

## Inovasi Pelayanan ANDONG (Anterin Dong) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

Syahdiki Manda Putra<sup>1</sup>, Sylvina Rusadi<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Riau

<sup>2</sup>Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Riau

\* [syahdikimandaputra@student.uir.ac.id](mailto:syahdikimandaputra@student.uir.ac.id)

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana inovasi pelayanan ANDONG (ANTERIN DONG) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dan apa saja yang menjadi faktor-faktor penghambat dalam inovasi pelayanan ANDONG (ANTERIN DONG) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Adapun masalah yang dihadapi adalah sistem pelayanan ANDONG mengalami beberapa kendala diantaranya tidak semua masyarakat menggunakan pembayaran melalui OVO sehingga membutuhkan layanan pembayaran melalui via Dana, Transfer Bank dan lain-lain, sering terjadi server down pada layanan ANDONG. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, dengan pengumpulan dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Kesimpulan penelitian menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru memiliki peranan penting dalam mengkoordinasikan, dan mengendalikan pelaksanaan urusan pemerintahan bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil seperti pembuatan KTP, KIA dan lain sebagainya. Dalam rangka mempermudah masyarakat dalam melakukan pembuatan KTP dan KIA Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru membuat sebuah layanan yang disebut dengan ANDONG. Sejauh ini masyarakat yang dapat menggunakan layanan ANDONG adalah masyarakat yang mampu menggunakan handphone android, namun sebaliknya ada sebagian masyarakat yang tidak mampu menggunakan layanan ANDONG karena gagap teknologi.

**Kata kunci: Inovasi, Pelayanan, Andong**

### Abstract

*This study aims to determine how the ANDONG (ANTERIN DONG) service innovation is at the Population and Civil Registration Office of Pekanbaru City and what are the inhibiting factors in the innovation of ANDONG (ANTERIN DONG) services at the Population and Civil Registration Office of Pekanbaru City. The problem faced is that the ANDONG service system experiences several obstacles, including not all people use payments via OVO so that they need payment services via Dana, Bank Transfer and others, and server downtime often occurs on the ANDONG service. The research method used is qualitative descriptive, with data collection carried out through interviews, observations, and documentation. The conclusion of the study shows that the Population and Civil Registration Office of Pekanbaru City has an important role in coordinating and controlling the implementation of government affairs in the Population and Civil Registration sector such as making KTP, KIA and so on. In order to facilitate the public in making KTP and KIA, the Population and Civil Registration Service of Pekanbaru City has created a service called ANDONG. So far, the public who can use the ANDONG service are those who are able to use Android phones, but on the other hand, there are some people who are unable to use the ANDONG service because they are technologically illiterate.*

**Keywords: Inovationn, Service, Andong**

## PENDAHULUAN

Upaya mengevaluasi jalannya suatu organisasi, dapat dilakukan melalui inovasi yang menekankan pada pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Perkembangan teknologi dan informasi ini telah memicu pemerintah Kota Pekanbaru untuk aktif berinovasi dalam bidang pelayanan publik dan juga sebagai upaya mewujudkan visi misi “Terwujudnya Pekanbaru Sebagai Smart City Yang Madani” yaitu menjadikan Kota Pekanbaru sebagai Kota Pintar atau Kota Cerdas, membangun tatanan kota yang menggunakan sistem teknologi informasi sehingga memudahkan di dalam pengelolaan kota dan pelayanan warganya. Salah satu faktor pendorong munculnya gerakan inovasi pada organisasi pemerintah adalah adanya perubahan tuntutan peningkatan kualitas pelayanan dari lingkungan eksternal maupun stakeholder dan juga didorong oleh kebijakan yang diterapkan oleh pemerintah pusat melalui agenda program percepatan pembaruan birokrasi (Ridlowi dan Himam (2018)). Inovasi pelayanan publik adalah strategi dan tatanan baru untuk mendapatkan kepercayaan publik, salah satu pilihan yang harus dilaksanakan oleh instansi pemerintah dengan prinsip one agency one innovation. Berinovasi atau kehilangan kepercayaan publik dan daya saing apabila tidak berevolusi dengan pendekatan baru untuk penyelesaian masalah, memperbaiki desain kebijakan dan desain pelaksanaan yang unik dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik yang efektif dan efisien terhadap percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru merupakan lembaga pemerintahan yang memiliki fungsi melayani masyarakat dalam penyusunan perencanaan di bidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan 4 informasi administrasi kependudukan, kerjasama administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan.

