

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Saat ini kehidupan manusia tidak dapat terlepas dari teknologi. Salah satu contoh teknologi yang dimaksud yaitu teknologi informasi. Teknologi tersebut menyediakan alat dan infrastruktur yang diperlukan untuk mengumpulkan, mengirim, memproses, menafsirkan, menyimpan, mengatur, dan menggunakan data dengan cara yang bermanfaat. Oleh karena itu, teknologi informasi telah memberikan banyak kemudahan untuk mengelola informasi seperti menyimpan, mengambil, dan memperbarui informasi. Untuk menghasilkan informasi yang berkualitas tinggi, teknologi informasi dapat digunakan untuk mengelola, mengambil, menyusun, menyimpan, dan memanipulasi data dengan berbagai cara.

Dapat dilihat dalam kegiatan sehari-hari bahwa teknologi informasi memiliki dampak yang signifikan pada banyak aspek kehidupan. Dampak tersebut salah satunya terdapat dalam pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan penyediaan layanan yang dibutuhkan oleh individual atau komunitas yang memiliki kepentingan dalam organisasi tersebut sejalan dengan aturan dan prosedur yang telah ditentukan.¹ Pelayanan publik merupakan dasar dari layanan yang dilaksanakan oleh pemerintah yang memiliki peran besar dalam mengevaluasi

¹ Binthi Nur A'Ini dan Eva Hany Fanida, "Efektivitas Sistem Elektronik Terpadu Daerah Online (SEDUDO) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk," *Jurnal Politika*, 11.3 (2023), 1-2 < <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/52980/42633>>

kinerja pemerintah pusat dan daerah.² Dengan kualitas yang baik dari beberapa faktor, seperti sumber daya manusia penyedia layanan, kebijakan, sistem layanan, dan konsumen dapat berperan dalam menentukan keberhasilan pelayanan publik. Kualitas layanan merupakan salah satu faktor penting yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna, dan ukuran seberapa baik suatu layanan memenuhi atau bahkan melebihi harapan pengguna layanan. Ini mencakup aspek-aspek seperti kemudahan penggunaan, kecepatan dalam mengakses informasi, keandalan sistem, dan kemampuan untuk memberikan layanan yang relevan dan akurat.³

Kualitas pelayanan publik merupakan keadaan dinamis dari produk, pelayanan, sumber daya manusia, proses dan lingkungan yang menentukan penilaian kualitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik.⁴ Peningkatan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah kini semakin mengemuka, bahkan menjadi tuntutan masyarakat. Satu hal yang sering diperhatikan adalah dalam bidang *public service* (pelayanan umum), terutama dalam hal kualitas atau mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Pemberian pelayanan yang memenuhi standar yang telah ditetapkan memang menjadi bagian yang perlu dicermati. Standar pelayanan publik meliputi prosedur, waktu, biaya produk, sarana dan prasarana serta kompetensi petugas dalam meningkatkan kualitas pelayanan.⁵

² Nuriyanto, "Penyelenggara Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudah Berlandaskan Konsep *Welfare Store*," *Jurnal Konstitusi* 11.3 (2014) < <https://media.neliti.com/108607>>

³ Krisman Damanik et al., "Pengaruh Kualitas Layanan, Kebijakan Publik dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan," *Jurnal Manajemen dan Ilmu Sosial* 5.2 (2024), 77 < <https://doi.org/10.38035/jmpis.v5i2>>

⁴ Ibrahim Amin, "Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya", (Bandung: Mandar Maju, 2008) hal 38 (Dalam Skripsi Subhan Suaib, 'Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan' (Universitas Muhammadiyah Mataram, 2021).

⁵ Nina Rahmayanty, "Manajemen Pelayanan Prima", (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010) hal 3 (Dalam Skripsi Geni Prayogi, 'Analisis Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa

Akhir-akhir ini, kualitas pelayanan pemerintah semakin memburuk. Ini merupakan isu penting yang harus dihadapi oleh pemerintah untuk dapat memberikan peningkatan pada pelayanan kepada masyarakat.⁶ Pemberian pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat hendaknya sesuai dengan kepentingan masyarakat itu sendiri, seperti pada pelayanan yang sangat memperhatikan proses pengelolaan layanan dan jauh dari pelayanan yang bersifat sentralistis. Pelayanan sentralistis adalah layanan untuk administrator individu atau administrator kelompok kecil di puncak struktur organisasi.⁷ Maraknya pelayanan yang bersifat sentralistis sering menjadi keluhan bagi masyarakat karena pelayanan seringkali masih sulit untuk diakses langsung serta adanya prosedur yang berbelit-belit sehingga sering menyulitkan masyarakat.

