

BAB I

PENDAHULUAN

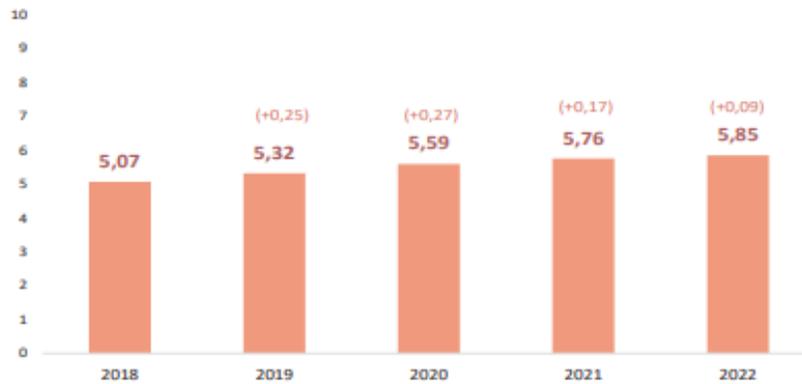
1.1 Latar Belakang

Perkembangan dan kemajuan teknologi informasi saat ini mempengaruhi seluruh sistem kehidupan masyarakat, mulai bidang politik, ekonomi, pendidikan, sosial dan budaya. Kemajuan teknologi selalu mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan. Perkembangan teknologi semakin pesat terkhusus pada penggunaan teknologi komputerisasi dan jaringan internet bahkan pemerintah dan telkom sedang melakukan penetrasi internet sampai keperdesaan. Mengikuti pesatnya perkembangan jaman, maka kebutuhan manusia semakin kompleks dan beragam. Ketersediaan informasi yang akurat, tepat waktu, relevansi dan kemudahan dalam memperolehnya menjadi salah satu faktor yang dibutuhkan masyarakat.

Beberapa dekade terakhir, teknologi informasi dan komunikasi telah memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pertumbuhan industri, mendorong efisiensi pemerintahan, operasional bisnis, serta mengembangkan perekonomian berbasis teknologi. Badan Pusat Statistik (BPS) menyusun indeks yang menggambarkan bagaimana perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi di Indonesia yang dikenal dengan nama indeks pembangunan TIK. Indeks ini menggunakan skala 0-10 dimana semakin tinggi nilai indeks menunjukkan pembangunan TIK semakin baik di suatu daerah¹.

¹ Badan Pusat Statistik. 2022. *Indeks Pembangunan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Tahun 2022*. Jakarta. Hlm 3.

Gambar 1.1
Perkembangan Indeks Pembangunan TIK di Indonesia
Tahun 2018-2022



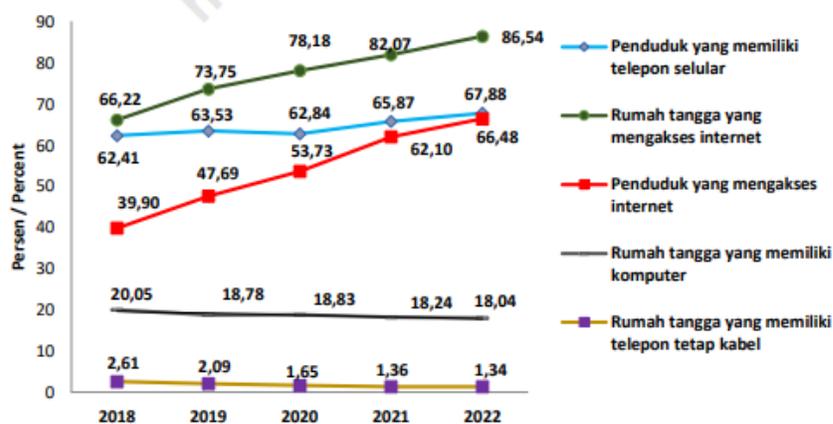
Sumber: Badan Pusat Statistik Tahun 2022

Perkembangan indeks pembangunan TIK di Indonesia dalam beberapa dekade terakhir telah mengalami perkembangan yang signifikan. Pada tahun 2018 nilai indeks pembangunan TIK tercatat sebesar 5,07 dan terus meningkatkan hingga tahun 2022 dengan indeks sebesar 5,85. Peningkatan indeks secara keseluruhan yang terjadi dalam kurun lima tahun terakhir sebesar 0,78 poin². Peningkatan nilai indeks antar tahun cukup bervariasi. Hal ini terlihat dalam peningkatan nilai indeks terbesar terjadi tahun 2019 ke tahun 2020 yaitu bertambah 0,27 poin. Masa ini merupakan fase awal munculnya pandemi Covid-19. Dengan adanya kebijakan pencegahan penyebaran Covid-19 mendorong masyarakat untuk tetap berada di rumah serta mengurangi aktivitas di luar sehingga kegiatan harus dialihkan secara daring atau *online*. Hal tersebut menyebabkan penggunaan peralatan TIK seperti komputer, telepon seluler menjadi kebutuhan yang sangat penting saat itu.

² Ibid., hlm 4.

Perkembangan TIK juga diikuti dengan peningkatan jumlah penggunaan internet di Indonesia. Jumlah masyarakat yang menggunakan internet mengalami peningkatan pada periode 2018-2022, dilihat dari meningkatnya persentase masyarakat yang mengakses internet tahun 2018 dari 39,90% menjadi 66,48% pada tahun 2022. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi juga diikuti dengan berbagai peningkatan lainnya seperti rumah tangga yang mengakses internet sebesar 86,54% pada tahun 2022, jumlah masyarakat yang memiliki telepon seluler sebesar 67,88% pada tahun 2022, dan rumah tangga yang memiliki komputer sebesar 18,04% pada tahun 2022³. Hal ini ditunjukkan dalam gambar 1.2 berikut ini:

Gambar 1.2
Penduduk Pengguna TIK di Indonesia Tahun 2018-2022



Sumber: Statistik Telekomunikasi Indonesia Tahun 2022

Teknologi internet mempunyai dampak yang besar dalam segala aspek, khususnya dalam penyelenggaraan fungsi pelayanan publik bagi setiap warga negara yang membutuhkan. Melalui pemanfaatan perkembangan teknologi, segala bentuk

³ Badan Pusat Statistik. 2022. *Statistik Telekomunikasi Indonesia Tahun 2022*. Jakarta. Hlm 5.

pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah dapat menjadi lebih cepat, mudah, dan aman sehingga masyarakat tidak perlu menghabiskan banyak waktu dalam melakukan proses layanan yang dibutuhkan. Kemajuan teknologi membuat sistem pemerintahan menjadi lebih jelas serta mendorong negara menuju masyarakat modern⁴. Selain itu, perkembangan teknologi berdampak pada penyederhanaan proses pelayanan publik sehingga meningkatkan efisiensi dan efektivitas.

Berdasarkan undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap penduduk atas barang, jasa dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik⁵. Pemerintah memiliki peranan penting dalam memberikan pelayanan publik yang prima bagi semua penduduknya sesuai yang telah diamanatkan dalam undang-undang. Pada dasarnya pelayanan publik menyangkut segala aspek kehidupan yang luas. Pemerintah memiliki fungsi serta peran dalam memberikan pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat, baik dalam bidang kesehatan, pendidikan, administrasi kependudukan, dan lainnya. Tujuan dari pelayanan publik yaitu mampu memberikan mutu dan kualitas pelayanan yang sebaik mungkin kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan sehingga meningkatkan

⁴ Wibowo, D.K.S., Nurul, U.A., Hirshi, A. 2023. "Efektivitas Sosialisasi *E-Government* Dalam Penggunaan Aplikasi Sedudo (Sistem Elektronik Terpadu Desa Online) Di Kabupaten Nganjuk (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk)". *Jurnal Respon Publik*. Vol.17(12), 30-38.

⁵ Undang- Undang RI No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

kepuasan masyarakat⁶. Pemerintah harus mampu memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang sudah ditetapkan.