Menurut Undang-undang Nomor 40 Tahun 2019 tentang Administrasi Kependudukan Pencatatan Sipil merupakan pencatatan peristiwa penting yaitu kejadian yang dialami oleh seseorang meliputi kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, pengakuan anak, pengesahan anak, pengangkatan anak, perubahan nama dan perubahan status kewarganegaraan yang dialami oleh seseorang dalam 5 register pencatatan sipil pada instansi pelaksana. Adapun bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan terkait urusan kependudukan yaitu pengurusan Akte Kelahiran, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akte Nikah, Akte Cerai, Akte Kematian, Keterangan Pindah Penduduk dan lain sebagainya. Data mengenai diri seseorang begitu penting sehingga segala macam proses pendataan pada setiap orang/individu baik statusnya sebagai pribadi maupun dalam lingkungan masyarakat harus jelas dan benar adanya. Proses pelayanan administrasi kependudukan, khususnya pelayanan penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dinyatakan pada UU Nomor 40 Tahun 2019 tentang Administrasi Kependudukan. Kartu Tanda Penduduk adalah kartu identitas seseorang yang memuat data tentang nama, tempat dan tanggal lahir, jenis kelamin, alamat, agama, status perkawinan, pekerjaan dan kewarganegaraan. Penduduk warga negara Indonesia dan orang asing yang memiliki izin tinggal tetap wajib melaporkan dirinya kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melalui kepala desa/lurah dan camat. Pelaporan tersebut sebagai dasar untuk penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP).

Pengurusan Tanda Penduduk (KTP) sangat penting, karena setiap penduduk wajib memiliki identitas diri sebagai data kependudukan. Kepemilikan Kartu Tanda Penduduk dapat diurus melalui jalur-jalur birokrasi yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Secara prinsipnya, Kartu Tanda Penduduk memang hanya sebuah catatan administratif, meski

begitu fungsi Kartu Tanda Penduduk (KTP) ini sangat penting dan bermanfaat karena data yang ada pada Kartu Tanda Penduduk (KTP) dapat digunakan sebagai identitas diri. 6 Kartu Identitas Penduduk (KTP) sangat dibutuhkan oleh setiap individu dalam kepengurusan berbagai hal mengenai kependudukan seperti paspor, Kartu Keluarga, akta kelahiran, pendaftaran sekolah, pengurusan beasiswa dan pelayanan masyarakat lainnya. Kartu Tanda Penduduk adalah sebuah surat administrasi kependudukan berisi, nomor identitas kependudukan, jenis kelamin, agama, status perkawinan, hubungan keluarga, jenis pekerjaan dan beberapa data umum lain.

Untuk meningkatkan minat masyarakat dalam membuat Kartu Tanda Penduduk, maka pemerintah mengupayakan untuk melakukan pelayanan online. Adapun bentuk pelayanan online yang saat ini diterapkan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru disebut dengan ANDONG (ANTERIN DONG)

ANDONG merupakan inovasi terbaru yang dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Pekanbaru bekerja sama dengan PT. Grab Teknologi Indonesia. ANDONG dibuat dengan tujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan Administrasi Kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Pekanbaru. Aplikasi ANDONG dirilis pada tahun 2023. Berikut ini adalah Standar Operasional Prosedur Pelayanan ANDONG (ANTERIN DONG)

