

## FAKTOR PENGHAMBAT INOVASI PELAYANAN SI RANCAK BERBASIS ONLINE DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PRIMA KEPADA MASYARAKAT

Oktavi Rahayu<sup>1(a)</sup>, Hasbullah Malau<sup>2(b)</sup>

<sup>1,2</sup>Departemen Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Padang

<sup>a)</sup>oktavirahayu649@gmail.com, <sup>b)</sup>hasbullahmalau@gmail.com

### INFORMASI ARTIKEL

#### Article History:

Dikirim:

15-08-2023

Diterbitkan Online:

01-12-2023

#### Kata Kunci:

Inovasi, Aplikasi Si Rancak,  
Pelayanan Publik

#### Keywords:

Innovation, Si Rancak  
Application, Public Service

#### Corresponding Author:

oktavirahayu649@gmail.com

### ABSTRAK

Semenjak adanya pandemi *covid-19*, semua orang termasuk pemerintah telah menerapkan WFH (*Work From Home*) atau bekerja dari rumah. Kondisi ini memaksa masyarakat untuk bisa beradaptasi dengan teknologi dan kebiasaan baru agar tetap bisa menjalani kehidupan sebagaimana mestinya. Dengan demikian, demi menunjang kelancaran pelayanan kepada masyarakat, kepala dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Padang menerbitkan sebuah aplikasi pelayanan *online* yang diberi nama Si Rancak. Namun demikian, tidak dapat dipungkiri bahwa masih terdapat beberapa permasalahan atau faktor penghambat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan apa saja faktor penghambat dari inovasi pelayanan Si Rancak berbasis online untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat di disdukcapil Kota Padang. Metode penelitian yang digunakan ialah penelitian kualitatif. Jenis dan sumber data yang digunakan pada penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Uji keabsahan data penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi metode. Teknik analisis yaitu menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat faktor internal dan eksternal yang menjadi penghambat dalam mengakses aplikasi Si Rancak oleh masyarakat. Faktor internal seperti masyarakat tidak memiliki *smartphone*, tidak mengerti dengan teknologi informasi, faktor usia, status pendidikan dan pekerjaan, dan disabilitas. Sedangkan faktor eksternal seperti permasalahan jaringan internet yang tidak stabil.

### ABSTRACT

Since the Covid-19 pandemic, everyone including the government has implemented WFH (*Work From Home*) or working from home. This condition forces people to be able to adapt to new technology and habits so they can continue to live life as they should. Thus, in order to support the smooth running of services to the community, the head of the Padang City population and civil registration service published an online service application called Si Rancak. However, it cannot be denied that there are still several problems or inhibiting factors in providing services to the community. This research aims to explain what are the inhibiting factors of Si Rancak's online-based service innovation to provide excellent service to the community in the Padang City Dukcapil Office. The research method used is qualitative research. The types and sources of data used in this research are primary data and secondary data. Testing the validity of this research data uses source triangulation and method triangulation techniques. The analysis technique is using data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of this research show that there are internal and external factors that hinder the public's access to the Si Rancak application. Internal factors such as people not having smartphones, not understanding information technology, age factors, educational and employment status, and disabilities. Meanwhile, external factors such as unstable internet network problems.

