyarakat. Namun, masih terdapat ruang untuk perbaikan terutama dalam hal penyediaan informasi yang lebih jelas dan mudah dipahami. Dengan demikian, upaya terus menerus diperlukan untuk meningkatkan efektivitas dan aksesibilitas pelayanan publik secara daring.

3. Analisis Jaminan Pelayanan *Online* SIRANCAK

Analisis jaminan pelayanan *online* SIRANCAK menyoroti aspek penting dalam memastikan ketersediaan, keamanan, dan kualitas layanan yang disediakan oleh Disdukcapil Kota Padang. Salah satu aspek utama dalam jaminan pelayanan adalah ketepatan waktu, yang mencakup standar waktu pelayanan yang telah ditetapkan untuk setiap jenis layanan. Meskipun telah ada standar waktu yang jelas, masih terdapat kasus di mana proses pembuatan dokumen administrasi kependudukan melebihi waktu yang ditetapkan. Ini menunjukkan perlunya evaluasi dan penyesuaian dalam memastikan bahwa standar waktu dapat dipenuhi secara konsisten untuk meningkatkan kepuasan pengguna layanan.

Selain itu, aspek keamanan data pribadi juga menjadi perhatian utama dalam jaminan pelayanan *online*

SIRANCAK. Disdukcapil Kota Padang telah mengambil langkah-langkah untuk melindungi data pribadi pengguna, seperti penggunaan *password* untuk mengakses layanan dan mengedukasi masyarakat tentang pentingnya menjaga kerahasiaan *password*. Namun, masih ada ruang untuk peningkatan dalam memberikan jaminan yang lebih jelas dan transparan kepada masyarakat terkait keamanan data pribadi mereka.

Pentingnya ketersediaan sistem *backup* juga disoroti dalam analisis ini, terutama dalam menghadapi gangguan jaringan atau kegagalan sistem. Meskipun belum ada sistem *backup* yang secara eksplisit disebutkan, Disdukcapil Kota Padang telah menunjukkan fleksibilitas dalam memberikan pelayanan alternatif kepada masyarakat ketika layanan *online* SIRANCAK tidak dapat diakses. Hal ini mencerminkan komitmen instansi untuk tetap memberikan pelayanan yang optimal meskipun menghadapi kendala teknis.

Dalam konteks jaminan pelayanan *online* SIRANCAK, evaluasi terus-menerus dan peningkatan yang berkelanjutan menjadi kunci dalam memastikan bahwa layanan dapat memenuhi ekspektasi dan kebutuhan masyarakat.

B. Faktor Penghambat dalam Pelayanan *Online* SIRANCAK Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang yang Mempengaruhi Keandalan, Ketanggapan, dan Jaminan Layanan

1. Keterbatasan Infrastruktur Teknologi

Keterbatasan infrastruktur teknologi, terutama terkait akses internet, menjadi salah satu faktor utama yang menghambat optimalisasi layanan *online* SIRANCAK di Disdukcapil Kota Padang. Kendala yang disoroti yaitu berkaitan dengan kesalahan sistem, ketidakstabilan jaringan internal yang ketergantungan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padang (Diskominfo).

Dampak dari keterbatasan akses internet ini tidak hanya dirasakan oleh instansi pemerintah tetapi juga oleh masyarakat pengguna layanan. Proses verifikasi data yang lambat, kesulitan dalam membuat akun SIRANCAK, serta masalah saat mengunggah dan menyimpan dokumen persyaratan menjadi penghambat utama dalam pengalaman pengguna. Bahkan, terputusnya koneksi internet dapat menyebabkan penundaan dalam proses pendaftaran *online* dan pengolahan data penduduk.

Tidak hanya itu, keterbatasan akses internet juga berdampak pada efisiensi dan

produktivitas pegawai. Proses pengolahan data penduduk menjadi terhambat, yang pada gilirannya dapat menyebabkan keterlambatan dalam pemrosesan dokumen yang diajukan oleh masyarakat. Dengan demikian, tidak hanya kualitas layanan yang terpengaruh, tetapi juga keseluruhan kinerja dan efektivitas Disdukcapil Kota Padang dalam memenuhi kebutuhan administratif penduduk.

2. Keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM)

Keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM) menjadi faktor penghambat lain dalam pelayanan *online* SIRANCAK di Disdukcapil Kota Padang. Keluhan masyarakat terkait minimnya bantuan teknis dari petugas, kurangnya jumlah petugas yang merespons keluhan dengan cepat, serta kurangnya keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, semuanya merupakan masalah yang perlu ditangani.

Kurangnya pengetahuan dan keterampilan teknis dari petugas pelayanan serta kurangnya jumlah personil yang terampil dalam mengelola sistem *online* dapat memperlambat proses pendaftaran dan mengatasi masalah teknis yang muncul. Hal ini juga mengakibatkan peningkatan waktu tunggu bagi masyarakat yang membutuhkan layanan

SIRANCAK dan meningkatkan tingkat ketidakpuasan masyarakat.

Kurangnya keterampilan petugas dalam menggunakan sistem informasi dan komunikasi yang digunakan, kurangnya pengetahuan mengenai prosedur administrasi kependudukan, serta kesulitan dalam berkomunikasi dengan baik dengan masyarakat, semuanya menyebabkan terjadinya kesalahan dalam penanganan keluhan, lambatnya proses penyelesaian administrasi kependudukan, dan rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Interaksi yang kurang ramah dan kurangnya pemahaman terhadap kebutuhan masyarakat juga menjadi tantangan dalam meningkatkan pengalaman pengguna.

Selain itu, kekurangan personil atau petugas dalam menjalankan tugas-tugas administratif juga berdampak pada penumpukan pekerjaan yang belum terselesaikan, kesulitan dalam melakukan monitoring dan evaluasi kinerja petugas, serta tingkat produktivitas yang rendah dalam pelayanan SIRANCAK. Ini juga dapat menghambat pengembangan dan perbaikan sistem informasi dan komunikasi yang digunakan dalam layanan SIRANCAK.

3. Kurangnya kesadaran dan pengetahuan masyarakat dalam menggunakan layanan *online* SIRANCAK

Kurangnya kesadaran dan pengetahuan masyarakat tentang penggunaan layanan *online* SIRANCAK merupakan masalah yang perlu mendapat perhatian serius, terutama mengingat pentingnya layanan ini dalam kehidupan sehari-hari masyarakat. Salah satu faktor yang menyebabkan kurangnya kesadaran dan pengetahuan masyarakat adalah minimnya sosialisasi dan edukasi tentang layanan ini.

Disdukcapil Kota Padang belum secara aktif melakukan sosialisasi langsung kepada masyarakat secara umum. Meskipun telah menggunakan beberapa saluran komunikasi seperti media sosial dan berkomunikasi dengan pihak kecamatan, sosialisasi yang dilakukan cenderung bersifat reaktif dan tidak langsung kepada masyarakat secara umum. Strategi yang saat ini diterapkan lebih mengandalkan partisipasi aktif dari masyarakat yang datang langsung ke kantor.

Selain kurangnya sosialisasi dan edukasi, masalah aksesibilitas juga menjadi faktor penyebab kurangnya kesadaran dan pengetahuan masyarakat. Tidak semua masyarakat memiliki akses internet atau perangkat elektronik yang

memadai, sehingga mereka kesulitan untuk mengakses layanan *online* SIRANCAK. Banyak yang akhirnya harus mencari jalan keluar lain, seperti menggunakan perangkat milik orang lain, yang berpotensi membahayakan keamanan data.

Ketidakmampuan masyarakat dalam menggunakan teknologi digital juga menjadi faktor penyebab kurangnya kesadaran dan pengetahuan dalam menggunakan layanan *online* SIRANCAK. Kurangnya literasi digital membuat sebagian masyarakat merasa kesulitan dalam menggunakan layanan *online*, terutama bagi ibu-ibu dan lansia. Akibatnya, informasi yang disediakan oleh Disdukcapil Kota Padang tidak tersampaikan dengan baik, dan masyarakat hanya mengetahui layanan ini melalui mulut ke mulut atau setelah datang langsung ke kantor.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan di atas dapat disimpulkan bahwa ditemukan beberapa kesimpulan yang menyoroti perkembangan dan hambatan dalam pelayanan *online* SIRANCAK. Kesimpulan ini menggambarkan kompleksitas dalam menghadirkan pelayanan publik yang efektif dan responsif di era digital saat ini.

