

STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN DALAM PENERBITAN KTP-el BERBASIS DIGITAL PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PADANG

Habib Ilyas
NPP. 30.0188

Asdaf Kota Padang, Provinsi Sumatera Barat
Program Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Email: ilyashabib551@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Dr. Djouhari Kansil, M.Pd

ABSTRACT

Si Rancak is an innovation of population administration services that has been carried out by the Population and Civil Registry Office in Padang City. Si Rancak aims to improve services to the people of Padang City. The use of the Rancak is greatly influenced by the response of the community. However, in reality there are still many people who are dissatisfied with the innovation, especially related to the issuance of KTP-el. The purpose of this study is to analyze, describe strategies, obstacles, and explain efforts to overcome existing obstacles. This study uses a qualitative method with a descriptive approach. By using the theory of Wheel and Hunger Inner Strategic Management (Solihin, 2012: 64) as well as data collection using passive participate observation techniques, semi struktur interviews, documentation, and source triangulation. In fact, there are still many people who do not know the existence of the Rancak and many people are also encountered by people who come to the Padang City Population and Civil Registry Office to take care of population documents, as well as disruption to the network and websites that are not perfect. So that for its improvement, regulations are needed related to the perfection of SI Rancak, the need for socialization related to SI Rancak so that the community knows thoroughly, and regular evaluation is needed for the operator and front office of the Population and Civil Registry Office of Padang City.

Keywords: *KTP-el, Service, Si Rancak*

ABSTRAK

Si Rancak merupakan sebuah inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Padang sebagai wujud nyata menuju Dukcapil Go Digital. Si Rancak bertujuan untuk meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat Kota Padang. Penggunaan Si Rancak sangat dipengaruhi oleh respon masyarakat. Namun, pada kenyataannya masih banyak masyarakat yang tidak puas terhadap inovasi tersebut khususnya terkait pelayanan penerbitan KTP-el. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis, mendeskripsikan strategi, kendala, serta menjelaskan upaya untuk mengatasi kendala yang ada. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif dengan menggunakan teori manajemen strategik Wheleen dan Hunger dalam (Solihin, 2012:64) serta pengumpulan data menggunakan teknik observasi partisipatif pasif, wawancara semi struktur, studi dokumentasi, serta triangulasi sumber. Pada kenyataannya, masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui keberadaan Si Rancak dan banyak juga ditemui masyarakat

yang datang ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang untuk mengurus dokumen kependudukan, serta adanya gangguan pada jaringan maupun *website* yang belum sempurna. Sehingga untuk penyempurnaannya diperlukan regulasi terkait kesempurnaan Si Rancak, perlunya sosialisasi terkait Si Rancak agar masyarakat mengetahui secara menyeluruh, dan diperlukan evaluasi secara berkala terhadap operator dan *front office* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang.

Kata kunci: KTP-el, Pelayanan, Si Rancak

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Reformasi menawarkan harapan bagi pelayanan publik yang lebih adil dan merata. Hal inilah yang menjadi harapan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelayanan. Pelayanan yang baik hanya dapat dicapai melalui sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat. Pelayanan menjadi masalah yang sangat menarik untuk ditelaah karena merupakan entitas yang tidak hanya menciptakan kesempurnaan dalam pembangunan, tetapi juga melengkapi keseluruhan pemikiran dalam pengabdian di sebuah instansi pemerintah.

