

INOVASI SISTEM PELAYANAN MELENGKAPI IDENTITAS ORANG TERLANTAR DAN PEREKAMAN DISABILITAS UNTUK LENGKAPI IDENTITAS (SIPINTAR PEDULI) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PEKANBARU

Amelia Eka Putri

Universitas Islam Riau, Indonesia
ameliaekaputri@student.uir.ac.id

Ahmad Fitra Yuza

Universitas Islam Riau, Indonesia
fitra.ip@soc.uir.ac.id
*Corresponding author

Abstrak

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru menciptakan inovasi pelayanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat rentan untuk mendapatkan identitas kependudukan yaitu, Sistem Pelayanan melengkapi Identitas Orang Terlantar dan Perekaman Disabilitas Untuk Lengkapi Identitas (SIPINTAR PEDULI). SIPINTAR PEDULI diterapkan sebagai solusi terhadap kendala yang dialami oleh masyarakat rentan dalam mengakses layanan publik akibat tidak mempunyai identitas kependudukan. SIPINTAR PEDULI merupakan sistem pelayanan administrasi kependudukan berbasis elektronik, dengan tujuan mengatasi kesenjangan administrasi kependudukan sehingga memudahkan masyarakat rentan dalam mendapatkan identitas kependudukan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui inovasi Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar dan Perekaman Disabilitas Untuk Lengkapi Identitas (SIPINTAR PEDULI) dan untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat inovasi Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar dan Perekaman Disabilitas Untuk Lengkapi Identitas (SIPINTAR PEDULI). Dalam penelitian ini, menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan jenis penelitian kualitatif. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan secara observasi, wawancara dan dokumentasi serta dilakukan analisis data yang meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarik kesimpulan atau verifikasi. Hasil penelitian ini adalah dengan adanya inovasi Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar dan Perekaman Disabilitas Untuk Lengkapi Identitas (SIPINTAR PEDULI) dapat memenuhi kebutuhan masyarakat rentan dan memudahkan masyarakat rentan dalam mendapatkan identitas kependudukan.

Kata Kunci : Inovasi, Pelayanan Publik, SIPINTAR PEDULI

Abstract

The Pekanbaru City Population and Civil Registration Office created service innovations in meeting the needs of vulnerable people to obtain population identity, namely, the Service System to Complete the Identity of Displaced People and the Recording of Disabilities to Complete Identity (SIPINTAR PEDULI). SIPINTAR PEDULI is applied as a solution to the obstacles experienced by vulnerable people in accessing public services due to not having a population identity. SIPINTAR PEDULI is an electronic-based population administration service system, with the aim of overcoming the gap in population administration so that it makes it easier for vulnerable people to obtain population identity. The purpose of this study is to find out the innovation of the Service System to Complete the Identity of Displaced People and the Recording of Disabilities to Complete Identity (SIPINTAR PEDULI) and to find out the

supporting and inhibiting factors of the innovation of the Service System to Complete the Identity of the Displaced Person and the Recording of Disabilities to Complete Identity (SIPINTAR PEDULI). In this study, a descriptive research type is used with a qualitative research type. Data collection in this study is carried out by observation, interviews and documentation as well as data analysis which includes data collection, data reduction, data presentation and drawing conclusions or verification. The result of this research is that the innovation of the Service System to Complete the Identity of Displaced Persons and the Recording of Disabilities to Complete Identity (SIPINTAR PEDULI) can meet the needs of vulnerable communities and make it easier for vulnerable people to obtain population identity.

Keywords : Innovation, Public Service, SIPINTAR PEDULI

PENDAHULUAN

Dalam Undang-Undang Dasar 1945 menjelaskan bahwa negara berkewajiban memenuhi setiap kebutuhan warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif (Mustanir et al. 2022). Pelayanan publik merupakan pemberian segala bentuk layanan yang diberikan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Razak et al. 2024).

Pelayanan publik diberikan untuk memenuhi kebutuhan seluruh warga negara dan memberikan kepuasan kepada pengguna layanan (Yuza, Adni, and Saleh 2022). Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik harus bertanggung jawab dan memberikan pelayanan yang baik untuk meningkatkan pelayanan publik sesuai dengan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan. Pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan yang menjadi tanggung jawab pemerintah pusat dan daerah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan (Sinaga and Trimurni 2022). Sehingga dapat menciptakan pelayanan yang bermutu, dengan memenuhi kebutuhan dan memberikan kemudahan kepada masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah meningkatkan pelayanan dan memberikan kemudahan pelayanan dengan melakukan inovasi pelayanan. Dengan adanya inovasi pelayanan, pemerintah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat secara cepat dan dalam waktu yang singkat (Nugroho et al. 2024). Teknologi informasi dan komunikasi

