

## Efektivitas Penggunaan Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar (Sipintar) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

**Mohd Rizalul Husni<sup>1</sup> Sujianto<sup>2</sup>**

Program Studi Administrasi Publik, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Riau, Kota Pekanbaru, Provinsi Riau, Indonesia<sup>1,2</sup>

Email: [mohd.rizalul.husni5896@student.unri.ac.id](mailto:mohd.rizalul.husni5896@student.unri.ac.id)<sup>1</sup> [sujianto@lecturer.unri.ac.id](mailto:sujianto@lecturer.unri.ac.id)<sup>2</sup>

### Abstrak

Sipintar merupakan singkatan dari Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar yang merupakan salah satu program dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dalam membantu serta memudahkan masyarakat dalam kepengurusan dokumen kependudukan sehingga masyarakat dapat mendapatkan pelayanan yang dapat diakses secara online. Pada penelitian peneliti menggunakan teori menurut Campbell (1989) dalam Mutiarin (2014) dengan 5 (lima) indikator : Keberhasilan Program, Keberhasilan Sasaran, Kepuasan terhadap program, Tingkat output dan input, Pencapaian tujuan menyeluruh. Tujuan penelitian untuk mengetahui bagaimana efektivitas Program Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dengan menggunakan metode penelitian kualitatif serta wawancara dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian pada Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar terdapat beberapa faktor penghambat sehingga mengakibatkan pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru tidak berjalan dengan efektif.

**Kata Kunci:** Sipintar, Pelayanan, Efektivitas

### Abstract

*Sipintar is an abbreviation of the Service of Completing the Identity of Derelict People which is one of the programs of the Population and Civil Registration Office of Pekanbaru City in helping and making it easier for people to manage population documents so that people can get services anywhere and be accessed anywhere. According to Campbell (1989) in Mutiarin (2014) with 5 (five) indicators: Program Success, Target Success, Satisfaction with the program, Output and input levels, Overall goal achievement. The purpose of the research is to find out how the effectiveness of the Service Program Complements the Identification of Displaced Persons at the Population and Civil Registration Office of Pekanbaru City by using qualitative research methods and interviews with data collection techniques through observation, interviews and documentation. The results of research on the Service Completing the Identity of Derelict People have several inhibitory factors, resulting in the service at the Population and Civil Registration Office of Pekanbaru City not running effectively.*

**Keywords:** Sipintar, Service, Efficiency



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

## PENDAHULUAN

Indonesia merupakan suatu Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) yang merupakan suatu bentuk organisasi kekuasaan manusia-manusia (masyarakat) dan merupakan alat yang dipergunakan untuk mencapai tujuan bersama. Dalam rangka mencapai tujuan nasional sebagaimana tercantum dalam alinea ke-4 pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945. Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan polok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa indonesia dan seluruh tumpah darah indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan

keadilan sosial selain itu diperjelas lagi dalam keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara No. 63 Tahun 2003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik. Semangat pelayanan publik yang tertuang pada UU No. 23 Tahun 2014 mencerminkan fungsi pemerintah daerah, sebagai penyelenggara negara. Serangkaian pokok aturan dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh Pemerintahan Daerah disebutkan sangat gamblang dan sangat jelas yaitu pada Pasal 14 tentang urusan wajib yang harus 4 dilakukan oleh Pemerintahan Kabupaten/Kota yaitu: pemberian pelayanan kependudukan dan catatan sipil, pelayanan administrasi umum pemerintahan, dan penyelenggaraan pelayanan dasar lainnya yang diamanatkan oleh peraturan perundang-undangan. Pada umumnya administrasi merupakan kebutuhan dasar setiap masyarakat atau warga negara Indonesia. Proses administrasi terjadi sejak seseorang lahir sampai meninggal dunia itu tidak akan terlepas dari urusan administrasi. Indonesia maupun negara lain, satu-satunya lembaga yang memiliki otoritas untuk mengurus semua urusan administrasi warga negaranya ialah birokrasi.

Pelayanan administrasi yang selama ini terjadi di Indonesia baik ditingkat pusat maupun ditingkat daerah memiliki pelayanan administrasi yang buruk, apa lagi pelayanan administrasi yang bersifat kewajiban seperti kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK) dan lain-lain. Reformasi birokrasi di daerah dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good local governance) terfokus pada peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 ayat (1), 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. Undang-undang No 25 Tahun 2009 Pasal 3, Ruang lingkup pelayanan publik meliputi: Pelayanan barang publik, Pelayanan jasa publik, Pelayanan administrasi. Reformasi birokrasi di daerah dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good local governance) terfokus pada peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 ayat (1), 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.

Pelayanan publik merupakan tugas wajib dari pada aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat, dalam melaksanakan tugasnya harus senantiasa berusaha melayani kepentingan masyarakat dengan menaati peraturan yang berlaku. Pemerintah sebagai pelayanan masyarakat mempunyai kewajiban dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang baik dan profesional kepada masyarakat. Pelayanan publik juga tentu tidak bisa dilepaskan dari suatu aturan, khususnya pada Pasal 3 Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 2010 Tentang Pegawai Negeri Sipil pada salah satu bagiannya menyebutkan bahwa seorang aparatur negara wajib memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat. Pelayanan yang dilakukan oleh aparat birokrasi dapat dikatakan sebagai pelayanan publik. Sebab aparatur pemerintah bertanggung jawab memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara publik sebagaimana menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Kinerja pegawai pemerintah sangatlah penting untuk pencapaian tujuan organisasi pemerintahan dalam pelayanan kepada masyarakat, melaksanakan kegiatan pembangunan dan juga dalam penyelenggaraan pemerintahan. Oleh sebab itu dalam rangka untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, sangatlah dibutuhkan

profesionalisme para pegawai yang bekerja pada suatu instansi pemerintahan, agar kinerjanya memuaskan dan dapat dikatakan maksimal serta sesuai dengan harapan masyarakat.

Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah menghasilkan beberapa dokumen resmi yang diperlukan oleh masyarakat seperti status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen yang dimaksudkan ialah Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran, Akta Pernikahan, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Membangun Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah dan sebagainya. Dokumen resmi yang sangat penting bagi masyarakat untuk menjadi identitas adalah KTP dan Akta Kelahiran. Dokumen ini sangat penting untuk menjamin keberadaan warga negara sebagai jaminan identitas warga dan hak-hak sipilnya. Teknologi yang berkembang membawa pengaruh yang besar terutama bagi berbagai aspek kehidupan masyarakat maupun sistem pemerintah yang meningkat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan terjadinya perkembangan zaman membuat teknologi juga semakin pesat yang membuat masyarakat maupun pemerintah dapat memberi dan menerima dengan mudah termasuk dalam pelayanan publik. Oleh karena itu, diperlukannya suatu inovasi atau ide-ide baru untuk membantu pemerintah dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Dimana dengan memanfaatkan teknologi dalam pelayanan tersebut pada hakikatnya ditujukan untuk mendukung peningkatan kinerja pemerintah daerah dan pelayanan publik, secara optimal dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan publik, pemberdayaan dan peran serta masyarakat dan peningkatan daya saing rendah. Sejalan dengan itu, usulan dari memanfaatkan teknologi membuat pelayanan pemerintah dapat lebih cepat, serta berdampak kepada masyarakat.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan unsur pelaksana Pemerintah Daerah di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang dipimpin oleh Kepala Dinas dan berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Bupati/Walikota melalui Sekretaris Daerah. Pengelolaan pendaftaran penduduk merupakan tanggung jawab pemerintah kota/kabupaten, dimana dalam pelaksanaannya diawali dari desa/kelurahan selaku ujung tombak pendaftaran penduduk, hingga setiap warga terdaftar secara administrasi sebagai warga negara Indonesia dan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan. Dalam pelayanan tersebut perlu dilakukan dengan benar dan cepat agar penduduk sebagai pelanggan merasa dapat pelayanan yang memuaskan. Di era digital yang semakin maju sekarang ini, pemerintah harus lebih sensitif serta tanggap dalam memanfaatkan teknologi yang ada. Begitupula dengan penyelenggara dokumen administrasi publik yang harus selalu memodernisasikan dirinya, menemukan strategi serta pendekatan terhadap masyarakat dengan lebih jitu, sertaterus berusaha memperbaharui teori dan instrumentasi agar tidak semakin tertinggal dengan kemajuan jaman. Terkait dengan pentingnya pelayanan publik dalam hal administrasi kependudukan terhadap akta kelahiran, akta kematian, dan KTP, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru menyederhanakan proses pendaftaran dokumen kependudukan tersebut secara online dengan tujuan untuk mempermudah masyarakat dalam menyelesaikan administrasi kependudukan tanpa mendatangi Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Disdukcapil selalu melayani pelayanan administrasi kependudukan sesuai dengan kebutuhan masyarakat kemudian perkembangan teknologi tentunya pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru harus menyesuaikan dengan kebutuhan, terutama penyesuaian dengan teknologi informasi, Disdukcapil mencoba merespon itu agar bisa memberikan pelayanan yang lebih baik lagi dengan salah satunya meluncurkan sebuah sistem pelayanan kependudukan secara online.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Pekanbaru gencar melakukan pembuatan dokumen kependudukan bagi masyarakat Kota Pekanbaru antara lain Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, Kartu Identitas Anak, perubahan nama, akta kelahiran, pengesahan anak, akta kematian, akta perkawinan, akta perceraian dan surat keterangan pindah warga negara Indonesia. Serta menginginkan masyarakat Kota Pekanbaru untuk tertib administrasi kependudukan demi kepentingan dan kebutuhan mendasar masyarakat Kota Pekanbaru. Untuk itu, berbagai program pun diciptakan serta terus berinovasi baik dalam segi pelayanan maupun administrasi demi terwujudnya masyarakat Kota Pekanbaru yang tertib administrasi. Berdasarkan data jumlah pendu di Kota Pekanbaru diperlukan Administrasi Kependudukan yang jelas. Untuk itu, agar hal tersebut dapat diwujudkan dan juga menjadikan seluruh masyarakat Kota Pekanbaru yang tertib administrasi di kemudian hari dengan adanya teknologi informasi berbasis website diharapkan masyarakat mendapatkan dokumen kependudukan dengan mudah dan transparan. Hal ini, juga akan meminimalisir permasalahan pada data kependudukan dan masyarakat yang lalai akan pentingnya data kependudukan. Sebagai salah satu inovasi dari Disdukcapil Kota Pekanbaru dalam membantu masyarakat mendapatkan dokumen kependudukan. Untuk memudahkan masyarakat pada saat pengajuan dan memberikan informasi yang sangat akurat maka dirancang dan dibangun aplikasi berbasis website.