Berdasarkan Kota Padang Dalam Angka 2021, jumlah penerbitan KTP- el mengalami peningkatan dari tahun 2016 ke tahun 2017, namun mengalami penurunan di tahun 2018 dan naik lagi di tahun 2019 dan kembali mengalami penurunan tahun 2020. Kondisi kinerja yang naik turun ini tentu saja menjadi permasalahan yang harus diselesaikan kedepannya dimana cakupan penerbitan KTP Elektronik tergantung pada tingkat perekaman data KTP Elektronik yang dilaksanakan, permasalahan yang terjadi pada masa pandemi Covid-19 dimana sekolah-sekolah tingkat SMA/SMK diliburkan/daring sehingga perekaman KTP Elektronik untuk usia pemula menjadi terhambat dan penerbitan KTP Elektronik pun berdampak bagi usia pemula ini. Selain itu sarana dan prasarana pendukung pelayanan, ruang pelayanan, area parkir, *server*, alat perekaman, komputer yang sudah usang bahkan ada di beberapa kecamatan sudah rusak dan hal ini tentu saja menjadi penghambat pencapaian kinerja pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang khususnya dalam penerbitan KTP-el. Berdasarkan salah satu informasi dari media online <https://www.ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwkmedia--kisahpenduduk-tanpa-kartu-identitas-di-padang> Ombudsman perwakilan Sumatera Barat mencatat masih banyaknya penduduk yang hidup tanpa kartu identitas di Kota Padang. Seharusnya sudah menjadi hak warga negara untuk memiliki kartu identitas berupa KTP agar pelayanan di sektor lain dapat berjalan dengan baik dan lancar.

Salah satu terobosan pelayanan administrasi kependudukan dari Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu Dukcapil Go Digital. Dukcapil Go Digital menyediakan layanan administrasi kependudukan yang dapat dilakukan secara online menggunakan teknologi informasi melalui berbagai aplikasi dan *website* untuk mengelola seluruh dokumen kependudukan dan pencatatan sipil. Dukcapil Go Digital merupakan transformasi awal di bidang administrasi kependudukan. Hal ini ditandai dengan diterbitkannya Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran yang semula menggunakan tanda tangan dan stempel basah digantikan dengan menggunakan *barcode* atau Tanda Tangan Elektronik (TTE). Untuk menunjang agar lebih efektifnya pelayanan dokumen kependudukan yang sesuai dengan Dukcapil Go Digital maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang menciptakan sebuah inovasi yang dikenal dengan “Si Rancak”. Si Rancak merupakan pelayanan berbasis *website* yaitu www.sirancak.disdukcapil.padang.go.id yang menghadirkan berbagai fitur pelayanan dokumen kependudukan termasuk penerbitan KTP-el untuk masyarakat Kota Padang.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang terus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan salah satunya dengan menghadirkan sebuah inovasi yang diberi nama Si Rancak. Si Rancak merupakan *website* yang dapat diakses oleh semua orang sebagai bentuk menjawab tantangan yang disebutkan oleh Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dan Permendagri Nomor 7 tahun 2019 tentang pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring atau dalam jaringan yang menginstruksikan kepada pemerintah daerah untuk terus berkontribusi dalam menciptakan pelayanan yang optimal kepada masyarakat sehingga diperlukannya inovasi-inovasi. Namun dalam pelaksanaannya masih