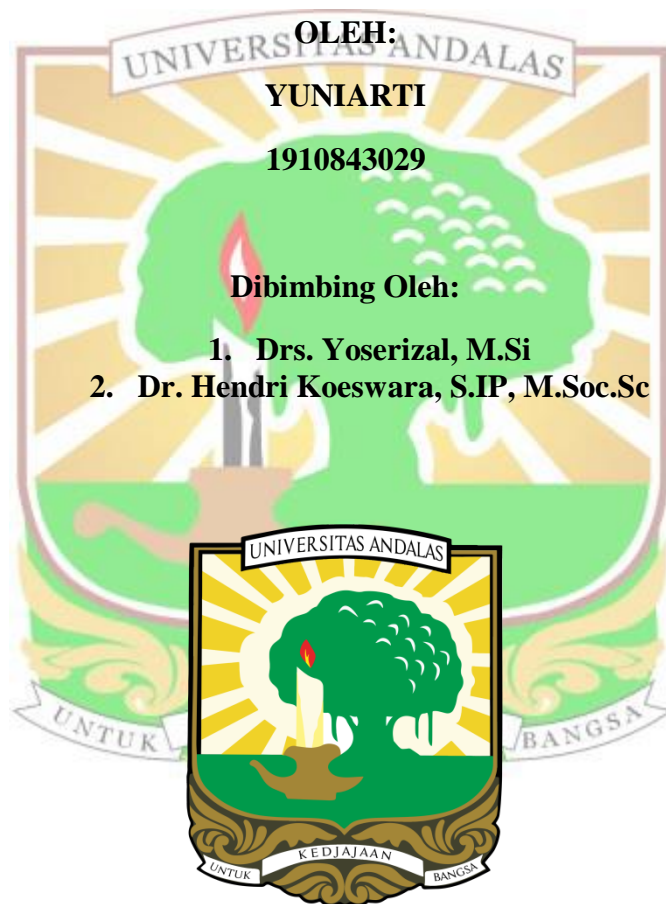


**EFEKTIVITAS APLIKASI SIRANCAK DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA
PADANG**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Syarat Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Administrasi
Publik pada Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Andalas*



**DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG**

2024

ABSTRAK

Yuniarti, NIM 1910843029, Efektivitas Aplikasi Sirancak Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang, Depatemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas, Padang, 2024. Dibimbing oleh: Drs. Yoserizal, M.Si dan Dr. Hendri Koeswara, S.IP, M.Soc.Sc. Skripsi ini terdiri dari 164 halaman dengan referensi 2 buku teori, 4 buku metode, 1 skripsi, 15 jurnal, 4 dokumen, dan 4 *website*.

Aplikasi Sirancak merupakan salah satu terobosan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang yang menjadi alternatif layanan kependudukan secara *online* bagi masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis Efektivitas Aplikasi Sirancak Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang. Dengan dilatarbelakangi permasalahan belum optimalnya penerapan aplikasi Sirancak ditengah masyarakat karena masih ditemukan beberapa kendala dalam pelaksanaannya.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, dokumentasi, dan observasi. Pemilihan informan dilakukan dengan metode *purposive sampling*, dengan triangulasi sumber data. Penelitian ini menggunakan teori efektivitas *E-Government* oleh Timothy E. Dolan yaitu *Six Dimensional Assessment Tool* (6ADT) yang terdiri 6 variabel, yaitu Sistem Keamanan, Pengembangan Basis Data Terintegrasi, Integrasi Hirarki Intra-Lembaga, Koordinasi Lateral Antar Lembaga, Akses Masyarakat yang Interaktif Terhadap Informasi dan Pelayanan Online, dan Transparansi Struktur dan Proses Pemerintahan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan aplikasi Sirancak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang masih belum efektif. Meskipun beberapa indikator sudah terpenuhi seperti sudah memberikan jaminan keamanan, informasi kontak, pembaruan aplikasi sesuai kebutuhan masyarakat, adanya transparansi proses pelayanan serta tersedianya layanan pengaduan pada aplikasi. Namun, aplikasi Sirancak juga terdapat kekurangan dalam beberapa indikator seperti belum terintegrasinya database aplikasi Sirancak dengan SIAK, kurangnya informasi mengenai koordinasi antar lembaga yang terlibat dalam penerapan aplikasi Sirancak, masih ditemukan sistem *error* atau *server down*, tidak menyediakan panduan dan kurangnya sosialisasi yang dilakukan serta interaktivitas aplikasi yang belum maksimal. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa aplikasi Sirancak masih dalam proses transisi ke arah digital.

Kata Kunci : *E-Government*, Sirancak, Dinas Dukcapil Kota Padang

ABSTRACT

Yuniarti, NIM 1910843029, Effectiveness of Sirancak Application in Improving Public Services at the Population and Civil Registration Office of Padang City, Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Universitas Andalas, Padang, 2024. Mentored by: Drs. Yoserizal, M.Si and Dr. Hendri Koeswara, S.IP, M.Soc.Sc. This thesis consists of 164 pages with references to 2 theory books, 4 method books, 1 thesis, 15 journals, 4 documents, and 4 websites.

The Sirancak application is one of the breakthroughs of the Population and Civil Registration Office of Padang City which is an alternative to online population services for the community. This study aims to describe and analyze the effectiveness of the Sirancak application in improving public services at the Population and Civil Registration Office of Padang City. With the background of the problem that the application of the Sirancak application has not been optimized in the community because there are still several obstacles in its implementation.

This research uses a qualitative approach with descriptive research methods. Data collection techniques were carried out by interview, documentation, and observation. The selection of informants was carried out by purposive sampling method, with triangulation of data sources. This research uses the theory of E-Government effectiveness by Timothy E. Dolan, namely the Six Dimensional Assessment Tool (6ADT) which consists of 6 variables, namely Security Systems, Integrated Database Development, Intra-Agency Hierarchical Integration, Inter-Agency Lateral Coordination, Interactive Public Access to Information and Online Services, and Transparency of Government Structures and Processes.

The results showed that the implementation of the Sirancak application at the Population and Civil Registration Office of Padang City was still not effective. Although some indicators have been met such as providing security guarantees, contact information, application updates according to community needs, transparency of service processes and the availability of complaints services in the application. However, the Sirancak application also has shortcomings in several indicators such as the lack of integration of the Sirancak application database with SIAK, lack of information regarding coordination between institutions involved in implementing the Sirancak application, there are still system errors or server downs, not providing guidelines and lack of socialization carried out and application interactivity that has not been maximized. Therefore, it can be concluded that the Sirancak application is still in the process of transitioning to digital.

Keywords: E-Government, Sirancak, Dukcapil Office of Padang City