Seiring berjalannya waktu, masyarakat semakin menuntut pelayanan yang berkualitas dari pemerintah yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat yakni sesuai dengan pedoman penyelenggaraan pelayanan publik yang berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dimana keduanya mengatur terkait prinsip-prinsip pemerintah yang baik yaitu efektivitas fungsi-fungsi pemerintah itu sendiri⁷.

Fakta yang ditemukan, pelayanan publik di Indonesia masih dikonotasikan buruk. Banyak ditemukan permasalahan dimana masyarakat masih belum puas terhadap pelayanan yang diberikan. Masyarakat masih memandang prosedur dan mekanisme pelayanan rumit, tidak transparan, kurang informatif, serta tidak konsisten sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu, dan biaya pelayanan. Masyarakat pun menilai sendiri atas kinerja yang dilakukan oleh pemerintah yang masih lamban dan implementasinya juga kurang efektif dan efisien⁸. Hal ini terbukti dengan banyaknya pengaduan masyarakat melalui media massa maupun ombudsman. Salah

⁶ Karnia, P., Eva, H.F. 2020. "Inovasi Pelayanan Pecel Andok (Pelayanan Cepat Keliling Administrasi Dokumen Kependudukan) di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Madiun". *Jurnal Publika*, Vol. 8(3).

⁷ Sari, N.R.D.I., Meirinawati. 2022. "Inovasi Pelayanan 'Si Jaran Ijo' (Jemput Bola Rentan Adminduk Iso Jujuk Omah) di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kab Blitar". *Jurnal Publika*, Vol. 10(3), 909-922.

⁸ Nugraha, F.B., Eva, H.F. 2021. "Inovasi Pelayanan 'Si Cantik' (Cepat, Antar, Dokumen, Gratis, Ke Rumah) Di Kecamatan Krian Kabupaten Sidoarjo". *Jurnal Publika*, Vol. 9(1), 269-284.

satunya yaitu tentang administrasi kependudukan. Berikut laporan masyarakat berdasarkan substansi laporan:

Gambar 1.3

Laporan Masyarakat Berdasarkan Substansi Laporan



Sumber: Laporan Tahunan Ombudsman RI Tahun 2022

Berdasarkan data pada gambar 1.3 diketahui bahwa klasifikasi laporan, substansi administrasi kependudukan pada tahun 2022 berada pada posisi ke 3 yaitu 9.36% dengan total 776 laporan lebih meningkat dibandingkan dengan tahun sebelumnya sekitar 2,87% dengan total laporan 206 laporan. Sedangkan berdasarkan wilayah terlapor, Sumatera Barat yaitu Kota Padang memiliki laporan sebanyak 200

laporan. Hal ini menunjukkan bahwa pemerintah sebagai penyelenggara administrasi kependudukan mempunyai tantangan untuk meningkatkan citranya guna meningkatkan kualitas pelayanan publik di masyarakat. Administrasi kependudukan mempunyai peranan dan bagian penting yang seharusnya dimiliki oleh masyarakat, seperti hak atas pelayanan publik dan perlindungan yang berkaitan dengan pencatatan kependudukan.

Bentuk kemudahan pelayanan yang diberikan pemerintah dengan pemanfaatan kemajuan teknologi melalui jaringan internet dinamakan *Elektronic Government (E-Government)*. Konsep *E-Government* diartikan sebagai penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam administrasi pemerintahan yang efektif, memberikan transparansi pelayanan serta meningkatkan kepuasan masyarakat. Menurut Bank Dunia, *E-Government* merupakan pemanfaatan teknologi informasi pada instansi pemerintah seperti *Wide Area Network*, internet, *mobile computing*, yang digunakan untuk membangun hubungan dengan masyarakat, dunia usaha maupun instansi terkait lainnya⁹. Sedangkan menurut Hartono, *E-Government* adalah proses sistem pemerintahan yang menggunakan ICT (*information. Communication, and Tecnology*) sebagai suatu alat untuk memfasilitasi kemudahan proses komunikasi maupun transaksi masyarakat, organisasi bisnis, serta lembaga pemerintah terkait untuk mencapai efisiensi dan efektivitas dan tanggungjawab kepada masyarakat¹⁰.

⁹Zaliluddin, D., Budiman., Ade. R. 2020. Implementasi E-Government Berbasis Android. *JsiI (Jurnal Sistem Informasi)*, Vol. 7(2), 83-88.

¹⁰ Nugraha, J.K. 2018. "E-Government dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government di Pemerintah Kabupaten Sleman)". *Jurnal Komunikasi dan Kajian Media*, Vol. 2(1), 32-42.

Hal ini juga disampaikan dalam Instruksi Presiden No 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* menjelaskan bahwa *E-Government* merupakan upaya mengembangkan penyelenggaraan pemerintah berbasis elektronik dalam rangka peningkatan kualitas layanan publik yang efektif dan efisien¹¹. Berdasarkan definisi di atas dapat disimpulkan bahwa *E-Government* adalah penggunaan teknologi digitalisasi dalam mentransformasikan kegiatan pemerintah yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat khususnya pelayanan informasi, dan menciptakan *good government*.

Penerapan *E-Government* di Indonesia bermula sejak adanya perubahan dan perkembangan layanan pemerintahan yang dilakukan secara manual atau konvensional berubah menjadi layanan berbasis elektronik. Pemanfaatan dan penerapan teknologi tersebut diperkuat dengan keluarnya Instruksi Presiden No 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. Dengan disahkannya Instruksi Presiden tersebut membuat pemerintah menyadari bahwa penggunaan teknologi informasi dan komunikasi memiliki peluang untuk kemajuan bangsa dan negara, khususnya proses pelayanan publik di Indonesia¹². Hal ini juga mendorong instansi pusat dan daerah untuk menerapkan *E-Government*. Selain itu, keterkaitan *E-Government* dalam strategi implementasi baik pusat dan daerah penting dilakukan untuk mensinkronkan sistem dan infrastruktur teknologi dan informasi agar efektivitas implementasi dapat berjalan secara efisien. Melalui

¹¹ Atthahara, H. 2018. "Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government: Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi Dan Informatika Di Kabupaten Purwakarta". *Jurnal Politikom Indonesiana*, Vol.3(1).

¹² Amrozi, Y., Nurul, A., Zuyinatul, M. 2022. "Peta Perkembangan E-Government Di Indonesia". *JSI : Jurnal Sistem Informasi (E-Journal)*, Vol.14(1), 2465-2472.

Instruksi Presiden tersebut, para Bupati/Walikota dan Gubernur diamanatkan untuk melaksanakan pengembangan *E-Government* secara nasional berdasarkan fungsi, tugas maupun wewenang masing-masing. Dengan memanfaatkan perkembangan teknologi pemerintah dapat membuat kebijakan berbasis elektronik yang menjadi salah satu upaya dalam memperbaiki kualitas pelayanan publik¹³.

Sumatera Barat telah menerapkan *E-Government* dengan dikeluarkannya Peraturan Daerah No 20 Tahun 2018 Tentang Pengelolaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Pentingnya Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) didasari oleh kebutuhan pemerintah yang transparan dan tuntutan zaman yang semakin maju yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi¹⁴.

Berdasarkan hasil pemeringkatan *E-Government* Indonesia (PeGI) yang diselenggarakan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika, Provinsi Sumatera Barat sudah mengikuti PeGI sebanyak empat kali dari tahun 2011 dengan peringkat 23 dari 25 peserta, tahun 2012 peringkat 14 dari 30 peserta, tahun 2014 peringkat 16 dari 22 peserta serta tahun 2015 peringkat ke 15 dari 20 peserta¹⁵. Hasil penilaian menunjukkan bahwa Provinsi Sumatera Barat berada dalam posisi yang belum

¹³ Hasibah, I., Hayat, Hirshi, A. 2022. "Efektivitas Program Pelayanan Online Kependudukan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik)". *Journal Publicuho*, Vol. 5(4). 1027-1040.