banyak masyarakat yang kurang paham terhadap pelayanan melalui Si Rancak yang menyebabkan masyarakat datang langsung ke kantor Disdukcapil. Hal ini juga terlihat dari banyaknya dokumen masyarakat yang ditolak karena tidak sesuai dengan syarat yang telah ditentukan oleh Disdukcapil baik itu ukuran file, kejelasan gambar dan lain-lain. Permasalahan utama dalam penerbitan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang adalah tingkat pemahaman masyarakat terkait penggunaan Si rancak yang menyebabkan masyarakat datang langsung ke kantor untuk mendapatkan pelayanan sedangkan jumlah pegawai *front office* yang terbatas seringkali membuat petugas *front office* kewalahan menghadapi banyaknya permintaan masyarakat serta blangko KTP-el sering tidak tersedia serta dengan ditambahnya rendahnya keterampilan para operator dalam pengoperasian data yang dikirim masyarakat melalui Si Rancak terkait penerbitan KTP-el serta sarana dan prasarana yang kurang menyebabkan terhambatnya proses pelayanan penerbitan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini berpedoman kepada beberapa penelitian terdahulu, baik dalam konteks strategi maupun konteks pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Penelitian Ummul Arawiyyah berjudul Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dalam meningkatkan pelayanan publik pada masa pandemi covid-19 di Kabupaten Bulukumba (Ummul Arawiyyah, 2020), menemukan bahwa penelitian ini terdiri dari tiga indikator, indikator pertama yaitu atribut layanan yang terkait sarana dan prasarana penunjang Dukcapil Go Digital berbasis teknologi sudah mencakup semua yang dibutuhkan. Indikator kedua, pendekatan untuk penyempurnaan kualitas jasa, pelayanan berbasis online dilakukan melalui fitur website dan juga Whatsapp tanpa adanya pungutan biaya. Indikator ketiga, Implementasi manajemen telah dilakukan oleh Disdukcapil Bulukumba. Penelitian A. Lutfi menemukan bahwa strategi komunikasi Disdukcapil Kabupaten Sarolangun dilakukan dengan menggunakan komunikasi tatap muka, melalui komunikasi tatap muka ini pihak dinas dukcapil dapat langsung menerima respon yang diberikan pihak dinas yaitu khalayak sasaran. kepresidenan Disdukcapil Sarolangun juga menggunakan strategi komunikasi lain, seperti selebaran, spanduk, baleho sebagai pesan (A. Lutfi, 2018). Penelitian Faridah Aryani menemukan bahwa strategi yang akan diimplementasikan melalui program dengan membentuk klaster pelayanan pendaftaran penduduk di tingkat kabupaten, kelurahan dan kelurahan. Dari sisi prosedur, strateginya adalah Disdukcapil mengeluarkan surat edaran untuk memangkas birokrasi dimana penerbitan KTP bisa langsung dari Kelurahan ke Disdukcapil (Faridah Aryani, 2016). Penelitian Christiani selanjutnya berkaitan dengan kualitas pelayanan dalam lingkup kelurahan pada saat Covid-19 yang menemukan bahwa bila sebelumnya interaksi lebih sering dalam bentuk tatap muka maka sekarang ini publik lebih akrab dengan penggunaan jejaring digital. Akan tetapi realita yang ada di lapangan tidak semua lembaga atau instansi siap untuk berinovasi tanpa mengesampingkan kualitas dari pelayanan publik. Banyak kendala yang dihadapi oleh lembaga terutama yang memiliki banyak cabang di daerah seperti infrastruktur yang masih terbatas dan masyarakat yang masih tidak melek akan

