

DIGITAL TRANSFORMATION IN PUBLIC SERVICES: THE CASE OF DISDUKCAPIL PADANG CITY

Oleh:

Nadya Fricia¹

Syamsir²

Resti Dwi Cahyati³

Rifa Aulya Putri⁴

Niken Najmi Zura⁵

Umi Indriani⁶

M. Razif Hariel Syahputra⁷

Rashinta Dwiananda Puteri⁸

Universitas Negeri Padang

Alamat: JL. Prof. Dr. Hamka, Air Tawar Bar., Kec. Padang Utara, Kota Padang,
Sumatera Barat (25132).

Korespondensi Penulis: nadyafricia19@gmail.com

Abstract. *This study aims to explore the digital transformation in public services at the Department of Population and Civil Registration (Disdukcapil) of Padang City, focusing on optimizing technology to enhance service quality. A literature review approach was used to analyze relevant literature on digital transformation in the public service sector, particularly in population administration. This study does not delve deeply into the methodology but presents the main findings derived from the review of various scholarly sources, government reports, and case studies related to the implementation of e-Government at Disdukcapil Padang City. The findings indicate that the digital transformation at Disdukcapil has significantly contributed to the efficiency and transparency of services, although challenges remain in its implementation, such as the lack of responsiveness of officers in handling online public complaints. This study provides recommendations for improving the existing digital system and proposes a technology-based service innovation model that can be applied to other government*

Received December 23, 2024; Revised January 04, 2025; January 08, 2025

*Corresponding author: nadyafricia19@gmail.com

DIGITAL TRANSFORMATION IN PUBLIC SERVICES: THE CASE OF DISDUKCAPIL PADANG CITY

agencies in Indonesia. The main contribution of this research is the development of knowledge in the fields of public administration and digital transformation, as well as offering practical insights into the implementation of technology in public services.

Keywords: *Department of Population, Public Service, Civil Registration, Digital Transformation, Padang City.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi transformasi digital dalam layanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Padang, dengan fokus pada pengoptimalan teknologi untuk meningkatkan kualitas layanan. Pendekatan tinjauan pustaka digunakan untuk menganalisis literatur yang relevan terkait transformasi digital di sektor layanan publik, khususnya dalam administrasi kependudukan. Penelitian ini tidak merinci metodologi secara mendalam, namun menggambarkan hasil-hasil utama yang ditemukan melalui telaah berbagai sumber ilmiah, laporan pemerintah, dan studi kasus terkait penerapan *e-Government* di Disdukcapil Kota Padang. Temuan menunjukkan bahwa transformasi digital di Disdukcapil telah berkontribusi signifikan terhadap efisiensi dan transparansi layanan, meskipun masih terdapat tantangan dalam implementasinya, seperti kurangnya responsivitas petugas dalam menangani keluhan publik secara online. Penelitian ini memberikan rekomendasi untuk memperbaiki sistem digital yang ada dan mengusulkan model inovasi layanan berbasis teknologi yang dapat diterapkan di instansi pemerintah lainnya di Indonesia. Kontribusi utama dari penelitian ini adalah pengembangan pengetahuan dalam bidang administrasi publik dan transformasi digital, serta memberikan wawasan praktis dalam implementasi teknologi di layanan publik.

Kata Kunci: Dinas Kependudukan, Pelayanan Publik, Pencatatan Sipil, Transformasi Digital, Kota Padang.

LATAR BELAKANG

Transformasi digital dalam era modern telah menjadi suatu keharusan di berbagai sektor, termasuk sektor pelayanan publik (Wiranti & Frinaldi, 2023). Salah satu institusi yang terdampak oleh perkembangan teknologi ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Padang (Mutiara Ramadhani et al., 2023). Melalui adopsi inovasi berbasis teknologi, institusi ini berupaya meningkatkan efisiensi,

transparansi, dan akurasi dalam pelayanannya kepada masyarakat. Meskipun demikian, proses transformasi digital ini dihadapkan pada berbagai permasalahan yang perlu mendapatkan perhatian lebih lanjut, baik dari aspek teknis, manajerial, maupun sosial (Hamizar et al., 2024).

Salah satu permasalahan utama yang muncul dalam pelaksanaan transformasi digital adalah rendahnya tingkat literasi teknologi dan keterbatasan akses terhadap teknologi di kalangan masyarakat (Bangsawan, 2023). Di sisi lain, kapasitas internal Disdukcapil dalam pengelolaan sistem digital juga masih perlu ditingkatkan agar dapat mengikuti dinamika perkembangan teknologi yang semakin pesat. Hal ini sangat penting untuk memastikan bahwa digitalisasi pelayanan publik tidak hanya sekedar inovasi, tetapi juga dapat menjawab kebutuhan masyarakat secara efektif dan inklusif (Riski et al., 2023).

