

Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Elektronik dalam Mendukung Penerapan E-government di Kota Padang

Vandella Rizka Alda (1910842021)

Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Andalas, Sumatera Barat

Vandellarizka27@gmail.com

Abstrak: Artikel ini membahas mengenai bagaimana penerapan dan pelaksanaan inovasi pelayanan publik berbasis elektronik dalam mendukung penerapan e-government di Kota Padang, khususnya dalam pelayanan perizinan dan pelayanan kependudukan di Kota Padang. Inovasi pelayanan publik berbasis elektronik dilakukan sebagai salah satu upaya pemerintah dalam memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat melalui pemanfaatan teknologi dan informasi, juga untuk mendukung terciptanya penerapan dan perkembangan e-government. Metode penelitian yang digunakan adalah studi kepustakaan, yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data atau analisis data yang telah dipergunakan oleh penulis-penulis yang telah melakukan penelitian ilmiah terkait Pelayanan Publik Berbasis Elektronik di Kota Padang. Hasil dan pembahasan yang diperoleh bahwa dalam pelaksanaan inovasi pelayanan perizinan berbasis elektronik di DPMPTSP Kota Padang melalui aplikasi Sapo Rancak telah berjalan dengan cukup baik dari segi manfaat, efisiensi, transparansi, dan manajemen perubahan. Namun dari segi partisipasi masih dinilai belum maksimal. Sedangkan pelaksanaan inovasi pelayanan kependudukan di Disdukcapil Kota Padang tidak mencapai hasil yang optimal dalam kedisiplinan dan kinerja pegawai, serta waktu penyelesaian pelayanan yang tidak tepat.

Kata Kunci: Inovasi, Pelayanan Publik, Digital/Elektronik, E-government, Kota Padang

Abstract: This article discusses how the implementation and implementation of electronic-based public service innovations in supporting the implementation of e-government in the city of Padang, especially in licensing services and population services in the city of Padang. Electronic-based public service innovation is carried out as one of the government's efforts in providing excellent service to the community through the use of technology and information, as well as to support the implementation and development of e-government. The research method used is a literature study, which is carried out by collecting data or analyzing data that has been used by writers who have conducted scientific research related to Electronic-Based Public Services in the City of Padang. The results and discussion obtained are that the implementation of electronic-based licensing service innovations at the Padang City DPMPTSP through the Sapu Rancak application has been running quite well in terms of benefits, efficiency, transparency, and change management. However, in terms of participation, it is still considered not optimal. Meanwhile, the implementation of population service innovations at the Disdukcapil of Padang City did not achieve optimal results in employee discipline and performance, and the timing of service completion was not appropriate.

Keywords: Innovation, Public Service, Digital/Electronic, E-government, Padang City

PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah hal yang dapat mendorong terciptanya kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, sudah menjadi tugas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang mudah dan tidak berbelit-belit. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan

publik¹. Sementara itu, menurut Gronroos dalam Ratminto & Winarsih (2010:2) mengatakan bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan (Saprudin et al., 2020)². Mendapatkan pelayanan merupakan kebutuhan dasar manusia dan menjadi hak warga negara. Berbagai cara telah dilakukan pemerintah dalam memberikan pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat, salah satunya dengan melahirkan inovasi pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi informasi yang saat ini tengah menggerogoti setiap sendi kehidupan manusia.

Perkembangan teknologi informasi dapat menjadi sarana dalam memberikan informasi dan layanan publik yang lebih efektif, efisien dan transparan kepada masyarakat. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi juga diharapkan dapat membantu tercapainya tata kelola pemerintahan yang baik (Good Governance) dan mendukung pembangunan E-Government di Indonesia. Penerapan e-government dalam pelayanan publik merupakan langkah pemerintah untuk memberikan pelayanan yang lebih baik. Sebagaimana kebijakan yang dikeluarkan pemerintah dalam Instruksi Presiden No.3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan E-Government Indonesia. Melalui pengembangan e-Government, dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintahan dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi³.

