

YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM DAERAH RIAU

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

**EFEKTIFITAS PROGRAM SISTEM INFORMASI PELAYANAN
TERPADU KEPENDUDUKAN (SIPENDUDUK) DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PEKANBARU**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Penyusunan Skripsi
Program Studi Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Islam Riau



FITRIANI PRATIWI
207310445

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU
2024

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING

Nama : Fitriani Pratiwi
NPM : 207310445
Jurusan : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Efektifitas Program Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan (SIPENDUDUK) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

Format sistematika dan pembahasan masing-masing materi dalam naskah skripsi ini telah di pelajari dan nilai relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah, oleh karena itu dinilai layak serta dapat disetujui untuk di uji dalam sidang ujian komprehensif.

Pekanbaru, 04 Juli 2024

Turut Menyetujui

Program Studi Ilmu Pemerintahan
Ketua,


Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP., M.Si

Pembimbing,


Dr. Ahmad Fitra Yuza, S.IP., MA

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Nama : Fitriani Pratiwi
NPM : 207310445
Jurusan : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Efektifitas Program Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan (SIPENDUDUK) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

Naskah skripsi ini benar-benar telah dilakukan perbaikan dan penyempurnaan oleh mahasiswa yang bersangkutan sesuai dengan koreksi dan masukan Tim Penguji dan dinilai memenuhi persyaratan administratif, oleh karena itu dapat disajikan sebagai Karya Ilmiah.

Pekanbaru, 04 Juli 2024

Ketua Penguji

Sekretaris



Dr. Ahmad Fitra Yuza, S.IP, MA



Rijalul Fikri, S.Sos, MA

Turut Menyetujui,

Anggota

Wakil Dekan I



Indra Safri, S.Sos., M.Si



Dr. Hj. Monalisa., M.Si

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Fitriani Pratiwi
NPM : 207310445
Jurusan : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Efektifitas Program Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan (SIPENDUDUK) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

Naskah skripsi ini secara keseluruhan dinilai relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan normatif dan kriteria metode ilmiah oleh karena itu Tim Penguji Ujian Komprehensif Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dapat menyetujui dan menerima untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana.

Pekanbaru, 04 Juli 2024

Ketua Penguji

Sekretaris



Dr. Ahmad Fitra Yuza, S.IP, MA



Rijalul Fikri, S.Sos, MA

Turut Menyetujui,

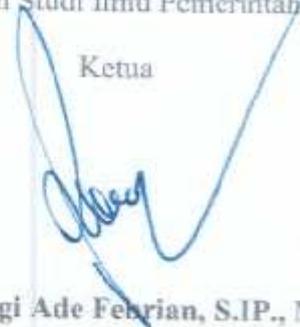
Program Studi Ilmu Pemerintahan

Wakil Dekan I

Ketua



Indra Safri, S.Sos., M.Si

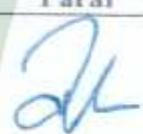


Dr. Ranggi Ade Febrina, S.IP., M.Si

MATRIKS REVISI SKRIPSI

NAMA : FITRIANI PRATIWI
 NPM : 207310445
 JURUSAN : ILMU PEMERINTAHAN
 JUDUL : Efektifitas Program Sistem Informasi Pelayanan Terpadu (SIPENDUDUK) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

TANGGAL UJIAN : 25 APRIL 2024

No	Penguji	Saran	Perbaikan	Paraf
1.	Dr. Ahmad Fitra Yuza, S.IP, MA	1. Perbaiki seluruh revisian dosen penguji	1. Sudah diperbaiki	
2.	Rijalul Fikri, S.Sos, MA	1. Tambahkan saran untuk pihak UPTD 2. Dokumentasi disesuaikan 3. Tambahkan kelebihan dan kekurangan	1. Sudah diperbaiki (Hal 156 point 6) 2. Sudah diperbaiki 3. Sudah diperbaiki (Hal 125 dan 137)	
3.	Dr. Hj. Monalisa, M.Si	1. Perbaiki surat pernyataan (Judul UP diganti judul skripsi) 2. Tulisan abstrak yang bahasa inggris dimiringkan 3. Saran difokuskan kepada masyarakat 4. Perkuat masalah pada	1. Sudah diperbaiki (Hal xi) 2. Sudah diperbaiki (Hal xiii) 3. Sudah diperbaiki (Hal 155 point 2) 4. Sudah diperbaiki	

Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

		hasil	pada setiap indikator yang menjawab fenomena permasalahan	
--	--	-------	---	--

Pekanbaru, 04 Juli 2024

Pembimbing

Peneliti



Dr. Ahmad Fitra Yuza, S.IP., MA

Fitriani Pratiwi



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan atas khadirat Allah SWT yang senantiasa memberikan Karunia dan Rahmat-Nya berupa kesehatan dan kesempatan yang menjadikan penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik, atas Izin dan Ridho-Nya segala kesulitan, tantangan dan hambatan dalam perampungan skripsi ini dapat penulis lalui. Shalawat beriring salam tidak lupa penulis sampaikan kepada Kekasih Allah yakni Nabi Besar Muhammad SAW, yang telah membimbing ummat manusia dari kejahiliyahan menuju peradaban yang penuh dengan ilmu pengetahuan seperti yang kita rasakan saat ini. Adapun judul skripsi yang penulis angkat adalah **“Efektifitas Program Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan (SIPENDUDUK) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru”**.

Dalam proses penyusunan skripsi ini penulis menyadari keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki, sehingga penulis membutuhkan bantuan dari berbagai pihak baik keluarga, para dosen, maupun teman-teman. Untuk itu dalam kesempatan ini dengan kerendahan hati penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. **Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH., M.C.L** selaku Rektor Universitas Islam Riau yang menyediakan fasilitas dan memberikan kesempatan kepada penulis dalam menimba ilmu pada lembaga pendidikan yang beliau pimpin.
2. **Bapak Syahrul Akmal Latif, S.Ag, M.Si** selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik Universitas Islam Riau yang telah menyediakan

fasilitas dan memberikan dukungan serta kesempatan kepada penulis menimba ilmu di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang beliau pimpin.

3. **Bapak Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP., M.Si** selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan yang telah menyediakan fasilitas dan menyumbangkan pemikiran kepada penulis.
4. **Bapak Andriyus S.Sos., M.Si** selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Pemerintahan yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
5. **Bapak Dr. Ahmad Fitra Yuza, S.IP, MA** selaku dosen pembimbing penulis yang telah memberikan afirmasi positif terhadap penulis dan bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam penulisan skripsi ini.
6. Para Bapak dan Ibu Dosen Khususnya Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Riau yang telah mendidik serta mengajarkan kepada penulis baik dilingkungan maupun diluar lingkungan kampus.
7. Kepala Tata Usaha beserta seluruh staf pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang senantiasa memberikan bantuan administrasi kepada penulis sehingga penulis dapat melaksanakan perkuliahan dengan sebagaimana mestinya.
8. Terkhusus ucapan terima kasih kepada kedua orang tua penulis, Ayahanda Aswandi As dan Ibunda Susi Hendrayani atas segala

pengorbanan dan tulus kasih yang diberikan. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan bangku perkuliahan namun mereka mampu senantiasa memberikan yang terbaik, tak kenal lelah untuk selalu mendoakan penulis serta dukungan tiada hentinya untuk mendukung penulis dalam kondisi apapun sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai memperoleh gelar sarjana. Semoga ayah dan ibu sehat selalu, bahagia selalu, panjang umur dan dapat melihat kedua anaknya menjadi orang yang sangat sukses.

9. Adik tersayang Nurhairani yang selalu memberikan do'a dan dukungan kepada penulis dalam kondisi apapun selama penulis menyelesaikan studi.
10. Teruntuk almh datuk alhamdulillah penulis telah mampu menyelesaikan studi walaupun datuk telah tiada sejak penulis menyusun skripsi, semoga datuk diterima di sisi Allah dan bangga terhadap pencapaian penulis selaku cucu pertama. Beserta ata dan keluarga besar yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis
11. Penyemangat penulis Ahmad Deni yang selalu menemani penulis saat bimbingan, memberikan saran, dukungan, dan menyumbangkan pemikiran kepada penulis dalam kondisi apapun selama menyelesaikan studi.

12. Kakak Dea Septiana Muflida yang selalu menemani saat bimbingan, memberikan saran, dukungan, dan menyumbangkan pemikiran kepada penulis.
13. Teruntuk sahabat dan teman dekat penulis Tiara, Sharah, Ipit, Intan, dan Wawa, walaupun Tiara di UNAND dan Sharah di UNRI terimakasih selalu memberikan saran, dukungan, mendengarkan keluh kesah dari jarak jauh kepada penulis dalam kondisi apapun dan semoga mimpi hebat kita segera tercapai
14. Dan seluruh teman dekat yang terlibat baik dalam mendukung maupun memberi sarannya kepada penulis yang tidak dapat penulis cantumkan satu persatu

Penulis mendoakan semoga jasa baik yang telah diberikan kepada yang disebut diatas dibalas dengan Rahmat dan Karunia yang setimpal oleh Allah SWT. Aamiin Ya Rabbal Alamin.

Pekanbaru, 04 Juli 2024

Penulis

Fitriani Pratiwi

DAFTAR ISI

	Halaman
PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI	iii
PENGESAHAN SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	x
SURAT PERNYATAAN	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	24
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	24
BAB II	26
STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR	26
A. Studi Kepustakaan	26
1. Ilmu Pemerintahan	26
2. Pemerintahan	28

3. Kebijakan.....	33
4. Kebijakan Publik	35
5. Efektifitas	38
6. E-Government	40
7. Pelayanan.....	42
8. Pelayanan Publik	46
B. Penelitian Terdahulu	51
C. Kerangka Pikir	53
D. Konsep Operasional	53
E. Operasional Variabel.....	59
BAB III.....	60
METODE PENELITIAN	60
A. Tipe Penelitian	60
B. Lokasi Penelitian.....	61
C. Key Informan dan Informan.....	62
D. Teknik Pengambilan Informan.....	63
E. Jenis dan Sumber Data.....	64
F. Teknik Pengumpulan Data.....	65
G. Teknik Analisis Data.....	68
H. Jadwal Kegiatan Penelitian.....	70
BAB IV	71
DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN.....	71
A. Gambaran Umum Kota Pekanbaru	71
1. Sejarah Kota Pekanbaru	71
2. Pekanbaru Sebagai Ibukota Riau.....	74

3. Walikota Kota Pekanbaru.....	75
4. Letak Geografis Kota Pekanbaru.....	76
5. Keadaan Iklim Kota Pekanbaru.....	77
6. Jarak Ibukota Pekanbaru	77
B. Gambaran Umum Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru	77
1. Sejarah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru	77
2. Pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.....	79
3. Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.....	86
4. Visi, Misi dan Motto di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru	87
5. Fasilitas di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.....	89
6. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.....	90
BAB V.....	92
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	92
A. Identitas Informan	92
1. Tingkat Usia	92
2. Tingkat Pendidikan.....	93
3. Jenis Pekerjaan	94
B. Hasil Analisis dan Pembahasan Tentang Efektifitas Program Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan (SIPNDUDUK) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru	94
1. Indikator Keberhasilan Program	94

2. Indikator Keberhasilan Sasaran.....	107
3. Indikator Kepuasan Terhadap Program.....	119
4. Indikator Tingkat Output dan Input.....	131
5. Indikator Pencapaian Tujuan Menyeluruh	141
C. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Efektifitas Program Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan (SIPENDUDUK) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru	151
BAB VI.....	154
PENUTUP.....	154
A. Kesimpulan	154
B. Saran.....	155
DAFTAR PUSTAKA.....	157
A. BUKU	157
B. JURNAL	159
C. DOKUMENTASI	160
DAFTAR LAMPIRAN.....	162

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	: Layanan Inovasi Tersedia di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.....	10
Tabel I.2	: Daftar Pelayanan Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan (SIPENDUDUK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.....	17
Tabel I.3	: Jam Pelayanan Melalui Website Sipenduduk.....	20
Tabel II.1	: Penelitian Terdahulu.....	51
Tabel II.2	: Operasional Variabel.....	59
Tabel III.1	: Key Informan dan Informan pada Penelitian Efektifitas Program Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan (SIPENDUDUK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.....	63
Tabel III.2	: Jadwal Penelitian Kegiatan Efektifitas Program Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan (SIPENDUDUK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.....	70
Tabel IV.1	: Daftar Nama Walikota Kota Pekanbaru.....	75
Tabel IV.2	: Jarak Ibukota Pekanbaru.....	77
Tabel IV.3	: Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) Pelayanan <i>Back Office</i> Dinas (ASN).....	79
Tabel IV.4	: Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) Pelayanan <i>Back Office</i> Unit Pelaksana Teknis Dinas Kecamatan (ASN).....	81

Tabel IV.5	: Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) Pelayanan <i>Back Office</i> Dinas (Non ASN).....	82
Tabel IV.6	: Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) Pelayanan <i>Front Office</i> (ASN).....	83
Tabel IV.7	: Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) Pelayanan <i>Front Office</i> (Non ASN).....	83
Tabel IV.8	: Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) Pelayanan <i>Front Office</i> Pengaduan (ASN & Non ASN).....	84
Tabel IV.9	: Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) Pelayanan App Whatsapp.....	85
Tabel IV.10	: Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) Pelayanan <i>Call Center</i> Pengaduan.....	85
Tabel IV.11	: Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) Pelayanan <i>Call Center</i> Pengambilan Dokumen.....	85
Tabel V.1	: Key Informan dan Informan Berdasarkan Tingkat Usia.....	93
Tabel V.2	: Key Informan dan Informan Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	94
Tabel V.3	: Key Informan dan Informan Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	94

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 : Grafik Pengunjung SIPENDUDUK Pada Bulan Juli Tahun 2023.....	13
Gambar I.2 : Grafik Pengunjung SIPENDUDUK Pada Bulan Agustus Tahun 2023.....	14
Gambar I.3 : Grafik Pengunjung SIPENDUDUK Pada Bulan September Tahun 2023.....	14
Gambar I.4 : Keterbatasan Pengerjaan Dokumen Pada Pengajuan KTP-el	19
Gambar I.5 : Keterbatasan Pengerjaan Dokumen Pada Penerbitan KK Perubahan Data.....	20
Gambar I.6 : Formulir Layanan.....	21
Gambar II.1 : Kerangka Pikir Efektifitas Program Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan (SIPENDUDUK) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.....	53
Gambar IV.1 : Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.....	90

SURAT PERNYATAAN

Saya mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Peserta Ujian Skripsi yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Fitriani Pratiwi
NPM : 207310445
Jurusan : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Efektifitas Program Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan (SIPENDUDUK) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

Atas naskah yang didaftarkan pada Skripsi ini beserta seluruh dokumen persyaratan yang melekat padanya dengan ini saya menyatakan :

1. Bahwa, naskah Skripsi ini adalah benar hasil karya saya sendiri (tidak karya plagiat) yang saya tulis sesuai dengan mengacu kepada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah;
2. Bahwa, keseluruhan persyaratan administratif, akademik, dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Fakultas dan Universitas;
3. Bahwa, apabila kemudian hari ditemukan dan terbukti secara sah bahwa saya ternyata melanggar dan atau belum memenuhi sebagian atas keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan butir 2 tersebut diatas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan Fakultas dan Universitas serta Hukum Negara RI

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa tekanan dari pihak manapun.

Pekanbaru, 04 Juli 2024

Penulis

Fitriani Pratiwi

**EFEKTIFITAS PROGRAM SISTEM INFORMASI PELAYANAN
TERPADU KEPENDUDUKAN (SIPENDUDUK) DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PEKANBARU**

ABSTRAK

Fitriani Pratiwi

Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan (SIPENDUDUK) merupakan program yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru yang berguna untuk membantu masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan dan pencatatan sipil. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui efektifitas program Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan (SIPENDUDUK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru serta mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat dari program tersebut. Fenomena pada penelitian ini yaitu masih banyak masyarakat belum mengetahui program SIPENDUDUK, masih belum semua kalangan yang dapat menggunakan *website* SIPENDUDUK, dan keterbatasan pengerjaan dokumen oleh petugas. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori efektifitas menurut Champbell J.P (dalam Dyah Mutiarin, 2014 : 96-97) memiliki 5 indikator yaitu keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, tingkat output dan input dan pencapaian tujuan menyeluruh. Dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif yang mana penelitian ini untuk mendeskripsikan dan menggambarkan peristiwa ataupun fenomena yang terjadi dilapangan dan menyajikan data secara teratur, sesuai fakta, dan membahas mengenai fenomena-fenomena atau fakta-fakta yang terjadi dilapangan. Penulisan ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Kesimpulan dari penelitian ini adalah masyarakat masih harus datang terlebih dahulu ke kantor dan program Sistem Infomasi Pelayanan Terpadu Kependudukan (SIPENDUDUK) ini belum cukup *friendly* pada mekanisme SIPENDUDUK. Saran dari penulis adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru untuk mengadakan sosialisasi kembali secara detail kepada UPTD Kecamatan.

Kata Kunci: Sipenduduk, pelayanan publik, efektifitas

**EFFECTIVENESS OF THE INTEGRATED POPULATION SERVICES
INFORMATION SYSTEM PROGRAM (SIPENDUDUK) IN THE
POPULATION AND CIVIL REGISTRATION OFFICE OF PEKANBARU
CITY**

ABSTRACT

Fitriani Pratiwi

The Population Integrated Services Information System (SIPENDUDUK) is a program implemented by the Pekanbaru City Population and Civil Registration Service which is useful for assisting the public in processing population documents and civil registration. The aim of this research is to determine the effectiveness of the Population Integrated Services Information System (SIPENDUDUK) program at the Pekanbaru City Population and Civil Registration Service and to determine the supporting and inhibiting factors of the program. The phenomenon in this research is that many people still don't know about the SIPENDUDUK program, not all groups can use the SIPENDUDUK website, and there are limitations in processing documents by officers. The theory used in this research is effectiveness theory according to Champbell J.P (in Dyah Mutiarin, 2014: 96-97) which has 5 indicators, namely program success, target success, satisfaction with the program, level of output and input and achievement of overall goals. By using a qualitative descriptive research method, this research is to describe and describe events or phenomena that occur in the field and present data in an orderly manner, according to facts, and discuss phenomena or facts that occur in the field. This writing consists of primary data and secondary data. The conclusion of this research is that people still have to come to the office first and the Integrated Population Services Information System (SIPENDUDUK) program is not friendly enough to the SIPENDUDUK mechanism. The author's suggestion is for the Pekanbaru City Population and Civil Registration Service to carry out detailed socialization again with the District UPTD.

Keywords: Population, public services, effectiveness

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Negara Kesatuan Republik Indonesia memiliki tujuan yang telah disebutkan dalam pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Dalam rangka pelayanan publik kegiatan utama dari sebuah negara ialah dapat melayani setiap warga negaranya. Pemerintah sebagai Aparatur Sipil Negara memiliki tanggung jawab penuh dalam mewujudkan kualitas pelayanan yang dapat memuaskan masyarakat sebagai penerima pelayanan publik. Seiring perkembangan pelayanan publik di Indonesia pastinya memiliki permasalahan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan terutama mengenai pemenuhan hak-hak sipil, kebutuhan manusia, dan peningkatan suatu pelayanan.

Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah menyebutkan bahwa pemerintah itu memiliki hak, wewenang, serta kewajiban untuk mengurus dan mengatur sendiri urusan pemerintahan yang berhubungan dengan kepentingan masyarakat setempat atau yang biasa dikenal dengan sebutan otonomi daerah. Pemerintah memiliki tiga asas yaitu asas desentralisasi, asas dekonsentrasi, serta tugas pembantuan

Berdasarkan asas otonomi dengan penyerahan urusan pemerintahan oleh pemerintah pusat kepada daerah otonom yang disebut dengan asas desentralisasi.

Dengan adanya asas desentralisasi ini muncul otonomi bagi suatu pemerintahan daerah. Memberikan kewenangan sepenuhnya untuk mengatur urusannya sendiri kepada daerah untuk menjalankan pemerintahan yang kreatif dan mandiri dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakatnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku disebut otonomi. Dengan adanya asas desentralisasi akan memberikan dampak yang positif untuk pembangunan daerah-daerah yang mengalami ketertinggalan dalam suatu negara sehingga daerah otonom tersebut dapat secara otomatis dan mandiri dalam memajukan pembangunan nasionalnya.

Dalam pasal 9 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, urusan pemerintahan itu terbagi atas 3 yaitu :

1. Urusan Pemerintahan Absolut

Pemerintah pusat memiliki kewenangan sepenuhnya dalam mengurus urusan pemerintahan. Berdasarkan pasal 9 ayat (2) urusan pemerintahan absolut terdiri atas :

- a. politik luar negeri
- b. pertahanan
- c. keamanan
- d. yustisi
- e. moneter dan fiskal
- f. agama

2. Urusan Pemerintahan Umum

Presiden sebagai kepala pemerintahan memiliki kewenangan dalam mengurus urusan pemerintahan.

3. Urusan Pemerintah Konkuren

Urusan yang menjadi kewenangan pemerintah pusat dan diserahkan kepada provinsi dan ada juga urusan yang diserahkan kepada kabupaten/kota. Sebagaimana yang di maksud pasal 9 ayat (3) yang menjadi kewenangan daerah itu terdiri atas urusan wajib dan urusan pemerintahan pilihan. Dalam mewujudkan pembagian urusan konkuren sebanding antara pemerintah pusat, daerah provinsi, kabupaten/kota lalu disusunlah beberapa kriteria yang meliputi eksternalistis, akuntabilitas, dan efisiensi dengan mempertimbangkan kesamaan hubungan pengelolaan urusan pemerintahan antara tingkat pemerintah. Urusan pemerintah konkuren menjadi kewenangan daerah terdiri dari :

- a. Urusan Pemerintah Wajib
- b. Urusan Pemerintahan Pilihan

Urusan pemerintah wajib terbagi atas urusan pemerintahan yang berhubungan dengan pelayanan dasar dan urusan pemerintahan yang tidak berhubungan dengan pelayanan dasar. Urusan pemerintahan wajib yang berhubungan dengan pelayanan dasar merupakan urusan pemerintahan wajib yang sebagian substansinya termasuk pelayanan dasar, meliputi :

- a) pendidikan;
- b) kesehatan;

- c) pekerjaan umum dan penataan ruang;
- d) perumahan rakyat dan kawasan pemukiman
- e) ketentraman, ketertiban umum, dan perlindungan masyarakat; dan
- f) sosial.

Sedangkan urusan pemerintah wajib yang tidak berhubungan dengan pelayanan dasar meliputi :

- a) tenaga kerja;
- b) pemberdayaan perempuan dan perlindungan;
- c) pangan;
- d) pertanahan;
- e) lingkungan hidup
- f) administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;**

Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru terdapat pada urusan pemerintah konkuren yang menjadi kewenangan daerah urusan pemerintah wajib yang tidak berhubungan dengan pelayanan dasar pada point F.

- g) pemberdayaan masyarakat dan desa;
- h) pengendalian penduduk dan keluarga berencana;
- i) perhubungan
- j) komunikasi dan Informasi
- k) koperasi, usaha kecil, dan menengah
- l) penanaman modal;
- m) kepemudaan dan olahraga;
- n) statistik;

- o) persandian;
- p) kebudayaan;
- q) perpustakaan; dan
- r) kearsipan.

Pemerintah dibentuk bukan hanya untuk sekedar melayani diri sendiri, tetapi juga melayani masyarakat serta setiap anggota harus mampu dan dapat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya untuk dapat menciptakan kondisi yang baik dan demi mencapai kemajuan bersama. Menurut Rasyiid (dalam Labolo, 2011:32) membagi fungsi pemerintahan menjadi 4 bagian yaitu :

- a) Fungsi Pelayanan (*public service*)
- b) Fungsi Pembangunan (*development*)
- c) Fungsi Pemberdayaan (*empowering*)
- d) Fungsi Pengaturan (*regulation*)

Dengan fungsi-fungsi pemerintahan yang dilakukan pada waktu tertentu akan mengilustrasikan kualitas dari pemerintahan itu sendiri. Fungsi pengaturan dalam pelaksanaan dikenal sebagai fungsi regulasi dengan semua bentuknya, maksudnya sebagai upaya untuk membangun kondisi yang tepat sehingga menjadi kondusif untuk keberlangsungan berbagai aktivitas dan terciptanya tatanan nasional yang sesuai bagi kehidupan masyarakat. Jika pemerintah dapat melaksanakan fungsi-fungsi dengan sesuai dan baik, pekerjaan pokok selanjutnya ialah pelayanan yang dapat menghasilkan keadilan di masyarakat, pemberdayaan menghasilkan kemandirian, serta pembangunan yang dapat menghasilkan kemakmuran bagi masyarakat.

Ndraha (dalam Labolo, 2011:33) menyebutkan terkait pelayanan yang memfokuskan pada aspek pelayanan sebagai fungsi pokok yang harus dilaksanakan oleh pemerintah. Pelayanan itu dikelompokkan menjadi dua yaitu layanan sipil dan layanan jasa publik. Layanan sipil itu bersifat pelayanan yang harus dilakukan kepada orang-perorangan, dan pribadi atau privat berbeda dengan layanan publik yang bersifat kolektif maksudnya sekumpulan pribadi yang bekerja sama dengan tujuan tertentu tanpa adanya hirarki di dalamnya atau mengandung nilai istimewa.

Pemerintah dibentuk untuk menjadi pelayan publik dengan memberikan pelayanan kepada masyarakat yang merupakan dari hakikat pemerintahan. Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka untuk pemenuhan semua kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap penduduk dan warga negara terhadap barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif yang sudah disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan maksud untuk mensejahterakan masyarakat.

Seiring dengan semakin pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi dan komunikasi di berbagai bidang. Era globalisasi menuntut masyarakat untuk dapat bergerak secara dinamis dan cepat serta dapat bertindak secara efisien dan efektif sehingga membuat teknologi informasi dan komunikasi semakin dibutuhkan keberadaanya. Karena dengan menggunakan teknologi tentunya memiliki kelebihan- kelebihan yang menguntungkan daripada dengan cara tradisional. Dalam hal ini instansi pemerintahan harus dapat melakukan

berbagai perkembangan, peningkatan, serta perubahan. Tujuan perubahan dilakukan untuk peningkatan produktivitas, pelayanan moral, dan kapasitas anggota. Pemerintah telah memberikan pelayanan publik terkait perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang telah melahirkan bentuk pelayanan publik melalui *e-government*. Penggunaan sistem *e-government* semakin melengkapi atas konsep *good government* atau biasa dikenal dengan pemerintahan yang baik dan bersih. Penyediaan informasi dan data berbasis komputer terkait pelaksanaan dan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan termasuk bagian bentuk layanan sederhana dalam penerapan *e-government*.

Pada Instruksi Presiden Republik Indonesia No. 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. Praktik dari aplikasi *e-government* itu biasanya berupa *website* melalui Pemerintah Daerah. Melalui situs *e-government* tersebut merupakan strategi daerah untuk mengenalkan potensi daerah tersebut. Sehingga peningkatan dari situs *website* harus dilakukan dengan tersusun dan melalui tahapan yang sesuai. Kepedulian terhadap *stakeholder*, efektifitas dan efisiensi, partisipasi masyarakat, akuntabilitas, dan transparansi merupakan prinsip-prinsip *governance* yang dilakukan oleh instansi pemerintah dalam penerapan situs *website*.

Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Ditjen Dukcapil) merupakan unsur pelaksana Kementerian Dalam Negeri di bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Ditjen Dukcapil berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Menteri. Dasar hukum Permendagri Nomor 43 Tahun 2015 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kementerian Dalam Negeri. Direktorat Jenderal

Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas untuk menyelenggarakan kebijakan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Fungsi Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil :

1. Perumusan kebijakan di bidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, pemanfaatan database kependudukan, Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) dan standar kualifikasi sumber daya manusia pelaksana Administrasi Kependudukan;
2. Pelaksanaan kebijakandi bidang fasilitasi pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, fasilitasi pemanfaatan database kependudukan, NIK dan KTP-el, dan penyusunan standar kualifikasi sumber daya manusia pelaksana Administrasi Kependudukan;
3. Pelaksanaan pembinaan umum dan koordinasi serta penyusunan norma, standar, prosedur, dan kriteria di bidang pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, pengelolaan informasi kependudukan, pemanfaatan database kependudukan, NIK dan KTP-el serta sumber daya manusia pelaksana Adminisrasi Kependudukan;
4. Pemberian bimbingan teknis dan supervisi serta pelaksanaan pemantaun, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan di bidang pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, pemanfaatan database kependudukan, NIK dan KTP-el, sumber daya

manusia pelaksana Administrasi Kependudukan, serta penyelenggaraan administrasi kependudukan di daerah;

5. Pelaksanaan administrasi Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh menteri.

Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan pelaksana teknis di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang menyediakan informasi pelayanan publik yang dapat memberikan kemudahan dan kecepatan dalam melayani masyarakat.

Standar Pelayanan (SP) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru tertuang dalam Surat Keputusan Kepala Dinas Nomor 918 Tahun 2022 tanggal 30 Agustus 2022 berjumlah 53 layanan yang terdiri dari 14 Standar Pelayanan Pendaftaran Penduduk (DAFDUK), 17 Standar Pelayanan Catatan Sipil (CAPIL) dan 22 Standar Pelayanan Integrasi DAFDUK dan CAPIL.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru terus berbenah untuk memperbaiki segala aspek untuk meningkatkan layanan publik dengan tujuan memberikan pelayanan prima bagi masyarakat Kota Pekanbaru. Inovasi pelayanan merupakan terobosan jenis pelayanan publik baik berupa gagasan atau ide kreatif yang original, adaptasi ataupun modifikasi yang tentunya memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung ini sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru juga menyediakan 33 layanan inovasi yang diberikan kepada masyarakat Kota Pekanbaru.

Tabel I.1 : Layanan Inovasi Tersedia di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

NO	LAYANAN INOVASI	SINGKATAN
1	Sistem Informasi Pelayanan Perekam KTP-el Bagi Siswa	SINOPSIS
2	Sistem Informasi Untuk Melengkap Identitas Orang Terlantar	SIPINTAR
3	Bantuan Pengiriman File PDF Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Melalui Aplikasi WhatsApp	MENWA
4	Bantuan Informasi dan Penggunaan Media Layanan Melalui Media Sosial	BAMSOS
5	Kontak Aktif Pengaduan Layanan	AKAPELA
6	Layanan Tunggu	LAGU
7	Perekaman Pemula Bagi Siswa Sekolah	KAMUS SEKOLAH
8	Kerja Sama Pelayanan Keliling Akta Pencatatan Sipil dan Pendaftaran Penduduk Dukcapil	KENALI AKSI DUKCAPIL
9	Perekaman Khusus Narapidana	MAS RAPID
10	Kerja Sama Penerbitan Kartu Identitas Anak	KIASAN
11	Pengaduan Data Melalui WhatsApp	PANDAWA
12	Pelayanan Disabilitas Untuk Lengkapi Identitas	PEDULI
13	Kerja Sama Penerbitan Dokumen Akta Pasca Melahirkan	KADO CAMER
14	Layanan Konsultasi	LAKON
15	Pelayanan Integrasi Penerbitan Dokumen Kependudukan	PELITA
16	Pelayanan Integrasi Perubahan Elemen Data	PELITADA
17	Bantuan Satu Data	BATUTA
18	Kerja Sama Pendistribusian Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil	JASA DUKCAPIL
19	Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan	SIPENDUDUK
20	Aplikasi Percepatan Penerbitan Dokumen KIA	CENDEKIA
21	Sistem Informasi Penilaian Kerja	SIMANJA
22	Kerja Sama Penerbitan Akta Kematian	JASA TEMAN
23	Pelayanan Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) Via WhatsApp	PETUA LAWAS
25	Pelayanan Pencatatan Akta Perkawinan Berbasis Kemitraan	PENTAS KITA
25	Layanan Pindah Online Pekanbaru	LADO PKU
26	Pelayanan Pendetak Terbitkan Kartu Keluarga Baru	PEDANG BIRU
27	Kerja Sama Penerbitan Akta Kematian Bagi	KEPAK SANTUN

NO	LAYANAN INOVASI	SINGKATAN
	Penerima Santunan Kematian	
28	Kerja Sama Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Bagi Warga Panti Dinas Sosial Kota Pekanbaru	PENSIL PANDAU
29	Kerja Sama Pendaftaran Penduduk Mahasiswa Asing	KATANA
30	Perjanjian Kerja Sama TP PKK Bagi Warga Berkebutuhan Khusus	JAKA BAGUS
31	Anterin Dong	ANDONG
32	Perubahan Langsung Kawin Tercatat Kerja Sama Kemenag Kota Pekanbaru	PLAKAT KECIL
33	Portal dan Situs Web	

Sumber : Olahan Penulis,2024

Pada awal tahun 2020 masyarakat digemparkan dengan adanya sebuah berita penyakit menular yaitu *covid-19* yang disebabkan oleh SARS-CoV 2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru tentunya mengalami perubahan sistem pelayanan dalam memberikan pelayanan publik karena pemerintah menetapkan suatu kebijakan *lockdown* (pembatasan akses masuk dan keluar wilayah) dan *social distancing* (pembatasan interaksi sosial). Hal tersebut menyebabkan masyarakat tidak dapat melakukan kegiatan atau berinteraksi secara langsung untuk menikmati pelayanan secara konvensional untuk memenuhi kebutuhannya.

Pada akhir tahun 2020 kota Pekanbaru resmi mengalami pemekaran kecamatan yang awalnya 12 kecamatan menjadi 15 kecamatan, dengan memiliki kelurahan sebanyak 83 kelurahan. Pemekaran terjadi karena Kota Pekanbaru memiliki jumlah penduduk terbanyak diantara kabupaten atau kota yang ada di Provinsi Riau. Dari hasil sensus penduduk melalui Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2020 penduduk Kota Pekanbaru pada bulan september 2020 sebanyak 983.356 jiwa, jumlah penduduk terus mengalami peningkatan. Hasil sensus

penduduk tahun 2010 memperlihatkan penambahan jumlah penduduk Kota Pekanbaru sebanyak 85.589 jiwa atau rata-rata sebanyak 8.588 jiwa setiap tahun. Dalam kurun waktu sepuluh tahun terakhir (2010-2020), laju pertumbuhan penduduk Kota Pekanbaru sebesar 0,89% rata-rata per tahun. Terdapat laju pertumbuhan penduduk sebesar 3,60% jika dibandingkan dengan laju pertumbuhan penduduk pada periode 2000-2010 yang sebesar 4,49%. Kemudian penduduk di Kota Pekanbaru pada semester satu tahun 2021 berjumlah 1.045.039 jiwa dan kepala keluarga berjumlah 306.557.