#### DOI:

<https://doi.org/10.24036/publicness.v2i4.116>

## PENDAHULUAN

Pelayanan berbasis *online* merupakan salah satu inovasi pemerintah untuk memberikan pelayanan yang lebih mudah kepada masyarakat. Begitu pula dengan aplikasi yang diterbitkan oleh disdukcapil Kota Padang yaitu Si Rancak (Sistem Informasi Terpadu Pencatatan Administrasi Kependudukan). Disdukcapil Kota Padang dalam pelayanannya awalnya dilakukan secara tatap muka. Namun, ketika pandemi covid-19 melanda semua orang dituntut untuk mematuhi aturan kesehatan yang mengharuskan adanya pembatasan sosial. Maka dari itu, sesuai dengan Permendagri No. 7 Tahun 2019 tentang pelayanan administrasi kependudukan secara daring, kepala disdukcapil Kota Padang menerbitkan inovasi Si Rancak dengan tujuan untuk mempermudah masyarakat dalam memperoleh layanan dari rumah atau dimana saja. Pengertian pelayanan administrasi kependudukan daring berdasarkan Permendagri No. 7 Tahun 2019 sendiri ialah proses kepengurusan dokumen kependudukan yang pengiriman data atau dokumennya dilakukan melalui media elektronik, yaitu menggunakan teknologi sebagai sarana. Pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan secara *online* dapat dilakukan dari rumah (Qoonitah, 2022).

Menurut Sinambela dalam (Yanuar, 2019) inovasi merupakan suatu proses atau hasil dari pengembangan dari sumber daya yang telah ada sebelumnya yang memiliki daya guna atau nilai yang berarti untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas. Inovasi khususnya inovasi pelayanan publik sangat penting sebagai suatu proses pemenuhan kebutuhan dalam sebuah organisasi untuk mencapai tujuannya dengan mengikuti perkembangan dan kemajuan teknologi di zaman yang modern sekarang ini.

Rogers menjelaskan dalam bukunya yang berjudul *Diffusion of Innovations* bahwa inovasi merupakan sejauh mana individu ataupun sekelompok orang menerapkan ide-ide baru dari sebuah sistem atau suatu ide, praktek dan objek yang dianggap baru oleh individu ataupun suatu kelompok. Sebuah inovasi selalu berdampingan dengan teknologi, dimana teknologi dapat digunakan sebagai alat pemecahan masalah serta sebagai alat untuk mewujudkan informasi mengenai ketidakpastian (Rogers, 2010).

Sesuai dengan Permendagri No. 7 Tahun 2019 tentang pelayanan administrasi kependudukan secara daring, Kepala

Disdukcapil Kota Padang menerbitkan sebuah inovasi yang diberi nama Si Rancak dengan tujuan untuk mempermudah masyarakat dalam memperoleh layanan dari rumah secara mudah. Hal ini dilakukan untuk menyikapi wabah pandemi covid-19 yang masuk ke Indonesia semenjak maret 2020. Namun, tidak dapat dipungkiri bahwa akan selalu ada permasalahan yang dialami terkait penerapan pelayanan online yang dilakukan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Saputri & Meirinawati, 2022) dengan judul Inovasi Pelayanan Ning Yaonah (Nikmatnya Ngantri dan Pelayanan *Online* Mudah) untuk menciptakan Kepuasan Masyarakat oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jombang bahwa tidak dapat dipungkiri bahwa masih ada kendala dari sebagian kecil masyarakat yang kesulitan dalam pelayanan *online* ini karena kurangnya pengetahuan dan keterampilan dalam menggunakan teknologi.

Dari hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan, ditemukan fakta bahwa terdapat beberapa faktor penghambat yang menjadi permasalahan bagi masyarakat dalam mengakses aplikasi pelayanan Si rancak yang dikelompokkan menjadi faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal yaitu permasalahan jaringan internet yang tidak stabil. Sedangkan faktor eksternal yaitu *pertama*, masyarakat tidak memiliki perangkat seperti *smartphone*. Apabila masyarakat tidak memiliki *smartphone* maka pelayanan secara *online* tidak bisa dilakukan. *Kedua*, masyarakat tidak mengerti dengan penggunaan aplikasi. Masyarakat akan merasa kesulitan apabila tidak mengerti dengan aplikasi yang diterbitkan oleh disdukcapil. Penyebab dari tidak pahamnya masyarakat dalam mengakses aplikasi ini terjadi karena masyarakat yang tidak paham dengan penggunaan teknologi informasi. Ketiga, faktor usia, dimana usia yang sudah tua cenderung mengalami kesulitan dalam mengakses pelayanan online ini. Keempat, status pendidikan dan pekerjaan. Kelima, disabilitas. Hal ini dapat dibuktikan dari observasi awal yang peneliti lakukan bahwa terhitung pada bulan Desember 2022 sampai Maret 2023 jumlah layanan masyarakat yang ditolak dan tidak ada yang selesai secara *online* dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 1. Data kependudukan yang ditolak**