Definisi e-government menurut World Bank adalah, *e-government refers to the use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Network, the Internet, and mobile computing) that have ability to transform relations with citizens, businesses, and other arms of government*. Artinya, e-government adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah seperti: Wide Area Network, Internet, dan Mobile Computing yang memungkinkan pemerintah untuk mentransformasikan hubungan dengan masyarakat, dunia bisnis, dan pihak yang berkepentingan (Indrajit, 2005).

Pesatnya kemajuan teknologi dewasa ini menuntut pemerintah untuk melakukan pelayanan yang berkualitas dan pelayanan yang memang benar-benar menempatkan masyarakat sebagai warga yang berhak untuk menerima pelayanan. Hal tersebut dibuktikan selain pemerintah menerapkan pelayanan prima juga melakukan sejumlah inovasi-inovasi sebagai bentuk terobosan baru yang dinanti-nantikan oleh masyarakat⁴. E-government sebagai salah satu bentuk digitalisasi pelayanan publik dapat diwujudkan melalui inovasi dalam pelayanan publik yang memanfaatkan penggunaan teknologi informasi dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Inovasi pelayanan publik dari manual ke digital membawa suatu kebaruan bagi pemerintah maupun masyarakat. Masyarakat yang memiliki latar belakang pendidikan dan kebudayaan yang beragam akan mempengaruhi penerapan inovasi pelayanan publik berbasis elektronik di lingkungan masyarakat itu sendiri. Sehingga ini juga akan berpengaruh terhadap terciptanya penerapan dan pengembangan e-government di suatu negara. Rogers, yang dikenal sebagai salah satu penulis buku inovasi terkemuka, menjelaskan bahwa *an innovation is an idea, practice, or object that is perceived as new by individual or other unit of adopter*. Yang mana dari pandangan Rogers, inovasi merupakan sebuah ide, praktik, atau objek yang dianggap baru oleh individu atau unit adopsi lainnya (Rogers, 1995).

¹ Melinda, Mona; Syamsurizaldi; Kabullah, Muhammad Ichsan. 2020. *Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (PADUKO) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang*. Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan Vol. 19 No. 2 Tahun 2020, hlm. 203

² Arfita, Sintari; Putera, Roni Ekha; Zetra, Aidinil. 2021. Implementasi Etika Aperatur Sipil Negara dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman. *Transparansi : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi* Vol 4, No. 2, hlm. 164

³ Jalma, Hazid; Putera, Roni Ekha; Kusdarini. 2019. *E-Government dengan Pemanfaatan Web OpenSID dalam Pelayanan Publik di Nagari Tanjung Haro Sikabu-kabu Padang Panjang*. Publik (Jurnal Ilmu Administrasi), Vol 8 (1), hlm. 27

⁴ Ananda, Bobi Rizki; Putera, Roni Ekha; Ariany, Ria. 2019. *Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik di Polres Solok Kota*. *Transparansi : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi* Vol 2, No. 2, hlm. 217

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik, inovasi adalah proses kreatif penciptaan pengetahuan dalam melakukan penemuan baru yang berbeda dan/atau modifikasi dari yang sudah ada. Sedangkan, inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung⁵. Jadi, dapat diketahui bahwa Inovasi pelayanan publik sendiri tidak mengharuskan suatu penemuan baru, tetapi dapat merupakan suatu pendekatan baru yang bersifat kontekstual dalam arti inovasi tidak terbatas dari tidak ada kemudian muncul gagasan dan praktik inovasi, tetapi dapat berupa inovasi hasil dari perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi yang ada (PERMENPAN dan RB Nomor 30 Tahun 2014)⁶.