¹⁴ Anggraini, D., Syaifuddin, I. 2021. "Pengembangan Layanan E-Government Di Pemerintahan Daerah Provinsi Sumatera Barat Pada Masa Pandemi Covid-19". *Ensiklopedia of Journal*, Vol.3(3), 341-353.

¹⁵ Ibid., hlm 346.

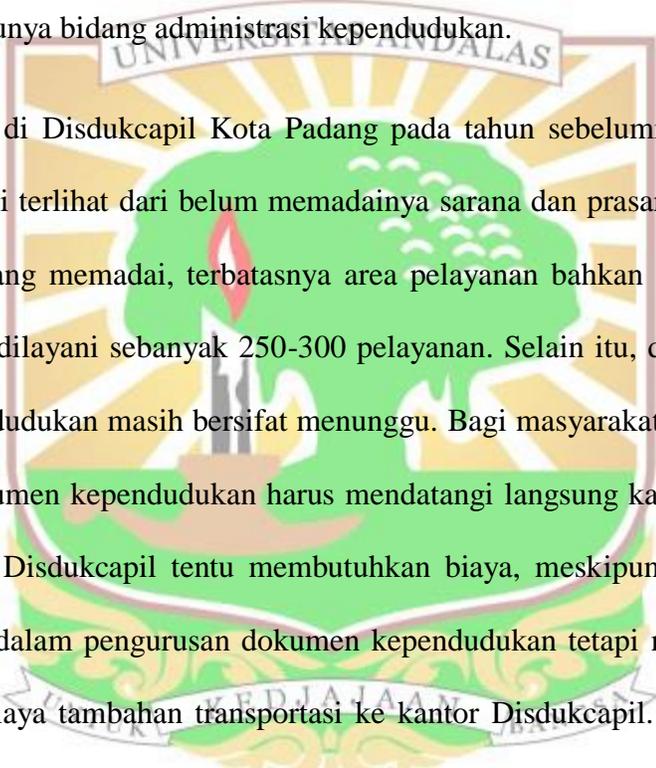
maksimal. Oleh karena itu, masih diperlukan usaha yang maksimal dalam meningkatkan pelayanan di bidang *E-Government*.

Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) tahun 2022, Kota Padang mendapatkan peringkat ke enam di Sumatera Barat dengan poin indeks 3,01 dari 12 indeks predikat baik dari Kabupaten/Kota yang ada di Provinsi Sumatera Barat¹⁶. Pencapaian Pemerintah Kota Padang tersebut tertuang dalam Keputusan Menpan RB No 108 Tahun 2023 Tentang Hasil Pemantauan dan Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik pada Instansi Pusat dan Pemerintahan Daerah Tahun 2022. Pencapaian ini menjadi komitmen serta evaluasi bagi Kota Padang dalam memaksimalkan penerapan SPBE dengan mewujudkan pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, serta memberikan pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya melalui penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik.

Kota Padang juga telah mengembangkan *E-Government* yang tertuang dalam misi Kota Padang Tahun 2019-2024 yaitu meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan yang bersih dan pelayanan publik yang prima. Dengan cara memperluas penggunaan IT pada pelayanan publik serta peningkatan kualitas pelayanan yang berbasis *E-Government*. Kebijakan penerapan *E-Government* juga tertuang dalam Peraturan Daerah Kota Padang No 76 Tahun 2019 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

¹⁶ Kementrian PANRB. 2023. "*Keputusan Menpan RB Nomor 108 Tahun 2023 Tentang Hasil Pemantauan Dan Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pada Instansi Pusat Dan Pemerintahan Daerah Tahun 2022*". Jakarta. Hlm 5.

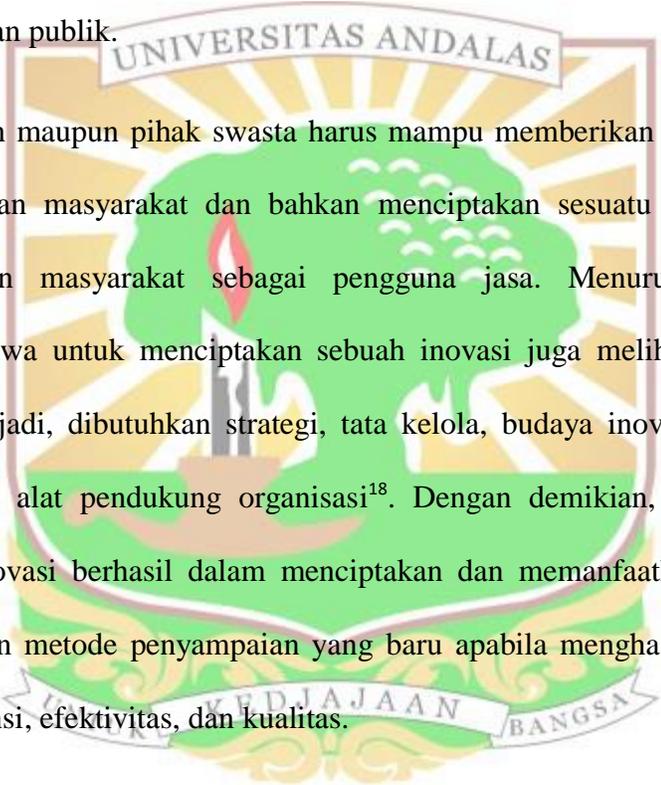
Salah satu instansi pemerintah yang menerapkan *E-Government* di Kota Padang yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang memiliki tugas dan fungsi dalam pelayanan kepengurusan administrasi kependudukan. Kota Padang memiliki jumlah penduduk terbanyak di Sumatera Barat pada tahun 2022 sebanyak 919.145 jiwa yang terdiri dari 11 kecamatan dan 104 kelurahan. Mengingat besarnya jumlah penduduk Kota Padang, maka pemerintah perlu meningkatkan kualitas pelayanan publik, salah satunya bidang administrasi kependudukan.



Pelayanan di Disdukcapil Kota Padang pada tahun sebelumnya masih belum maksimal, hal ini terlihat dari belum memadainya sarana dan prasarana seperti lahan parkir yang kurang memadai, terbatasnya area pelayanan bahkan maksimal jumlah pelayanan yang dilayani sebanyak 250-300 pelayanan. Selain itu, dalam pengurusan dokumen kependudukan masih bersifat menunggu. Bagi masyarakat yang melakukan pengurusan dokumen kependudukan harus mendatangi langsung kantor Disdukcapil. Untuk pergi ke Disdukcapil tentu membutuhkan biaya, meskipun tidak dikenakan pungutan biaya dalam pengurusan dokumen kependudukan tetapi masyarakat masih mengeluarkan biaya tambahan transportasi ke kantor Disdukcapil. Kendala-kendala tersebut menunjukkan pelayanan yang diberikan masih belum optimal.

Terdapat berbagai permasalahan dalam pengurusan dokumen kependudukan, sehingga diperlukan pembenahan atau perubahan oleh pemerintah mengenai permasalahan administrasi kependudukan di kantor Disdukcapil Kota Padang. Oleh karena itu, diperlukan sebuah inovasi untuk memperbaiki kualitas pelayanan dengan memanfaatkan kemajuan TIK. Menurut Permen PANRB Nomor 91 Tahun 2021

tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan menyebutkan bahwa inovasi adalah terobosan jenis pelayanan berupa gagasan/ide kreatif dan orisinal dan/atau adaptasi/ modifikasi yang memberikan manfaat langsung atau tidak langsung bagi masyarakat¹⁷. Dengan adanya Permen PANRB nomor 91 Tahun 2021 tersebut, setiap daerah dapat membuat inovasi pelayanan publik sesuai dengan kondisi dan kebutuhan pada daerah masing-masing. Dengan demikian, akan tercipta inovasi sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik.