yang berkembang dapat meningkatkan kinerja pelayanan publik menjadi lebih baik (Fadiyah et al. 2023). Pemanfaatan sistem teknologi informasi dan komunikasi berbasis internet disebut sistem *electronic government* yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas pemerintah, serta membantu masyarakat dalam mengurangi biaya dan waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan. Masyarakat dapat memperoleh informasi tersebut melalui *website* yang disediakan (Indrayani 2020). Pemerintah dalam melaksanakan *E-Government* mencakup berbagai bidang seperti penyediaan infrastruktur, pendidikan, kesehatan, administrasi pemerintahan, penanggulangan masalah sosial, pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil, layanan ketenagakerjaan dan pelayanan dasar lainnya (Amalia and Rodiyah 2024).

Pemberian wewenang dari pemerintah pusat ke daerah memungkinkan terselenggaranya pelayanan publik melalui birokrasi dan memberikan kesempatan kepada pemerintah daerah untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik pada administrasi kependudukan (Soraya 2019). Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki fungsi pelayanan pada bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Administrasi kependudukan merupakan kegiatan pendataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen serta data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lainnya (Fulthoni et al. 2009). Administrasi kependudukan sangat penting dalam pengelolaan kependudukan untuk menjamin legalitas penduduk, perlindungan penduduk, serta memastikan data penduduk akan tercatat dan terkelola mulai dari kelahiran sampai kematian seorang penduduk.

Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 Tahun 2021 bahwa guna mendorong percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik, perlu menyelenggarakan inovasi pelayanan publik. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014, inovasi pelayanan publik merupakan terobosan pada pelayanan publik berupa ide atau gagasan yang bertujuan untuk memberikan manfaat kepada masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Dalam Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 164 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, menjelaskan tugas dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melaksanakan urusan pemerintahan pada bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan menyediakan inovasi pelayanan publik yang dapat memberikan kemudahan dalam melayani kebutuhan masyarakat.

Tabel 1. Jumlah Penduduk Kota Pekanbaru Tahun 2021-2023

No	Tahun	Jumlah Penduduk
1	2021	994.585
2	2022	1.007.540
3	2023	1.123.348

Sumber : BPS Kota Pekanbaru, 2024

Dengan meningkatnya jumlah penduduk Kota Pekanbaru dari tahun ke tahun, menjadi tantangan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dalam menyelesaikan administrasi kependudukan, khususnya pada orang terlantar. Orang terlantar merupakan kelompok rentan yang mengalami diskriminasi, kesulitan dalam memenuhi kebutuhan dasar dan menghilangkan hak mereka untuk diakui sebagai warga negara. Pemerintah mengatasi permasalahan ini agar masyarakat rentan dapat memiliki identitas kependudukan.

Berdasarkan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 107 Tahun 2021 tentang Sistem Pelayanan Berbasis Elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, salah satu pelayanan administrasi kependudukan berbasis elektronik terdapat dalam pasal 4 huruf d. Inovasi layanan tersebut adalah Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar dan Perekaman Disabilitas Untuk Lengkapi Identitas (SIPINTAR PEDULI), yang dapat digunakan secara online dan diakses melalui website <https://sipintar.pekanbaru.go.id/>.

Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar dan Perekaman Disabilitas Untuk Lengkapi Identitas (SIPINTAR PEDULI) diterapkan pada tahun 2021. Sebelum adanya inovasi SIPINTAR PEDULI, masyarakat mengurus identitas kependudukan masyarakat rentan secara manual dengan datang langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Dengan adanya inovasi

SIPINTAR PEDULI menjadi solusi terhadap kendala yang dialami oleh masyarakat rentan dalam mengakses pelayanan publik akibat tidak mempunyai identitas kependudukan, sehingga adanya inovasi SIPINTAR PEDULI masyarakat rentan dapat memiliki identitas kependudukan.

Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar dan Perekaman Disabilitas Untuk Lengkapi Identitas (SIPINTAR PEDULI) merupakan sistem pelayanan administrasi kependudukan berbasis elektronik, untuk memudahkan masyarakat rentan di Kota Pekanbaru dalam mendapatkan identitas kependudukan. (Diana and Adianto 2023). Program inovasi SIPINTAR PEDULI adalah sebuah program Kota Pekanbaru dalam memberikan layanan perekaman KTP-el, KK dan KIA kepada masyarakat rentan administrasi kependudukan, diterapkan dengan tujuan untuk mengatasi kesenjangan administrasi kependudukan di kalangan masyarakat rentan sehingga memudahkan masyarakat rentan dalam mendapatkan dokumen kependudukan. Layanan SIPINTAR PEDULI dikhususkan bagi orang terlantar seperti masyarakat disabilitas, orang dalam gangguan jiwa, lanjut usia dan yang terdampak oleh bencana alam.