Eksistensi e-government tidak hanya dapat memudahkan masyarakat, namun juga dapat mempermudah kinerja pegawai pemerintah yang berperan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pelaksanaan e-government juga diharapkan dapat mendorong Indonesia untuk mengejar ketertinggalan dari negara-negara lain dalam persaingan global yang sudah banyak menerapkan e-government dalam sistem pemerintahannya. Oleh karena itu, agar dapat menciptakan penerapan e-government di Indonesia, diharapkan tiap-tiap daerah melahirkan berbagai inovasi dalam pelayanan publik dengan memanfaatkan penggunaan teknologi informasi dan diharapkan menjadi aspek yang berpengaruh terhadap perkembangan e-government.

Di Provinsi Sumatera Barat, tiap-tiap daerah di tingkat kabupaten/kotanya telah banyak yang mengganti bentuk pelayanan manual ke digital dan menerapkan inovasi pelayanan publik berbasis elektronik. Pemerintah menyadari bahwa inovasi pelayanan publik berbasis elektronik menjadi aspek yang sangat berpengaruh dalam perkembangan e-government. Untuk itu, pemerintah di tiap daerah mulai melakukan berbagai upaya terintegrasi dalam menciptakan inovasi pelayanan publik. Salah satunya adalah Kota Padang. Sebagai ibu kota Provinsi Sumatera Barat, Kota Padang tentu saja harus menjadi yang terdepan dalam melahirkan inovasi-inovasi baru dalam pelayanan publik, khususnya inovasi yang dapat mendukung terciptanya perkembangan e-government di Sumatera Barat. Setidaknya, Kota Padang harus bisa menjadi contoh bagi daerah kabupaten/kota lainnya sehingga mendorong tiap daerah lainnya dalam menerapkan inovasi pelayanan publik berbasis digital atau elektronik dan memberikan pelayanan yang prima terhadap masyarakat. Untuk mendukung perkembangan e-government di Sumatera Barat, Pemerintah Kota Padang sudah mulai melakukan reformasi birokrasi dan pembenahan pelayanan publik dengan menciptakan berbagai inovasi pelayanan publik berbasis digital atau elektronik. Perlahan, berbagai pelayanan publik yang dilakukan secara manual mulai beralih ke digital. Beberapa diantaranya adalah pelayanan perizinan dan pelayanan kependudukan.

METODE PENELITIAN

Penulisan ini menggunakan metode studi kepustakaan. Data yang ada berkaitan dengan Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Elektronik di Kota Padang. Dalam penulisan ini, penulis mengumpulkan data atau analisis data yang telah dipergunakan oleh penulis-penulis yang telah melakukan penelitian ilmiah terkait Pelayanan Publik Berbasis Elektronik di Kota Padang.

Studi literatur juga digunakan dalam penulisan ini untuk mengetahui sampai ke mana ilmu yang berhubungan dengan tema penulisan ini telah berkembang dan sampai ke mana terdapat simpulan yang telah dibuat. Dengan mengadakan studi terhadap literatur yang sudah ada, penulis juga dapat

⁵ Ananda, Bobi Rizki; Putera, Roni Ekha; Ariany, Ria. 2019. *Inovasi Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pariaman*. Publik: Jurnal Ilmu Administrasi, Vol 8, No. 2, hlm. 173

⁶ Aliandro, Nugri; Kusdarini; Putera, Roni Ekha. 2021. *Inovasi Pelayanan Administrasi Nikah Terintegrasi di Kantor Urusan Agama Kecamatan Enam Lingsung Kabupaten Padang Pariaman*. Jurnal Ilmu Administrasi Negara (Asian), Vol. 9 No. 1, hlm. 219

belajar secara lebih sistematis lagi tentang cara-cara menulis karya ilmiah atau artikel ilmiah sesuai dengan aturan penulisan ilmiah yang berlaku. Dalam mencari bahan bacaan atau referensi untuk penulisan ini, penulis menggunakan sumber-sumber atau bahan-bahan bacaan dari beberapa jurnal.

Setelah bahan bacaan berhasil penulis telusuri, dilanjutkan dengan membaca dan mencatat bahan-bahan kepustakaan yang bersangkutan untuk memperoleh informasi yang diperlukan. Kemudian melakukan kegiatan mengutip beberapa informasi penting yang berkaitan dengan tema penulisan menggunakan pengutipan footnote (catatan kaki).