Pemerintah maupun pihak swasta harus mampu memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan bahkan menciptakan sesuatu yang baru yang belum dirasakan masyarakat sebagai pengguna jasa. Menurut Arundel dkk mengatakan bahwa untuk menciptakan sebuah inovasi juga melihat permasalahan yang sedang terjadi, dibutuhkan strategi, tata kelola, budaya inovasi, karakteristik organisasi, serta alat pendukung organisasi¹⁸. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa suatu inovasi berhasil dalam menciptakan dan memanfaatkan proses baru, produk, jasa, dan metode penyampaian yang baru apabila menghasilkan perubahan dalam hal efisiensi, efektivitas, dan kualitas.

Disdukcapil Kota Padang memanfaatkan peran *E-Government* dalam memberikan pelayanan dengan cara menghadirkan inovasi pelayanan di bidang administrasi kependudukan melalui layanan berbasis *online* yaitu Sistem Informasi

¹⁷ Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 91 Tahun 2021 Tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik.

¹⁸ Sari, N.R.D.I., Meirinawati. 2022. "Inovasi Pelayanan "Si Jaran Ijo" (Jemput Bola Rentan Adminduk Iso Jujuk Omah) di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kab Blitar". *Jurnal Publika*, Vol. 10(3), 909-922.

Terpadu Pencatatan Administrasi Kependudukan yang disingkat dengan SIRANCAK. Sirancak hadir pada tahun 2020 saat terjadinya pandemi Covid-19 yang bertujuan untuk mengurangi aktivitas tatap muka secara langsung di kantor Disdukcapil. Sirancak menjadi satu satunya pelayanan administrasi kependudukan yang bisa dilakukan secara *online* tanpa harus datang ke kantor. Seperti yang diungkapkan oleh Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi (PIAK) berikut¹⁹:

“Sirancak hadir sebagai respon terhadap wabah Covid-19 yang mulai menyebar di Indonesia pada Maret 2020. Disdukcapil Kota Padang ingin membahagiakan masyarakat dengan tetap memberikan pelayanan yang maksimal sekalipun ditengah situasi pandemi yang membuat mobilitas warga menjadi sangat terbatas dengan cara menciptakan aplikasi Sirancak. Aplikasi Sirancak memungkinkan masyarakat untuk tetap bisa melakukan pengurusan administrasi kependudukan via internet menggunakan komputer/laptop ataupun *smartphone* tanpa harus datang langsung ke kantor.”

Pelaksanaan administrasi kependudukan secara daring berlandasan pada Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. Adanya Pelimpahan wewenang dari pemerintah pusat ke daerah dan aturan mengenai inovasi daerah sesuai dengan Peraturan Walikota Nomor 30 Tahun 2019 tentang Tata Cara Pelaksanaan Inovasi Daerah. Dalam pelaksanaan pemerintah melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melakukan terobosan inovasi yang berpedoman pada Peraturan Walikota Padang Nomor 30 Tahun 2019 Tentang Tata

¹⁹ Wawancara bersama Bapak Burdefira, Kepala Bidang PIAK, Disdukcapil Kota Padang ,Tanggal 17 April 2023

Cara Pelaksanaan Inovasi Daerah. Bentuk implementasi dari inovasi pelayanan tersebut adalah Sirancak.

Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah dan PANRB Nomor 30 Tahun 2014 tentang pedoman inovasi pelayanan publik selanjutnya diturunkan dalam Peraturan Walikota Nomor 30 Tahun 2019 tentang Tata Cara Pelaksanaan Inovasi Daerah maka diberi namalah pelayanan *online* ini dengan nama pelayanan Sirancak. Pada Pasal 5 huruf b Peraturan Walikota ini dikatakan bahwa “inovasi daerah berbentuk inovasi pelayanan publik” dengan tujuan meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja penyelenggara pemerintah daerah sebagaimana telah dimuat dalam Pasal 3 Peraturan Walikota Nomor 30 Tahun 2019. Inovasi Sirancak juga tertuang dalam Surat Keputusan Wali Kota Padang Nomor 678 Tahun 2022 Tentang Perubahan Atas Keputusan Wali Kota Nomor 653 Tahun 2022 Tentang Inovasi Daerah Kota Padang Tahun 2022.

Tujuan dibuatnya aplikasi Sirancak oleh Disdukcapil Kota Padang yaitu menjadi alternatif layanan administrasi kependudukan secara *online* bagi masyarakat Kota Padang. Aplikasi ini bisa digunakan dimana dan kapan saja, serta mempermudah dalam hal jarak yang harus dilalui masyarakat. Dengan pelayanan berbasis *online* dapat menekan biaya, waktu, serta tenaga dalam memperoleh pelayanan, serta menjadi langkah awal menuju lompatan besar Disdukcapil Kota Padang dalam mewujudkan dukcapil dalam genggaman.

Perbedaan mendasar dapat ditemukan antara mengurus dokumen kependudukan menggunakan aplikasi Sirancak dengan mengurus secara manual atau langsung. Masyarakat yang mengurus secara langsung harus datang ke kantor Disdukcapil Kota Padang dengan membawa berbagai dokumen yang diperlukan menunggu proses penerbitan dokumen hingga kemudian dapat dibawa pulang. Berbeda dengan mengurus dokumen secara manual ke kantor Disdukcapil, masyarakat dapat mengurus dokumen melalui *handphone* yang terhubung jaringan internet. Aplikasi Sirancak dapat diakses kapan pun dan dimana pun tanpa harus datang ke kantor Disdukcapil Kota Padang. Selain itu, dokumen yang telah diterbitkan dapat diunduh pada akun yang didaftarkan dan dapat dicetak sendiri oleh masyarakat yang bersangkutan.

Disdukcapil Kota Padang melakukan kerjasama dengan pihak ketiga sebagai pengembang aplikasi yang berada di luar dinas dalam menunjang pelaksanaan aplikasi Sirancak. Kerjasama tersebut dalam bentuk kontrak kerjasama yang berlangsung sejak tahun 2022 untuk aplikasi berbasis *website* dan tahun 2023 aplikasi Sirancak berbasis android. Proses kerjasama dilakukan selagi menggunakan aplikasi Sirancak sepanjang masih dalam alur aplikasi atau perjanjian awal tidak menambah fitur maka menjadi tanggungjawab *developer* untuk memperbaiki bug atau permasalahan aplikasi.

Kerjasama yang dilakukan dengan *developer* atau pengembang aplikasi juga terkait dengan sistem keamanan pada aplikasi Sirancak. Sistem keamanan yang digunakan pada aplikasi yaitu *Authentication Login* menggunakan *captcha* yang

merupakan proses identifikasi identitas pengguna dengan menggunakan nama pengguna dan kata sandi. Tidak hanya itu untuk memperkuat sistem keamanan aplikasi juga menggunakan protokol HTTPS yang memiliki standar keamanan yang tinggi dan memberikan jaminan keamanan. Dengan sistem keamanan yang digunakan memberikan dampak positif terbukti belum pernah terjadi gangguan keamanan pada aplikasi Sirancak selama penerapannya.

Sebagai upaya meningkatkan kualitas SDM dalam menerapkan aplikasi Sirancak pada pelayanan administrasi kependudukan, maka diadakannya sosialisasi dan pelatihan kepada seluruh tim dan pegawai di Disdukcapil Kota Padang terkait dengan cara pengoperasian aplikasi Sirancak. Pelatihan dilakukan untuk menguji aplikasi Sirancak dapat diterapkan dengan baik kedepannya oleh Disdukcapil Kota Padang. Seperti yang diungkapkan oleh Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Administrasi Kependudukan (PIAK) sebagai berikut²⁰:

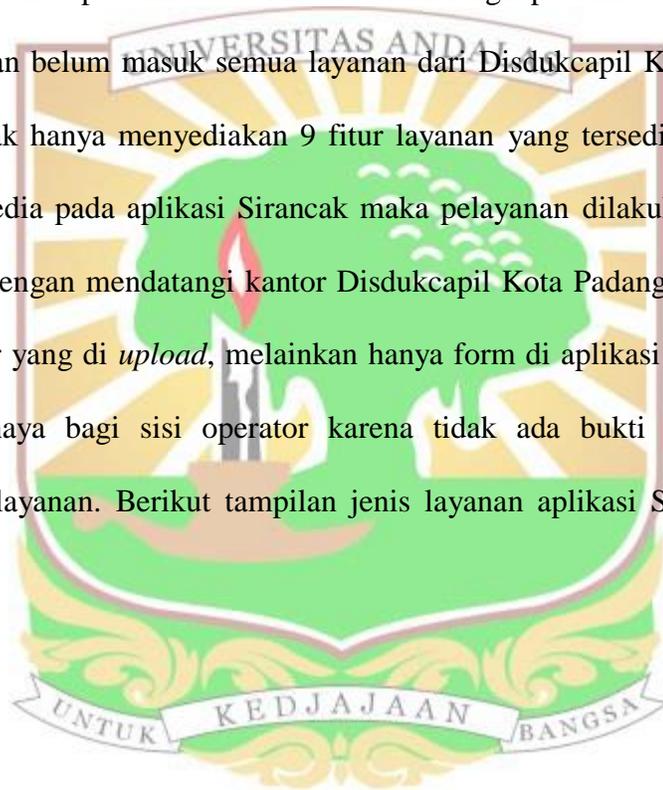
“Inovasi Sirancak pada awal mulanya disusun terlebih dahulu konsep atau rancangan dari sistem pelayanan berbasis *online* yang akan dibuat. Kemudian setelah konsep rampung, sistem dibuat dengan berkerjasama dengan pihak programmer yang berasal dari luar Disdukcapil Kota Padang. Kemudian dilakukan uji coba terlebih dahulu, sehingga didapatkan hasil yang mendekati bentuk akhir. Setelah sistem pelayanan online siap dibuat oleh programmer kemudian dilakukan sosialisasi terlebih dahulu kepada para pegawai Disdukcapil dan baru digunakan sambil tetap melakukan pemantauan apakah masih ada fitur-fitur yang kurang/tidak pas”.

Berdasarkan kutipan wawancara di atas, diketahui bahwa telah dilakukan sosialisasi kepada para pegawai Disdukcapil Kota Padang dan digunakan sambil tetap

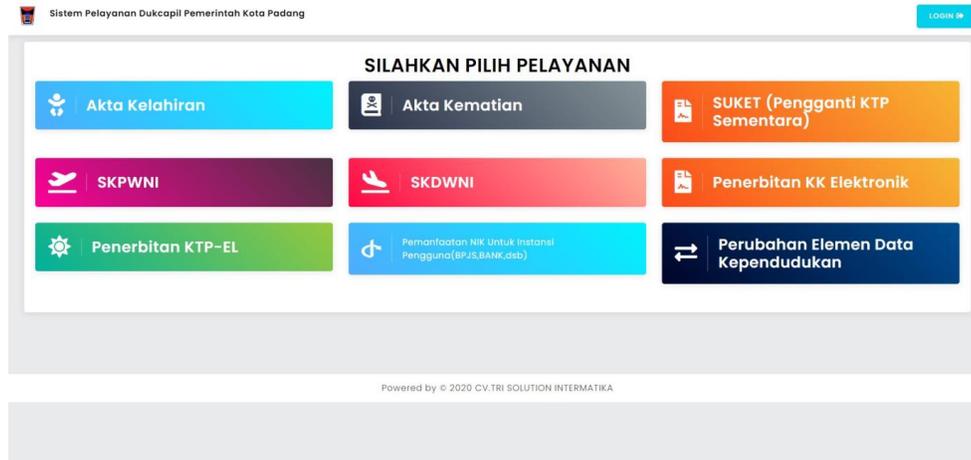
²⁰ Wawancara bersama Bapak Burdefira, Kepala Bidang PIAK, Disdukcapil Kota Padang ,Tanggal 17 April 2023

melakukan pemantauan apakah masih ada fitur-fitur yang kurang/tidak pas. Melalui sosialisasi serta pelatihan diharapkan petugas kantor Disdukcapil dapat melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Sirancak dengan baik sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

Pada awal peluncuran jenis layanan yang ditampilkan pada aplikasi Sirancak masih terbatas dan dapat dikatakan masih belum lengkap terlihat dari jenis layanan yang ditampilkan belum masuk semua layanan dari Disdukcapil Kota Padang. Pada aplikasi Sirancak hanya menyediakan 9 fitur layanan yang tersedia. Untuk layanan yang tidak tersedia pada aplikasi Sirancak maka pelayanan dilakukan secara *offline* atau langsung dengan mendatangi kantor Disdukcapil Kota Padang. Selain itu, tidak adanya formulir yang di *upload*, melainkan hanya form di aplikasi saja sehingga hal tersebut berbahaya bagi sisi operator karena tidak ada bukti masyarakat yang mengajukan pelayanan. Berikut tampilan jenis layanan aplikasi Sirancak versi 1.0 sebagai berikut:



Gambar 1.4
Tampilan Jenis Layanan Aplikasi Sirancak Versi 1.0



Sumber: Dokumentasi Disdukcapil Kota Padang Tahun 2020

Disdukcapil Kota Padang berupaya meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan Disdukcapil Kota Padang berhasil meraih penghargaan sebagai inovasi terbaik II tingkat Kota Padang pada September 2022. Penghargaan tersebut merupakan bentuk apresiasi kepada Disdukcapil Kota Padang yang telah memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Pelayanan publik Sirancak juga menjadi terobosan Disdukcapil Kota Padang dengan memanfaatkan perkembangan dan kemajuan teknologi.

Gambar 1.5

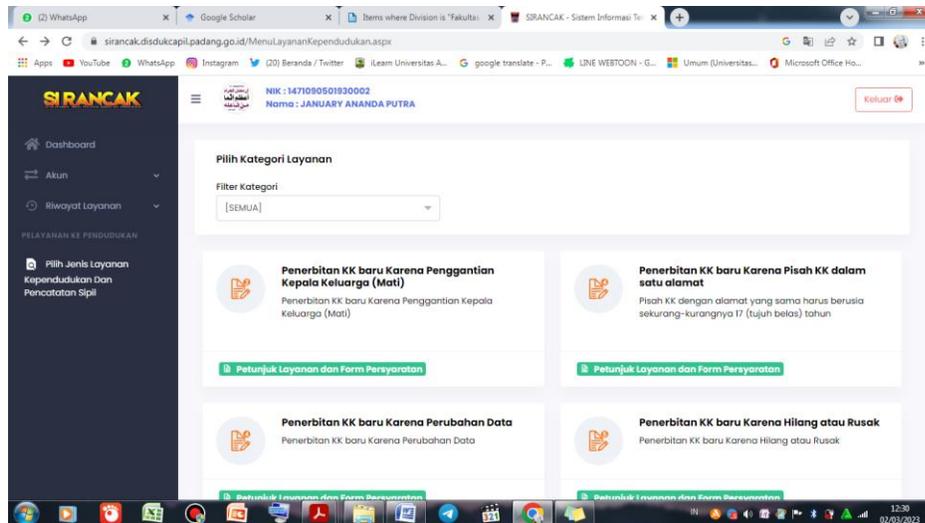
Penghargaan Sirancak Sebagai Inovasi Terbaik Tahun 2022



Sumber: Website Disdukcapil Kota Padang Tahun 2022

Adanya kekurangan yang terdapat pada pada versi awal aplikasi Sirancak, Disdukcapil Kota Padang melakukan pembaruan pada aplikasi dengan mengeluarkan Sirancak versi baru. Pada tanggal 1 Desember 2022, Disdukcapil Kota Padang mengeluarkan Sirancak versi 2.0 yang bertujuan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan. Aplikasi Sirancak versi 2.0 ini memiliki perbedaan desain, fitur, dan jumlah jenis layanan sehingga mampu menampung lebih banyak permohonan daripada versi sebelumnya. Berikut tampilan aplikasi Sirancak versi 2.0:

Gambar 1.6
Tampilan Aplikasi SirancaK Versi 2.0



Sumber: Dokumentasi Disdukcapil Kota Padang Tahun 2022

Untuk mengakses aplikasi SirancaK masih menggunakan link yang sama yaitu <https://sirancaK.disdukcapil.padang.go.id>. Hanya saja ada beberapa perubahan langkah dalam menggunakan aplikasi SirancaK. Perubahan tersebut terlihat pada aplikasi SirancaK Versi 1.0 yang mana hanya memasukkan NIK, nama ibu kandung, nomor handphone dan email aktif, selanjutnya melakukan pilih pelayanan dan mengupload dokumen persyaratan dan berkas dapat diterima melalui email yang telah di daftarkan.