Kota Pekanbaru masih terdapat masyarakat rentan administrasi kependudukan dan kendala yang dihadapi masyarakat terlantar dalam mengakses layanan publik karena kurangnya dokumen kependudukan. Masih terdapat masyarakat yang tidak memiliki identitas resmi seperti Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga, sehingga mereka tidak dapat mengakses berbagai hal dan pelayanan publik lainnya seperti kesehatan dan pendidikan serta hak hak sipil lainnya. Adanya program inovasi SIPINTAR PEDULI dengan memberikan layanan jemput bola dapat memudahkan masyarakat terlantar untuk mendapatkan identitas kependudukan dan mengatasi kesenjangan administrasi kependudukan di kalangan masyarakat rentan. Berikut pelaporan/rekapitulasi pendataan penduduk rentan administrasi kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

Tabel 2. Pelaporan/Rekapitulasi Pendataan Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Tahun 2021-2023

No	Tahun	Jumlah Penduduk Yang Didata	Jumlah Penerbitan Dokumen Kependudukan			
			Kartu Keluarga	Biodata	KTP-el	KIA
1	2021	200 Orang	200 KK	-	65 KTP-el	135 KIA
2	2022	175 Orang	146 KK	116 Biodata	116 KTP-el	59 KIA
3	2023	189 Orang	71 KK	104 Biodata	83 KTP-el	19 KIA

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, 2024

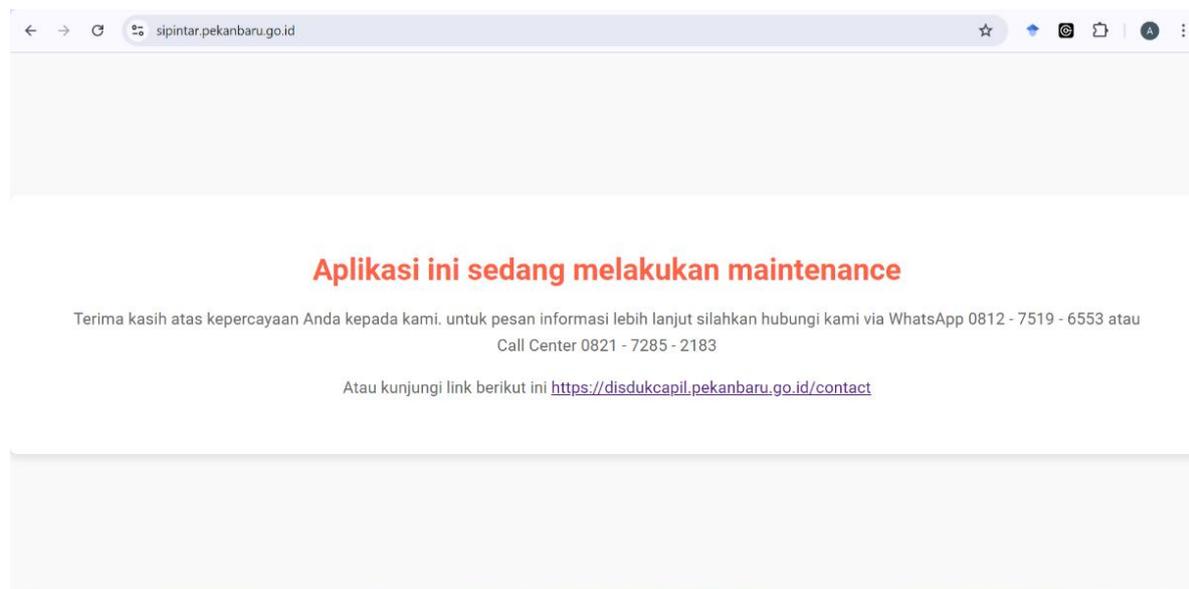
Adapun Standar Operasional Prosedur pada inovasi Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar dan Perekaman Disabilitas Untuk Lengkapi Identitas (SIPINTAR PEDULI) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, yaitu :

