
TRANSFORMASI *PUBLIC SERVICE DELIVERY* DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PADANG

***Muhammad Raafiq Namora¹⁾, Iip Permana²⁾, Rahmadani Yusran³⁾, Hidayatul Fajri⁴⁾**
^{1,2,3,4)} Departemen Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang,
Indonesia

*Email Korespondensi : muhammad.raafiq.n@gmail.com

Diterima Redaksi: 03-04-2023 / Selesai Revisi: 10-04-2023 / Diterbitkan Online: 14-04-2023

Abstrak

Penelitian ini dilakukan guna mengkaji bagaimana proses serta dampak dari transformasi penyampaian pelayanan publik yang terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang. Tipe riset ini adalah riset Kualitatif. Studi ini memperoleh beberapa temuan yakni 1) Sasaran pada proses terjadinya perubahan layanan ini yaitu masyarakat Kota Padang yang memiliki keterbatasan waktu untuk langsung datang ke kantor yang dapat memakan waktu yang cukup lama dapat menghambat aktivitas pemohon kini dapat terbantu semenjak adanya transformasi layanan digital tersebut. Kehadiran layanan digital (Si Rancak) dapat dikatakan efektif terlihat sekali perbedaannya dari sisi konsultasi, standar layanan, akses, kesopanan, informasi, keterbukaan dan transparansi, ganti rugi, nilai untuk uang ; 2) perubahan mulai terlihat dan sudah banyak menikmati layanan digital ini. Mereka yang sudah mengetahuinya senang melihat efisiensi dan transparansi dari digital elektronik program (Si Rancak) ini. Namun pembiasaan harus terus berlanjut dan dukungan di atas pemerintah Kota harus mendukung rencana transformasi layanan digital yang digagas pemerintah Kota Padang ini untuk menularkan layanan digital (Si Rancak) serupa lainnya di Indonesia.

Kata Kunci: Transformasi; Pelayanan Publik; Pencatatan Sipil; e-government

Abstract

This research was conducted to examine how the process and impact of the transformation of public services delivery that occurred at the Department of Population and Civil Registration of the City of Padang. This type of research is qualitative research. This study obtained several findings, namely 1) The target in the process of changing this service is that the people of Padang City who have limited time to come directly to the office which can take quite a long time can hinder the applicant's activities, now they can be helped since the transformation of digital services. The presence of digital services (Si Rancak) can be said to be effective, the difference can be seen in terms of consultation, service standards, access, courtesy, information, openness and transparency, compensation, value for money; 2) changes are starting to be seen and many are already enjoying this digital service. Those who already know it are happy to see the efficiency and transparency of this digital electronics program (Si Rancak). However, the habituation must continue and support above the City government must support the digital service transformation plan initiated by the Padang City government to transmit other similar digital services (Si Rancak) in Indonesia.

Keywords: Transformation; Public Services; Civil registration; e-government

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan layanan dasar dari pelaksanaan pemerintahan serta berperan besar dalam mengevaluasi kinerja pemerintah pusat dan daerah. Berbagai faktor, termasuk sumber daya manusia penyedia layanan, strategi, sistem pelayanan, dan konsumen, berperan untuk menentukan keberhasilan pelayanan publik. (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25, 2009).

Pelayanan publik ialah serangkaian aktivitas yang berlangsung guna memenuhi kebutuhan layanan penduduk sebagaimana yang diatur oleh aturan hukum untuk penyediaan barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi oleh penyelenggara pelayanan publik. Pentingnya pelayanan publik dalam pelaksanaan program pemerintah bermula dari kenyataan bahwa pelayanan publik merupakan hakekat dari penyelenggaraan pemerintahan, yaitu pemerintah diharapkan mampu menyajikan pelayanan prima guna memenuhi kebutuhan masyarakat.

Pelayanan publik termasuk di antara serangkaian aktivitas yang dilaksanakan guna memenuhi kebutuhan layanan administrasi kependudukan. Administrasi kependudukan adalah kumpulan kegiatan penyelenggaraan dan pengeluaran dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, pencatatan sipil, dan penerapan hasilnya pada pelayanan publik dan pembangunan sektor. Sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Administrasi Kependudukan (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24, 2013) dokumen kependudukan ialah dokumen hukum yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang berfungsi sebagai bukti hasil pencatatan penduduk dan pencatatan sipil. Dengan demikian pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil merupakan tanggung jawab pemerintah daerah yang harus dipenuhi oleh pemerintah pusat dalam pemerintahan daerah agar masyarakat mendapatkan pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil yang akurat.