Sebuah pelayanan bisa dinilai efisien serta sukses mencapai target jika dapat memberikan dampak positif terhadap publik sebagai pihak yang menerima layanan serta memberikan *output* yang lebih baik dari sebelumnya. Akan tetapi, jika sebuah pelayanan yang disediakan malah memberikan dampak buruk bagi mutu ataupun *output* pelayanan tersebut bisa dinilai tidak efisien.

Terkait dengan upaya meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan publik, pengembangan inovasi dalam teknologi menjadi kunci penting. Dalam era digitalisasi seperti saat ini, pemanfaatan teknologi dapat mempercepat proses

Kereta Penumpang Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Islam' (Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2018).

⁶ Utari Wulandari dan Jhon Simon, "Pengaruh Efektivitas Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Sidorame Barat I Kecamatan Medan Perjuangan," Jurnal Publik Reform Universitas Dharmawangsa, 5.1. (2019) <<https://jurnal.dharmawangsa.ac.id> >

⁷ Nuradhawati, Rira. 2019. DINAMIKA SENTRALISASI DAN DESENTRALISASI DI INDONESIA. Jurnal Magister Ilmu Pemerintahan . Volume 02. Nomor 01.

pelayanan serta meningkatkan kepuasan masyarakat. Salah satu contohnya adalah penggunaan aplikasi SIRANCAK oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Padang. Melalui aplikasi ini, masyarakat dapat mengakses informasi terkait administrasi kependudukan secara lebih cepat dan mudah, mengurangi waktu tunggu serta proses berbelit-belit. Dengan demikian, implementasi teknologi seperti SIRANCAK dapat menjadi langkah strategis dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan publik, sekaligus mendorong terciptanya pemerintahan yang lebih responsif dan inklusif terhadap kebutuhan masyarakat.

Perlu adanya pengembangan inovasi di bidang teknologi yang sesuai dengan era digitalisasi dalam pelaksanaan pelayanan publik untuk mencapai optimalisasi pelayanan. Pemerintah harus mulai menghapus pelayanan konvensional yang dikenal dengan prinsip antri, lama serta berbelit-belit. Demi tercapainya kinerja yang optimal dalam pelayanan. Pelayanan publik juga harus dimaksimalkan dengan pembagian atau pelimpahan wewenang kepada pemerintah daerah dalam hal pelayanan yang kemudian disebut otonomi daerah untuk menjalankan dan melaksanakan pelayanan kepada masyarakat.

Pemberian wewenang yang seluas-luasnya bagi daerah ditujukan agar dapat mempercepat tercapainya suatu kesejahteraan bagi masyarakat lewat peningkatan kualitas pelayanan, serta pemberdayaan dalam hal ini adalah layanan di Disdukcapil Kota Padang. Salah satu upaya yang dilakukan guna mewujudkan *e-government* di Kota Padang adalah dengan diluncurkannya sebuah terobosan berupa aplikasi atau

layanan SIRANCAK (Sistem Informasi Terpadu Pencatatan Administrasi Kependudukan) Disdukcapil Kota Padang yang dirilis pada tahun 2020.



1;

Gambar 1. 1

Website SIRANCAK

Sumber: sirancak.disdukcapil.padang.go.id

SIRANCAK adalah layanan kependudukan online yang diluncurkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Padang untuk menggalakkan penggunaan layanan kependudukan kepada warga Padang.⁸ Layanan online ini memudahkan masyarakat dalam menggunakan layanan pengelolaan kependudukan yang mencakup 44 jenis layanan, yaitu:

Tabel 1. 1

Layanan SIRANCAK

No	Jenis Layanan
1.	Pencatatan pengesahan anak penduduk yang dilahirkan

⁸ Muhammad Rafiq et al., "Transformasi *Public Service Delivery* Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang," *Jurnal Mediasosian* 7.1 (2023) <<https://ojs.unik-kediri.ac.id/index.php/mediasosian/article/download/4531/2917>>