1. Masyarakat/ pemohon mengajukan permohonan pada aplikasi SIPINTAR dengan terlebih dahulu mendaftar dan mengajukan permohonan
2. Admin SIPINTAR membuka aplikasi SIPINTAR dan melakukan verifikasi serta validasi data pemohon dengan mengecek data pemohon pada SIAK. Dengan cara mensinkronkan data pemohon pada Kartu Keluarga (KK) yang diupload
3. Setelah dilakukan verifikasi data, admin SIPINTAR akan mengelompokkan data pemohon sesuai dengan domisili pemohon
4. Admin membuat daftar pemohon pelayanan SIPINTAR untuk kemudian diserahkan kepada Kepala Seksi Pendataan Penduduk untuk diverifikasi dan divalidasi daftar permohonan tersebut
5. Kepala Seksi Pendataan Penduduk menyerahkan daftar nama pemohon pelayanan SIPINTAR kepada Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk untuk meminta persetujuan pelaksanaan perekaman dan penerbitan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil

6. Selain daftar permohonan disetujui oleh Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk, Kepala Seksi Pendataan Penduduk berkoordinasi dengan Kepala Subbagian Umum perihal Surat Perintah Tugas (SPT) pelaksanaan kegiatan SIPINTAR
7. Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk berkoordinasi dengan Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) terkait teknis pelaksanaan kegiatan perekaman dan penerbitan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil
8. Pelaksanaan perekaman dan penerbitan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil dilakukan oleh tim pelaksana secara jemput bola kerumah-rumah pemohon/ tempat yang telah disediakan sesuai daftar permohonan (sesuai SPT)
9. Dokumen kependudukan dan pencatatan sipil diberikan kepada pemohon/ masyarakat setelah proses pelayanan selesai dilaksanakan.

Dengan adanya program inovasi SIPINTAR PEDULI sudah menjadi inovasi yang baik dalam penerbitan identitas kependudukan masyarakat rentan, tetapi masih terdapat kendala teknis dalam mengakses *website* <https://sipintar.pekanbaru.go.id/> yang mengalami *maintenance* ataupun *error*. Tetapi, jika perbaikan telah selesai, *website* tersebut dapat digunakan kembali. Masyarakat Kota Pekanbaru masih ada yang belum mengetahui adanya program inovasi SIPINTAR PEDULI di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, yang dapat digunakan secara online melalui *website* SIPINTAR PEDULI, sehingga masyarakat mengurus identitas kependudukan bagi masyarakat rentan dilakukan secara manual dengan datang langsung ke kantor DISDUKCAPIL Kota Pekanbaru. Masyarakat tidak mengetahui adanya program inovasi SIPINTAR PEDULI, karena kurangnya sosialisasi langsung ke masyarakat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru hanya melakukan sosialisasi kepada *stakeholder* terkait dan melalui sosial media.

Gambar 1. Website SIPINTAR PEDULI Maintenance



Sumber : <https://sipintar.pekanbaru.go.id/>

Pelayanan SIPINTAR PEDULI yang dapat diakses melalui website <https://sipintar.pekanbaru.go.id/> dibuka selama 24 jam dan jam operasional pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru hari Senin sampai Jumat pada pukul 08.30 sampai dengan 15.00 WIB dan pada hari Sabtu, Minggu dan libur nasional tutup. Dalam Program Inovasi SIPINTAR PEDULI terdapat 30 kuota pengajuan/minggu. Berdasarkan website tersebut terdapat 145 total keseluruhan yang sudah diselesaikan dalam layanan SIPINTAR PEDULI.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis melakukan penelitian dengan judul “Inovasi Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar dan Perekaman Disabilitas Untuk Lengkapi Identitas (SIPINTAR PEDULI) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru”

Adapun masalah pokok yang ingin penulis teliti yaitu bagaimana Inovasi Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar dan Perekaman Disabilitas Untuk Lengkapi Identitas (SIPINTAR PEDULI) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dan apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat Inovasi Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar dan Perekaman Disabilitas Untuk Lengkapi Identitas (SIPINTAR PEDULI) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

Adapun tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui Inovasi Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar dan Perekaman Disabilitas Untuk Lengkapi Identitas (SIPINTAR PEDULI) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dan untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat Inovasi Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar dan Perekaman Disabilitas Untuk Lengkapi Identitas (SIPINTAR PEDULI) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