Untuk metode penyampaian layanan (*service delivery*) yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Padang yaitu melalui 3 metode penyampaian yaitu melalui pemberian layanan secara langsung di Kantor Disdukcapil Padang, melalui pemberian layanan secara online melalui aplikasi Sirancak, melalui pelayanan administrasi kependudukan (adminduk) dengan keliling.

Inovasi memiliki peranan penting bagi keberhasilan sebuah instansi. Dalam hal ini, pengukuran efektivitas kinerja program aplikasi, mutu program, opini, maupun kebijakan dapat diukur dari sejauh mana aplikasi yang dirancang dapat menjadi inovasi birokrasi yang berlangsung dengan efektif. Kemajuan teknologi berkaitan dengan mekanisme baru di sistem pemerintahan yakni *ie-government* atau dengan nama lain ialah pemerintahan elektronik. Terminologi ini pada hakikatnya ialah proses pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam menjadi media untuk melangsungkan sistem pemerintahan serta layanan publik yang mengutamakan efektivitas dan efisiensi.

Di Kota Padang sendiri sudah menghasilkan berbagai macam inovasi dari berbagai macam bidang yang dapat memudahkan penggunaannya diantaranya adalah aplikasi Taspen Otentikasi yang di gunakan untuk salah satu cara autentikasi agar pensiunan tidak perlu datang ke Bank atau Pos untuk mengambil uang pensiun (Nurhasana & Frinaldi, 2020). Inovasi (Ayo Ceting) untuk meningkatkan pengetahuan dan pemahaman masyarakat tentang stunting dan pencegahannya, serta memberdayakan masyarakat untuk aktif melaporkan data kesehatannya sendiri, kemudian memberikan pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien, dan terakhir memberikan informasi kepada masyarakat yang lebih mudah diakses dan menarik secara visual (Permana & Izzati, 2020). Adanya pelayanan berbasis elektronik (*e-Puskesmas*) di Puskesmas Ambacang Kecamatan Kuranji Kota Padang yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan dan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya yaitu mewujudkan masyarakat sehat mandiri agar terwujud lebih optimal pelayanan kesehatan bagi masyarakat (Saputro et al., 2017). Aplikasi Boss-Tailor bisa dimanfaatkan untuk memberikan solusi atas berbagai permasalahan, seperti sulitnya mencari lokasi penjahit sesuai dengan preferensi mereka yang menghabiskan banyak waktu dan biaya, manajemen waktu penjahit dalam hal ketepatan waktu pekerjaan, mengambil barang jahit, dan ketidaktahuan masyarakat akan ukuran. Di Kota Padang banyak sekali kain yang harus dijahit, yang seringkali membuat masyarakat bingung akan kebutuhan tekstilnya (Syamwil et al., 2021). Aplikasi Rancak Sapo berbasis web merupakan hasil dari program Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Padang, yang tujuannya untuk memudahkan pengguna umum dalam memperoleh izin pelayanan, khususnya kewajiban pelayanan (Ananda Arif et al.,

2022). Inovasi E-Kelurahan yang merupakan inovasi pelayanan desa berbasis elektronik mampu mengatasi kendala yang dihadapi kelurahan di Kota Padang yaitu tidak adanya perangkat desa dan kurangnya pengawasan dalam pelayanan desa (Meiyenti, 2020). Selain itu dengan adanya website Padang.go.id untuk memberikan pelayanan informasi publik kepada masyarakat Kota Padang (Sari, 2022).

Sudah semestinya pemerintah melakukan terobosan-terobosan baru dalam hal pelayanan publik khususnya dalam pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil yakni dengan sebuah transformasi pelayanan agar terselenggaranya pelayanan prima berbasis Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) menuju tertib Administrasi Kependudukan yang awalnya masyarakat hanya bisa menggunakan sebuah layanan manual/ *offline* menuju ke layanan digital elektronik (*online*) sesuai dengan paradigma *New Public Management* ke *New Public Service* dengan transformasi sistem pelayanan administrasi public

Disdukcapil Kota Padang yang dimana menggagas layanan bersifat online di 2020. Hal ini berangkat dari adanya keluhan masyarakat bahwa layanan manual di kantor dan beralamat di ibukota sangat jauh dari kecamatan dan desa, tempat parkir yang tidak mencukupi, ruang pelayanan yang terbatas, dokumen tidak selesai dalam sehari, alasan keterjangkauan biaya, waktu dan tenaga juga menjadi pertimbangan selanjutnya. Meskipun demikian Disdukcapil juga ada layanan adminduk keliling. Makadari itu, lahirlah Si Rancak (<https://sirancak.disdukcapil.padang.go.id/>), pada tahun 2020 sebagai layanan adminduk berbasis WEB.