Pertama, pelayanan Sistem *Online* SIRANCAK telah menunjukkan kemajuan dalam hal aksesibilitas dan respon terhadap pengguna. Keandalan sistem relatif baik dalam hal ketersediaan dan tingkat kegagalan yang rendah, namun masih terdapat kekurangan yang perlu diperhatikan. Salah satunya adalah kecepatan pemrosesan dokumen yang belum selalu memenuhi standar pelayanan, yang dapat berdampak pada pengalaman pengguna. Dalam aspek ketanggapan, Disdukcapil Kota Padang telah menyediakan berbagai opsi komunikasi, namun masih terdapat kendala dalam akses informasi mengenai prosedur layanan, terutama terkait pengisian formulir pelayanan. Adapun dalam jaminan, terdapat ketidaksesuaian antara SOP dengan kenyataan lapangan, khususnya terkait ketepatan waktu dan keamanan data, serta kurangnya jaminan melalui sistem backup apabila terjadi kendala dalam pelayanan *online* SIRANCAK.

Kedua, terdapat beberapa faktor penghambat dalam pelayanan *online* SIRANCAK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang. Keterbatasan infrastruktur teknologi, seperti lambatnya akses internet, ketidakstabilan jaringan, dan masalah pada sistem teknis, menjadi hambatan utama dalam proses pelayanan *online*. Kendala ini menyebabkan penurunan kualitas

layanan, kesulitan dalam proses pendaftaran, serta berbagai kendala teknis yang mengganggu penggunaan layanan. Selain itu, keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM), termasuk kurangnya pengetahuan teknis dan keterampilan petugas, serta minimnya jumlah petugas yang terlibat dalam pelayanan, juga menjadi faktor penghambat. Kurangnya respon terhadap keluhan masyarakat, kurangnya keterampilan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, dan penumpukan pekerjaan yang belum terselesaikan menjadi dampak dari keterbatasan SDM ini. Di sisi lain, kurangnya kesadaran dan pengetahuan masyarakat dalam menggunakan layanan *online* SIRANCAK juga menjadi faktor penghambat, terutama karena kurangnya sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat, masalah aksesibilitas, serta ketidakmampuan masyarakat dalam menggunakan teknologi digital.

B. Saran

Bagi Disdukcapil Kota Padang perlu mengatasi beberapa masalah utama yang dihadapi dalam penerapan layanan *online* SIRANCAK. Pertama, diperlukan peningkatan infrastruktur teknologi seperti penambahan kapasitas server dan perkuatan jaringan internet untuk mengatasi lonjakan pengguna dan memastikan akses yang lancar. Kedua,

perlu diperhatikan peningkatan sumber daya manusia dengan menambah jumlah petugas, meningkatkan keterampilan petugas dalam menggunakan sistem informasi, dan melakukan sosialisasi secara rutin kepada masyarakat untuk meningkatkan kesadaran dan pemahaman akan pentingnya layanan *online* SIRANCAK.

Dengan demikian, diharapkan pelayanan *online* SIRANCAK dapat menjadi lebih andal, responsif, dan dapat diandalkan bagi masyarakat Kota Padang dalam memenuhi berbagai kebutuhan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