Berdasarkan tinjauan pustaka, berbagai studi menunjukkan bahwa transformasi digital dalam pelayanan publik memiliki potensi untuk memberikan dampak yang signifikan. Menurut penelitian sebelumnya, digitalisasi pelayanan publik dapat mengurangi tingkat birokrasi yang kompleks, mempercepat proses pelayanan, dan memperkuat akuntabilitas lembaga pemerintahan. Namun, literatur juga mengindikasikan bahwa tanpa kesiapan yang memadai, digitalisasi justru dapat menimbulkan permasalahan baru, seperti risiko keamanan data dan ketimpangan infrastruktur teknologi (Nurlaila Nurlaila et al., 2024).

Salah satu penelitian yang relevan dilakukan oleh Syam, yang menemukan bahwa kesuksesan transformasi digital sangat dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia serta dukungan kebijakan yang memadai dari pemerintah, baik pusat maupun daerah. Dalam konteks Disdukcapil Kota Padang, kebijakan percepatan digitalisasi sudah mulai diterapkan, namun tantangan yang berkaitan dengan pengelolaan sumber daya manusia dan adaptasi masyarakat terhadap teknologi masih menjadi hambatan yang cukup signifikan (Syam et al., 2023).

Penelitian oleh Rusnita juga menggarisbawahi pentingnya infrastruktur teknologi yang memadai dalam mendukung transformasi digital di sektor pelayanan publik. Sebagai salah satu kota besar di Sumatera Barat, Kota Padang memiliki infrastruktur teknologi yang cukup berkembang, namun distribusinya belum merata di seluruh wilayah. Kondisi ini mempengaruhi efektivitas pelayanan publik, terutama bagi

DIGITAL TRANSFORMATION IN PUBLIC SERVICES: THE CASE OF DISDUKCAPIL PADANG CITY

masyarakat yang tinggal di wilayah pinggiran dengan akses teknologi yang masih terbatas (Rusnita et al., 2023).

Transformasi digital yang berhasil tidak hanya tentang penerapan teknologi baru, tetapi juga tentang bagaimana teknologi tersebut dapat dimanfaatkan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada bagaimana Disdukcapil Kota Padang dapat mengatasi berbagai tantangan yang ada dan memaksimalkan teknologi digital guna meningkatkan kualitas pelayanan publik (Putri et al., 2022).

KAJIAN TEORITIS

Salah satu fokus penting dalam penelitian ini adalah menganalisis kesiapan sumber daya manusia di Disdukcapil Kota Padang. Penelitian ini akan mengeksplorasi sejauh mana kemampuan staf dan pegawai dalam beradaptasi dengan teknologi baru, serta bagaimana program pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia dapat mendukung peningkatan kompetensi mereka dalam penggunaan sistem digital. Selain itu, penelitian ini juga akan mengkaji persepsi masyarakat terhadap pelayanan digital yang disediakan oleh Disdukcapil Kota Padang. Pemahaman terhadap persepsi masyarakat sangat penting, karena transformasi digital yang dilakukan tidak akan efektif jika masyarakat tidak memiliki literasi digital yang memadai atau merasa kurang nyaman dalam menggunakan teknologi tersebut. Penelitian ini akan mengidentifikasi hambatan-hambatan yang dihadapi masyarakat dalam mengakses pelayanan digital dan menawarkan solusi untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pemanfaatan teknologi.

Dari aspek kebijakan, penelitian ini akan menganalisis bagaimana regulasi dan kebijakan yang diterapkan oleh pemerintah daerah mendukung atau menghambat proses transformasi digital. Kebijakan yang kurang adaptif dapat menjadi hambatan utama dalam pelaksanaan transformasi digital. Oleh karena itu, penelitian ini juga akan memberikan rekomendasi kebijakan yang relevan untuk mempercepat proses digitalisasi di Disdukcapil Kota Padang.

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu Disdukcapil Kota Padang dalam meningkatkan kualitas pelayanannya melalui optimalisasi pemanfaatan teknologi digital. Rekomendasi yang dihasilkan dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai

acuan dalam perbaikan sistem digital yang sudah ada, serta sebagai dasar pengambilan keputusan terkait kebijakan pelayanan publik berbasis teknologi pada masa mendatang. Selain itu, penelitian ini juga memberikan manfaat bagi Pemerintah Daerah Kota Padang secara keseluruhan. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk mengukur sejauh mana transformasi digital telah berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Pemerintah daerah dapat memanfaatkan hasil penelitian ini untuk mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan, serta merumuskan strategi yang lebih efektif dalam mempercepat digitalisasi di berbagai sektor lainnya.