Situs Disdukcapil Kota Pekanbaru merupakan media informasi elektronik satu pintu meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dan pelayanan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil dapat dilakukan pada situs tersebut. Adapun pelayanan daring didalam situs <https://disdukcapil.pekanbaru.go.id> terdapat beberapa Media Pelayanan Publik diantaranya yaitu:

1. Sipenduduk. (Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan) Sipenduduk merupakan singkatan dari Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan. Pelayanan ini dibuka selama 24 jam, dimana didalam website ini sendiri masyarakat sudah dapat mengakses beberapa pelayanan yaitu; pencatatan biodata penduduk, pelayanan KK, pelayanan KTP-el, pelayanan penerbitan KIA, pelayanan perpindahan penduduk, pelayanan penerbitan surat keterangan kependudukan, orang terlantar (telah terdata pada basis data kependudukan), orang terlantar (belum terdata pada basis data kependudukan), kelahiran, akta kematian, akta perkawinan (bagi non-muslim), akta perceraian (bagi non-muslim), dan pengesahan anak.
2. Sipintar. Sipintar merupakan singkatan dari Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar dan jam operasionalnya 24 jam. Pelayanan ini untuk orang terlantar seperti disabilitas, lansia dan ODGJ.
3. Cendekia. Cendekia merupakan pelayanan untuk percepatan penerbitan dokumen KIA (Kartu Identitas Anak). Pelayan Cendekia hanya dibuka pada jam kerja yakni dari hari Senin hingga Jum'at dimulai dari jam 09.00 hingga jam 13.59.
4. Pelayanan Tunggu (Lagu). Pelayanan Tunggu (Lagu) dapat diakses dengan cara mendownload aplikasi tersebut. Merupakan aplikasi pelayanan cetak KTP yang bisa ditunggu (5 Hari Selesai). Pelayanan pengajuan permohonan cetak KTP-el pengganti suket, cetak KTP-el hilang, cetak KTP-el rusak dan cetak KTP urgent/keperluan mendesak seperti bayar pajak, rumah sakit, umroh dan lain lain.
5. Sinopsis Sistem Informasi Pelayanan Pendaftaran KTP-el Bagi Siswa). Pelayanan Sinopsis dapat digunakan bagi siswa tingkat sekolah menengah atas dan sederajat. Syarat untuk perekaman ini adalah harus menjadi siswa aktif serta mengunggah foto Kartu Keluarga (KK) asli dan Akta Kelahiran.
6. Pengajuan SKPWN (Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia). Pelayanan ini dapat

digunakan untuk warga negara Indonesia yang ingin mengurus surat keterangan pindah keluar kota Pekanbaru. Permohonan pada website ini dapat diajukan pada jam 08:00 hingga jam 14:00 setiap hari kerja.

7. Pengajuan KK Pendaftar. Masyarakat dari luar Kota Pekanbaru dapat mengurus pelayanan KK Pendaftar dengan mengajukan permohonan pada website tersebut, yang dapat diajukan pada jam 08:00 hingga jam 14:00 setiap hari kerja.

Dengan pelayanan online tersebut masyarakat tidak perlu datang ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, cukup dari rumah. Karna Disdukcapil hadir dalam genggaman, melalui aplikasi dan website yang dirancang untuk memudahkan masyarakat Kota Pekanbaru. Salah satu pelayanan daring pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru yakni Pelayanan Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar (Sipintar) merupakan pelayanan yang digunakan dalam pemenuhan hak administrasi kependudukan masyarakat khususnya pada Kota Pekanbaru pada masyarakat Disabilitas, Lansia dan Orang dengan Gangguan Jiwa (ODGJ). Inovasi Pelayanan Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar (Sipintar) merupakan gagasan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dalam memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan yang membutuhkan akses layanan yang cepat, akurat dan prima. Pelayanan Sistem Melengkapi Identitas Orang Terlantar (Sipintar) ditujukan bagi masyarakat Kota Pekanbaru dalam memenuhi hak masyarakat Kota Pekanbaru terutama pada bidang administrasi kependudukan serta tujuannya yakni: Memberikan kemudahan bagi masyarakat Kota Pekanbaru bagi masyarakat terlantar yang tidak memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK) ataupun Akta Kelahiran dan Akta Kematian berbasis online. Terciptanya pelayanan dengan tujuan pemenuhan secara administrasi kependudukan dan membantu masyarakat Kota Pekanbaru dalam memenuhi keperluan dalam pengurusan dokumen kependudukan.

Berdasarkan point diatas dari Inovasi Pelayanan Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar (Sipintar) secara garis besar bertujuan untuk membantu masyarakat Kota Pekanbaru dalam memenuhi kebutuhannya dalam hak administrasi kependudukan dan terciptanya masyarakat dan menciptakan pelayanan yang menjangkau seluruh aspek lapisan masyarakat di Kota Pekanbaru sehingga terpenuhinya hak masyarakat terutama pada Kota Pekanbaru dalam kelengkapan identitas kependudukan sebagai warga negara Indonesia serta memberikan efisiensi waktu pada masyarakat dalam menerima Pelayanan Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar (Sipintar). menjawab solusi atas permasalahan pada masyarakat sehingga masyarakat dapat menikmati jenis pelayanan yang cepat dan gampang diakses kapanpun dan dimanapun. Berdasarkan tampilan website diatas terlihat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru berdedikasi dalam melakukan tugas pokok dan fungsinya dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam mengurus keperluan administrasi dengan terpenuhinya hak sebagai warga negara yang terdaftar pada sistem kependudukan. Inovasi Pelayanan Sipintar (Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar) bertujuan untuk mempermudah masyarakat untuk mengurus administrasi kependudukan khususnya pada Kota Pekanbaru dengan sistem daring dalam menciptakan pelayanan yang efektif dan efisien sehingga pihak pemohon/keluarga tidak perlu datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dan bisa melalui registrasi dan mengajukan permohonan melalui website Disdukcapil lalu petugas Disdukcapil melakukan jemput bola ke lokasi pemohon. Untuk proses yang dilakukan masyarakat/calon pengguna Pelayanan Sistem Melengkapi Identitas Orang Terlantar (Sipintar) dapat dilakukan melalui:

1. Pemohon melakukan pengecekan melalui website <https://sipintar.pekanbaru.go.id/> dan melihat jumlah kuota yang tersedia untuk memastikan apakah Pelayanan Sistem Melengkapi Identitas Orang Terlantar (Sipintar) tersedia.