No	Kategori	2022		2023		Jumlah ditolak
		Des	Jan	Feb	Mar	
1	Perubahan nama dan peristiwa penting lain	16	14	6	4	40
2	Perkawinan	18	12	25	10	65
3	Perceraian	1	9	9	2	21
4	Pengangkatan anak	0	0	0	1	1
6	KIA untuk orang asing	0	0	3	1	4
7	Pindah datang WNI dari luar negeri	3	1	4	2	10
8	Pembatalan akta	0	0	1	2	3
9	Pengakuan anak	4	1	0	1	6
<b>Jumlah</b>						<b>150</b>

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang

Dari hasil di atas dapat diketahui bahwa masih terdapat permasalahan atau kendala yang dirasakan oleh masyarakat dalam mengakses inovasi pelayanan Si Rancak yang mana aplikasi Si Rancak sendiri telah dijalankan untuk semua jenis layanan di Disdukcapil Kota Padang. Oleh karena itu, artikel ini dibuat dengan tujuan untuk mengetahui apa saja faktor penghambat dari inovasi pelayanan Si Rancak untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat di Disdukcapil Kota Padang.

#### METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah metode kualitatif. Menurut (Sugiyono, 2019) penelitian dengan metode kualitatif adalah suatu metode yang berlandaskan pada filosofi *postpositivisme* (berdasarkan kenyataan yang ada) yang berfokus pada pemeriksaan kondisi objek dimana peneliti sebagai *instrument*. Lokasi penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang yang berada di jalan jenderal sudirman No. 1, Kampung Jao, Padang Barat, Sawahan, Kecamatan Padang Timur, Kota Padang.

Jenis sumber data yang digunakan ialah data primer dan data sekunder. Menurut (Luthfiah, 2020), data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung tanpa melalui perantara. Data primer yang peneliti gunakan ialah dengan melakukan wawancara secara langsung dengan pihak yang terlibat dengan penggunaan Si Rancak, yaitu seperti masyarakat dan juga para petugas capil. Sedangkan data sekunder menurut (Luthfiah, 2020) merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung atau didapat dari data penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu. Data sekunder yang peneliti gunakan berasal dari data dan dokumen terdahulu yang berkaitan dengan inovasi pelayanan *online* di Disdukcapil.

#### HASIL DAN PEMBAHASAN

##### Faktor Penghambat dari Inovasi Pelayanan Si Rancak Berbasis *Online* untuk Memberikan Pelayanan Prima kepada Masyarakat di Disdukcapil Kota Padang

Berikut ini merupakan penjelasan dari berbagai jenis kategori pelayanan yang ada di aplikasi pelayanan Si Rancak, diantaranya:

##### 1) Kategori Kartu Keluarga

Pada pelaksanaannya dari data yang peneliti dapatkan dari disdukcapil sendiri, terdapat jumlah dokumen yang selesai atau berhasil diproses oleh petugas secara online sebanyak 11.702 dokumen, sedangkan terdapat 7327 dokumen ditolak yang dihitung dari Desember 2022 sampai Juni 2023 pada kategori kartu keluarga. Dapat di persentasekan sejumlah 61,5 % data pada 95 kategori kk selesai diproses dan 38,5 % ditolak dari data keseluruhan yang masuk yaitu sebanyak 19.029 layanan.

##### 2) Kategori Kelahiran

Jumlah dokumen kependudukan yang selesai pada kategori ini sebanyak 11.276 sedangkan yang ditolak sebanyak 8877 dihitung dari Desember 2022 sampai dengan Juni 2023. Dapat dipersentasekan sejumlah 55,9 % data pada kategori ini dapat diselesaikan dan sejumlah 44,1 % data ditolak dari data keseluruhan yang masuk yaitu sebanyak 20.153 layanan.