HASIL DAN PEMBAHASAN

1) Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Perizinan Berbasis Elektronik di Kota Padang

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) menjadi organisasi pemerintahan tingkat daerah yang berwenang dalam menjalankan bentuk pelayanan perizinan kepada masyarakat, baik itu terhadap masyarakat secara individu maupun kelompok atau badan hukum yang memerlukan perizinan sah dari pemerintah untuk melakukan aktivitas usaha dan/atau kegiatan bukan usaha.

DPMPTSP Kota Padang selaku lembaga yang berwenang dalam melaksanakan pelayanan perizinan di Kota Padang juga telah menerapkan e-government dalam pelayanannya. Beberapa inovasi pelayanan publik berbasis elektronik yang dilakukan oleh DPMPTSP Kota Padang adalah dengan menerapkan pelayanan melalui penggunaan aplikasi pelayanan perizinan elektronik, diantaranya yaitu OSS (Online Single Submission), Si Cantik Cloud (Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu Untuk Publik Berupa Sistem Cloud), SIMBG (Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung), dan Sapo Rancak (Sistem Aplikasi Pelayanan Online Ramah, Adil, Normatif, Cepat, Akuntabilitas dan Kualitas). Namun berbeda dengan aplikasi OSS, Si Cantik Cloud dan SIMBG yang merupakan aplikasi pelayanan perizinan yang dibuat dan dikembangkan oleh pemerintah pusat, aplikasi Sapo Rancak merupakan aplikasi pelayanan perizinan yang dibuat dan dikembangkan oleh DPMPTSP Kota Padang sendiri. Aplikasi Sapo Rancak merupakan aplikasi berbasis web yang dapat diakses oleh masyarakat melalui berbagai gawai yang terhubung dengan internet. Aplikasi ini hadir untuk mempermudah masyarakat dalam pelayanan perizinan, terutama pelayanan pemenuhan komitmen. Pemenuhan komitmen merupakan persyaratan yang harus dipenuhi oleh pemohon perizinan agar izin yang diperoleh melalui aplikasi OSS dapat berlaku efektif atau legal untuk digunakan⁷. Jadi, dapat diketahui bahwa aplikasi Sapo Rancak ini terintegrasi dengan aplikasi OSS dalam melakukan proses pemberian izin kepada masyarakat yang bersangkutan. Melalui aplikasi Sapo Rancak, masyarakat dapat lebih mudah dalam mengurus perizinan di Kota Padang.

Melalui aplikasi Sapo Rancak ini, masyarakat dapat melakukan pengajuan permohonan perizinan berusaha dimana saja dan jika terjadi permasalahan seperti masih kurangnya persyaratan berkas yang dimasukkan ataupun ada perbaikan dokumen, masyarakat perlu datang ke Mal Pelayanan Publik Kota Padang untuk mengurus berkasnya tersebut.

Namun karena aplikasi Sapo Rancak ini adalah sebuah inovasi, yang mana akan dinilai sebagai suatu kebaruan oleh masyarakat, sehingga masih banyaknya masyarakat yang terkendala dalam menggunakan aplikasi tersebut karena masih kurangnya pemahaman masyarakat terhadap penggunaan aplikasi berbasis elektronik. Pihak DPMPTSP juga tidak menyertakan petunjuk terkait cara penggunaan aplikasi tersebut di menu aplikasi maupun di web resmi DPMPTSP Kota Padang. Beberapa pelayanan perizinan yang disediakan oleh DPMPTSP di aplikasi Sapo Rancak antarlain Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), Tanda Daftar Gudang, Izin Usaha Industri, Izin Lembaga Pelatihan Kerja (LPK), Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK), Izin Lokasi, Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP), Izin Mendirikan Rumah Sakit (IMRS), Izin Operasional Rumah Sakit (IORS),

