

# EFEKTIVITAS INOVASI SI RANCAK DALAM PELAYANAN AKTA KELAHIRAN, KARTU KELUARGA DAN KTP ELEKTRONIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PADANG PROVINSI SUMATERA BARAT

Alyssa Fadillah Suri  
NPP 30.0171

Asal Pendaftaran Kota Padang, Provinsi Sumatera Barat  
Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil  
[Alyssafadillah91@gmail.com](mailto:Alyssafadillah91@gmail.com)

Pembimbing Skripsi: Dr. Ir. I Gede Suratha, MMA

## ABSTRACT

**Problems/Background (GAP):** The rapid development of technology requires the government to continue to make innovations in public services. One of the innovations launched by the Padang City Population and Civil Registry Service is the Si Rancak innovation. This innovation was launched to make it easier for the public to manage population documents, especially birth certificates, family cards and electronic ID cards. **Purpose:** This study aims to determine the effectiveness of the Si Rancak Innovation in services for birth certificates, family cards and electronic ID cards, the obstacles to the Si Rancak Innovation and the efforts made by the Population and Civil Registration Office of Padang City, West Sumatra Province in overcoming obstacles to the Si Rancak Innovation. **Method:** The method used in this research is descriptive qualitative. This study uses data collection methods of observation, interviews, and documentation. The data collected was analyzed using effectiveness theory according to Gibson and Steers in Sumaryadi using five relevant indicators namely productivity, quality, efficiency, flexibility, and satisfaction. **Results/Findings:** The results of this study indicate that the Si Rancak innovation has been effective and is running very well even though there are still some obstacles in the service through the Si Rancak Innovation. Obstacles to Si Rancak's innovation include the lack of public knowledge regarding Si Rancak's innovation and the internet network at the Dukcapil Office which is still unstable. **Conclusion:** The Si Rancak Innovation has been effective and is running very well even though there are still some obstacles in the service through the Si Rancak Innovation. These obstacles were overcome by making several efforts, namely conducting socialization and improving the quality of the internet network at the Population and Civil Registration Office of the City of Padang, West Sumatra Province.

**Keywords:** Effectiveness, Si Rancak Innovation, Birth Certificates, Family Cards, ID cards

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Perkembangan teknologi yang semakin pesat membuat pemerintah dituntut untuk terus melakukan inovasi-inovasi pada pelayanan kepada masyarakat. Salah satu inovasi yang diluncurkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang adalah inovasi Si Rancak. Inovasi ini diluncurkan agar memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan khususnya Akta Kelahiran, Kartu Keluarga dan KTP elektronik. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas Inovasi Si Rancak dalam pelayanan akta kelahiran, kartu keluarga dan KTP elektronik, kendala Inovasi Si Rancak serta upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kota Padang Provinsi Sumatera Barat dalam mengatasi kendala pada Inovasi Si Rancak. **Metode:** Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Penelitian ini menggunakan metode pengambilan data observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data yang dikumpulkan dianalisis menggunakan teori efektivitas menurut Gibson dan Steers dalam Sumaryadi menggunakan lima indikator yang relevan yaitu produktivitas, kualitas/mutu, efisiensi, fleksibilitas, dan kepuasan. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi Si Rancak telah efektif dan berjalan dengan sangat baik meskipun masih terdapat beberapa kendala dalam pelayanan melalui Inovasi Si Rancak. Kendala pada inovasi Si Rancak antara lain masih kurangnya pengetahuan masyarakat terkait inovasi Si Rancak dan jaringan internet di Dinas Dukcapil yang masih belum stabil. **Kesimpulan:** Inovasi Si Rancak telah efektif dan berjalan dengan sangat baik meskipun masih terdapat beberapa kendala dalam pelayanan melalui Inovasi Si Rancak. Kendala tersebut diatasi dengan melakukan beberapa upaya yaitu melakukan sosialisasi dan meningkatkan kualitas jaringan internet di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Provinsi Sumatera Barat.