Dalam Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan dilakukan secara daring. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menyerukan kepada masyarakat untuk dapat menggunakan layanan sipil secara *online* untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang mudah, efektif, dan cepat. Pada Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 6 Tahun 2015 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Teknologi Informasi dan Keterbukaan Informasi yang berlandaskan asas manfaat, adil dan merata kepastian, hukum, sinergi, transparansi, keamanan, kemitraan, etika, akuntabilitas, dan partisipatif untuk memberikan pelayanan administratif yang optimal kepada masyarakat. Kemudian diikuti oleh Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 107 Tahun 2021 Tentang Sistem Pelayanan Berbasis Elektronik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Pada Pasal 4 yaitu salah satu bentuk pelayanan administrasi kependudukan berbasis elektronik yaitu SIPENDUDUK (Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan).

Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan (SIPENDUDUK) digunakan dalam melakukan permohonan pembuatan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil. Diciptakan dengan fitur dan menu yang sederhana serta dapat memudahkan masyarakat dalam kepengurusan dokumen kependudukan dan dapat memudahkan dalam pegarsipan berkas masyarakat dalam bentuk arsip elektronik. Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan (SIPENDUDUK) ini pertama kali diluncurkan pada tahun 2020 sesuai dengan Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Nomor 43A Tahun 2020.

Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan (SIPENDUDUK) dibuat dibawah naungan bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan (PDIP) dimana bidang tersebut mempunyai *programmer* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dengan membutuhkan rancang bangun *website* SIPENDUDUK kurang lebih Rp.75.000.000 (tujuh puluh lima juta rupiah).

Gambar I.1 : Grafik Pengunjung SIPENDUDUK Pada Bulan Juli Tahun 2023



Sumber : <https://app.neilpatel.com/>

Pada grafik pengunjung pada bulan juli 2023 yang mengunjungi *website* Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan (SIPENDUDUK) sebanyak 34.600 pengunjung *website*.

Gambar I.2 : Grafik Pengunjung SIPENDUDUK Pada Bulan Agustus Tahun 2023



Sumber : <https://app.neilpatel.com/>

Pada grafik pengunjung pada bulan Agustus 2023 yang mengunjungi *website* Sistem Informasi Layanan Terpadu Kependudukan (SIPENDUDUK) sebanyak 34.600 yang mengunjungi *website*.

Gambar I.3 : Grafik Pengunjung SIPENDUDUK Pada Bulan September Tahun 2023



Sumber : <https://app.neilpatel.com/>

Pada grafik pengunjung pada bulan Agustus 2023 yang mengunjungi *website* Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan (SIPENDUDUK) sebanyak 14.782 yang mengunjungi *website*. Pada bulan Juli ke bulan Agustus yang mengunjungi *website* SIPENDUDUK tidak mengalami kenaikan maupun penurunan pengunjung tetapi pada bulan Agustus ke bulan September mengalami

penurunan sebanyak 19.818 pengunjung. Pada Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan (SIPENDUDUK) ada sekitar 500-700 per harinya yang mengajukan dokumen pada *website* tersebut.

Berikut adalah **tata cara pendaftaran** akun SIPENDUDUK :

1. Buka situs website <https://sipenduduk.pekanbaru.go.id/> untuk melakukan pengajuan permohonan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil secara online kemudian login ke akun sipenduduk;
2. Apabila belum memiliki akun terlebih dahulu melakukan pendaftaran akun dengan mengisi nama pengguna, nomor handphone, kata sandi akun sipenduduk, email, dan nomor whatsapp;
3. Apabila sudah mengisi data formulir pendaftaran akan muncul bacaan “jika data pemohon tidak benar maka akan diproses secara hukum dan pidana penjara serta dokumen yang diterbitkan dari pemohon tidak sah”;
4. Kemudian mencentang dan mengklik tombol registrasi yang menyatakan bahwa data yang diisikan adalah data yang sebenarnya;
5. Selanjutnya dengan mengklik tombol aktivasi akun agar dapat melakukan permohonan pada layanan sipenduduk dengan mengecek email. Layanan sipenduduk dapat diproses jika sudah melakukan aktivasi akun.

Berikut **tata cara pengajuan permohonan** melalui layanan SIPENDUDUK :

1. Login melalui website sipenduduk <https://sipenduduk.pekanbaru.go.id/> dengan memasukkan nomor handphone, password, selesaikan perhitungan sederhana dan lalu klik login;
2. Untuk melakukan pengajuan klik garis tiga (≡) dipojok kiri atas dan kemudian klik menu “permohonan” untuk melakukan pengajuan layanan;
3. Klik “Buat permohonan baru” untuk membuat permohonan;
4. Kemudian pilih permohonan layanan yang sesuai dengan kebutuhan, kemudian geser tombol ke kanan layanan permohonan yang dibutuhkan dan klik buat permohonan;
5. Lengkapi data permohonan dan upload berkas berbentuk fil pdf/jpg maximal 4 mb. Setelah semua berkas sudah selesai di upload selanjutnya klik centang menu “ ajukan permohonan dan setuju dengan ketentuan yang berlaku”
6. Selanjutnya akan mendapatkan informasi dan ketentuan terkait dokumen antrian, pengerjaan dokumen hanya dapat dikerjakan sebanyak 220 dokumen/hari untuk KTP-el dan surat pernyataan isi permohonan. Selanjutnya mengklik tombol “setuju & ajukan permohonan”. Sekarng permohonan berstatus diajukan;
7. Apabila ada kekurangan atau kesalahan dalam mengisi dan mengupload berkas maka bekas “data tidak berhasil disimpan”;

8. Setelah itu kembali lagi ke menu permohonan dan cek secara berkala sampai muncul logo ikon printer. Jika logo ikon printer sudah muncul dan kemudian klik logo ikon printer tersebut;
9. Jika resi sudah terbit, untuk dokumen Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga (KK) akan dikirimkan melalui email (PDF) agar dapat dicetak sendiri menggunakan kertas HVS warna putih ukuran A4 80 gram. Sedangkan untuk Kartu Identitas Anak (KIA) langsung diambil ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru;
10. Buka email dari siakonline@dukcapil.kemendagri.go.id kemudian salin pin yang terletak dibawah barcode, lalu klik logo barcode (ikuti langkah-langkahnya) dan file layanan yang dibutuhkan akan muncul dan lalu diunduh. Jika ada 2 (dua) notif masuk dari akun email tersebut ulangi dengan cara yang sama.

Berikut pelayanan yang ada pada program Sistem Informasi Pelayanan

Terpadu Kependudukan (SIPENDUDUK) :

Tabel I.2 : Daftar Pelayanan Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan (SIPENDUDUK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

NO	DAFTAR PELAYANAN SIPENDUDUK	
1	Pencatatan Biodata Penduduk	a. Penerbitan biodata WNI b. Penerbitan biodata Orang Asing (OA)
2	Pelayanan KK	a. Penerbitan KK baru karena membentuk keluarga baru b. Penerbitan KK karena perubahan data c. Penerbitan KK karena hilang dan rusak d. Penerbitan KK baru karena penggantian kepala keluarga (kematian kepala keluarga)

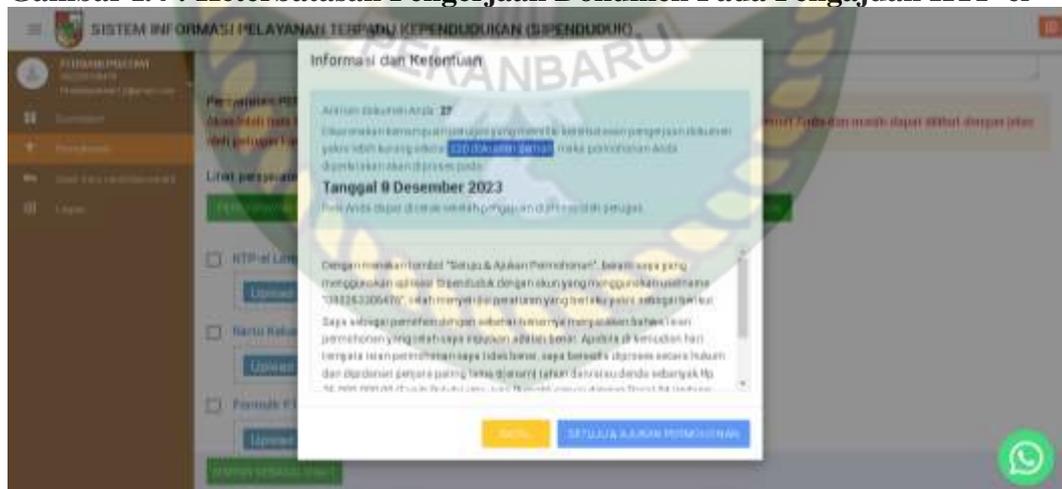
		e. Penerbitan KK baru karena pisah KK dalam 1 (satu) alamat
3	Pelayanan KTP-el	<ul style="list-style-type: none"> a. Penerbitan KTP-el baru b. Penerbitan KTP-el baru karena pindah, perubahan data, rusak dan hilang untuk WNI c. Penerbitan KTP-el baru untuk Orang Asing (OA) d. Penerbitan KTP-el baru karena pindah, perubahan data rusak, hilang dan perpanjangan untuk Orang Asing (OA)
4	Pelayanan Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA)	<ul style="list-style-type: none"> a. Penerbitan KIA untuk anak WNI b. Penerbitan KIA hilang/rusak dan pindah datang untuk anak WNI c. Penerbitan KIA baru untuk anak Orang Asing (OA)
5	Pelayanan Perpindahan Penduduk	<ul style="list-style-type: none"> a. Perpindahan penduduk WNI dalam NKRI b. Perpindahan penduduk Orang Asing (OA) Izin Tinggal Tetap (ITAP) dalam NKRI c. Perpindahan penduduk Orang Asing (OA) Izin Tinggal Terbatas (ITAS) dalam NKRI d. Perpindahan penduduk WNI keluar wilayah NKRI e. Perpindahan penduduk WNI datang dari luar negeri f. Perpindahan penduduk WNI datang dari luar negeri
6	Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Kependudukan	Pindah WNI (SKPWNI) antar kabupaten/kota
7	Orang Terlantar (Telah Terdata Pada Basis Data Kependudukan)	<ul style="list-style-type: none"> a. Tetap pada KK keluarga/wali sebelumnya b. Pindah ke KK pengurus yayasan/kerabat lainnya
8	Orang Terlantar (Belum Terdata Pada Basis Data Kependudukan)	Orang terlantar (belum terdata pada basis data kependudukan)
9	Kelahiran	<ul style="list-style-type: none"> a. Pencatatan kelahiran WNI b. Pencatatan kelahiran WNI yang bertempat tinggal di luar wilayah NKRI yang sedang berkunjung ke Indonesia c. Pencatatan kelahiran orang asing d. Pencatatan kelahiran WNI di luar

		wilayah NKRI
10	Akta Kematian	a. Lahir mati b. Pencatatan kematian di wilayah NKRI
11	Akta Perkawinan (Bagi Non-Muslim)	Pencatatan perkawinan penduduk WNI dan Orang Asing di wilayah NKRI (bagi non-muslim)
12	Akta Perceraian (Bagi Non-Muslim)	Pencatatan perceraian di wilayah NKRI (bagi non-muslim)
13	Pengesahan Anak	Pengesahan anak bagi penduduk WNI di wilayah NKRI

Sumber : sipenduduk.pekanbaru.go.id, 2024

Dari tabel 1.2 bahwa daftar pelayanan Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan (SIPENDUDUK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru terdapat 13 pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Diantara 13 pelayanan yang disediakan penulis memilih pelayanan pengajuan KTP-el dan penerbitan KK perubahan data.

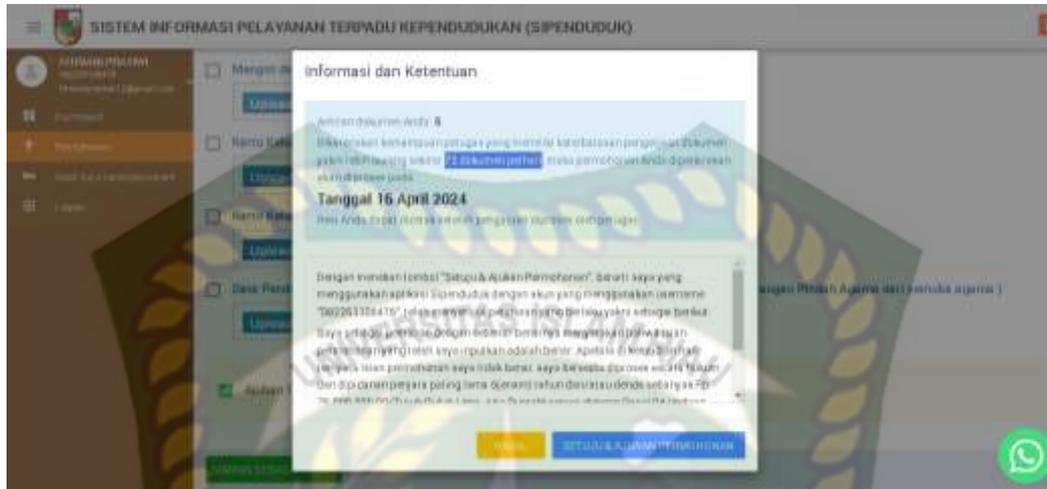
Gambar I.4 : Keterbatasan Pengerjaan Dokumen Pada Pengajuan KTP-el



Sumber : *Olahan Penulis*, 2024

Kemampuan petugas yang memiliki keterbatasan pengerjaan dokumen pengajuan KTP-el yaitu lebih kurang 220 dokumen/hari dan bagi pemohonan yang tidak masuk pada no antrian akan dilanjutkan pada keesokan harinya begitu seterusnya

Gambar I.5 : Keterbatasan Pengerjaan Dokumen Pada Penerbitan KK Perubahan Data



Sumber : Olahan Penulis, 2024

Kemampuan petugas yang memiliki keterbatasan pengerjaan dokumen penerbitan KK Perubahan Data yaitu lebih kurang 72 dokumen/hari dan bagi permohonan yang tidak masuk pada no antrian akan dilanjutkan pada keesokan harinya begitu seterusnya.

Tabel I.3 : Jam Pelayanan Melalui Website Sipenduduk

HARI	WAKTU PELAYANAN
SENIN	08:30-15:30
SELASA	08:30-15:30
RABU	08:30-15:30
KAMIS	08:30-15:30
JUM'AT	08:30-15:30
SABTU-MINGGU	TUTUP

Sumber : sipenduduk.pekanbaru.go.id, 2024

Seluruh pelayanan yang ada pada program Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan (SIPENDUDUK) dapat diakses melalui situs website <https://sipenduduk.pekanbaru.go.id/> serta layanan ini sudah dibuka selama 24 jam. Kemudian pada tabel diatas bahwa waktu pelayanan dibuka mulai hari senin-jumat mulai jam 08.30-15.30 dan hari sabtu-minggu tutup. Dijelaskan sebelumnya

bahwa layanan sipenduduk buka 24 jam online tetapi pada waktu jam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat berarti belum optimal.

Pada layanan sipenduduk mempunyai menu cepat atau bisa disebut dengan layanan yang sering dikunjungi, menu cepat ini dibuat untuk memudahkan masyarakat dalam menggunakan website sipenduduk. Ditampilan menu cepat terdapat beberapa fitur ambil antrian online KTP-el, layanan andong, formulir persyaratan, video tutorial, buku manual layanan, informasi layanan, info wilayah pemekaran, cek antrian online, dan ambil antrian online KTP-el pendatang.

Gambar I.6 : Formulir Layanan



Sumber : sipenduduk.pekanbaru.go.id, 2024

Pada formulir persyaratan terdapat 9 formulir yang dapat didownload dalam bentuk *Portable Document Format* (PDF). Untuk dapat mengisi formulir layanan tersebut masyarakat bisa mendapatkannya dengan mendownload formulir layanan, memprint formulir layanan, mengisi formulir layanan dengan tulis tangan, kemudian formulir yang telah diisi di scan, dan diupload ke website sipenduduk dengan format pdf/jpg. Pada saat masyarakat membutuhkan formulir, masyarakat merasakan kesulitan karena masih harus mengubah format formulir

dari pdf ke word agar file tersebut baru dapat diisi oleh masyarakat. Pada hal ini tidak semua masyarakat paham akan teknologi yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

Pengajuan dokumen KTP-el jika dihitung dari tahun 2021 hingga 2023 jumlah pemohon yang masuk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru yaitu 110.148 jumlah pemohon yang diterima sebanyak 107.448 dokumen dan jumlah pemohon yang ditolak sebanyak 2.700 dokumen. Sedangkan penerbitan KK perubahan data jika dihitung dari tahun 2021 hingga 2023 jumlah pemohon yang masuk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru yaitu 20.163 jumlah pemohon yang diterima sebanyak 16.823 dokumen dan jumlah pemohon yang ditolak sebanyak 3.340 dokumen.

Berdasarkan penjelasan diatas mengenai Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan (SIPENDUDUK) yang didapat melalui website sipenduduk dan observasi. Penulis menemukan beberapa fenomena yang terjadi sebagai berikut :

1. Masih banyak masyarakat yang belum mengetahui terkait Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan (SIPENDUDUK) sehingga masyarakat harus datang terlebih dahulu ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Hal tersebut terjadi karena masih belum optimalnya sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru terkait sipenduduk. Seharusnya program sipenduduk dibuat untuk memudahkan masyarakat dalam

pembuatan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil dirumah tanpa harus datang ke Disdukcapil.

2. Masih belum semua kalangan masyarakat yang dapat menggunakan website sipenduduk dan masyarakat masih mengalami kesusahan terkait mekanisme menggunakan SIPENDUDUK misalnya saat mendapatkan formulir persyaratan dikarenakan formulir tersebut masih berbentuk PDF, dimana file formulir persyaratan didownload, kemudian di print, mengisi formulir dengan tulis tangan lalu di scan dengan format pdf/jpg dengan ukuran 4 mb. Seharusnya program tersebut dibuat untuk memudahkan masyarakat tetapi dari penjelasan tersebut tentunya masyarakat akan mengalami kesulitan untuk mendapatkan formulir persyaratan.
3. Keterbatasan pengerjaan dokumen oleh petugas yakni pengajuan KTP-el 220 dokumen/hari dan penerbitan KK Perubahan Data 72 dokumen/hari. Jumlah masyarakat kota Pekanbaru begitu banyak dengan kemampuan petugas yang hanya mampu menyelesaikan dokumen sedikit tentunya membutuhkan waktu lama dalam mendapatkan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil.

Berkaitan dengan permasalahan di atas dan juga di dukung dengan fakta-fakta di lapangan yang menggambarkan bahwa masih kurang efektifnya Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependuduka (SIPENDUDUK). Oleh karena penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul penelitian **“Efektifitas Program Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan (SIPENDUDUK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kota Pekanbaru”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan beberapa fenomena yang di kemukakan diatas maka rumusan masalah untuk penelitian ini adalah :

1. Bagaimana efektifitas program Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan (SIPENDUDUK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru?
2. Apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat program Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan (SIPENDUDUK) di Dinas Kependudukan dn Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. **Tujuan Penelitian**
 - a) Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui efektifitas program Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan (SIPENDUDUK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.
 - b) Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat program Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan (SIPENDUDUK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

2. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a) Aspek Teoritis, untuk memberikan landasan bagi para peneliti lain dalam melakukan penelitian dan meningkatkan kemampuan dalam memecahkan suatu permasalahan yang terjadi
- b) Aspek Praktis, memberikan sumbangan pemikiran kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru terhadap efektifitas program Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan (SIPENDUDUK)
- c) Untuk menambah wawasan dan pengetahuan berfikir mengenai efektifitas pada program Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan (SIPENDUDUK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru
- d) Sebagai bahan masukan bagi dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Pekanbaru khususnya pada Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan (SIPENDUDUK)
- e) Sebagai sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya yang berkaitan dengan efektifitas program Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan (SIPENDUDUK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

A. Studi Kepustakaan

Dalam penulisan sebuah karya ilmiah diperlukan konsep, landasan, atau pijakan sebagai pedoman serta acuan berfikir oleh penulis di dalam memecahkan masalah pokok yang di ajukan dalam suatu penelitian atau memperjelas arah tujuan peneliti ini yang sesuai dengan judulnya. Teori-teori atau konsep-konsep yang digunakan adalah rangkaian penelitian yang akan dihubungkan dengan pemerintahan. Maka dari itu dilakukan studi kepustakaan, agar peneliti dapat memanfaatkan seluruh informasi dan pemikirin-pemikiran yang sejalan dengan penelitiannya untuk mendukung pemecahan dalam suatu permasalahan yang dikemukakan.

1. Ilmu Pemerintahan

Menurut H. A Brazs (dalam Syfiie, 2013:35) ilmu pemerintahan dapat diartikan sebagai ilmu yang mempelajari tentang bagaimana sistem dinas atau lembaga pemerintahan umum tersebut difungsikan dan disusun baik secara eksternal maupun internal terhadap warganya. Menurut U. Rosenthal (dalam Syafiie, 2013:34) maksudnya ilmu pemerintahan dapat diartikan sebagai ilmu yang menekuni studi tentang kinerja yang berasal dari dalam dan luar dari struktur-struktur serta proses-proses pemerintahan umum. Sedangkan menurut D.G.A Van Poelje (dalam Syafiie, 2020:21) ilmu pemerintahan adalah yang mengarahkan bagaimana dinas umum disusun dan dipimpin dengan sebaik-baiknya.

Menurut Drs. Musanef (dalam Syafiie 2013:32) ilmu pemerintahan dapat didefinisikan sebagai :

1. Suatu ilmu yang dapat menguasai kendali dan memegang pimpinan serta menganalisis unsur-unsur dinas, berhubungan dengan kesamaan ke dalam dan hubungan antara dinas-dinas dengan masyarakat yang mana kepentingannya diwakili oleh dinas tersebut.
2. Suatu ilmu yang menganalisis bagaimana menemukan orang terbaik dari setiap dinas umum sebagai suatu kepaduan yang menganalisis secara terstruktur permasalahan-permasalahan sentralisasi, desentralisasi koordinas pengawasan ke dalam dan ke luar.
3. Suatu ilmu pengetahuan yang menganalisis antara pemerintah dengan yang diperintah memiliki hubungannya yang semestinya, dapat diatur dengan sedemikian rupa sehingga dapat dihindari timbulnya perselisihan-perselisihan antara pihak yang satu dengan pihak yang lain, dan dapat megusahakan agar dapat kesamaan pendapat dan daya tindak yang efektif dn efisien dalam pemerintahan.
4. Ilmu yang diterapkan dan mengadakan penyelidikan dinas umum dalam yang seluas-luasnya, baik terhadap susunan, maupun organisasi alat yang menyelenggarakan tugas penguasa, sehingga diperoleh metode-metode kerja yang setepat-tepatnya untuk mencapai tujuan negara.

Menurut Ndraha (dalam Syafiie, 2011:8) ilmu pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari bagaimana melengkapi dan melindungi kebutuhan dan tuntutan setiap orang terhadap layanan sipil dan jasa publik dalam hubungan

pemerintahan sehingga dapat diterima oleh orang yang terlibat. Sedangkan menurut Drs. Bayu Suryaningrat (dalam Syafiie, 2013:34) ilmu pemerintahan merupakan disiplin ilmu tertua karena telah dipelajari sejak sebelum Masehi oleh para filosof, yaitu Plato dan Aristoteles. Filsafat memang sering disebut ilmu tertua, tetapi pada dasarnya yang dibicarakan pertama adalah filsafat pemerintahan. Kemudian pemerintah berkembang menjadi suatu seni, kemudian menjelang abad XX menjadi ilmu pengetahuan terapan, karena dipergunakan metode ilmiah dalam mempelajari gejala pemerintahan. Pada dewasa ini pemerintah berusaha keras untuk menjadi disiplin ilmu pengetahuan murni yang dapat berdiri sendiri.

Menurut Syafiie (2011) ilmu pemerintahan merupakan ilmu yang mempelajari bagaimana menyeimbangkan pelaksanaan kepengurusan (eksekutif), pengaturan (legislatif), kepemimpinan serta koordinasi pemerintahan baik tingkat pusat dengan daerah, maupun rakyat dengan pemerintah dalam menghadapi berbagai peristiwa dan gejala pemerintahannya secara baik dan benar.

2. Pemerintahan

Pengertian sederhana dari pemerintahan merupakan suatu upaya untuk mengelola kehidupan secara bersama dengan baik dan benar dengan tujuan yang telah disepakati atau yang diinginkan bersama. Pemerintah dapat dilihat dari berbagai aspek penting seperti kegiatan, struktur fungsional, ataupun tugas dan kewenangannya. Kegiatan pemerintahan berkaitan dengan semua aktivitas yang telah tersusun, yang bersumber pada kedaulatan yang berlandaskan pada Pancasila. Struktur fungsional membahas pemerintahan sebagai seperangkat

fungsi negara dimana satu sama lain saling berkaitan secara fungsional dan melaksanakan fungsinya pada dasar tertentu untuk tujuan negara. Sementara itu, tugas dan kewenangannya berkaitan dengan keutuhan tugas dan kewenangannya yang dilakukan oleh pemerintahan.

Pemerintahan merupakan salah satu cabang ilmu sosial yang mempunyai banyak makna. Pemerintahan itu merupakan suatu ilmu dan seni. Dihubungkan sebagai suatu seni sebab banyak pemimpin pemerintah yang pendidikannya tanpa ada pendidikan pemerintahan, tetapi melalui kharismatik dalam menjalankan roda pemerintahan. Sedangkan apabila dihubungkan dengan disiplin ilmu pengetahuan merupakan suatu objek, baik objek forma ataupun objek material yang bersifat universal, sistematis, dan spesifik (Syafiie, 2020;20).

Menurut Inu Kencana Syafiie (2013:8) secara etimologi Pemerintahan dapat diartikan sebagai berikut :

- a. Perintah yaitu melakukan pekerjaan menyuruh. Yang terdiri atas dua unsur yang keduanya saling berhubungan yaitu rakyat dan pemerintah.
- b. Setelah ditambah awalan “pe-“ menjadi pemerintah yaitu berarti badan atau organisasi yang mengurus.
- c. Setelah ditambah akhiran “-an” menjadi pemerintahan yaitu berarti perbuatan, cara atau perihal.

Didalam kata “perintah” terkandung empat unsur penting yaitu :

- a. Terdapat dua pihak yaitu Pemerintah sebagai pihak yang memerintah dan Rakyat sebagai pihak yang di perintah.

- b. Pemerintah sebagai pihak yang memerintah mempunyai kewenangan dan legitimasi untuk mengatur dan mengurus rakyat. Rakyat sebagai pihak yang di perintah mempunyai keharusan untuk taat pada pemerintah yang sah.
- c. Antara kedua pihak yaitu yang pihak memerintah dan pihak yang diperintah mempunyai hubungan timbal balik baik secara horizontal ataupun vertikal.

Pemerintahan merupakan organ yang memiliki kewenangan dalam memproses pelayanan publik dan memiliki kewajiban dalam memproses pelayanan sipil untuk setiap orang melalui hubungan pemerintahan, sehingga setiap masyarakat yang berhubungan dapat menerima pada saat diperlukan yang sesuai dengan harapan yang diperintah. Kata pemerintah setidaknya menunjuk empat pengertian dasar yaitu *pertama* pemerintah mengarah pada suatu proses pemerintahan, dimana kekuasaan ditetapkan pemegang kekuasaan secara sah. *Kedua*, kata pemerintah memberitahukan tempat proses pemerintahan berlangsung. *Ketiga*, pemerintah menunjuk orang secara langsung yang menempati jabatan-jabatan pemerintah sebagai pelaksanaan dari kekuasaan. *Keempat*, kata pemerintah juga berpedoman pada beberapa aspek seperti bentuk, metode, ataupun sistem pemerintahan di masyarakat yaitu struktur dalam pengelolaan badan pemerintahan serta keterkaitan hubungan yang memerintah dan yang diperintah (Labolo, 2017:17).

Pemerintahan adalah gejala yang lebih ke umum daripada istilah atau penggunaannya (terminologi) pemerintahan itu sendiri. Pemerintahan menyatakan

pada aktivitas kekuasaan dalam berbagai ranah publik. Pemerintah lebih berpatokan kepada proses pengelolaan politik, gaya dan model pengurusan permasalahan yang umum serta pengelolaan sumber daya umum. Menurut Nurmi Chatim (2006:46) Pemerintahan dalam arti luas merupakan segala bentuk aktivitas penyelenggara negara yang dilaksanakan oleh organ-organ negara yang memiliki kewenangan dalam menjalankan kekuasaan untuk mencapai tujuan. Pemerintah dalam arti sempit adalah aktivitas yang hanya dilaksanakan oleh fungsi eksekutif seperti presiden, menteri-menteri sampai birokrasi paling bawah.

Menurut Maulidiah (2014) pengertian pemerintahan secara umum merupakan sebuah organisasi atau lembaga yang diberikan keabsahan (legitimasi) yang diberikan oleh rakyat sebagai pemegang kedaulatan tertinggi untuk menyenenggarakan tugas pemerintahan di suatu negara, serta dirampungkan dengan alat kelengkapan negara. Oleh karena itu penyelenggara pemerintahan dengan menjalankan fungsi legislatif, eksekutif, dan yudikatif yang sesuai dengan kewenangan yang telah diatur oleh peraturan perundang-undangan.

Menurut Ndraha (dalam Labolo, 2017:37) pemerintah itu mempunyai dua fungsi dasar, yaitu fungsi primer (fungsi pelayanan) dan fungsi sekunder (fungsi pemberdayaan). Fungsi primer merupakan sebuah fungsi pemerintah sebagai pemberi (*provider*) jasa-jasa publik yang tidak dapat diprivatisasikan termasuk pertahanan keamanan (hankam), layanan sipil, dan layanan birokrasi. Sedangkan fungsi sekunder merupakan pemberi kebutuhan serta tuntutan yang diperintahkan terhadap barang dan jasa yang tidak dapat dipenuhi secara pribadi karena masih

kurang mampu, masih lemah dan tidak berday (*powerless*) termasuk penyediaan pembangunan seperti sarana dan prasarana.

Fungsi primer berjalan dan berhubungan pasif secara terus menerus dengan kemampuan yang diperintah. Maksudnya, semakin berkemampuan semakin meningkat juga fungsi primer. Sebaliknya, berhubungan negatif dengan tingkat kemampuan yang diperintah pada fungsi sekunder. Artinya, semakin berkemampuan masyarakat semakin menurun fungsi sekunder pemerintah tersebut dari pengaturan (*rowing*) ke pengadilan (*steering*), Fungsi sekunder itu dengan perlahan-lahan dapat diberikan kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan sendiri. Pemerintahan itu memiliki kewajiban untuk berupaya secara terus menerus memberdayakan masyarakat dengan tujuan untuk meningkatkan pemberdayaan sehingga masyarakat tersebut mempunyai kemampuan untuk melayani diri pribadi atau dapat memenuhi kebutuhan secara mandiri yang terlepas dari campur tangan pemerintah.

Berbeda dengan Rasyid (dalam Labolo, 2017:38) menyatakan bahwa fungsi-fungsi pemerintah secara *universal* berkaitan dengan fungsi pengaturan, pelayanan, pemberdayaan, dan pembangunan. Pelaksanaan fungsi pengaturan biasa dikenal dengan fungsi regulasi dengan berbagai macam bentuk yang dimaksud sebagai upaya untuk mewujudkan kondisi yang sesuai sehingga menjadi kondusif untuk keberlangsungan berbagai kegiatan seperti terbentuknya suatu konstelasi sosial yang baik diberbagai kehidupan di lingkungan masyarakat. Pada fungsi pelayanan ini sangat diharapkan dapat menghasilkan sebuah keadilan bagi masyarakat.

Dari penjabaran diatas bahwa fungsi pemerintahan dalam penyelenggaran dalam urusan pemerintahan terbagi menjadi tiga fungsi :

- 1) Fungsi Pembangunan
- 2) Fungsi Pemberdayaan
- 3) Fungsi Pelayanan

3. Kebijakan

Kebijakan termasuk menjadi salah satu faktor yang dapat mengukur penyelenggaraan pemerintahan. Kebijakan itu dapat dijadikan suatu tindakan dalam menghadapi dan memilih dalam menghadapi suatu permasalahan tertentu, baik dalam proses pemerintahan maupun sektor swasta. Pada kenyataannya kebijakan itu sudah banyak membantu para pelaksana dari tingkat birokrasi maupun politisi untuk memecahkan berbagai permasalahan.

Suatu bentuk kebijakan yang telah dirumuskan termasuk kedalam bagian suatu kebijakan dalam pembangunan di bidang sektor swasta, maka dari itu pemerintah daerah dapat lebih memperhatikan kondisi masyarakatnya yang sesuai dengan otonomi daerah. Makna kebijakan sering di salah artikan oleh banyak orang dengan memaknai kebijakan itu sebagai suatu tujuan program, keputusan, undang-undang, ketentuan, standar, proposal dan suatu rencana besar.

Menurut Budiardjo (2009) kebijakan merupakan Suatu kelompok keputusan yang diambil oleh kelompok politik atau seorang pelaku, yang dalam upayanya lebih memilih tujuan dan cara untuk mencapai tujuan yang diinginkan tersebut. Pada dasarnya, pihak yang membuat suatu kebijakan tersebut memiliki kekuasaan dalam melaksanakannya. Menurut Nugroho (dalam Tahir 2014:26)

kebijakan merupakan suatu aturan yang memadu suatu masyarakat dan harus ditaati karena mengatur suatu kehidupan di masyarakat.

Menurut Tangkilisan (2003:6) kebijakan merupakan suatu kebijakan yang telah ditujukan pada suatu tujuan dan etika tersendiri yang berdasarkan dari segi fisik dan sudut pandang yang mempunyai tujuan untuk masa depan yang diinginkan. Menurut Wilson (dalam Solihin 2012:13) kebijakan adalah aksi, pernyataan, dan tujuan-tujuan yang membahas suatu masalah, langkah-langkah yang diambil untuk menerapkan dan penjelasan yang digunakan untuk menjelaskan kejadian sebenarnya.