⁷ Rusdi, Ahmad; Putera, Roni Ekha; Kusdarini. 2022. *Analisis E-Government Dalam Penerapan Aplikasi Sapo Rancak Di Dpmptsp Kota Padang*. JIAP: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Vol. 10 No. 1, hlm. 26

Izin Mendirikan Klinik (IMK), Izin Operasional Klinik (IOK), Izin Toko Obat, Izin Optik, Izin Mendirikan Laboratorium Kesehatan, Sertifikat Laik Hygiene Sanitasi Hotel, Sertifikat Laik Hygiene Sanitasi Katering/Jasa Boga, Sertifikat Laik Hygiene Sanitasi Restoran/Rumah Makan, Sertifikat Laik Hygiene Sanitasi Depot Air Minum, Izin Apotik, Izin Usaha Mikro Obat Tradisional (IUMOT), Izin Lingkungan (Amdal), Izin Lingkungan (UKL-UPL), Izin Pembuangan Air Limbah, Izin Penyelenggaraan Angkutan Orang, dan Izin Usaha Lembaga Kesejahteraan Sosial (ILKS)⁸. Jadi, total pelayanan perizinan yang dilayani di aplikasi Sapo Rancak berjumlah 25 jenis pelayanan perizinan.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti terkait, diketahui bahwa dalam pelaksanaan inovasi pelayanan perizinan berbasis elektronik melalui aplikasi Sapo Rancak ini telah berjalan dengan cukup baik dari segi manfaat karena dapat memberikan kemudahan dalam proses perizinan, dari segi efisiensi juga telah dilakukan secara maksimal oleh pihak DPMPTSP, dan berhasil dari segi transparansi dalam memberikan informasi, serta berhasil dari segi manajemen perubahan karena DPMPTSP Kota Padang telah melakukan pengembangan perizinan dan pengawasan pada aplikasi Sapo Rancak secara berkala. Namun dalam segi partisipasi belum dapat tercapai secara optimal karena masyarakat tidak dilibatkan secara maksimal. Padahal peran serta masyarakat sangatlah penting apabila mendapat ada dukungan nyata melalui partisipasi masyarakat. Hal ini mengingat posisi masyarakat sebagai objek sebagai penerima manfaat atas pemberian pelayanan yang diberikan⁹. Selain itu, masyarakat juga merupakan sasaran dari suatu inovasi pelayanan publik sehingga partisipasi masyarakat dan pemahaman masyarakat mengenai inovasi pelayanan publik berbasis elektronik akan sangat mempengaruhi keberhasilan inovasi tersebut.

2) Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Kependudukan Berbasis Elektronik di Kota Padang

Dalam pelayanan kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Padang melakukan inovasi dalam memperoleh pelayanan dokumen kependudukan seperti KTP dan akta kelahiran. Inovasi yang dilakukan adalah dengan menyediakan pelayanan kependudukan elektronik berbasis website yang dapat diunduh melalui laman <http://online.disdukcapil.padang.go.id/>. Melalui pelayanan secara online yang dapat diunduh di laman tersebut, masyarakat tidak harus datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang saat ingin mengurus dokumen kependudukan seperti KTP dan akta kelahiran. Dengan itu, masyarakat tidak perlu mengantri untuk perekapan KTP karena bisa dilakukan secara online. Jadi nantinya masyarakat tinggal datang ke kantor Disdukcapil Kota Padang saat hendak pengambilan KTP saja.

Meskipun pelayanan dokumen kependudukan di Disdukcapil Kota Padang telah dapat dilakukan secara online, namun masih banyak masyarakat yang merasa kurang puas dalam pelayanannya. Hal ini terbukti dari beberapa keterangan yang diberikan masyarakat serta keluhan yang juga cukup banyak terutama dari segi waktu penyelesaian yang cukup lama kurangnya kesiapan kepengurusan administrasi khususnya KTP yang jauh dari waktu penyelesaian yang semestinya. Selain itu antrian yang tidak beraturan dan ditambah dengan masih banyaknya petugas yang lalai dan kurang disiplin dalam memberikan pelayanan¹⁰.