Si Rancak adalah sarana layanan kependudukan secara online yang dibuat oleh Disdukcapil Kota Padang untuk memudahkan masyarakat Kota Padang dalam menerima layanan kependudukan. Layanan online ini memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam memperoleh layanan administrasi kependudukan yang meliputi 8 jenis layanan. Layanan tersebut yakni ada: pengurusan akta kelahiran, pengurusan akta kematian, pengurusan akta perkawinan, pengurusan akta perceraian, layanan pindah datang, pengurusan kartu identitas anak, kartu keluarga, dan kartu tanda penduduk yang dapat diakses dimanapun di jam kerja yang disediakan selama masih terhubung ke jaringan

internet, sehingga penulis tertarik untuk mengkaji isu ini mengenai Transformasi *Public Service Delivery* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang.

Tujuan dari dilakukannya riset ini ialah mengetahui proses transformasi *public service delivery* Si Rancak di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang serta untuk mengetahui apa dampak transformasi *public service delivery* Si Rancak di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang.

METODE PENELITIAN

Studi ini ialah studi kualitatif dengan metodologi deskriptif yang memberikan gambaran, penuturan, serta penafsiran atas suatu situasi seperti yang terjadi di lapangan. Kirk dan Miller dalam (Moleong, 2006) mendefinisikan studi kualitatif sebagai metode untuk menyajikan data deskriptif mengenai individu yang menjadi objek penelitian, dan gambaran tingkah laku yang dapat diobservasi di lapangan. Merujuk pada Bodgan dan Taylor, pendekatan kualitatif ialah teknik riset yang menyajikan data deskriptif berupa deskripsi atau lisan atau perilaku yang diamati dari orang-orang (Moleong, 2012). Transformasi penyelenggaraan pelayanan publik di Disdukcapil Kota Padang dapat dijelaskan dengan dasar pemikiran memanfaatkan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif tersebut.

Sumber data yang didapatkan melalui: yang pertama, data primer yang diperoleh peneliti dari proses observasi bersama subjek penelitian serta proses wawancara langsung kepada DISDUKCAPIL Kota Padang, Dinas Kominfo Kota Padang, Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat, serta masyarakat Kota Padang. Yang kedua, data sekunder diperoleh dari berbagai dokumen yang berkaitan dengan transformasi public service delivery di DISDUKCAPIL Kota Padang. Analisis data menggunakan beberapa langkah berdasarkan teori Miles, Huberman dan Saldana (2014) yaitu menganalisis data dengan tiga langkah: kondensasi data (*data condensation*), menyajikan data (*data display*), dan menarik simpulan atau verifikasi (*conclusion drawing and verification*). Kondensasi data merujuk pada proses pemilihan (*selecting*), pengerucutan (*focusing*), penyederhanaan (*simplifying*), peringkasan (*abstracting*), serta transformasi data (*transforming*) dikutip dari (Misna, 2015)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Proses Transformasi Penyampaian Pelayanan Publik Si Rancak Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang

Dalam sebuah transformasi yang terjadi di Disdukcapil Kota Padang atau disebut sebagai transformasi pelayanan publik adalah perpindahan dari sistem layanan manual ke digital. Yang dimana hal itu didasari dari pemerintah mengeluarkan (Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7, 2019) tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring (Dalam Jaringan) atas dasar untuk mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan yang prima di era revolusi industri 4.0. Dari transformasi layanan publik yang dilakukan Disdukcapil Kota Padang terdapat sejumlah hal yang berubah yakni diantaranya : 1) dari sisi sistem, yang dulunya pelayanan Administrasi Kependudukan hanya dapat dilakukan secara manual atau tatap muka langsung ke kantornya sekarang sudah ada layanan berbasis digital (Si Rancak). 2) dari sisi memasukan data, setelah keluarnya sistem layanan digital berbentuk elektronik (Si Rancak), dapat mengurangi antrean pada pemohon yang hendak mendapatkan layanan terkait dengan administrasi kependudukan karena sekarang dapat dilakukan secara online dimana saja tanpa harus mengantre dan ke kantor. 3) Fokus layanan, focus layanan manual ke digital adalah ingin menyajikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat dengan menghadirkan pelayanan digital yang lengkap agar dapat memudahkan masyarakat dalam mendapatkan layanan namun ada beberapa layanan yang belum dapat dilakukan secara online atau daring seperti perekaman data KTP dan KIA, serta jika ada kesalahan data seperti NIK seseorang yang double itu harus di verifikasi langsung di kantor menggunakan sidik jari yang bersangkutan. 4) Penerbitan data, dalam proses penerbitan manual pemohon diarahkan untuk mengantri terlebih dahulu setelah itu menyerahkan berkas pada petugas operator kemudian berkas tersebut akan diproses dan divalidasi oleh petugas operator, sedangkan sistem dari layanan daring sama dengan sistem manual hanya saja perbedaannya ada pada layanan daring atau secara online yang di mana pemohon diarahkan untuk menyerahkan berkas dalam bentuk upload berkas ke form yang sudah dibuat dalam bentuk foto yang bersifat daring. 5) Dari sisi waktu, layanan manual dan layanan daring