**Kata Kunci:** Efektivitas, Inovasi Si Rancak, Akta Kelahiran, Kartu Keluarga, KTP elektronik

## I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pada zaman teknologi yang berkembang pesat ini pemerintah dituntut untuk terus berinovasi dalam pelaksanaan pelayanan publik kepada masyarakat. Pusat Kajian Manajemen Pelayanan Lembaga Administrasi Negara (2012:63) mengatakan ada beberapa faktor yang mendorong perlunya inovasi dalam pelayanan publik yaitu pertama, masyarakat Indonesia semakin terdidik. Kedua, diharapkan pemerintah dapat bertanggungjawab dalam menggunakan dana publik. Ketiga, masyarakat harus diberikan pelayanan secara efektif dan efisien oleh pemerintah. Keempat, mengingat dinamika perkembangan kehidupan modern yang semakin kompleks, pemerintah diharapkan mampu menyelesaikan persoalan-persoalan yang baru. Kelima, agar masyarakat dapat memanfaatkan berbagai peluang yang ada untuk menyelesaikan masalahnya, pemerintah harus mampu menciptakan pelayanan publik yang mendorong persaingan masyarakat dalam menghadapi tantangan global. Keenam, Pemerintah menghadapi tantangan berupa anggaran yang terus menyusut.

Pada era globalisasi ini kemajuan teknologi dan informasi sangatlah cepat sehingga banyak penerapan cara-cara yang lebih efektif dan efisien untuk produksi, distribusi, dan konsumsi barang dan jasa dalam sektor pemerintahan salah satunya dalam pemberian pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Pemanfaatan teknologi dan informasi itu dapat berbentuk pelayanan secara *online*. Terdapat beberapa permasalahan dalam pelayanan yang dilakukan secara tatap muka di Dinas Dukcapil Kota Padang. Yang pertama yaitu ruang pelayanan yang terbatas, dikarenakan banyaknya penduduk yang mengurus dokumen kependudukan, hal tersebut mengakibatkan panjangnya antrian dan tumpukan kendaraan dalam mengurus dokumen kependudukan karena ruang yang terbatas dan sempit. Kemudian yang kedua, dokumen masih menggunakan tanda tangan basah, hal tersebut akan menghabiskan waktu yang lama karena banyaknya dokumen kependudukan yang akan ditandatangani sehingga dokumen tidak selesai dalam sehari ([disdukcapil.padang.go.id](http://disdukcapil.padang.go.id)).



Dalam menyikapi permasalahan terkait administrasi kependudukan Dinas Dukcapil Kota Padang melakukan beberapa upaya yaitu dengan melakukan pelayanan secara *online* tujuannya adalah untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan tanpa perlu datang ke Kantor Dinas Dukcapil Kota Padang. Dinas Dukcapil Kota Padang menciptakan inovasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan itu sendiri. Inovasi pelayanan tersebut adalah Sistem Informasi Terpadu Pencatatan Administrasi Kependudukan atau Si Rancak. Inovasi Si Rancak dihadirkan sebagai solusi dalam pelayanan adminduk di Dinas Dukcapil Kota Padang yang mana inovasi ini merupakan inovasi berbasis web dengan laman [sirancak.disdukcapil.padang.go.id](http://sirancak.disdukcapil.padang.go.id). Inovasi Si Rancak pertama kali dibentuk pada tahun 2020 dimana pada saat itu juga Covid-19 sedang mewabah di Indonesia. Inovasi Si Rancak ini dibuat agar menjadi solusi layanan adminduk yang dilakukan secara *online* bagi masyarakat Kota Padang, sehingga dapat mengakses layanan dari mana saja.

## **1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)**

Dalam penerapan inovasi Si Rancak yang mana tujuannya adalah mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan, masih terdapat masyarakat yang belum mengerti menggunakan inovasi layanan *online* ini (Padek.Jawapos.com). Hal ini disebabkan karena belum semua masyarakat memiliki perangkat elektronik akibat perekonomian yang rendah. Terlebih lagi bagi masyarakat yang sudah lanjut usia banyak yang tidak paham dalam penggunaan inovasi ini. Hal-hal tersebut mengakibatkan masyarakat cenderung lebih memilih membuat dokumen kependudukan secara manual atau datang langsung ke Kantor Dinas Dukcapil, walaupun lebih mudah membuat dokumen kependudukan secara *online*.