Atas hal tersebut, tentu saja ini perlu diperhatikan kembali oleh Disdukcapil Kota Padang, khususnya terkait peningkatan kinerja dan kedisiplinan pegawainya karena keahlian atau keterampilan dan kedisiplinan pegawai penyelenggara pelayanan juga menjadi aspek yang dibutuhkan dalam keberhasilan inovasi pelayanan publik untuk mendukung penerapan e-government. Petugas yang lalai menyebabkan kurangnya kesiapan pelayanan sehingga pelayanan tidak selesai sesuai dengan waktu

⁸ Ibid, hlm. 29

⁹ Kabullah, Muhammad Ichsan; Ariany, Ria; Yoserizal; dan Rahayu, Wewen Kusuma. 2019. *Peningkatan Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Melalui Saluran Ombudsman di Desa Tuapejat, Kecamatan Sipora Utara, Kabupaten Kepulauan Mentawai*. Warta Pengabdian Andalas: Jurnal Ilmiah Pengembangan dan Penerapan Ipteks, Vol. 26 No. 2, hlm. 105

¹⁰ Salsabila, Shellya; Zetra, Aidinil; Putera, Roni Ekha. 2021. *Penerapan E-Government Dalam Pelayanan KTP Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang*. Jurnal Ilmu Administrasi Negara (Asian), Vol. 9 No.2, hlm. 321

yang seharusnya. Namun terkadang di beberapa kasus, kelalaian petugas yang tidak menyelesaikan pelayanan tepat waktu juga dapat disebabkan dari kesalahan pemerintah kabupaten/kota yang tidak menentukan secara jelas mengenai lamanya waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan sebuah pelayanan. Dalam salah satu survey yang melakukan kajian terhadap kinerja organisasi pemerintah dalam memberikan pelayanan publik di Indonesia oleh Agus Dwiyanto dkk (2002), dijelaskan bahwa karena keengganan menentukan secara jelas waktu yang diperlukan dapat membuat penyelenggara pelayanan publik bertindak sewenang-wenang ketika melayani masyarakat. Akibatnya, ketidakpastian waktu pelayanan cenderung terjadi hampir pada semua jenis pelayanan¹¹.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan dapat disimpulkan bahwa dalam pelaksanaan inovasi pelayanan perizinan berbasis elektronik di DPMPTSP Kota Padang melalui aplikasi Sapo Rancak telah berjalan dengan cukup baik dari segi manfaat, efisiensi, transparansi, dan manajemen perubahan. Namun dari segi partisipasi masih dinilai belum maksimal karena terbatasnya keterlibatan masyarakat dalam memberikan aspirasinya terhadap aplikasi Sapo Rancak. Selain itu, beberapa masyarakat juga banyak yang belum mengerti terkait penggunaan aplikasi karena DPMPTSP Kota Padang tidak memaparkan petunjuk penggunaan aplikasi dengan jelas.

Sementara itu, dalam pelaksanaan inovasi pelayanan kependudukan di Disdukcapil Kota Padang tidak mencapai hasil yang optimal dalam kedisiplinan dan kinerja pegawai sehingga masih banyak masyarakat yang mengeluh terkait kesiapan waktu penyelesaian pembuatan dokumen kependudukan seperti pembuatan KTP yang tidak selesai sesuai dengan waktu yang ditentukan. Hal tersebut karena para pegawai atau petugas yang dinilai lalai dan kurang disiplin dalam melakukan pelayanan. Sehingga untuk mengatasi hal tersebut, perlu dilakukan pembenahan lebih lanjut oleh Disdukcapil Kota Padang dalam meningkatkan kualitas petugasnya sebagai sumber daya manusia yang akan memberikan pelayanan secara langsung kepada masyarakat.