2. Penerbitan KK baru karena pisah KK dalam satu alamat
3. Penerbitan KK baru karena perubahan data
4. Penerbitan KK baru karena hilang atau rusak
5. Pencatatan kelahiran WNI dalam wilayah NKRI]
6. Pencatatan kelahiran orang asing
7. Pencatatan lahir mati
8. Pencatatan kematian dalam wilayah NKRI
9. Pencatatan perkawinan dalam wilayah NKRI
10. Pencatatan perkawinan orang asing dalam wilayah NKRI
11. Pencatatan pembatalan perkawinan
12. Pencatatan perceraian
13. Pencatatan pembatalan perceraian
14. Pencatatan pengangkatan anak di wilayah NKRI
15. Pencatatan pengakuan anak di wilayah NKRI
16. Pencatatan pengakuan anak yang lahir diluar perkawinan sah menurut hukum
17. Pencatatan pengesahan anak bagi penduduk WNI di wilayah NKRI
18. Perpindahan penduduk antar kota, kabupaten, atau provinsi
19. Perpindahan penduduk dalam satu kota atau kabupaten
20. Pindah datang penduduk dari luar kota atau kabupaten atau provinsi
21. Pencatatan pengesahan anak bagi penduduk OA di wilayah NKRI
22. Pencatatan pengesahan anak penduduk yang dilahirkan sebelum orang tuanya melaksanakan perkawinan sah menurut hukum
23. Pencatatan perubahan nama penduduk
24. Perpindahan penduduk dalam satu kota atau kabupaten untuk orang asing
25. Perpindahan penduduk antar kota atau kabupaten untuk WNA
26. Pindah datang penduduk dari luar kota atau kabupaten untuk orang asing
27. Pencatatan peristiwa penting lainnya bagi penduduk
28. Perpindahan penduduk dalam satu kota atau kabupaten untuk orang asing izin tinggal terbatas
29. Perpindahan penduduk antar kota atau kabupaten untuk orang asing izin tinggal
30. Pindah datang penduduk dari luar kota atau kabupaten untuk orang asing dengan izin tinggal terbatas
31. Pendaftaran orang asing ITAS dari luar negeri
32. Pencatatan pembetulan akta pencatatan sipil
33. Pencatatan pembatalan akta pencatatan sipil bagi penduduk
34. Pencatatan pembatalan akta pencatatan sipil tanpa melalui penetapan pengadilan
35. Penerbitan KTP baru karena rusak, perubahan data atau hilang (bagi WNI)
36. Penerbitan KTP baru karena rusak, perubahan data atau hilang (bagi WNA)
37. Perpindahan penduduk antar kota atau kabupaten untuk WNA
38. Penerbitan KIA karena hilang, rusak, pindah datang untuk anak WNI
39. Penerbitan KIA baru untuk anak WNA
40. Penerbitan KIA yang hilang, rusak, pindah datang untuk anak orang asing

41. Perpindahan WNI ke luar Negeri
42. Pindah datang penduduk dari luar kota atau kabupaten untuk WNA
43. Pindah datang WNI dari luar negeri
44. Pembentukan KK baru karena membentuk keluarga baru

Sumber: Website SIRANCAK

Aplikasi SIRANCAK merupakan sebuah solusi teknologi yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat. Melalui aplikasi ini, pengguna dapat mengakses berbagai layanan pemerintah secara online, mulai dari informasi tentang prosedur layanan hingga pengajuan permohonan atau formulir administratif.⁹

Salah satu fitur utama dari SIRANCAK adalah kemampuannya untuk menyediakan informasi yang lengkap dan terkini tentang berbagai layanan pemerintah. Hal ini mencakup deskripsi layanan, persyaratan yang diperlukan, langkah-langkah yang harus diikuti, dan informasi terkait waktu dan lokasi pelayanan. Dengan demikian, pengguna dapat mudah memperoleh pemahaman yang jelas tentang proses yang harus masyarakat (pengguna layanan) lalui untuk mendapatkan layanan yang mereka butuhkan. Selain itu, SIRANCAK juga memungkinkan pengguna untuk mengajukan permohonan atau formulir secara online. Ini menghilangkan kebutuhan untuk datang secara langsung ke Disdukcapil, yang dapat menghemat waktu dan tenaga bagi masyarakat.

SIRANCAK menyediakan berbagai keuntungan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, ada beberapa kekurangan yang perlu diperhatikan. Salah satu kekurangan yang mungkin terjadi adalah kurangnya aksesibilitas bagi sebagian masyarakat yang tidak memiliki akses ke teknologi atau keterampilan digital yang

⁹ Rafiq, *Ibid*

cukup.¹⁰ Meskipun aplikasi ini dirancang untuk memudahkan akses bagi semua orang, mereka yang tidak terbiasa dengan teknologi penggunaan SIRANCAK dapat menjadi sulit atau bahkan tidak mungkin dilakukan. Selain itu, ada juga potensi terjadinya masalah teknis atau gangguan sistem yang dapat menghambat penggunaan aplikasi. Gangguan teknis seperti ini dapat menyebabkan penundaan atau kegagalan dalam pengajuan permohonan oleh pengguna.