teknologi. Walaupun terasa sulit untuk diterapkan di seluruh wilayah Indonesia, namun pelayanan publik yang berbasis digital harus segera diaplikasikan untuk kenyamanan masyarakat di era Covid-19 ini. Penerapan pelayanan publik yang berbasis digital seharusnya diaplikasikan sedini mungkin. Pemanfaatan teknologi digital dengan didukung infrastruktur dan sumber daya manusia yang handal dirasa dapat menjembatani akses pelayanan publik ditengah pandemi. (Christiani, 2020). Berdasarkan hasil penelitian Siti Maryam menemukan bahwa strategi-strategi fungsional yang dapat dilaksanakan berkenaan untuk meningkatkan jaringan distribusi pelayanan administrasi kependudukan yang lebih luas sehingga lebih mudah dijangkau oleh masyarakat pengguna layanan antara lain: 1) Penambahan wewenang pelayanan administrasi kependudukan di tingkat kecamatan, 2) Pembentukan UPTD, 3) Perluasan akses distribusi pelayanan, dan 4) Peningkatan dan penguatan sistem manajemen antar instansi terkait. (Siti Maryam dkk., 2016).

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni strategi peningkatan pelayanan khususnya dalam penerbitan KTP-el, metodenya yang digunakan menggunakan kualitatif deskriptif juga berbeda dengan penelitian Ummul Arawiyah, Christiani, maupun Siti Maryam dkk. Selain itu teori yang digunakan juga berbeda dari penelitian sebelumnya yakni menggunakan manajemen strategik menurut Wheleen dan Hunger (Solihin, 2012:164) yang menyatakan bahwa manajemen strategi terdiri dari empat tahap, yaitu pengamatan lingkungan, perumusan strategi, implementasi strategi serta evaluasi dan kontrol.

1.5. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi, kendala serta upaya guna peningkatan pelayanan penerbitan KTP-el yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif bersifat deskriptif yakni metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme yang biasanya digunakan untuk meneliti pada kondisi objektif yang ilmiah dimana peneliti berperan sebagai instrument kunci (Sugiyono, 2008).

Penulis mengumpulkan data melalui observasi partisipasi pasif, wawancara terstruktur, studi dokumentasi serta triangulasi sumber. Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif, penulis melakukan wawancara secara mendalam terhadap 14 orang informan yang terdiri dari Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Kasi Identitas Penduduk, Kasi Inovasi Pelayanan, 3 orang pegawai operasional Si Rancak serta 7 orang masyarakat pengguna Si Rancak.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang untuk meningkatkan pelayanan penerbitan KTP-el melalui inovasi Si Rancak dengan menggunakan pendapat dari Wheleen dan Hunger (Solihin, 2012:164) yang menyatakan bahwa manajemen strategik menggunakan empat tahap, yaitu pengamatan lingkungan, perumusan strategi, implementasi strategi serta evaluasi dan kontrol. Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut.

3.1. Pengamatan Lingkungan

Pengamatan lingkungan merupakan suatu kegiatan pemantauan (monitoring), evaluasi serta proses pencarian informasi dari lingkungan sebuah organisasi. Untuk itu perlu adanya suatu identifikasi terhadap faktor yang mempengaruhi baik itu bersifat menghambat maupun mendorong terlaksananya

sebuah program serta melakukan identifikasi masalah melalui kajian pengamatan lingkungan. Dengan mengetahui kondisi internal maupun eksternal organisasi maka dapat diperoleh data/informasi permasalahan yang mempengaruhi pencapaian kinerja suatu organisasi. Pengamatan lingkungan diperlukan untuk meningkatkan kapabilitas organisasi dalam menanggapi setiap perubahan yang terjadi.

Berdasarkan wawancara, observasi serta studi dokumentasi yang dilakukan, penulits menemukan bahwa tersedianya dasar hukum yang jelas seperti Undang-Undang 75 Nomor 24 Tahun 2013 serta diperkuat oleh Peraturan Walikota Padang Nomor 118 Tahun 2020 dan anggaran yang memadai untuk proses penyelenggaraan pelayanan penerbitan KTP-el dapat menjadi faktor pendorong dari lingkungan internal dalam peningkatan pelayanan penerbitan KTP-el berbasis digital serta dengan adanya kepedulian dan perhatian dari Pemerintah Daerah, DPRD serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan penerbitan KTP-el di Kota Padang menjadi salah satu faktor pendorong yang berasal dari lingkungan eksternal dalam perumusan strategi peningkatan pelayanan KTP-el di Kota Padang. Akar permasalahan yang menjadi penghambat dalam pelayanan KTP-el berbasis digital adalah kurang pahamnya masyarakat terhadap penggunaan website Si Rancak yang membuat masih banyaknya masyarakat datang ke kantor Disdukcapil sedangkan jumlah pegawai yang melayani tidak banyak serta terbatasnya blangko KTP-el yang sering kali menyebabkan terhambatnya proses penerbitan KTP-el.