membutuhkan waktu yang sama saja untuk menyelesaikan dokumen yang diminta, perbedaannya dari segi proses layanan tersebut pada layanan online (Si Rancak) kita dapat menekan pembiayaan, tenaga serta waktu dikarenakan tidak perlunya masyarakat datang lagi ke kantor tersebut. Untuk kenyamanan dalam penggunaan layanan yang diberikan sudah jelas terlihat bahwa layanan daring lebih mudah dilakukan. Akan tetapi itu kembali lagi kepada masing-masing pemohon memilih bahwa mana yang lebih nyaman melakukan permohonan tersebut.

Menurut (Pele, 1997) ada 8 prinsip untuk mentransformasi penyampaian layanan publik yang telah diidentifikasi, Prinsip-prinsip Batho Pele tersebut adalah:

a) Konsultasi

Ini adalah tentang menanyakan kepada penerima layanan tentang apa yang mereka inginkan dan mencari tahu bagaimana agar dapat memenuhi kebutuhan mereka dengan sebaik-baiknya. Ini dapat dilakukan dengan kuesioner, atau dengan berbicara dengan penerima layanan Penting untuk berkonsultasi dengan sebanyak mungkin penerima layanan agar dapat menggunakan informasi yang diterima untuk membantu meningkatkan layanan kepada mereka. DISDUKCAPIL Kota Padang sudah melakukan konsultasi kepada masyarakat tentang yang mereka inginkan dan salah satu adalah bagaimana cara agar pelayanan administrasi kependudukan tetap bisa didapatkan di era Covid-19 dahulu yang mana interaksi antar individu dibatasi sedangkan di DISDUKCAPIL Kota Padang pada saat itu baru hanya menerapkan pelayanan secara tatap muka, maka dari hasil diskusi tersebut DISDUKCAPIL Kota Padang membuat sebuah inovasi pelayanan administrasi kependudukan secara daring/online yang diberi nama (Si Rancak). Penting untuk melaporkan kembali kepada masyarakat agar mereka tahu apa yang diharapkan dari pemberi layanan sudah di tanggapi dengan baik atau belum. Disini DISDUKCAPIL Kota Padang sudah melaporkan kembali kepada masyarakat tentang aspirasi yang di sampaikan melalui sosialisasi secara langsung maupun melalui media social seperti di channel atau akun instagram resmi yang dimiliki DISDUKCAPIL Kota Padang.

b) Standar Layanan

Meskipun harus terus berusaha meningkatkan layanan yang diberikan, tetapi ini juga tentang seberapa baik penyedia layanan berjanji untuk memberikan layanan kapan saja. Dengan adanya layanan digital maka layanan yang ada di DISDUKCAPIL Kota Padang sekarang bisa diperoleh dimanapun dan kapanpun selama masih dalam jam operasionalnya dan memiliki koneksi internet. Jika sudah mengetahui apa yang penting bagi masyarakat maka pemberi layanan dapat menetapkan standar pelayanan yang harus realistis tergantung pada sumber daya yang dimiliki. Untuk standar layanan di DISDUKCAPIL Kota Padang baik secara langsung maupun daring memiliki standar layanan yang sama yang mana rata-rata layanan dapat diselesaikan dalam waktu cukup 1 hari saja.

