

## BAB VI

### PENUTUP

#### 6.1 KESIMPULAN

Aplikasi Sirancak merupakan salah satu terobosan Disdukcapil Kota Padang dalam memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dalam bentuk penerapan *E-Government* yang menjadi langkah awal bagi Disdukcapil dalam mewujudkan dukcapil dalam genggaman. Namun, dalam penerapannya aplikasi Sirancak masih menemui beberapa kendala maupun permasalahan yang menyebabkan masih belum berjalan efektif.

Berdasarkan analisis yang peneliti lakukan menggunakan teori Efektivitas *E-Government* menurut Timothy E. Dolan yaitu *Six Dimensional Assessment Tool* (6ADT) dimana tujuan dari penerapan aplikasi Sirancak belum tercapai secara maksimal. Hal ini dilihat dari belum terintegrasinya aplikasi Sirancak dengan aplikasi SIAK dikarenakan adanya perubahan metode pengelolaan *database* yang tidak lagi dikelola di Disdukcapil atau daerah melainkan dikelola oleh Pusat sehingga menjadi aplikasi tertutup yang menyebabkan *database* aplikasi Sirancak tidak bisa diintegrasikan dengan aplikasi SIAK. Tidak tersedianya menu kotak *text box* atau form terisi otomatis data masyarakat pada aplikasi Sirancak melainkan menggunakan formulir terpisah yang harus di *download* terlebih dahulu. Tidak dimuatnya informasi mengenai kemitraan atau koordinasi yang dilakukan oleh Disdukcapil dengan pihak yang terlibat pada aplikasi Sirancak. Selain itu, Aplikasi Sirancak belum bersifat fungsional dimana masih ditemukan sistem yang masih eror dan *server down*

sehingga menjadi kendala mengakses aplikasi, secara fungsi aplikasi Sirancak sendiri belum tercapai pada masyarakat Kota Padang dikarenakan masyarakat masih mengandalkan petugas dalam pengurusan dokumen dan masih ditemukan masyarakat yang belum paham bagaimana cara penggunaan aplikasi secara mandiri. Interaktivitas pada aplikasi Sirancak masih lemah terlihat dari belum tersedianya fitur *room chat* atau obrolan langsung antara masyarakat dengan penyedia layanan.

Namun beberapa indikator sudah diterapkan dengan baik seperti dalam sistem keamanan, aplikasi sudah memberikan keamanan dibuktikan dengan belum pernah terjadinya pembobolan atau peretasan data masyarakat selama menggunakan aplikasi. Keamanan sistem informasi sudah dilengkapi menggunakan QR-code berupa TTE pada dokumen yang dikeluarkan sehingga sudah menjamin keabsahan data informasi. Sarana komunikasi yang akuntabel kepada masyarakat untuk terhubung langsung kepada penyelenggara layanan melalui informasi kontak dinas sudah tersedia. Aplikasi Sirancak juga sudah diperbarui sesuai dengan kebutuhan masyarakat, telah menampilkan transparansi proses mengenai prosedur yang harus dilalui, laporan kinerja berupa infografis dalam bentuk kinerja harian dapat diakses masyarakat melalui media sosial, serta fitur layanan pengaduan via *whatsapp hotline* yang dapat digunakan sebagai ruang untuk memberikan penilaian maupun komentar tentang pengalaman dalam menggunakan aplikasi Sirancak. Maka dapat disimpulkan bahwa aplikasi Sirancak masih dalam proses transisi dari layanan secara konvensional menjadi layanan berbasis *online* baik dari segi aplikasi, pihak penyelenggara maupun

masyarakat. Oleh karena itu, penerapan aplikasi Sirancak melalui penerapan *E-Government* masih belum efektif.

## 6.2 SARAN

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan peneliti terkait efektivitas aplikasi sirancak dalam meningkatkan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang, terdapat beberapa saran sebagai berikut:

1. Meningkatkan sosialisasi yang dapat menunjang pemahaman masyarakat terkait aplikasi Sirancak yang tidak hanya melalui media sosial saja melainkan secara langsung seperti pemasangan *stand banner* atau spanduk di ruang tunggu pelayanan yang berisi prosedur pelayanan mulai dari pembuatan akun sampai penerbitan dokumen hingga selesai
2. Menambahkan fitur kompres foto atau dokumen pada aplikasi Sirancak agar memudahkan masyarakat dalam mengirimkan file tanpa harus melakukan kompres pada *website* di luar aplikasi.
3. Meningkatkan kualitas pelayanan dengan menambah jumlah SDM atau petugas admin layanan pengaduan serta menambahkan fitur informasi pengaduan yang tidak hanya melalui aplikasi *whatsapp* tetapi melalui media sosial lainnya.
4. Sebaiknya Disdukcapil Kota Padang juga menyediakan pojok *online* dengan sarana dan prasarana yang mendukung seperti, komputer yang dapat digunakan masyarakat serta petugas yang membantu pengoperasian komputer.

Hal ini dapat membantu masyarakat yang mengalami kesulitan dalam mengakses internet.

