

**ANALISIS REFORMASI PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN MELALUI APLIKASI SI RANCAK PADA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA
PADANG**

SKRIPSI

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

OLEH:

SONIA AULIA

2110842018

DIBIMBING OLEH:

- 1. DR. RIA ARIANY, M.SI**
- 2. DR. MALSE YULIVESTRA S.Sos., M.AP**



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

2026

ABSTRAK

Sonia Aulia, 2110842018, Analisis Reformasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Si Rancak Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang, Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Andalas, Padang 2026. Dibimbing oleh: Dr. Ria Ariany, M.SI dan Dr. Malse Yulivestra S.Sos., M.AP. Skripsi Ini Terdiri Dari () Halaman, Dengan Referensi 1 Buku Teori, Dengan 3 Buku Metode, 10 Jurnal, 4 Dokumen Dan 5 Web Internet

Sebagai sebuah rangkaian kegiatan, Pelayanan publik ditujukan sebagai pemenuhan kebutuhan pelayanan setiap masyarakat. Dalam pelayanan administrasi kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang telah melaksanakan reformasi melalui penggunaan aplikasi Si Rancak. Adapun tujuan dari penelitian ini mendeskripsikan reformasi pelayanan administrasi kependudukan Si Rancak pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang pada tahun 2024. Peneliti menggunakan teori reformasi birokrasi dalam pelayanan publik oleh Yusriadi, S.H, M.Si dalam melakukan analisis yang terdapat tiga variabel didalamnya yaitu dimensi kelembagaan, dimensi sumber daya aparatur dan dimensi sistem dan prosedur. Pendekatan yang digunakan yaitu kualitatif deskriptif. Datanya diperoleh melalui teknik wawancara, dokumentasi serta observasi. Terdapat 8 informan yang dipilih melalui teknik *purposive sumpling*.

Dari penjelasan peneliti menggunakan teori Yusriadi hasil penelitiannya adalah reformasi dalam pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang telah terlaksana dengan baik. Disdukcapil telah menyediakan layanan kependudukan secara *online* melalui Si Rancak. Menyediakan *web helpdesk* melalui *whatsapp* bagi masyarakat untuk bertanya terkait kendala dan keluhan dalam pelayanan. Melakukan kerja sama dengan *grab* untuk pengantaran dokumen layanan kepada masyarakat khusus pelayanan terkait KTP, tetapi itu tidak berlanjut karena dinilai membedakan si kaya dan miskin. melakukan bimtek di bawah BKPSDM dan melakukan tes sebelum menyelenggarakan pelayanan. Disdukcapil menyediakan *one day service* dalam kepengurusan pelayan kecuali pelayanan terkait KTP SOP nya 3 hari kerja. Adapun saran peneliti dalam penelitian ini yaitu disdukcapil sebaiknya menyediakan fitur *live chat* pada aplikasi si rancak untuk memudahkan komunikasi penerima layanan dan penyelenggara layanan, menyediakan layanan *online* sepenuhnya tanpa perlu datang langsung, melakukan penambahan pegawai serta melakukan perbaikan *web* disdukcapil.

Kata kunci: reformasi, pelayanan, aplikasi Si Rancak, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang

ABSTRACT

Sonia Aulia, 21/08/2018, Analysis of Si Rancak Population Administration Service Reform at the Padang City Population and Civil Registration Office, Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Andalas University, Padang 2026. Supervised by: Dr. Ria Ariany, M.SI and Dr. Malse Yulivestra S.Sos., M.AP. This thesis consists of () pages, with references: 1 Theory Book, 3 Method Books, 10 Journals, 4 Documents, and 5 Internet Websites.

As a series of public service activities aimed at meeting the service needs of every community, the Padang City Population and Civil Registration Office has reformed its population administration services through the use of the Si Rancak application. Therefore, the purpose of this study is to describe the reform of Si Rancak population administration services at the Padang City Population and Civil Registration Service in 2024. The researcher used the theory of bureaucratic reform in public services by Yusriadi, S.H, M.Si in conducting an analysis that contains three variables in it, namely the institutional dimension, the dimension of apparatus resources and the dimension of systems and procedures. This study uses a descriptive qualitative method. Data collection techniques through interviews, documentation and observation. There are 8 informants selected using the purposive summation technique.

Based on the researcher's analysis using Yusriadi's theory, the results indicate that reforms in population administration services at the Padang City Population and Civil Registration Office have been successfully implemented. The Padang City Population and Civil Registration Office has provided online population services through Si Rancak. The Office provides a web helpdesk via WhatsApp for the public to ask questions regarding obstacles and complaints regarding existing services. The Office also collaborated with Grab to deliver service documents to the public, specifically for services related to ID cards (KTP), but this was discontinued due to perceived discrimination between the rich and the poor. The Office also conducted technical guidance for employees under the Human Resources Development Agency (BKPSDM) and conducted tests before employees began providing services. The Office provides one-day service for service administration, except for services related to ID cards (SOP), which requires a three-day working day period. The researchers' suggestions for this study include providing a live chat feature on the Si Rancak application to facilitate communication between service recipients and service providers, providing fully online services without requiring in-person visits, adding staff, and improving the Disdukcapil website.

Keywords: reform, service, Si Rancak application, Padang City Population and Civil Registration Office