Inovasi ini bertujuan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mendapatkan dokumen KTP-el dan KIA tanpa harus datang ke kantor Disdukcapil. Cukup dengan menunggu di rumah, dokumen tersebut akan langsung diterima. Desain layanan ini memanfaatkan teknologi informasi berbasis web, dapat diakses melalui browser di komputer atau gadget, memudahkan masyarakat. Masyarakat dapat mengajukan permohonan pengiriman dokumen dengan mudah melalui situs web resmi Disdukcapil Kota Pekanbaru dan memilih menu "ANDONG". Selanjutnya, pengguna melakukan pembayaran melalui rekening OVO yang tertera pada halaman web. Pengguna diminta memasukkan alamat lengkap pengiriman dokumen dan mengunggah berkas yang dibutuhkan. Setelah pengajuan selesai, mitra pengemudi Grab akan mengirimkan dokumen KTP-el dan KIA ke alamat yang diajukan pada hari berikutnya (H+1). Dengan cara ini, masyarakat dapat memanfaatkan layanan ANDONG dengan mudah dan praktis. Dampak inovasi ini sangat positif. Selain memudahkan masyarakat dalam mendapatkan dokumen, inovasi ini diharapkan meningkatkan persentase kepemilikan KTP-el dan KIA di Kota Pekanbaru. Dengan layanan pengiriman yang efisien dan nyaman seperti ANDONG, diharapkan masyarakat lebih termotivasi mengurus dokumen kependudukan tepat waktu. Namun dalam penerapannya, sistem pelayanan ANDONG mengalami beberapa kendala diantaranya tidak semua masyarakat menggunakan pembayaran melalui OVO sehingga membutuhkan layanan pembayaran melalui via Dana, Transfer Bank dan lain-lain, sering terjadi server down pada aplikasi ANDONG sehingga perlu dilakukan pemerliharaan pada aplikasi ANDONG, termasuk juga pengembangan, dan penambahan fitur-fitur lainnya yang dapat meningkatkan kualitas aplikasi ANDONG. Dari hasil survey yang telah dilakukan oleh Disdukcapil Kota Pekanbaru diketahui bahwa sudah 227 orang yang menggunakan aplikasi ANDONG.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan rancangan penelitian dengan deskriptif kualitatif. Deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang didasarkan pada data alamiah yang berupa kata-kata dalam mendeskripsikan obyek yang diteliti. Pendekatan deskriptif

kualitatif berusaha mengungkapkan gejala secara holistik kontekstual (secara utuh sesuai dengan konteks) melalui kegiatan pengumpulan data dari latar yang alami. Metode kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, di mana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi, analisis data bersifat induktif, dan hasil kualitatif lebih menekankan makna pada generalisasi (Sugiono, 2005). (Poerwondari, 2017) mengatakan bahwa penelitian kualitatif adalah menghasilkan dan mengolah data yang bersifat deskriptif seperti transkrip wawancara dan observasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Mengenai Inovasi Pelayanan ANDONG (ANTERIN DONG) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Dalam Pembahasan Bab V ini, penulis akan menguraikan dan memaparkan mengenai hasil penelitian tentang Inovasi Pelayanan Andong (ANTERIN DONG) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Penelitian ini memfokuskan bagaimana Inovasi Pelayanan Andong (ANTERIN DONG) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Penelitian ini memperoleh data melalui hasil Wawancara, Observasi, dan Dokumentasi.

Dalam penelitian ini, sebagaimana yang dijelaskan di atas, data yang diperoleh oleh penulis berasal dari wawancara yang dipilih sesuai dengan kriteria yang dianggap peneliti dapat mewakili dari penelitian yang telah diangkat. Narasumber terpilih adalah orang yang mengetahui, memahami dan ikut terlibat tentang Inovasi Pelayanan Andong (ANTERIN DONG) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

Hasil wawancara dan observasi merupakan data primer dalam penelitian ini, lalu data sekunder dari penelitian ini diperoleh melalui dokumentasi yang terdapat wawancara dan penelitian langsung di lapangan hingga data-data yang dipublikasikan melalui website maupun artikel. Wawancara yang dilakukan penulis merupakan proses tanya jawab langsung secara lisan maupun melalui alat komunikasi dengan penulis dan narasumber hal-hal yang perlu dipahami dalam penelitian ini. Wawancara dilakukan menanyakan dan memfokuskan terhadap Inovasi Pelayanan Andong (ANTERIN DONG) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Wawancara meliputi pertanyaan-pertanyaan yang terkait dengan indikator yang ditulis oleh peneliti tentang Inovasi Pelayanan Andong (ANTERIN DONG) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Berdasarkan indikator variabel penelitian yang diantaranya adalah :

### 1. Pengetahuan

Pengetahuan adalah tahap dimana seseorang telah sadar akan adanya sebuah inovasi sehingga ingin mengetahui lebih dalam fungsi dari inovasi tersebut. Sadar yang dimaksud dalam permasalahan ini adalah tidak hanya memahami saja. Akan tetapi juga, membuka diri agar tahu lebih dari inovasi tersebut. Setelah sadar tentang inovasi dan membuka diri untuk lebih tahu mengenai inovasi tersebut. Maka semua tidak hanya sampai pada tahap pengetahuan saja, tetapi bahkan berlanjut ke tahap lainnya. Bahkan bisa sampai pada tahap konfirmasi karena semua akan dibutuhkan setelah mengetahui akan adanya inovasi.