Penelitian terdahulu menemukan bahwa inovasi SIRANCAK telah efektif dan berjalan dengan sangat baik meskipun masih terdapat beberapa kendala dalam pelayanan melalui inovasi SIRANCAK. Penggunaan SIRANCAK merupakan bagian dari upaya pemerintah untuk mengajak masyarakat agar beralih ke sistem online sehingga mereka tidak perlu mengunjungi kantor Disdukcapil lingkungan mereka untuk menerima layanan. Pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Suri, bahwa terdapat beberapa kendala pada inovasi SIRANCAK antara lain masih kurangnya pengetahuan masyarakat terkait inovasi SIRANCAK dan jaringan internet di Disdukcapil yang masih belum stabil.¹¹

Penelitian terdahulu terkait dengan efektivitas penggunaan aplikasi di Disdukcapil pernah dilakukan sebelumnya oleh Saputra dkk.¹² Studi yang dilakukan menemukan bahwa ada beberapa hal yang harus diperhatikan oleh kantor Disdukcapil Tanjung Pinang terkait infrastruktur dalam membangun sebuah

¹⁰ Rafiq, *Ibid*

¹¹ Alyssa Fadillah Suri. "Efektivitas Inovasi SI RANCAK Dalam Pelayanan Akta Kelahiran, Kartu Keluarga Dan Ktp Elektronik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang Provinsi Sumatera Barat. Institut Pemerintahan Dalam Negeri", *Skripsi*, (Institut Pemerintahan Dalam Negeri, 2023).

¹² Muhammad Reza Saputra et al., "Efektivitas Aplikasi Sikancil (Sistem Informasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil) Di Disdukcapil Kota Tanjungpinang" *Jurnal Ilmiah Teknik Mesin, Elektro, dan Komputer*, 2.3 (2022), 226-235 <<https://ejurnal.stie-trianandra.ac.id>>

aplikasi merupakan hal yang sangat penting dan sumber daya manusia yang berkualitas juga merupakan faktor untuk menunjang proses pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat.

Penelitian yang dilakukan oleh Pritami dan Syamsir¹³ menemukan bahwa pemanfaatan teknologi informasi menjadi sangat penting peranannya karena telah terbukti bahwa dengan menggunakan teknologi informasi, efektivitas, efisiensi dalam melakukan suatu proses lebih cepat tercapai. Kesadaran akan pentingnya peningkatan pelayanan publik yang mendorong pemerintah di Disdukcapil Kota Padang untuk melakukan inovasi baru dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Namun, masih terdapat masalah yang mengakibatkan ketidakpuasan masyarakat terkait penggunaan SIRANCAK di Disdukcapil Kota Padang. Tentunya jika masyarakat terkait penggunaan SIRANCAK di Disdukcapil Kota Padang. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Ramadhani dkk¹⁴ yang mendapat bahwa penerapan aplikasi SIRANCAK di kantor 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. Namun permasalahannya pada

¹³ Intan Fitri Pritami dan Syamsir, "Pengaruh Inovasi Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna SIRANCAK Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang," *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7.2 (2023) <<https://jptam.org/index>. >

¹⁴ Mutiara Ramadhani et.al., "Implementasi Program Sirancak Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang Dalam Meningkatkan Layanan Berbasis Digital," *Journal of Management and Social Sciences* 1.1 (2023), 1-13 <<https://jurnal.aksaraglobal.co.id>>

masyarakat yang tidak paham menggunakan teknologi seperti lansia (lanjut usia) yang sering mengeluhkan bahwa sulit untuk menggunakan sistem online seperti SIRANCAK, sehingga banyak dari mereka yang meminta untuk menggunakan sistem manual.

Terkait faktor-faktor penghambat dari aplikasi SIRANCAK ini, penelitian terdahulu telah dilakukan oleh Rahayu dan Malau.¹⁵ Penelitian ini menemukan bahwa terdapat faktor eksternal yang dapat terjadi ketika cuaca sedang buruk, misalnya sedang hujan petir atau badai karena cuaca yang buruk dapat mempengaruhi jaringan internet. SIRANCAK hanya dapat dioperasikan apabila jaringan internet stabil. Faktor internal atau faktor yang berasal dari dalam diri masyarakat sendiri seperti tidak memiliki perangkat *smartphone*, tidak mengerti cara menggunakan teknologi informasi, faktor usia, status pendidikan, pekerjaan, dan penyandang disabilitas.