Menurut Suharto (dalam Ali, 2015:4) kebijakan merupakan prinsip ataupun cara yang digunakan dan dipilih untuk mengarahkan pada pengambilan keputusan. Dalam hal ini mengandung makna bahwa kebijakan selalu dijadikan kepastian yang akan dijadikan pedoman, dasar, dan petunjuk bagi setiap penyelenggara pemerintah sehingga akan dapat mencapai kemudahan dan keterpaduan dalam mencapai keinginan dan tujuan.

Menurut Abidin (2004:31-33) secara umum kebijakan dapat dibedakan menjadi tiga tingkatan :

- a. Kebijakan umum merupakan kebijakan yang dijadikan pedoman atau petunjuk dalam pelaksanaan baik yang bersifat positif maupun yang bersifat negatif yang mencakup seluruh wilayah instansi yang bersangkutan.
- b. Kebijakan pelaksanaan merupakan kebijakan yang menjelaskan tentang kebijakan umum pada tingkat pusat. Peraturan pemerintah

terkait undang-undang.

- c. Kebijakan teknis merupakan kebijakan yang berada dibawah kebijakan pelaksanaan dan kebijakan ini bersifat oprasional.

Suatu kebijakan itu yang akan dijadikan patokan, landasan dan arahan bagi setiap penyelenggara pemerintah untuk mencapai kelancaran dan keterpaduan dalam mencapai tujuan yang diinginkan. Dari beberapa konsep kebijakan diatas menunjukkan bahwa para pejabat pemerintah dalam membuat suatu kebijakan harus memperhatikan unsur, tujuan dan sasaran yang telah ditentukan terlebih dahulu. Dengan demikian kebijakan itu berhubungan dengan cara serta sasaran yang dibuat untuk mencapai suatu tujuan.

Dari berbagai pendapat yang ditelah disampaikan diatas dapat disimpulkan bahwa kebijakan merupakan suatu kepastian yang berisi prinsip-prinsip untuk menepatkan cara-cara bertindak yang telah dibuat secara sistematis dan dan stabil (konsisten) dalam rangka mencapai tujuan yang diinginkan.

4. Kebijakan Publik

Kebijakan publik merupakan suatu keputusan yang saling mengikat orang banyak pada tataran staretegis yang dibuat oleh pemegang otoritas publik. Kebijakan publik itu sebagai keputusan yang mengikat publik maka dibuat oleh otoritas politik. Otoritas politik merupakan orang yang telah menerima mandat dari publik atau masyarakat yang dipilih melalui suatu proses pemilihan yang dipilih oleh rakyat.

Menurut Carl Friedrich (dalam Santoso, 2008:35) menjelaskan kebijakan publik adalah seperangkat perilaku yang dilaksanakan oleh pihak pemerintah yang

telah diarahkan dan memiliki tujuan untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya.

Menurut Saston (dalam Agustino, 2016:16) mendefinisikan kebijakan publik merupakan keputusan yang bersifat politik yang dilaksanakan oleh para pejabat atau mempunyai ototitik dalam politik tersebut. Menurut Widodo (dalam Ali, 2015:10) menjelaskan bahwa kebijakan publik merupakan suatu kebijakan yang dibentuk untuk dapat memecahkan permasalahan dan untuk mencapai keinginan dan tujuan serta sasaran tertentu yang diinginkan dan yang berkaitan dengan sebenarnya yang dilakukan oleh pemerintah dan bukan hanya sekedar apa yang ingin dilakukan.

Kebijakan publik merupakan serangkaian aksi yang memiliki tujuan tertentu yang selanjutnya dilaksanakan dan dilakukan oleh seseroang atau sekelompok yang memecahkan suatu permasalahan tertentu (Widodo, 2008:13). Selanjutnya menurut Andersonada terdapat bagian-bagian (elemen) penting yang terkandung dalam kebijakan publik antara lain :

1. Setiap kebijakan itu pasti mempunyai tujuan.
2. Suatu kebijakan berisi aksi-aksi (tindakan) yang sudah dilaksanakan dan bukan yang akan dilaksanakan.
3. Kebijakan publik dilaksanakan untuk dapat menyelesaikan masalah tertentu maka bersifat positif dan apabila keputusannya bukan untuk memecahkan suatu masalah maka kebijakan publik tersebut akan bersifat negatif.

4. Kebijakan publik bersifat memaksa atau pasti berdasarkan peraturan perundang-undangan tertentu.

Kemudian menurut Chandler dan Plano (dalam Tangkilisan, 2003:1) mendefinisikan kebijakan publik bahwa dalam pemerintahan atau politik kebijakan publik ini merupakan pemanfaatan yang strategis terhadap sumber daya yang ada untuk menyelesaikan masalah. Kebijakan publik merupakan usaha yang dilaksanakan oleh pemerintah dan menanggapi permasalahan baik krisis sosial maupun politik. Unsur-unsur yang harus diperhatikan dalam proses pembuatan kebijakan publik sebagai berikut :

1. Jumlah orang yang ikut serta dalam mengambil kebijakan publik, maksudnya bahwa dalam proses pembuatan kebijakan publik yang dapat membuat kebijakan secara individu ataupun secara bersama-sama yaitu pejabat.
2. Peraturan yang mengatur terkait pengambilan kebijakan publik, yang artinya memiliki ketentuan yang mengatur terkait jumlah orang ataupun penentuan dari suatu kebijakan dalam peraturan pembuat kebijakan.
3. Informasi yang mempengaruhi terhadap isi kebijakan publik yang diambil yakni kelegkapan dan keakuratan dalam pembuatan kebijakan

Dari berbagai penjelasan para ahli terkait definisi dari kebijakan publik tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa kebijakan publik adalah tindakan dari pemerintah di dalam memecahkan suatu permasalahan yang ada dilingkungan masyarakat bisa terbentuk karena adanya undang-undang program, suatu keputusan, usulan-usulan dan rancangan maupun penetapan pemerintah dan

penetapan tujuan yang dibutuhkan dengan tujuan untuk menyelesaikan permasalahan yang ada atau yang sedang berlangsung oleh masyarakat yang harus ditaati dan dilaksanakan.

5. Efektifitas

Efektifitas berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* berarti dilakukan dengan baik atau berhasil. Efektifitas dalam kamus ilmiah sebagai suatu ketetapan, hasil, guna, atau menunjang suatu tujuan. Definisi efektifitas secara umum dapat diartikan sebagai seberapa jauh berhasilnya suatu tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, konsep dari efektifitas sering berhubungan antara hasil yang diinginkan dengan hasil yang telah tercapai. Penilaian pada efektifitas suatu program harus dilakukan yang digunakan untuk mengetahui sejauhmana manfaat dari program yang telah dilaksanakan, sehingga dari pengukuran efektifitas dapat menjadi pertimbangan terkait program tersebut.

Menurut Pasolong (2007:4) efektifitas berasal dari kata “efek” yang digunakan pada sebab akibat. Selain itu, definisi dari dari efektifitas adalah sebagai tujuan yang telah direncanakan dan bisa tercapai karena adanya suatu proses kegiatan. Menurut Mahmudi (2005:92) mendefinisikan efektifitas sebagai hubungan antara output dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan) output terhadap tujuan maka akan semakin efektif suatu organisasi, program dan kegiatan. Efektifitas berpusat pada hasil, program, atau suatu kegiatan yang dinilai efektif apabila yang dihasilkan dapat memenuhi tujuan yang dapat diharapkan.

Menurut Komaruddin (dalam Dyah Mutiarin & Arif Zainuddin, 2014:96) efektifitas merupakan suatu tingkat keberhasilan atau suatu kegagalan dalam suatu

aktivitas dalam mencapai tujuannya. Menurut Rivai dan Sagala (2011:248) efektifitas adalah keadaan tercapainya tujuan yang diinginkan atau diharapkan melalui dari penyelesaian pekerjaan yang sesuai dengan *planning* yang telah ditentukan. Suatu instansi selalu berupaya untuk karyawan yang terlibat agar dapat mencapai efektivitas kerja, dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan, dan mencapai sasaran yang dikehendaki. Efektifitas menurut Champbell (dalam Dyah Mutiarin, 2014:97) dapat diartikan sebagai tingkat pada kemampuan dalam suatu lembaga atau organisasi untuk dapat melaksanakan semua tugas-tugas wajibnya atau untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya.

Pada uraian diatas telah disampaikan definisi yang dinyatakan menurut para ahli maka dapat ditarik kesimpulan bahwa efektifitas merupakan menunjukkan keberhasilan dari suatu tujuan secara keseluruhan. Dan dalam organisasi dapat dikatakan efektif apabila mampu mencapai suatu tujuan dan dalam organisasi dikatakan tidak efektif apabila tidak dapat mencapai tujuan, maka dari itu yang menjadi ukuran dalam suatu efektifitas dalam organisasi adalah yang meliputi seluruh bidang kegiatan dengan mengandalkan kemampuan individu dalam organisasi.

Faktor yang mempengaruhi tercapainya efektifitas pelayanan menurut Campbell J.P (dalam Dyah Mutiarin, 2014) :

- 1) Keberhasilan Program
- 2) Keberhasilan Sasaran
- 3) Kepuasan Terhadap Program
- 4) Tingkat Output dan Input

5) Pencapaian Tujuan Menyeluruh

6. E-Government

Menurut Parsaorantua (2017) *E-government* merupakan penggunaan dari teknologi informasi dan komunikasi melalui penggunaan aplikasi berbasis *website* oleh pemerintah yang memiliki tujuan dengan memberikan pelayanan secara intensif kepada masyarakat, lingkungan pemerintahan, dan pelaku bisnis. Terjadinya sebuah perubahan proses secara internal dan eksternal untuk menahan terhadap praktek korupsi serta meningkatkan transparansi, memperoleh kemudahan, pendapatan, dan juga untuk mengurangi penggunaan biaya dalam pelaksanaan pemerintahan.

Konsep *E-government* menurut Anggraini (dalam Ibrahim, 2023) tidak hanya sekedar menampilkan informasi pemerintah melalui layanan website saja tetapi juga akan terjadi karena transformasi hubungan antara pemerintah dengan seluruh stakeholder yang berawal menggunakan media konvensional berpindah menggunakan teknologi informasi

Menurut Indrajit (dalam Dwi putri, 2018) manfaat yang akan diperoleh dengan diterapkannya *E-government* sebagai berikut :

- a. memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah terutama dalam hal kinerja efektifitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara kepada masyarakat, kalangan bisnis, dan industri (stakeholder);
- b. meningkatkan transparansi, kontrol serta akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan untuk penerapan konsep *good governance*;

- c. mengurangi total biaya administrasi, hubungan dan interaksi secara signifikan baik pemerintah maupun stakeholder untuk keperluan;
- d. mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru dengan memberikan peluang bagi pemerintah melalui interaksinya dengan pihak-pihak berkepentingan;
- e. menjawab berbagai permasalahan secara tepat dan cepat yang sejalan dengan perubahan global dan trend yang ada yang berguna untuk menciptakan suatu lingkungan masyarakat yang baru; dan
- f. memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis sebagai mitra pemerintahan.

E-government menurut Sosiawan (dalam Edwi, 2008) merupakan suatu proses pemanfaatan teknologi informasi dalam rangka membantu menjalankan sistem pemerintah agar dapat berjalan dengan efisien.

Dapat ditarik kesimpulan dari beberapa definisi terkait *E-government*, bahwa *E-government* merupakan dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi yang terbaru digunakan oleh pemerintah untuk memberikan pelayanan intensif kepada masyarakat, pelaku bisnis, dan lingkungan pemerintah dengan menggunakan aplikasi berbasis website melalui perubahan pada proses internal dan eksternal untuk mengurangi korupsi, mengurangi biaya dalam penyelenggaraan pemerintahan, meningkatkan transparansi, kemudahan yang semakin bertambah, dan adanya peningkatan pendapatan.

7. Pelayanan

Pada dasarnya pelayanan merupakan sebagai kegiatan seseorang, sekelompok dan/atau organisasi dalam memenuhi kebutuhan baik secara langsung maupun tidak secara langsung. Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” maksudnya yaitu dapat membantu dalam menyediakan segala bentuk kebutuhan untuk orang lain. Menurut Sinambela (2010:3) manusia pada dasarnya itu membutuhkan pelayanan bahkan secara melampaui pelayanan ini dapat dikatakan bahwa pelayanan itu tidak dapat dipisahkan dari kehidupan setiap manusia hal ini terjadi karena pelayanan itu termasuk ke bagian dari sebuah jasa, suatu kegiatan atau proses dalam memberikan kepada pengguna jasa.

Menurut Hardiansyah (dalam Suryana et al, 2014) pelayanan merupakan suatu produk yang tidak memiliki wujud, berlangsung dalam waktu yang sebentar yang dapat dirasakan dan dialami maksudnya bersifat sesaat atau tidak bertahan lama tetap dapat dirasakan dan dialami oleh penerima jasa yaitu dalam hal ini masyarakat.

Menurut Moenir (2006: 26-27) pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, ataupun metode tertentu dengan tujuan dapat memenuhi kepentingan orang lain yang sesuai dengan haknya. Menurut Maulidiah (2014:21) pelayanan merupakan suatu kegiatan yang menghasilkan keluaran (*outcome*) antara lembaga birokrasi pemerintah sebagai unsur yang melayani dengan masyarakat yang menjadi unsur yang dilayani

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 58 Tahun 2022 mengelompokkan pelayanan menjadi tiga jenis pelayanan yang didasarkan pada ciri-ciri dan sifat aktivitas serta produk yang dihasilkan yaitu :

a) Pelayanan administratif

Jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa penelitian, pencatatan, dokumentasi, pengambilan keputusan dan kegiatan tata usaha lainnya secara menyeluruh menghasilkan sebuah produk misalnya sertifikat, surat izin, rekomendasi, dan keterangan lainnya berupa dokumen. Pada pelayanan administratif jenis pelayanannya seperti sertikat tanah, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), pelayanan administratif kependudukan (KTP, surat keterangan Nikah, Talak, Cerai, dan Rujuk (NTPCR), akte kelahiran dan akta kematian).

b) Pelayanan barang

Jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa aktivitas penyediaan dan /atau pengolahan berbentuk fisik termasuk penyaluran dan penyampaian kepada konsumen secara langsung dalam suatu sistem. Secara menyeluruh menghasilkan sebuah produk yang berbentuk fisik atau suatu benda yang dapat memberikan nilai tambah bagi penggunanya secara langsung. Pada pelayanan barang jenis pelayanannya yaitu pelayanan listrik, pelayanan air bersih, pelayanan telepon dan pelayanan berhubungan lainnya.

c) Pelayanan jasa

Jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana beserta penunjangnya.

Ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Berikut **komponen-komponen pelayanan** :

- a. Prosedur pelayanan, yaitu prosedur pelayanan yang disamakan dalam pemberi dan penerima pelayanan termasuk hal pengaduan
- b. Waktu penyelesaian, yaitu ketepatan pengerjaan pelayanan dari awal waktu sudah ditetapkan dalam proses pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan
- c. Biaya pelayanan, yaitu dalam proses pemberian layanan telah ditetapkan biaya atau tarif termasuk rincian pelayanan
- d. Produk pelayanan, yaitu hasil dari pelayanan harus sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
- e. Sarana dan prasarana, yaitu para penyelenggara publik harus menyediakan fasilitas yang memadai seperti ruang tunggu, toilet, ruang pelayanan, dan lain-lain.
- f. Kompetensi petugas pemberi layanan, yaitu petugas harus memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan dalam memberikan pelayanan.

Menurut Fitzsimmons (dalam Mulyadi, 2016) ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Berikut **aspek-aspek pelayanan** :

- a. Fasilitas penunjang yaitu, dengan berbagai sarana dan prasarana seperti infrastruktur yang sudah tersedia
- b. Barang/jasa pelengkap, yaitu berupa dokumen, jasa-jasa lainnya yang harus disediakan, dibeli atau digunakan oleh masyarakat sebagai calon pengguna layanan publik maka untuk memperoleh pelayanan tersebut harus memiliki kelengkapan
- c. Layanan eksplisit, yaitu bentuk nyata sebagai isi atau inti manfaat dari pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat
- d. Manfaat tersirat, yaitu manfaat secara kejiwaan yang dapat dirasakan oleh masyarakat secara ekstrinsik dari suatu layanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah daerah.

Sesuai dengan Keputusan Menpan RI No. 63 Tahun 2003 untuk mendapatkan kepuasan masyarakat para penyelenggara pelayanan terlebih dahulu harus memperhatikan asas-asas sebelum memberikan pelayanan. Berikut **asas-asas pelayanan** :

- a. Transparansi yaitu yang bersifat terbuka, mudah saat di akses, dapat dimengerti dan mudah dipahami oleh kalangan
- b. Akuntabilitas yaitu dapat dipertanggungjawabkan yang sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan sebelumnya
- c. Kondisional yaitu pemberi dan penerima pelayanan memiliki kemampuan untuk berpegang teguh pada prinsip efisien dan efektif

- d. Partisipatif yaitu mampu mendorong masyarakat untuk ikut serta dalam kegiatan ataupun program yang dibuat oleh penyelenggara pelayanan publik
- e. Kesamaan hak yaitu dengan berlaku adil, tidak membeda-bedakan suku, ras, agama, pendidikan, gender, dan latar belakang ekonomi
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban yaitu harus seimbangan antara hak dan kewajiban untuk pemberi dan penerima pelayanan publik.

Dari penjelasan diatas bahwa dalam pelayanan memiliki peranan penting dalam upaya terwujudnya kepuasan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

8. Pelayanan Publik

Menurut Sinambela (dalam pasolong,2005:5) pelayanan publik merupakan sebagai setiap aktivitas yang dilaksanakan oleh pemerintah akan jumlah manusia yang mempunyai setiap aktivitas yang bermanfaat dalam suatu gabungan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya terhadap suatu produk secara fisik tidak terikat.

Pelayanan publik menurut Agung Kurniawan (dalam Pasolong, 2005:6) adalah dengan pemberian pelayanan (melayani) untuk keperluan orang lain atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada suatu kelompok (organisasi) yang sesuai dengan aturan pokok dan sistematis yangtelah ditetapkan.

Menurut Maulidiah (2014:6) pada dasarnya pelayanan publik mempunyai ruang lingkup yang sangat luas, bukan hanya sekedar pada pelayanan dalam arti sempit yaitu pada saat proses pelayanan bertemu langsung antara dua unsur yaitu

yang melayani (pegawai) dengan yang dilayani (masyarakat) tetapi dalam arti luas juga terdapat pada rangkaian seluruh proses pemenuhan kebutuhan dari masyarakatnya sendiri msalnya pada pemenuhan kebutuhan dari segi sarana dan prasarana pendidikan, kesehatan, prekonomian,pertanian serta kebutuhan masyarakat terhadap rasa aman, tertib, aman, tentram dan seluruh bentuk proses pemenuhan kebutuhan lainnya dalam kehidupan dalam suatu negara.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2009 mendefinisikan pelayanan publik sebagai suatu kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai suatu upaya dalam pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Hakikat pelayanan publik yakni dengan memberikan pelayanan yang baik dan dapat memuaskan untuk masyarakat yang merupakan bentuk dari kewajiban aparatur pemerintahan dibidang pengabdian kepada masyarakat. Dengan hal itu, pelayanan publik didefinisikan sebagai semua kegiatan yang dilakukan oleh seluruh penyelenggara pelayanan publik sebagai wujud dan upaya dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat secara umum.

Ciri-Ciri Pelayanan Publik

Menurut Kasmir (2006:34) ciri-ciri pelayanan publik yang sesuai dan baik adalah yang mempunyai unsur-unsur sebagai berikut :

- a. Mempunyai karyawan yang baik
- b. Semua prasarana dan sarana tersedia dengan baik

- c. Mempunyai rasa tanggung jawab kepada setiap masalah (pelanggan) sejak awal hingga akhir
- d. Melayani secara cepat dan tepat
- e. Dapat berkomunikasi dengan baik
- f. Dapat Menjamin kerahasiaan setiap transaksi
- g. Mempunyai kemampuan dan pengetahuan yang baik
- h. Mampu memahami kebutuhan publik
- i. Mampu memberikan kepercayaan kepada publik

Karakteristik pelayanan publik :

- a. Setiap anggota atau pegawai harus mampu memahami dari tujuan organisasi dan mengerti setiap peranan masing-masing dalam proses fungsional organisasi
- b. Setiap orang harus menghargai keberadaan dalam organisasi dengan memberikan kesempatan dan dorongan kepada orang agar dapat mengembangkan potensi masing-masing
- c. Melayani masyarakat
- d. Kerjasama tim harus menjadi budaya dalam berkegiatan
- e. Sepenuhnya para pemimpin terlibat dalam program dan harus inisiatif dalam peningkatan kualitas pelayanan
- f. Berkonsentrasi pada pencapaian kinerja dan kualitas pelayanan
- g. Berorientasi pada perbaikan kinerja secara berkelanjutan
- h. Mampu menghargai, memahami harapan-harapan dan memberikan kepuasan pada para *stakeholder*

- i. Kualitas dan perekonomian didukung oleh sektor jasa serta inovasi tumbuh dengan baik.

Asas-Asas Pelayanan Publik

- a. Empati
- b. Pembatasan prosedur
- c. Kejelasan tata cara pelayanan
- d. Minimalisasi persyaratan pelayanan
- e. Kejelasan kewenangan
- f. Transparansi biaya
- g. Kepastian jadwal dan durasi pelayanan
- h. Minimalisasi formulir
- i. Maksimalisasi masa berlakunya izin
- j. Kejelasan hak dan kewajiban
- k. Efektifitas penanganan keluhan

Unsur-Unsur Pelayanan Publik

- a. Penyedia layanan, yaitu pihak yang memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen yang berupa dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang dan jasa-jasa
- b. Penerima layanan, yaitu konsumen yang menerima layanan dari penyedia layanan
- c. Jenis layanan, yaitu layanan yang diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan

- d. Kepuasan pelanggan, yaitu yang berkaitan dengan standar kualitas barang dan /atau jasa yang akan digunakan.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

B. Penelitian Terdahulu

Tabel II.1 : Penelitian Terdahulu

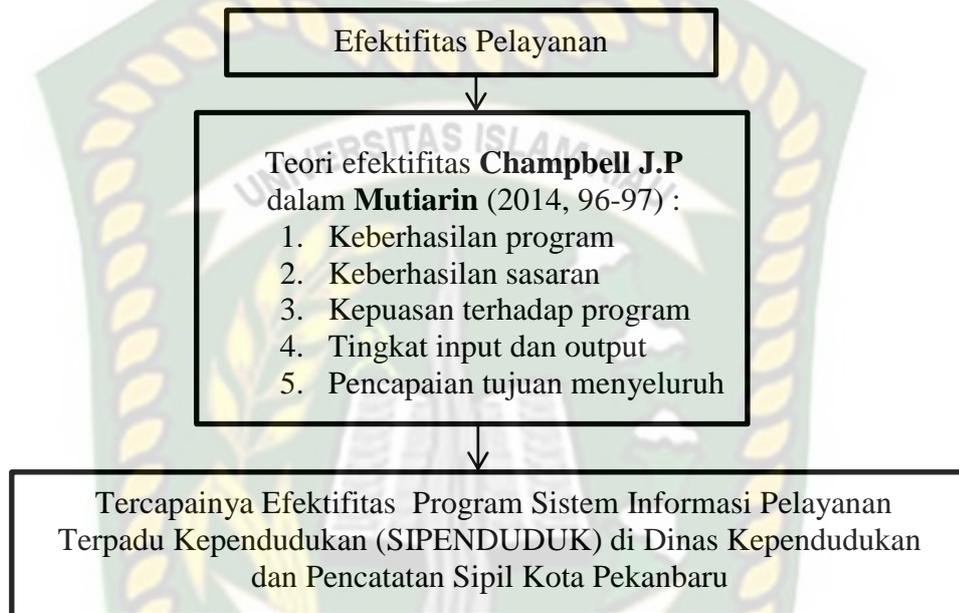
No	Nama Penulis	Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	Jurnal Media Administrasi, Vol. 8, No. 1, (Yuliani, 2023)	<i>Efektivitas Sistem Pelayanan Terpadu Kependudukan (SIPENDUDUK) Kota Pekanbaru.</i>	Persamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama termasuk pada kategori jenis penelitian deskriptif kualitatif, mengingat penelitian ini akan berusaha untuk menggambarkan kondisi dan kenyataan tentang efektivitas sipenduduk yang berdasarkan fakta dan data sebagaimana adanya dilapangan. Serta teori efektivitas yang diambil memiliki kesamaan yaitu teori efektivitas Campbell (1989) : Keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan program, tingkat output dan input, dan pencapaian tujuan menyeluruh.	Perbedaannya adalah pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat. Sedangkan pada penelitian terdahulu bertujuan untuk mengetahui faktor penghambat saja.
2.	Jurnal Registratie, Vol. 2 No. 2 (Aprilia Rizky	<i>Implementasi Sistem Informasi Pelayanan Administrasi</i>	Persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama berfokus kepada	Grand theory pada penelitian terdahulu

No	Nama Penulis	Judul	Persamaan	Perbedaan
	& Wijaya Raden, 2020)	<i>Kependudukan (SIAK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung Provinsi Bandung.</i>	sebuah inovasi pelayanan administrasi kependudukan di tingkat kabupaten/kota	adalah implementasi , sedangkan grand theory pada penelitian ini adalah pelayanan. Penelitian terdahulu sebelumnya sudah memiliki sebuah inovasi yaitu SIMDUK (1996).
3.	(Nurhikmah Siti, Herman Murdiansyah, 2021)	<i>Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Dalam Proses Pelayanan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin.</i>	Tujuan pada penelitian ini dan penelitian terdahulu sama-sama ingin mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat dari sistem pelayanan kependudukan.	Dalam penelitian terdahulu fokusnya pada proses pelayanan Kartu Keluarga (KK) sedangkan dalam penelitian ini pada pelayanan KTP-el dan KK.

Sumber : Olahan Penulis, 2024

C. Kerangka Pikir

Gambar II.1 : Kerangka Pikir Efektifitas Program Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan (SIPENDUDUK) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru



Sumber : Olahan Penulis, 2024

D. Konsep Operasional

Untuk memperjelas konsep teoritis yang telah tercantum dan memperjelas definisi, maka penulis mengoperasionalkan konsep tersebut untuk mempermudah pemahaman dalam penelitian ini. Berikut beberapa konsep yang berkaitan dengan penelitian ini :

1. Ilmu Pemerintahan adalah suatu ilmu yang mempelajari tentang cara dalam memenuhi dan melindungi kebutuhan serta tuntutan setiap orang terhadap jasa publik dan layanan sipil dalam hubungan pemerintahan sehingga dapat oleh orang membutuhkan atau pada saat dibutuhkan.

2. Pemerintahan adalah organ yang memiliki kewenangan dalam memproses pelayanan publik dan memiliki kewajiban dalam memproses pada pelayanan sipil untuk setiap orang melalui hubungan pemerintahan, sehingga setiap masyarakat yang berhubungan dapat menerima pada saat diperlukan yang sesuai dengan harapan yang diperintah.
3. Kebijakan publik adalah kebijakan yang dibentuk untuk dapat memecahkan permasalahan, untuk mencapai keinginan, tujuan dan sasaran tertentu yang diinginkan dan berkaitan dengan sebenarnya yang dilakukan oleh pemerintah dan bukan hanya sekedar apa yang ingin dilakukan.
4. Efektifitas merupakan sebagai hubungan antara output dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan) output terhadap tujuan maka akan semakin efektif suatu organisasi, program, dan kegiatan.
5. E-government merupakan penggunaan dari teknologi informasi dan komunikasi melalui penggunaan aplikasi berbasis *website* oleh pemerintah yang memiliki tujuan dengan memberikan pelayanan secara intensif kepada masyarakat, lingkungan pemerintahan, dan pelaku bisnis
6. Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur atau metode tertentu dengan tujuan dapat memenuhi kepentingan orang lain yang sesuai dengan haknya.

7. Sipenduduk merupakan kepanjangan dari sistem informasi pelayanan terpadu kependudukan yang digunakan untuk melakukan permohonan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil melalui website.
8. Keberhasilan program merupakan tercapainya tujuan program sipenduduk yang telah ditetapkan sebelumnya atau sebuah patokan dalam menentukan berhasil atau tidaknya pada program sipenduduk yang telah dibuat dimana keberhasilan program itu antara kesesuaian rencana yang ditetapkan dengan hasil yang didapatkan.
 - a. Pengetahuan masyarakat mengenai program sipenduduk

Masih banyak masyarakat yang belum mengetahui tentang inovasi yang dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru terkait pembuatan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil bisa dilakukan secara online.
 - b. Tenaga Ahli

Tenaga ahli Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki keterbatasan pengerjaan dokumen yang seharusnya dengan menggunakan program sipenduduk secara *online* ini masyarakat dapat dengan cepat mendapatkan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil.
9. Keberhasilan sasaran merupakan pengukuran efektifitas yang ditinjau dari sudut pencapaian tujuan atau memusatkan perhatian terhadap aspek output dengan seberapa jauh tingkat output dalam suatu kebijakan dan prosedur dari organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

a. Pengguna sipenduduk

Bagi pengguna program sipenduduk merasa mendapatkan kemudahan atau tidak dalam menggunakan sipenduduk tersebut.

b. Mekanisme penggunaan sipenduduk

Mekanisme penggunaan sipenduduk dapat dilakukan dengan tepat, cepat, mudah dan efisien. Misalnya untuk mendapatkan formulir persyaratan masyarakat mendapatkan tanpa harus mengubah format ataupun memprint - tulis tangan-scan.

10. Kepuasan terhadap program merupakan yang dirasakan oleh penerima terhadap suatu kualitas program yang diterima. Semakin berkualitas program yang diberikan kepada masyarakat maka kepuasan yang dirasakan semakin tinggi, maka akan mendapatkan penilaian terbaik terhadap program tersebut.

a. Sarana dan prasarana

Sarana merupakan alat yang dapat digunakan untuk melancarkan atau memudahkan manusia dalam mencapai tujuan tertentu sedangkan prasarana merupakan segala sesuatu yang menunjang secara langsung atau tidak langsung dari segala jenis sarana. Program sipenduduk tersebut harus dapat memberikan kemudahan dan harus dapat menghasilkan dokumen yang cepat karena dilakukan secara *online* Pada formulir persyaratan masih dalam bentuk pdf.

b. Teknologi

Teknologi itu suatu usaha manusia dengan memanfaatkan ilmu pengetahuan dengan bertujuan untuk mendapatkan kesejahteraan.

Teknologi yang dimiliki pada program sipenduduk tersebut harus dapat memberikan kemudahan bagi penggunanya.

11. Tingkat output dan input merupakan keluaran (output) lebih besar dari masukan (input) maka dikatakan efisien sebaliknya jika input lebih besar dari output maka dikatakan tidak efisien. Efisien disini maksudnya menyelesaikan suatu pekerjaan dengan tepat, cermat, dan berdaya guna.

a. Tujuan

Mengetahui tujuan dari program sipenduduk dibuat yaitu memudahkan masyarakat dalam kepengurusan dokumen kependudukan dan terorganisirnya data pemohon yang melakukan pengajuan pada website sipenduduk.

b. Hasil yang diharapkan

Mengetahui apa keinginan dari pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dan kemudian keluarannya terhadap masyarakat

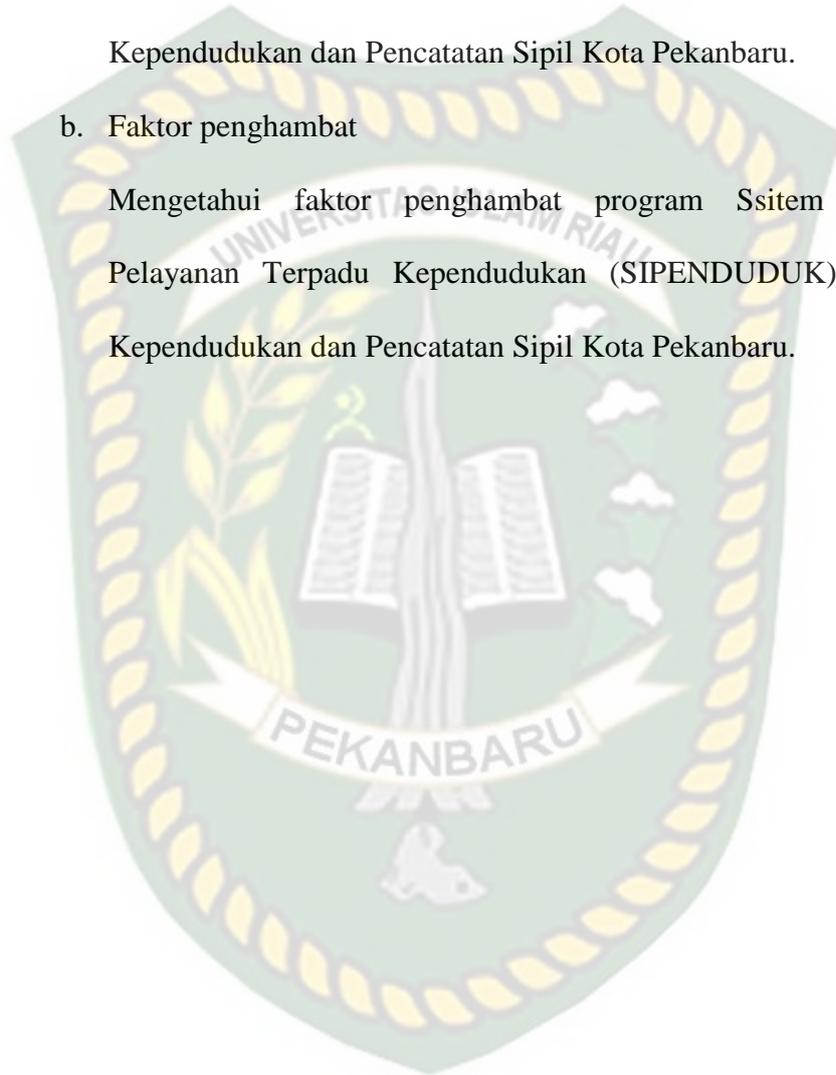
12. Pencapaian tujuan menyeluruh yaitu sejauh mana organisasi yang melaksanakan tugasnya untuk mencapai tujuan. Dalam hal ini merupakan penilaian umum dengan banyak kriteria dan menghasilkan penilaian umum efektifitas organisasi.

a. Faktor pendukung

Mengetahui faktor pendukung program Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan (SIPENDUDUK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

b. Faktor penghambat

Mengetahui faktor penghambat program Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan (SIPENDUDUK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.