STUDI LITERATUR

Inovasi

Menurut (Setijaningrum 2017) inovasi adalah suatu ide, praktik atau objek yang dapat diterima sebagai sesuatu yang baru oleh seseorang maupun kelompok untuk diadopsi. Menurut (Sari 2019) inovasi merupakan sesuatu yang baru dalam sebuah sistem yang melalui dalam penerapam ide baru dalam keadaan tertentu. Menurut Rogers (Suwarno 2008) inovasi adalah suatu ide, praktek atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya. Menurut (Muharam and Melawati 2019) inovasi dalam pelayanan publik diartikan sebagai cara baru atau ide kreatif teknologi pelayanan yang telah ada atau menciptakan penyederhanaan, terobosan prosedur, metode, pendekatan maupun struktur organisasi dan manfaatnya mempunyai nilai tambah kualitas dan kuantitas pelayanan. Menurut (Saputra and Astuti 2018) inovasi pelayanan publik adalah perubahan makna, prinsip, proses, produk serta prosedur dari yang lama ke yang baru dan diterapkan untuk memberikan manfaat kepada masyarakat. Dalam penerapannya inovasi mempunyai atribut yang dapat dijadikan indikator untuk mengukur keberhasilan inovasi. Menurut Roger (dalam Suwarno 2008) atribut dari inovasi yaitu:

1. *Relative Advantage* atau Keuntungan Relatif

Inovasi mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya dan mempunyai nilai kebaruan yang menjadi ciri yang membedakan dari yang lain

2. *Compatibility* atau Kesesuaian

Inovasi mempunyai sifat kompetitif atau kesesuaian dengan inovasi yang sebelumnya, agar inovasi yang lama tidak dibuang, tetapi inovasi tersebut menjadi proses transisi menuju inovasi yang baru.

3. *Complexity* atau Kerumitan

Karena sifatnya yang baru, inovasi mempunyai tingkat kerumitan dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Tingkat kerumitan ini tidak menjadi masalah, karena sebuah inovasi memberikan cara yang baru dan lebih baik.

4. *Triability* atau Kemungkinan Dicoba

Inovasi dapat diterima jika telah teruji dan terbukti memiliki keuntungan dan nilai yang besar dibandingkan dengan inovasi yang sebelumnya. Oleh karena itu, inovasi harus melewati fase pengujian publik.

5. *Observability* atau Kemudahan Diamati

Inovasi harus diamati, dari segi bagaimana inovasi berjalan dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

Pelayanan Publik

Menurut (Raharjo and Icuk 2021) pelayanan adalah kewajiban yang harus dipenuhi oleh pemberi layanan dan merupakan hak yang dimiliki oleh penerima layanan. Menurut (Mursyidah and Choiriyah 2020) pelayanan adalah pemberian layanan atau melayani keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan terhadap suatu organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Menurut (Maulidiah 2014) Pelayanan Publik adalah kegiatan lembaga birokrasi publik yang dapat diterima dan dirasakan oleh masyarakat yang diberi pelayanan, sehingga pelayanan publik merupakan kegiatan dari tugas hakiki dan fungsi dari pemerintah, baik dari sisi personal aparatur pemerintah maupun dari sisi kelembagaan organisasi pemerintah, untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, khususnya dalam kebutuhan dasar masyarakat, oleh karena itu manusia tidak terlepas dari ketergantungan terhadap lembaga pemerintah.

Menurut (Riani 2021) pelayanan publik merupakan suatu upaya pemerintah kepada masyarakat baik dalam bentuk barang maupun jasa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, karena merupakan hak dan kewajiban setiap warga negara yang terjamin oleh Undang-Undang. Tujuan pelayanan publik adalah untuk memberikan kepuasan dan memenuhi kebutuhan masyarakat, untuk mencapai hal tersebut diperlukan kualitas pelayanan sesuai harapan masyarakat. Menurut (Haqie, Nadiah, and Ariyani 2022) pelayanan publik merupakan melayani kebutuhan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mempunyai kepentingan terhadap suatu organisasi tertentu dengan aturan dan cara yang berlaku.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan jenis penelitian kualitatif, yaitu jenis penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan objek atau subjek yang diteliti, serta menjelaskan variabel yang diteliti tentang Inovasi Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar dan Perekaman Disabilitas Untuk Lengkapi Identitas (SIPINTAR PEDULI) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Menurut (Sugiyono 2022) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan filsafat postpositivisme atau enterpretif yang digunakan untuk meneliti dalam keadaan obyek yang alamiah, dimana peneliti sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data secara triangulasi (gabungan), data yang diperoleh cenderung data kualitatif, analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data secara observasi, wawancara dan dokumentasi. Jenis dan sumber data dalam penelitian ini yaitu, data primer adalah data yang diperoleh langsung dari responden yang merupakan sebagai sumber data dalam penelitian ini. Data ini diperoleh melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Dan data sekunder adalah data dan informasi yang mendukung pada hasil penelitian ini, yang berupa dokumen dan arsip serta catatan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Analisis data penelitian kualitatif, dilakukan saat pengumpulan data sedang berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Menurut Miles dan Huberman (1984) (dalam Sugiyono 2022) aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas. Aktivitas dalam analisis data terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarik kesimpulan atau verifikasi.