##### 3) Kategori Perubahan Nama dan Peristiwa Penting lain

Pada kategori ini diketahui dari data yang masuk terdapat sejumlah 63 layanan dan tidak ada yang selesai, artinya 100 % layanan ditolak oleh petugas pada kategori ini.

##### 4) Kategori Perkawinan

Data pada kategori ini menunjukkan sebanyak 89 dokumen secara keseluruhan yang masuk dan 100 % ditolak oleh petugas.

##### 5) Kategori Perceraian

Jumlah dokumen masyarakat yang ditolak pada kategori ini sebanyak 29 dokumen kependudukan yang dihitung dari Desember 2022 sampai Juni 2023 dengan alasan yang sama seperti dokumen yang tidak selesai sebelumnya. Artinya 100 % data kependudukan ditolak pada kategori ini.

#### 6) Kategori Pengangkatan Anak

Berdasarkan data dapat dilihat bahwa terdapat satu dokumen masyarakat yang ditolak oleh petugas dan tidak ada yang selesai selama Desember 2022 sampai Juni 2023 karena memang tidak ada yang mengakses kecuali hanya satu orang dari data yang ada. Artinya 100 % ditolak oleh petugas.

#### 7) Kategori Pembetulan Akta

Berdasarkan data yang diberikan oleh disdukcapil, terdapat sebanyak 12 dokumen kependudukan selesai pada kategori ini, sedangkan sebanyak 178 dokumen masyarakat ditolak. Dapat dipersentasekan dari 190 data yang masuk secara keseluruhan, terdapat sebanyak 6,3 % data masyarakat diterima namun 93,6 % data masyarakat ditolak, artinya pada kategori ini masyarakat banyak yang gagal dalam melakukan pelayanan.

#### 8) Pindah untuk WNI dengan Izin Tinggal Tetap

Dari data yang didapatkan terdapat sebanyak 6288 jumlah dokumen kependudukan masyarakat dapat diselesaikan dan 2217 layanan ditolak yang dihitung dari Desember 2022 sampai Juni 2023. Dari keseluruhan data yang masuk yaitu sebanyak 8505, diketahui 26 % layanan masyarakat ditolak dan 74 % layanan diterima.

#### 9) Pindah untuk WNA dengan Izin Tinggal Tetap

Pada kategori ini juga tidak banyak diakses oleh masyarakat dimana hanya terdapat dua dokumen kependudukan yang selesai dan dua dokumen yang ditolak. Dari data keseluruhan yang masuk dapat diketahui sebanyak 50 % data masyarakat ditolak dan 50 % diterima.

#### 10) Pindah untuk WNA dengan Izin Tinggal Terbatas

Data menunjukkan bahwa pada kategori ini tidak ada dokumen yang selesai dan terdapat satu dokumen yang ditolak dihitung dari Desember 2022 sampai Juni 2023. Berdasarkan informasi dari petugas, WNA yang datang ke capil cenderung dibantu secara manual meskipun tidak semua WNA tidak mengerti mengenai mekanisme pelayanan *online* di disdukcapil. Dari satu dokumen yang masuk dan dokumen tersebut ditolak menunjukkan bahwa 100 % dokumen masyarakat pada kategori ini ditolak.

#### 11) Kategori KTP Elektronik

Pelayanan KTP-el juga berjalan dengan baik namun dengan kuota pelayanan 300 orang perhari. Untuk data yang masuk yaitu sebanyak 33.753, tercatat angka yang ditolak sebanyak 7819 dan yang diterima sebanyak 25.934. Jadi terhitung sejumlah 76,9 % layanan masyarakat diterima dan 23,1 % layanan masyarakat ditolak.