Dari hasil wawancara dapat diketahui bahwa sebelum diluncurkan terlebih dahulu dilakukan sosialisasi pada aplikasi ANDONG baik secara online maupun offline. Sosialisasi secara offline dilakukan pada acara Car Free Day sementara sosialisasi online dilakukan di Website Dinas kependudukan dan pencatatan Sipil Kota Pekanbaru di

<https://disdukcapil.pekanbaru.go.id/> . Selain itu, sosialisasi online juga dilakukan pada akun Instagram Dinas kependudukan dan pencatatan Sipil Kota Pekanbaru @disdukcapil\_pekanbaru. Tujuannya adalah untuk memberikan informasi kepada masyarakat bahwa untuk membuat KTP masyarakat tidak harus datang ke Kantor Dinas kependudukan dan pencatatan Sipil Kota Pekanbaru akan tetapi cukup dengan menggunakan aplikasi ANDONG. Pada saat sosialisasi dilakukan, masyarakat diberikan informasi tentang bagaimana penggunaan aplikasi Andong dan prosedurnya. Berikut adalah prosedur penggunaan aplikasi ANDONG yang terdapat pada saat diluncurkan. Berdasarkan gambar di atas, dapat diketahui bahwa prosedur penggunaan aplikasi ANDONG diawali dengan melakukan pengajuan pada <https://sipenduduk.pekanbaru.go.id/> kemudian memilih aplikasi ANDONG pada halaman depan website. Selanjutnya melakukan pembayaran pada nomor OVO yang tertera.

## 2. Persuasi

Persuasi merupakan perilaku dimana seseorang akan menunjukkan senang atau tidak mengenai suatu inovasi. Seseorang tersebut akan berperilaku tidak senang sebelum mengetahui inovasi tersebut. Ada antisipasi pada segala kemungkinan dalam diterapkannya inovasi dimasa yang akan datang. Memikirkan dan memproyeksikan segala situasi dan kondisi yang ada jika inovasi tersebut diterapkan. Maka agar semua menjadi mudah, diperlukannya gambaran yang nyata dan jelas mengenai semua metode dalam melaksanakan inovasi.

Dari hasil wawancara dapat diketahui bahwa peluncuran Aplikasi ANDONG disambut baik oleh masyarakat karena dianggap dapat memudahkan masyarakat dalam membuat KTP. Dari wawancara tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru berhasil melakukan pendekatan kepada masyarakat.

## 3. Tahap Keputusan (Decision)

Keputusan dilaksanakan apabila dilakukannya aktivitas yang mengacu ditetapkannya penerimaan atau penolakan terhadap inovasi yang ada. Jika terdapat penerimaan dalam inovasi, maka inovasi tersebut akan diterapkan. Tetapi sebaliknya, jika terdapat penolakan maka inovasi tersebut tidak akan diterapkan. Inovasi akan diterima apabila seseorang telah mencoba terlebih dahulu, dicoba sebagian atau bahkan akan dilanjutkan secara keseluruhan. Apabila telah terbukti ada hasil yang diharapkan atau bahkan hasilnya lebih dari yang diharapkan maka inovasi bisa diterima.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa keputusan masyarakat dalam menggunakan aplikasi ANDONG juga dipengaruhi oleh kepercayaan. Kepercayaan bahwa KTP mereka tidak akan disalahgunakan oleh pihak ketiga. Selain itu, keputusan masyarakat dalam menggunakan aplikasi ANDONG juga dipengaruhi oleh keadaan ekonomi. Dimana masyarakat yang memiliki ekonomi menengah ke bawah dimungkinkan akan lebih memilih untuk menggunakan uang Rp15.000 untuk membeli makan. Namun sebaliknya, masyarakat dengan ekonomi menengah ke atas akan lebih memiliki kemungkinan besar untuk menggunakan aplikasi ANDONG untuk membuat KTP.