Penelitian sebelumnya terlalu terfokus pada keberhasilan inovasi aplikasi SIRANCAK, tanpa memberikan penjelasan yang memadai tentang bagaimana faktor-faktor mempengaruhi peningkatan kualitas layanan publik pada pengguna aplikasi SIRANCAK secara keseluruhan. Kekurangan ini menyebabkan kurangnya pemahaman tentang bagaimana aplikasi tersebut dapat mengatasi kekosongan dalam kualitas pelayanan dan memperbaiki hubungan antara penyedia layanan dan masyarakat. Padahal, layanan yang memadai dalam implementasi aplikasi sangat mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Tanpa adanya kualitas layanan yang

¹⁵ Oktavia Rahayu dan Hasbullah Malau. "Faktor Penghambat Inovasi Pelayanan SIRANCAK Berbasis Online Dalam Memberikan Pelayanan Prima Kepada Masyarakat," *Journal of Public Administration Studies* 2.4 (2023), 349-355 <<https://www.researchgate.net/publication/377091403>>

baik, kemungkinan besar peningkatan kualitas pelayanan publik melalui aplikasi SIRANCAK tidak akan signifikan.

Dalam era digital saat ini, masyarakat memiliki harapan yang tinggi terhadap kualitas sistem dan kualitas informasi yang mereka terima. Kualitas sistem mencakup akses kecepatan, dan keamanan aplikasi. Sistem yang baik harus mampu memberikan pengalaman pengguna yang lancar, termasuk pada kondisi internet yang tidak stabil. Selain itu, kemampuan sistem dalam menangani jumlah pengguna yang besar secara bersamaan tanpa mengalami penurunan performa menjadi indikator penting untuk menilai kualitasnya. Sementara itu, kualitas informasi yang akurat, tepat waktu, lengkap, relevan, dan konsisten menjadi kunci utama untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap aplikasi layanan publik seperti SIRANCAK. Tanpa informasi yang berkualitas, aplikasi ini dapat menghadapi tantangan dalam menarik dan mempertahankan pengguna. Selain itu, kepuasan pengguna juga memainkan peran penting dalam menentukan keberhasilan aplikasi. Informasi yang disajikan dengan baik akan meningkatkan kepercayaan pengguna dan memastikan bahwa aplikasi ini dapat memenuhi kebutuhan administrasi secara efisien. Pengguna yang puas dengan pengalaman mereka akan lebih cenderung terus menggunakan aplikasi dan merekomendasikannya kepada orang lain. Oleh karena itu, perlu penelitian untuk mengevaluasi sejauh mana aplikasi seperti SIRANCAK dapat memenuhi harapan masyarakat dalam memberikan pelayanan publik yang prima dan memuaskan. Fenomena inilah yang menjadikan penelitian ini penting untuk dilakukan, dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui penggunaan aplikasi SIRANCAK.

Diperlukan penelitian untuk mengevaluasi sejauh mana pelayanan aplikasi seperti SIRANCAK dapat memenuhi harapan masyarakat dalam mencari pelayanan publik yang prima/memuaskan. Kualitas pelayanan sendiri mengacu pada tingkat kesuksesan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Dalam konteks ini, tujuannya adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui penggunaan aplikasi SIRANCAK. Fenomena inilah yang menjadikan penelitian ini penting untuk dilakukan.

1.2 Perumusan Masalah

Pemerintah harus membuat kemajuan baru dalam pelayanan publik, khususnya dalam pelayanan pengelolaan kependudukan dan pencatatan sipil. Dengan kata lain, pelayanan perlu dibenahi untuk melaksanakan pelayanan prima yang berbasis SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) dan menyelenggarakan tertib penatalaksanaan kependudukan. Awalnya, hanya jasa kerajinan yang tersedia untuk masyarakat umum. Dari pelayanan digital manual atau *offline* ke elektronik (*online*) sesuai paradigma baru administrasi publik (*new public management*) ke pelayanan publik baru (*new public service*) dengan transformasi sistem pelayanan administrasi publik Disdukcapil Kota Padang yang meluncurkan layanan online pada tahun 2020. Hal ini disebabkan adanya keluhan warga mengenai fasilitas pasif perkantoran dan berlokasi di pusat kota yang mana rata-rata jauh dari pemukiman masyarakat, kurangnya lahan parkir, terbatasnya area pelayanan, dan pengurusan dokumen yang tidak selesai pada hari yang sama ketika pengurusan yang disebabkan adanya kendala aksesibilitas, seperti biaya, waktu dan tenaga, serta pertimbangan tambahan lainnya.