## **1.3 Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu dalam konteks Inovasi pelayanan publik. Penelitian oleh Ni Luh Putu Dewi Savitri (2022) dengan judul Efektivitas Pelayanan Pembuatan Akta Perkawinan melalui *Website* Akudicari di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung Provinsi Bali menemukan bahwa kegiatan pelayanan sudah berjalan dengan sangat baik pada indikator produktivitas, efisiensi, fleksibilitas, dan kepuasan namun sarana dan prasaran sebagai indikator kualitas dan mutu pelayanan pembuatan akta perkawinan belum maksimal karena masih terdapat beberapa kendala yang dihadapi. Penelitian oleh Muhammad Apri Pratama (2022) dengan judul Efektivitas Program Gerakan Indonesia Sadar Administrasi (GISA) Dalam Kepemilikan Dokumen Kependudukan di Kota Dumai menemukan bahwa program GISA dalam kepemilikan dokumen kependudukan di Kota Dumai masih belum tercapai. Penelitian oleh Joshua K.R Takahepis, Ventje Kasenda dan Donald Monintja (2021) dengan judul Efektivitas Pelayanan Akta Kelahiran Secara Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado ditemukan bahwa Pelayanan Akta Kelahiran secara online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado belum berjalan dengan maksimal di masyarakat di karenakan kurangnya tingkat penggunaan aplikasi berbasis online dalam pengurusan akta kelahiran.

## **1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilaksanakan oleh penelitian terdahulu. Konteks penelitian yang dilakukan oleh peneliti ialah Efektivitas Inovasi Si Rancak

dalam pelayanan akta kelahiran, kartu keluarga dan KTP elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Provinsi Sumatera Barat. Metode penelitian yang digunakan ialah metode deskriptif kualitatif dengan pengukuran indikator Efektivitas menurut Gibson dan Steers dalam Sumaryadi (2005:107) yang mana memiliki indikator yaitu Produktivitas, Kualitas/Mutu, Efisiensi, Fleksibilitas, Kepuasan.

## **1.5 Tujuan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas Inovasi Si Rancak dalam pelayanan akta kelahiran, kartu keluarga dan KTP elektronik, kendala Inovasi Si Rancak serta upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Provinsi Sumatera Barat dalam mengatasi kendala pada Inovasi Si Rancak.

## **II. METODE**

Penelitian ini menggunakan metode deksriptif kualitatif yang mana menurut Effendy (2010:117), Penelitian kualitatif ialah penelitian yang menjelaskan dan menganalisis perilaku manusia secara individual dan kelompok, prinsip atau kepercayaan, pemahaman atau pemikiran, dan persepsi atau anggapan. Kemudian Simangunsong (2017:191) menjelaskan bahwa penelitian yang bersifat deskriptif artinya data yang dikumpulkan dapat berupa kata-kata yang tertuang dalam transkrip wawancara yang didukung oleh bukti-bukti yang mendukung seperti catatan lapangan, gambar, maupun rekaman-rekaman. Sehingga penelitian kualitatif ini bukanlah angka-angka atau hasil reduksi data ke dalam simbol numerik. Penulis mengumpulkan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif, penulis melakukan wawancara secara mendalam kepada 13 orang informan yang terdiri dari Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang, Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, Petugas Operasional dan masyarakat pengguna Inovasi Si Rancak (7 orang). Adapun analisisnya, penulis menggunakan teori efektivitas menurut Gibson dan Steers dalam Sumaryadi (2005:107) sehingga didapatkan kesimpulan dari hasil penelitian.