## 4. Implementasi (Implementation)

Implementasi terjadi karena seseorang menerapkannya pada suatu inovasi. Inovasi dibuktikan dengan adanya praktek. Ada juga yang terjadi karena faktor lain, dimana

telah mengambil keputusan namun tidak sampai pada tahap ini tahap pelaksanaan. Hal itu bisa terjadi dikarenakan tidak tersedianya fasilitas yang dibutuhkan untuk mendukung terlaksananya inovasi tersebut. Implementasi dapat dilaksanakan dengan waktu yang cukup lama tergantung pada semua keadaan yang ada. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru melakukan inovasi dalam pembuatan KTP dengan membuat aplikasi ANDONG. Hal ini bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam membuat KTP.

Setelah dilakukan sosialisasi kepada masyarakat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru mulai mengimplementasikan aplikasi ANDONG pada tahun 2023. Implementasi ini bertujuan untuk mengetahui apakah aplikasi ANDONG cukup efektif digunakan dalam pembuatan KTP. Dari pernyataan di atas, dapat diketahui bahwa saat ini aplikasi ANDONG sudah tidak lagi menggunakan tarif Flat yakni Rp15.000. Hal ini karena terdapat beberapa metode pembuatan KTP pada aplikasi ANDONG, yakni pembuatan KTP pemula dan KTP non pemula yang terdiri dari KTP rusak dan KIA. Untuk pembuatan KTP pemula tidak perlu melakukan penjemputan dokumen terlebih dahulu sehingga biaya yang dikenakan Rp15.000.

Adapun untuk pembuatan KTP rusak dan KIA akan memerlukan penjemputan dokumen terlebih dahulu sehingga biaya yang dikenakan Rp30.000. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi pada penerapan aplikasi ANDONG. Prosedur Penggunaan Aplikasi ANDONG Masyarakat melakukan pengajuan melalui sipenduduk.pekanbaru.go.id Pilih Aplikasi ANDONG Pengajuan Pengantaran Pengiriman KTP-el & KIA Pembayaran Tunai Dari gambar prosedur penggunaan aplikasi ANDONG di atas, dapat diketahui bahwa saat ini pembayaran untuk penggunaan aplikasi ANDONG tidak lagi menggunakan tarif Flat, akan tetapi dihitung berdasarkan berapakah penjemputan dan pengantaran yang dilakukan oleh pihak GRAB. Selain itu, sistem pembayaran yang sebelumnya menggunakan OVO saat ini sudah diganti dengan pembayaran tunai. Hal ini dilakukan mengingat tidak semua kalangan masyarakat menggunakan aplikasi OVO.

Minat masyarakat dalam menggunakan aplikasi ANDONG sangat tinggi. Minat masyarakat dalam menggunakan aplikasi ANDONG sangat tinggi. Hal ini terlihat dari data permohonan pengajuan pembuatan KTP yang diterima oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pekanbaru. Tahun 2020 terdapat 11.699 pengajuan, tahun 2021 terdapat 16.036 pengajuan, tahun 2022 terdapat 10.902 pengajuan, tahun 2023 terdapat 7.764 pengajuan, tahun 2024 terdapat 4.371 pengajuan terhitung sampai bulan Agustus 2024. Jumlah permohonan pengajuan pembuatan KTP tahun 2024 diperkirakan akan lebih dari 4.371 pengajuan jika dihitung sampai bulan Desember 2024. Peningkatan dan penurunan jumlah permohonan pengajuan. Tahun 2020 jumlah pengajuan permohonan pembuatan KTP sebanyak 11.699 pengajuan, kemudian terjadi peningkatan pada tahun 2021 dengan jumlah pengajuan sebanyak 16.036 pengajuan. Angka ini tentunya jauh lebih tinggi dibandingkan tahun sebelumnya. Tahun 2022 terjadi penurunan pengajuan permohonan pembuatan KTP dimana jumlah pengajuan pembuatan KTP 10.902 pengajuan. Angka tersebut tentunya lebih rendah dibandingkan tahun sebelumnya. Pengajuan pembuatan KTP dimana jumlah pengajuan 7.764. Angka tersebut tentunya juga lebih rendah dibandingkan tahun sebelumnya. Selanjutnya tahun 2024 hingga bulan Agustus terhitung 4.371 pengajuan. Angka tersebut tentunya juga lebih