Sedangkan pada SirancaK versi 2.0, masyarakat harus membuat akun terlebih dahulu yang harus dilengkapi dengan mengunggah foto KTP, kartu keluarga, foto selfi dan *password*. Kemudian masyarakat harus menunggu terlebih dahulu sampai akun tersebut diverifikasi oleh operator. Jika akun telah diverifikasi akan dikirimkan

kode OTP ke nomor *whatsapp* yang telah didaftarkan dan akun telah bisa digunakan. Akun yang telah terdaftar bisa melanjutkan proses pengurusan dokumen dengan memilih jenis pelayanan yang dibutuhkan dengan melengkapi dokumen persyaratan yang sesuai tertera pada aplikasi. Dokumen yang telah selesai akan dikirimkan pada aplikasi melalui akun yang telah didaftarkan. Selanjutnya masyarakat dapat mengunduh serta mencetak dokumen yang telah selesai secara pribadi.

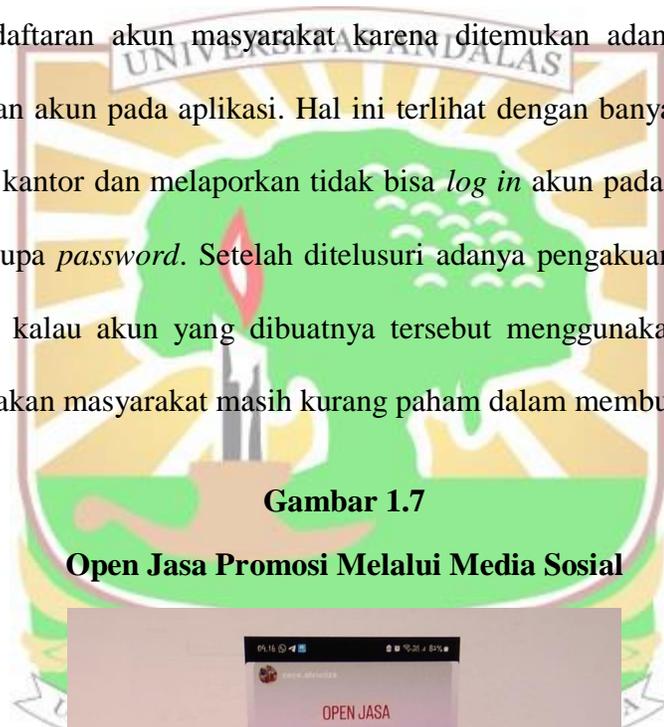
Tabel 1.1
Aktivasi Akun Sirancak Tahun 2022-2024

Tanggal	Pendaftaran Masuk	Aktif	Ditolak
Desember 2022	9480	7751	1729
Januari 2023	9722	7571	2151
Februari 2023	9991	7831	2160
Maret 2023	9530	7155	2375
April 2023	4881	3754	1127
Mei 2023	11316	8632	2684
Juni 2023	8752	6920	1832
Juli 2023	8060	6550	1510
Agustus 2023	7456	6087	1369
September 2023	7992	6464	1528
Oktober 2023	7757	6080	1677
November 2023	6908	5389	1519
Desember 2023	7345	5554	1791
Per 8 Januari 2024	1949	1485	464
TOTAL	111.139	87.223	23.916

Sumber: Disdukcapil Kota Padang Tahun 2023

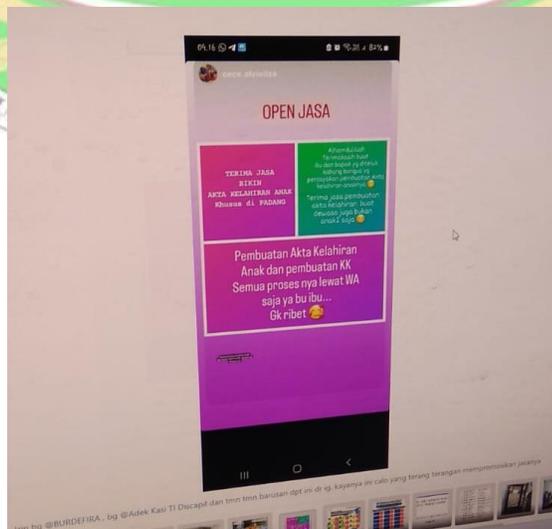
Meskipun Disdukcapil Kota Padang sudah melakukan pembaruan terhadap aplikasi dengan mengeluarkan Sirancak versi terbaru, namun masih ditemukan

beberapa kendala seperti masyarakat yang kurang paham dalam menggunakan aplikasi seperti dalam pembuatan akun pada aplikasi Sirancak. Hal ini terlihat dari pendaftaran yang di tolak dalam pembuatan akun terdapat 21,52% atau 23.916 akun per 8 Januari 2024 yang ditolak dikarenakan dalam pembuatan akun tidak sesuai dengan persyaratan yang ditentukan seperti foto selfi yang tidak sesuai dengan ketentuan, serta tidak sesuainya dokumen yang di upload. Penyebab lain adanya penolakan pendaftaran akun masyarakat karena ditemukan adanya kegiatan calo dalam pembuatan akun pada aplikasi. Hal ini terlihat dengan banyaknya masyarakat yang datang ke kantor dan melaporkan tidak bisa *log in* akun pada aplikasi Sirancak dengan alasan lupa *password*. Setelah ditelusuri adanya pengakuan dari masyarakat kepada petugas kalau akun yang dibuatnya tersebut menggunakan jasa calo yang dibayar dikarenakan masyarakat masih kurang paham dalam membuat akun.



Gambar 1.7

Open Jasa Promosi Melalui Media Sosial



Sumber: Olahan Peneliti Tahun 2023

Gambar 1.7 menunjukkan adanya promosi jasa pembuatan akta kelahiran melalui aplikasi Sirancak yang akan dikirimkan via *whatsapp*. Seperti yang diungkapkan oleh Kepala Pengelolaan Informasi dan Administrasi Kependudukan (PIAK) sebagai berikut²¹:

“Memang benar baru-baru ini kami menemukan adanya aktivitas calo berupa open jasa di *Instagram* secara terang-terangan dan kita mengetahuinya secara kebetulan dan kami langsung memblokir akun tersebut. Sebenarnya kita tidak melarang masyarakat untuk membantu masyarakat lain tapi dengan catatan bersifat edukasi. Karena adanya masyarakat yang tidak paham boleh dibantu bukan melakukan open jasa seperti ini. Oleh karena itu, kami tetap berusaha meminimalisir adanya calo.”

Kutipan wawancara di atas menjelaskan bahwasannya Disdukcapil membenarkan adanya aktivitas calo dalam proses pengurusan dokumen kependudukan yang dilakukan secara terang-terangan di *Instagram*. Pihak Disdukcapil sendiri tidak mempermasalahkan apabila ada pihak lain yang membantu masyarakat yang tidak paham dalam penggunaan aplikasi Sirancak hanya saja bersifat edukasi bukan komersial seperti open jasa. Tindak lanjut yang dilakukan Disdukcapil Kota Padang dalam memerangi calo dengan memblokir akun tersebut. Pada saat pengembangan tahap pertama dulu satu nomor *handphone* bisa mendaftarkan banyak akun, sedangkan sekarang satu nomor *handphone* hanya bisa mendaftarkan satu akun saja. Apabila kedapatan satu nomor mendaftarkan lebih dari satu akun maka langsung ditolak dan blokir.