c) Akses

Akses berlaku terutama untuk sektor masyarakat yang sebelumnya kurang beruntung dan orang-orang dengan kebutuhan khusus. Kebutuhan ini mungkin termasuk akses ke departemen kami untuk penyandang cacat fisik, atau memiliki layanan yang terlalu jauh untuk dikunjungi orang. Dengan adanya pelayanan online (Si Rancak) maka masyarakat yang sebelumnya kesulitan untuk mendapatkan akses datang langsung ke kantor sekarang bisa mendapatkan layanan dimana saja dan kapan saja selagi dapat di jangkau jaringan internet.

d) Kesopanan

Kesopanan tidak hanya bersikap sopan kepada penerima layanan, tetapi bersikap ramah, membantu, dan memperlakukan semua orang dengan bermartabat dan hormat. Penyedia layanan harus menuliskan kode etik dan harus melatih dan menilai staf/pegawai mereka dalam layanan pelanggan. Di DISDUKCAPIL Kota Padang kita bisa menanyakan yang berkaitan dengan pelayanan yang mereka berikan, kalau secara langsung bisa langsung ditanyakan kepada pegawai yang sedang bertugas disana sedangkan secara daring/online sendiri dapat dicatanyakan melalui contact whatsapp yang di sediakan di dalam web (Si Rancak) tersebut, setiap pertanyaan akan di jawab oleh petugas yang bersangkutan dengan tanggap serta mengedepankan kesopanan.

e) Informasi

Informasi adalah tentang menjangkau semua pelanggan untuk memastikan mereka mendapat informasi yang baik tentang layanan yang disediakan. Dengan adanya transformasi pelayanan publik di DISDUKCAPIL Kota Padang maka informasi mengenai layanan apa saja yang di sediakan serta persyaratan yang perlu dipenuhi agar mendapatkan layanan tersebut sekarang mudah untuk diketahui tanpa harus menanya langsung ke kantor DISDUKCAPIL Kota Padang.

f) Keterbukaan dan Transparansi

Prinsip Batho Pele ini mendorong departemen untuk terbuka dan jujur tentang setiap aspek pekerjaan. Contohnya seperti pengiriman peralatan, layanan, dan sebagainya. Itu juga harus mencakup seberapa baik kinerja suatu departemen, DISDUKCAPIL Kota Padang selalu mempublikasikan di media sosial mengenai program-program yang sedang dijalani sehingga masyarakat dapat menilai apakah mereka menepati janji, tepat waktu dan seterusnya. Jika mereka tidak memenuhi standarnya, maka mereka harus mencantumkan alasannya dan mencari cara untuk meningkatkan layanannya.

g) Ganti Rugi

Dengan adanya ganti rugi memudahkan orang untuk memberi tahu penyedia layanan bahwa mereka tidak puas dengan layanan yang diberikan. Mereka harus melatih pegawainya untuk menangani keluhan dengan ramah dan membantu. Mereka harus meminta maaf dan menyelesaikan masalah secepat mungkin. Mereka harus memberi tahu Pelanggan bagaimana dan dimana harus mengajukan keluhan dan mereka harus mencatat semua keluhan dan bagaimana mereka menanganinya. Mereka harus memahami bahwa keluhan dapat membantu mereka untuk meningkatkan layanan karena keluhan tersebut memberi tahu mereka apa yang diinginkan pelanggan. Dalam pelayanan di DISDUKCAPIL Kota Padang jika ada suatu pelayanan yang kita dapatkan tidak sesuai dengan yang standar yang ditetapkan maka dapat langsung melaporkan hal tersebut kepada pegawai yang bertugas, sedangkan kalau melalui pelayanan online (Si Rancak) dapat melaporkannya kepada admin yang bertugas melalui contact whatsapp yang sudah di diberikan, keluhan tersebut nantinya pasti akan di proses oleh pegawai tersebut serta akan mencari solusi dari masalah yang sudah dilaporkan.