3.2. Formulasi Strategi

Wheelen dan Hunger (Solihin, 2012:82), tahapan formulasi strategi pada suatu organisasi secara berkala mengkaji kembali visi dan misi serta tujuan organisasi untuk merumuskan strategi yang sesuai dengan tujuan organisasi. Di dalam formulasi strategi ini termasuk pembuatan visi dan misi organisasi, identifikasi kesempatan dan kendala dari lingkungan luar terhadap organisasi, menciptakan tujuan jangka panjang, membuat strategi-strategi alternatif dan memilih strategi yang tepat untuk dilakukan.

Pengamatan yang dilakukan penulis berupa hasil dokumentasi data rencana strategis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Tahun 2019–2024 menetapkan visi yaitu “Terwujudnya Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis SIAK Secara Tertib”. Terwujudnya visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menjadi tantangan yang harus dihadapi oleh personil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang. Sebagai realisasi dari visi tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang menetapkan misi yang menggambarkan beberapa hal untuk dilaksanakan.

3.3. Implementasi Strategi

Tujuan dan strategi organisasi yang telah dibuat akan dapat diimplementasikan dengan baik apabila tujuan dan strategi tersebut 83 dituangkan kedalam rangkaian kegiatan dalam bentuk program yang terjadwal dengan jelas serta memperoleh alokasi sumber daya memadai yang dituangkan dalam bentuk anggaran yang akan mendukung setiap program. Berdasarkan hal tersebut melalui observasi dan studi dokumentasi yang peneliti lakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang sebagai bentuk implementasi strategi telah melaksanakan pelayanan kepengurusan penerbitan KTP-el dengan sistem dan prosedur yang jelas dengan ditandai adanya alokasi anggaran yang memadai. Hal ini dapat dilihat dari pencapaian kinerja pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang sebagai berikut:

Tabel 1.
Pencapaian Kinerja Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan
Sipil Kota Padang Tahun 2016 - 2020

No	Indikator Kinerja Sasaran	Target Renstra Perangkat Daerah Tahun					Realisasi Capaian Tahun					Rasio Capaian Pada Tahun				
		2016	2017	2018	2019	2020	2016	2017	2018	2019	2020	2016	2017	2018	2019	2020
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)	(15)	(16)	(17)
1	Persentase sarana dan prasarana dalam kondisi baik	70%	80%	85%	90%	95%	70%	80%	90%	90%	90%	100%	100%	112,5%	100%	94,74%
2	Persentase Pengaduan dari masyarakat yang diselesaikan	82%	90%	95%	100%	100%	82%	90%	95%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
3	Persentase Penyelesaian Data Ganda	70%	75%	80%	95%	98%	70%	75%	90%	90%	97,06%	100%	100%	112,5%	97,74%	99,04%
4	jumlah instansi yang menggunakan database pendudukan		3 Instansi	10 instansi	52 instansi	26 intansi		3 Instansi	10 instansi	14 instansi	26 intansi		100%	100%	26,93%	100%

Sumber: Renstra Kota Padang 2019-2024

Dari keseluruhan tabel sasaran diatas umumnya setiap indikator kinerja mengalami peningkatan setiap tahunnya, namun ada dua indikator kinerja yang tidak mencapai target yaitu persentase penyelesaian data ganda kependudukan, hal ini disebabkan karena validasi data dan pembersihan data dari pusat dilakukan sekali enam bulan atau dua kali dalam setahun yang menghasilkan data konsolidasi bersih (DKB semester 1 dan DKB semester 2). Indikator kinerja yang kedua tidak tercapai 100% yaitu jumlah instansi yang menggunakan database kependudukan hanya terealisasi sebesar 26,93%, hal ini disebabkan karena tidak semua OPD Pemerintah Kota Padang memanfaatkan database kependudukan, hanya Sebagian kecil saja yang terkait dengan data kependudukan seperti data penduduk untuk urusan pajak oleh Bapenda, pemberian bansos oleh Dinas Sosial, urusan perencanaan oleh Bappeda, usia sekolah oleh Dinas Pendidikan, masalah perempuan dan anak oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana. Persentase sarana dan prasarana dalam kondisi baik 94,74% hal ini disebabkan karena sarana prasarana yang digunakan untuk mendukung pelayanan seperti alat perekaman KTP elektronik yang sudah ada dalam kondisi rusak/out of service, ruang pelayanan yang belum memadai, parkir yang sempit.