rendah dibandingkan jumlah pengajuan pada tahun sebelumnya. Jumlah total KTP yang telah dibuat setiap tahunnya. Tahun 2020 terdapat 5.205 KTP yang dibuat, tahun 2021 terdapat 10.264 KTP yang dibuat, tahun 2022 terdapat 7.056 KTP yang dibuat, tahun 2023 terdapat 4.484 KTP yang dibuat dan tahun 2024 terdapat 2.846 KTP yang dibuat. Tahun 2020 terdapat 5.205 KTP yang dicetak, pada tahun 2021 terjadi peningkatan dimana KTP berhasil dicetak sebanyak 10.264 KTP, namun pada tahun 2022 terjadi penurunan dimana KTP yang berhasil dicetak sebanyak 7.056 KTP. Jumlah ini dapat dikatakan lebih rendah dari tahun sebelumnya.

Pada tahun 2023 juga terjadi penurunan pembuatan KTP dimana KTP yang berhasil dicetak sebanyak 4.484 KTP. Jumlah ini juga dapat dikatakan menurun dibandingkan tahun sebelumnya. Selanjutnya tahun 2024 hingga bulan Agustus terhitung 2.846 KTP yang berhasil dicetak. Angka ini juga jauh berkurang dibandingkan tahun sebelumnya. Tidak semua pengajuan pembuatan KTP dapat diterima, akan tetapi ada juga pengajuan permohonan pembuatan KTP yang ditolak. Tahun 2020 terdapat 6.494 permohonan pembuatan KTP yang ditolak, tahun 2021 jumlah permohonan pembuatan KTP yang ditolak sebanyak turun menjadi 5.772 KTP, tahun 2022 jumlah permohonan pembuatan KTP kembali turun menjadi 3846. Tahun 2023 jumlah penolakan pembuatan KTP juga kembali turun menjadi 3280. Tahun 2024 jumlah permohonan pembuatan KTP juga turun menjadi 1.558 terhitung sampai bulan Agustus 2024. Setiap tahunnya terjadi penurunan jumlah permohonan pembuatan KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

#### **5. Tahap Konfirmasi (Confirmation)**

Tahap konfirmasi merupakan tahap penguat mengenai segala keputusan yang sudah dibuat oleh seseorang. Pada tahap ini seseorang bisa saja menarik kembali keputusannya, apabila mendapat informasi yang bertentangan dengan informasi yang sebelumnya diketahui. Pada tahap konfirmasi, akan terus menerus berlangsung dari telah diputuskannya diterima atau ditolaknya inovasi tersebut dengan waktu yang tidak ada batasannya.

### **SIMPULAN**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru merupakan instansi yang bertugas untuk memimpin, merencanakan, mengatur, membina, mengkoordinasikan, dan mengendalikan pelaksanaan urusan pemerintahan bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal. Penelitian ini berupaya untuk mengetahui bagaimana inovasi pelayanan ANDONG (ANTERIN DONG) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dan mengetahui apa yang menjadi faktor-faktor penghambat dalam inovasi pelayanan ANDONG (ANTERIN DONG) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru yang dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru memiliki peranan penting dalam mengkoordinasikan, dan mengendalikan pelaksanaan urusan pemerintahan bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil seperti pembuatan KTP, KIA dan lain sebagainya.

Dalam rangka mempermudah masyarakat dalam melakukan pembuatan KTP dan KIA Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru membuat sebuah aplikasi yang disebut dengan ANDONG. Dengan adanya aplikasi ANDONG diharapkan

mempermudah masyarakat dalam membuat KTP dan KIA karena dengan menggunakan aplikasi ANDONG masyarakat tidak perlu datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru akan tetapi cukup dengan membuka website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru <https://disdukcapil.pekanbaru.go.id/> dan memilih aplikasi ANDONG.