#### 12) Kategori KIA (Kartu Identitas Anak) untuk WNI

Dapat dilihat pada data yang diberikan oleh disdukcapil bahwa dari Desember 2022 sampai dengan Mei 2023 terdapat sebanyak 2092 dokumen kependudukan pada kategori KIA untuk WNI selesai dan 496 dokumen ditolak. Apabila dipersentasekan dari data keseluruhan yang masuk yaitu sebanyak 2588 dokumen, tercatat 80 % layanan masyarakat diterima dan 20 % layanan yang ditolak.

#### 13) Kategori KIA untuk Orang Asing

Kategori KIA untuk orang asing menunjukkan tidak ada dokumen yang selesai diproses karena memang sedikit yang mengakses pada kategori ini. Dari data keseluruhan yang masuk yaitu 10 dokumen dan semuanya ditolak, dapat disimpulkan pada kategori ini 100 % layanan masyarakat ditolak.

#### 14) Kategori Pindah Datang WNI dari Luar Negeri

Berdasarkan data yang peneliti dapatkan, terdapat 11 layanan masyarakat ditolak pada kategori ini dan tidak ada yang selesai diproses. Artinya dari keseluruhan data yang masuk juga dapat disimpulkan bahwa 100 % layanan masyarakat ditolak pada kategori ini.

#### 15) Kategori Kematian

Berdasarkan data yang didapatkan ada 1355 jumlah layanan atau dokumen penduduk yang selesai pada kategori ini yang dihitung semenjak Desember 2022 dan terus meningkat pada Juni 2023. Namun, terdapat 1010 layanan masyarakat yang ditolak. Jika dipersentasekan dari data keseluruhan yang masuk yaitu sebanyak 2365 layanan, terdapat 42,7 % ditolak oleh petugas dan hanya terdapat sebanyak 57,2 % layanan masyarakat yang diterima.

16) Kategori Datang untuk WNI dalam Wilayah NKRI

Berdasarkan data yang didapatkan terdapat sebanyak 4377 dokumen penduduk selesai diproses oleh petugas dan 895 dokumen ditolak. Dari data keseluruhan yang masuk yaitu sebanyak 5272, tercatat 83,1% dari data yang masuk diterima dan hanya 16,9 % layanan masyarakat yang ditolak.

17) Kategori Datang WNA dengan Izin Tinggal Tetap

Data yang masuk terhitung sejumlah 59 dokumen yang masuk dengan rincian 2 layanan selesai dan 57 layanan ditolak. Jika dipersentasekan, sebanyak 3,4 % dokumen masyarakat yang selesai dan 96,6 % layanan ditolak.

18) Kategori Datang untuk WNA Izin Tinggal Terbatas

Kategori datang untuk WNA izin tinggal terbatas menunjukkan tidak adanya pelayanan yang dilakukan secara *online* di Si Rancak, karena harus melakukan verifikasi data secara manual atau secara langsung dengan WNA.

19) Kategori Pembatalan Akta

Pada kategori ini dari keseluruhan data yang masuk 100 % ditolak yang terhitung dari Desember 2022 sampai Juni 2023.

20) Kategori Pengakuan Anak

Sama halnya dengan yang sebelumnya bahwa kategori ini jarang diakses oleh masyarakat dan apabila dipersentasekan 100 % layanan ditolak pada kategori ini.

21) Kategori Pengesahan Anak

Dari data keseluruhan yang masuk yaitu sebanyak 58 dokumen kependudukan, tercatat hanya 6,9 % yang selesai dan 93,1 % ditolak oleh petugas.

Berdasarkan keseluruhan data di atas, yang mana pada 20 kategori yang ada di dalam aplikasi pelayanan Si Rancak, tercatat secara keseluruhan dokumen masyarakat masuk dari bulan Desember 2022 sampai Juni 2023 sejumlah 92.197 dengan rincian dokumen yang selesai sebanyak 63.047 sedangkan yang ditolak sebanyak 29.150 layanan. Apabila dipersentasekan sebanyak 68,3 % layanan kependudukan diterima dan 31,6 % ditolak. Dari hasil temuan dalam penelitian, terdapat dua jenis faktor penghambat dari inovasi

pelayanan Si Rancak diantaranya faktor eksternal dan faktor internal. Faktor eksternal yang dimaksudkan ialah faktor dari luar masyarakat yang berpengaruh terhadap inovasi pelayanan Si Rancak, sedangkan faktor internal yang dimaksudkan di sini adalah faktor dari dalam diri individu individu yang menjadi penghambat atau permasalahan dalam mengakses pelayanan Si Rancak.