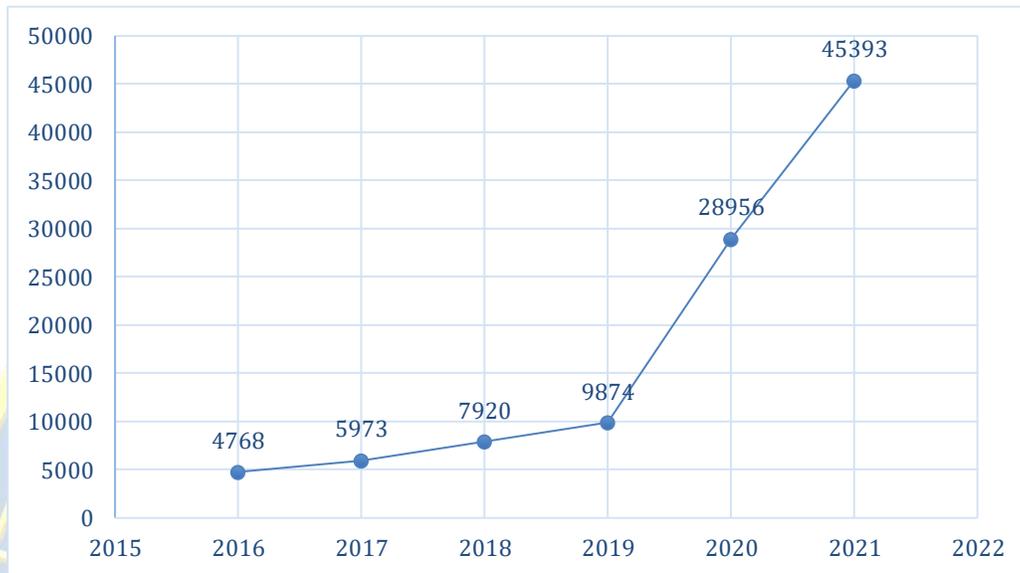
3.4. Evaluasi dan Kontrol

Evaluasi dan kontrol merupakan kegiatan membandingkan kinerja aktual yang dicapai organisasi dengan standar kinerja yang telah ditetapkan sebelumnya. Kemudian akan dilakukan evaluasi apabila terjadi kesenjangan.

Berdasarkan wawancara dan observasi selama penelitian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang terbilang efektif karna para pegawai telah melaksanakan pelayanan sesuai standar operasional serta pengawasan yang dilakukan Kepala Dinas untuk mengadakan rapat internal dengan semua pegawai satu kali seminggu guna mengontrol perkembangan penyelenggaraan administrasi kependudukan.

Tabel 2.