2. Pemohon melakukan pengisian data meliputi Nama Pemohon, Kartu Keluarga Pemohon, Nomor Induk Kependudukan, RT/RW dan memilih kategori jenis pemohon seperti Disabilitas, Lansia ataupun Orang dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) pada website lalu memilih lokasi GPS pada website untuk menentukan titik lokasi jemput bola Sistem Melengkapi Identitas Orang Terlantar (Sipintar).
3. Keluarga Pemohon menunggu tim Sistem Melengkapi Identitas Orang Terlantar (Sipintar) melakukan konfirmasi dan komunikasi terkait jemput bola pelayanan yang akan dilaksanakan.

Namun pada kenyataannya pada beberapa saat sistem pelayanan Sipintar mengalami kendala pada situs website yang tidak dapat diakses sehingga mengakibatkan kepada pengguna pelayanan terkendala dalam akses serta registrasi dalam melakukan pelayanan dan mengakibatkan pengguna pelayanan registrasi langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Pelayanan Sistem Melengkapi Identitas Orang Terlantar cukup diminati setelah pelayanan Sipenduduk, hal ini terlihat dari berbagai macam Pelayanan yang disediakan di website Disdukcapil. Pelayanan Sistem Melengkapi Identitas Orang Terlantar (Sipintar) Sudah ada sejak tahun 2021. Namun kenyataannya inovasi bertujuan untuk menciptakan kemudahan dalam pelayanan terutama pada Dinas Pencatatan Sipil dan Kependudukan Pekanbaru dalam pemenuhan hak masyarakat terkait fasilitas kependudukan seperti Dokumen kependudukan, pelayanan yang sama, Perlindungan atas data pribadi, kepastian hukum atas kepemilikan dokumen serta informasi mengenai data hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil atas dirinya. Efektivitas kerja pegawai adalah suatu keadaan yang menunjukkan tingkat keberhasilan pegawai dalam pencapaian kinerja pada organisasi yang terdiri atas, kemampuan kerja pegawai (input), hasil kerja pegawai (output) dan tingkat kepuasan pelayanan yang dihasilkan pegawai (outcome). Penelitian ini, peneliti melihat masalah atau keluhan masyarakat yang meliputi yaitu: pelayanan administrasi yang dilakukan pegawai pada kantor kecamatan rapocini ternyata masih ditemukan indikasi yang menunjukkan bahwa kedisiplinan pegawai dalam pelayanan administrasi masih kurang terlaksana dengan baik. Pegawai yang tidak terlatih dengan baik mungkin tidak mampu memberikan pelayanan yang efektif kepada warga. Pelatihan yang kurang dapat mengakibatkan kesalahan dalam proses administrasi atau ketidakmampuan dalam menangani pertanyaan atau keluhan warga.

Berdasarkan data tabel yang dipaparkan bahwa dalam kurun waktu 3 Tahun terakhir terlihat pada jumlah pengguna program Pelayanan Sistem Melengkapi Identitas Orang Terlantar (Sipintar) mengalami peningkatan dan terlihat dari tujuan pelayanan tersebut untuk mencapai Administrasi Kependudukan di Kota Pekanbaru yang menyeluruh dan setiap warga/masyarakat mendapatkan hak nya dalam memenuhi kelengkapan dokumen administrasi kependudukan. Namun pada kenyataannya inovasi pelayanan Sipintar pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Pekanbaru Dengan jumlah pengguna Pelayanan Sistem Melengkapi Identitas Orang Terlantar (Sipintar) mengalami kendala seperti: Kendala sistem pada situs pendaftaran Sipintar yang mengalami gangguan seperti maintenance yang dilakukan secara berkala sehingga pengguna pelayanan terpaksa melakukan registrasi secara offline/datang langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Kesiapan masyarakat yang belum secara menyeluruh mengetahui program Sipintar dan kurangnya edukasi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru terkait mekanisme pelayanan Sipintar. Tim Peduli Jemput Bola ke lokasi Pelayanan Sipintar masih belum memiliki tim khusus dan belum terorganisir dalam melakukan program pelayanan Sipintar. Berdasarkan fenomena menarik tersebut, maka peneliti pun memiliki ketertarikan dalam rangka melaksanakan penelitian lebih lanjut mengenai efektivitas terhadap pelayanan