h) Nilai untuk Uang

Prinsip ini termasuk memberi pelanggan layanan terbaik yang bisa diberikan menggunakan semua sumber daya yang dimiliki. Ini juga berarti menghilangkan pemborosan, penipuan, dan korupsi serta menemukan cara baru untuk meningkatkan layanan dengan sedikit atau tanpa biaya. Ini mungkin salah satunya termasuk membentuk kemitraan dengan penyedia layanan lain dan komunitas. Jika bekerja secara efisien dan memaksimalkan keterampilan yang dimiliki, maka akan menambah nilai dan menghasilkan keunggulan layanan untuk memberi pelanggan nilai terbaik untuk uang mereka. Dengan adanya transformasi pelayanan publik dari yang sebelumnya dilakukan secara manual ke digital/daring hal tersebut sudah tentu dapat memangkas biaya yang harus dikeluarkan masyarakat dikarenakan mereka tidak perlu pergi ke kantor untuk mendapatkan pelayanan, serta juga dapat mencegah penyalahgunaan anggaran, atau mencegah adanya diskriminasi dalam memberikan layanan, dan mencegah adanya calo. Inovasi dan Penghargaan Prinsip Batho Pele ini merupakan tambahan dari daftar asli sebagai hasil dari banyak departemen yang berpartisipasi dalam cara-cara inovatif dan kreatif untuk "melakukan sesuatu dengan lebih baik". Inovasi dapat menjadi cara baru untuk menyediakan layanan yang lebih baik, memangkas biaya, memperbaiki kondisi, merampingkan, dan secara umum membuat perubahan yang sejalan dengan semangat Batho Pele.

Dampak Dari Transformasi Penyampaian Pelayanan Publik Si Rancak Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang.

(Syarifuddin & Agung, 2020) Mengatakan bahwa perubahan kondisi yang meluas akan berdampak luas pada semua strata dan industri yang berafiliasi. Biasanya, dampak transformasi dalam suatu organisasi, sistem, atau komunitas secara signifikan lebih besar daripada sebelum perubahan. Berkaca pada topik tulisan ini, transformasi digital, dampak yang ditimbulkannya terhadap masyarakat antara lain sebagai berikut:

a) Inovasi

Pengaruh besar yang diperoleh dari adanya transformasi digital ialah adanya inovasi dalam kehidupan. Seperti halnya pada penelitian yang penulis ambil yakni sebuah transformasi dari sebuah inovasi pelayanan publik berbentuk digital yang ada di Disdukcapil Kota Padang. Dengan adanya Peraturan Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring (Dalam Jaringan), dan menyadari bahwa diperlukan sistem pelayanan administrasi kependudukan yang baru untuk penyelenggaraan pemerintahan yang efektif dan efisien, maka dengan ini diperintahkan adanya sistem pelayanan administrasi kependudukan yang baru. (Trilaksono, 2020) memaparkan bahwasanya melalui inovasi, layanan publik juga dapat dijadikan cara untuk merealisasikan good governance. Hal ini membuktikan bahwasanya seluruh instansi hendaknya mampu berinovasi.

Program inovasi layanan digital ini berdampak signifikan terutama pada generasi Baby Boomers hingga Millenials yang sudah mulai terbiasa akan teknologi. Hadirnya layanan digital membuat masyarakat Kota Padang tidak perlu repot untuk jauh-jauh meluangkan waktunya dalam pengurusan permohonan pada pengurusan layanan Administrasi Kependudukan karena pemerintah sudah menyediakan inovasi pelayanan yang begitu sangat membantu dalam proses pengurusan pelayanan melalui lahirnya inovasi layanan digital yang bernama (Si Rancak). Semoga untuk seterusnya layanan digital elektronik ini dapat terus memberi kemudahan kepada masyarakat Kependudukan Kota Padang.

b) Akselerasi

Hadirnya transformasi digital juga memengaruhi akselerasi atau percepatan segala aktivitas. Guna menutup kesenjangan akses pelayanan publik yang ada di masyarakat. Digitalisasi pelayanan publik bisa menjadi solusi untuk mengurangi ketimpangan pelayanan publik di Indonesia, khususnya bagi masyarakat terpencil dan pedesaan. Sebab selamam pandemi Covid-19 terjadi meskipun layanan publik belum merata untuk seluruh daerah di indonesia, tetapi telah terjadi peningkatan berbagai layanan publik melalui berbagai platform digital. Peningkatan dalam tranformasi pelayanan

publik pada (Si Rancak) di Disdukcapil Kota Padang memberikan dampak yang baik dan sangat membantu dalam proses permohonan data, dengan hadirnya digitalisasi dapat menggantikan pertemuan fisik menjadi virtual melalui perangkat smart phone atau media elektronik lain yang dapat mengakses WEB (Si Rancak) Disdukcapil Kota Padang. Sehingga masyarakat yang hendak melakukan permohonan layanan kependudukan di Disdukcapil Kota Padang dapat dilakukan secara cepat dan tidak memotong aktifitas pemohon dan juga lebih bisa menyelesaikan kecepatan dalam berbagai persoalan.