## **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penulis menganalisis efektivitas Inovasi Si Rancak dalam pelayanan akta kelahiran, kartu keluarga dan KTP elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Provinsi Sumatera Barat menggunakan pendapat dari Gibson dan Steers dalam Sumaryadi (2005:107) yang menyatakan bahwa terdapat lima kriteria dalam mengukur efektivitas yaitu Produktivitas, Kualitas/Mutu, Efisiensi, Fleksibilitas, dan Kepuasan. Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut



### 3.1 Efektivitas Inovasi Si Rancak dalam Pelayanan Akta Kelahiran, Kartu Keluarga dan KTP elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Provinsi Sumatera Barat

#### 1. Produktivitas

Produktivitas pelayanan pembuatan akta kelahiran, kartu keluarga dan KTP elektronik melalui inovasi Si Rancak dapat diukur dengan menggunakan dua sub indikator yakni jumlah dokumen kependudukan yang diterbitkan melalui Inovasi Si Rancak dan pencapaian target.

**Tabel 3.1**  
**Jumlah Akta kelahiran, Kartu Keluarga dan KTP Elektronik yang diterbitkan melalui Inovasi Si Rancak Tahun 2020, 2021 dan 2022**

No	Dokumen Kependudukan	Tahun	Jumlah Permohonan	Jumlah dok. yang terbit	%	Jumlah Permo-honan Ditolak
1.	Akta Kelahiran	2020	12.597	10.473	83,13	2.124
		2021	30.606	23.398	76,45	7.208
		2022	38.837	36.726	94,56	2.111
	<b>Total</b>		82.040	70.597		11.443
2.	Kartu Keluarga	2020	6.210	6.047	97,38	163
		2021	18.857	16.869	89,46	1.988
		2022	23.736	19.735	83,14	4.001
	<b>Total</b>		48.803	42.651		6.152
3.	KTP Elektronik	2020	34.528	27.973	81,02	6.555
		2021	74.835	51.892	69,34	22.943
		2022	80.293	61.201	76,22	19.092
	<b>Total</b>		189.656	141.066		48.590

Sumber : Dinas Dukcapil Kota Padang Tahun 2020,2021,2022

Berdasarkan Tabel 3.1 dapat dilihat bahwa jumlah permohonan akta kelahiran pada tahun 2020 melalui inovasi Si Rancak adalah berjumlah 12.597 kemudian pada tahun 2021 adalah berjumlah 30.606 dan pada tahun 2022 adalah berjumlah 38.837. Akta kelahiran yang berhasil diterbitkan pada tahun 2020 adalah sejumlah 10.473, kemudian pada tahun 2021 adalah berjumlah 23.398 dan pada tahun 2022 adalah berjumlah 36.726.

Kemudian jumlah permohonan kartu keluarga pada tahun 2020 melalui inovasi Si Rancak adalah sejumlah 6.210, pada tahun 2021 adalah berjumlah 18.857 dan pada tahun 2022 adalah berjumlah 23.736. Kartu Keluarga yang berhasil diterbitkan pada tahun 2020 adalah

sejumlah 6.047, kemudian pada tahun 2021 adalah berjumlah 16.869 dan pada tahun 2022 adalah berjumlah 19.735.

Jumlah permohonan KTP elektronik pada tahun 2020 adalah sejumlah 34.528, kemudian pada tahun 2021 adalah berjumlah 74.835 dan pada tahun 2022 adalah berjumlah 80.293. KTP elektronik yang berhasil diterbitkan pada tahun 2020 adalah sejumlah 27.973, kemudian pada tahun 2021 adalah berjumlah 51.892 dan pada tahun 2022 adalah berjumlah 61.201. KTP elektronik yang diterbitkan melalui inovasi Si Rancak adalah KTP elektronik yang rusak atau hilang atau melakukan perubahan data.

Dari data tersebut produktivitas pelayanan pembuatan akta kelahiran, kartu keluarga dan KTP elektronik mengalami peningkatan dari tahun 2020 hingga tahun 2022 melalui inovasi Si Rancak. Hal ini menunjukkan bahwa dengan adanya pelayanan pembuatan akta kelahiran, kartu keluarga dan KTP elektronik melalui Inovasi Si Rancak sudah sebagian masyarakat dapat memanfaatkannya.