Faktor eksternal yang ditemukan ialah permasalahan jaringan internet yang tidak stabil. Penggunaan teknologi dalam pelaksanaan tugas atau disebut dengan *e-government* merupakan sebuah alat yang memiliki peran sangat penting demi kelangsungan pemerintahan Indonesia dalam melaksanakan pelayanan publik, dimana teknologi memberikan kemudahan kepada berbagai pihak baik pemerintah, pihak swasta maupun masyarakat. Penggunaan teknologi informasi dapat berupa internet, komputer, *smartphone* dan sebagainya yang dibentuk oleh pemerintah sebagai salah satu usaha dalam meningkatkan penggunaan teknologi informasi dalam kegiatan pelayanan (Tasyah et al., 2021). Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan, ditemukan fakta bahwasanya jaringan internet yang tidak stabil bahkan sampai membuat aplikasi *error* dapat mengakibatkan pelayanan *online* terhenti sementara, hal ini dapat terjadi apabila cuaca sangat buruk misalnya hujan badai atau petir yang terjadi secara terus-menerus, hal ini tentunya di luar kendali masyarakat dan juga petugas disdukcapil.

Sedangkan faktor internal atau faktor yang berasal dari dalam diri individu masyarakat itu sendiri dapat terbagi menjadi beberapa jenis, diantaranya pertama, masyarakat tidak memiliki perangkat seperti *smartphone*. Menurut (Paridawati et al., 2021), *smartphone* atau telepon pintar ialah telepon genggam yang memiliki kemampuan menyerupai komputer baik dari segi penggunaan maupun dari segi fungsinya yang mana telepon genggam ini memiliki daya guna untuk memberikan akses layanan data. Layanan data ini digunakan untuk menghubungkan konektivitas internet penggunaannya dimanapun dan kapanpun. Untuk mengakses Si Rancak tentunya menggunakan *smartphone*, apabila masyarakat tidak memiliki *smartphone* maka pelayanan *online* tidak dapat dilakukan. Oleh karena itu, masyarakat tidak memiliki *smartphone* akan dilayani secara manual yang tentunya akan membutuhkan

waktu dan tenaga lebih. *Kedua*, tidak mengerti menggunakan teknologi informasi. Dalam (Elfi Husda & Wangdra, 2022) menyebutkan teknologi informasi ialah sebuah pengembangan dari perangkat keras dan perangkat lunak yang diiringi dengan perkembangan zaman dan kebutuhan manusia. Teknologi informasi dapat diartikan sebagai alat untuk memudahkan penggunaanya dalam memecahkan permasalahan dan digunakan untuk mempermudah pekerjaan, teknologi informasi dapat menyimpan, memproses, dan menyebarkan informasi. Berdasarkan data lapangan, masih terdapat masyarakat yang tidak mengerti dengan penggunaan teknologi informasi sehingga mereka juga kesulitan dalam mengakses aplikasi Si Rancak, hal ini dapat dibuktikan dari jumlah data dokumen kependudukan yang ditolak oleh petugas capil dikarenakan kesalahan masyarakat dalam meng-*upload* persyaratan yang dibutuhkan. Dari informasi yang diberikan oleh Disdukcapil Kota Padang pada kategori kartu keluarga saja, terdapat 727 dokumen kependudukan yang ditolak oleh petugas yang terhitung pada bulan Desember 2022. *Ketiga*, faktor usia. Tidak dapat dipungkiri bahwa usia yang lebih muda memungkinkan mereka dapat dengan mudah untuk menyerap informasi dibandingkan usia mereka yang sudah tua. Berdasarkan hasil dari wawancara dengan petugas capil dan masyarakat, pada umumnya anak muda dapat dengan mudah mengerti menggunakan Si Rancak dibandingkan ibu-ibu dan nenek-nenek yang harus diarahkan dulu oleh petugas karena kesulitan mereka dalam menyerap informasi. *Keempat*, status pendidikan dan pekerjaan. Dari hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK), beliau menyatakan bahwa masyarakat yang memiliki status pendidikan dan pekerjaan yang lebih tinggi memungkinkan mereka dapat dengan mudah memahami fitur pelayanan yang ada di aplikasi Si Rancak dibandingkan masyarakat awam yang memiliki status pendidikan dan pekerjaan yang lebih rendah. *Kelima*, disabilitas. Menurut (Allo, 2022), disabilitas dapat diartikan sebagai orang yang mengalami gangguan fungsi atau struktur pada tubuh atau panca inderanya. Seorang penyandang disabilitas akan kesulitan dalam melakukan pelayanan kependudukan secara *online*, karenanya petugas capil akan melayani secara manual sesuai dengan kebutuhannya.