Disdukcapil memiliki layanan adminduk keliling yang disebut SIRANCAK (<https://SIRANCAK.disdukcapil.padang.go.id/>), pada tahun 2020 sebagai layanan adminduk (administrasi kependudukan) berbasis situs (*website*). SIRANCAK (Sistem Informasi terpadu pencatatan Administrasi Kependudukan) merupakan pelayanan adminduk yang dilakukan secara daring.¹⁶ Tujuan program SIRANCAK Disdukcapil Kota Padang diantara lain sebagai berikut: a) Aplikasi SIRANCAK ini menjadi alternatif layanan administrasi kependudukan secara *online* bagi masyarakat Kota Padang sehingga dapat mengakses layanan darimana saja dan kapanpun; b) Memberikan layanan yang memudahkan dan menyenangkan masyarakat; c) Merupakan langkah awal menuju lompatan besar Disdukcapil Kota Padang mewujudkan Dukcapil dalam genggaman.¹⁷ Melalui SIRANCAK, warga dapat mengurus sendiri keperluan administrasi kependudukan kapan saja dan dimana saja, sehingga diharapkan tidak ada lagi praktek-praktek percaloan.

Terkait aplikasi SIRANCAK ini, penulis mendapati bahwa penggunaan aplikasi SIRANCAK masih dirasakan mengalami sejumlah kendala yang dapat mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan. Salah satu kendala yang mencolok adalah terkait dengan terbatasnya kemampuan aplikasi ini dalam memberikan pelayanan. Misalnya, pengguna seringkali mengalami kesulitan untuk mendapatkan layanan pada waktu-waktu tertentu, terutama saat jumlah penggunaan aplikasi meningkat atau pada jam-jam sibuk. Hal ini dapat disebabkan oleh keterbatasan sistem dalam menangani jumlah pengguna secara efisien, sehingga

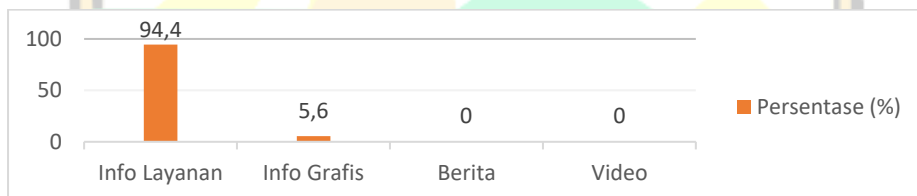
¹⁶ Ramadhani, *Op.Cit*

¹⁷ Ramadhani, *Op.cit*

menyebabkan penumpukan permintaan dan waktu tunggu yang panjang bagi pengguna.

Kendala lain yang teridentifikasi adalah jaringan yang tidak memadai. Beberapa pengguna melaporkan kesulitan untuk mengakses aplikasi SIRANCAK karena masalah jaringan yang sering terputus atau lambat. Hal ini dapat menghambat pengguna dalam menggunakan fitur-fitur aplikasi dengan lancar dan efektif. Terlebih lagi, jaringan yang tidak stabil juga dapat menyebabkan kegagalan dalam proses pengiriman atau penerimaan data, sehingga mengganggu kelancaran proses pelayanan secara keseluruhan.

Selain itu, berdasarkan hasil survei pengunjung yang ada pada website Disdukcapil Kota Padang (<https://disdukcapil.padang.go.id>) menampilkan grafik survei pengunjung untuk masyarakat dapat menilai kualitas pelayanan pada aplikasi SIRANCAK. Dimana, grafik survei menunjukkan bahwa:



Gambar 1. 2
Grafik Survey Pengunjung Disdukcapil Kota Padang

Sumber: Website Disdukcapil Kota Padang (2023).

Grafik diatas menampilkan pengukuran dari pengunjung terkait pertanyaan “informasi apa yang perlu ditingkatkan pada website Disdukcapil Kota Padang?”. Dari grafik tersebut dapat dilihat bahwa info layanan memperoleh persentase yang paling besar yakni 94,4%, yang berarti bahwa menurut pengunjung akses untuk mendapatkan informasi layanan kurang baik dan perlu ditingkatkan. Hal ini didukung dengan hasil observasi awal penulis yang menemukan bahwa dalam hal