Melalui pendekatan teoritis dan praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berarti dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di era digital. Transformasi digital di Disdukcapil Kota Padang diharapkan dapat menjadi model bagi institusi pemerintah lainnya di Indonesia yang menghadapi tantangan serupa. Penelitian ini bertujuan untuk menciptakan sistem pelayanan publik yang lebih responsif, efisien, dan transparan melalui pemanfaatan teknologi digital. Transformasi digital bukan sekedar tren, tetapi kebutuhan yang mendesak untuk menjawab tantangan zaman dan memenuhi harapan masyarakat yang semakin tinggi terhadap pelayanan publik yang cepat, akurat, dan mudah diakses. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang dapat terus melakukan inovasi berkelanjutan dan meningkatkan kualitas pelayanannya melalui implementasi teknologi digital yang inklusif dan berfokus pada kesejahteraan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode studi literatur (*literature review*) sebagai pendekatan utama dalam pengumpulan dan analisis data. Studi literatur merupakan metode yang sistematis dalam mengidentifikasi, mengevaluasi, dan menginterpretasi penelitian yang telah dilakukan sebelumnya pada topik yang relevan dengan fokus penelitian (Sugiyono, 2023). Dalam konteks penelitian ini, studi literatur bertujuan untuk memahami berbagai aspek transformasi digital dalam pelayanan publik, khususnya yang berkaitan dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Padang.

Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui eksplorasi literatur yang tersedia di berbagai sumber tepercaya, seperti jurnal ilmiah, buku, laporan penelitian, dan

DIGITAL TRANSFORMATION IN PUBLIC SERVICES: THE CASE OF DISDUKCAPIL PADANG CITY

publikasi pemerintah. Sumber-sumber literatur yang digunakan dipilih berdasarkan relevansi dan kualitas kontennya terhadap topik transformasi digital, pelayanan publik, dan pengelolaan sistem kependudukan.

Kriteria utama dalam pemilihan literatur meliputi:

1. Literatur yang diterbitkan oleh jurnal ilmiah yang diakui secara nasional dan internasional, serta sumber-sumber resmi pemerintah.
2. Fokus pada transformasi digital dalam pelayanan publik, inovasi teknologi dalam administrasi pemerintahan, serta kajian terkait literasi digital masyarakat.
3. Literatur yang diprioritaskan adalah publikasi 10 tahun terakhir untuk memastikan relevansi dengan kondisi teknologi terkini.

Proses pengumpulan data dimulai dengan pencarian literatur menggunakan kata kunci seperti "transformasi digital dalam pelayanan publik," "digitalisasi pelayanan Disdukcapil," dan "inovasi teknologi dalam administrasi kependudukan." Data yang terkumpul kemudian disaring untuk mendapatkan referensi yang paling sesuai dengan fokus penelitian.

Bahan dan Sumber Data

Dalam penelitian ini, bahan yang digunakan terutama berupa literatur sekunder yang diperoleh dari berbagai sumber ilmiah. Beberapa database dan perpustakaan digital yang digunakan meliputi:

1. Google Scholar: Platform yang menyediakan akses ke berbagai jurnal ilmiah dan buku akademis.
2. Perpustakaan Nasional Republik Indonesia: Sumber literatur berupa buku dan laporan penelitian terkait pelayanan publik dan teknologi informasi.
3. Sumber Resmi Pemerintah: Laporan dari Kementerian Dalam Negeri, Badan Pusat Statistik (BPS), serta situs resmi Disdukcapil Kota Padang.

Tabel 1: Daftar Sumber Utama yang Digunakan dalam Penelitian ini

Sumber	Jenis Data	Tahun
Jurnal Ilmu Administrasi	Artikel tentang digitalisasi	2019 - 2024
Laporan Kementerian Dalam Negeri	Laporan implementasi <i>e-government</i>	2018 - 2024

Analisis Data

Analisis data dilakukan melalui pendekatan deskriptif-kualitatif, yaitu dengan menganalisis dan menafsirkan data dari literatur yang telah dikumpulkan untuk memahami berbagai temuan terkait implementasi transformasi digital di Disdukcapil. Proses analisis terdiri dari beberapa tahapan sebagai berikut:

1. Kategorisasi: Literatur yang terpilih dikelompokkan berdasarkan topik spesifik yang relevan dengan tujuan penelitian, seperti literatur yang membahas efisiensi pelayanan digital, peran kebijakan pemerintah, dan tantangan dalam transformasi digital.
2. Kritik Literatur: Setiap sumber literatur dievaluasi dari segi kualitas metodologi, validitas temuan, dan relevansi dengan konteks penelitian.
3. Synthesis: Data yang relevan dari berbagai sumber diintegrasikan untuk menyusun narasi yang kohesif mengenai transformasi digital di Disdukcapil Kota Padang, termasuk identifikasi tantangan dan peluang yang ada.