kependudukan, yang diimplementasikan dalam karya ilmiah berbentuk proposal dengan judul: "Efektivitas Pelayanan Sipintar (Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar) Di Kota Pekanbaru. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yakni: Bagaimana Efektivitas Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar (Sipintar) Kota Pekanbaru. Identifikasi faktor penghambat dalam Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar (Sipintar) Kota Pekanbaru. Adapun tujuan penelitian dalam penelitian ini yakni: Untuk mengetahui sejauh mana Efektivitas Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar (Sipintar) Kota Pekanbaru. Untuk mengidentifikasi Faktor Penghambat dari Efektivitas Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan (Sipenduduk) Kota Pekanbaru.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus bentuk deskriptif. Penelitian kualitatif bertujuan untuk mengungkap informasi dan pemahaman mendalam terhadap masalah proses dan makna dengan mendeskripsikan suatu masalah. Selain itu, hal ini untuk memusatkan perhatian terhadap masalah-masalah dan fenomena-fenomena yang ada serta mampu menggambarkan fakta yang ada dilapangan secara baik dan apa adanya. Menurut Bogdan & Taylor dalam Moeloeng (2007:4) mendefinisikan metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Dengan cara memberikan gambaran yang jelas dan terperinci berdasarkan kenyataan yang ditemukan dilapangan melalui hasil wawancara yang kemudian ditarik suatu kesimpulan agar memberikan jawaban atas permasalahan yang dikemukakan. Penelitian ini juga dapat memberikan gambaran yang nyata tentang bagaimana keadaan dilapangan sesungguhnya. Dalam metode deskriptif juga tidak membatasi pengumpulan data, analisis maupun interpretasi dari data tersebut. Kemahiran peneliti untuk melakukan observasi dan wawancara juga sangat dituntut dalam menentukan data yang akan diperolehnya. Informasi yang akan diperoleh berkaitan dengan inovasi, saluran komunikasi, jangka waktu dan sistem sosial pada program Pelayanan Sipintar (Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar) Di Kota Pekanbaru. Tempat penelitian yaitu lokasi dimana peneliti menjalankan penelitian dengan tujuan mendapatkan data-data yang dibutuhkan dalam mengatasi permasalahan yang sedang diteliti. Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, Jl. Jend. Sudirman No.464, Jadirejo, Kec. Sukajadi, Kota Pekanbaru, Riau.

Dalam penelitian ini peneliti menetapkan informan sebagai sumber informasi dari pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Informan adalah seseorang yang menjadi narasumber dalam penelitian untuk memberikan keterangan dan sebagai sumber informasi untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian. Untuk memperoleh informan dari penelitian ini, peneliti menggunakan metode *purposive sampling*. Metode *purposive sampling* adalah metode yang informannya dipilih karna memiliki informasi yang berkaitan dengan penelitian (Sugiyono, 2018:138). Maka yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah: Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk; Kepala Subbagian Pelayanan Pendaftaran Penduduk; Kepala Bidang Pelayanan program Sipintar; Staf Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Masyarakat yang menggunakan Pelayanan Sipintar (Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar) Di Kota Pekanbaru. Data merupakan unsur yang sangat penting dalam penelitian yakni berupa suatu fakta yang ada agar memperoleh data-data yang dapat diuji kebenarannya, relevan dan lengkap. Data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder, dengan penjelasan sebagai berikut:

1. Data Primer. Data yang diperoleh secara langsung pada lokasi yang telah ditentukan. Langkah yang dilakukan dalam penelitian ini adalah wawancara yaitu mengajukan beberapa pertanyaan terhadap informan yang berkaitan dengan Pelayanan Sipintar (Sistem

Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar) Di Kota Pekanbaru Informan tersebut yaitu Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan masyarakat yang menggunakan Pelayanan Sipinter (Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar) Di Kota Pekanbaru.

2. Data Sekunder. Menurut Siyoto & Sodik (2015:68), data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan peneliti dari berbagai sumber yang telah ada, posisi peneliti sebagai tangan kedua. Data sekunder merupakan data olahan atau data sumber kedua yang diperoleh dari laporan-laporan penelitian terdahulu, jurnal, buku-buku, internet, media massa, dan sumber lainnya yang relevan dengan penelitian sebagai penunjang kelengkapan dalam penelitian ini, seperti: Data Jumlah Pengguna Pelayanan Sipinter; Data tentang Sistem Pelayanan Sipinter (Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar) Serta Dokumen Pendukung lainnya.

Teknik pengumpulan data menjadi proses penting dalam penelitian karena bertujuan untuk memperoleh data. Teknik memperoleh data dilakukan dengan standar yang telah ditentukan (Sugiyono, 2012:63). Dalam penelitian kualitatif peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berasal dari sumber data primer yang merupakan sumber data yang diperoleh peneliti langsung sumbernya berupa data bersifat mentah yang diolah peneliti melalui pemahamannya. Data tersebut diperoleh melalui:

1. Observasi. Observasi adalah metode pengumpulan data melalui pengamatan langsung atau peninjauan secara cermat dan langsung. Dalam hal ini peneliti dengan cara observasi langsung yaitu langsung turun ke lokasi penelitian untuk lebih mengetahui Pelayanan Sipinter (Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar) Di Kota Pekanbaru
2. Wawancara. Tahap selanjutnya adalah dengan melakukan wawancara secara mendalam kepada para informan yang menjadi obyek dalam penelitian ini dengan tujuan agar penulis dapat memperoleh data-data secara obyektif sehingga dapat dijadikan sebagai landasan/acuan mengenai Pelayanan Sipinter (Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar) Di Kota Pekanbaru. Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian kualitatif adalah Indepth Interview, dilakukan penulis terhadap informan kunci dan informan lainnya. Kemudian dengan beberapa informan pelengkap lain yang mengetahui mengenai pengembangan Pelayanan Sipinter (Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar) Di Kota Pekanbaru.
3. Dokumentasi. Tahap akhir adalah dokumentasi yaitu berupa catatan, *file*, foto, dan dokumen lainnya yang dapat mendukung penelitian ini dan bertujuan untuk melengkapi data penelitian. Dokumentasi dalam penelitian ini akan peneliti peroleh dari dokumentasi publik yang diberikan oleh instansi terkait dan beberapa dokumentasi publik lain yang diambil langsung di lokasi penelitian yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Efektivitas Sipinter (Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar) Keberhasilan Program**

Keberhasilan program dari efektivitas Sipinter (Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dapat dilihat dari aspek point:

1. Dapat memudahkan Masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru gencar dalam meningkatkan inovasi pelayanan melalui Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar (Sipinter) dalam melengkapi dan memenuhi kebutuhan

masyarakat di Kota Pekanbaru yakni dalam kepengurusan dokumen administrasi Kependudukan, program ini bertujuan memudahkan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat terutama masyarakat seperti orang terlantar, ODGJ dan lansia di Pekanbaru untuk melengkapi identitasnya dalam administrasi kependudukan.

2. Prestasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Tercapainya peningkatan pertumbuhan penduduk pada Kota Pekanbaru dengan diiringi meningkatnya kinerja pegawai Dinas Pendidikan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Kinerja staff Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Inovasi yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru mengantarkan pada prestasi kerja yang telah dilakukan oleh dinas tersebut. beberapa prestasi yang telah diraih dapat kita lihat pada laman situs Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Terdapat beberapa penghargaan yang diraih oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Faktor utama dari penghargaan yaitu tentunya oleh kualitas Sumber Daya Manusia yang dimiliki oleh dinas tersebut.
3. Teknologi. Teknologi merupakan sarana penunjang pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dalam melaksanakan inovasi Pelayanan Sipintar (Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar. Kemajuan teknologi memudahkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Saat ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru memiliki 6 Unit Mesin Print yang dimana seharusnya memiliki 10 Unit Mesin Print dalam mempermudah serta mempercepat kerja. Adapun cara untuk melihat serta mengukur keberhasilan sebuah program yang dimana dilihat dari sejauh mana tercapainya tujuan dari program tersebut. Pencapaian tujuan tersebut dilihat dari berbagai faktor berdasarkan waktu dan target yang telah ditentukan sebelumnya.

### **Keberhasilan Sasaran**

Sasaran merupakan bagian dari pencapaian tujuan yang dicapai oleh suatu badan/lembaga pemerintah pada jangka waktu tertentu. Sasaran merupakan bagian utama proses perencanaan suatu rencana secara strategis pada suatu instansi pemerintah serta sasaran merupakan gambaran utama dalam instansi pemerintah dalam melakukan suatu tindakan dengan dorongan sumber daya organisasi secara efektif maupun efisien. Sasaran yang telah ditetapkan oleh sebuah lembaga/instansi pemerintah akan menjadi tujuan dalam mencapai tujuan dengan menetapkan program program dalam memenuhi sasaran yang terkait. Dengan adanya program Sipintar (Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar) dalam memudahkan masyarakat untuk pemenuhan kebutuhan terutama pada dokumen kependudukan, terlihat pada website pelayanan program Sipintar (Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar) memiliki tujuan untuk: Memberikan kemudahan pada masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan; Dokumen kependudukan terkelola secara terorganisir dan berbasis elektronik; Mewujudkan program pemerintah Kota Pekanbaru menuju Pekanbaru Smart City. Penggunaan program Sipintar (Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar) pada masyarakat memudahkan dalam mengurus dokumen kependudukan secara online bagi masyarakat karena dapat memberikan efisiensi waktu dan memudahkan masyarakat dalam menikmati pelayanan bisa darimana saja karena berbasis online. Namun program Sipintar (Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar) tidak sepenuhnya berjalan dengan lancar karena terdapat beberapa hambatan seperti kesulitan dalam pengurusan dokumen kependudukan bagi masyarakat yang tidak paham mekanisme atau alur pendaftaran program Sipintar (Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar).

Media promosi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru masih promosi dari Media Sosial berupa Instagram dan Media Cetak seperti Spanduk ataupun Banner sehingga untuk informasi terkait program masih dijangkau dari kalangan melek teknologi sedangkan di beberapa kasus seperti kalangan orang tua yang melakukan pelayanan terkait program Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar (Sipintar) masih belum paham terkait mekanisme dalam sistem pelayanan berbasis elektronik sehingga masih sering terjadi pelayanan yang dilakukan masyarakat dengan datang langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Hal ini merupakan tantangan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dalam mengedukasi masyarakat dan melakukan promosi secara menyeluruh di berbagai kalangan agar masyarakat yang ingin melakukan pelayanan berbasis teknologi sistem informasi seperti Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar (Sipintar) dapat terlaksana secara optimal dengan tepat sasaran. Dalam memanfaatkan teknologi terkadang tidak terlihat mudah seperti yang kita bayangkan karena pada kenyataannya sistem informasi seperti teknologi banyak mencakup data/informasi masyarakat terutama pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru terkadang mengalami gangguan pada sistem informasi tersebut yang berimbas terhambatnya pelaksanaan program tersebut.

### **Kepuasan Terhadap Program**

Kepuasan menurut Tjipno dan Chandra (2005) merupakan bahasa yang berasal dari bahasa latin "satis" yang berartikan cukup baik dan memadai. Menurut Kemenpan Nomor 63 tahun 2003 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan publik menyatakan bahwa "Keberhasilan dalam penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh taraf penerima pelayanan, kepuasan sebuah pelayanan dapat dilihat berdasarkan harapan dan kebutuhan", maka dari itu penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan survey secara berkala untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat dapat diukur melalui 2 point yakni:

1. Kualitas Program. Dapat dilihat berdasarkan hasil dan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan kepada masyarakat dalam Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar (Sipintar) di Kota Pekanbaru.
2. Respon dan tanggapan masyarakat. Pelayanan yang telah diterima oleh masyarakat memberikan kesan dan respon positif seperti memberikan kemudahan dan mempermudah masyarakat dalam memenuhi hak nya terutama dalam mengurus dokumen kependudukan