penyampaian info layanan, hanya ada pemberitahuan melalui majalah dinding yang ada di kantor Dukcapil saja dan pemberitahuan penggunaan aplikasi melalui media seperti youtube dan instagram. Permasalahan ini juga berlaku untuk informasi penggunaan aplikasi SIRANCAK di kantor Disdukcapil hanya menampilkan pemberitahuan tentang penggunaan aplikasi SIRANCAK di madding (majalah dinding), dimana peneliti menilai penggunaan majalah dinding ini sangatlah tidak efektif karena majalah dinding memiliki keterbatasan ruang fisik, sehingga informasi yang dapat disertakan terbatas. Ini mungkin membuat sulit untuk menjelaskan langkah-langkah penggunaan aplikasi secara rinci atau menyertakan semua informasi yang diperlukan. Majalah dinding bersifat statis dan tidak interaktif. Pengguna tidak dapat berinteraksi secara langsung dengan informasi yang disajikan, seperti mengklik tautan atau menjalankan demo aplikasi. Jika ada perubahan dalam prosedur atau fitur aplikasi, perlu membuat majalah dinding baru untuk menyampaikan informasi yang diperbarui hal ini dapat memakan waktu dan biaya. Dalam beberapa lingkungan, ruang untuk majalah dinding mungkin bersaing dengan ruang iklan untuk informasi yang lain, dan pesan pada majalah dinding dapat terabaikan. Cara penggunaan aplikasi SIRANCAK yang dapat dilihat di youtube membuat masyarakat yang gagap dengan teknologi tidak akan memahami bagaimana penggunaan aplikasi hanya dengan melihat layanan bagaimana cara menggunakan aplikasi SIRANCAK.

Dengan demikian, meskipun aplikasi SIRANCAK telah memberikan kemudahan akses dan efisiensi dalam berbagai layanan, namun masih terdapat kendala-kendala teknis seperti terbatasnya pelayanan dan jaringan yang tidak

memadai. Hal ini menunjukkan perlunya perbaikan dan peningkatan pada infrastruktur dan sistem aplikasi untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada pengguna. Rating aplikasi SIRANCAK yang hanya mencapai 2,4 di Google Play Store juga mencerminkan bahwa masih terdapat banyak keluhan dari pengguna, seperti sistem yang kurang stabil, respon yang lambat, dan informasi yang kurang akurat atau tidak lengkap. Masalah ini menyoroti pentingnya peningkatan kualitas sistem dan kualitas informasi dalam menunjang efektivitas aplikasi.



Gambar 1.3
Rating Aplikasi SIRANCAK pada Google PlayStore

Keterbatasan dalam kualitas layanan aplikasi SIRANCAK dapat dianalisis melalui faktor-faktor yang memengaruhinya, terutama terkait dengan kualitas sistem dan kualitas informasi. Kualitas informasi mencakup sejauh mana informasi yang disediakan oleh aplikasi memenuhi kebutuhan pengguna. Hal ini melibatkan beberapa aspek penting, seperti akurasi, relevansi, dan kelengkapan informasi. Informasi yang akurat sangat penting karena menjadi dasar kepercayaan pengguna terhadap aplikasi. Jika informasi yang disajikan tidak benar atau menyesatkan, ini

dapat menyebabkan ketidakpuasan dan menurunkan kredibilitas aplikasi. Selain itu, relevansi informasi juga menjadi faktor penting. Informasi yang disajikan harus sesuai dengan kebutuhan dan situasi pengguna, sehingga dapat memberikan manfaat yang maksimal. Kelengkapan informasi juga perlu diperhatikan, di mana informasi yang diberikan harus mencakup semua aspek yang dibutuhkan oleh pengguna agar mereka dapat membuat keputusan yang tepat.

Kualitas sistem juga memiliki peran penting dalam menentukan kualitas pelayanan publik yang diberikan melalui aplikasi SIRANCAK. Faktor ini mencakup aspek seperti kecepatan akses, kemudahan navigasi, dan stabilitas aplikasi. Kecepatan akses mengacu pada seberapa cepat pengguna dapat mengakses informasi yang mereka butuhkan, yang sangat memengaruhi tingkat kepuasan mereka. Kemudahan navigasi berhubungan dengan desain antarmuka yang intuitif, sehingga pengguna dapat dengan mudah menemukan fitur atau informasi yang mereka cari. Stabilitas aplikasi adalah elemen krusial lainnya; aplikasi yang sering mengalami gangguan atau crash akan menurunkan kepercayaan pengguna dan mengurangi efektivitas layanan yang diberikan. Dengan demikian, kualitas sistem yang baik memastikan bahwa aplikasi berfungsi secara optimal, mendukung kualitas informasi, dan pada akhirnya meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat. Jadi, pemahaman mengenai keterbatasan dalam kualitas layanan aplikasi SIRANCAK penting untuk dianalisis keterkaitannya antara kualitas sistem dengan kualitas informasi pengguna agar dapat diperoleh pemahaman yang lebih baik mengenai keberhasilan aplikasi dalam memberikan layanan publik yang efektif.