Tahapan analisis ini didasarkan pada metodologi yang diusulkan oleh Kitchenham (2007), yang menekankan pentingnya sistematisasi dalam kajian literatur untuk memastikan bahwa temuan yang dihasilkan valid dan dapat diandalkan.

Tata Laksana Penelitian

Penelitian ini dilakukan secara bertahap dalam beberapa langkah berikut:

1. Identifikasi Masalah: Mengidentifikasi isu-isu penting terkait transformasi digital dalam pelayanan publik melalui tinjauan pustaka awal.
2. Penentuan Kriteria Literatur: Menentukan kriteria seleksi literatur untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan relevan dan terpercaya.
3. Pengumpulan dan Penyaringan Data: Mengumpulkan data dari berbagai sumber yang memenuhi kriteria seleksi, kemudian menyaringnya untuk menjaga kualitas penelitian.
4. Analisis dan Interpretasi: Menganalisis data secara mendalam dan menginterpretasikan temuan berdasarkan landasan teori yang ada.

DIGITAL TRANSFORMATION IN PUBLIC SERVICES: THE CASE OF DISDUKCAPIL PADANG CITY

Penyusunan Laporan: Menyusun hasil analisis dalam bentuk laporan yang sistematis dan sesuai dengan tujuan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Kota Padang, sebagai ibukota Provinsi Sumatera Barat, telah mengalami berbagai fase perkembangan, terutama dalam hal transformasi pelayanan publik (Namora et al., 2023). Sebagai penyelenggara pemerintahan, pemerintah Kota Padang memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Dalam rangka menghadapi tantangan era digital, Pemerintah Kota Padang mulai mengadopsi *e-Government* sebagai salah satu strategi utama dalam pengelolaan pemerintahan dan pelayanan publik, terutama sejak tahun 2018. Transformasi ini bertujuan untuk menciptakan pemerintahan yang lebih efisien, transparan, dan memungkinkan partisipasi publik yang lebih aktif.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Padang menjadi salah satu institusi yang memanfaatkan transformasi digital ini melalui pengembangan berbagai layanan berbasis teknologi. Penelitian ini mengkaji pengembangan layanan *e-Government* di Disdukcapil Kota Padang melalui pendekatan metode literatur dengan fokus pada elemen sukses pengembangan *e-Government* (Diani et al., 2022).

Transformasi Digital Dalam Pelayanan Publik

Transformasi digital di Kota Padang mencakup berbagai aplikasi dan website berbasis teknologi yang dikembangkan untuk memudahkan layanan public (Namora et al., 2023). Salah satu aplikasi yang dikembangkan oleh Disdukcapil Kota Padang adalah *disdukcapil.padang.go.id*, sebuah platform online yang memfasilitasi pembuatan dokumen kependudukan seperti KTP, KK, dan akta kelahiran secara digital (<https://disdukcapil.patikab.go.id/berita/detail/akta-kelahiran-model-baru-disebut-seperti-fotokopi-ini-kata-dukcapil>, 2024). Dalam penerapan *e-Government*, pemerintah Kota Padang mengacu pada peraturan yang mendukung pengelolaan sistem pemerintahan berbasis elektronik, seperti Peraturan Daerah (Perda) Kota Padang Nomor 76 Tahun 2019. Regulasi ini mendukung misi pemerintah dalam meningkatkan tata kelola

pemerintahan yang bersih serta pelayanan publik yang prima, salah satunya melalui layanan berbasis IT di Disdukcapil (Viona & Khairiyah, 2022).

Pemerintah Kota Padang telah melakukan terobosan dengan menerapkan *e-government* melalui situs resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang (<http://online.disdukcapil.padang.go.id>) guna menciptakan efisiensi dan transparansi dalam pelayanan publik (Salsabila et al., 2022). *E-government* diharapkan dapat menyederhanakan proses birokrasi, terutama dalam hal pengurusan dokumen kependudukan seperti kartu keluarga, yang tidak lagi mengharuskan masyarakat datang langsung ke kantor. Proses pelayanan bisa dimulai dari pengajuan online di website, lalu masyarakat dapat mengambil hasilnya di kantor kecamatan atau kelurahan, sehingga mengurangi kepadatan antrian di kantor Disdukcapil (Tui et al., 2022).