²¹ Wawancara bersama Bapak Burdefira, Kepala Bidang PIAK, Disdukcapil Kota Padang, Tanggal 25 Oktober 2023.

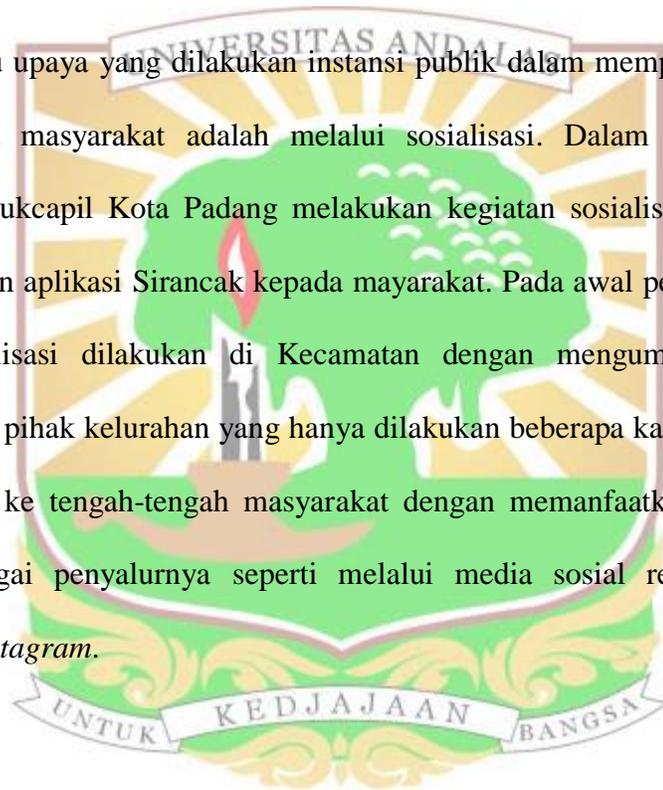
Membuat dan mengembangkan database terintegrasi merupakan salah satu hal yang dapat meningkatkan efisiensi, akurasi, transparansi, dan produktivitas pelayanan publik. Penerapan aplikasi Sirancak versi 1.0 tahun 2020 terintegrasi dengan aplikasi SIAK yang merupakan sistem induk Disdukcapil se-Indonesia yang langsung dibuat dan didistribusikan oleh Kemendagri. Integrasi database tersebut dilihat dari adanya menu text box atau form yang langsung terisi otomatis data yang integrasi dengan aplikasi SIAK. Integrasi tersebut bisa dilakukan karena *database* aplikasi SIAK di kelola oleh masing-masing daerah sehingga bersifat *up to date* dan datanya langsung dari aplikasi SIAK yang *real time* perubahannya.

Namun, adanya perubahan metode tahun 2022 pada aplikasi SIAK dimana database aplikasi SIAK dikelola oleh pusat bagi daerah hanya sebagai *user*. Hal tersebut menjadikan aplikasi SIAK menjadi aplikasi tertutup yang menyebabkan database aplikasi Sirancak versi 2.0 tidak bisa terintegrasi lagi dengan aplikasi SIAK. Hal ini ditunjukkan dengan tidak ada lagi kontak text box yang terisi otomatis yang artinya sekarang masyarakat melakukan secara manual dengan mengisi data sesuai yang tertera pada formulir, di foto, serta di upload pada aplikasi.

Pada aplikasi Sirancak terdapat berbagai jenis layanan administrasi kependudukan yang dapat dipilih oleh masyarakat sesuai kebutuhan. Jenis layanan pada aplikasi Sirancak versi 2.0 menyediakan 21 jenis layanan administrasi kependudukan yang bisa dimanfaatkan masyarakat. Teknis pelaksanaan pelayanan pengurusan dokumen kependudukan dengan memanfaatkan aplikasi Sirancak dapat dilakukan dengan dua cara yaitu *online* dan *offline*. Teknis pelaksanaan melalui

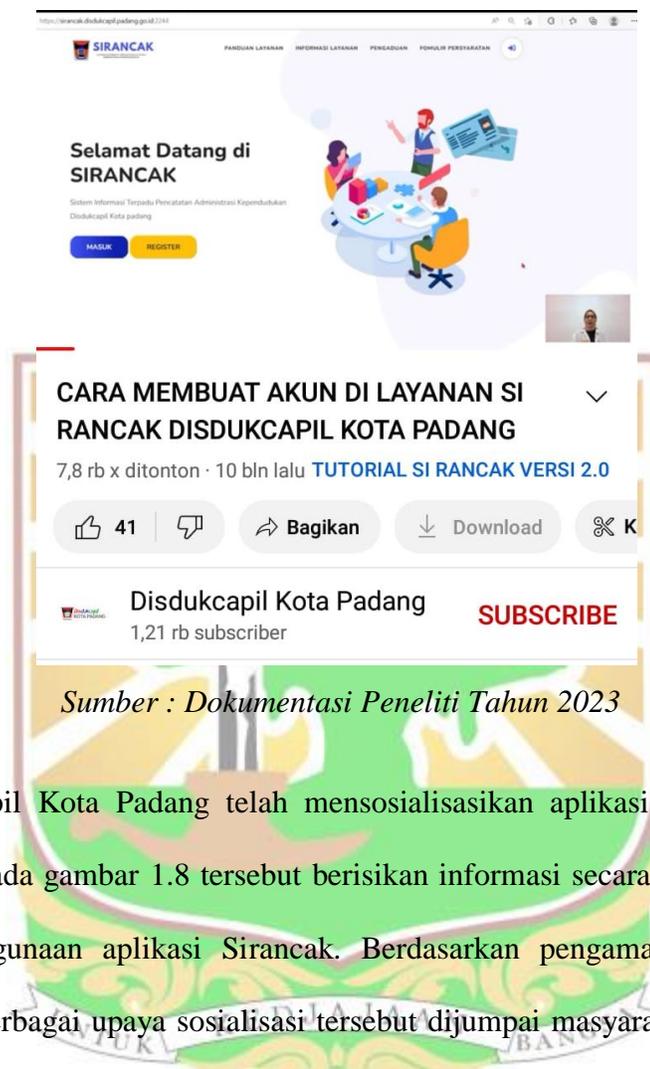
offline dilakukan saat masyarakat mendatangi langsung kantor Disdukcapil untuk mengurus dokumen kependudukan yang tidak dapat diselesaikan melalui aplikasi Sirancak. Sedangkan teknis pelaksanaan secara *online* dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun selama hari dan jam kerja, sehingga masyarakat dapat mengakses secara mandiri dan langsung melalui link aplikasi Sirancak <https://sirancak.disdukcapil.padang.go.id> dan mendaftarkan secara *online*.

Salah satu upaya yang dilakukan instansi publik dalam memperkenalkan suatu kebijakan pada masyarakat adalah melalui sosialisasi. Dalam menyebarkan informasi, Disdukcapil Kota Padang melakukan kegiatan sosialisasi dalam rangka memperkenalkan aplikasi Sirancak kepada masyarakat. Pada awal peluncuran aplikasi Sirancak sosialisasi dilakukan di Kecamatan dengan mengumpulkan beberapa perwakilan dari pihak kelurahan yang hanya dilakukan beberapa kali saja. Sosialisasi juga dilakukan ke tengah-tengah masyarakat dengan memanfaatkan teknologi dan informasi sebagai penyalurnya seperti melalui media sosial resmi Disdukcapil *Youtube* dan *Instagram*.



Gambar 1.8

Sosialisasi Aplikasi Sirancak Melalui Media Sosial



Disdukcapil Kota Padang telah mensosialisasikan aplikasi Sirancak melalui media sosial. Pada gambar 1.8 tersebut berisikan informasi secara ringkas mengenai tata cara penggunaan aplikasi Sirancak. Berdasarkan pengamatan yang peneliti lakukan, dari berbagai upaya sosialisasi tersebut dijumpai masyarakat atau pemohon yang tidak begitu paham dengan penggunaan layanan berbasis *online* sehingga harus bertanya langsung ke kantor Disdukcapil. Hal ini disebabkan oleh masih kurangnya pemahaman dan kesadaran masyarakat dalam memanfaatkan kemudahan pelayanan yang diberikan. Sehingga informasi mengenai cara penggunaan aplikasi Sirancak ini pun tidak tersampaikan secara maksimal. Selain itu, bagi masyarakat yang tidak

mempunyai *gadget/smartphone* juga harus melakukan perubahan data kependudukan secara langsung ke kantor Disdukcapil Kota Padang.