Faktor-faktor yang mempengaruhi tersebut mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang mempunyai lima dimensi utama, yaitu *tangibles*, *reliability*, *emphaty*, *responsiveness*, dan *assurance*.¹⁸ Pertama dari segi *tangibles* (bukti fisik) aplikasi dan infrastrukturnya perlu ditingkatkan agar lebih menarik dan mudah diakses oleh pengguna. Infrastruktur yang memadai, seperti jaringan internet yang stabil dan perangkat keras yang baik sangat penting untuk mendukung penggunaan aplikasi ini.

Kedua, dalam hal *reliability* (kehandalan), aplikasi SIRANCAK harus memastikan bahwa layanannya konsisten dan dapat diandalkan setiap saat. Gangguan teknis dan masalah jaringan harus diminimalkan untuk memberikan pengalaman pengguna yang lancar dan tanpa hambatan. Ketiga, terkait *emphaty* (empati), pengembang aplikasi perlu memahami dan memperhatikan kebutuhan serta keterbatasan pengguna. Misalnya, menyediakan panduan yang jelas dan dukungan teknis yang mudah diakses bagi mereka yang kurang paham teknologi. Keempat, mengenai *responsiveness* (daya tanggap), aplikasi harus mampu merespon kebutuhan dan keluhan pengguna dengan cepat. Layanan bantuan seperti *customer support* harus siap sedia memberikan solusi atas masalah yang dihadapi pengguna. Terakhir, dari segi *assurance* (jaminan), pengguna harus merasa yakin bahwa mereka dapat mengandalkan aplikasi SIRANCAK untuk kebutuhan administratif mereka. Ini berarti aplikasi harus memiliki fitur keamanan yang kuat untuk melindungi data pengguna dan informasi yang akurat serta terpercaya.

¹⁸ Amelia Diah Agustina dan Ismiyati, "Kualitas Pelayanan Publik Ditinjau dari Aspek *Tangible*, *Reliability*, *Assurance*, *Emphaty*, dan *Responsiveness*," *Economic Education Analysis Journal* 8.3 (2019) < <https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/eeaj/article/view/34953/14727>>

Agar penelitian ini dapat terarah pada sasaran serta menjaga agar pembahasan berjalan sesuai dengan tujuannya, maka berdasarkan fenomena yang terjadi serta uraian latar belakang penelitian di atas, peneliti berasumsi bahwa dalam penggunaan aplikasi SIRANCAK ini dapat memberikan pengaruh besar terhadap kualitas dari pelayanan publik yang disediakan. Baik buruknya kualitas pelayanan dapat dinilai melalui pengaruh dari faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan publik dalam penerapan aplikasi ini, mengingat aplikasi ini merupakan terobosan baru dari Disdukcapil untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan pelayanan administratif. Berdasarkan penjelasan di atas, maka peneliti dapat menarik suatu rumusan masalah, yaitu bagaimana kualitas sistem dan kualitas informasi memengaruhi kualitas pelayanan publik pada penggunaan aplikasi SIRANCAK dari perspektif masyarakat?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan kualitas sistem mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada pengguna aplikasi SIRANCAK (perspektif masyarakat) serta bagaimana kualitas informasi mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada pengguna aplikasi SIRANCAK (perspektif masyarakat). Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi faktor mana yang paling kuat dalam mempengaruhi kualitas pelayanan dan faktor apa yang dianggap paling penting oleh masyarakat.

1.4 Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

1. Memberikan pengetahuan dan wawasan tentang pemanfaatan teknologi dalam pelayanan publik berbasis online.
2. Sebagai sumber kepustakaan bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian dalam ruang lingkup yang sama dimasa mendatang dalam pengembangan ilmu pengetahuan.

b. Manfaat Praktis

1. Bagi aparaturnya pemerintah khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang, dapat dijadikan rujukan dalam memberikan pelayanan publik yang lebih optimal kepada masyarakat.
2. Bagi masyarakat penelitian ini diharapkan mampu memberikan wawasan kepada masyarakat sebagai penilai lembaga pemerintah dalam kehidupan bermasyarakat.
3. Bagi peneliti, diharapkan mampu menambah pengetahuan dan pengalaman penelitian khususnya yang berhubungan dengan lembaga pemerintahan yang melakukan pelayanan publik berbasis online.