Namun, implementasi *e-government* di Kota Padang masih menghadapi beberapa tantangan. Tidak semua instansi pelayanan dapat memanfaatkan *e-government* sepenuhnya, dan interaksi antara masyarakat dengan petugas melalui fasilitas online belum optimal. Terkait masalah ini, peneliti menemukan bahwa respon petugas terhadap keluhan atau pertanyaan masyarakat masih lamban, memaksa masyarakat untuk tetap datang ke kantor guna mendapatkan informasi lebih lanjut. Meskipun terdapat kemajuan teknologi yang memfasilitasi pelayanan publik, penerapan yang belum optimal ini membuat pelayanan *e-government* belum mencapai target yang diharapkan.

Analisis Elemen Sukses Pengembangan *e-Government*

Pengembangan *e-Government* di Kota Padang, termasuk di Disdukcapil, dapat dianalisis melalui teori elemen sukses dari Harvard JFK School of Government. Elemen *Support* ini merujuk pada dukungan pemerintah dan political will dalam mendorong transformasi digital. Kota Padang menunjukkan komitmen melalui penerapan berbagai kebijakan, termasuk Perda yang mendukung Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Disdukcapil Kota Padang juga mendapatkan dukungan yang signifikan melalui sosialisasi pengembangan layanan digital menggunakan berbagai platform media sosial seperti Instagram dan Facebook. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan layanan online yang tersedia, yang pada akhirnya berdampak pada penggunaan layanan yang lebih tinggi.

DIGITAL TRANSFORMATION IN PUBLIC SERVICES: THE CASE OF DISDUKCAPIL PADANG CITY

Elemen Capacity ini mengacu pada kemampuan sumber daya yang dimiliki untuk mengimplementasikan *e-Government*. Dalam hal ini, Pemerintah Kota Padang, melalui Disdukcapil, telah memastikan ketersediaan perangkat akses dan infrastruktur teknologi yang mendukung. Berdasarkan hasil pemantauan, setiap OPD di Kota Padang, termasuk Disdukcapil, dilengkapi dengan teknologi yang memadai untuk mengakses dan mengelola sistem *e-Government*. Selain itu, pelatihan dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia juga dilakukan untuk memastikan bahwa staf Disdukcapil dapat menggunakan teknologi tersebut dengan efisien, sehingga mampu meningkatkan pelayanan publik.

Elemen value terkait dengan manfaat yang dihasilkan dari penerapan *e-Government*. Layanan online Disdukcapil Kota Padang memberikan nilai tambah bagi masyarakat dalam hal efisiensi waktu dan kemudahan akses. Sebagai contoh, masyarakat dapat mengurus dokumen kependudukan tanpa perlu datang langsung ke kantor Disdukcapil, yang sebelumnya sering kali memerlukan waktu tunggu yang panjang.

Pelayanan ini juga membantu mengurangi beban administrasi di tingkat pemerintah, karena sistem digital memungkinkan pengolahan data secara lebih cepat dan akurat. Manfaat lainnya adalah peningkatan transparansi, karena masyarakat dapat memantau proses pengajuan dokumen secara online.

Inovasi Digital Dalam Pelayanan Kartu Identitas Anak di Kota Padang

Dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik, Pemerintah Kota Padang melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) telah mengembangkan Sirancak, sebuah inovasi berbasis digital yang memungkinkan masyarakat mengurus berbagai dokumen kependudukan secara daring. Salah satu layanan utama dari Sirancak adalah penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA), yang sebelumnya memerlukan proses manual yang panjang dan seringkali membebani masyarakat serta pegawai Disdukcapil.

Sirancak adalah sebuah platform berbasis internet yang dikelola oleh Disdukcapil Kota Padang, menyediakan kemudahan dalam pengurusan dokumen seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, dan KIA. Platform ini dapat diakses melalui situs resmi sirancak.disdukcapil.padang.go.id atau aplikasi seluler yang tersedia di Google Play Store dan App Store. Layanan ini pertama kali diluncurkan pada

tahun 2018 dengan tujuan mengurangi ketergantungan masyarakat pada pelayanan manual yang membutuhkan kehadiran langsung ke kantor Disdukcapil. Melalui Sirancak, seluruh proses administrasi dapat dilakukan secara digital, dari pengisian formulir hingga pengunggahan dokumen yang diperlukan.