E. Operasional Variabel

Operasional variabel ini bertujuan untuk menjelaskan lebih terkait konsep-konsep pokok penelitian ini serta pengelompokkan penilaian yang mana terdapat batasan-batasan penilaian. Adapun konsep operasional variabel dapat dilihat dari tabel berikut :

Tabel II.2 : Operasional Variabel

Konsep (1)	Variabel (2)	Indikator (3)	Sub Indikator (4)
Efektifitas adalah sebagai tingkat pada kemampuan dalam suatu lembaga atau organisasi untuk dapat melaksanakan semua tugas-tugas wajibnya atau untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya. Champbell (dalam Dyah Mutiarin, 2014:97)	Efektifitas Program Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan (SIPENDUDUK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru	1. Keberhasilan Program	a. Pengetahuan Masyarakat Mengenai SIPENDUDUK b. Tenaga Ahli
		2. Keberhasilan Sasaran	a. Pengguna SIPENDUDUK b. Mekanisme Penggunaan SIPENDUDUK
		3. Kepuasan Terhadap Program	a. Sarana dan Prasarana b. Teknologi
		4. Tingkat Output dan Input	a. Tujuan b. Hasil yang Diharapkan
		5. Pencapaian Tujuan Menyeluruh	a. Faktor Pendukung b. Faktor Penghambat

Sumber : Olahan Data Penulis, 2024

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Dalam penelitian yang berjudul Efektifitas Program Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan (SIPENDUDUK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, peneliti menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Lexy J. (2005:3) mengatakan bahwa pendekatan kualitatif merupakan langkah penelitian yang dapat menghasilkan data deskriptif yakni berupa lisan atau kata-kata tertulis dari pelaku dan orang-orang yang dapat diamati. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang memiliki target untuk mendeskripsikan dan menggambarkan peristiwa ataupun fenomena yang terjadi dilapangan dan menyajikan data secara teratur, sesuai fakta, dan membahas mengenai fenomena-fenomena atau fakta-fakta yang terjadi dilapangan.

Menurut Sugiyono (2018:1) bahwa metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang dapat digunakan untuk dapat mengamati pada kondisi objek yang seharusnya. Sebagai komponen utama, teknik induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih memfokuskan pada makna bukan generalisasi. Penelitian kualitatif ini dilakukan karena peneliti ingin mendalami permasalahan-permasalahan yang tidak dapat dikuantifikasikan yang bersifat deskriptif, seperti suatu cara kerja, formula suatu resep, penjabaran tentang suatu konsep yang beranekaragam, karakteristik suatu barang dan jasa, gambar-gambar, gaya-gaya, tata cara suatu budaya, model fisik, suatu artefak, dan lain-lain sebagainya (Komariah, 2011).

Alasan peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif karena peneliti ingin mengeksplor dan menganalisa Program Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan (SIPENDUDUK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Untuk memberikan arti dan makna dalam pemecahan masalah. Data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka. Sehingga dengan demikian dapat diperoleh penjelasan dan gambaran atas topik penelitian yaang sesuai dengan judul penelitian.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi dalam penelitian ini dilaksanakan di Provinsi Riau wilayah Kota Pekanbaru Jl. Jend. Sudirman No. 464, Kecamatan Sukajadi kode pos 28121, pemilihan lokasi ini dikarenakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru meraih peringkat lima penghargaan Walikota dari 14 OPD sebagai Perangkat Daerah yang memperoleh nilai kategori “A (MEMUASKAN)” Berdasarkan hasil Pengawasan Kearsipan Internal Tahun 2022 yang di selenggarakan oleh Lembaga Kearsipan Daerah (LKD) Kota Pekanbaru dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru pernah meraih peringkat satu sebagai OPD Terinovatif Tingkat Kota Pekanbaru Tahun 2022. Prestasi yang diraih itu tidak luput dari peningkatan program sistem pelayanan yang terus dipantau tingkat keberhasilan dalam pencapaian tujuannya. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk mengetahui efektifitas program Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan (SIPENDUDUK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

C. Key Informan dan Informan

1. Key Informan

Didalam buku Metode Riset Kualitatif (Daymon, 2008) menyebutkan bahwa “key informan merupakan salah satu wakil kelompok yang ingin diteliti, yang telah lumayan lama dalam kebudayaan, sehingga memiliki pengetahuan yang lebih banyak atau setingkat pakar perihal aturan-aturan, dan bahasa kebudayaan tersebut”. Key informan adalah orang yang memiliki dan mengetahui bagian informasi penting yang diperlukan dalam penelitian. Untuk menentukan key informan dalam penelitian ini, berdasarkan karakteristik tertentu serta berdasarkan kebutuhan penelitian. Pemilihan key informan dalam penelitian ini adalah Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

2. Informan

Menurut Prastowo (2010:147) Informan adalah orang yang diperkirakan yang dapat memahami mengenai data, informasi, serta fakta dari suatu objek penelitian. Dan yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan dan masyarakat.

Tabel III.1 : Key Informan dan Informan pada Penelitian Efektifitas Program Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan (SIPENDUDUK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

No	Nama	Jabatan	Pendidikan Terakhir	Keterangan	Jumlah
1	Murdinal, S.STP, M.M	Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan	Strata II	Key Informan	1 Orang
2	Hj. Irma Novrita, S.Sos, M.Si	Kepala Dinas Disdukcapil Kota Pekanbaru	Strata II	Informan	6 Orang
3	Nur'aini SY	Masyarakat (KK)	Strata I	Informan	
4	Sharah Dinda Maharani	Masyarakat (KK)	SMA	Informan	
5	Reski Seftiansyah	Masyarakat (KTP-el)	SMA	Informan	
6	Zulkifli	Masyarakat (KK)	SMA	Informan	
7	Daniel	Masyarakat (KTP-el)	SMA	Informan	

Sumber : Olahan Penulis, 2024

D. Teknik Pengambilan Informan

Untuk mendapatkan data dari informan pada penelitian ini, teknik pengambilan informan yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik penarikan *snowball*. *Snowball* merupakan suatu teknik multistage yang didasarkan pada permissalan bola salju yang bermula dengan bola salju yang kecil kemudian membesar secara bertahap pada saat bola salju digulingkan dalam hamparan salju maka bola salju tersebut mengalami penambahan besaran.

Menetapkan beberapa orang sebagai informan dan memungkinkan untuk menggantinya atau mengambil dengan informan lain apabila informan yang

ditetapkan sebelumnya yang belum memenuhi kebutuhan atau jawaban yang diberikan masih belum memenuhi kapasitas, maka informan akan bertambah sampai data yang dibutuhkan oleh peneliti sesuai dengan yang diharapkan.

Menurut Sugiyono (2015) teknik *snowball* sampling merupakan teknik dengan pengambilan sumber data yang jumlah awalnya sedikit kemudian menjadi banyak, dikarenakan sumber data yang sedikit maka belum mampu memberikan data yang memuaskan selanjutnya akan mencari informan lain untuk mendapatkan sumber data lainnya yang dapat memenuhi kapasitas.

E. Jenis dan Sumber Data

Untuk memperoleh data dan informasi dengan baik, diperlukan keterangan-keterangan serta data yang dibutuhkan penulis, penulis menggunakan jenis dan data sebagai berikut :

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya atau yang diperoleh dengan survei langsung ke lapangan yang menggunakan semua metode pengumpulan data original. Data primer diperoleh peneliti menggunakan teknik observasi dan wawancara informan. Contoh data primer : hasil jawaban dari kuesioner yang disebarkan kepada responden, wawancara, dan hasil pengamatan terhadap suatu benda, kejadian atau kegiatan

2. Data Sekunder

Yang dimaksud dengan data sekunder adalah yang diperoleh dengan secara tidak langsung dari sumbernya, bisa berupa catatan ataupun

laporan yang telah tersusun dalam bentuk data dokumentasi (arsip) atau data yang telah dikumpulkan oleh lembaga pengumpul data dan telah dipublikasikan kepada masyarakat sebagai pengguna data maupun yang tidak dipublikasikan. Data sekunder penelitian ini berupa data-data yang berasal karya ilmiah, artikel-artikel serta literature yang menunjang permasalahan seperti buku-buku dan penelitian terdahulu (yang telah dilakukan)

F. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2018:6) teknik pengumpulan data merupakan tindakan yang paling penting dalam penelitian, karena teknik pengumpulan data dari penelitian ini untuk mendapatkan sebuah data. Teknik pengambilan data dalam penelitian ini yang bertujuan untuk mendapatkan data berupa :

1. Pengumpulan Data dengan Observasi

Menurut Kristianto (2018) Observasi merupakan suatu rangkaian proses pengumpulan data dari lapangan secara langsung, didahului dengan pengamatan, kemudian pencatatan yang bersifat teratur menurut sistem, logis, objektif dan rasional dengan berbagai macam fenomena baik dalam situasi buatan maupun situasi sebenarnya. Menurut Sugiyono (2018:204) observasi adalah kegiatan yang berisi tentang penelitian terhadap suatu objek. Observasi juga adalah pengumpulan data primer, yaitu metode pencatatan pola perilaku subjek, objek, atau kejadian yang tersusun.

Observasi yang bertujuan untuk memahami perilaku dan kejadian-kejadian dalam lingkungan sosial yang merupakan bagian terhadap

perilaku dan lingkungan sosial. Teknik observasi terhadap lingkungan sosial yang digunakan pada penelitian dapat dibedakan menjadi 2 : *non-participant observation* dan *participant observation* (Suprpto, 2020)

Jenis observasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi partisipan, yaitu observasi yang melibatkan informan dan wawancara. Dalam penelitian ini penulis akan melakukan observasi dengan turun langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru untuk mengetahui efektivitas pada program Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan (SIPENDUDUK) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

Observasi dalam penelitian ini dilakukan secara mendalam dengan melakukan pengamatan objek penelitian secara langsung, yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Selain itu juga dilakukan pencatatan tentang hasil pengamatan atas gejala-gejala maupun gambaran-gambaran yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Hal ini bertujuan untuk mendapatkan hasil analisis dalam menangani permasalahan perihal program Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan (SIPENDUDUK) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

2. Pengumpulan Data dengan Wawancara

Wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan informasi secara langsung dengan mengungkapkan pertanyaan-pertanyaan pada para responden mengenai efektivitas Pada

Program Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan (SIPENDUDUK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Dengan wawancara peneliti akan mengetahui hal-hal yang lebih mendalam mengenai partisipan dalam menginterpretasikan situasi dan fenomena yang terjadi, yang mana hal tersebut tidak dapat ditemukan dalam observasi.

Teknik wawancara bebas terpimpin merupakan teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian. Menurut Arikunto (2013:199) wawancara bebas terpimpin merupakan wawancara yang dilakukan dengan memberikan sebuah pertanyaan secara bebas, tetapi tetap berada dalam pedoman wawancara yang telah dibuat sebelumnya. Peneliti mendapatkan informasi secara langsung melalui informan yang telah oleh peneliti.

3. Pengumpulan Data dengan Dokumentasi

Dokumentasi merupakan metode pengumpulan data yang bertujuan untuk menelusuri data historis, dokumen perihal orang maupun sekelompok orang, kejadian dan peristiwa dalam kondisi sosial yang sangat penting dalam penelitian kualitatif (Yusuf, 2014). Dokumentasi merupakan catatan dari rangkain peristiwa yang biasanya berupa tulisan, gambar, karya-karya bersejarah dari seseorang. Studi dokumentasi merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi serta wawancara penelitian kualitatif.

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data menurut Moleong (2011) merupakan usaha yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan menggunakan data, mengorganisasikan data, mengkategorikan menjadi satuan yang dapat dikelola, penggabungan, mencari serta menemukan pola, menemukan yang penting dan yang dipelajari, serta memutuskan yang dapat diceritakan kepada orang lain.

Menurut Miles (2014) menyampaikan bahwa teknik analisis data dalam penelitian kualitatif meliputi :

1. Pengumpulan Data

Mengelola dan mempersiapkan data untuk dianalisis. Cara ini melibatkan transkrip wawancara, memindai materi, mengetik data lapangan atau mengkategorikan dan menyusun data tersebut kedalam kelompok-kelompok yang berbeda dalam sumber informasi.

2. Reduksi Data

Reduksi merupakan proses pemilihan, mengecilkan perhatian, dan perubahan data kasar yang timbul dari catatan-catatan secara tertulis di lapangan. Reduksi data dilakukan mulai pengumpulan data yang dimulai dengan membuat rangkuman, mengkode, menelaah tema, menulis memo dan lainnya yang bertujuan untuk menyisihkan data atau informasi yang tidak sesuai.

3. Penyajian Data

Penyajian data adalah menganalisis dalam bentuk matriks, jaringan, dan grafis. Pada penelitian kualitatif ini pada penyajian data dilakukan dalam bentuk penjelasan secara singkat, tabel, bagan dan hubungan antar kelompok. Melalui penyajian data tersebut maka data akan dikelompokkan serta tersusun sehingga akan semakin mudah dipahami.

4. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan ialah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Awal kesimpulan yang dikemukakan masih bersifat tidak tetap dan akan berubah apabila bukti-bukti yang mendukung tidak ditemukan untuk pengumpulan berikutnya. Rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal pada kesimpulan dapat menjawab dalam penelitian kualitatif.

H. Jadwal Kegiatan Penelitian

Tabel III.2 : Jadwal Penelitian Kegiatan Efektifitas Program Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan (SIPENDUDUK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

NO	JENIS KEGIATAN	TAHUN, BULAN DAN MINGGU 2023-2024																															
		Agustus				September				Oktober				November				Desember				Januari				Februari				Maret			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Persiapan & Penyusunan UP	■	■	■	■																												
2	Bimbingan UP							■	■	■	■																						
3	Seminar UP													■	■																		
4	Revisi UP																	■	■														
5	Revisi Wawancara																	■	■														
6	Penelitian Lapangan																					■	■										
7	Pengelolaan & Analisis Data																									■	■	■	■				
8	Penyusunan Hasil Penelitian																									■	■	■	■				
9	Konsultasi Bimbingan Skripsi																									■	■	■	■				
10	Ujian Skripsi																																

BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

A. Gambaran Umum Kota Pekanbaru

1. Sejarah Kota Pekanbaru

Kota Pekanbaru dahulunya dikenal dengan nama “Senapelan” dimana pada saat itu dipimpin oleh seorang Kepala Suku yang disebut Batin. Daerah ini terus berkembang sehingga menjadi kawasan pemukiman baru dan seiring berjalannya waktu berubah menjadi Dusun Payung Sekaki yang terletak di Muara Sungai Siak.

Pada 9 April 1689 adanya sebuah perjanjian yang telah diperbaharui antara Kerajaan Johor dengan Belanda (VOC) di dalam perjanjian tersebut Belanda diberi hak yang lebih luas yaitu diantaranya dengan pembebasan cukai dan monopoli terhadap beberapa jenis barang dagangan serta Belanda juga mendirikan Loji di daerah Petapahan yang daerah itu kawasannya yang maju dan cukup penting.

Senapelan menjadi tempat perhentian kapal-kapal Belanda karena kapal Belanda tidak dapat masuk ke Petapahan dan kemudian pelayaran ke Petapahan dilanjutkan dengan menggunakan perahu-perahu kecil. Pada kondisi ini Payung Sekaki atau Senapelan menjadi tempat penumpukan berbagai macam komoditi perdagangan baik dari pedalaman untuk dibawa keluar berupa bahan tambang seperti timah, emas, barang kerajinan kayu dan hasil hutan lainnya maupun dari luar untuk diangkut ke pedalaman.

Senapelan terus berkembang menjadi peran penting dalam lalu lintas perdagangan. Senapelan memegang posisi silang baik dari pedalaman Tapung

maupun pedalaman Minangkabau dan Kampar karena letak Senapelan yang strategis dan kondisi Sungai Siak yang tenang dan dalam. Hal ini mendorong berkembangnya sarana jalan darat melalui rute Teratak Buluh (Sungai Kelulut), Tangkerang hingga ke Senapelan sebagai daerah yang menjadi pintu gerbang perdagangan yang cukup penting dan strategis.

Perkembangan Senapelan sangat erat kaitanya dengan Kerajaan Siak Sri Indrapura. Sejak Sultan Abdul Jalil Alamudin Syah menetap di Senapelan beliau membangun Istana di Kampung Bukit yang diperkirakan Istana tersebut terletak disekotar lokasi Masjid Raya sekarang. Kemudian Sultan berinisiatif untuk membuat pekan atau pasar di Senapelan namun pekan ini tidak berkembang. Kemudian putranya bernama Raja Muda Muhammad Ali yang bergelar Sultan Muhammad Ali Abdul Jalil Muazamsyah yang melanjutkan usaha yang dirintis sebelumnya dan meskipun lokasi pasar berpindah di sekitar Pelabuhan Pekanbaru sekarang.

Menurut catatan yang dibuat oleh Imam Suhil Siak akhirnya Senapelan diganti namanya menjadi “Pekan Baharu” yang lebih populer dikenal dalam bahasa sehari-hari dengan sebutan Pekanbaru. Pekanbaru resmi didirikan oleh Sultan Muhammad Ali Abdul Jalil Muazamsyah dibawah pemerintahan Sultan Yahya Pada hari Selasa tanggal 21 Rajab hari selasa tahun 1204 H bertepatan dengan tanggal 23 Juni 1784 M kemudian ditetapkan sebagai hari jadi Kota Pekanbaru.

Sejak meninggalnya Sultan Muhammad Ali Abdul Jalil Muazamsyah penguasaan Senapelan diserahkan kepada Datuk Bandar yang dibantu oleh empat

datuk besar yaitu Datuk Lima Puluh, Datuk Tanah Datar, Datuk Pesisir dan Datuk Kampar. Empat datuk ini tidak memiliki wilayahnya sendiri tetapi mereka mendampingi Datuk Bandar. Keempat datuk bertanggungjawab kepada Sultan Siak dan jalannya pemerintahan sepenuhnya berada ditangan Datuk Bandar.

Selanjutnya perkembangan terkait pemerintahan di Kota Pekanbaru selalu mengalami perubahan sebagai berikut :

1. SK Kerajaan Bershuit van Inlandsch Zelfbestuur van Siak No. 1 tanggal 19 Oktober 1919, Pekanbaru bagian dari Kerajaan Siak yang disebut District.
2. Tahun 1932 Pekanbaru masuk wilayah Kampar Kiri dipimpin oleh seorang Controleor berkedudukan di Pekanbaru.
3. Tanggal 8 Maret 1942 Pekanbaru dipimpin oleh seorang Gubernur Militer Go Kung, Distrik menjadi GUM yang dikepalaimoleh GUNCO.
4. Ketetapan Gubernur Sumatera di Medan tanggal 17 Mei 1946 No. 103, Pekanbaru dijadikan daerah otonom yang disebut Haminate atau Kota B.
5. UU No. 22 Tahun 1948 Kabupaten Pekanbaru diganti dengan Kabupaten Kampar, Kota Pekanbaru diberi status Kota Kecil.
6. UU No. 8 Tahun 1956 menyempurnakan status Kota Pekanbaru sebagai Kota Kecil.
7. UU No. 1 Tahun 1957 status Pekanbaru menjadi Kota Praja.
8. Kepmendagri No. 51/1/44-25 tanggal 20 Januari 1959 Pekanbaru menjadi Ibukota Provinsi Riau.
9. UU No. 18 tahun 1965 resmi pemakaian sebutan Kotamadya Pekanbaru.

10. UU No. 22 tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah sebutan Kotamadya berubah menjadi Kota Pekanbaru.

2. Pekanbaru Sebagai Ibukota Riau

Kota Pekanbaru dijadikan Daerah Otonomi yang disebut Harminate (Kota Baru) sekaligus dijadikan Kota Praja Pekanbaru yang berdasarkan Penetapan Gubernur Sumatera di Medan No 103 tanggal 17 Mei 1959.

Pada tahun 1958 Kementrian Dalam Negeri Republik Indonesia selaku Pemerintah Pusat mulai menetapkan Ibukota Provinsi Riau secara permanen. Sebelumnya Kota Tanjung Pinang Kepulauan Riau ditunjuk sebagai Ibukota Provinsi yang hanya bersifat sementara. Perihal ini Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia telah mengirim surat kawat kepada Gubernur Riau tanggal 30 Agustus 1958 No. Sekr. 15/15/6.

Badan Penasehat meminta kepada Gubernur agar membentuk suatu Panitia Khusus. Hal ini untuk menanggapi maksud surat kawat tersebut agar dengan penuh pertimbangan dan dapat dipertanggungjawabkan. Dengan Surat Keputusan Gubernur Kepala Daerah Swatantra tingkat I Riau tanggal 22 September 1958 No. 21/0/3-D/58 dibentuk Panitia Penyelidik Penetapan Ibukota Daerah Swatantra Tingkat I Riau.

Panitia ini telah berkeliling ke seluruh wilayah daerah di Riau untuk mendengarkan pendapat para pemuka masyarakat, Penguasa Perang Riau Daratan dan Penguasa Perang Riau Kepulauan. Dari angket langsung yang diadakan panitia tersebut selanjutnya diambil ketetapan bahwa Kota Pekanbaru terpilih sebagai Ibukota Provinsi Riau. Keputusan ini langsung disampaikan kepada

Menteri Dalam Negeri RI pada tanggal 20 Januari 1959 dikeluarkan Suatu Keputusan dengan No. Des 52/1/44-25 yang menetapkan Pekanbaru sebagai Ibukota Provinsi Riau sekaligus Pekanbaru juga memperoleh status Kotamadya Daerah Tingkat II Pekanbaru.

Pemindahan Ibukota dari Tanjungpinang ke Pekanbaru menyangkut kepentingan semua Departemen maka untuk melaksanakan ketetapan Pemerintah Pusat membentuk Panitia Interdepartemen. Penguasa Perang Riau Daratan Letkol Kaharuddin Nasution selaku ketua beliau ditugaskan sebagai pelaksana di daerah suatu badan di Pekanbaru.

Mulai sejak itu Kota Pekanbaru mulai dibangun dan untuk tahap pertama dengan mempersiapkan sejumlah bangunan dalam waktu singkat agar dapat menampung pemindahan kantor dan pegawai dari Tanjungpinang ke Pekanbaru. Sementara itu untuk persiapan simultan terus dilaksanakan, perubahan struktur pemerintah daerah berdasarkan Panpres No. 6/1959 sekaligus direalisasi.

Pada tanggal 6 Januari 1960 gedung Sekolah Pei Ing Pekanbaru dilantiknya Letkol Kaharuddin Nasution selaku Gubernur Provinsi Riau sebelumnya yakni Mr. S. M Amin. Dilantik gedung Sekolah Pei Ing Kota Pekanbaru karena gedung tersebut representif.

3. Walikota Kota Pekanbaru

Tabel IV.1 : Daftar Nama Walikota Kota Pekanbaru

No	Nama Pejabat	Masa Jabatan
1.	Datuk Wan Abdul Rahman	17 Mei 1946 s/d 11 November 1950
2.	Datuk Wan Ahmad	11 November 1950 s/d 07 Mei 1953
3.	Tengku Ilyas	07 Mei 1953 s/d 01 Juni 1956
4.	Muhammad Yunus	01 Juni 1956 s/d 14 Mei 1958
5.	Muhammad Jamil	14 Mei 1958 s/d 09 November 1959

6.	Datuk Wan Abdul Rachman	09 November 1959 s/d 29 Maret 1962
7.	Tengku Bay	29 Maret 1962 s/d 01 Juni 1968
8.	Raja Rusli, BA	01 Juni 1968 s/d 10 Desember 1970
9.	Abdul Rahman Hamid	10 Desember 1970 s/d 10 Desember 1975
	Abdul Rahman Hamid	10 Desember 1975 s/d 05 Juli 1981
10.	H. Ibrahim Arsyad, SH	05 Juli 1981 s/d 21 Juli 1986
11.	Drs. Farouq Alwi	21 Juli 1986 s/d 22 Juli 1996
12.	H. Oesman Effendi Apan, SH	22 Juli 1991 s/d 18 Juli 1996
	H. Oesman Effendi Apan, SH	18 Juli 1996 s/d 18 Juli 2001
13.	Drs. Herman Abdullah, MM	18 Juli 2001 s/d 17 Juli 2006
	Drs. Herman Abdullah, MM	17 Juli 2006 s/d 18 Juli 2011
	(Pj) Syamsurizal	18 Juli 2011 s/d 25 Januari 2012
14.	H. Firdaus, ST, MT	25 Januari 2012 s/d 27 Oktober 2016
	(Plt) Edwar Sanger	27 Oktober 2016 s/d 26 Januari 2017
	(Pj) Edwar Sanger	26 Januari 2017 s/d 22 Mei 2017
	H. Firdaus, ST,MT	22 Mei 2017 s/d 22 Mei 2022
	(Pj) Muflihun, S.STP., M.AP.	23 Mei 2022 s/d 2023

4. Letak Geografis Kota Pekanbaru

Kota Pekanbaru adalah salah satu daerah yang berada di Provinsi Riau yang memiliki predikat sebagai Ibukota Provinsi Riau. Sehingga Kota Pekanbaru menjadi salah satu perekonomian dan administrasi Provinsi Riau.

Kota Pekanbaru adalah Ibukota Provinsi Riau yang memiliki luas wilayah sekitar 632,3 km² dan secara astronomis terletak di antara 0°25' - 0°45' Lintang Utara dan 101°14' – 101°34' Bujur Timur. Kota Pekanbaru berbatasan dengan daerah Kabupaten/Kota :

1. Sebelah Utara : Kabupaten Siak dan Kabupaten Kampar
2. Sebelah Selatan : Kabupaten Kampar dan Kabupaten Pelalawan
3. Sebelah Timur : Kabupaten Siak dan Kabupaten Pelalawan
4. Sebelah Barat : Kabupaten Kampar

5. Keadaan Iklim Kota Pekanbaru

Kota Pekanbaru pada umumnya beriklim tropis dengan suhu udara maksimum berkisar antara 34,1° C - 35,6° C dan suhu minimum antara 20,2° C - 23,0° C curah hujan antara 8,6 - 435,0 mm/tahun dengan keadaan musim berkisar :

1. Musim hujan jatuh pada bulan Januari s/d April dan September s/d Desember.
2. Musim kemarau jatuh pada bulan Mei s/d Agustus. Kelembapan maksimum antara 96%-100% dan kelembapan minimum antara 46%-62%

6. Jarak Ibukota Pekanbaru

Kota Pekanbaru adalah Ibukota Provinsi Riau yang mempunyai jarak lurus dengan kabupaten/kota lainnya sebagai berikut :

Tabel IV.2 : Jarak Ibukota Pekanbaru

No	Nama Kabupaten/Kota	Jarak (Km)
1.	Taluk Kuantan	118 Km
2.	Rengat	159 Km
3.	Tembilahan	21,35 Km
4.	Kerinci	33,5 Km
5.	Siak	74,5 Km
6.	Bangkinang	51 Km
7.	Pasir Pengaraian	132,5 Km
8.	Bengkalis	128 Km
9.	Bagansiapi-api	192,5 Km
10.	Dumai	125 Km

Sumber : <https://www.pekanbaru.go.id/p/menu/profil-kota/wilayah-geografis>

B. Gambaran Umum Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

1. Sejarah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

Dalam sejarah, Lembaga Catatan Sipil di Indonesia merupakan suatu peninggalan dari Pemerintah Penjajah Belanda yang dikenal dengan nama

“*Burgerlijk Stand*” dengan singkatan B.S yang artinya Catatan Kependudukan atau Lembaga Catatan Sipil yang merupakan suatu lembaga yang memiliki tujuan mengadakan pendaftaran, pencatatan, serta pembukuan yang selengkap-lengkapinya, sejelas-jelasnya dan memberi kepastian hukum yang sebesar-besarnya terhadap peristiwa kelahiran, pengkuan perkawinan dan kematian.

Sejak Indonesia merdeka Catatan Sipil belum pernah mengalami peninjauan kembali untuk diubah/disesuaikan, dengan perkembangan hukum masyarakat kemudian atas dasar Instruksi Presidium Kabinet Ampera Nomor 31/U/IN/12/1966 tanggal 27 Desember 1966 membawa perkembangan yang baru untuk Catatan Sipil di Indonesia.

Berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 12 Tahun 1983 bahwa penyelenggaraan Catatan Sipil merupakan tanggungjawab Departemen Kehakiman yang dialihkan menjadi kewenangan dan menjadi tanggungjawab Departemen Dalam Negeri yang petugas pencatatanya biasa dikenal dengan Pegawai Catatan Sipil dan Pemerintah Dalam Negeri Nomor 28 tahun 2005 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah.

Sejalan dengan perkembangan Administrasi Catatan Sipil dikeluarkannya Surat Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 51 Tahun 1993 bahwasanya Kantor Catatan Sipil Kotamadya Pekanbaru dialihkan statusnya dari tipe C menjadi tipe B serta kegiatan operasionalnya ditindaklanjuti dengan Surat Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Riau Nomor 698/IX/1993 tentang

Struktur Organisasi Kantor Catatan Sipil tipe B Kotamadya Daerah Tingkat II Pekanbaru.

Peraturan Pemerintah Nomor 84 Tahun 2000 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Dinas yang selanjutnya ditindaklanjuti dengan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 7 Tahun 2001 tentang Pembentukan Struktur Organisasi Tata Kerja Dinas secara resmi urusan Pencatatan Sipil dilakukan oleh pihak Kantor Pencatatan Sipil yang memiliki kewenangan untuk urusan Dinas Pendaftaran Penduduk yang berdasarkan kepada Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2000 tentang Pendaftaran Penduduk. Kemudian tentang Penatausahaan Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dalam Kota Pekanbaru yang meliputi Kegiatan Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Penerbitan Akta Catatan Sipil diatur dalam Peraturan Walikota Pekanbaru No. 2 Tahun 2002 tanggal 24 Januari 2002.