Pada aplikasi ANDONG akan tersedia kolom pilihan yaitu sebagai pembuat KTP pemula atau KTP nonpemula. Aplikasi ANDONG sudah mulai diterapkan pada tahun 2020, namun pada awal diterapkan terdapat beberapa kesalahan yang harus diperbaiki seperti biaya yang dikenakan untuk penjemputan dan pengantaran KTP. Awalnya biaya yang dikenakan untuk pembuatan KTP pemula dan KTP non pemula adalah sama yakni Rp 15.000 namun dengan adanya penjemputan terlebih dahulu untuk KTP nonpemula maka dilakukan perubahan pada penerapan aplikasi ANDONG. Adapun perubahan tersebut yakni tentang biaya pembuatan KTP pemula sebesar Rp15.000 dan Rp 30.000 untuk KTP non pemula. Sejauh ini masyarakat yang dapat menggunakan aplikasi ANDONG adalah masyarakat yang mampu menggunakan handphone android, namun sebaliknya ada sebagian masyarakat yang tidak mampu menggunakan aplikasi si ANDONG karena gap teknologi.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Wahab, Solichin. 1991. *Analisis Kebijakan dari formulasi ke implementasi kebijakan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Grindle, Merilee S. 1980. *Politics and Policy Implementation in the Third World*. New Jersey: Princeton University Press.
- Harbani, Pasolong. 2013. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV. Alfabeta
- Ndraha, Taliziduhu. 2003. *Kybernologi (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Jilid 1-2. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nugroho, Riant. 2003. *Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi dan Evaluasi*. Jakarta: PT Elek Media Komputindo.
- Nurcholis, Hanif. 2007. *Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Jakarta:Grasindo.
- Rauf, Rahyunir. 2018. *Azas Penyelenggaraan Pemerintah Daerah: Dekonsentrasi, Desentralisasi, dan Tugas Pembantuan*. Pekanbaru: Zanafa Publishing.
- Rohman, Ainur dan Ahmad dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Averroes Press.
- Sedarmayanti, 2004. *Good Governance (Kepemerintahan yang Baik) Dalam Rangka Otonomi Daerah: Membangun Sistem Manajemen Kinerja Guna Meningkatkan Produktivitas Menuju Good Governance (Kepemerintahan yang Baik)*. Bandung: Mandar Maju.
- Santosa, Pandji. 2009. *Administrasi Publik: Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: Refika Aditama.
- S. Pamuji. 1992. *Kepemimpinan Pemerintahan di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Syafiie, Inu Kencana. 2003. *Ilmu Pemerintahan*. Bandung: Bandar Maju.
- Syarifin, Pipin dan Dedah Jubaedah. 2005. *Pemerintahan Daerah di Indonesia*. Bandung: Pustaka Setia.

- Widjaja, HAW. 2005. *Penyelenggaraan Otonomi di Indonesia: Dalam Rangka Sosialisasi UU No. 32 tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Firmansyah, M., Masrun., & I Dewa Ketut Yudha. (2021). Esensi Perbedaan Metode Kualitatif dan Kuantitatif. *Jurnal Ekonomi Pembangunan*, 3 (2), 156-159.
- Lubis, P. P. (2019). Transformasi Paradigma Dan Proses Dalam Konteks Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Berbasis Elektronik. *Jurnal Reformasi Hukum*, 23 (2), 188- 205.
- Permatasari, I. A. (2020). Kebijakan Publik (Teori, Analisis, Implementasi Dan Evaluasi Kebijakan). *The Journalish: Social and Government*, 1 (1), 33-37.
- Rimawati, Yuni. 2012. "Keberhasilan Implementasi Elektronik Government Berdasarkan Persepsi Pengguna." *Jurnal Akuntansi Multiparadigma*, 3 (2), 316-331.
- Somantri, GR. (2005). Memahami Metode Kualitatif: *Makara Human Behavior Studies in Asia*, 9 (2), 57-65.
- Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2001 Tentang Penyelenggaraan dan Pencatatan Penduduk.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 91 Tahun 2021 Tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik.
- Peraturan Walikota (Perwako) Pekanbaru Nomor 107 Tahun 2021 Tentang Sistem Pelayanan Berbasis Elektronik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru (2024). Retrieved Maret 15, 2024.From <https://disdukcapil.pekanbaru.go.id/>