Pada tahun 2020, Sirancak mendapatkan pengakuan nasional dengan meraih penghargaan Top 99 Inovasi Pelayanan Publik dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemenpan-RB), serta Wahana Tata Nugraha dari Kementerian Perhubungan, yang menegaskan kontribusinya dalam meningkatkan standar pelayanan publik di Kota Padang.

Proses transformasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Padang, yang dikenal dengan inovasi *Si Rancak*, telah membawa perubahan signifikan dalam cara layanan diberikan kepada masyarakat. Transformasi ini terjadi sebagai respons terhadap kebutuhan modernisasi pelayanan publik di era revolusi industri 4.0, dan dipicu oleh Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019, yang menekankan pelayanan administrasi kependudukan secara daring.

Sebelumnya, layanan di Disdukcapil hanya bisa diakses melalui tatap muka di kantor, yang sering kali menyebabkan antrean panjang dan keterbatasan akses. Dengan inovasi *Si Rancak*, Disdukcapil Kota Padang berhasil mengubah sistem pelayanan dari manual ke digital, memungkinkan masyarakat mengakses layanan dari mana saja dan kapan saja, selama terhubung dengan internet. Perubahan utama yang terjadi meliputi:

1. Sistem Pelayanan: Perpindahan dari layanan tatap muka ke layanan digital melalui *Si Rancak* mengurangi interaksi fisik dan mempercepat proses layanan.
2. Pengurangan Antrean: Dengan layanan berbasis elektronik, masyarakat tidak perlu lagi datang ke kantor untuk mengurus dokumen kependudukan, sehingga antrean dapat ditekan.
3. Fokus Pelayanan: Transformasi digital bertujuan memberikan kemudahan dan kecepatan dalam pelayanan, meskipun beberapa layanan, seperti perekaman data KTP dan KIA, masih harus dilakukan secara tatap muka karena membutuhkan verifikasi fisik.
4. Penggunaan Waktu yang Efektif: Meskipun proses penyelesaian dokumen membutuhkan waktu yang sama antara layanan manual dan digital, layanan

DIGITAL TRANSFORMATION IN PUBLIC SERVICES: THE CASE OF DISDUKCAPIL PADANG CITY

daring menghemat waktu dan biaya bagi masyarakat karena mereka tidak perlu hadir secara fisik.

Efisiensi Dalam Proses Penerbitan KIA

Salah satu keunggulan utama dari Sirancak adalah pengurangan signifikan waktu proses penerbitan KIA. Sebelum implementasi sistem ini, penerbitan KIA seringkali memakan waktu berminggu-minggu akibat birokrasi yang kompleks. Dengan Sirancak, proses tersebut dapat diselesaikan dalam hitungan hari, sehingga memudahkan anak-anak untuk segera mendapatkan KIA, yang penting sebagai dokumen hukum untuk mengakses hak-hak mereka seperti pendidikan dan kesehatan. Seorang orang tua yang menggunakan sistem ini menyatakan, "Sebelumnya, proses manual memakan waktu berbulan-bulan. Namun dengan Sirancak, saya hanya perlu mengisi formulir digital dan mengunggah dokumen secara online. KIA anak saya diterbitkan hanya dalam beberapa hari." Selain kemudahan bagi masyarakat, Sirancak juga memberikan manfaat besar bagi pegawai Disdukcapil. Proses yang sebelumnya manual dan rentan terhadap kesalahan kini dapat dilakukan secara otomatis oleh sistem. Penggunaan dokumen digital menggantikan tumpukan kertas, sehingga mempercepat verifikasi data dan mengurangi risiko kesalahan administratif.

Selain mempercepat proses penerbitan KIA, Sirancak juga memberikan transparansi dan kemudahan akses bagi masyarakat Kota Padang. Sistem ini memungkinkan orang tua untuk melakukan pengajuan KIA dari rumah, memantau status pengajuan, serta mengajukan pertanyaan atau keluhan melalui layanan pengaduan yang tersedia. Inovasi Sirancak dalam pelayanan KIA ini merupakan langkah maju dalam digitalisasi pelayanan publik, yang tidak hanya menguntungkan masyarakat dalam hal waktu dan biaya, tetapi juga meningkatkan produktivitas pegawai pemerintah. Digitalisasi ini menjadi contoh yang baik bagi daerah lain dalam penerapan teknologi untuk pelayanan publik yang lebih efisien dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Pembahasan

Pengembangan *e-Government* di Disdukcapil Kota Padang membawa dampak positif dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Dengan adanya layanan online, masyarakat mendapatkan kemudahan akses, yang pada gilirannya meningkatkan

kepuasan publik terhadap pelayanan pemerintah. Namun, penelitian ini juga menunjukkan bahwa tantangan tetap ada, terutama dalam hal literasi digital masyarakat. Meskipun platform digital telah disediakan, beberapa kelompok masyarakat, terutama yang berusia lanjut atau yang memiliki akses terbatas terhadap teknologi, masih kesulitan dalam memanfaatkan layanan ini. Untuk itu, sosialisasi dan pelatihan mengenai penggunaan teknologi perlu terus ditingkatkan, sehingga seluruh lapisan masyarakat dapat merasakan manfaat dari transformasi digital ini.