c) Efisiensi

Inovasi yang ada di sudah tentu membuat banyak hal menjadi lebih praktis bagi masyarakat dari aspek waktu, biaya maupun tenaga. dengan hadirnya digitalisasi dapat menggantikan pertemuan fisik menjadi virtual melalui perangkat smart phone sehingga masyarakat yang hendak melakukan permohonan layanan kependudukan di Disdukcapil Kota Padang dapat dilaksanakan secara efisien dalam durasi waktu yang lebih singkat dan juga bisa menyelesaikan berbagai persoalan. Dalam efisiensinya dampak dari adanya transformasi pelayanan publik melalui digital sangat membantu menciptakan pelayanan publik khususnya dalam bidang pemerintahan dan kependudukan. Efisiensi dari layanan digital (Si Rancak) dari Disdukcapil ini mampu memotong waktu pelayanan yang tadinya pemohon harus datang ke kantor dan harus antre terlebih dahulu berkat sistem digital ini jadi lebih efisien dalam durasi waktu yang lebih singkat dan juga bisa menyelesaikan pekerjaan secara singkat.

d) Akuntabilitas

Dengan transformasi digital, maka dampak positif lainnya adalah adanya akuntabilitas atau pertanggung jawaban terhadap sistem yang didukung oleh teknologi tersebut. Transformasi pelayanan publik melalui digital pada (Si Rancak) saat ini sudah mampu menjangkau akses seluruh masyarakat yang ada di Kota Padang dan dapat diakses dimana saja dan di waktu jam kerja yang di sediakan selama terhubung jaringan internet. Dampak dari transformasi pelayanan publik melalu digital ini secara akuntabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang sudah mampu memberikan keterbukaan layanan secara terbuka saat ini dan dapat memanfaatkan

media teknologi untuk kebutuhan lewat pengembangan sistem pelayanan publik berbasis teknologi informasi (e-government) di harapkan kedepannya transformasi pelayanan publik melalui digital ini akan terus mampu membuat proses perubahan layanan publik termasuk pada layanan administrasi kependudukan menjadi akuntabel dan transparan.

e) Kolaborasi

Transformasi tidak akan mampu merealisasikan sebuah tujuan bila dilakukan tanpa adanya kolaborasi yang melibatkan pihak-pihak lain. Terlebih dengan hadirnya masa pandemi yang membuat ruang gerak pelayanan publik menjadi terbatas, ini adalah waktu yang sangat baik untuk berkolaborasi dalam rencana digitalisasi sistem pelayanan publik di Indonesia, untuk mempercepat layanan secara efisien Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang berkolaborasi dengan Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Padang, Perangkat Kecamatan serta Perangkat Kelurahan untuk menciptakan sebuah layanan digital agar bisa mempercepat pelayanan administrasi kependudukan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang. Dampak dari kolaborasi transformasi digital ini tidak hanya terkait dua arah antara kedua dinas pemerintahan Kota yang bersangkutan melainkan, bisa segala arah antara stakeholder terkait seperti swasta, pemerintah, dan masyarakat tentunya. Dengan transformasi pelayanan publik melalui digital (Si Rancak) yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang ini bukan saja untuk melayani, akan tetapi masyarakat juga bisa saling membantu warga lainnya atau berkolaborasi bersama.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian Transformasi Public Service Delivery di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang maka dapat disimpulkan bahwa proses transformasi penyampaian pelayanan publik manual/tatap muka ke digital pada inovasi layanan (Si Rancak) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang ditujukan kepada masyarakat Kota Padang yang memiliki keterbatasan waktu dalam berurusan langsung yang biasa akses menuju kantor yang cukup jauh dari rumah ke dinas untuk

berurusan serta dapat memakan waktu yang cukup lama dapat menghambat aktivitas pemohon kini dapat terbantu penuh semnjak adanya transformasi layanan digital tersebut. Adanya layanan digital (Si Rancak) dapat dinyatakan efektif karena proses transformasi layanan manual ke online menunjukkan perubahan signifikan. Dari adanya perubahan ini, penulis menarik kesimpulan bagaimana proses perubahan penyampaian pelayanan publik berdasarkan 8 prinsip dari batho pele yaitu: Konsultasi, standar layanan, akses, kesopanan, informasi, keterbukaan dan transparansi, ganti rugi, nilai untuk uang yang dibutuhkan dalam proses pelayanan. Sejak adanya transformasi penyampaian pelayanan publik melalui perluncuran program digital dari (Si Rancak), perubahan mulai terlihat dan sudah banyak menikmati layanan digital ini. Mereka yang sudah mengetahuinya senang melihat efisiensi dan transparansi dari digital elektronik program (Si Rancak) ini sejak keberadaanya. Namun pembiasaan harus terus berlanjut dan dukungan di atas pemerintah Kota harus mendukung rencana transformasi layanan digital yang digagas pemerintah Kota Padang ini untuk menularkan layanan digital (Si Rancak) serupa lainnya di Indonesia.