Pelayanan yang dilakukan melalui Inovasi Si Rancak sangat membantu dalam hal pencapaian target nasional kepemilikan dokumen kependudukan. Hal ini juga disebabkan karena sebagian masyarakat sudah mengetahui pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan seperti akta kelahiran, kartu keluarga dan KTP elektronik. Inovasi Si Rancak juga membantu petugas Dukcapil dalam memproses permohonan dokumen kependudukan masyarakat sehingga dokumen kependudukan dapat diselesaikan dalam jumlah yang banyak, hal tersebut memungkinkan bahwa capaian kepemilikan dokumen kependudukan menjadi meningkat dan mencapai target nasional.

## **2. Kualitas/Mutu**

Kualitas atau mutu adalah salah satu dimensi dari teori efektivitas yang memberikan gambaran mengenai hasil (produk) yang diberikan Dinas Dukcapil Kota Padang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Tolak ukur efektivitas pelayanan pembuatan akta kelahiran, kartu keluarga dan KTP elektronik melalui Inovasi Si Rancak yaitu dengan melihat kualitas pelayanan yang diberikan, kualitas SDM pemberi pelayanan serta sarana dan prasarana yang disediakan.

Kualitas hasil pelayanan yang diberikan dapat dilihat dari profesionalisme petugas dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan pengamatan peneliti profesionalitas petugas dapat ditinjau pada saat petugas mengoperasikan alat dan mengerjakan berkas pemohon yang masuk dalam satu hari. Akumulasi berkas yang masuk pada hari tersebut harus dikerjakan oleh petugas yang telah mempunyai peran masing-masing.

Sarana dan prasarana yang digunakan dalam menunjang proses pelayanan melalui inovasi Si Rancak sudah baik. Peralatan yang digunakan beberapa sudah yang terbaru sehingga petugas tidak kesulitan dalam memproses pelayanan. Hanya saja terkadang jaringan internet yang masih belum stabil yang dapat menghambat proses pelayanan melalui Inovasi Si Rancak.

Dalam hal kompetensi Sumber Daya Manusia peneliti menemukan bahwa lebih banyak pegawai yang memiliki pendidikan terakhir sarjana daripada tamatan Sekolah menengah Atas (SMA). Hal tersebut berarti mayoritas pegawai dapat bekerja sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing. Selain itu kualitas pegawai dapat bekerja sesuai tugas dan



fungsinya masing-masing. Berdasarkan hasil pengamatan dari peneliti, pegawai yang bekerja di Dinas Dukcapil Kota Padang memiliki kompetensi yang baik serta ketika dalam bekerja juga memiliki daya tanggap yang cepat sehingga proses pelayanan yang diberikan juga menjadi cepat khususnya pada pelayanan penerbitan akta kelahiran, kartu keluarga dan KTP elektronik melalui inovasi Si Rancak.

### **3. Efisiensi**

Efisiensi inovasi Si Rancak diukur melalui dua indikator yaitu berdasarkan waktu dan mekanisme yang diberikan. Peneliti mengamati bahwa setiap permohonan yang masuk melalui inovasi Si Rancak akan langsung diproses oleh petugas. Petugas selalu menargetkan berkas yang masuk pada hari tersebut selesai pada hari itu juga. Apabila terdapat persyaratan yang kurang maka petugas akan memberikan pemberitahuan kepada pemohon untuk melengkapi persyaratan yang kurang tersebut. Kemudian penerbitan akta kelahiran dan kartu keluarga dapat dicetak secara mandiri oleh pemohon yang telah dikirimkan petugas melalui akun Si Rancak pemohon. Sedangkan untuk KTP elektronik pemohon dapat mengambil KTP elektronik yang sudah dicetak di kantor kecamatan atau di kantor Dinas Dukcapil berdasarkan jadwal yang telah diberitahu oleh petugas.

Mekanisme atau prosedur dalam penggunaan Inovasi Si Rancak dapat dilihat melalui berbagai platform media sosial Dinas Dukcapil Kota Padang agar masyarakat lebih mudah dalam mengoperasikan Inovasi Si Rancak. Pada dasarnya mekanisme atau prosedur dalam mengurus akta kelahiran, kartu keluarga dan KTP elektronik melalui Inovasi Si Rancak adalah sama. Pemohon membuat akun Si Rancak, kemudian apabila akun telah diverifikasi oleh admin, pemohon dapat memilih jenis layanan yang ingin digunakan, setelah itu mengupload persyaratan yang diminta sesuai layanan yang dipilih.