Kemudian diberlakukannya Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan untuk masa berlaku KTP-el ditetapkan untuk seumur hidup dan pencetakan KTP-el yang sebelumnya dilaksanakan terpusat di Jakarta diserahkan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

2. Pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

Tabel IV.3 : Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) Pelayanan *Back Office* Dinas (ASN)

No	Nama	Jabatan	Pendidikan Terakhir
1.	Hi. Irma Novrita, S.Sos,M.Si	Kepala Dinas	S2

No	Nama	Jabatan	Pendidikan Terakhir
2.	Dra. Hj. Seniwati Hais, M.Si	Sekretaris	S2
3.	Murdinal Guswandi, S.STP,MM	Kabid Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan	S2
4.	Vityana Erza, S.Sos	Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil	S1
5.	Maria Ulfa, SE	Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk	S1
6.	Firsty Muniarti	Kabid PIAK	S1
7.	Sri Wahyuni, S.STP	Kasi Inovasi Pelayanan	S1
8.	Yulia Hartati,S.Pi	Kasi Kerjasama	S1
9.	Andina Ayu Senjani, S.STP	Kasi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan	S1
10.	Rita Agustin Syamsuri, SH	Kasi Perubahan Status Anak Kewarganegaraan dan Kematian	S1
11.	Aini Neti,SE	Kasi Perkawinan dan Perceraian	S1
12.	Novyardi, SP	Kasi Kelahiran	S1
13.	Dygo Ramadhona, S.IP	Kasi Pendataan Penduduk	S1
14.	Elisahriya, SH	Kasi Identitas Penduduk	S1
15.	R. Vivi Olivia Reindra L, S.IP	Kasi Pindah Datang Penduduk	S1
16.	Darmawan Putra, S.Kom	Kasi Pengolahan dan Penyajian Data	S1
17.	Surya Adiwinata,S.IK, M.M	Kasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan	S2
18.	Imelda Samir, S.Kom	Kasi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi Informasi dan Komunikasi	S1
19.	Mirza Walad,SE	Kasubag Perencanaan	S1
20.	H. Elizar, A.Md	Kasubag Umum dan Kepegawaian	D3
21.	Fitrianis, SE	Kasubag Keuangan	S1
22.	Hayati, SE	Pelaksana	S1

No	Nama	Jabatan	Pendidikan Terakhir
23.	Syafriadi, S.IP	Pelaksana	S1
24.	Suci Fauzana, A.Md	Pelaksana	D3
25.	Annisa Palestina, S.IP	Pelaksana	S1
26.	Sri Hartati, S.Kom	Pelaksana	S1
27.	Rory Rinaldo	Pelaksana	S1
28.	Safriah Dalimunthe, S.Sos	Pelaksana	S1
29.	Dra. Raudah	Pelaksana	S1
30.	Renti Gusnita	Pelaksana	S1
31.	Eryulinda	Pelaksana	SMA
32.	Tengku Fitri Febrian, SE	Pelaksana	S1
33.	Siti Aminah, SE	Pelaksana	S1
34.	Suhendri S.Sos	Pelaksana	S1
35.	Armiza Z	Pelaksana	SMA
36.	Marlis Diana, A.Md	Pelaksana	D3
37.	Widya Sari, A.Md	Pelaksana	D3
38.	Desi Ariana, A.Md	Pelaksana	D3
39.	Epi Yeni	Pelaksana	SMA
40.	Rostita	Pelaksana	SMA
41.	Eskadati	Pelaksana	SMA
42.	Sri Wahyuni	Pelaksana	SMA

Tabel IV.4 : Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) Pelayanan *Back Office* Unit Pelaksana Teknis Dinas Kecamatan (ASN)

No	Nama	Jabatan	Pendidikan Terakhir
1.	Tengku Ruzen, SE	Kepala UPTD Kecamatan Marpoyan Damai	S1
2.	Dedy Theirtha, A.Md	Plt. Kepala UPTD Kecamatan Bukit Raya	S1
3.	Asnan	Kepala UPTD Kecamatan Payung Sekaki	D3
4.	Sri Winarti, SE	Kepala UPTD Kecamatan Lima Puluh	S1
5.	Inong Roni, S.Pd	Kepala UPTD Kecamatan Pekanbaru Kota	S1
6.	Sri Hartati, S.Kom	Plt. UPTD Kecamatan Sukajadi	S1
7.	Afniati, S.Sos	Kepala UPTD Kecamatan Sail	S1
8.	Reflinda	Kepala UPTD Kecamatan Senapelan	SMA
9.	Ranindra Yandri, A.Md	Kepala UPTD Kecamatan Rumbai	D3

No	Nama	Jabatan	Pendidikan Terakhir
10.	Yusrizal, SE	Kepala UPTD Kecamatan Rumbai Pesisir	S1
11.	Sri Indrawati, S.Sos	Kepala UPTD Kecamatan Tenayan Raya	S1
12.	Endirios Mahidin, A.Md	Kepala UPTD Kecamatan Tampan	D3
13.	Endang Sulastri, A.Md	Operator UPTD Kecamatan Tampan	D3
14.	Yulizar Nasrin	Operator UPTD Kecamatan Senapelan	SMA
15.	Sardi	Staf UPTD Kecamatan Rumbai	SMA
16.	Rafni	Operator UPTD Kecamatan Tenayan Raya	SMA

Tabel IV.5 : Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) Pelayanan *Back Office* Dinas (Non ASN)

No	Nama	Jabatan	Pendidikan Terakhir
1.	Said Yusri Ulya, S.Sos	Staf Sekretariat	S1
2.	Abdul Rahman, S.IP	Staf Sekretariat	S1
3.	Khatrina Sintya	Staf Sekretariat	SMA
4.	Yeni Asmira, SE	Staf Sekretariat	S1
5.	Nurfitriana, SE	Staf Sekretariat	S1
6.	Nuri Sandi	Staf Sekretariat	SMK
7.	Amran Siregar	Staf Sekretariat	SMK
8.	Lusi Desri Rahayu, SE	Staf Sekretariat	S1
9.	Marta Rona Andriani	Staf Bidang Pendaftaran Penduduk	SMA
10.	Kurnia Novita, S.Sos	Staf Bidang Pendaftaran Penduduk	S1
11.	Zil Abrar, S.Kom	Operator KTP-el	S1
12.	Hari Sasongko, SE	Operator KTP-el	S1
13.	Tika Hangria, A.Md	Operator KIA	D3
14.	Yosi Hermanitha	Operator KTP-el	SMA
15.	Irwan Saputra	Operator Bidang Pencatatan Sipil	SMK
16.	Dicky Hardiansyah	Operator Bidang Pencatatan Sipil	S1
17.	Syaifur Rahman, SE	Operator Bidang Pencatatan Sipil	S1
18.	Azrina Lani M. Z, S.I.Kom	Operator Bidang Pencatatan Sipil	S1

No	Nama	Jabatan	Pendidikan Terakhir
19.	Trisni Anggraini B, SH	Operator Bidang Pencatatan Sipil	S1
20.	Ftria, S.ST	Operator Bidang Pencatatan Sipil	S1
21.	Friska Amelia, S.Sos	Operator Bidang Pencatatan Sipil	S1
22.	Asmaulhusna, S.E.I	Operator Bidang Pencatatan Sipil	S1
23.	Mulki Alfuadi	Staf Bidang Pencatatan Sipil	SMA
24.	Syahril Ramadani, SE	Administrasi SIPENDUDUK	S1
25.	Amri Yunal, S.Pd	Pencari dan Penyerahan KTP-el	S1
26.	Arnidawati	Pencari dan Penyerahan KTP-el	S1
27.	Nur Etika, S.Pd	Pencari dan Penyerahan KTP-el	S1
28.	Afriono Jaya Saputra, ST	Konsultan IT Programmer	S1

Tabel IV.6 : Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) Pelayanan *Front Office* (ASN)

No	Nama	Jabatan	Pendidikan Terakhir
1.	Drs. Surya Makmur, M.Si	<i>Front Office</i> Layanan Pengambilan Dokumen	S2
2.	Dewi Purnama, SE	<i>Front Office</i> Layanan Denda	S1
3.	Winda Tri Wahyuni, SE	<i>Front Office</i> Layanan Denda	S1
4.	Hasnah Pizah	<i>Front Office</i> Layanan Perkawinan dan Perceraian	S1
5.	Ismeina D, A.Md	<i>Front Office</i> Layanan Tunggu	D3

Tabel IV.7 : Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) Pelayanan *Front Office* (Non ASN)

No	Nama	Jabatan	Pendidikan Terakhir
1.	Andeska Putra, S.Sos	<i>Front Office</i> Layanan Pindah Datang	S1
2.	Nurfitriani	<i>Front Office</i> Layanan Pindah Datang	SMA

No	Nama	Jabatan	Pendidikan Terakhir
3.	Sri Wulandari, SE	<i>Front Office</i> Layanan Integrasi	S1
4.	Nurrahmi	<i>Front Office</i> Layanan Integrasi	SMA
5.	Satria Andika	<i>Front Office</i> Layanan Integrasi	SMA
6.	Wanda Defitri	<i>Front Office</i> Layanan Integrasi	SMA
7.	Yum Titania	<i>Front Office</i> Layanan Integrasi	SMA
8.	Rhada Cantika	<i>Front Office</i> Layanan Integrasi	SMA
9.	Vicky Putra T, S.IP	<i>Front Office</i> Layanan SIPENDUDUK	S1
10.	Pamella O, S.Sos	<i>Front Office</i> Layanan SIPENDUDUK	S1
11.	Priska R, S.Psi	<i>Front Office</i> Layanan SIPENDUDUK	S1
12.	Novi Fitriyani, SE	<i>Front Office</i> Layanan SIPENDUDUK	S1
13.	Dayang Kusuma, S.IP	<i>Front Office</i> Pencari dan Penyerahan KTP-el	S1
14.	Annisa Nabila	<i>Front Office</i> Pencari dan Penyerahan KTP-el	SMA
15.	M. Siddiq, SH	<i>Front Office</i> Layanan Pengambilan Dokumen	S1
16.	Wildan Fadhel	<i>Front Office</i> Layanan Informasi	S1
17.	Anggi R, S.IP	<i>Front Office</i> Layanan Informasi	S1
18.	Vira Velayati, SE	<i>Front Office</i> Layanan Informasi	S1
19.	Endra Saputra	<i>Front Office</i> Layanan Pengambilan Dokumen	SMK
20.	Novani Aulia, S.IP	<i>Front Office</i> Bidang Pendaftaran Penduduk	S1
21.	Yuni Sawitri, SE	<i>Front Office</i> Pencari dan Penyerahan KTP-el	S1
22.	Nurzilla Ramadhani	<i>Front Office</i> Pencari dan Penyerahan KTP-el	SMA
23.	Jefri Saputra	<i>Front Office</i> Pengajuan Percetakan KTP-el	SMK
24.	Khairul A, SE, M.Si	<i>Front Office</i> Layanan Tunggu	S2
25.	Ardanel HAK, S.Kom	<i>Front Office</i> Layanan Tunggu	S1

Tabel IV.8 : Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) Pelayanan *Front Office* Pengaduan (ASN & Non ASN)

No	Nama	Jabatan	Pendidikan Terakhir
1.	Nanik Munzazanah, S.Kom	ADB	S1
2.	Kartika, A.Md	ABD	D3

3.	MHD. Firdaus, SE	Iris Mata	S1
4.	Khairi Azhar, SE	Operator Perekaman	S1
5.	Leo Soni Sonatha	Operator Konsolidasi	SMA

Tabel IV.9 : Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) Pelayanan App Whatsapp

No	Nama	Jabatan	Pendidikan Terakhir
1.	Ahmad Wahyudi	Operator Layanan Pengaduan	SMA
2.	Rizka Mayunita, S.Pi	Operator Konsolidasi	S1
3.	Sulistia Ningsih, SE	Operator Pindah Datang Luar Daerah Ke Pekanbaru	S1

Tabel IV.10 : Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) Pelayanan Call Center Pengaduan

No	Nama	Jabatan	Pendidikan Terakhir
1.	Fiko Jamadarna, S.Psi	Operator Call Center Pengaduan	S1
2.	Teguh Buana Citranto, SE	Operator Call Center Pengaduan	S1
3.	Sandia Putri, S.AP	Operator Call Center Pengaduan	S1
4.	Nasri Syafriadi, S.Psi	Operator Call Center Pengaduan	S1

Tabel IV.11 : Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) Pelayanan Call Center Pengambilan Dokumen

No	Nama	Jabatan	Pendidikan Terakhir
1.	Ade Noviani	Operator Call Center Pengambilan Dokumen	SMA
2.	Novika Sari, SE	Operator Call Center Pengambilan Dokumen	S1
3.	Syahril	Operator Call Center Pengambilan Dokumen	SMA

3. Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

a. Tugas

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Pekanbaru Juncto Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 164 Tanggal 30 Desember Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru mempunyai tugas pokok yaitu membantu Walikota melaksanakan tugas urusan pemerintahan bidang Administrasi Kependudukan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

b. Fungsi

1. Penyusunan program;
2. Pengelolaan keuangan, perlengkapan, urusan tata usaha, rumah tangga dan barang milik daerah serta urusan ASN;
3. Penyusunan perencanaan dibidang pendafrtran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan. Pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
4. Perumusan kebijakan teknis di bidang pendafrtran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, kerjasama, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;

5. Pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk, pelayanan pencatatan sipil, pengelola informasi administrasi kependudukan, kerjasama administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
6. Pembinaan, koordinasi, pengendalian bidang administrasi kependudukan. Standar Pelayanan (SP) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota.

4. Visi, Misi dan Motto di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

a. Visi

Berdasarkan visi Walikota Pekanbaru yaitu : “**Terwujudnya Pekanbaru Sebagai Smart City Yang Madani**”. *Smart City* adalah Kota Pintar atau Kota Cerdas, yaitu sebuah tatanan kota yang menggunakan sistem teknologi sehingga memudahkan di dalam pengelolaan kota dan pelayanan warganya. *Smart City* ini meliputi 6 (enam) pilar yaitu *Smart Government* (pemerintahan pintar), *Smart Economy* (ekonomi pintar), *Smart Mobility* (mobilitas pintar), *Smart People* (masyarakat pintar), *Smart Living* (lingkungan pintar) dan *Smart Live* (hidup pintar).

Madani adalah kota yang memiliki akhlak mulia, peradaban maju, modern, memiliki kesadaran sosial yang kuat, gotong royong, toleran, dalam sistem politik yang demokratis dan ditopang oleh supremasi hukum yang berkeadilan, berpendidikan maju, berbudaya melayu, aman, nyaman, damai, sejahtera, bertanggungjawab serta berlandaskan iman dan taqwa.

b. Misi

Dalam rangka pencapaian visi yang telah ditetapkan dengan memperhatikan kondisi dan permasalahan yang ada, tantangan ke depan, serta memperhitungkan peluang yang dimiliki, maka ditetapkan 5 (lima) misi Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kota Pekanbaru tahun 2017-2022, sebagai berikut :

- a) Meningkatkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang Bertaqwa, Berkualitas, dan Berdaya Saing Tinggi.
- b) Mewujudkan Pembangunan Masyarakat Madani dalam Lingkup Masyarakat Berbudaya Melayu.
- c) Mewujudkan Pekanbaru Kota Cerdas dan Penyediaan Infrastruktur yang Memadai (sesuai dengan RPJP tahap ke-3)
- d) Mewujudkan Pembangunan Ekonomi berbasis Ekonomi Kerakyatan dan Ekonomi Padat Modal, pada 3 sektor unggulannya yaitu Jasa, Perdagangan, dan Industri (olahan dan MICE)
- e) Mewujudkan Lingkungan Perkotaan yang Layak Huni (*liveable city*) dan Ramah Lingkungan (*green city*)

c. Motto

Motto pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru adalah “**SIAP**” Santun : Bersikap dan bertutur kata yang ramah dalam melayani masyarakat, Inovatif : Mampu melakukan terobosan baru di bidang pelayanan (*Smart City Madani*), Akuntabel : Melaksanakan tugas yang dapat

dipertanggungjawabkan, dan **Professional** : Mampu memberikan pelayanan berkualitas baik sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

5. Fasilitas di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

Adapun fasilitas yang disediakan oleh Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru yaitu *front office*, layanan berkebutuhan khusus/disabilitas, layanan konsultasi, konsolidasi data, ruang ibu menyusui, ruang bermain anak, gerai dekranasda, ruang pustaka, musholla, tempat parkir, toilet, wastafel luar, sistem antrian dan protokol kesehatan *covid-19*.

6. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

Gambar IV.1 : Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru



Sumber : <https://disdukcapil.pekanbaru.go.id/page/8-struktur-organisasi>

Berdasarkan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 164 Tahun 2021 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru memiliki struktur organisasi sebagai berikut :

1. **Kepala Dinas**
2. **Sekretaris**
 - a. Subbagian Kepegawaian, Umum, dan Perlengkapan;

- b. Subbagian Keuangan;
- c. Sub Bagian Penyusunan Program.

3. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk

- a. Seksi Identitas Penduduk;
- b. Seksi Mutasi Penduduk;
- c. Seksi Pengendalian dan Pengawasan Penduduk.

4. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil

- a. Seksi Kelahiran dan Kematian;
- b. Seksi Perkawinan dan Perceraian;
- c. Seksi Pencatatan Sipil Lainnya.

5. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan

- a. Kelompok Jabatan Fungsional

6. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan

- a. Kelompok Jabatan Fungsional

7. Kelompok Jabatan Fungsional

8. Unit Pelaksana Teknis (UPT)

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Untuk mengetahui mengenai Efektifitas Program Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan (SIPENDUDUK) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru akan dijelaskan berdasarkan uraian berikut :

A. Identitas Informan

Key informan dan informan yang terdapat dalam penelitian menurut data yang telah didapatkan melalui wawancara. Pemilihan key informan dan informan didasari atas kepentingan penelitian, jumlah informan sudah penulis anggap mampu untuk memberikan jawaban dari fenomena yang terjadi.

Key informan dalam penelitian ini adalah Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dan informan dalam penelitian ini terdiri dari Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan dan 5 masyarakat. Sebelum peneliti membahas lebih dalam terkait Efektifitas Program Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan (SIPENDUDUK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, terlebih dahulu penulis uraikan identitas key informan dan informan sebagai berikut :

1. Tingkat Usia

Dalam menentukan informan dapat dilihat melalui faktor usia dengan pertimbangan jawaban yang telah diberikan akan mempengaruhi kemampuan setiap individu dalam menentukan pilihan. Semakin tinggi tingkat usia seseorang maka akan banyak pula pengalaman yang dimilikinya dan dalam menentukan

suatu keputusan untuk bertindak akan semakin selektif serta jawaban yang diinginkan akan semakin tepat atau baik dengan pemikiran yang matang.

Tingkat usia pada penelitian ini merupakan faktor yang sangat mempengaruhi seseorang untuk tetap melakukan setiap aktifitas dikarenakan tingkat usia selalu dijadikan suatu indikator dalam menentukan produktif atau tidaknya suatu individu serta mempengaruhi pola pikir dan standar kemampuan fisik dalam mengerjakan suatu pekerjaan. Tingkat usia dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel V.1 : Key Informan dan Informan Berdasarkan Tingkat Usia

No	Usia Key Informan dan Informan	Jumlah
1.	Usia 30-65	3 Orang
2.	Usia 20-30	4 Orang
Total		7 Orang

Sumber : Olahan Penulis, 2024

2. Tingkat Pendidikan

Pendidikan suatu hal yang sangat berpengaruh pada proses peningkatan Sumber Daya Manusia (SDM) semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang akan semakin berkualitas orang tersebut. Pendidikan terakhir akan mempengaruhi seseorang dalam memberikan jawaban yang sesuai dengan pemahaman yang telah dialami. Mengingat penelitian ini merupakan penelitian lapangan maka tentunya akan melibatkan beberapa unsur. Tingkat pendidikan dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel V.2 : Key Informan dan Informan Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan Terakhir Key Informan dan Informan	Jumlah
1.	Strata Dua (S2)	2 Orang
2.	Strata Satu (S1)	1 Orang
3.	Sekolah Menengah Atas (S1)	4 Orang
Total		7 Orang

Sumber : Olahan Penulis, 2024

3. Jenis Pekerjaan

Selain tingkat usia dan tingkat pendidikan, jenis pekerjaan juga menentukan kebenaran terkait permasalahan dalam penelitian ini. Jenis pekerjaan dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel V.3 : Key Informan dan Informan Berdasarkan Jenis Pekerjaan

No	Jenis Pekerjaan Key Informan dan Informan	Jumlah
1.	Pegawai Negeri Sipil	2 Orang
2.	Guru	1 Orang
3.	Mahasiswa	4 Orang
Total		7 Orang

Sumber : Olahan Penulis, 2024

B. Hasil Analisis dan Pembahasan Tentang Efektifitas Program Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan (SIPNDUDUK) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

1. Indikator Keberhasilan Program

Keberhasilan program yaitu sejauh mana efektifitas program SIPENDUDUK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dapat dijalankan dengan kemampuan operasional dalam melaksanakan suatu rencana yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Apabila setiap proses pada program SIPENDUDUK ini dapat berjalan dengan baik maka

akan berdampak kepada keberhasilan dari program tersebut sehingga program tersebut baru dapat dikatakan efektif.

Selanjutnya tanggapan mengenai Indikator Keberhasilan Program yang hasil wawancara ini berasal dari Ibu Hj. Irma Novrita, S.Sos., M.Si selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, selanjutnya Bapak Murdinal Guswandi S.STP, MM selaku Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, Ibu Nur'aini SY, saudari Sharah Dinda Maharani, saudara Reski Seftiansyah, saudara Zulkifli, dan saudara Daniel sebagai masyarakat yang telah mengurus administrasi kependudukan melalui SIPENDUDUK maka dapat dilihat dari hasil wawancara berikut. Yang mana dalam Indikator Keberhasilan Program terdapat Sub Indikator :

a. Pengetahuan Masyarakat Mengenai Program SIPENDUDUK

Pengetahuan masyarakat mengenai program Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan (SIPENDUDUK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru serta masyarakat mengetahui program SIPENDUDUK melalui sumber informasi, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan Bapak Murdinal Guswandi, S.STP., MM (pada hari Kamis, 11 Januari 2024 Pukul 09.23 WIB di Gedung Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru) beliau mengatakan sebagai berikut :

“Jadi, saya langsung ke pertanyaan saja ya, gini kalau SIPENDUDUK memang melalui sosialisasi, sosialisasi ini pertama melalui media sosial kami setelah itu kita juga ada pertemuan-pertemuan langsung mengundang RT/RW yang lain juga ada di kecamatan pada saat itu lah langsung bimbingan teknis berkenaan dengan bagaimana menggunakan

atau tutorial dari SIPENDUDUK. Di media sosial itu juga juga paling banyak di youtube, paling banyak dilihat orang. Tutorial itu bisa dilihat di youtube DISDUKCAPIL dan bisa dilihat terakhir di uploadnya”

Program SIPENDUDUK ini disebarluaskan melalui sosialisasi yang mengundang RT/RW dan pihak kecamatan, sosialisasi ini sekaligus bimbingan teknis terkait menggunakan atau tutorial SIPENDUDUK. Dan juga masyarakat dapat mengetahui SIPENDUDUK yaitu melalui media sosial seperti youtube yang merupakan paling banyak dilihat oleh masyarakat.

Sub Indikator Pengetahuan Masyarakat Mengenai Program SIPENDUDUK, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Ibuk Hj. Irma Novrita, S.Sos, M.Si (pada hari Senin, 29 Januari 2024 Pukul 12.17 WIB di Gedung Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru) beliau mengatakan sebagai berikut :

“Sebenarnya kalau sosialisasi mengundang orang lain tapi sosialisasi kita terus di media sosial kita itu selalu, kita juga ada web yang resmi kemudian ada apa ya instagram, facebook itu bisa dilihat masyarakat bisa melihat informasi-informasi tentang apa saja terkait dokumen kependudukan bisa dilihat itu juga melalui informasi tadi, juga ada nah itu untuk sosialisasi apa namanya mengundang, memang kalau ada kegiatan dalam sekali setahun itu adalah mengundang orang tergantung dananya juga soalnya kan ada snack bukan berarti enggak ada anggaran kita ga lakuin sosialisasi tapi sosialisasi tetap ada kita lakukan melalui media sosial yang melalui spanduk-spanduk juga ada kita inikan dan juga misalnya saya diundang ke RRI saya manfaatkan untuk sosialisasi begitulah kira-kira.”

Informasi terkait program SIPENDUDUK melalui sosialisasi yang mengundang orang, kegiatan sosialisasi ini dilaksanakan 1 tahun sekali, kegiatan sosialisasi ini dilaksanakan 1 tahun sekali karena kekurangan dana selain sosialisasi mengundang orang program SIPENDUDUK ini juga terus dilakukan

melalui media sosial seperti instagram dan facebook dari media sosial tersebut lah masyarakat dapat mengetahui informasi terkait dokumen kependudukan, kemudian masyarakat dapat mengetahui adanya program SIPENDUDUK ini melalui *website* resmi DISDUKCAPIL, melalui spanduk-spanduk tetapi penulis belum menemukan sosialisasi SIPENDUDUK melalui spanduk dan selain itu Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota baru juga memberikan informasi melalui siaran radio saat mendapatkan undangan dari RRI.

Sub Indikator Pengetahuan Masyarakat Mengenai Program SIPENDUDUK, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan masyarakat Kota Pekanbaru yang mengurus KK Ibuk Nur'aini SY (pada hari Sabtu, 24 Februari 2024 pukul 09.17 WIB di Rumah Kediaman Informan) beliau mengatakan sebagai berikut :

“Pas bunda mau urus KK ni bunda datang Kecamatan untuk ngurus KK ni, rupanya udah enggak bisa lagi nak harus online pakai SIPENDUDUK tu baru bisa diurus KK bunda.”

Sumber informasi terkait SIPENDUDUK masyarakat dapatkan melalui UPTD Kecamatan dan masyarakat tersebut harus datang terlebih dahulu ke UPTD untuk mengetahui bahwasanya mengurus KK harus online yaitu menggunakan *website* SIPENDUDUK.

Sub Indikator Pengetahuan Masyarakat Mengenai Program SIPENDUDUK, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan masyarakat Kota Pekanbaru yang mengurus KK saudari Sharah Dinda Maharani (pada hari Sabtu, 24 Februari 2024 pukul 15.50 WIB di SMA Negeri 4 Pekanbaru) beliau mengatakan sebagai berikut :

“Saya taunya ada SIPENDUDUK ini dari pihak kecamatan tampan nya langsung saya kira KK ni masih bisa di kecamatan aja ternyata petugas UPTD tu kasih saran harus pakai website SIPENDUDUK ni yang DISDUKCAPIL ni yang online aja”

Masyarakat mengetahui adanya program SIPENDUDUK ini untuk mengurus dokumen KK ini melalui dari pihak kecamatan atau UPTD dari pihak tersebut lah yang memberi saran kepada masyarakat untuk menggunakan SIPENDUDUK dan berarti masyarakat harus datang terlebih dahulu ke UPTD untuk mengetahui informasi tersebut.

Sub Indikator Pengetahuan Masyarakat Mengenai Program SIPENDUDUK, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan masyarakat Kota Pekanbaru yang mengurus KTP-el saudara Reski Seftiansyah (pada hari Kamis, 22 Februari 2024 Pukul 14.23 WIB di Gedung Fakultas Teknik Universitas Riau) beliau mengatakan sebagai berikut :

“Saya mendapatkan atau taunya saya ada SIPENDUDUK ini pas saya datang ke capilnya untk nanya saya kasih tau yang saya mau urus tu KTP-el langsung dikasih tau sama orang capilnya saya kesana baru tau saya kalau ada SIPENDUDUK ni”

Program SIPENDUDUK bisa diketahui masyarakat ketika masyarakat tersebut langsung datang ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru untuk mengurus KTP-el dari pihak capil yang memberi saran untuk menggunakan SIPENDUDUK untuk mengurus dokumen KTP-el secara online dan berarti dalam hal mengenai informasi ini masyarakat harus datang terlebih dahulu ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

Sub Indikator Pengetahuan Masyarakat Mengenai Program SIPENDUDUK, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan

masyarakat Kota Pekanbaru yang mengurus KK saudara Zulkifli (pada hari Kamis, 22 Februari 2024 Pukul 17.37 WIB di Gedung Fakultas Teknik Universitas Riau) beliau mengatakan sebagai berikut :

“Saya dapat informasi tentang SIPENDUDUK ini nyari sendiri aja karena rumah saya jauh saya cari info aja lewat google pertama tu cari lewat DISDUKCAPIL dulu lewat google tu kan nanti disitu ada arahan buka website kalau misalnya mau apain KK disuruh ke website ini saya taunya pas saya buka dari DISDUKCAPIL ni lah.”

Masyarakat mengetahui adanya program SIPENDUDUK yaitu berhubung rumah masyarakat tersebut jauh, masyarakat tersebut memilih mencari informasi sendiri daripada harus datang ke capil dengan membuka *website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dari *website* tersebut nanti akan banyak pilihan untuk mengurus dokumen kependudukan dan pencatatan sipil.

Sub Indikator Pengetahuan Masyarakat Mengenai Program SIPENDUDUK, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan masyarakat Kota Pekanbaru yang mengurus KTP-el saudara Daniel (pada hari Sabtu, 24 Februari 2024 pukul 13.58 WIB di Gedung Fakultas Teknik Universitas Riau) beliau mengatakan sebagai berikut :

“Sebenarnya kan program SIPENDUDUK ini dah lama ya sejak aku bikin KTP-el pertama kali, dulu tau dari orang kecamatan langsung terus kan untuk perbaikan KTP-el ni kemarin bikinnya di kantor camat tuah madani nah karena enggak bisa disana di opor lah ke kecamatan marpoyan, di kecamatan marpoyan ni lah aku disuruh ngurus pakai SIPENDUDUK.”

Masyarakat ini mengetahui adanya program dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu SIPENDUDUK saat pertama kali membuat KTP-el saat umur 17 tahun dan kembali mengurus KTP-el untuk kedua kali nya melalui

UPTD Kecamatan Tuah madani tetapi pihak UPTD tidak dapat melayani dan kemudian di arahkan ke Kecamatan Marpoyan Damai saat di Kecamatan Marpoyan ini lah masyarakat diarahkan untuk menggunakan pelayanan online untuk mengurus dokumen melalui SIPENDUDUK dan berarti masyarakat di oper-oper untuk mengetahui informasi pengurusan dokumen kependudukan yaitu KTP-el.

Dari hasil wawancara di atas dapat **disimpulkan** bahwasanya mengenai **Sub Indikator Pengetahuan Masyarakat Mengenai Program SIPENDUDUK** adalah agar masyarakat mendapatkan informasi untuk mengurus dokumen pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dengan melakukan sosialisasi pertemuan RT/RW dan camat, melalui sosial media yaitu instagram,facebook dan youtube, melalui *website* SIPENDUDUK, spanduk-spanduk dan melalui siaran Radio. Namun masyarakat mengetahui adanya program SIPENDUDUK belum sepenuhnya melalui sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru tetapi masyarakat harus datang terlebih dahulu ke UPTD Kecamatan dan DISDUKCAPIL serta juga ada masyarakat yang mencari informasi sendiri melalui *website*.

b. Tenaga Ahli

Cara tenaga ahli dalam menyelesaikan dokumen agar mendapatkan dokumen lebih cepat dari pada pelayanan manual dan tingkat pemahaman dalam penyelesaian dokumen pengajuan KTP-el dan penerbitan KK, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan Bapak Murdinal Guswandi, S.STP., MM (pada hari Kamis, 11

Januari 2024 Pukul 09.23 WIB di Gedung Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru) beliau mengatakan sebagai berikut :

“Ya jadi tenaga ahli disini kalau kami kan kita beda-bedakan ada juga tu petugas kami yang di UPTD yang di kecamatan kalau disini pertama ada tenaga ahli programmer ya kan karena kan dia yang membuat aplikasi disitu dia bertanggungjawab terhadap kelancaran ataupun memelihara aplikasi 24 jam dia tu, yang kedua tenaga ahli front office nah front office ini, inilah yang akan nanti meregistrasi, mengolah data serta meng-entry untuk dokumen kependudukan dan pencatatan sipil nah pada website SIPENDUDUK ini semua jenis pelayanan ada disitu. Untuk apa orang-orang ini memang pertama untuk programmer ya jelas itu tugasnya dan juga kompetensinya dia memang harus ahli dengan dibuktikan sertifikat-sertifikat kompetensi, khusus untuk front office tadi pertama kita melakukan bimbingan magang lah istilahnya nah setelah itu dilakukan pendampingan oleh pejabat terkait. Pendampingan itu di DISDUKCAPIL ini kan ada berapa bidang ini bidang dafduk dan bidang capil. Jadi, yang mengolah data itu sehingga dia menjadi sebuah dokumen melakukan pendampingan pejabatnya ada di bawah untuk mendampingi front office. Kalau perihal waktu 24 jam itu pertama secara kedinasan dia masuk jam 07.30 WIB dan pulang jam 16.00 WIB kenapa 24 jam kalau pelayanan kita itu bukanya 24 jam jadi masyarakat nanti ada yang buka jam 12 malam pengajuan apa semua nah bekerjanya itu diluar jam dinas itu lebih kepada mengecek-ngecek saja. Ngecek di hp nya kadang di laptop nya kenapa di cek karena kan ada permasalahan jaringan, internet inikan yang menjadi momok kan jaringannya kalau jaringannya bermasalah bisa blank down lah semua jadi disitu.”

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru memiliki tenaga ahli seperti petugas yang terdapat di UPTD Kecamatan, *programmer* dan *front office*. Tugas *programmer* yaitu membuat aplikasi, bertanggung jawab untuk kelancaran *website* SIPENDUDUK dan menjaga atau memelihara aplikasi selama 24 jam sedangkan tugas *front office* yaitu meregistrasi, mengolah data, dan mengentry dokumen kependudukan dan pencatatan sipil yang ada di *website* SIPENDUDUK. Kompetensi pada *programmer* ini memang harus ahli pada bidangnya dengan di buktikan dengan sertifikat-sertifikat kompetensi sedangkan kompetensi pada *front office* ini dengan melaksanakan bimbingan magang yang

di dampingi oleh pejabat terkait yang terdapat pada bidang dafduk dan bidang capil. Pelayanan untuk masyarakat dilakukan selama 24 jam sedangkan secara kedinasan pada pukul 07.30-16.00 WIB. Diluar jam kerja kedinasan *programmer* bekerja dengan mengecek secara berkala menggunakan handphone atau laptop karena pada *website* SIPENDUDUK yang menjadi permasalahan ada pada jaringan yang akan mengakibatkan *blank* atau *down* pada *website* tersebut

Sub Indikator Tenaga Ahli, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Ibuk Hj. Irma Novrita, S.Sos, M.Si (pada hari Senin, 29 Januari 2024 Pukul 12.17 WIB di Gedung Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru) beliau mengatakan sebagai berikut :

“Kalau sejak online ini 1x24 jam itu enggak ada kendala lagi kecuali harus ngantri di proses makanya kami punya beberapa petugas setiap loketnya nah itu setiap hari petugas memproses seketar 40-45 berkas dalam sehari dan kita itu punya petugas programmer yang benar-benar paham tentang website ini yang kuliah S1 teknik informatika.”

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru bahwasanya DISDUKCAPIL memiliki tenaga ahli yang sudah sesuai dengan loket yang tersedia berarti 1 loket 1 tenaga ahli. Setiap harinya petugas dapat memproses dokumen sebanyak 40-45 dokumen kependudukan dan pencatatan sipil. Serta Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ini mempunyai *programmer* yang harus paham keseluruhan mengenai *website* SIPENDUDUK ini sejak memiliki 1 loket 1 petugas dan *programmer*. Sejak online 1x24 jam ini DISDUKCAPIL hanya memiliki kendala pada proses ngantri nya saja.

Sub Indikator Tenaga Ahli, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan masyarakat Kota Pekanbaru yang mengurus KK Ibuk Nur'aini SY (pada hari Sabtu, 24 Februari 2024 pukul 09.17 WIB di Rumah Kediaman Informan) beliau mengatakan sebagai berikut :

“Respon di UPTD tu lama kali udah bunda tunggu 3 hari belum juga lagi soalnya untuk bang dika tes CPNS, disuruh orang sana tu ke capil aja biar cepat akhirnya bunda langsung aja ke DISDUKCAPIL tu lah minta tolong ke petugas tu, petugas bilang ke bunda untuk bawa berkas yang dibutuhkan nanti petugas nya yang urus di website tu.”

Masyarakat mengurus pertama kali melalui UPTD tetapi petugas tidak cepat tanggap dalam merespon kebutuhan masyarakat untuk mengurus KK kemudian petugas UPTD mengarahkan masyarakat untuk mengurus dokumen ke kantor DISDUKCAPIL dan dikarenakan masyarakat tidak ingin ribet pada akhirnya petugas capil yang mengupload seluruh berkas masyarakat tersebut.

Sub Indikator Tenaga Ahli, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan masyarakat Kota Pekanbaru yang mengurus KK saudari Sharah Dinda Maharani (pada hari Sabtu, 24 Februari 2024 pukul 15.50 WIB di SMA Negeri 4 Pekanbaru) beliau mengatakan sebagai berikut :

“Saya mengurus ini pas tahun 2023 kan saya ke Kecamatan Tampan tu kan tenaga ahli di UPTD tu ngasih solusi ke saya untuk mengupload berkas SIPENDUDUK terus kan UPTD sama DISDUKCAPIL ni saling berhubungan dan bekerjasama gitu kan tapi tenaga ahli di UPTD ni kurang lengkap kalau ngasih informasi orang tu kasih list apa aja yang mau di upload ke SIPENDUDUK terus saya balek dulu kerumah untuk menyiapkan berkas tu kan eh taunya berkas yang dilist tadi beda sama yang ada SIPENDUDUK ga sesuai gitu jadi ga bisa lah upload dirumah tu terus pergi pula berulang nanya akhirnya berkas tu orang UPTD yang upload langsung dan untuk petugas di DISDUKCAPIL pas ditanya mereka jawab sesuai dengan apa yang ditanyakan.”

UPTD dipimpin oleh seorang Kepala UPTD yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Dinas yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Tenaga ahli UPTD di Kecamatan Tampan tidak informatif dalam memberikan informasi mengenai dokumen-dokumen yang harus dilengkapi untuk mengurus dokumen yang di upload pada *website* SIPENDUDUK. Berbeda halnya dengan petugas yang berada langsung di DISDUKCAPIL saat masyarakat bertanya mengenai SIPENDUDUK petugas tersebut paham akan seluruh rangkaianannya dan jawabannya sesuai dengan yang ditanyakan.