Atas penjelasan tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan inovasi pelayanan publik berbasis elektronik di Kota Padang sudah mulai diterapkan namun masih belum mencapai hasil yang maksimal sehingga penerapan e-governmentnya juga belum dapat dikatakan optimal. Oleh karena itu, ke depannya diharapkan perlu adanya keberlanjutan pembaharuan fitur yang dapat memberikan petunjuk penggunaan aplikasi sehingga dapat memudahkan masyarakat yang kurang mengerti dalam mengakses aplikasi Sapo Rancak. Selain itu, juga diharapkan adanya fitur yang mengizinkan masyarakat untuk memberikan aspirasinya terkait aplikasi Sapo Rancak, sehingga juga dapat memberikan pilihan pada DPMPTSP Kota Padang dalam pengambilan keputusan terkait peningkatan kualitas aplikasi yang sesuai dengan harapan masyarakat. Sementara itu, Disdukcapil Kota Padang diharapkan dapat meningkatkan kualitas SDMnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat melalui pengadaan pelatihan keterampilan maupun kedisiplinan.

REFERENSI

Aliandro, Nugi; Kusdarini; Putera, Roni Ekha. 2021. *Inovasi Pelayanan Administrasi Nikah Terintegrasi di Kantor Urusan Agama Kecamatan Enam Lingsung Kabupaten Padang Pariaman*. Jurnal Ilmu Administrasi Negara (Asian), Vol. 9 No. 1, hlm. 218-227

Ananda, Bobi Rizki; Putera, Roni Ekha; Ariany, Ria. 2019. *Inovasi Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pariaman*. Publik: Jurnal Ilmu Administrasi, Vol 8, No. 2, hlm. 167-179

¹¹ Ariany, Ria; Putera, Roni Ekha. 2013. Analisis Kinerja Organisasi Pemerintah dalam Memberikan Pelayanan Publik di Kota Pariaman. Mimbar, Vol 29 No. 1, hlm. 33

- Ananda, Bobi Rizki; Putera, Roni Ekha; Ariany, Ria. 2019. *Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik di Polres Solok Kota*. *Transparansi : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi* Vol 2 , No. 2, hlm. 217-223
- Arfita, Sintari; Putera, Roni Ekha; Zetra, Aidinil. 2021. *Implementasi Etika Aperatur Sipil Negara dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman*. *Transparansi : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi* Vol 4 , No. 2, hlm. 162-169
- Ariany, Ria; Putera, Roni Ekha. 2013. *Analisis Kinerja Organisasi Pemerintah dalam Memberikan Pelayanan Publik di Kota Pariaman*. *Mimbar*, Vol 29 No. 1, hlm. 33-40
- Jalma, Hazid; Putera, Roni Ekha; Kusdarini. 2019. *E-Government dengan Pemanfaatan Web OpenSID dalam Pelayanan Publik di Nagari Tanjung Haro Sikabu-kabu Padang Panjang*. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, Vol 8 (1), hlm. 24-37
- Kabullah, Muhammad Ichsan; Ariany, Ria; Yoserizal; dan Rahayu, Wewen Kusuma. 2019. *Peningkatan Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Melalui Saluran Ombudsman di Desa Tuapejat, Kecamatan Sipora Utara, Kabupaten Kepulauan Mentawai*. *Warta Pengabdian Andalas: Jurnal Ilmiah Pengembangan dan Penerapan Ipteks*, Vol. 26 No. 2, hlm. 102-111
- Melinda, Mona; Syamsurizaldi; Kabullah, Muhummad Ichsan. 2020. *Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (PADUKO) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang*. *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan* Vol. 19 No. 2 Tahun 2020, hlm. 202-216
- Rusdi, Ahmad; Putera, Roni Ekha; Kusdarini. 2022. *Analisis E-Government Dalam Penerapan Aplikasi Sapo Rancak Di Dpmpmsp Kota Padang*. *JIAP: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, Vol. 10 No. 1, hlm. 26-48
- Salsabila, Shellya; Zetra, Aidinil; Putera, Roni Ekha. 2021. *Penerapan E-Government Dalam Pelayanan KTP Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang*. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara (Asian)*, Vol. 9 No.2, hlm. 314-324