### **4. Fleksibilitas**

Fleksibilitas ialah kemampuan menyesuaikan dengan situasi, kondisi maupun lingkungan. Fleksibilitas inovasi Si Rancak dalam pelayanan akta kelahiran, kartu keluarga dan KTP elektronik diukur menggunakan dua subindikator yaitu penempatan pegawai sesuai keahlian dan program baru untuk meningkatkan pelayanan. Penempatan pegawai pelayanan penerbitan akta kelahiran, kartu keluarga dan KTP elektronik melalui Si Rancak dilakukan oleh pegawai yang memiliki keahlian dan kemampuan yang mumpuni di bidangnya. Penempatan pegawai tersebut sesuai tugas pokok dan fungsi masing-masing jabatan dan telah melakukan dengan baik serta mampu fleksibel menyesuaikan situasi dan kondisi di lapangan. Kemudian program baru untuk meningkatkan pelayanan akta kelahiran, kartu keluarga dan KTP elektronik yang dilakukan oleh Dinas Dukcapil Kota Padang selain Inovasi Si Rancak yaitu dengan melakukan kerjasama dengan pihak rumah sakit yaitu ketika seorang anak tersebut lahir maka ia langsung mendapatkan akta kelahiran, program SIKADO (Siap Nikah Dapat Dokumen Kependudukan) untuk meningkatkan kepemilikan kartu keluarga, dan SAMBAL LALAP (Sambangi Sekolah Langsung Lakukan Perekam) untuk meningkatkan kepemilikan KTP elektronik bagi masyarakat Kota Padang.

## **5. Kepuasan**

Peneliti membagi kepuasan menjadi tiga aspek yakni yang dinilai dari kecepatan waktu penerbitan, kenyamanan penggunaan dan kemudahan dalam pengoperasian Si Rancak. Inovasi Si Rancak sudah cukup memberikan kepuasan. Hal tersebut dibuktikan dengan respon masyarakat yang cukup baik. Masyarakat dapat merasakan waktu penerbitan yang sesuai dan cepat, pelayanan yang sopan dan ramah, gratis biaya pelayanan, dan mudah dalam menggunakan inovasi Si Rancak. Walaupun masih terdapat masyarakat yang masih kesulitan dalam memahami penggunaan Si Rancak ini.

### **3.2 Kendala Inovasi Si Rancak dalam Pelayanan Akta Kelahiran, Kartu Keluarga dan KTP elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Provinsi Sumatera Barat**

Terdapat beberapa kendala inovasi Si Rancak dalam pelayanan akta kelahiran, kartu keluarga dan KTP elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang yakni:

#### **1. Belum seluruh masyarakat Kota Padang mengetahui dan memahami Inovasi Si Rancak**

Masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui mengenai pelayanan akta kelahiran, kartu keluarga dan KTP elektronik dapat dilakukan secara *online* melalui inovasi Si Rancak. sebagian masyarakat masih kebingungan tentang bagaimana menggunakan Si Rancak ini. Ketidaktahuan masyarakat ini disebabkan oleh masyarakat yang kurang paham dan tidak menggunakan atau memanfaatkan teknologi dalam kehidupannya. Hal ini dikarenakan faktor ekonomi, sehingga masyarakat tidak mengetahui adanya inovasi atau perkembangan pelayanan di Dinas Dukcapil Kota Padang.

#### **2. Jaringan internet yang masih belum stabil**

Dalam pelaksanaan pelayanan akta kelahiran, kartu keluarga dan KTP elektronik melalui inovasi Si Rancak memiliki kendala pada jaringan internet yang belum stabil saat digunakan. Keadaan tersebut seringkali menghambat pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Seperti pada saat pengiriman kode OTP pada masyarakat yang akan membuat akun Si Rancak. Masyarakat sering mengeluh bahwa sulit ketika membuat akun Si Rancak. Hal tersebut karena ketika petugas mengirimkan pesan kepada pengguna Si Rancak pesan tersebut lama tersampaikan kepada pengguna sehingga masyarakat menjadi kesulitan dalam menggunakan inovasi Si Rancak.