Sub Indikator Tenaga Ahli, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan masyarakat Kota Pekanbaru yang mengurus KTP-el saudara Reski Seftiansyah (pada hari Kamis, 22 Februari 2024 Pukul 14.23 WIB di Gedung Fakultas Teknik Universitas Riau) beliau mengatakan sebagai berikut :

“Waktu saya ke DISDUKCAPIL itu saya dikasih selebaran kecil, diselebaran kecil itu saya disuruh tulis permohonannya apa yang mau diapakan saya buat disitu KTP-el gitu aja sih terus petugas tu nanti arahkan saya sisanya saya yang ikutkan apa yang disuruhnya. Petugas disana saat ditanya langsung dijawabnya apa yang kita tanyakan tu”

Sistem kerja tenaga ahli di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru saat masyarakat datang ke kantor dengan memberikan selebaran kertas kecil kemudian masyarakat menulis permohonan yang ingin diajukan dan setelah itu petugas akan mengarahkan masyarakat selanjutnya masyarakat tinggal mengikuti arahan dari petugas. Petugas yang ada di kantor saat masyarakat bertanya pun mereka menjawab sesuai dengan yang ditanyakan.

Sub Indikator Tenaga Ahli ,berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan masyarakat Kota Pekanbaru yang mengurus KK saudara Zulkifli (pada hari Kamis, 22 Februari 2024 Pukul 17.37 WIB di Gedung Fakultas Teknik Universitas Riau) beliau mengatakan sebagai berikut :

“Petugasnya cepat apain KK saya enggak lama-lama pas saya nanya dia jawab sesuai alurnya aja. Pas waktu tu saya ke kantor nya itu awalnya security udah ngarahin tu karena biasanya depan kantornya itu udah ada mading yang isi mading nya tentang step-step alur untuk apa yang mau diurus lah. Yang buat saya ngerasa lancar pas apain dokumen itu petugasnya itu arahin kita mau buat apa ditanya apa selalu dijawab terus diarahin ke a,b,c jadi ya mungkin buat tenaga kerjanya saya nilai paham itu semua bisa dijelaskan dengan jelas.”

Yang membuat masyarakat menilai bahwasanya tenaga ahli yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru bahwasanya petugas disana cepat tanggap dalam memberikan arahan kepada masyarakat dan dalam proses pengurusan dokumen KK tidak membutuhkan waktu lama karena petugas di DISDUKCAPIL ketika masyarakat bertanya mereka menjawab sesuai dengan pertanyaan yang diberikan.

Sub Indikator Tenaga Ahli, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan masyarakat Kota Pekanbaru yang mengurus KTP-el saudara Daniel (pada hari Sabtu, 24 Februari 2024 pukul 13.58 WIB di Gedung Fakultas Teknik Universitas Riau) beliau mengatakan sebagai berikut :

“Kalau untuk petugas mereka udah menguasai lah semuanya kalau aku tanya pasti dijelaskan step per stepnya apa yang ditanya udah sesuai dengan mereka bisa menjawab kalau di tanya masyarakat itu berarti mereka paham gimana step by stepnya.”

Masyarakat menilai bahwasanya petugas sudah menguasai seluruh proses penyelesaian dokumen dengan dibuktikan bahwa petugas dapat menjawab

pertanyakan yang diberikan kepada petugas dan dapat menjelaskan rangkain penyelesaian dokumen dari awal sampai mendapatkan dokumen.

Dari hasil wawancara di atas dapat **disimpulkan** bahwasanya mengenai **Sub Tenaga Ahli** adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru telah menyiapkan tenaga ahli yaitu petugas UPTD Kecamatan, *programmer* yang memiliki kompetensi sertifikat, tamatan S1 Informatika dan paham mengenai *website*. Kemudian menyiapkan tenaga ahli *front office* yang sudah melaksanakan bimbingan magang dengan pejabat terkait dan menyiapkan 1 loket 1 petugas untuk menyelesaikan dokumen dan lebih cepat. Masyarakat dapat menilai bahwa tenaga ahli di DISDUKCAPIL paham akan seluruh langkah-langkah website SIPENDUDUK, dapat menjawab pertanyaan masyarakat dengan sesuai dan cepat tanggap. DISDUKCAPIL juga memiliki tenaga ahli di UPTD Kecamatan. UPTD Kecamatan yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru masyarakat menilai bahwa tenaga ahli UPTD Kecamatan tidak cepat tanggap dan tidak informatif.

Selanjutnya berdasarkan **Indikator Keberhasilan Program** dapat disimpulkan bahwasanya berdasarkan hasil penelitian *website* SIPENDUDUK ini terkait sumber informasi masyarakat Kota Pekanbaru masih harus terlebih dahulu datang ke UPTD Kecamatan atau DISDUKCAPIL. Kemudian dari tenaga ahli di UPTD Kecamatan masyarakat merasakan bahwa masih tidak cepat tanggap dan kurang informatif sedangkan tenaga ahli di DISDUKCAPIL secara keseluruhan sudah baik ditandai dengan tenaga ahli paham akan seluruh langkah-langkah

website SIPENDUDUK, dapat menjawab pertanyaan masyarakat dengan sesuai dan cepat tanggap.

2. Indikator Keberhasilan Sasaran

Keberhasilan sasaran yaitu dengan mempertimbangkan suatu kemudahan yang akan didapat oleh sasaran program pada suatu organisasi dan juga mempertimbangkan pada mekanisme pada program SIPENDUDUK tersebut dengan kata lain seberapa jauh tingkat sasaran dalam program atau suatu kebijakan dari pemerintah untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Selanjutnya tanggapan mengenai Indikator Keberhasilan Sasaran yang hasil wawancara ini berasal dari Ibu Hj. Irma Novrita, S.Sos., M.Si selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, selanjutnya Bapak Murdinal Guswandi S.STP, MM selaku Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, Ibu Nur'aini SY, saudara Sharah Dinda Maharani, saudara Reski Seftiansyah, saudara Zulkifli, dan saudara Daniel sebagai masyarakat yang telah mengurus administrasi kependudukan melalui SIPENDUDUK maka dapat dilihat dari hasil wawancara berikut. Yang mana dalam Indikator Keberhasilan Sasaran terdapat Sub Indikator :

a. Pengguna SIPENDUDUK

Alasan pengguna SIPENDUDUK yaitu masyarakat mendapat kemudahan atau tidak mendapatkan kemudahan dalam menggunakan *website* SIPENDUDUK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, berdasarkan hasil

wawancara yang dilakukan penulis dengan Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan Bapak Murdinal Guswandi, S.STP., MM (pada hari Kamis, 11 Januari 2024 Pukul 09.23 WIB di Gedung Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru) beliau mengatakan sebagai berikut :

“Ya pertama adalah waktu penyelesaian dokumen. Kalau dulu dokumen itu selesai 14 hari sekarang 1 x 24 jam nah berarti secara waktu dia sangat efisien. Yang kedua masyarakat tidak perlu datang lagi cukup dirumah saja bangun tidur bisa langsung kalau ke kantor kan mandi dulu beberapa jam habis waktu nah dengan itu hanya upload-upload udah nanti diproses tadi efisiensi sekarang efektifnya dapat. Nah yang ketiga ekonomisnya ga ada lagi fotocopy-fotocopy semua ga ada biaya lagi yakan nah sekarang hanya foto-foto saja berkas dengan hp. Jdi 3E kalau di kami efektifnya dapat, efisiensinya dapat dan ekonomisnya dapat. Nah itulah yang jadi kemudahan bagi masyarakat”

Dengan menggunakan *website* SIPENDUDUK pastinya masyarakat akan mendapatkan kemudahan. Masyarakat akan mendapatkan 3E yaitu yang pertama, efisien karena waktu penyelesaian dokumen hanya berlangsung 1x24 jam saja. Kedua, efektif karena masyarakat tidak perlu datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dan bisa upload berkas kapan pun dan dimana pun dan ketiga ekonomis karena tidak ada biaya untuk fotocopy-fotocopy berkas. Sedangkan dulu yang tidak ada *website* waktu penyelesaian dokumen bisa selesai lebih kurang 14 hari

Sub Indikator Pengguna SIPENDUDUK, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Ibu Hj. Irma Novrita, S.Sos, M.Si (pada hari Senin, 29 Januari 2024 Pukul 12.17 WIB di Gedung Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru) beliau mengatakan sebagai berikut :

“Ketika mengurus akte perkawinan sehingga dari akte perkawinan itu bukan hanya dokumen akte perkawinan saja yang mereka terima, misalnya perkawinan muslim di kita ini ya tetapi mereka juga menerima KK yang mereka sudah bergabung suami istri, KK mereka yang sudah keluar dari istrinya tadi keluar dari orang tuanya, laki-laki yang keluar dari orang tuanya, dan KTP mereka sudah berubah statusnya jadi dengan 1 kali kepengurusan menggunakan website sudah bisa mendapat beberapa produk. Kami berfikir ini akan lebih memudahkan masyarakat, masyarakat tidak perlu berulang-ulang lagi. Udah mengurus akte perkawinan besok datang lagi mengurus KK, besok datang lagi mengurus KTP tapi ini dengan sekali datang udah dapat dia KK, KTP sudah berubah status itu kemudahan yang dapat diperoleh masyarakat sistem begini namanya ter integrasi.”

Dengan adanya *website* SIPENDUDUK masyarakat akan mendapatkan kemudahan masyarakat akan terintegrasi yaitu ketika masyarakat misalnya mengurus akte perkawinan masyarakat akan mendapatkan KK mereka yang sudah berstatus suami istri, KK yang keluar dari orang tua pihak istri, KK yang keluar dari orang tua pihak laki-laki, KTP laki-laki dan perempuan yang sudah berstatus kawin sehingga mengurus 1 dokumen bisa mendapat 6 produk. Dengan terintegrasi ini tentunya masyarakat akan mendapatkan kemudahan tidak perlu susah untuk bolak-balik ke kantor.

Sub Indikator Pengguna SIPENDUDUK, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan masyarakat Kota Pekanbaru yang mengurus KK Ibuk Nur'aini SY (pada hari Sabtu, 24 Februari 2024 pukul 09.17 WIB di Rumah Kediaman Informan) beliau mengatakan sebagai berikut :

“Bunda juga enggak paham tentang website ni jadi bunda suruh aja orang capil yang menguploadnya, siapnya punya bunda tu 2 mingguan.”

Masyarakat tidak paham dalam menggunakan *website* SIPENDUDUK sehingga masyarakat lebih memilih meminta bantuan kepada petugas Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru serta masyarakat mendapat dokumen yang diinginkan dibutuhkan waktu 2 minggu.

Sub Indikator Pengguna SIPENDUDUK, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan masyarakat Kota Pekanbaru yang mengurus KK saudari Sharah Dinda Maharani (pada hari Sabtu, 24 Februari 2024 pukul 15.50 WIB di SMA Negeri 4 Pekanbaru) beliau mengatakan sebagai berikut :

“Untuk mengenai website ini saya kurang mendapatkan kemudahan karena saya sempat bolak balik untuk sekedar menanyakan peupload berkas di SIPENDUDUK.”

Dalam menggunakan *website* SIPENDUDUK ini masyarakat belum bisa merasakan kemudahan yang diberikan dengan menggunakan *website* tersebut karena masyarakat masih bolak-balik ke UPTD yang berada dibawah dan bertanggung jawab atas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru untuk menanyakan perihal upload berkas ke *website*.

Sub Indikator Pengguna SIPENDUDUK, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan masyarakat Kota Pekanbaru yang mengurus KTP-el saudara Reski Seftiansyah (pada hari Kamis, 22 Februari 2024 Pukul 14.23 WIB di Gedung Fakultas Teknik Universitas Riau) beliau mengatakan sebagai berikut :

“Sebetulnya saya pakai website ini ya SIPENDUDUK ini karena disuruh saja tapi pakai website SIPENDUDUK capil ini enak aja pakai website ini karena kita tinggal narok-narok atau istilahnya upload-upload berkas tu aja kedalam tu kan jadi ga perlu ribet-ribet juga lagi terus uang juga ga ada keluar paling bensin aja karena saya kan taunya SIPENDUDUK ni pas udah sampe di capilnya”

Masyarakat di haruskan menggunakan *website* SIPENDUDUK ini karena pihak dinas memberikan saran kepada masyarakatnya secara langsung, dengan

adanya *website* SIPENDUDUK ini masyarakat merasakan kemudahan karena berkas tinggal di upload bisa dimana saja dan kapanpun, tidak perlu ribet-ribet kesana untuk mengantarkan dokumen yang ingin diurus dan tidak biaya tetapi hanya terkendala di uang bensin ketika awal untuk menanyakan perihal mengurus KTP-el.

Sub Indikator Pengguna SIPENDUDUK, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan masyarakat Kota Pekanbaru yang mengurus KK saudara Zulkifli (pada hari Kamis, 22 Februari 2024 Pukul 17.37 WIB di Gedung Fakultas Teknik Universitas Riau) beliau mengatakan sebagai berikut :

“Saya dulu pernah mengurus manual tu lama kalau pakai website ni cepat aja gitu, tinggal ikutin aja alur ya, lengkapi aja berkasnya tu kan tinggal nunggu aja nanti tu dah masuk aja semua dokumen yang diperlukan lewat email tu apain sendiri kalau pakai website ni 3-4 harian aja.”

Pada saat mengurus dokumen KK secara manual proses penyelesaian dokumen lama tetapi dengan menggunakan *website* SIPENDUDUK ini masyarakat mendapatkan kemudahan dan masyarakat tidak perlu ribet-ribet hanya tinggal melengkapi seluruh berkas persyaratan, mengupload berkas yang diperlukan ke SIPENDUDUK kemudian tunggu 3-4 hari dokumen KK akan dikirim lewat email dan bisa di print sendiri intinya pada saat menggunakan *website* SIPENDUDUK ini mengikuti arahan dan alur nya saja

Sub Indikator Pengguna SIPENDUDUK, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan masyarakat Kota Pekanbaru yang mengurus KTP-el saudara Daniel (pada hari Sabtu, 24 Februari 2024 pukul 13.58 WIB di Gedung Fakultas Teknik Universitas Riau) beliau mengatakan sebagai berikut :

“Tentunya menggunakan SIPENDUDUK ini mendapatkan kemudahan yaitu hal antrian saya tidak perlu mengantri dalam kondisi menunggu yang tidak pasti karena kalau dari website ni kita bisa pilih mau kapan ambil KTP-el tu.”

Masyarakat mendapatkan kemudahan dengan adanya program SIPENDUDUK ini yaitu dari segi antrian masyarakat sudah mendapatkan jadwal antrian yang jadwal antriannya bisa memilih hari dan jam untuk mengambil dokumen KTP-el ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

Dari hasil wawancara di atas dapat **disimpulkan** bahwasanya mengenai **Sub Indikator Pengguna SIPENDUDUK** adalah dengan menggunakan *website* SIPENDUDUK masyarakat akan mendapatkan kemudahan 3E (efisien, efektif, dan ekonomis) yaitu dari segi waktu penyelesaian hanya 1 x 24 jam, tidak perlu datang ke DISDUKCAPIL, dan tanpa biaya kemudian masyarakat akan terintegrasi yaitu dengan mengurus 1 dokumen akan mendapat 6 dokumen sekaligus. Namun masih ada masyarakat yang belum sepenuhnya mendapatkan ke efisien dari segi waktu penyelesaian dokumen yang membutuhkan waktu 3 hari-2 minggu kemudian belum mendapatkan ke efektif an dari *website* masih ada masyarakat yang berulang kali datang ke UPTD dan DISDUKCAPIL, dan untuk biaya tidak ada biaya sama sekali.

b. Mekanisme Penggunaan SIPENDUDUK

Mekanisme dari penggunaan *website* SIPENDUDUK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan Bapak Murdinal Guswandi, S.STP., MM (pada hari Kamis, 11

Januari 2024 Pukul 09.23 WIB di Gedung Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Kota Pekanbaru) beliau mengatakan sebagai berikut :

“Nah kalau SIPENDUDUK diakan hanya media. Media disini ibaratnya loket online baik mekanisme pertama masyarakat harus log in dulu dia harus terdaftar dulu sebagai pengguna nya setelah dia terdaftar sebagai pengguna baru dia nanti memilih jenis layanan apa yang kira-kira dia inginkan yang akan dibuatkannya nanti front office kita, masuk dia ke aplikasi frontoffice kita akan lihat permohonan itu, nanti akan dikerjakan. Di aplikasi SIPENDUDUK karena memang begini, kadang ya tetap saja setiap media ini yang namanya masyarakat manusia sebagai pengguna kan ada juga salahnya ini yang mungkin berkas tidak lengkap apa semuanya nanti setelah front office cek jatuhnya itu depending atau dibalikkan lagi untuk dilengkapi persyaratannya. Setelah itu ada dengan diproses nanti bisa keluar resi, nanti resinya itu terkirim ke email dan silahkan didownload boleh di cek. Resi itulah nanti akan dibawa ke DISDUKCAPIL. Nah yang dibawah itu, masyarakat yang datang ke DISDUKCAPIL itu khusus kalau untuk penerbitan KTP dan Kartu Identitas Anak (KIA). Kalau dokumen-dokumen lain seperti akte kelahiran, akte-akte, Kartu Keluarga (KK) itu sudah terkirim di email masing-masing cetak dirumah saja. Jadi ada sebagian masyarakat tidak perlu datang kecuali untuk cetak KTP kan diluaran tidak ada mesin cetak KTP makanya masyarakat datang. Nah disitu mekanismenya. Yang dibawah itu sekaligus juga kita membuka media iformasi jadi loket informasi dan konsultasi serta layanan Bantuan Satu Data (BATUTA).”

Mekanisme untuk menggunakan SIPENDUDUK ini pertama, masyarakat harus daftar dulu sebagai pengguna baru dan baru bisa log in ke *website* SIPENDUDUK. Kedua, masyarakat memilih jenis layanan yang dibutuhkan. Ketiga, berkas akan masuk ke *front office* dan petugas akan mengecek berkas depending atau dibalikkan ke masyarakat untuk dilengkapi berkasnya. Keempat, petugas akan memproses berkas yang telah diajukan masyarakat. Kelima resi akan akan dikirim lewat email yang didaftarkan dan berkas dapat di download serta dapat di print sendiri untuk dokumen KK (Kartu Keluarga) dan KIA (Kartu Identitas Anak) sedangkan untuk KTP-el dijemput ke kantor.

Sub Indikator Mekanisme Penggunaan SIPENDUDUK, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Ibuk Hj. Irma Novrita, S.Sos, M.Si (pada hari Senin, 29 Januari 2024 Pukul 12.17 WIB di Gedung Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru) beliau mengatakan sebagai berikut :

“Mekanisme manual, masyarakat bisa juga datang ke UPTD nah petugas UPTD yang membantu untuk mengupload berkas itu hal yang berbeda ya tetap mereka punya akun tetapi dibantu oleh petugas UPTD untuk mengupload berkasnya. Kalau datang yang kemari tadi mereka tidak akan tapi langsung datang ke petugas, petugas yang langsung masuk ke aplikasi. Mekanisme online, nah kalau untuk yang secara layanan menggunakan aplikasi SIPENDUDUK yang secara online itu nah masyarakat upload nanti dapat tanggal berapa pengajuan ini diproses setelah di proses dan dinyatakan lengkap oleh petugas terbukti nanti dengan resinya keluar itu terhitung paling 1x24 jam dokumen sudah ditanda tangani secara elektronik dan terkirim ke apa namanya email yang dia daftar ketika registrasi dan dia sudah menerima dokumen dalam bentuk PDF yang mereka dapat cetak sendiri dirumah atau dimana saja beberapa banyak itu terserah.”

Untuk mekanisme manual pertama, masyarakat datang ke UPTD terdekat. Kedua, masyarakat membuat akun SIPENDUDUK dan petugas akan membantu kemudian petugas UPTD akan mengupload berkas ke SIPENDUDUK. Kemudian mekanisme online, pertama masyarakat log in ke SIPENDUDUK. Kedua, masyarakat mengupload berkas dan akan mendapatkan tanggal pengajuan. Ketiga, berkas akan di proses apabila dinyatakan lengkap petugas akan mengirimkan resinya terhitung 1x24 jam dikirim melalui email dan dokumen sudah dapat diterima oleh masyarakat.

Sub Indikator Pengguna SIPENDUDUK, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan masyarakat Kota Pekanbaru yang mengurus KK

Ibuk Nur'aini SY (pada hari Sabtu, 24 Februari 2024 pukul 09.17 WIB di Rumah Kediaman Informan) beliau mengatakan sebagai berikut :

“Dibilang sama orang UPTD tu aja dah pening banyak kali ribet yang disuruhnya, bunda suruh aja orang tu apain.”

Di umur yang tidak muda lagi masyarakat merasa dalam mekanisme SIPENDUDUK apabila harus mengikuti seluruh rangkaian ribet dan banyak sekali langkah-langkah yang harus di lalui.

Sub Indikator Mekanisme Penggunaan SIPENDUDUK, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan masyarakat Kota Pekanbaru yang mengurus KK saudari Sharah Dinda Maharani (pada hari Sabtu, 24 Februari 2024 pukul 15.50 WIB di SMA Negeri 4 Pekanbaru) beliau mengatakan sebagai berikut :

“Pertama tu saya datang dulu ke kecamatan untuk nanyain gimana urus KK terus petugas UPTD ngarahkan untuk urus KK di SIPENDUDUK disuruh buat akun, saya buat akun walaupun rada bingungdah berhasil buat akun log in lah dulu ke SIPENDUDUK ni terus petugas ni dikasihnya list apa aja yang mau di upload tu, rupanya ga sesuai, akhirnya orang tu yang apain KK saya siapnya 2 minggu lebih lah.”

Dalam mekanisme penggunaan SIPENDUDUK pertama, masyarakat harus datang dulu ke UPTD untuk mengurus dokumen KK. Kedua, petugas UPTD mengarahkan untuk mengurus melalui SIPENDUDUK dan langsung membuat akun. Ketiga, petugas memberikan list kepada masyarakat untuk masyarakat upload ke SIPENDUDUK. Dalam hal ini masyarakat mendapat kesulitan dan bingung tentang mekanisme penguploadan berkas karena tidak sesuai berkas yang di list dengan yang harus di upload dan pada akhirnya berkas tersebut di upload oleh petugas tanpa masyarakat mengetahui prosesnya.

Sub Indikator Mekanisme Penggunaan SIPENDUDUK, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan masyarakat Kota Pekanbaru yang mengurus KTP-el saudara Reski Seftiansyah (pada hari Kamis, 22 Februari 2024 Pukul 14.23 WIB di Gedung Fakultas Teknik Universitas Riau) beliau mengatakan sebagai berikut :

“Pertamakan kita datang ke DISDUKCAPIL nya kemudian ambil antrian untuk ke tempat lokernya gitutu nanti kita jelaskan apa masalah kita tu nanti di cek misalnya kita masalahnya tentang KTP nanti baru di cek KTP sama KK kita kemudian setelah di cek nanti dikasih kayak kertas gitu tentang tata cara daftar di website SIPENDUDUK tu nanti baru kita daftarkan terus masukan berkas-berkas yang diperlukan kemudian nanti cetak resinya tu nanti kita ambil no antrian mau hari apa jam berapa nya pas penjemputan KTP itu kita kan ada bawa kayak cetak berkas gitu di cek sama satpol pp ntah security baru dibolehin masuk. Harus jemput kalau gitu mending petugas aja yang upload biar ga susah apainnya”

Masyarakat masih merasakan kesusahan dalam mengikuti mekanisme untuk mendapatkan dokumen KTP-el. Pertama, datang ke DISDUKCAPIL sekalian mengambil no antrian di loker. Kedua, menyampaikan keluhan masyarakat kepada petugas dan petugas akan mengecek KK dan KTP-el. Ketiga, petugas akan memberikan lembaran tata cara daftar di *website* SIPENDUDUK. Keempat, ikuti seluruh langkah-langkah. Kelima, cetak resinya dan sekalian ambil no antrian dengan memilih hari dan jam, dan keenam resinya yang akan dibawa ke kantor.

Sub Indikator Mekanisme Penggunaan SIPENDUDUK, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan masyarakat Kota Pekanbaru yang mengurus KK saudara Zulkifli (pada hari Kamis, 22 Februari 2024 Pukul 17.37 WIB di Gedung Fakultas Teknik Universitas Riau) beliau mengatakan sebagai berikut :

“Sebenarnya udah lama ya saya ngurus ini panjang juga prosesnya, pertama tu buka website SIPENDUDUK terus saya disuruh buat akun setelah buat akun nanti disitu setelah masuk ke akun masuk ke website kan ada menunya dipilih mau ngurus apa mau ngurus KK mau ngurus KTP atau mau ngurus surat nikah banyak tu pilihannya nanti pas milih layanan KK terus ada opsi lagi perbaikan KK, mau pisah KK atau nambah anggota keluarga disitu tu karena banyak pilihannya setelah itu pilih nanti di suruh untuk download formulir persyaratan yang diperlukan kalau saya print aja yang saya butuh kan saya tulis tangan saya foto terus PDF kan submit dokumen nya juga secara online di submit di akun itu juga melalui akun pribadi setelah itu nanti ada intruksi untuk ditunggu sampai berapa hari dijelaskan soalnya disitu tunggu minimal ada jam nya gitu 24 jam atau 48 jam gitu setelah itu kayak dikasih kode pengecekan jadi nanti kalau misalnya kita mau ngecek berkasnya udah disiapkan atau belum seperti resi lah ya nanti dimasukin no resi nya nanti bakalan ada pesan berkas anda sudah dikerjakan atau disuruh silahkan diambil ke DISDUKCAPIL tapi karena saya urus KK bisa cetak sendiri.”

Masyarakat masih merasakan dan menilai bahwasanya mekanisme SIPENDUDUK ini lama prosesnya. Pertama, buka website SIPENDUDUK, buat akun dan sekalian log in. Kedua, memilih layanan yang diinginkan setelah milih nanti ada opsi lagi perbaikan KK, mau pisah KK atau nambah anggota keluarga. Ketiga, download formulir persyaratan yang diperlukan. Keempat submit dokumen melalui akun pribadi setelah itu akan ada intruksi menunggu 1-2 hari, kelima akan diberikan resi dengan adanya resi bisa cek proses pengerjaan dokumen sudah sampai ditahap apa atau akan mendapatkan pesan berkas anda sudah dikerjakan atau silahkan diambil ke DISDUKCAPIL untuk KK bisa print sendiri.

Sub Indikator Mekanisme Penggunaan SIPENDUDUK, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan masyarakat Kota Pekanbaru yang mengurus KTP-el saudara Daniel (pada hari Sabtu, 24 Februari 2024 pukul 13.58

WIB di Gedung Fakultas Teknik Universitas Riau) beliau mengatakan sebagai berikut :

“Pertama saya datang ke UPTD di kecamatan tuah madani terus pas foto kan ada kendala pindah ke kecamatan marpoyan di kecamatan marpoyan sekalian nanya tentang urus KTP-el nah mereka suruh daftar di SIPENDUDUK buat aja akunnya, terus aku datang ke DISDUKCAPIL di mading mereka ada step nya tu, terus ikutin sesuai alur. Masih sulit untuk mendapatkan dokumen karena saya di oper-oper”

Pertama, masyarakat datang ke UPTD Kecamatan Tuah Madani. Kedua, karena tidak bisa foto diarahkan ke UPTD Kecamatan Marpoyan Damai. Ketiga, mendaftar akun SIPENDUDUK serta ikuti seluruh alurnya. Dalam hal ini masyarakat masih merakan kesulitan karena harus dipindah-pindahkan untuk sekedar mendapatkan KTP-el ini.

Dari hasil wawancara di atas dapat **disimpulkan** bahwasanya mengenai **Sub Mekanisme Pengguna SIPENDUDUK** adalah pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru menilai bahwa mekanisme SIPENDUDUK yang harus dilalui mudah dengan daftar, log in, memilih jenis layanan, diproses petugas, resi keluar, tunggu 1 x 24 jam dan berkas selesai bisa di print sendiri (KK & KIA) dan jemput ke kantor. Namun dalam mekanisme penggunaan SIPENDUDUK masyarakat masih merasa kesulitan, prosesnya masih lama, ribet dan harus di pindah-pindahkan untuk mendapatkan dokumen yang dibutuhkan. Serta masyarakat lebih memilih meminta bantuan kepada petugas.

Selanjutnya berdasarkan **Indikator Keberhasilan Sasaran** dapat disimpulkan bahwasanya berdasarkan hasil penelitian *website* SIPENDUDUK terkait penggunaan SIPENDUDUK masyarakat belum sepenuhnya mendapatkan 3E (Efisien., Efektif, dan Ekonomis) terutama pada efisien dan efektif yang

ditandai dengan masyarakat masih harus menunggu 3 hari – 2 minggu untuk mendapatkan dokumen yang dibutuhkan dan masyarakat masih perlu datang berulang ke UPTD dan DISDUKCAPIL. Kemudian terkait mekanisme penggunaan SIPENDUDUK masyarakat masih belum merasakan kemudahan dalam menggunakan SIPENDUDUK ditandai dengan masyarakat masih merasakan ribet, prosesnya lama dan kebingungan walaupun sudah diarahkan oleh petugas.

3. Indikator Kepuasan Terhadap Program

Kepuasan Terhadap Program yaitu kepuasan yang dirasakan oleh penerima program SIPENDUDUK terhadap kualitas program SIPENDUDUK yang diterima oleh masyarakat Kota Pekanbaru. Semakin berkualitas program yang diberikan maka kepuasan yang dirasakan oleh penerima semakin tinggi maka dapat menimbulkan penilaian yang baik terhadap pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru sebagai pembuat dan pelaksana program atau kebijakan.

Selanjutnya tanggapan mengenai Indikator Kepuasan Terhadap Program yang hasil wawancara ini berasal dari Ibu Hj. Irma Novrita, S.Sos., M.Si selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, selanjutnya Bapak Murdinal Guswandi S.STP, MM selaku Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, Ibu Nur'aini SY, saudara Sharah Dinda Maharani, saudara Reski Seftiansyah, saudara Zulkifli, dan saudara Daniel sebagai masyarakat yang telah mengurus administrasi kependudukan melalui SIPENDUDUK maka dapat

dilihat dari hasil wawancara berikut. Yang mana dalam Indikator Kepuasan Terhadap Program terdapat Sub Indikator :

a. Sarana dan Prasarana

Kelengkapan sarana prasarana yang digunakan dalam penerbitan dokumen pengajuan KTP-el dan penerbitan KK serta sarana prasarana yang disediakan untuk masyarakat dalam mendapatkan dokumen pada program SIPENDUDUK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan Bapak Murdinal Guswandi, S.STP., MM (pada hari Kamis, 11 Januari 2024 Pukul 09.23 WIB di Gedung Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru) beliau mengatakan sebagai berikut :

“Kalau KTP-el dan KK, KK dia lebih sederhana sarana prasarana di kami ya pertama jelas ada server, yang kedua komputer dan printer kondisinya namanya barang elektronik ketika dia lengkap tapi juga beresiko rusak untuk kondisi sekarang lengkap dan masih digunakan untuk bertugas tapi tetap aja ada masalah-masalah contoh adalah kerusakan ntah apa kabel dimakan tikus ntah apa gitukan itukan juga mengganggu. Khusus KTP tambah lagi itu harus ada dia printer KTP khusus. Yang bermasalah anggarannya besar sekali. Pengeluarannya itu ditintanya itu, itu emang apa namanya filem dan tintanya itu yang mahal. KTP itu kan gratis jadi semua harus dianggarkan oleh pemerintah, itu mahal sekali untuk 500 KTP itu 6.000.000 biaya tintanya. Yang digunakan masyarakat ya websitenya itu masyarakat kan akses lewat situ website SIPENDUDUK banyak si aplikasi lain dan alat perekam KTP elektronik.”

Untuk sarana dan prasarana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru yang disediakan untuk penerbitan dokumen KTP-el dan KK berbeda. Untuk dokumen KK sarana prasarana yang dibutuhkan yaitu server, komputer, dan printer sedangkan untuk KTP-el yaitu komputer, server, printer biasa, tinta dan printer KTP untuk 500 KTP-el membutuhkan biaya tinta sebesar

Rp. 6.000.000. Kondisi sarana prasarana yang digunakan untuk penerbitan ini lengkap, dan masih aktif digunakan oleh petugas tetapi ada beberapa yang bermasalah yang disebabkan oleh dimakan tikus. Sedangkan sarana prasarana yang digunakan masyarakat yaitu website SIPENDUDUK dan alat perekam KTP elektronik.

Sub Indikator Sarana dan Prasarana, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Ibuk Hj. Irma Novrita, S.Sos, M.Si (pada hari Senin, 29 Januari 2024 Pukul 12.17 WIB di Gedung Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru) beliau mengatakan sebagai berikut :

“yang jelas perangkat, perangkat ini tadikan perangkat komputer, server yang pasti komputernya juga harus ada dan printer. Kalau yang disediakan untuk masyarakat tadi petugas juga masuk loket-loket yang disediakan sesuai dokumen yang diinginkan serta website SIPENDUDUK itu sendiri. Sarana dan prasarana ya paling tidak dengan tempat seperti ini sarana dan prasarana sudah kalau menurut saya di Indoensia termasuk yang baguslah kita kan sudah ada beberapa daerah yang kita kunjungi DISDUKCAPIL nya alhamdulillah ini sudah sangat bagus ya namanya masyarakat ini dalama menerima layanan itu tentunya tidak ada yang puas semuanya pasti ada aja dan itu menjadi evaluasi kami agar masyarakat bahagia menerima layanan kami.”

Yang digunakan untuk penerbitan dokumen ini yaitu perangkat komputer, server, komputer dan printer. Sedangkan yang disediakan untuk masyarakat itu loket-loket dan website SIPENDUDUK itu sendiri. Di Indonesia sarana prasarana yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru sudah sangat bagus.

Sub Indikator Sarana dan Prasarana, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan masyarakat Kota Pekanbaru yang mengurus KK Ibuk

Nur'aini SY (pada hari Sabtu, 24 Februari 2024 pukul 09.17 WIB di Rumah Kediaman Informan) beliau mengatakan sebagai berikut :

“Bagus aja disana lengkap juga bunda lihat nyaman juga bunda disana”

Sarana dan prasarana yang dirasakan oleh masyarakat dalam penerbitan dokumen dan disediakan untuk masyarakat sudah sangat bagus dan masyarakat juga merasa nyaman jika mengurus dokumen di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

Sub Indikator Sarana dan Prasarana, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan masyarakat Kota Pekanbaru yang mengurus KK saudara Sharah Dinda Maharani (pada hari Sabtu, 24 Februari 2024 pukul 15.50 WIB di SMA Negeri 4 Pekanbaru) beliau mengatakan sebagai berikut :

“Untuk sarana prasarana disana bagus-bagus aja sih nyaman aja disana ruangnya dingin juga. Saya ke DISDUKCAPIL cuma bentar untuk tanyain ke petugas berapa lama selesai KK tu kan.”