Selain itu, keberlanjutan program *e-Government* di Kota Padang juga memerlukan komitmen yang kuat dari pemerintah daerah untuk terus mengembangkan infrastruktur dan sumber daya manusia yang terlibat. Dengan adanya roadmap pengembangan smart city, diharapkan *e-Government* di Disdukcapil dapat terus berkembang dan memberikan pelayanan yang semakin prima. Dalam penerapan *e-government*, Kota Padang masih berada pada tahap Website Presence, yaitu penyediaan informasi dasar melalui situs web. Meski telah menyediakan fasilitas seperti "Buku Tamu" untuk aspirasi masyarakat, pelayanan publik masih belum sepenuhnya memenuhi harapan interaksi yang cepat dan efektif. Pada tahap Interaction, website disdukcapil seharusnya memungkinkan komunikasi yang lebih intens antara pemerintah dan masyarakat, namun kenyataannya belum berjalan maksimal. Ke depan, pemerintah perlu memperkuat komitmen dan kesadaran dalam penerapan *e-government* ini, termasuk pelatihan sumber daya manusia dan penyediaan fasilitas pendukung untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara menyeluruh.

Transformasi digital dalam pelayanan publik di Disdukcapil Kota Padang telah berjalan dengan baik, ditandai dengan penerapan berbagai aplikasi dan sistem online yang memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan. Pengembangan *e-Government* di Kota Padang didukung oleh kebijakan pemerintah yang komprehensif serta infrastruktur teknologi yang memadai. Elemen *support*, *capacity*, dan *value* dalam pengembangan *e-Government* telah terpenuhi, namun masih perlu dilakukan peningkatan literasi digital di kalangan masyarakat agar manfaat transformasi ini dapat dirasakan secara merata.

DIGITAL TRANSFORMATION IN PUBLIC SERVICES: THE CASE OF DISDUKCAPIL PADANG CITY

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa transformasi digital dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Padang telah memberikan dampak positif dalam peningkatan efisiensi dan transparansi pelayanan. Melalui inovasi *e-Government* seperti aplikasi Sirancak, masyarakat mendapatkan akses yang lebih mudah dan cepat untuk mengurus dokumen kependudukan, seperti Kartu Identitas Anak (KIA), KTP, dan Kartu Keluarga (KK). Transformasi ini juga telah membantu mengurangi kepadatan antrian di kantor Disdukcapil serta mempercepat proses administrasi. Selain itu, sistem berbasis digital yang diterapkan mampu meningkatkan produktivitas pegawai pemerintah dan meminimalisir kesalahan administrasi yang sering terjadi dalam layanan manual.

Meskipun demikian, penelitian ini juga menemukan beberapa tantangan yang perlu diatasi, khususnya terkait literasi digital di kalangan masyarakat dan optimalisasi layanan *e-Government* di berbagai Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Beberapa kelompok masyarakat, terutama yang kurang familiar dengan teknologi, masih mengalami kesulitan dalam memanfaatkan layanan ini secara maksimal. Oleh karena itu, dibutuhkan sosialisasi yang lebih intensif serta peningkatan kapasitas teknologi dan sumber daya manusia di lingkup Disdukcapil dan OPD lainnya.

Saran

Secara keseluruhan, implementasi *e-Government* di Kota Padang telah mencapai banyak kemajuan, namun keberlanjutannya memerlukan komitmen yang lebih kuat dari pemerintah daerah dalam memperbaiki infrastruktur teknologi, pelatihan pegawai, dan penyediaan fasilitas pendukung. Transformasi ini juga harus diikuti dengan upaya yang lebih strategis untuk meningkatkan literasi digital masyarakat agar layanan publik berbasis digital dapat dimanfaatkan secara optimal oleh semua kalangan. Dengan begitu, visi Kota Padang untuk menciptakan pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, dan partisipatif dapat terealisasi dengan baik.