## PENUTUP

Faktor yang menjadi penghambat dari inovasi pelayanan *online* Si Rancak dapat dirangkum menjadi dua, yaitu faktor eksternal yang dapat terjadi ketika cuaca sedang buruk, misalnya sedang hujan petir atau badai karena cuaca yang buruk dapat mempengaruhi jaringan internet. Si Rancak hanya dapat dioperasikan apabila jaringan internet stabil. Oleh sebab itu, proses pelayanan dapat terhenti sementara atau mengalami gangguan apabila cuaca sedang buruk, terutama apabila menyebabkan aplikasi *error*. Sedangkan faktor internal atau faktor yang berasal dari dalam diri masyarakat sendiri seperti tidak memiliki perangkat *smartphone*, tidak mengerti cara menggunakan teknologi informasi, faktor usia, status pendidikan dan pekerjaan, dan penyandang disabilitas.

## DAFTAR PUSTAKA

- Allo, E. A. T. (2022). Penyandang Disabilitas Di Indonesia 1. *NUSANTARA: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 9(2), 127–142.
- Elfi Husda, N., & Wangdra, Y. (2022). *Pengantar Teknologi Informasi* (1st ed.). CV. Pena Persada.
- Luthfiah, F. (2020). Metode Penelitian Kualitatif (Sistematika Penelitian Kualitatif). In *Bandung: Rosda Karya*.
- Paridawati, I., Daulay, M. I., & Amalia, R. (2021). Persepsi Orangtua Terhadap Penggunaan Smartphone pada Anak Usia Dini di Desa Indrasakti Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar. *Journal Of Teacher Education*, 2(2), 28–34.
- Qoonitah, T. dan S. (2022). Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang dalam Peningkatan Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik pada Masa Pandemi Covid 19. *Journal of Multidisciplinary Research and Development*, 5(2), 45–51.
- Rogers, E. M. (2010). Diffusion of Innovations. In *Achieving Cultural Change in Networked Libraries* (Third edit).
- Saputri, & Meirinawati. (2022). Inovasi Pelayanan Ning Yaonah ( Nikmatnya Ngantri dan Pelayanan Online Mudah )

untuk menciptakan Kepuasan Masyarakat oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jombang Saputri Meirinawati Abstrak. *Jurnal Publika*, 9(5), 123–134.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, R and D*. Alfabeta.

Tasyah, A., Lestari, P. A., Syofira, A., Rahmayani, C. A., Cahyani, R. D., & Tresiana, N. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital (E-Government) di Era Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 18(2), 212–224.

Yanuar, R. M. (2019). Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus: Public Safety Center (PSC) 119 Kabupaten Bantul Sebagai Layanan Kesehatan dan Kegawatdaruratan). *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 04(Nomor 01), 20.