Sarana prasarana yang disediakan untuk masyarakat dalam mendapatkan dokumen sudah bagus serta yang dirasakan masyarakat jika berada di kantor merasakan nyaman dan ruangnya dingin. Sarana prasarana yang digunakan masyarakat adalah website dan ruang tunggu.

Sub Indikator Sarana dan Prasarana, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan masyarakat Kota Pekanbaru yang mengurus KTP-el saudara Reski Seftiansyah (pada hari Kamis, 22 Februari 2024 Pukul 14.23 WIB di Gedung Fakultas Teknik Universitas Riau) beliau mengatakan sebagai berikut :

“Waktu saya kesana cuma 2x pas saya mau tanya gimana apain KTP saya ni terus pas mau jemput KTP, saya lihat bagus-bagus aja cuma ada pas datang tu orang lagi banyak juga mungkin ya yang mau mengurus dokumen ada beberapa orang yang tegak-tegak git tetapi petugas ambilin

kursi cadangan lah yang saya lihat. Sarana prasarana yang saya pakai disana tempat duduk, pena gitu aja sih terus karena KTP saya ni rusak jadi saya ga ada di foto-foto gitu langsung aja dari KTP yang lama aja diambil.”

Masyarakat menilai bahwasanya kualitas sarana dan prasarana yang disediakan untuk masyarakat sudah bagus tetapi karena jumlah masyarakat yang datang ke kantor sangat banyak sehingga banyak masyarakat yang tidak mendapatkan tempat duduk dalam proses menunggu dokumen yang diinginkan untuk permasalahan ini bisa diatasi oleh petugas dengan mengambil kursi tambahan untuk masyarakat. Sarana dan prasarana yang digunakan masyarakat yaitu website, fasilitas tempat duduk, dan pena. Dikarenakan masyarakat bersangkutan sudah memiliki KTP-el lama masyarakat tidak menggunakan alat perekam KTP elektronik.

Sub Indikator Sarana dan Prasarana, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan masyarakat Kota Pekanbaru yang mengurus KK saudara Zulkifli (pada hari Kamis, 22 Februari 2024 Pukul 17.37 WIB di Gedung Fakultas Teknik Universitas Riau) beliau mengatakan sebagai berikut :

“Kebetulan kan kemarin tu saya gak lama karena memang ngurusnya lumayan lancar juga jadi ga begitu memperhatikan fasilitasnya tapi kalau dari pengunjungnya yang ada disana situasinya lumayan kondusif dan terkontrol mungkin karena fasilitas sarana prasarana nya bagus juga kan. Kalau untuk sarana prasarana yang saya gunakan paling ruang tunggu sama kursi ya karena saya cuma bentar aja disana lagi pula semua diurus secara online.”

Masyarakat yang mengurus dokumen KK menilai bahwasanya kondisi masyarakat yang ada di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru berada dalam kondisi yang lumayan kondusif dan terkontrol berarti dalam hal ini sarana dan prasarana yang disediakan untuk masyarakat bisa sudah

bagus. Saranan dan prasarana yang digunakan masyarakat adalah website dan ruang tunggu.

Sub Indikator Sarana dan Prasarana, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan masyarakat Kota Pekanbaru yang mengurus KTP-el saudara Daniel (pada hari Sabtu, 24 Februari 2024 pukul 13.58 WIB di Gedung Fakultas Teknik Universitas Riau) beliau mengatakan sebagai berikut :

“Kalau dari sarana prasarana yang di dalam menurut aku udah bagus ya tapi yang diluar tu misalnya masyarakat datang lebih cepat pas di hari H pengambilan KTP otomatis disuruh nunggu diluar sebelum di panggil masuk, diluar tu enggak ada ruang tunggu yang nyaman masyarakat cuma ngemper aja soalnya kursi juga ga ada sama sekali kayak betumpuk lah semuanya nanti tu kalau misalnya bawa anak pasti kepanasan terus orang tua juga gitu lah kasian.”

Dalam hal ini apabila masyarakat ke kantor dinas datang lebih cepat dari waktu yang ditentukan pastinya masyarakat menunggu diluar ruangan. Kondisi diluar ruangan tersebut tidak memiliki ruangan yang nyaman, tidak ada kursi sama sekali dan masyarakat hanya tegak atau ngemper sehingga masyarakat harus panas-panasan diluar dalam kondisi ini tentunya sangat tidak nyaman bagi anak kecil dan orang tua. Hal ini tentunya berbeda dengan sarana prasarana yang terdapat di dalam kantor yang sudah sangat bagus.

Dari hasil wawancara di atas dapat **disimpulkan** bahwasanya mengenai **Sub Sarana dan Prasarana** adalah di Indonesia Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dari segi kelengkapan sarana dan prasarana dalam penerbitan dokumen dan yang disediakan untuk masyarakat sudah sangat bagus. Masyarakat merasakan bahsawanya sarana dan prasarana yang disediakan juga sangat bagus dan masyarakat merasakan nyaman. Tetapi untuk sarana dan

prasarana yang berada diluar masih mengalami kekurangan sarana dan prasarana yang membuat masyarakat tidak nyaman.

b. Teknologi

Alasan yang dirasakan secara signifikan saat menggunakan teknologi pada website SIPENDUDUK dari pada menggunakan pelayanan manual di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan Bapak Murdinal Guswandi, S.STP., MM (pada hari Kamis, 11 Januari 2024 Pukul 09.23 WIB di Gedung Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru) beliau mengatakan sebagai berikut :

“Oh iya jadikan pertama karena ingin percepatan ya. Percepatan pelayanan untuk optimalisasi pelayanan di segi waktu dan biaya sehingga meringankan masyarakat. Tetap masih menggunakan pelayanan manual yaitu rekaman itu manual pelayanan itu bukan hanya bagian dokumen saja maksud masyarakat datang perekaman ada kayak konsultasi masih ada datang habis itu Bantuan Satu Data (BATUTA) juga, informasi juga manual.”

Dengan teknologi yang ada *website* ini berguna untuk mengikuti percepatan yang ada pada zaman sekarang ini. Dengan adanya *website* SIPENDUDUK tentunya masyarakat lebih baik menggunakan *website* dikarenakan teknologi yang ada di *website* ini dapat meng optimalisasi pelayanan dari segi waktu yang tidak perlu datang ke kantor dan cukup upload berkas dimana pun dan kapan pun serta biaya yang dikeluarkan juga tidak ada sama sekali tetapi kekurangan dari teknologi *website* ini masih harus melakukan perekaman secara manual untuk KTP-el yang membuat masyarakat tetap saja harus datang ke kantor.

Sub Indikator Teknologi, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Ibuk Hj. Irma Novrita, S.Sos, M.Si (pada hari Senin, 29 Januari 2024 Pukul 12.17 WIB di Gedung Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru) beliau mengatakan sebagai berikut :

“Yang dirasakan secara signifikan ya dulu KTP lama selesai kemudian data-data yang bermasalah itu gak tuntas artinya menggantung aja permasalahan enggak ada solusi. Kemudian dengan adanya website ini kan tidak ada tatap muka kalau kita tatap muka itu kemungkinan-kemungkinan negosiasi kemudian ada kongkalikong segala macam itu lebih besar, apalagi tatap muka yang sampai masuk keruangan itukan, dibanding kita melayani secara online masyarakat masukkan-masukkan berkas kan ga ada tatap mukanya. Bagaimana mereka transaksi diluar sana enggak urusan di kita misalnya dia minta orang lain karena ga ngerti masuk aplikasi mungkin, apakah kasih uang rokok atau apapun itu ga urusan kitalah ya yang penting tidak ada apa-apanya makanya terbit pemikiran kita harus online. Dulu sebelum ada SIPENDUDUK masyarakat misalnya ni mengurus akte kelahiran ada yang datang ke dinas ada juga datang ke UPTD nah misalnya petugas UPTD kalian ngurus akte kelahiran UPTD Tampan seperti itu. Diterima berkasnya oleh petugas UPTD di cek, diverifikasi segala macam oke dikatakan lengkap nah berkas tadi masih di UPTD yakan biasanya petugas UPTD tu nunggu dulu numpuk misalnya ada 10 kalau ngantar 1 setiap hari ke dinas karena kan proses di dinas verifikasi, validasikan di dinas nah itu itu kan kadang-kadang mungkin kendala di bensin atau malas itukan misalnya tunggulah terkumpul 10 kolektif baru diantar, itu kadang-kadang pernah ada kasus untuk akte kematian 2 bulan setelah warga itu mendaftar ke UPTD baru sampai ke meja saya 2 bulan setelah warga itu mendaftar artinya ya selama 2 bulan betapa lamanya sementara orang butuh akte kematian itu mungkin untuk mengurus TASPEN untuk pegawai negeri atau untuk mengurus tabungan ahli waris segala macamnya itukan butuh cepat tetapi kalau untuk pelayanan manual sekarang datang kemari datang ke informasi pengaduan nanti dilayani kawan-kawan petugas informasi pengaduan langsung darahkan ke loket-loket nah atau mereka datang ke UPTD yang tetap upload dokumen.”

Jika tidak ada teknologi *website* SIPENDUDUK masyarakat tentunya harus menggunakan pelayanan manual yang mengurus dokumen KTP-el akan lama selesai, data-data banyak yang bermasalah dan tidak tuntas, banyak

masyarakat yang lebih memilih menggunakan orang dalam jika ada masyarakat yang duluan mengurus bisa jauh lebih lambat apabila tidak ada orang dalam, apabila mengurus ke UPTD pihak UPTD Kecamatan menunggu dulu sampai 10 kolektif yang mengantarkan berkas dalam hal ini tentunya membutuhkan waktu sampai 2 bulan baru bisa berkas diantar ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru seharusnya proses penyelesaian dokumen ini bisa selesai dalam kurun waktu 2 minggu saja tetapi karena keterbatasan akses yang jauh dan uang bensin maka harus menunggu. Berbeda hal dengan masyarakat yang memanfaatkan teknologi *website* SIPENDUDUK tentunya masyarakat akan lebih cepat untuk mendapatkan dokumen yang dibutuhkan, masyarakat bisa upload berkas tanpa harus menemui petugas yang ada di kantor dan tidak ada proses transaksi.

Sub Indikator Teknologi, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan masyarakat Kota Pekanbaru yang mengurus KK Ibuk Nur'aini SY (pada hari Sabtu, 24 Februari 2024 pukul 09.17 WIB di Rumah Kediaman Informan) beliau mengatakan sebagai berikut :

“Ga paham bunda tentang teknologi ni website aja bunda ga tau buka link ntah apa ga ngerti kalau aplikasi bisa bunda apain.”

Masyarakat masih merasakan bahwasanya teknologi yang ada pada *website* ini tidak mudah untuk digunakan dan tidak paham cara menggunakan teknologi yang ada pada website tersebut dan lebih baik dibuat dalam bentuk aplikasi bukan bentuk website.

Sub Indikator Teknologi, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan masyarakat Kota Pekanbaru yang mengurus KK saudari Sharah

Dinda Maharani (pada hari Sabtu, 24 Februari 2024 pukul 15.50 WIB di SMA Negeri 4 Pekanbaru) beliau mengatakan sebagai berikut :

“Karena kejadian sebelumnya ni saya rasa teknologi di website ni belum cukup friendly untuk masyarakat awam yang buta teknologi atau yang ga ngerti sama sekali teknologi saya yang masuk kateogori lumayan paham tentang teknologi masih lumayan kesusahan, ini kalau ibuk-ibuk atau bapak-bapak yang udah lansia saya rasa mending pakai manual atau minta tolong ke petugasnya atau bahkan pakai orang dalam tapi kalau website ni di buat lebih friendly bakal sangat memudahkan kali pakai teknologi dalam berbentuk website ni kan.”

Masyarakat menilai bahwa teknologi *website* ini belum cukup *friendly* untuk masyarakat yang tidak paham mengenai teknologi atau buta terhadap teknologi. Masyarakat dalam mengurus KK ini termasuk ke katogori lumayan paham tetapi masih merasakan kesulitan dalam menggunakan teknologi *website* yang ada. Apabila yang menggunakan *website* ini ibuk-ibuk atau bapak-bapak yang sudah lansia lebih mereka pasti lebih memilih menggunakan pelayanan manual atau menggunakan jasa orang dalam. Tetapi jika *website* ini dibuat lebih *friendly* masyarakat yang di wawancara tentunya akan beralih ke *website* SIPENDUDUK yang teknologinya dapat memudahkan masyarakat.

Sub Indikator Teknologi, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan masyarakat Kota Pekanbaru yang mengurus KTP-el saudara Reski Seftiansyah (pada hari Kamis, 22 Februari 2024 Pukul 14.23 WIB di Gedung Fakultas Teknik Universitas Riau) beliau mengatakan sebagai berikut :

“Teknologi websitenya itu mudah-mudah aja saya rasa apa yang disuruh petugas itu yang diapakan kalau ga tau tinggal tanya aja kalau pelayanan manual dulu lebih lama kali selesainya”

Dengan adanya teknologi *website* SIPENDUDUK proses penyelesaian dokumen jauh lebih cepat dari pada pelayanan manual dengan adanya teknologi

yang dimiliki *website* ini merasakan kemudahan asalkan mengikuti arahan untuk mengupload dokumen teknologi *website* ini sangat memudahkan.

Sub Indikator Teknologi, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan masyarakat Kota Pekanbaru yang mengurus KK saudara Zulkifli (pada hari Kamis, 22 Februari 2024 Pukul 17.37 WIB di Gedung Fakultas Teknik Universitas Riau) beliau mengatakan sebagai berikut :

“Dari teknologi ini kan jatuhnya dalam bentuk website itu kan yang saya rasa kan pakai website ni cepat, biaya untuk mendapatkan dokumen juga ga ada ya paling biaya nge print sendiri aja, dan ga ribet juga dan kalau mau apain berkas alurnya di website itu jelas. Kalau lewat manual kadang ada aja kita di opor-opor kalau mungkin pakai orang dalam bisa cepat kan website ni sesuai dengan ketentuan lah.”

Menggunakan pelayanan manual *website* ini tidak sesuai dengan ketentuan atau prosedur yang ada, memerlukan orang dalam untuk mendapatkan dokumen yang diinginkan dan sering di oper kesana kemari untuk mendapatkan dokumen ini. Berbeda halnya sejak adanya teknologi *website* SIPENDUDUK ini prosesnya lebih cepat, tidak ada biaya sama sekali untuk mengurus dokumen walaupun biaya untuk nge print tetapi biayanya tidak besar dan dalam pengurusan dokumen melalui teknologi yang dirasakan secara signifikan yaitu dengan online ini tidak perlu menggunakan orang dalam.

Sub Indikator Teknologi, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan masyarakat Kota Pekanbaru yang mengurus KTP-el saudara Daniel (pada hari Sabtu, 24 Februari 2024 pukul 13.58 WIB di Gedung Fakultas Teknik Universitas Riau) beliau mengatakan sebagai berikut :

“Teknologi dari SIPENDUDUK ni lebih pasti sih dari segi antrian tu kita tu udah bisa nentukan mau hari apa jam berapa walaupun saya agak lama dapat antrian mungkin jaringan ntah apa saya enggak tau terus

uploadnya juga bisa dalam 1 PDF dan kalau manual enggak ada teknologi canggihnya pasti butuh waktu lama kali atau butuh pula orang dalam untuk bisa dapat KTP-el tu.”

Pada teknologi website ini yang menjadi signifikan pada segi antrian masyarakat dapat menentukan hari dan jam untuk menjemput dokumen tetapi pihak dinas harus berbenah dari segi jaringan agar proses pengambilan dokumen bisa cepat, dan dokumen bisa disatukan dalam 1 file PDF tanpa harus banyak dokumen yang terpisah. Jika tidak ada teknologi website ini tentunya dibutuhkan waktu yang lama untuk mendapatkan KTP-el dan membutuhkan orang dalam.

Dari hasil wawancara di atas dapat **disimpulkan** bahwasanya mengenai **Sub Teknologi** adalah dengan menggunakan teknologi yang ada di website ini tentunya lebih mudah digunakan untuk mengikuti percepatan zaman dengan adanya teknologi website ini dokumen dapat selesai dalam waktu 1 x 24 jam dan tidak perlu menggunakan orang dalam mengurus dokumen kependudukan dan pencatatan sipil. Namun masyarakat merasakan bahwasanya teknologi yang ada pada website ini tentunya belum bisa selesai dalam jangka waktu 1 x 24 jam sehingga teknologi *website* ini belum cukup *friendly* untuk di segala kalangan usia, masih sulit dan tidak paham cara menggunakan teknologi yang ada di website. Dengan adanya teknologi website ini masyarakat juga merasakan kemudahan pada segi antrian dan tidak menggunakan orang dalam karena sudah tersistem melalui online.

Selanjutnya berdasarkan **Indikator Kepuasan Terhadap Program** dapat disimpulkan bahwasanya berdasarkan hasil penelitian melalui *website* SIPENDUDUK ini sarana dan parasarana bagian dalam DISDUKCAPIL sudah

sangat bagus tetapi untuk bagian luar masih memiliki kekurangan sarana dan prasarana yang membuat masyarakat tidak nyaman. Mengenai teknologi *website* yang dirasakan secara signifikan yaitu dalam segi antrian dan tidak perlu menggunakan orang dalam karena sudah tersistem secara online. Namun untuk dokumen dapat diselesaikan kurun waktu 3 hari – 2 minggu bukan 1 x 24 jam. Dan masyarakat merasakan teknologi *website* ini belum cukup *friendly* untuk dikalangan usia, masih sulit, dan tidak mudah dalam menggunakannya.

4. Indikator Tingkat Output dan Input

Tingkat Output dan Input yaitu jika output (keluaran) lebih besar dari input (masukan) maka dapat dikatakan efisien dan sebaliknya jika input lebih besar dari output maka dapat dikatakan tidak efisien. Dalam hal ini mengukur input dan output sangat lah penting agar sesuatu yang telah ditetapkan sebelumnya dapat berjalan dengan lancar.

Selanjutnya tanggapan mengenai Indikator Tingkat Output dan Input yang hasil wawancara ini berasal dari Ibu Hj. Irma Novrita, S.Sos., M.Si selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, selanjutnya Bapak Murdinal Guswandi S.STP, MM selaku Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, Ibu Nur'aini SY, saudara Sharah Dinda Maharani, saudara Reski Seftiansyah, saudara Zulkifli, dan saudara Daniel sebagai masyarakat yang telah mengurus administrasi kependudukan melalui SIPENDUDUK maka dapat dilihat dari hasil wawancara berikut. Yang mana dalam Indikator Tingkat Output dan Input terdapat Sub Indikator :

a. Tujuan

Tujuan signifikan dibuatnya program SIPENDUDUK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan Bapak Murdinal Guswandi, S.STP., MM (pada hari Kamis, 11 Januari 2024 Pukul 09.23 WIB di Gedung Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru) beliau mengatakan sebagai berikut :

“Ya itu tadi tentang pelayanan tadi 3E yaitu efisien yang awalnya selesai 14 hari sekarang 1x24 jam kan efisien secara waktu tu kan kemudian efektif bisa upload berkas-berkas dirumah tanpa harus datang ke DISDUKCAPIL ga perlu mandi bangun tidur langsung buka hp upload berkas tu siap dan yang terakhir ekonomis biaya ga da tu namanya fotocopy-fotocopy paling foto-foto ajakan lagi, itulah 3E itu.”

Tujuan signifikan dibuatnya program SIPENDUDUK ini agar masyarakat dapat merasakan 3E (efektif, efisien, dan ekonomis) yang dulunya masyarakat baru bisa mendapatkan dokumen selama 14 hari sekarang tinggal menunggu 1x 24 jam, masyarakat tidak perlu datang ke DISDUKCAPIL bisa mengupload dokumen dirumah, dan tidak ada biaya fotocopy.

Sub Indikator Tujuan, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Ibuk Hj. Irma Novrita, S.Sos, M.Si (pada hari Senin, 29 Januari 2024 Pukul 12.17 WIB di Gedung Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru) beliau mengatakan sebagai berikut :

“SIPENDUDUK itu kan Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan artinya semua terpadu disitu, bukan hanya orang-orang mengurus KTP saja yang masuk ke SIPENDUDUK itu bahkan mengurus akte kelahiran, akte kematian, segala macam akte itu bisa melalui SIPENDUDUK itu yang dikatakan terpadu. Kemudian juga terintegrasi

misalnya ketika mengurus akte perkawinan sehingga dari akte perkawinan itu bukan hanya dokumen akte perkawinan saja yang mereka terima, misalnya perkawinan muslim di kita ini ya tetapi mereka juga menerima KK yang mereka sudah bergabung suami istri, KK mereka yang sudah keluar dari istrinya tadi keluar dari orang tuanya, laki-laki yang keluar dari orang tuanya, dan KTP mereka sudah berubah statusnya jadi dengan 1 kali kepengurusan menggunakan website sudah bisa mendapat beberapa produk. Kami berfikir ini akan lebih memudahkan masyarakat, masyarakat tidak perlu berulang-ulang lagi. Kemudian itu tadi masyarakat juga bisa apa ya masuk atau mengupload dokumen itu ya jelas mereka bisa mengajukannya sendiri-sendiri dari rumah ya boleh dibantu oleh tetangga, RT/RW nya dibantu oleh anak-anaknya ponakan segala macamnya kan banyak orang-orang tua yang ga ngerti bisa dibantu nanti udah diverifikasi oleh petugas mereka cetak sendiri dirumah itu kan ga pakai balnko-blanko khusus lagi sudah pakai kertas HVS itu kan hanya cetak sendiri dirumah karena filenya masuk ke email yang bersangkutan pada saat mendaftar itu tadi ga perlu repot-repot lagi datang-datang kemari jelas juga termasuk ketika dokumen diterima itu ga ada transaksi tidak ada biaya-biaya itu kan.”

Pertama, terpadu yaitu masyarakat bisa mengurus dokumen KTP, KK, segala macam akte, dan surat kependudukan dan pencatatan sipil melalui SIPENDUDUK. Kedua, terintegrasi yaitu misalnya dengan mengurus 1 akte perkawinan masyarakat sekaligus bisa mendapatkan KK yang mereka sudah bergabung suami istri, KK mereka yang sudah keluar dari orang tuanya pihak laki-laki dan perempuan, dan KTP mereka sudah berubah statusnya yang berarti bisa mendapat 6 produk. Ketiga, masyarakat mengupload dokumen dari rumah boleh dibantu oleh tetangga, RT/RW, anak-anaknya dan ponakan. Keempat, masyarakat bisa cetak sendiri dirumah tanpa menggunakan blanko khusus. Dan kelima, tidak ada transaksi serta tidak ada biaya-biaya.

Sub Indikator Tujuan, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan masyarakat Kota Pekanbaru yang mengurus KK Ibu Nur'aini SY

(pada hari Sabtu, 24 Februari 2024 pukul 09.17 WIB di Rumah Kediaman Informan) beliau mengatakan sebagai berikut :

“Menurut bunda bisa tanpa ada uang yang keluar, bisa apain dokumen dirumah aja ga perlu bunda ke sana tu jauh kali.”

Masyarakat menilai bahwasanya adanya program SIPENDUDUK ini tujuannya agar masyarakat dapat mengupload dokumen bisa di rumah saja, dimana pun dan kapan pun tanpa harus ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru sera tidak adanya biaya yang dikeluarkan dalam mengurus dokumen yang dibutuhkan karena mengurus dokumen sudah online.

Sub Indikator Tujuan, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan masyarakat Kota Pekanbaru yang mengurus KK saudari Sharah Dinda Maharani (pada hari Sabtu, 24 Februari 2024 pukul 15.50 WIB di SMA Negeri 4 Pekanbaru) beliau mengatakan sebagai berikut :

“Menurut saya sebagai masyarakat dan mahasiswi juga website SIPENDUDUK ini tujuannya untuk memanfaatkan teknologi di zaman modern ini, pastinya memudahkan masyarakat ibaratnya mengefisiensi waktu sehingga masyarakat enggak perlu bolak-balik lagi ke kantor DISDUKCAPIL terus berkasnya bisa di upload dimana pun dan kapan pun kita mau.”

Tujuan signifikan dari SIPENDUDUK untuk memanfaatkan teknologi yang berkembang pada zaman sekarang, dapat mengefisiensi waktu dan mengupload berkas dimana pun dan kapan pun yang pastinya memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen yang diinginkan.

Sub Indikator Tujuan, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan masyarakat Kota Pekanbaru yang mengurus KTP-el saudara Reski

Seftiansyah (pada hari Kamis, 22 Februari 2024 Pukul 14.23 WIB di Gedung Fakultas Teknik Universitas Riau) beliau mengatakan sebagai berikut :

“Mungkin prosesnya lebih cepat aja terus uang saya juga ada keluar ya paling pas pertama tu aja pas saya kira bisa langsung ke DISDUKCAPIL nya rupanya harus lewat website jadi balek kerumah untuk siapkan berkas terus sama pas jemput KTP-el saya pas dah jadi tu. Tujuan utama yang salah lihat dari sisi masyarakat kayaknya untuk mudah, terus biaya untuk apain dokumen ga ada biaya.”

Tujuan signifikannya adalah untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen, tanpa harus mengeluarkan biaya dan proses dalam pengurusan dokumen juga cepat.

Sub Indikator Tujuan, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan masyarakat Kota Pekanbaru yang mengurus KK saudara Zulkifli (pada hari Kamis, 22 Februari 2024 Pukul 17.37 WIB di Gedung Fakultas Teknik Universitas Riau) beliau mengatakan sebagai berikut :

“Tujuannya menurut saya yang sudah mengurus dokumen KK ini bisa lebih cepat selesai, proses dalam mengurus dokumen itu kita ga ribet-ribet lagi datang ke DISDUKCAPIL apalagi rumah yang jauh-jauh itu kan terus minim biaya juga jadi saya terbantu lah ngurus KK pakai website SIPENDUDUK bisa di print dirumah seberapa pun kita mau.”

Bagi masyarakat yang sudah mengurus dokumen masyarakat merasakan tujuan signifikan dibuatnya program SIPENDUDUK adalah dokumen KK dapat di print dirumah seberapa banyak yang kita mau kemudian untuk proses penyelesaian dokumen cepat selesai, proses pengurusan dokumen tidak ribet lagi untuk datang ke DISDUKCAPIL serta minim biaya.

Sub Indikator Tujuan, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan masyarakat Kota Pekanbaru yang mengurus KTP-el saudara

Daniel (pada hari Sabtu, 24 Februari 2024 pukul 13.58 WIB di Gedung Fakultas Teknik Universitas Riau) beliau mengatakan sebagai berikut :

“Menurut saya tujuan dibuatnya program SIPENDUDUK ini supaya masyarakat yang mengurus dokumen itu ga perlu ribet-ribet lagi datang ke kantor DISDUKCAPIL ya, terus pas manual dulu juga pakai biaya kalau sekarang udah minim hampir enggak ada lah gitu lah kan memudahkan masyarakat lah tujuannya ini.”

Sebelum adanya program SIPENDUDUK ini masyarakat harus mengeluarkan biaya sedangkan sekarang sejak adanya SIPENDUDUK ini masyarakat merasakan mengurus dokumen tidak perlu ribet datang ke kantor dan memudahkan bagi masyarakat.

Dari hasil wawancara di atas dapat **disimpulkan** bahwasanya mengenai **Sub Tujuan** adalah dibuatnya program SIPENDUDUK ini memiliki tujuan signifikan yaitu 3E, efisien yaitu masyarakat bisa mendapat dokumen yang dibutuhkan dalam waktu 1 x 24 sedangkan dulu selama 14 hari, efektif yaitu upload berkas bisa dilakukan dirumah saja, dan ekonomis yaitu tanpa ada biaya sedikit pun. Serta masyarakat bisa merasakan terpadu yaitu bisa mengurus seluruh dokumen kependudukan dan pencatatan sipil dan terintegrasi yaitu mengurus 1 dokumen bisa mendapat 7 produk. Untuk dokumen KK dan KIA bisa di print sendiri dirumah seberapa banyak yang diinginkan oleh masyarakat. Masyarakat juga menilai bahwasanya tujuan signifikan dibuatnya program SIPENDUDUK ini yaitu bisa mengupload dokumen bisa dimana pun dan kapan pun, dokumen bisa cepat selesai, dan memanfaatkan teknologi.

b. Hasil Yang Diharapkan

Tercapainya suatu hasil yang diharapkan pada program SIPENDUDUK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan Bapak Murdinal Guswandi, S.STP., MM (pada hari Kamis, 11 Januari 2024 Pukul 09.23 WIB di Gedung Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru) beliau mengatakan sebagai berikut :

“Yang diharapkan pertama adalah tertib administrasi kependudukan, setelah itu meningkatnya kepemilikan dokumen kependudukan oleh penduduk Kota Pekanbaru contoh ini banyak juga tu penduduk tidak mau buat akta kelahiran karena mau sekolah aja sekarang dengan adanya ini ininya secara kuota pun meningkat. Yang awalnya kepemilikan mungkin 80 orang sekarang kepemilikan 90 orang.”

Yang diharapkan dengan adanya SIPENDUDUK ini masyarakat dapat tertib administrasi kependudukan sehingga meningkatkan dokumen kependudukan oleh penduduk Kota Pekanbaru. Program SIPENDUDUK ini sudah tercapai ditandai dengan kuota kependudukan terus meningkat dan kepemilikan dokumen kependudukan juga terus meningkat.

Sub Indikator Hasil Yang Diharapkan, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Ibu Hj. Irma Novrita, S.Sos, M.Si (pada hari Senin, 29 Januari 2024 Pukul 12.17 WIB di Gedung Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru) beliau mengatakan sebagai berikut :

“Yang kami harapkan ya jadi disitu mengupload dokumen bisa dirumah sendiri-sendiri, gak perlu repot-repot datang lagi ke DISDUKCAPIL, ga ada transaksi tidak ada biaya itu kan ya. Yang saya lihat atau niat kami untuk membentuk atau melahirkan SIPENDUDUK agar masyarakat bisa lebih apaya kalau di kami istilah kami di DISDUKCAPIL ini

membahagiakanlah, bagaimana masyarakat itu bisa mengurus dokumen kependudukan ya kami paham juga memang tidak serta merta langsung apaya masyarakat itu lancar semuanya, ya enggak dan maka dari itu kami terus berbenah.”

Yang diharapkan dengan adanya program SIPENDUDUK ini masyarakat bisa mengupload dokumen bisa dirumah tanpa harus repot-repot datang ke DISDUKCAPIL, tidak ada biaya sama sekali untuk mengurus dan mendapatkan dokumen serta dapat membahagiakan masyarakat. Dan hasilnya walaupun tidak semuanya lancar tapi kami selalu berbenah untuk membuat masyarakat bahagia.

Sub Indikator Hasil Yang Diharapkan, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan masyarakat Kota Pekanbaru yang mengurus KK Ibuk Nur'aini SY (pada hari Sabtu, 24 Februari 2024 pukul 09.17 WIB di Rumah Kediaman Informan) beliau mengatakan sebagai berikut :

“Ga sesuai harapan bunda untuk waktunya 2 minggu baru bisa bunda dapat terus bolak balik pula bunda ke capil tu bunda juga ngajar habis kali waktu bunda, 2 minggu selesai karena bunda desak aja ni.”

Yang diharapkan masyarakat yaitu bisa mendapatkan dokumen yang dibutuhkan dengan cepat yang sesuai dengan pernyataan pihak dinas 1 x 24 jam tetapi nyata nya selama 2 minggu dokumen baru bisa di dapatkan dan masyarakat mengurus dokumen bisa dirumah saja tanpa harus ke kantor DISDUKCAPIL tetapi pada kenyataannya masyarakat harus berulang kali untuk memastikan dokumennya selesai tentunya sangat menghabiskan waktu.

Sub Indikator Hasil Yang Diharapkan, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan masyarakat Kota Pekanbaru yang mengurus KK saudari Sharah Dinda Maharani (pada hari Sabtu, 24 Februari 2024 pukul 15.50 WIB di SMA Negeri 4 Pekanbaru) beliau mengatakan sebagai berikut :

“Tentunya dan pastinya itu masyarakat mendapatkan kemudahan tetapi menurut saya pribadi yang sudah mengurus dokumen ini hal ini belum saya dapatkan sepenuhnya.”

Masyarakat mengharapkan untuk mendapatkan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil dengan mudah tetapi masyarakat yang sudah mengurus dokumen KK ini belum mendapatkan hasil yang diinginkan karena harus bolak-balik ke kantor untuk menanyakan terkait penguploadan dokumen yang dibutuhkan.

Sub Indikator Hasil Yang Diharapkan, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan masyarakat Kota Pekanbaru yang mengurus KTP-el saudara Reski Seftiansyah (pada hari Kamis, 22 Februari 2024 Pukul 14.23 WIB di Gedung Fakultas Teknik Universitas Riau) beliau mengatakan sebagai berikut :

“Maunya cepat lah kan tapi kemarin pas ambil antrian tu lama agak lama kan, untuk keluar resinya langsung keluar dan kalau untuk masa pengerjaan KTP-el itu 3 hari an kalau ga salah ada di lembar formulir nya nanti tu.”

Masyarakat mengharapkan hasil dari menggunakan program SIPENDUDUK ini yaitu cepat kemudian untuk resinya juga langsung keluar setelah penguploadan dokumen tetapi masyarakat masih terkendala saat pengambilan no antrian yang cukup lama dan pengerjaan KTP-el dilakukan 3 hari diluar hari pengambilan KTP-el.

Sub Indikator Hasil Yang Diharapkan, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan masyarakat Kota Pekanbaru yang mengurus KK saudara Zulkifli (pada hari Kamis, 22 Februari 2024 Pukul 17.37 WIB di Gedung Fakultas Teknik Universitas Riau) beliau mengatakan sebagai berikut :

“Hasilnya sesuai tapi saya kira 1-2 hari selesai rupanya 3-4 hari juga KK nya selesai tapi gapapa saya juga ga butuh cepat juga.”