DAFTAR PUSTAKA

- Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 006(01), 94–99. <https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2020.006.01.11>
- Batubara, E., & Helmy, H. (2019). Analisis Pengembangan Electronic Government Melalui Penyelenggaraan Website di Pemerintahan Daerah Kabupaten Padang Pariaman. *Jurnal Eksplorasi Akuntansi*, Vol. 1, No. 4 Seri A, 1666-1686.
- Bintoro Tjokroamidjojo. (1990). “The Global Context”.
- Books.google.co.id. (-). Hukum Administrasi Negara. Diakses pada 23 Agustus 2023 pada laman [https://books.google.co.id/books?id=z hZfEAAAQBAJ&pg=PA65&lpg=PA65&dq=Lovelock,+Christopher+H,+ \(1991\),+mengatakan+bahwa+%E2%80%9Dservice+adalah+pro](https://books.google.co.id/books?id=z hZfEAAAQBAJ&pg=PA65&lpg=PA65&dq=Lovelock,+Christopher+H,+ (1991),+mengatakan+bahwa+%E2%80%9Dservice+adalah+pro)
- Cheisviyanny, Caroline, Herlina helmy dan Sanny Dwita. (2018). Analisis Kualitas Website Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota di Provinsi Sumatera Barat. Simposium Nasional Keuangan Negara, Hal, 1088-1090.
- Erwati, H. (2022). Penerapan *Electronic Government* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar di masa Pandemic Covid-19. *Journal of Management*, 615.
- Fitriani, Rizka, Sri Suwitri dan Titik Djumiarti. (2012). *Analisis Penerapan Website Dalam Rangka E-government Di Kabupaten Tegal*. Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hanipah, M., & Aryani, L. (2022). Efektivitas Inovasi Pelayanan Publik Berbasis *E-government* (SIMPELIN) Di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang. *Jurnal Administrasi Negara* , 112.
- Kemenag Sumbar. (-). Tentang Kota Padang. Diakses pada tanggal 10 September 2023 melalui laman <https://sumbar.kemenag.go.id/v2/post /23694/tentang-kota-padang.html>
- Nugraha, J. T. (2018). *E-government* Dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan *E-government* Di Pemerintah Kabupaten Sleman). *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media*, 2(1), 32–42
- Rasyid, Ryaas, 1998. Desentralisasi Dalam Menunjang Pembangunan Daerah Dalam Pembangunan Administrasi di Indonesia. Jakarta:PT. Pustaka LP3ES.
- Rianti, S., Rusli, Z., & Yuliani, F. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara Volume 15, Nomor 3*, 412-419.
- Rukmawati, S. N., Purnamasari, H., & Azizah , N. A. (2021). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Penerapan *E-government* (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang. *Jurna Penelitian Sosial dan Politik*, 233.
- Rustan, Nurainah. (2021). “Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Masa Pandemi Covid-19 di Makassar.” Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Muhammadiyah, Makassar.
- Salsabilla, S., Zetra, A., & Putera, R. E. (2021). Penerapan *E-government* Dalam Pelayanan KTP Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang. *JURNAL ILMU ADMINISTRASI NEGARA (AsIAN)*, 314-324
- Sani, A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Poliklinik Gigi Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Bangka Tengah. *Jurnal Studia Administrasi*, 3(2), 1–14. <https://doi.org/10.47995/jian.v3i2.61>
- Saputro, H. E. (2016). Kualitas Pelayanan

Publik. *Profesional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 2(1), 119–130.

<https://doi.org/10.37676/profesional.v2i1.163>

Septiadi, Y. (2022). Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi *Online* Disdukcapil di Kota Padang Provinsi Sumatera Barat. -, 1-8.

Tjiptono, Fandy. (2015). Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Penerbit Andi.

United Nations Development Programme. (1997). 'Decentralization: A Sampling of Definitions', Joint UNDP-Government of Germany Evaluation of the UNDP Role in Decentralization and Local Governance, Working Paper.

Varenty, T., Zetra, A., & Zulfadli. (2019). Evaluasi Pelaksanaan Penerbitan KTP-EL Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang. JDPL (Jurnal Demokrasi dan Politik Lokal), 114-125.

Yahya. (2022). "Penerapan *E-government* Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang (Studi Pada Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Kependudukan)." Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Muhammadiyah, Makassar.

Yasti, Dinda Nursah. (2020). *Kualitas Pelayanan Melalui Penerapan Electronic Government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Barat Tahun 2019*. Universitas Muhammadiyah, Mataram.