Berdasarkan pembahasan sebelumnya kepuasan merupakan salah satu indikator dalam efektivitas dalam melihat keberhasilan suatu program. Kepuasan yang didapat oleh yang menerima sebuah pelayanan berbanding lurus dengan kepuasan yang dirasakan dengan hasil yang didapat sehingga memberikan indeks penilaian yang bagus dan memberikan citra bagus pada sebuah instansi. Pada program Sipintar (Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar) kepuasan program pada pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru maka peneliti melakukan wawancara dengan penerima pelayanan yakni masyarakat Kota Pekanbaru dalam melihat kepuasan program Sipintar (Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar). Dalam memberikan pelayanan program Sipintar (Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru tidak sesuai dengan target dan sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya seperti akses website pelayanan yang mengalami maintenance sewaktu waktu dan ditambah dengan mekanismenya yang kurang dipahami disebagian kalangan seperti orang tua, oleh karena itu masih ditemukan masyarakat yang datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dalam mengajukan

permohonan untuk program Sipintar (Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar) sehingga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru melakukan 2 jalur pelayanan yakni secara offline maupun online yang dimana tidak sesuai dengan ketentuannya yang berfokus pada pelayanan online maka dari itu peneliti dapat menyimpulkan dari fakta diatas bahwa pelayanan program Sipintar (Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar) perlu ditingkatkan terutama edukasi dan alur mekanisme diberikan agar memudahkan akses disemua kalangan.

### **Tingkat Output dan Input**

Tingkat output dan input program Sipintar (Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar) meliputi proses tentang komponen dalam proses pelaksanaan pelayanan program Sipintar (Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar) dan keberhasilan dari proses tersebut. Input yang dimaksud disini yaitu dengan cara memanfaatkan segala sumber daya yang dimiliki dalam proses dan tahapan yang dilakukan dalam program Sipintar (Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar). Dalam hal ini artinya input sendiri harus mampu memberikan anggaran dalam berjalannya program Sipintar (Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar) serta mampu memberikan sumber daya manusia yang berkualitas dan kompeten dalam memberikan pelayanan ataupun sesuai kebutuhan yang diinginkan. Pelayanan program Sipintar (Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar) tidak memungut biaya segala proses pengurusan administrasi kependudukan semuanya dapat dilakukan tanpa adanya pungutan biaya kepada masyarakat pengguna pelayanan sehingga dalam dapat dilihat dari segi anggaran dan pembiayaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru telah melakukan dengan baik. Jika dilihat pada sumber daya manusia yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru juga telah penuh persiapan, dimana dinas tersebut telah merekrut pihak IT sendiri yang bertugas untuk melakukan pembaruan dalam pelayanan program Sipintar (Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar) yang berhubungan dengan jaringan, selain itu petugas lainnya juga dibekali setiap tahunnya seperti yang dikatakan oleh Kepala Seksi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Sumber Daya Manusia pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru telah diberikan bekal terkait pelayanan yang berkualitas kepada pengguna program Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar (Sipintar) Sedangkan output, berbeda dengan input. Output merupakan sesuatu yang dihasilkan dari proses penggunaan program Sipintar (Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar) Output juga akan menunjukkan hasil dari program yang sedang dijalankan. Banyaknya masyarakat yang masih mengurus secara offline atau cara lama tentunya petugas dari pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru untuk terus menyesuaikan tingkat kebutuhan masyarakat yang masih menggunakan cara lama.

### **Pencapaian Tujuan Menyeluruh**

Pencapaian tujuan yaitu guna mengukur keberhasilan suatu program yang dapat dilihat dari seberapa jauh program itu mencapai tujuannya. Dimana dalam penelitian ini yang dimaksud pencapaian tujuan adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan dari program Sipintar (Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar) yang diungkapkan oleh petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Pelayanan program Sipintar (Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru masih ditemukan pelayanan yang berbasis belum online namun hal tersebut dilihat dari tujuan pelayanan program Sipintar (Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar) dalam memudahkan masyarakat pada pengurusan dokumen kependudukan. Sarana dan prasarana adalah salah satu faktor pendukung dalam

pelaksanaansuatu kegiatan. Tersedianya sarana dan prasarana yang cukup tentunya sangat diperlukan agar mempermudah pencapaian tujuan sehingga pelaksanaan kegiatan bisa berjalan secara efektif. Sarana adalah perlengkapan dan peralatan yang secara langsung dipergunakan untuk menunjang jalannya proses suatu kegiatan, sedangkan prasarana yang dimaksud yaitu fasilitas yang secara tidak langsung jugamenunjang jalannya suatu proses kegiatan. Sarana dan prasana yang memadai tentunya sangat diperlukan untuk menunjang jalannya program Sipintar (Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar).

### **Faktor Penghambat dari Efektivitas sistem Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar**

Adapun faktor penghambat dalam pelaksanaan program Sipintar (Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar) yaitu:

1. Maintenance Server. Mengingat banyaknya masyarakat di Kota Pekanbaru dan melakukan akses pada website program Sipintar (Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar) mengakibatkan website pelayanan dilakukan maintenance secara berkala dalam upaya menjaga server tetap stabil namun dilain sisi mengakibatkan masyarakat tidak mengakses pelayanan secara online dan mengakibatkan terhalangnya masyarakat dalam melakukan kepengurusan dokumen kependudukan dan dialihkan ke pendaftaran manual atau secara langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru hingga website program Sipintar (Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar) sudah dapat diakses kembali.
2. Pemahaman Masyarakat yang belum memadai. Penggunaan program Sipintar Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar (Sipintar) sudah memberikan kemudahan dari berbagai lapisan masyarakat terutama pada kepengurusan dokumen kependudukan namun dibeberapa kasus masih ditemukan pelayanan yang dilakukan secara manual atau datang lansung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dikarenakan masih belum paham terkait mekanisme dan alur pendaftaran program Sipintar. Pemahaman masyarakat yang belum memadai tersebut berdampak terhadap keberhasilan program dan tingkat ouput sebuah program lalu akan berdampak terhadap kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.
3. Sarana Promosi Belum Optimal. Dalam melancarkan program baru Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru melakukan kegiatan promosi dengan beberapa media seperti Sosial Media dan Spanduk di beberapa titik.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan temuan penelitian serta analisis data yang telah peneliti uraikan dapat disimpulkan sebagai berikut: Program Sipintar (Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar) yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru sudah dilaksanakan sesuai dengan standar dan ketetapan operasional dalam melayani masyarakat terutama dalam kepengurusan dokumen kependudukan namun masih ditemukan beberapa kendala seperti sistem/server dari website Program Sipintar (Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar) yang mengalami pemeliharaan sistem jaringan atau disebut dengan *maintenance* sehingga mengakibatkan pelayanan Program Sipintar (Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar) tidak berjalan sepenuhnya secara online melalui website dan mengakibatkan masyarakat tetap datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dalam mengurus dokumen kependudukan. Faktor lain yang ditemukan peneliti selama dilapangan yakni pemahaman masyarakat yang berpengaruh terhadap efektivitas Program Sipintar (Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang

Terlantar) yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru sehingga mengakibatkan masyarakat masih berdatangan ke kantor untuk pelayanan secara manual.

### **Saran**

Berdasarkan dengan paparan kesimpulan yang disampaikan peneliti, maka penulis memberikan beberapa masukan sebagai berikut: Untuk memberikan kenyamanan pada masyarakat terutama pada akses pelayanan berbasis online diharapkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru untuk melakukan peningkatan server dengan kapasitas yang lebih memadai mengingat server yang sering mengalami maintenance. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru diharapkan memberikan dukungan sosial seperti sosialisasi yang tidak hanya dari media sosial maupun banner terkait Program Sipintar (Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar) serta memberikan dukungan serta dampingan bagi masyarakat awam dalam melakukan pendaftaran Program Sipintar (Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar) agar masyarakat mudah dalam mengaplikasikan program.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Boediono, 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dwiyanto Agus, 2010. *Reformasi Birokrasi Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Eka, S. 2022. *Digitalisasi dan Efektivitas Pelayanan Publik di Indonesia*. Jurnal Teknologi dan Administrasi Negara, 8(2), 131-145
- Fadhillah, P. 2012. *New Public Governance*. Malang: UB Press
- Fauzi, M.A. 2019. *Pelayanan Publik yang Efektif: Tantangan dan Peran Aparatur Pemerintah*. Jurnal Administrasi Publik, 4(1), 24-39.
- Gie, The Liang. 2007. *Eksiklopedia Administrasi*, Gunung Agung, Jakarta.
- Hidayat, T. 2020. *Kebijakan dan Implementasi Pelayanan Publik di Era Reformasi Birokrasi*. Jurnal Ilmu Administrasi Negara, 6(2), 101-118.
- HR, Ridwan. 2016. *Hukum Administrasi Negara*. Jakarta: Rajawali Press
- Kepmenpan Nomor 63 tahun 2003 tentang pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Kotler P. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Jilid ke-2 Jakarta (ID): Prenhallindo.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*, Pembaharuan, Yogyakarta
- Kusmanto, H. 2018. *Implementasi Undang-Undang Nomor Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan Studi Tentang Pengurusa Ktp-El Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Mandailing Natal*.
- Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Jakarta: STIE YKPN.
- Mahsun, Mohamad. 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik: Cetakan Pertama*. Yogyakarta: Penerbit BPFE-Yogyakarta
- Mansyur, S. 2013. *Efektivitas pelayanan publik dalam perspektif konsep administrasi publik*. *Academica*, 5(1).
- Martoyo, Susilo. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, BPFE, Yogyakarta
- Moeloeng, B. J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remadja Kary
- Muharam, R. S., & Melawati, F. 2019. *"Inovasi Pelayanan Publik Dalam Menghadapi Era Revolusi Industri 4.0 Di Kota Bandung"*. *Decision: Jurnal Administrasi Publik*, 1 (01), 39
- Mutiarin. 2014. *Manajemen Birokrasi dan Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Nazaruddin, A. 2021. *Efektivitas Pelayanan Publik dalam Pemerintahan Daerah*. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, 5(3), 78-90.
- Pabundu. 2010. *Budaya organisasi dan peningkatan kinerja perusahaan*, PT. Bumi Aksara, Jakarta

- Peraturan Menteri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring
- Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 2010 tentang Pegawai Negeri Sipil Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Siagian, Sondang. P. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Siyoto, S., & Sodik, A. 2015. *Dasar Metodologi PENELITIAN*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Steers, Richard M., 1985. *Efektivitas Organisasi*, Erlangga, Jakarta
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- Tjandra, W. Riawan, dkk. 2005. *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan
- Wicaksono, Purwo, Agung. 2013. *Efektivitas Program dan Pengelolaan Obyek Wisata*. Makasar: Universitas Hasanudin.
- Yanuar, R. M. 2019. "Inovasi pelayanan publik (Studi kasus: Public Safety Center (PSC) 119 Kabupaten Bantul sebagai layanan kesehatan dan kegawatdaruratan)". *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 4(1), 1-20
- Yusuf, S. 2023. *Efektivitas Pelayanan Publik dan Dampaknya terhadap Kepercayaan Masyarakat*. *Jurnal Politik dan Pemerintahan*, 7(1), 54-66.