Masyarakat mengharapkan dokumen KK nya dapat selesai dalam kurun waktu 1-2 hari tetapi masyarakat baru mendapatkan dokumen yang telah diurus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru skurang lebih 3-4 hari.

Sub Indikator Hasil Yang Diharapkan, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan masyarakat Kota Pekanbaru yang mengurus KTP-el saudara Daniel (pada hari Sabtu, 24 Februari 2024 pukul 13.58 WIB di Gedung Fakultas Teknik Universitas Riau) beliau mengatakan sebagai berikut :

“Saya juga dapat informasi dari teman saya kalau ngurus KTP paling 1-2 hari selesai tapi ketika saya mengurus KTP-el melalui SIPENDUDUK ini hampir 1 minggu ga sesuai harapan lah ya.”

Masyarakat mengetahui bahwasanya dengan mengurus dokumen melalui SIPENDUDUK ini akan mendapat KTP-el nya dalam waktu 1-2 hari saja tetapi saat masyarakat sudah mengurus dokumen melalui SIPENDUDUK ini ternyata masyarakat mengalami keterlambatan yaitu setelah 1 minggu pengurusan dokumen baru mendapatkan KTP-elnya dan masyarakat merasakan tidak sesuai dengan harapannya.

Dari hasil wawancara di atas dapat **disimpulkan** bahwasanya mengenai **Sub Hasil Yang Diharapkan** adalah dapat tertib adminitrasi kependudukan dan masyarakat bahagia. Namun hasil yang diharapkan belum sesuai masyarakat masih harus berulang ke DISDUKCAPIL dan penyelesaian masih butuh waktu 3 hari – 2 minggu.

Selanjutnya berdasarkan **Indikator Tingkat Output dan Input** dapat disimpulkan bahwasanya berdasarkan hasil penelitian melalui *website*

SIPENDUDUK memiliki tujuan signifikan agar masyarakat bisa merasakan 3E, terpadu dan terintegritas. Kemudian hasil yang diharapkan oleh masyarakat belum tercapai ditandai dengan masyarakat yang mesti berulang kali ke kantor, dokumen selesai dalam kurun waktu 3 hari - 2 minggu dan adanya program SIPENDUDUK untuk membahagiakan masyarakat belum secara keseluruhan terpenuhi.

5. Indikator Pencapaian Tujuan Menyeluruh

Pencapaian tujuan menyeluruh yaitu sejauh mana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dapat melaksanakan tugasnya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Dalam hal ini merupakan penilaian secara umum dengan banyak kriteria dan menghasilkan penilaian umum efektifitas untuk pihak pemerintahan.

Selanjutnya tanggapan mengenai Indikator Pencapaian Tujuan Menyeluruh yang hasil wawancara ini berasal dari Ibu Hj. Irma Novrita, S.Sos., M.Si selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, selanjutnya Bapak Murdinal Guswandi S.STP, MM selaku Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, Ibu Nur'aini SY, saudari Sharah Dinda Maharani, saudara Reski Seftiansyah, saudara Zulkifli, dan saudara Daniel sebagai masyarakat yang telah mengurus administrasi kependudukan melalui SIPENDUDUK maka dapat dilihat dari hasil wawancara berikut. Yang mana dalam Indikator Pencapaian Tujuan Menyeluruh terdapat Sub Indikator :

a. Faktor Pendukung

Yang menjadi faktor pendukung dalam program SIPENDUDUK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, berdasarkan hasil

wawancara yang dilakukan penulis dengan Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan Bapak Murdinal Guswandi, S.STP., MM (pada hari Kamis, 11 Januari 2024 Pukul 09.23 WIB di Gedung Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru) beliau mengatakan sebagai berikut :

“Faktor pertama itu adalah pendukung itu kan ada Sumber Daya Manusia (SDM) dan biaya kalau SDM itu pertama dari masyarakatnya maksudnya kesadaran masyarakat itu sendiri, yang kedua kompetensi petugas, yang ketiga adalah anggaran karena itu dia gratis makanya orang lihatnya gampang ajakan padahal prosesnya itu mahal. SIM itu kan berbayar tu tapi ini jauh lebih rumit lagi.”

Yang menjadi faktor pendukung dari program SIPENDUDUK yaitu Sumber Daya Manusia (SDM) berarti kesadaran masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan dan pencatatan sipil kemudian segi SDM dari kompetensi petugas yang paham akan proses penyelesaian dokumen KK dan KTP-el serta anggaran untuk mengembangkan website SIPENDUDUK ini

Sub Indikator Faktor Pendukung, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Ibu Hj. Irma Novrita, S.Sos, M.Si (pada hari Senin, 29 Januari 2024 Pukul 12.17 WIB di Gedung Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru) beliau mengatakan sebagai berikut :

“Yang jelas SDM lah ya macam programmer tadi mereka yang mengelola artinya mengontrol, mengawasi, memonitor jalannya SIPENDUDUK jadi mereka 2 orang sebagai programmer dan bagian itu pokoknya mereka inilah yang membuat bagaimana SIPENDUDUK ini lancar. Seluruh sarana dan prasarana yang memadai, komputer, jaringan semuanya.”

Sumber Daya Manusia (SDM) seperti *programmer* sangat penting karena mereka yang mengontrol, mengawasi, dan memonitor sistem di SIPENDUDUK

kemudian kelengkapan sarana dan prasarana yang memadai untuk penerbitan dokumen seperti komputer dan jaringan yang sangat berpengaruh.

Sub Indikator Faktor Pendukung, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan masyarakat Kota Pekanbaru yang mengurus KK Ibu Nur'aini SY (pada hari Sabtu, 24 Februari 2024 pukul 09.17 WIB di Rumah Kediaman Informan) beliau mengatakan sebagai berikut :

“Petugas yang nya bantu sana juga bagus sarana sana juga bagus.”

Yang menjadi faktor pendukung yaitu petugas nya sangat membantu masyarakat serta fasilitas sarana dan prasarana yang digunakan bagus dan membuat masyarakat merasa nyaman bila berada disana

Sub Indikator Faktor Pendukung, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan masyarakat Kota Pekanbaru yang mengurus KK saudara Sharah Dinda Maharani (pada hari Sabtu, 24 Februari 2024 pukul 15.50 WIB di SMA Negeri 4 Pekanbaru) beliau mengatakan sebagai berikut :

“Sebenarnya faktor pendukung ini harus dari tenaga ahli nya tadi sih menurut saya tinggal pihak DISDUKCAPIL nya memberikan dalam bentuk pelatihan mungkin supaya petugasnya bisa paham dan informatif kalau ngasih informasi ke masyarakatnya, terus website nya dan sarana prasarana tadi sih udah bagus menurut saya.”

Masyarakat menilai yang menjadi faktor pendukung dalam program SIPENDUDUK ini yaitu tenaga ahli, *website* yang disediakan untuk masyarakat dan sarana prasarana yang sudah bagus. Mengenai tenaga ahli pihak dinas harus memberikan pelatihan kepada petugas yang ada di UPTD agar mereka lebih paham dan informatif dalam memberikan informasi.

Sub Indikator Faktor Pendukung, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan masyarakat Kota Pekanbaru yang mengurus KTP-el saudara Reski Seftiansyah (pada hari Kamis, 22 Februari 2024 Pukul 14.23 WIB di Gedung Fakultas Teknik Universitas Riau) beliau mengatakan sebagai berikut :

“Faktor pendukungnya ya dari website nya itu sendiri ya orang ga perlu capek-capek datang ke kantor hemat biaya juga kan dengan adanya si websitenya ini, petugas di sana tu mengarahkan kita juga dan fasilitas disana bagus.”

Yang menjadi faktor pendukung bagi masyarakat yaitu *website* SIPENDUDUK, petugas, dan fasilitas sarana prasarana yang bagus. Dengan adanya *website* SIPENDUDUK ini tentunya masyarakat tidak perlu datang ke DISDUKCAPIL dan dapat menghemat biaya.

Sub Indikator Faktor Pendukung, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan masyarakat Kota Pekanbaru yang mengurus KK saudara Zulkifli (pada hari Kamis, 22 Februari 2024 Pukul 17.37 WIB di Gedung Fakultas Teknik Universitas Riau) beliau mengatakan sebagai berikut :

“Dari petugasnya sih kalau saya tanya mereka langsung jawab sesuai alurnya ga bertele-tele langsung ke point yang kita tanyakan dari websitenya pun ga ribet-ribet sih menurut saya tinggal upload-upload aja dokumen tu selesai. Terus kan saya ngurusnya juga online bisa cetak dirumah bisa cetak seberapa banyak yang kita mau dan intruksi-intruksinya lumayan jelas jugalah dan fasilitas disana nyaman juga bagus.”

Masyarakat menilai bahwa dengan petugas DISDUKCAPIL dapat menjawab pertanyaan masyarakat yang sesuai dengan alurnya, langsung ke point inti pertanyaan dan instruksi yang diberikan petugas ke masyarakat lumayan jelas ini menjadi faktor pendukung dari SIPENDUDUK. Kemudian *website* nya yang mudah digunakan dan dapat mencetak dokumen KK dirumah seberapa pun yang

kita mau. Dan yang terakhir fasilitas sarana dan prasarana di DISDUKCAPIL nyaman dan bagus.

Sub Indikator Faktor Pendukung, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan masyarakat Kota Pekanbaru yang mengurus KTP-el saudara Daniel (pada hari Sabtu, 24 Februari 2024 pukul 13.58 WIB di Gedung Fakultas Teknik Universitas Riau) beliau mengatakan sebagai berikut :

“Yang menjadi faktor pendukung masyarakat mau mengurus dokumen yang diinginkan selain memang diharuskan tetapi dari petugas atau tenaga ahli disana benar-benar membantu kalau kita ada yang enggak tau terus kita tanya pasti mereka jawab dengan sesuai, terus website nya sendiri walaupun enggak secepat itu juga tapi jauh lebih mending dari pada pakai manual dan yang terakhir menurut saya saranan prasarana nya ya, fasilitas disana memadai dan bagus.”

Pertama, dari segi petugas dan tenaga ahli yang dapat membantu masyarakat dalam mengurus dokumen jika ada yang kurang paham saat proses mengurus dokumen serta petugasnya dapat menjawab pertanyaan masyarakat dengan memberikan jawaban yang mudah dipahami dan sesuai jawaban. Kedua, dari segi *website* SIPENDUDUK walaupun tidak bisa selesai dalam kurun waktu 1 hari jauh lebih baik dari pada menggunakan pelayanan manual. Dan yang ketiga, fasilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru yang memadai dan bagus.

Dari hasil wawancara di atas dapat **disimpulkan** bahwasanya mengenai **Sub Faktor Pendukung** adalah dari Sumber Daya Manusia (SDM) yaitu kesadaran masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan dan pencatatan sipil dan kompetensi tenaga ahli dalam terutama pada programmer dan *front office*. Kemudian anggaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota

Pekanbaru sangat menjadi faktor pendukung yang berguna untuk mengembangkan *website* SIPENDUDUK dan kelengkapan sarana dan prasarana. Bagi masyarakat petugas dan tenaga ahli DISDUKCAPIL sangat membantu masyarakat, fasilitas sarana dan prasarana yang disediakan oleh DISDUKCAPIL yang sangat bagus membuat masyarakat merasa nyaman dan *website* SIPENDUDUK yang disediakan untuk masyarakat lebih memudahkan yaitu dapat mengeprint dokumen Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Identitas Anak (KIA) dirumah serta dokumen kependudukan lebih cepat selesai dibandingkan pelayanan manual.

b. Faktor Penghambat

Yang menjadi faktor penghambat dalam program SIPENDUDUK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan Bapak Murdinal Guswandi, S.STP., MM (pada hari Kamis, 11 Januari 2024 Pukul 09.23 WIB di Gedung Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru) beliau mengatakan sebagai berikut :

“Faktor pertama yaitu jaringan, jaringan itu yang menjadi momok. Jaringan itu sama kayak handphone itu jaringannya kalau bermasalah tidak bisa mengakses apapun dan yang kedua apa istilahnya ya itu ya pemeliharaan server tadi agar tidak rusak dan kalau jaringan bermasalah kan bisa blank downlah semua jadi disitu.”

Yang menjadi faktor penghambat dari program SIPENDUDUK yaitu jaringan, jaringan menjadi permasalahan besar jika jaringan tidak bagus maka SIPENDUDUK tidak bisa diakses sama sekali, bisa *blank* dan *down*. Faktor kedua

adalah server, server itu harus di jaga dan diperhatikan dalam pemeliharanya agar tidak rusak

Sub Indikator Faktor Faktor Penghambat, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Ibuk Hj. Irma Novrita, S.Sos, M.Si (pada hari Senin, 29 Januari 2024 Pukul 12.17 WIB di Gedung Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru) beliau mengatakan sebagai berikut :

“Oknum RT/RW disitu juga kesempatan dibantu masyarakat kalau tidak melalui RT/RW nanti bisa berbulan-bulan, masyarakat tidak mau belajar, kurang informasi seandainya mereka tahu bahwa di UPTD bisa bantu upload dibantu oleh petugas kami silahkan datang ke UPTD, takutnya ada calo akun. Kemudian masyarakat itu sendiri malas untuk otak atik smartphonenya itukan ya apalagi usia tua seginikan beda dengan se usia kalian, malas belajar untuk mengeksplor smartphonenya, kemudian masih banyak masyarakat yang menggunakan handphone senternya handphone jadul gak smartphone lah gitu ya kan emak-emak nenek-nenek kita malas pakai smartphonenya. Karena inikan secara online harus pakai paket ya mungkin paketnya ga ada gitu kemudian kendalanya itu mereka mungkin enggak tau bahwa DISDUKCAPIL sudah melayani secara online mereka mungkin masih dapat informasi bahwa oh DISDUKCAPIL masih datang ke kantor ya berurusanya.”

Yang menjadi faktor penghambat yaitu dari pihak oknum RT/RW yang memanfaatkan kondisi masyarakat yang membutuhkan dokumen yang seharusnya bisa cepat selesai tetapi selesainya harus membutuhkan waktu berbulan-bulan dan kemudian dari SDM segi masyarakat nya yaitu pertama, masyarakat tidak mau belajar menggunakan *website* SIPENDUDUK. Kedua, masyarakat kurang mendapatkan informasi bahwasanya mengurus dokumen kependudukan dan pencatatan sipil bisa melalui UPTD. Ketiga, masyarakat masih malas mengotak-atik atau mengeksplor handphone terutama lansia. Keempat, masih ada masyarakat yang menggunakan handphone jadul atau senter yang tidak

smartphone. Kelima, masyarakat masih ada yang tidak memiliki paket. Keenam, masyarakat mengira bahwasanya mengurus dokumen kependudukan dan pencatatan sipil masih harus datang ke DISDUKCAPIL.

Sub Indikator Faktor Penghambat, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan masyarakat Kota Pekanbaru yang mengurus KK Ibu Nur'aini SY (pada hari Sabtu, 24 Februari 2024 pukul 09.17 WIB di Rumah Kediaman Informan) beliau mengatakan sebagai berikut :

“Pihak UPTD nya buat lambat capek unda jadinya.”

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru memiliki UPTD Kecamatan, masyarakat merasakan petugas UPTD ini justru memperlambat proses menggunakan SIPENDUDUK karena petugas UPTD masih kurang paham akan mekanisme mengenai SIPENDUDUK.

Sub Indikator Faktor Penghambat, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan masyarakat Kota Pekanbaru yang mengurus KK saudara Sharah Dinda Maharani (pada hari Sabtu, 24 Februari 2024 pukul 15.50 WIB di SMA Negeri 4 Pekanbaru) beliau mengatakan sebagai berikut :

“Balik lagi ke petugas tadi pada saat saya mengurus dokumen KK yang menjadi hambatan bagi saya petugas di UPTD nya mungkin kurang ber komunikasi dengan DISDUKCAPIL atau jarang mengadakan sosialisasi.”

Seharusnya petugas menjadi faktor pendukung tetapi karena masyarakat saat mengurus dokumen KK mengalami kesulitan dalam mengupload berkas dikarenakan petugas kurang informatif, serta petugas UPTD kurang komunikasi dan sosialisasi dari pihak dinas inilah yang membuat petugas menjadi faktor penghambat dalam menggunakan SIPENDUDUK.

Sub Indikator Faktor Penghambat, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan masyarakat Kota Pekanbaru yang mengurus KTP-el saudara Reski Seftiansyah (pada hari Kamis, 22 Februari 2024 Pukul 14.23 WIB di Gedung Fakultas Teknik Universitas Riau) beliau mengatakan sebagai berikut :

“Kalau faktor penghambat ni karena nunggu antrian nya tu lama juga ini secara online ya.”

Yang menjadi faktor penghambat dalam menggunakan SIPENDUDUK pada *website* nya yaitu dibagian antrian lama seharusnya dengan adanya *website* ini untuk mendapatkan antrian tidak perlu memerlukan waktu lama.

Sub Indikator Faktor Penghambat, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan masyarakat Kota Pekanbaru yang mengurus KK saudara Zulkifli (pada hari Kamis, 22 Februari 2024 Pukul 17.37 WIB di Gedung Fakultas Teknik Universitas Riau) beliau mengatakan sebagai berikut :

“Waktu saya buka SIPENDUDUK untuk cek berkas sesekali loadingnya lama terus saya pernah temanin teman ke DISDUKCAPIL masyarakat betumpuk diluar padahal pelayanan online pas ditanya ke petugas servernya lagi down jadi di hari itu tidak bisa sama sekali untuk mengurus dan menjemput dokumen sampai diwaktu yang belum ditentukan rupanya besok pagi baru bisa.”

Jaringan dan server menjadi hambatan dalam menggunakan SIPENDUDUK ini. Masyarakat pernah mengalami loading saat mengecek berkas dan layanan SIPENDUDUK mengalami *down* sehingga masyarakat tidak dapat sama sekali untuk mengurus dan menjemput dokumen serta mengharuskan masyarakat untuk mengurusnya keesokan harinya. Hal ini tentunya membuang waktu masyarakat dalam mengurus dokumen yang dibutuhkan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan masyarakat Kota Pekanbaru yang mengurus KTP-el saudara Daniel (pada hari Sabtu, 24 Februari 2024 pukul 13.58 WIB di Gedung Fakultas Teknik Universitas Riau) beliau mengatakan sebagai berikut :

“Kalau dari faktor penghambat nya itu menurut saya belum sesuai dengan waktunya aja kalau misalnya orang butuh cepat kan susah juga kan terus di bagian antrian agak lama dapat antriannya lama loadingnya mungkin banyak yang ambil no antrian.”

Ketidaksesuaian waktu yang disampaikan sehingga dokumen sedikit lebih lambat untuk didapatkan oleh masyarakat dan mengalami kesulitan dalam mendapatkan no antrian karena website SIPENDUDUK loading karena banyak yang mengambil no antrian tentunya hal ini terjadi karena jaringan SIPENDUDUK yang kurang stabil.

Dari hasil wawancara di atas dapat **disimpulkan** bahwasanya mengenai **Sub Faktor Penghambat** adalah jika jaringan bermasalah pada website SIPENDUDUK akan menyebabkan server *down* dan *blank* sehingga website tidak dapat diakses sama sekali. Kemudian pemeliharaan server harus dilakukan agar tidak rusak dan dari masyarakat nya sendiri yang tidak mau mencari cara informasi terkait mengurus dokumen kependudukan dan pencatatan sipil sudah dapat diurus melalui online. Masyarakat merasakan petugas UPTD Kecamatan yang menjadi penghambat karena kurang informatif dan kurang paham mengenai mekanisme SIPENDUDUK. Dan jaringan serta server membuat masyarakat lama mendapatkan no antrian, loading saat mengecek berkas dan masyarakat *website* tidak bisa diakses sama sekali.

Selanjutnya berdasarkan **Indikator Pencapaian Tujuan Menyeluruh** dapat disimpulkan bahwasanya berdasarkan hasil penelitian melalui website SIPENDUDUK yang menjadi faktor pendukung adalah pertama, petugas dan tenaga ahli Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru yang sangat membantu masyarakat dan paham akan mekanisme menggunakan SIPENDUDUK. Kedua, kemudian sarana dan prasarana yang disediakan di bagian dalam sudah sangat bagus dan nyaman serta yang ketiga, website SIPENDUDUK yang digunakan masyarakat dan dokumen KK dan KIA sudah dapat di print sendiri dirumah, mendapatkan antrian online dan tidak perlu menggunakan orang dalam karena seluruh rangkaian sudah dilaksanakan secara online. Yang menjadi faktor penghambat adalah pertama jaringan dan server yang *down, blank* dan rusak yang mengakibatkan lama mendapatkan no antrian, loading ketika mengecek berkas, dan website SIPENDUDUK tidak bisa diakses sama sekali dan menjemput dokumen pun juga tidak bisa. Dan yang kedua adalah petugas UPTD yang kurang informatif dan kurang paham terkait mekanisme SIPENDUDUK sehingga masyarakat lambat dalam mengurus dokumen.

C. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Efektifitas Program Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan (SIPENDUDUK) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan bahwasanya ada beberapa faktor penghambart dan faktor pendukung yang terjadi dalam Efektifitas

Program Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan (SIPENDUDUK)

Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru sebagai berikut :

1. Faktor Pendukung

Adapun faktor pendukung dalam pelaksanaan program Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan (SIPENDUDUK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru yaitu :

a. Sumber Daya Manusia (SDM)

Dari segi petugas dan tenaga ahli yang sangat membantu dan paham terkait seluruh rangkaian mekanisme Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan (SIPENDUDUK).

b. Sarana dan Prasarana

Ketersediaan dan kelengkapan sarana prasarana yang disediakan yang disediakan dalam mendapatkan dokumen yang dibutuhkan sangat bagus dan memadai yang membuat masyarakat merasa nyaman.

c. Website SIPENDUDUK

Website dari program SIPENDUDUK yang telah disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru yang membuat masyarakat dapat memprint dokumen Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Identitas Anak (KIA) dirumah, tidak perlu menggunakan orang dalam, dan antrian yang sudah tersistem melalui online.

2. Faktor Penghambat

a. Jaringan dan Server

Jaringan dan server yang *down*, *blank* dan rusak yang mengakibatkan masyarakat akan lama untuk mendapatkan no antrian, loading ketika mengecek berkas, dan *website* SIPENDUDUK tidak bisa diakses sama sekali bahkan untuk menjemput dokumen pun juga tidak bisa.

b. Petugas UPTD Kecamatan

Petugas UPTD Kecamatan yang kurang informatif dalam memberikan informasi dan tidak paham terkait mekanisme SIPENDUDUK yang dilakukan secara online.

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh berdasarkan wawancara dan observasi yang dilakukan dari indikator keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program dan pencapaian tujuan menyeluruh dapat disimpulkan bahwa :

Pertama keberhasilan program, masyarakat mengetahui sumber informasi terkait program SIPENDUDUK harus datang terlebih dahulu ke DISDUKCAPIL atau UPTD Kecamatan. Tenaga ahli DISDUKCAPIL sudah paham akan setiap proses penyelesaian dokumen sedangkan tenaga ahli UPTD Kecamatan kurang informatif dan tidak cepat tanggap. *Kedua* keberhasilan sasaran, masyarakat belum seluruhnya mendapat kemudahan 3E dan masyarakat harus masih menunggu 3 hari-2 minggu untuk mendapatkan dokumen. Mekanisme SIPENDUDUK masih ribet dan prosesnya lama. *Ketiga* kepuasan terhadap program, sarana dan prasarana yang disediakan DISDUKCAPIL sudah sangat bagus tetapi bagian luar masih belum memberikan memadai bagi masyarakat. Yang dirasakan secara signifikan dengan adanya teknologi pada *website* SIPENDUDUK yaitu dapat memprint dokumen dirumah, antrian online dan tidak membutuhkan orang dalam karena sudah tersistem tetapi belum cukup *friendly* di seluruh kalangan usia. *Keempat* tingkat output dan input, tujuan signifikan agar masyarakat mendapat 3E, terpadu dan terintegritas. Hasil yang diharapkan belum tercapai karena masyarakat masih harus ke kantor DISDUKCAPIL atau UPTD Kecamatan terlebih dahulu serta dokumen tidak bisa selesai dalam waktu 1 x 24

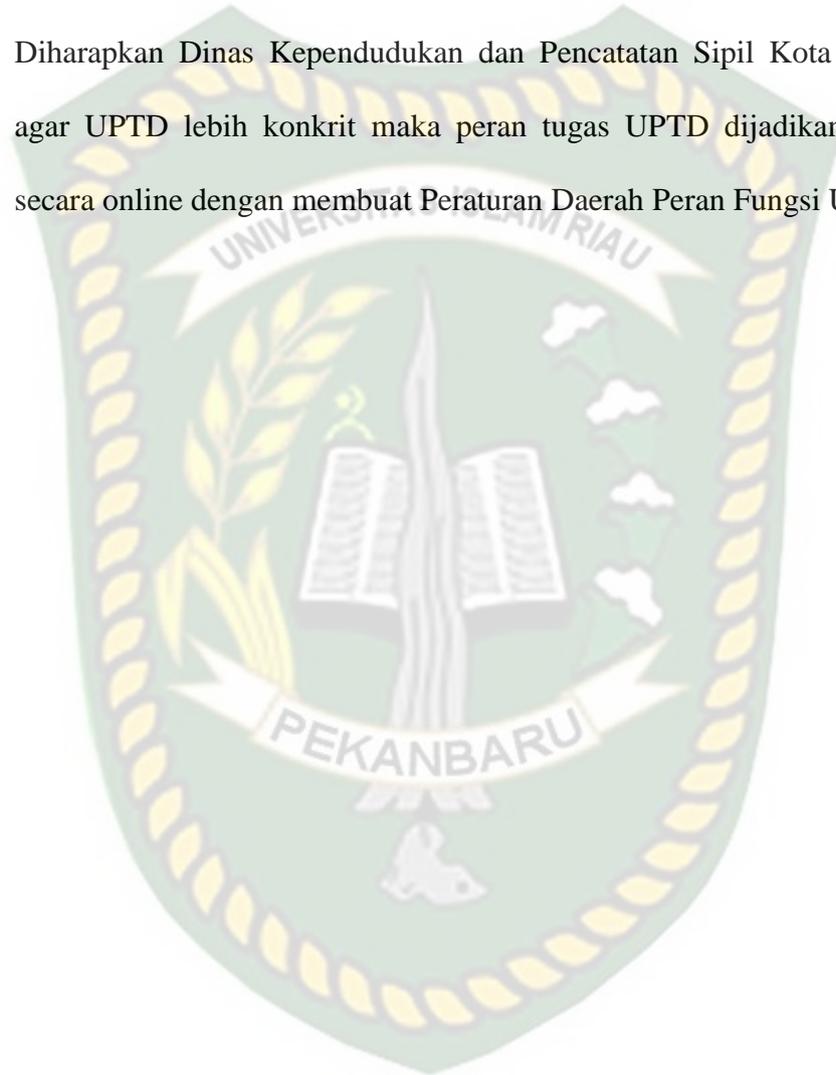
jam. *Kelima* pencapaian tujuan menyeluruh, yang menjadi faktor pendukung petugas dan tenaga ahli, sarana dan prasarana, dan *website* SIPENDUDUK. Sedangkan yang menjadi faktor penghambat adalah jaringan, server yang *down*, *blank*, dan rusak serta petugas UPTD yang kurang informatif.

B. Saran

Dari kesimpulan yang telah dijabarkan oleh penulis maka penulis dapat mengemukakan saran sebagai berikut :

1. Diharapkan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru untuk dapat memberikan sosialisasi kembali dengan detail kepada UPTD Kecamatan agar lebih informatif kepada masyarakat dan paham terkait mekanisme SIPENDUDUK.
2. Diharapkan kepada masyarakat untuk dapat memiliki rasa keingintahuan terhadap perkembangan teknologi pada zaman sekarang agar tidak gaptek terutama dalam mengurus dokumen kependudukan dan pencatatan sipil.
3. Diharapkan agar sarana dan prasarana yang berada diluar kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru disediakan ruang tunggu yang memadai agar masyarakat tidak kepanasan dan merasa nyaman bila menunggu antrian diluar.
4. Diharapkan pada bagian jaringan dan server lebih diperhatikan lagi agar *website* SIPENDUDUK tidak sering lama *loading* dan bahkan *website* tidak bisa digunakan dalam sehari itu untuk bisa bekerjasama dengan Dinas Komunikasi dan Informatika.

5. Diharapkan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru untuk dapat *upgrade website* SIPENDUDUK agar dapat dicakup oleh semua kalangan usia.
6. Diharapkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru agar UPTD lebih konkrit maka peran tugas UPTD dijadikan teknisnya secara online dengan membuat Peraturan Daerah Peran Fungsi UPTD.



DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

- Abidin, S. Z. (2004). *Kebijakan Publik*. Jakarta: Yayasan Pancur Siwah.
- Agustino, L. (2016). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Ali, Z., & Al Hafis, R. I. (2015). *Teori Kebijakan Publik*. Pekanbaru: Marpoyan Tujuh.
- Arikunto. (2013). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Bineka Cipta.
- Budiardjo, M. (2009). *Dasar-Dasar Ilmu Politik*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Chatim, N. (2006). *Hukum Tata Negara*. Pekanbaru: Cendikia Insani.
- Daymon, C. (2008). *Metode-Metode Riset Kualitatif Dalam Publik Relations Dan Marketing Communications* . Yogyakarta: PT. Bentang Pustaka.
- Kasmir. (2006). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Komariah, D. (2011). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Alfabeta.
- Kristanto, V. H. (2018). *Metodologi Penelitian Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah (KTI)*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Labolo, D. M. (2011). *Memahami Ilmu Pemerintahan Sebuah Pengantar Kajian, Teori, Konsep, dan Pengembangannya*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Labolo, M. (2017). *Memahami Ilmu Pemerintahan Suatu Kajian Awal*. Depok: Raja Grafindo Persada.
- Lexy, J. (2005). *Metodologi Penelitian Kualitatif* . Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mahmudi. (2005). *Manajemen Sektor Publik* . Yogyakarta: Akademi Manajemen Perusahaan YKPN.
- Maulidiah, S. (2014). *Pelayanan Publik;Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)* . Jakarta: Indra Prahasta.
- Miles, H. (2014). *Analisis Data Kualitatif* . Jakarta: UI Pers.

- Moenir, A. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* . Jakarta : Bumi Aksara.
- Moleong, L. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya Offset.
- Mulyadi, D., Gedeona, H. T., & Afandi, M. N. (2016). *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Mutiarin, D., & Zaenudin, A. (2014). *Manajemen Birokrasi dan Kebijakan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Pasolong, H. (2005). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Pasolong, H. (2007). *Teori Administrasi Publik*. Jakarta: Alfabeta.
- Prastowo, A. (2010). *Menguasai Teknik-Teknik Koleksi Data Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: DIVA Pers.
- Rivai, V., & Sagala, E. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Santoso, P. (2008). *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: Rieneke Cipta.
- Sinambela. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, kebijakan, dan Implementasi)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Solihin, A. (2012). *Analisis Kebijakan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suprpto, H. (2020). *Penerapan Metodologi Penelitian Dalam Karya Ilmiah* . Yogyakarta : Gosyen Publishing.
- Syafiie, I. K. (2011). *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Bandung: Refika Aditama.
- Syafiie, I. K. (2013). *Ilmu Pemerintahan Edisi Revisi Kedua*. Bandung: Mandar Maju.
- Syafiie, I. K. (2020). *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Bandung: Refika Aditama.

Tahir, A. (2014). *Kebijakan Publik & Tranparansi Penyelenggaraan Pemerintah Daerah* . Bandung: Alfabeta.

Tangkilisan, H. N. (2003). *Kebijakan Publik Yang Membumi : Konsep, Strategi dan Kasus*. Yogyakarta: Lukman Offset dan YPAPI.

Widodo, J. (2008). *Analisis Kebijakan Publik* . Jakarta : Bayumedia .

Yusuf, A. M. (2014). *Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: Kencana.

B. JURNAL

Aprilia Rizky & Wijaya Raden. (2020). *IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN SIAK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BANDUNG PROVINSI JAWA BARAT*. Vol. 2 No., 107–120.

Dwi putri, N. aslamaturrahmah. (2018). E-Readiness Provinsi Kepulauan Riau dalam Penerapan E-Government (Studi Terhadap Kepri Smart Province). *Kemudi*, 3(1), 173–192.

Edwi, A. S. (2008). *EVALUASI IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT PADA SITUS WEB PEMERINTAH DAERAH DI INDONESIA : PRESPEKTIF*. 2008(November 2007), 88–98.

Ibrahim, R. F. R. &. (2023). *INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS E-GOVERNMENT DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BANGKA*. 3(1), 21–30.

Nurhikmah Siti, Herman Murdiansyah, & F. F. (2021). *Implementasi Sistem*

Informasi Administrasi Kependudukan (Siak) Dalam Proses Pelayanan Kartu Keluarga Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin. 1–15. <http://eprints.uniska-bjm.ac.id/id/eprint/8154>

Parsaorantua, P. humisar, Pasoreh, Y., & Rondonuwu, sintje A. (2017).

Implementasi teknologi informasi dan komunikasi. *Acta Diurna*, VI(3), 1–14.

Suryana, Y., Cahyati, H., Pratiwi, R., Septiana, A. M., Cendana, G., Rohmah, L.

S., Galuh, U., Publik, P., & Banjar, K. (2014). *Kualitas pelayanan publik dalam mewujudkan konsep good governance di sekretariat daerah kota banjar.* 118–127.

Yuliani, F. (2023). *EFEKTIVITAS SISTEM PELAYANAN TERPADU*

KEPENDUDUKAN (SIPENDUDUK) KOTA PEKANBARU. 8(1).

C. DOKUMENTASI

1. Undang- Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah;
3. Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
4. Instruksi Presiden Republik Indonesia No. 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*;
5. Permendagri Nomor 43 Tahun 2015 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementrian Dalam Negeri “Fungsi Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil”;

6. Surat Keputusan Kepala Dinas Nomor 918 Tahun 2022 Tentang Standar Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No.30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik;
8. Permendagri Nomor 7 tahun 2019 Tentang Pelayanan Adminitrasi Kependudukan Dilakukan Secara Daring;
9. Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 6 tahun 2015 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Teknologi Informasi dan Keterbukaan Informasi;
10. Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 107 Tahun 2021 Pasal 4 Tentang Sistem Pelayanan Berbasis Elektronik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu SIPENDUDUK;
11. Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Nomor 43A Tahun 2020 Tentang Pertama Kali SIPENDUDUK Diluncurkan.