PEMBAHASAN

Inovasi Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar dan Perekaman Disabilitas Untuk Lengkapi Identitas (SIPINTAR PEDULI) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

1.Keuntungan Relatif

Keuntungan Relatif yang dimaksud sejauh mana inovasi SIPINTAR PEDULI di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dianggap dapat memberikan manfaat atau keuntungan kepada masyarakat rentan dalam mendapatkan identitas kependudukan, dibandingkan dengan cara atau metode yang sudah ada sebelumnya. Berdasarkan hasil penelitian, dengan adanya inovasi SIPINTAR PEDULI berdampak positif atau dapat memberikan manfaat kepada masyarakat dalam mengurus identitas kependudukan masyarakat rentan tanpa harus datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Kemudian, dengan adanya inovasi SIPINTAR PEDULI memberikan kemudahan dan membantu masyarakat dalam proses pengajuan permohonan layanan identitas kependudukan masyarakat rentan.

2. Kesesuaian

Kesesuaian yaitu kesesuaian program inovasi SIPINTAR PEDULI yang memiliki nilai, kebutuhan pengguna dan pengalaman dalam mengakses layanan administrasi kependudukan. Berdasarkan hasil penelitian, adanya program inovasi SIPINTAR PEDULI karena di Kota Pekanbaru masih terdapat masyarakat rentan yang tidak memiliki identitas kependudukan, karena kesulitan untuk datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Sehingga adanya inovasi SIPINTAR PEDULI sebagai solusi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat rentan yang tidak memiliki identitas kependudukan dan memudahkan masyarakat rentan dalam mendapatkan identitas kependudukan.

3. Kerumitan

Kerumitan yaitu kesulitan dalam memahami maupun dalam penggunaan *website* SIPINTAR PEDULI yang digunakan oleh petugas dan masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian, terdapat kendala teknis dalam mengakses *website* SIPINTAR PEDULI seperti masalah pada jaringan atau *error* pada *website* dan ketika *website* SIPINTAR PEDULI mengalami *maintenance*. Jika perbaikan telah selesai, maka *website* SIPINTAR PEDULI dapat digunakan kembali. Masyarakat dapat dengan mudah menggunakan *website* SIPINTAR PEDULI, karena *website* ini dibuat agar dapat dengan mudah dipahami dan digunakan oleh masyarakat, sehingga masyarakat hanya perlu mengakses *website* SIPINTAR PEDULI dan mengisi formulir yang tertera didalam *website* tersebut. Tetapi, masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui adanya SIPINTAR PEDULI yang dapat digunakan secara online, sehingga masih

terdapat masyarakat yang mengurus secara manual datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

4. Kemungkinan Dicoba

Kemungkinan Dicoba yaitu pengujian hasil inovasi SIPINTAR PEDULI yang di uji coba oleh petugas dan masyarakat sebelum diterapkan secara penuh. Inovasi dapat diterima jika telah teruji dan memiliki nilai keuntungan. Berdasarkan hasil penelitian, fase uji coba sudah dilakukan secara manual sebelum adanya *website* SIPINTAR PEDULI. Setelah adanya *website* SIPINTAR PEDULI, maka di uji kelayakannya selama satu atau dua hari dan pelayanan identitas kependudukan masyarakat rentan dapat dilakukan secara online melalui *website* <https://sipintar.pekanbaru.go.id/>. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru sudah melakukan sosialisasi pelayanan kepada *stakeholder* terkait, serta melakukan sosialisasi melalui seminar dan sosial media. Tetapi, masih terdapat masyarakat Kota Pekanbaru yang belum mengetahui adanya inovasi SIPINTAR PEDULI, karena belum terdapat sosialisasi secara langsung kepada masyarakat di daerah tempat tinggal mereka dan juga masyarakat hanya mengetahui SIPINTAR PEDULI melalui sosial media dan dari teman teman terdekatnya.

5. Kemudahan Diamati

Kemudahan Diamati yaitu hasil layanan program inovasi SIPINTAR PEDULI dapat dilihat dan diamati hasil pelayanan oleh masyarakat. Inovasi harus diamati dari segi bagaimana inovasi tersebut berjalan serta menghasilkan sesuatu yang baik, sehingga inovasi tersebut berjalan serta menghasilkan sesuatu yang baik, sehingga inovasi tersebut dapat diterima oleh masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian, dengan adanya program inovasi SIPINTAR PEDULI dapat meningkatkan efektivitas pelayanan, yang dapat dilihat dari pelayanan yang dilakukan secara online, sehingga tidak terjadinya keramaian mengantri di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dan juga memudahkan masyarakat dalam mengurus identitas kependudukan masyarakat rentan. Kemudian, hasil pelayanan inovasi SIPINTAR PEDULI dapat dilihat melalui sosial media, media berita dan dalam *website* SIPINTAR terdapat statistik pelayanan.

Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Inovasi Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar dan Perekaman Disabilitas Untuk Lengkapi Identitas (SIPINTAR PEDULI)

Berdasarkan hasil penelitian Inovasi Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar dan Perekaman Disabilitas Untuk Lengkapi Identitas (SIPINTAR PEDULI) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, terdapat beberapa faktor pendukung dan faktor penghambat yaitu sebagai berikut :

1. Faktor Pendukung

Adapun faktor pendukung dalam Inovasi Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar dan Perekaman Disabilitas Untuk Lengkapi Identitas (SIPINTAR PEDULI) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, yaitu :

a. Sumber Daya Manusia (SDM)

Keahlian petugas dalam melakukan pendataan, perekaman dan memiliki empati serta pemahaman terhadap kondisi masyarakat rentan yang menjadi keberhasilan dalam memberikan pelayanan SIPINTAR PEDULI.

b. Pemanfaatan Teknologi

Penggunaan teknologi seperti aplikasi berbasis *website* dapat mempermudah proses pelayanan. Dengan adanya inovasi SIPINTAR PEDULI yang dapat dilakukan secara online melalui *website* SIPINTAR PEDULI, sehingga memudahkan masyarakat untuk mengurus identitas kependudukan bagi masyarakat rentan.

2. Faktor Penghambat

Adapun faktor penghambat dalam Inovasi Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar dan Perekaman Disabilitas Untuk Lengkapi Identitas (SIPINTAR PEDULI) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, yaitu :

a. Jaringan dan Server

Jaringan yang *error* dan *website* yang mengalami *maintenance* mengakibatkan masyarakat kesulitan untuk mengakses *website* SIPINTAR PEDULI.

b. Sosialisasi Pelayanan

Sosialisasi dilakukan kepada *stakeholder* terkait, sosial media dan seminar yang dilakukan oleh Dinas Kependuduka dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Tetapi sosialisasi tidak dilakukan secara langsung ke masyarakat,

sehingga masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui adanya program inovasi SIPINTAR PEDULI.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang Inovasi Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar dan Perekaman Disabilitas Untuk Lengkapi Identitas (SIPINTAR PEDULI) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, yang dilihat dari indikator teori keunggulan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba dan kemudahan diamati. Dengan adanya inovasi SIPINTAR PEDULI dapat memenuhi kebutuhan masyarakat rentan dan inovasi SIPINTAR PEDULI sudah memberikan dampak positif kepada masyarakat dan memudahkan masyarakat dalam mengurus identitas kependudukan masyarakat rentan tanpa harus datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, masyarakat dapat mengajukan pelayanan secara online melalui *website* SIPINTAR PEDULI. Tetapi masih terdapat kendala teknis dalam mengakses *website* SIPINTAR PEDULI. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru melakukan sosialisasi kepada *stakeholder* terkait, dan sosial media. Tetapi, masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui adanya inovasi SIPINTAR PEDULI karena belum terdapat sosialisasi secara langsung ke masyarakat. Sebaiknya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dapat melakukan sosialisasi dengan turun langsung kepada masyarakat, karena banyak masyarakat yang belum mengetahui adanya inovasi SIPINTAR PEDULI dan dapat menjangkau lebih banyak masyarakat rentan yang belum mempunyai identitas kependudukan. Pada jaringan dan server sebaiknya dapat diperhatikan kembali, karena *website* sering mengalami *error* dan mengalami *maintenance*, sehingga masyarakat kesulitan dalam mengakses *website* SIPINTAR PEDULI.

REFERENSI

- Amalia, Dini Ananda Nur, and Isnaini Rodiyah. 2024. "Efektivitas Program Aplikasi Sipraja Dalam Pelayanan Administrasi Berbasis Digital Di Desa Karangtanjung Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo." *Jdp (Jurnal Dinamika Pemerintahan)* 7(2): 153–75. doi:10.36341/jdp.v7i2.4506.
- Diana, Fitri, and Adianto. 2023. "Service Innovation Accelerates the Issuance of Population Documents for Displaced Persons in Pekanbaru City." *Jurnal Ilmu*

Sosial dan Ilmu Politik Malikussaleh (JSPM) 4(1): 79.
doi:10.29103/jspm.v4i1.9785.