DAFTAR REFERENSI

- Bangsawan, G. (2023). Kebijakan Akselerasi Transformasi Digital di Indonesia: Peluang dan Tantangan untuk Pengembangan Ekonomi Kreatif. *Jurnal Studi Kebijakan Publik*, 2(1), 27–40. <https://doi.org/10.21787/jskp.2.2023.27-40>
- Diani, R. O., Erowati, D., & Manar, D. G. (2022). ANALISIS PELAYANAN ONLINE SIRANCAK DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PADANG (Studi Tentang Keandalan, Ketanggapan, dan Jaminan Layanan). *Journal UNDIP*, 10(1), 1–52. <https://doi.org/10.21608/pshj.2022.250026>
- Hamizar, A., Tubalawony, J., & Yaman, A. (2024). Tantangan Regulasi Dan Peluang Manajemen Keuangan Syariah. *JICN (Jurnal Intelek Dan Cendekiawan Nusantara)*, 1(1), 50–62. <https://jicnusantara.com/index.php/jicn>
- Mutiara Ramadhani, Syamsir Syamsir, Bulan Shakira Efendy, Clarissa Amanda, & Olivia Dwi Ruselda. (2023). Implementasi Program Sirancak Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang Dalam Meningkatkan Layanan Berbasis Digital. *Jurnal of Management and Social Sciences*, 1(1), 01–13. <https://doi.org/10.59031/jmsc.v1i1.56>
- Namora, M. R., Permana, I., Yusran, R., & Fajri, H. (2023). Transformasi Public Service Delivery Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang. *Jurnal Mediasosian : Jurnal Ilmu Sosial Dan Administrasi Negara*, 7(1), 146–161. <https://doi.org/10.30737/mediasosian.v7i1.4531>
- Nurlaila Nurlaila, Zuriatin Zuriatin, & Nurhasanah Nurhasanah. (2024). Transformasi Digital Pelayanan Publik: Tantangan dan Prospek dalam Implementasi *E-Government* di Kabupaten Bima. *Public Service and Governance Journal*, 5(2), 21–37. <https://doi.org/10.56444/psgj.v5i2.1468>
- Putri, O. A., Hariyanti, S., & Kediri, I. (2022). Transformasi Digital Dalam Bisnis Dan Manajemen. *Proceedings of Islamics Economics, Business, and Philanthropy*, 1(1), 135–166. <https://jurnalfebi.iainkediri.ac.id/index.php/proceedings>
- Riski, I., Tua, R. F. . H., & Othman, L. (2023). Transformasi Digital Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Melalui Aplikasi Lagu. *Publikasi Ilmiah Untuk Mahasiswa, Staf Pengajar Dan Alumni Universitas Kapuas Sintang*, 21(2), 409–425.

DIGITAL TRANSFORMATION IN PUBLIC SERVICES: THE CASE OF DISDUKCAPIL PADANG CITY

- Rusnita, W. C., Aromatica, D., & Putera, R. E. (2023). Evaluasi Program E-Kelurahan Di Kota Padang Menggunakan *E-Government* Maturity Model. *SALAM: Jurnal Sosial Dan Budaya Syar-I*, 10(4), 1321. <https://doi.org/10.15408/sjsbs.v10i4.31863>
- Salsabila, S., Zetra, A., & Putera, R. E. (2022). Penerapan *E-Government* Dalam Pelayanan KTP Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara ASIAN (Asosiasi Ilmuwan Administrasi Negara)*, 9(2), 314–324. <https://doi.org/10.47828/jianaasian.v9i2.65>
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Issue April).
- Syam, R., Ras, A., & Habibie, A. Y. (2023). Kesiapan Dan Kendala Transformasi Birokrasi Digital Di Pedesaan. *Jurnal Sosiologi Nusantara*, 9(1), 1–18. <https://doi.org/10.33369/jsn.9.1.1-18>
- Tui, F. P., Ilato, R., & Katili, A. Y. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Melalui *E-Government* Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Gorontalo. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 9(2), 254–263. <https://doi.org/10.37606/publik.v9i2.338>
- Viona, J., & Khairiyah. (2022). TRANSFORMATION OF GOVERNMENT MANAGEMENT BASED ON *E-GOVERNMENT* (Case Study: Padang City Government Constraints in the Implementation of *e-Government*). *Jurnal Suara Politik*, 1(1), 22–28. www.kotapadang.gov
- Wiranti, N. E., & Frinaldi, A. (2023). Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Publik dengan Teknologi di Era Digital. *JIM: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Sejarah*, 8(2), 748–754. <http://jim.unsyiah.ac.id/sejarah/mm>