### **3.3 Upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Provinsi Sumatera Barat dalam Mengatasi Kendala dalam Inovasi Si Rancak dalam Pelayanan Akta Kelahiran, Kartu Keluarga dan KTP elektronik**

Berikut upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang adalah sebagai berikut:



## **1. Melakukan Sosialisasi**

Dinas Dukcapil Kota Padang terus menyebarkan informasi berupa sosialisasi kepada masyarakat melalui berbagai media masa, media cetak, internet ataupun sosialisasi secara langsung dengan terjun langsung ke lapangan. Sosialisasi dapat berupa memberikan informasi melalui banner, poster maupun papan informasi yang ada di halaman kantor. Sosialisasi juga dilakukan melalui media sosial seperti Facebook, Youtube, Instagram, Tiktok dan memperbarui informasi di *website* resmi Dinas Dukcapil Kota Padang.

## **2. Melakukan Peningkatan pada Kualitas Jaringan Internet**

Upaya yang dilakukan oleh Dinas Dukcapil Kota Padang adalah dengan melakukan peningkatan pada kualitas jaringan internet. Peningkatan kualitas ini dilakukan agar proses pelayanan yang sebagian besar menggunakan internet tidak terhambat jaringan lagi. Dinas Dukcapil meningkatkan kualitas jaringan internet dengan menambah kecepatan internet yang ada di Dinas Dukcapil Kota Padang.

### **3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Inovasi Si Rancak memberikan berbagai dampak positif di berbagai lapisan masyarakat dalam membuat dokumen kependudukan maupun bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang dalam meningkatkan kepemilikan dokumen kependudukan terkhusus akta kelahiran, kartu keluarga dan KTP elektronik. Penulis menemukan temuan yakni Inovasi Si Rancak yang mana merupakan inovasi *online* mampu membantu pencapaian target dokumen kependudukan akta kelahiran, kartu keluarga dan KTP elektronik sama halnya dengan temuan Savitri (2022) bahwa inovasi online dapat memudahkan masyarakat dalam membuat dokumen kependudukan sehingga target kepemilikan dokumen kependudukan yang telah ditetapkan dapat tercapai. Pelayanan dokumen kependudukan secara online juga memudahkan masyarakat yang sudah menguasai teknologi informasi, karena alur dan prosedur penggunaan dapat dipahami dengan mudah oleh masyarakat.

Peneliti juga menemukan bahwa inovasi Si Rancak sudah didukung oleh sarana dan prasarana yang baik. Peralatan yang digunakan dalam menunjang proses pelayanan melalui Inovasi Si Rancak sudah yang terbaru sehingga petugas tidak kesulitan dalam memproses pelayanan, beda halnya dengan temuan Savitri bahwa sarana dan prasarana yang mendukung dalam pelayanan online sering terjadi *error* sehingga sedikit menghambat proses pelayanan yang dilakukan (Savitri, 2022).

Sama halnya dengan inovasi lainnya, inovasi Si Rancak juga masih memiliki beberapa kekurangan, diantaranya adalah masih kurang stabilnya jaringan atau masih kesulitan karena server yang sering sibuk dan tidak menerima antrian pendaftaran yang banyak sehingga minat masyarakat menurun dalam menggunakan inovasi ini dan mengakibatkan masyarakat lebih memilih untuk mengurus dokumen kependudukan langsung ke kantor Dinas Dukcapil Kota Padang sehingga menimbulkan antrian dan kepadatan di ruang pelayanan, hal ini layaknya temuan Takahepis,dkk (2021).