- Fadiyah, Dina, Ayi Karyaana, Daniel Pasaribu, Nong Ayu Triyanti Utami Hakim, Sapto Setyo Nugroho, and Laras Ayu Andini. 2023. "PENYUSUNAN DAN PENGAPLIKASIAN MODEL DESA DIGITAL BERBASIS TATA KELOLA DI PEMERINTAH DESA TEGAL KECAMATAN KEMANG KABUPATEN BOGOR." *Jurnal Pengabdian Masyarakat: BAKTI KITA* 4(1): 76–90.
- Fulthoni, Renata Arianingtyas, Siti Aminah, and Uli Parulian Sihombing. 2009. *Memahami Kebijakan Administrasi Kependudukan*. The Indonesian Legal Resource Center (ILRC).
- Haqie, Zulfa Auliana, R Nadiyah, and Oktavira Puteri Ariyani. 2022. "INOVASI PELAYANAN PUBLIK SUROBOYO BIS DI KOTA SURABAYA Rifda Eka Nadiyah." *Journal Of Public Sector Innovations* 5(1): 23–30.
- Indrayani, Etin. 2020. *E-Government: Konsep, Implementasi Dan Perkembangannya Di Indonesia*. LPP Balai Insan Cendekia.
- Maulidiah, Sri. 2014. *PELAYANAN PUBLIK, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*. ed. R Rauf. Bandung: CV. Indah Prahasta.
- Muharam, Riki Satia, and Fitri Melawati. 2019. "INOVASI PELAYANAN PUBLIK DALAM MENGHADAPI ERA REVOLUSI INDUSTRI 4.0 DI KOTA BANDUNG." *Jurnal Administrasi Publik* 1(1).
- Mursyidah, Lailul, and Ilimi Usrotin Choiriyah. 2020. *Manajemen Pelayanan Publik*. Umsida Press.
- Mustanir, A, M R R Razak, E Koisin, M R Fitrianto, and ... 2022. *Pengantar Ilmu Administrasi Publik*. books.google.com.
https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=gfyUEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA141&dq=%22amir+syamsuadi%22&ots=TNCRbv_ND3&sig=7DWbdO7fBx06I-dZN2rwj6T3TmM.
- Nugroho, Sapto Setyo, Fajar Alan Syahrier, Liza Trisnawati, and Luluk Elvitaria. 2024. "Implementasi Pemerintahan Digital Pada Sistem Penilaian Kinerja Secara Elektronik (E-Sikap) Organisasi Perangkat Daerah." *SUMUR-Jurnal Sosial Humaniora* 2(1): 12–20.
- Raharjo, M, and Ickuk. 2021. *MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK*. PT. Bumi Aksara.
- Razak, Muhammad Rais Rahmat, Ade Putra Ode Amane, Buyamin Buyamin,

- Bonataon Maruli Timothy Vincent Simandjorang, Paisal Halim, Surjanto Surjanto, Supratman Tahir, et al. 2024. Eureka Media Aksara *Administrasi Publik Di Era Digitalisasi*. ed. Agus Hendrayady. Eureka Media Aksara.
- Riani, N. 2021. "STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK." *Jurnal Inovasi Penelitian* 1(11): 2443–52.
- Saputra, Trio, and Widia Astuti. 2018. *Suara Pelayanan Publik (Reformasi Birokrasi Melalui Inovasi Pelayanan Publik)*. CV. Jakad Publishing.
- Sari, D. 2019. "ANALISIS INOVASI PELAYANAN PUBLIK 'KELAS PERAHU' KABUPATEN PANGKAJENE DAN KEPULAUAN." *Jurnal SAP* 3(3): 225–32.
- Setijaningrum, Erna. 2017. *Inovasi Kebijakan Pelayanan Publik - Best Practice Di Indonesia*. Airlangga University Press.
- Sinaga, Angela Olivia, and Februati Trimurni. 2022. "INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI LAYANAN TUNGGU (LAGU) OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PEKANBARU." *Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal dan Pembangunan* 8(3): 7–17.
- Soraya, T. 2019. "INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN SECARA ONLINE DI KABUPATEN PATI." *Journal Of Politic And Government Studies*: 1–10.
- Sugiyono. 2022. *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.
- Suwarno, Yogi. 2008. *INOVASI DI SEKTOR PUBLIK*.
- Yuza, Ahmad Fitra, Dita Fisdian Adni, and Asri Muhammad Saleh. 2022. "Inovasi Pelayanan Pemerintah Nagari Painan Timur Painan Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan." *Jurnal Manajemen Pendidikan dan Pelatihan* 6(3).