Walaupun aplikasi Sirancak memiliki tujuan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan, namun masih ditemukan fenomena dimana masyarakat belum paham terkait bagaimana proses *download* dokumen yang telah selesai. Selain itu, sering terjadi kendala dalam pengupload dokumen dalam aplikasi yang melampaui ukuran yang diminta, sehingga harus dilakukan kompres file terlebih dahulu. Dengan adanya aplikasi Sirancak diharapkan dapat mengurangi antrian langsung di loket pelayanan, namun masih banyaknya ditemukan masyarakat yang mengantri di loket pelayanan. Hal ini dikarenakan tidak semua masyarakat melek teknologi, apalagi masyarakat yang sudah berusia lanjut serta asumsi/ kebiasaan dari masyarakat yang sulit menerima hal baru. Masyarakat sudah terbiasa dengan alur pelayanan secara manual, sehingga ketika ada pelayanan secara *online* masyarakat beranggapan ini merupakan sesuatu yang asing dan sulit untuk dicoba. Oleh karena itu, pentingnya pemerintah untuk melakukan sosialisasi tidak hanya sekedar memperkenalkan aplikasi Sirancak melainkan meningkatkan kesadaran masyarakat akan manfaat yang diterapkan dari sistem *E-Government*.

Selain permasalahan di atas, terkadang terjadinya kendala pada jaringan internet yang tidak stabil saat digunakan. Seperti pada saat mengirimkan kode OTP atau *One-Time Password* pada masyarakat yang akan membuat akun Sirancak. Masyarakat sering mengeluh bahwa sulit ketika membuat akun Sirancak. Hal tersebut karena

ketika petugas mengirimkan pesan kepada pengguna Sirancak pesan tersebut lama tersampaikan kepada pengguna sehingga masyarakat harus menunggu dalam menggunakan aplikasi Sirancak.

Dalam pelaksanaan pelayanan, petugas yang bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sangat berperan besar terutama di bidang layanan pengaduan. Jumlah petugas yang bertugas di layanan pengaduan hanya dilakukan oleh satu orang saja, hal ini tidak sebanding dengan pengaduan yang masuk perhari yang lebih dari 80 pengaduan. Hal tersebut dinilai kurang efektifnya dalam pengelolaan pengaduan yang mengakibatkan lamanya di proses pengaduan atau keluhan yang masuk sehingga masyarakat lebih memilih mendatangi langsung kantor capil dibandingkan harus menggunakan layanan pengaduan yang disediakan pada aplikasi. Hal ini menjadikan kurang maksimalnya dalam penerapan aplikasi Sirancak.

Bagi masyarakat yang mengurus dokumen kependudukan dengan aplikasi Sirancak dapat melihat status pelayanan apakah dokumen yang diurus telah selesai atau belum pada aplikasi Sirancak. Masyarakat dapat mengecek riwayat layanan dengan melakukan login melalui akun masing-masing dan dapat mengunduh secara langsung dokumen yang telah selesai secara mandiri. Berikut tampilan status pelayanan aplikasi Sirancak:

Gambar 1.9
Tampilan Status Pelayanan Aplikasi Sirancak

NIK	No KK	Nama Layanan	Tanggal Register	Tanggal Mulai	Tanggal Selesai	Status	Alasan Ditolak	Petugas	Dokumen
1471090501930002	1371021810210006	Penerbitan KTP baru karena rusak, perubahan data atau hilang (Bagi WNI)	05/12/2022	05/12/2022	05/12/2022	Selesai		ridho	
1471090501930002	1371021810210006	Penerbitan KTP baru karena rusak, perubahan data atau hilang	26/12/2022	26/12/2022	26/12/2022	Ditolak	Foto dokumen kurang jelas	january	

Sumber : Dokumentasi Peneliti Tahun 2023

Dalam upaya peningkatan pelayanan melalui pemanfaatan *E-Government* di Disdukcapil Kota Padang maka diperlukan sebuah pengukuran efektivitas dari inovasi yang digunakan untuk melihat apakah inovasi tersebut sudah dapat dikatakan efektif atau tidak. Untuk mengukur efektivitas peneliti mencoba menyusuri lebih dalam dengan menggunakan teori efektivitas menurut Timothy E. Dolan yang dikenal dengan teori *Six Demensional Assessment Tool* (6ADT) untuk menggambarkan secara mendalam efektivitas dari aplikasi Sirancak dalam meningkatkan pelayanan publik. Konsep ini dapat menjelaskan fenomena-fenomena yang terjadi di Disdukcapil Kota Padang.

Penjelasan mengenai permasalahan yang telah dijelaskan sebelumnya, peneliti merasa tertarik untuk melihat bagaimana **“Efektivitas Aplikasi Sirancak Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang”**. Peneliti ingin melihat bagaimana Disdukcapil Kota Padang dalam

meningkatkan dan memperbaiki pelayanan pada administrasi kependudukan, yaitu dengan melihat efektivitas aplikasi yang memiliki keterkaitan dengan permasalahan yang terjadi di Disdukcapil Kota Padang.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah pada penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah Bagaimana Efektivitas Aplikasi Sirancak Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang ?

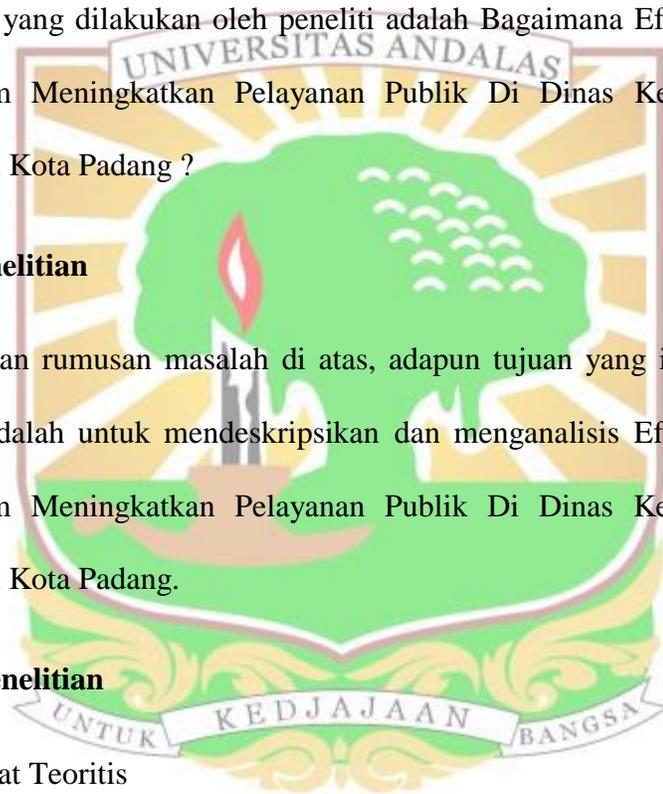
1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis Efektivitas Aplikasi Sirancak Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai suatu karya ilmiah yang dapat menunjang perkembangan ilmu pengetahuan dan sebagai bahan masukan yang dapat mendukung bagi peneliti maupun pihak lain yang tertarik dalam bidang penelitian yang sama. Penelitian ini juga bermanfaat sebagai sarana untuk mengembangkan teori-teori di bidang Manajemen Publik, khususnya yang



berkaitan dengan Efektivitas Aplikasi Sirancak Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang.

1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi berupa hasil kajian kepada Pemerintah Kota Padang khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang sebagai catatan dan masukan dalam mengefektifkan dan meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