### 3.5 Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Kendala yang dihadapi dalam pelayanan melalui inovasi Si Rancak yakni belum seluruh masyarakat Kota Padang mengetahui dan memahami inovasi Si Rancak, sebagian masyarakat masih kebingungan tentang bagaimana menggunakan Si Rancak ini. Ketidaktahuan masyarakat ini disebabkan oleh masyarakat yang kurang paham dan tidak menggunakan atau memanfaatkan teknologi dengan baik dalam kehidupannya. Hal ini dikarenakan faktor ekonomi, sehingga masyarakat tidak mengetahui adanya inovasi atau perkembangan pelayanan di Dinas Dukcapil Kota Padang.

Kemudian jaringan internet yang masih belum stabil juga menjadi kendala inovasi Si Rancak. Seperti pada saat pengiriman kode OTP pada masyarakat yang akan membuat akun Si Rancak. Masyarakat sering mengeluh bahwa sulit ketika membuat akun Si Rancak. Hal tersebut karena ketika petugas mengirimkan pesan kepada pengguna Si Rancak pesan tersebut lama tersampaikan kepada pengguna sehingga masyarakat menjadi kesulitan dalam menggunakan inovasi Si Rancak.

Oleh karena itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang melakukan upaya yaitu sosialisasi dan melakukan peningkatan pada kualitas jaringan internet di Dinas Dukcapil Kota Padang untuk mengatasi kendala dalam pelayanan melalui Inovasi Si Rancak.

## IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa Inovasi Si Rancak telah efektif dan berjalan dengan sangat baik meskipun masih terdapat beberapa kendala dalam pelayanan melalui inovasi Si Rancak. Hal tersebut diperoleh berdasarkan analisis 5 indikator efektivitas menurut teori Gibson dan Steers dalam Sumaryadi (2005:107) yang terdiri atas produktivitas, kualitas/mutu, efisiensi, fleksibilitas dan kepuasan. Kendala yang dihadapi dalam pelayanan melalui inovasi Si Rancak yakni belum seluruh masyarakat Kota Padang mengetahui dan memahami inovasi Si Rancak serta jaringan internet yang masih belum stabil. Oleh karena itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang melakukan upaya yaitu sosialisasi dan melakukan peningkatan pada kualitas jaringan internet di Dinas Dukcapil Kota Padang untuk mengatasi kendala dalam pelayanan melalui Inovasi Si Rancak.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu penelitian yang singkat selama lebih kurang 14 hari.

**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 yang ditinjau dari aspek lain seperti efisiensi anggaran ataupun kinerja pegawai dalam pelayanan melalui Inovasi Si Rancak.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang terlibat dalam membantu dan mensukseskan penelitian.



## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Effendy, K. 2010. *Memadukan Metode Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung : CV. Indra Prahasta
- Pratama, M.A. (2022). *Efektivitas Program Gerakan Indonesia Sadar Administrasi (GISA) dalam Kepemilikan Dokumen Kependudukan di Kota Dumai*. Institut Pemerintahan Dalam Negeri
- Pusat Kajian Manajemen Pelayanan LAN. 2012. *Penerapan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Jakarta: Pusat Kajian Manajemen Pelayanan
- Savitri, Ni Luh P.D (2022). *Efektivitas Pelayanan Pembuatan Akta Perkawinan Melalui Website Akudicari di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung Provinsi Bali*. Institut Pemerintahan Dalam Negeri
- Simangunsong, F. 2017. *Metodologi Penelitian Pemerintahan*. Bandung : Alfabeta
- Sumaryadi, I Nyoman. 2005 . *Efektivitas Implementasi Kebijakan Otonomi Daerah*. Jakarta : Citra Utama
- Takahepis, J.K.R, Ventje K, Donald M. (2021). *Efektivitas Pelayanan Akta Kelahiran Secara Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado*. *Jurnal Governance*, 1(2), 1-12
- [Disdukcapil.padang.go.id](http://Disdukcapil.padang.go.id). *Si Rancak (Sistem Informasi terpadu Pencatatan Administrasi Kependudukan)*. Diakses pada tanggal 14 September 2022
- Padek.jawapos.com. 2021. *Dukcapil Berlakukan Layanan Online*. Diakses pada tanggal 12 Desember 2022