Berkaitan dengan kesimpulan tersebut, maka peneliti menawarkan beberapa saran seperti: diharapkan layanan publik digital Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Padang, khususnya inovasi layanan (Si Rancak), terus berkembang cakupan dan fungsinya di tahun-tahun mendatang. Itu sebabnya perlu adanya evaluasi dan monitoring tahunan terkait layanan digital ini. Untuk mengantisipasi terjadinya ketidak berlanjutan dari transformasi digital ini, penulis memberi saran untuk terus melakukan sosialisasi terus menerus baik itu pada karyawan seperti mengadakan pelatihan pada setiap sub bagian terkait pemahaman terhadap sistem ini bisa terus membaik dan menyeluruh. Penulis juga menyarankan Efektivitas dan efisiensi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang dapat ditingkatkan melalui penerapan transformasi digital secara sistematis, bertahap, di seluruh proses pelayanan. Penulis ingin sepenuhnya provident atau kesempatan lebih luas lagi untuk keberhasilan dari transformasi pelayanan itu sendiri.

REFERENSI

- Ananda Arif, M., Saleh, R., Delfiro, R., Fadel Afifi, R., Yendra, W., & Syamsir, S. (2022). *Efektivitas Layanan Online Sapu Runcak Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMTSP) Kota Padang* (Vol. 1, Issue 2).
- Meiyenti, I. (2020). *Implementasi Inovasi E-Kelurahan : Pelayanan Kelurahan Berbasis Elektronik Pada Kelurahan Di Kota Padang Provinsi Sumatera Barat*.
- Misna, A. (2015). *Formulasi Kebijakan Alokasi Dana Desa Di Desa Kandolo Kecamatan Teluk Pandan Kabupaten Kutai Timur*. 3(2), 521–533.
- Moleong, L. J. (2006). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Moleong, L. J. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Nurhasana, A., & Frinaldi, A. (2020). Efektivitas Penggunaan Sistem Aplikasi Otentikasi Penerima Pensiun PT. Taspen secara Digital dengan Menggunakan Smartphone di Kota Padang. *Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi Publik /Volume 2 / Nomor 3, 2(3)*, 16–25.
- Pele, B. (1997). *People First, White Paper On Transforming Public Service Delivery*.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7. (2019). *Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. Berita Negara Republik Indonesia No.152, 2019. Jakarta. www.peraturan.go.id*
- Permana, I., & Izzati, U. (2020). Inovasi Pelayanan Kesehatan Publik Berbasis E-Government (Studi Kasus: Inovasi Ayo Ceting Di Puskesmas Andalas). *JESS (Journal of Education on Social Science)*, 4(1).
- Saputro, A. B., Adnan, M. F., & Alhadi, Z. (2017). Pelaksanaan Layanan E-Puskesmas Di Puskesmas Ambacang Kecamatan Kuranji Kota Padang. *Journal of Public Sector Innovations, Vol. 2, No. 1, 2(1)*.
- Sari, E. P. (2022). *Efektivitas Penggunaan Website Padang.Go.Id Dalam Memenuhi Layanan Informasi Publik Bagi Masyarakat Di Kota Padang*.
- Syamwil, Arita, S., Syofyan, R., & Rakib, M. (2021). Penerapan Aplikasi Boss-Tailor Dalam Peningkatan Literasi Digital Pada UMKM Jasa Jahit Di Kota Padang. *EcoGen*, 4(4).
- Syarifuddin, M., & Agung, M. (2020). *Transformasi Digital Persidangan Di Era New Normal*. <https://www.researchgate.net/publication/344890240>
- Trilaksono, B. A. (2020). *Analisis Value For Money Dan Akuntabilitas Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Nur Handayani Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (Stiesia) Surabaya*.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24. (2013). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor*

23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan. Lembaran Negara Republik Indonesia. No.232, 2013. Jakarta. www.djpp.kemenkumham.go.id

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25. (2009). *Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112. Jakarta.*