Perbandingan KTP-el Terbit Sebelum dan Sesudah Adanya Si Rancak 2016-2021



Sumber: *Lakip Disdukcapil Kota Padang*

Grafik diatas dapat terlihat jelas bahwa perbandingan dari jumlah KTP-el terbit sebelum dan setelah penggunaan Si Rancak mengalami peningkatan yang signifikan. Pada tahun 2016 hingga 2018 angka KTP-el terbit tidak mencapai 10.000 KTP-el namun setelah penggunaan Si Rancak di awal 2019 hingga sekarang ini jumlah KTP-el yang terbit telah mencapai hingga 20.000 lebih KTP-el terbit. Hal ini menunjukkan bahwa dengan hadirnya Si Rancak, tidak hanya pelayanan kepada masyarakat yang dimudahkan namun jumlah KTP-el yang terbit pun semakin naik dari tahun ke tahun.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Hadirnya Si Rancak dalam pelayanan administrasi kependudukan khususnya penerbitan KTP-el memberikan banyak dampak positif bagi masyarakat Kota Padang guna terciptanya pelayanan yang berkualitas. Si Rancak memberikan perubahan mendasar dalam hal pelayanan yang dilakukan selama ini oleh pemerintah Kota Padang terutama Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Penulis menemukan temuan penting yakni masyarakat Kota Padang belum sepenuhnya paham akan penggunaan Si Rancak yang mengakibatkan masih banyaknya masyarakat yang datang langsung ke kantor untuk menerima pelayanan. Hal ini tentunya mengakibatkan keketidaktepatgunaan terhadap Si Rancak, dimana seharusnya masyarakat tidak perlu datang ke kantor untuk menerima pelayanan yang diinginkan. Sama halnya dengan temuan Faridah Aryani bahwa program klaster pelayanan belum diketahui masyarakat secara keseluruhan sehingga menyebabkan program belum berjalan sebagaimana mestinya (Faridah Aryani, 2016), masyarakat Kota Padang menjadi kunci terhadap ketepatangunaan Si Rancak.

Layaknya inovasi lainnya, Si Rancak juga masih memiliki beberapa kekurangan, diantaranya adalah server dan jaringan yang sering mengalami gangguan, ketersediaan informasi terkait Si Rancak kepada masyarakat masih minim serta akses internet yang kurang baik layaknya temuan Ummul Arawiyah (Ummul Arawiyah, 2020). Selanjutnya karakteristik dari Si Rancak ini yakni inovasi yang diciptakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang, dengan alokasi

anggaran dan dukungan oleh pihak swasta dan atau pihak berkepentingan untuk menciptakan Si Rancak serta rasa untuk ingin terus memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat Kota Padang. Hal ini yang membuat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang akhirnya menciptakan Si Rancak untuk kenyamanan dan kepuasan masyarakat Kota Padang dalam pelayanan administrasi kependudukan (A. Lutfi, 2018).

Adanya Si Rancak ini diharapkan secara jangka panjang mampu memberikan pelayanan yang tetap berkualitas kepada masyarakat dengan selalu mengupdate ke versi yang lebih sempurna terkait apa saja kekurangan dari Si Rancak dan keluhan yang dirasakan masyarakat layaknya penelitian Christiani yang menemukan bahwa teknologi dalam pelayanan publik menawarkan pelayanan yang lebih efektif dan efisien dari berbagai sektor (Christiani, 2020).

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa strategi yang dapat digunakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang menggunakan manajemen strategic yaitu melakukan kegiatan sosialisasi secara menyeluruh kepada masyarakat Kota Padang terkait cara penggunaan Si Rancak serta memanfaatkan anggaran sebaik-baiknya untuk meningkatkan Si Rancak ke versi yang lebih sempurna. Namun terdapat beberapa kendala akan keberadaan Si Rancak ini antara lain server yang sering mengalami gangguan dan kekurangan petugas yang sering menyebabkan petugas kewalahan melayani masyarakat yang belum paham akan penggunaan Si Rancak. Untuk mengatasi kendala tersebut Dinas Kota Padang dapat mengajukan penambahan pegawai kepada Pemerintah Daerah Kota Padang untuk memaksimalkan pelayanan, mengadakan penambahan server dan komputer dan secara kontiniu melakukan sosialisasi terkait Si Rancak kepada masyarakat Kota Padang.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan inovasi Si Rancak di Kota Padang untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Barata, A. A. 2004. *Pelayanan Prima: Persiapan Membangun Budaya Prima Untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik; Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Miles, M.B & Huberman A.M. 1984. *Analisis Data Kualitatif*. Terjemahan oleh Tjetjep Rohendi Rohidi. 1992. Jakarta: Universitas Indonesia.

Solihin, Ismail. 2012. *Manajemen Strategik*. Jakarta: Erlangga.

Sugiyono, 2013. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: ALFABETA.

-----, 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta

