

INOVASI LAYANAN PERCEPAT PENERBITAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN BAGI PENGUNSI DI KOTA PEKANBARU

Oleh : Fitri Diana

Pembimbing: Dr. Adianto, S.Sos., M.Si

Program Studi Administrasi Publik - Jurusan Ilmu Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761-63277

ABSTRACT

Service innovation provided by the Regional Government through the Population and Civil Registration Service are breakthroughs in public services which are creative idea and modification that are able to provide benefits to the community. Through Disdukcapil, the government provides population administration services in recording e-KTP to the public. One of the Disdukcapil that provides population administration services is Pekanbaru City Disdukcapil through the Sipintar Innovation (Service System to Complete the Identity of Displaced Persons). The purpose of this study was to determine the implementation of Sipintar innovation in Pekanbaru City Disdukcapil and identify factors that hinder the implementation of Sipintar innovation. This research uses bugge's theory of innovation success attributes in Winda (2021), where there are six indicators, namely: Governance and Innovation, Sources of the Ideas for Innovation, Innovation Culture, Capabilities and Tools, Objectives, Outcomes, Expense and Obstacles, Collecting Innovation Data for Single Innovation. This type of research is qualitative research with a phenomenological approach. The collection of necessary data, both primary and secondary data, is collected through interviews, observations, documentation, then analyzed so that conclusions can be drawn from existing research problems. The result of this study is that the existing innovations have not been optimally implemented because there are still inhibiting factors in its implementation, namely the low socialization of face-to-face / direct innovations, the limitations of e-KTP recording devices, and also network disruptions when recording e-KTP.

Keywords: Service Innovation, Population Documents, Displaced Persons

PENDAHULUAN

Inovasi pelayanan publik merupakan sesuatu yang dapat diwujudkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pertumbuhan model pelayanan publik yang inovatif membutuhkan kondisi yang kondusif, baik dalam pengelolaan layanannya, maupun dari kepemimpinan yang telah mengembangkan inovasi tersebut. Pemerintah memiliki peran besar, yaitu memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat. Berbagai jenis layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat adalah dalam hal administrasi kependudukan. Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 sebagai perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, dijelaskan bahwa administrasi kependudukan merupakan rangkaian kegiatan penataan dan pendisiplinan dokumen melalui pencatatan kependudukan, pencatatan sipil, pengelolaan Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Pekanbaru.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru agresif dalam melakukan inovasi penerbitan dokumen kependudukan bagi masyarakat, salah satunya pelayanan kepada masyarakat rentan administrasi kependudukan (Admindak), khususnya bagi para pengungsi di Kota Pekanbaru. Inovasi tersebut bertujuan agar pelayanan kepada masyarakat, khususnya bagi masyarakat terlantar, menjadi lebih efektif dan efisien. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 96 Tahun 2019 sebagai perubahan atas Peraturan Menteri Dalam

informasi administrasi kependudukan dan pemanfaatan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lainnya.

Kota Pekanbaru merupakan ibu kota Provinsi Riau yang sangat berkembang sejak 10 tahun terakhir. Jumlah penduduk Kota Pekanbaru dari tahun ke tahun terus meningkat. Jumlah penduduk Kota Pekanbaru pada tahun 2020 mencapai 1.028.237 jiwa. Kemudian mengalami peningkatan pada tahun 2021 mencapai 1.074.989 orang. Meningkatnya jumlah penduduk menjadi tantangan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dalam menyelesaikan masalah administrasi kependudukan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru merupakan instansi pemerintah yang bergerak di bidang pelayanan publik. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Negeri Nomor 11 Tahun 2010 tentang Pendataan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan menjelaskan bahwa penduduk rentan administrasi kependudukan adalah penduduk yang mengalami kendala dalam memperoleh dokumen kependudukan yang disebabkan oleh bencana alam dan bencana sosial. Peraturan ini mengatur pengumpulan dan penerbitan dokumen penduduk rentan yang meliputi pengungsi, korban bencana alam, korban bencana sosial, pengungsi pengungsi, dan masyarakat terpecil.

Inovasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota

Pekanbaru meliputi (a). Sipenduduk (Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan). (b). Cendekia (Permohonan Percepatan Penerbitan Dokumen Kartu Tanda Anak). (c). Lagu (Layanan Menunggu). (d). Sinopsis (Pendaftaran Kartu Tanda Mahasiswa), dan (e). Sipintar (sistem pelayanan melengkapi identitas para pengunjung). Inovasi pelayanan publik merupakan strategi dan tatanan baru untuk mendapatkan kepercayaan publik, salah satu pilihan yang harus dilaksanakan oleh instansi pemerintah dengan prinsip one agency one innovation. berinovasi atau kehilangan kepercayaan dan daya saing publik jika tidak berkembang dengan pendekatan baru untuk pemecahan masalah, memperbaiki desain kebijakan dan desain implementasi yang unik dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik yang efektif dan efisien menuju percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru sebelumnya memiliki inovasi bernama Sistem Layanan Disabilitas untuk Melengkapi Identitas (Peduli) namun fungsinya hanya untuk kemudahan administrasi dalam pelayanan dan masih belum ada website untuk mendaftar secara online secara manual. Kemudian dibuat inovasi untuk Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Masyarakat Terlantar (Sipintar). Sipintar merupakan salah satu layanan yang diberikan oleh departemen berupa layanan online yang dapat diakses oleh masyarakat, khususnya bagi admin populasi rentan yang mencakup para pengunjung. Dimana layanan ini memberikan kemudahan bagi para pengunjung, yaitu warga negara Indonesia yang karena alasan tertentu tidak dapat memenuhi kebutuhannya secara wajar, baik secara spiritual, jasmani maupun sosial. Kriteria penyandang displaced yang dapat mengurus penerbitan dokumen kependudukan melalui Sipintar adalah penyandang disabilitas, lansia terlantar dan penyandang gangguan jiwa (ODGJ). Layanan ini bertujuan agar masyarakat dapat

mengurus kebutuhannya secara langsung dimanapun dan kapanpun melalui website <https://sipintar.pekanbaru.go.id/> yang telah disediakan dan akan dilayani dengan cara menjemput bola atau mengunjungi rumah warga setiap hari Sabtu.

Sistem Pelayanan Penyelesaian Identitas Orang Terlantar (Sipintar) merupakan sistem informasi pelayanan kependudukan berbasis web dimana aplikasi tersebut mampu memberikan kemudahan dalam penerbitan dokumen kependudukan bagi para pengunjung di Kota Pekanbaru. Aplikasi Sipintar mulai diterapkan pada Agustus 2020 yang bertujuan agar para pengunjung mendapatkan hak yang sama dengan masyarakat umum dalam memperoleh dokumen kependudukan. Adanya Inovasi Sipintar ini mereka dapat mengakses berbagai layanan publik, seperti BPJS kesehatan, bantuan sosial, dan bantuan pemerintah lainnya. Program ini diawasi langsung oleh Bidang Pelayanan dan Pencatatan Kependudukan dan dilaksanakan oleh Kepala Pendataan Kependudukan Kota Pekanbaru dan Dinas Pencatatan Sipil.

Dasar kebijakan penerapan inovasi Sipintar adalah Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 96 Tahun 2019 tentang Pendataan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan bagi Warga Rentan Administrasi Kependudukan dan juga Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 107 Tahun 2021 tentang Sistem Pelayanan Berbasis Elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Salah satu masalah yang ingin dipecahkan oleh Disdukcapil Kota Pekanbaru adalah pengelolaan dokumen administrasi kependudukan bagi para pengunjung. Salah satu hal yang menyebabkan pengunjung tidak memiliki e-KTP adalah keterbatasan yang mereka miliki dalam mengakses layanan kependudukan dan pencatatan sipil di Disdukcapil atau biasa disebut dengan Vulnerable Residents of Population Administration. Keberadaan masyarakat yang masuk dalam kategori warga rentan

sebelumnya tidak menjadi perhatian pemerintah Kota Pekanbaru. Jumlah pengungsi di Kota Pekanbaru pada 2021 mencapai 1.697 orang yang terdiri dari 1.139 penyandang disabilitas, 443 lansia terlantar, dan 115 orang dengan gangguan jiwa (ODGJ).

Untuk fenomena di atas, peneliti ingin mengetahui implementasi inovasi Sipintar di Kota Pekanbaru Disdukcapil. Oleh karena itu, peneliti ingin melakukan penelitian lebih lanjut, sehingga dalam penelitian ini penulis memilih judul: "Inovasi Pelayanan untuk Percepatan Penerbitan Dokumen Kependudukan bagi Masyarakat Terlantar di Kota Pekanbaru".

TINJAUAN PUSTAKA

Inovasi adalah istilah yang relatif baru jika dilihat dari perjalanan sejarah peradaban manusia. Inovasi berasal dari bahasa Latin *innovare* yang berarti mengubah sesuatu yang baru. Istilah inovasi (inovasi dan inovasi) sendiri baru mulai dikenal dalam kosakata bahasa Inggris pada abad ke-16. Hanya saja pada saat itu, istilah inovasi lebih diasosiasikan secara negatif sebagai pembuat onar dan lebih identik dengan nuansa revolusi atau perubahan radikal yang memiliki dampak yang sangat luar biasa, terutama kemapanan sosial politik dan dianggap mengancam struktur organisasi. Jadi rezim kekuasaan cenderung menolak segala sesuatu yang berbau inovasi, sementara istilah inovatif itu sendiri mulai banyak digunakan oleh banyak orang di abad ke-17, atau sekitar 100 tahun kemudian.

Albury dalam Adianto (2020:27) lebih sederhana menggambarkan inovasi sebagai ide-ide baru untuk karya itu. Ini berarti bahwa suatu inovasi terkait erat dengan ide-ide baru yang bermanfaat. Inovasi dengan sifat kebaruannya harus memiliki nilai manfaat. Sifat baru inovasi tidak akan berarti apa-apa jika tidak diikuti oleh nilai kemanfaatannya dari kehadirannya. Lebih lanjut, Albury menjelaskan secara rinci bahwa: "Inovasi yang berhasil adalah

penciptaan dan implementasi proses, produk, layanan, dan metode pengiriman baru yang menghasilkan peningkatan signifikan dalam efisiensi hasil, efektivitas atau kualitas". Inovasi sebagai keberhasilan ekonomi berkat diperkenalkannya cara-cara baru atau kombinasi cara-cara lama dalam mengubah input menjadi output (teknologi) yang menghasilkan perubahan besar atau drastis dalam perbandingan antara nilai guna yang dirasakan oleh konsumen atau manfaat suatu produk (barang/jasa) dan harga yang ditetapkan oleh produsen. Kemudian inovasi dalam konteks yang luas menjelaskan bahwa inovasi yang sukses tidak hanya berarti kesuksesan ekonomi tetapi juga kesuksesan sosial. Inovasi yang berhasil adalah inovasi yang dapat menciptakan nilai besar bagi konsumen, komunitas, dan lingkungan pada saat yang sama Fontana (2011: 30).

Indikator penelitian yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah indikator keberhasilan inovasi menurut Bugge dalam Winda (2021), yaitu:

1. Tata Kelola dan Inovasi.
2. Sumber ide untuk inovasi.
3. Budaya Inovasi.
4. Kemampuan dan Alat.
5. Tujuan, Hasil, Pengeluaran dan Hambatan.
6. Mengumpulkan Data Inovasi Untuk Inovasi Tunggal.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi yang bersifat deskriptif. Alasan peneliti menggunakan penelitian ini adalah karena sesuai dengan apa yang peneliti lakukan di lapangan, dimana penulisan data yang diperoleh menghasilkan data deskriptif yaitu berupa kata-kata tertulis atau lisan orang yang telah diamati yang bertujuan untuk mendeskripsikan dan mendeskripsikan peristiwa dan fenomena yang terjadi di lapangan dan menyajikan data secara sistematis, secara faktual dan akurat pada populasi atau area tertentu, mengenai sifat,

karakteristik, atau faktor tertentu. Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru karena ada inovasi yang sangat menarik untuk diteliti berupa inovasi Sipintar yang dapat memberikan kemudahan bagi penerima layanan dan masyarakat dalam mengelola dokumen kependudukan. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Kemudian informan dalam penelitian ini diperoleh dengan menggunakan metode purposive sampling dan accidental sampling. Selanjutnya data yang diperoleh akan dianalisis menggunakan data analisis spiral Creswell (2007) yaitu *data managing; membaca dan memo; mendeskripsikan, mengklasifikasikan, dan menafsirkan; mewakili dan memvisualisasikan.*

HASIL DAN DISKUSI

Pemerintah Disdukcapil Kota Pekanbaru merupakan salah satu instansi pemerintah yang melakukan inovasi pelayanan kepada masyarakat penduduk rentan, termasuk para pengungsi khususnya di bidang administrasi kependudukan. Inovasi tersebut merupakan inovasi Sipintar. Berdasarkan hasil penelitian inovasi Sipintar, analisis dapat dilakukan dengan menggunakan teori atribut keberhasilan inovasi menurut Bugge dalam Winda (2021) yang meliputi (1) Tata Kelola dan Inovasi, (2) Sumber Ide Inovasi, (3) Budaya Inovasi, (4) Kemampuan dan Alat, (5) Tujuan, Hasil, Biaya dan Hambatan, (6) Pengumpulan Data Inovasi Untuk Inovasi Tunggal.

a. Inovasi Pelayanan untuk Percepatan Penerbitan Dokumen Kependudukan bagi Pengungsi di Kota Pekanbaru

1) Tata Kelola dan Inovasi

Tata kelola dan inovasi menjelaskan bagaimana inovasi pelayanan publik terjadi. Disdukcapil Kota Pekanbaru merupakan salah satu instansi yang memiliki tugas dan kewajiban untuk memberikan pelayanan kepada

masyarakat khususnya masyarakat Kota Pekanbaru salah satunya dalam bidang administrasi kependudukan. Berdasarkan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 107 Tahun 2021 tentang Sistem Pelayanan Berbasis Elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Berdasarkan peraturan tersebut, Disdukcapil Kota Pekanbaru membuat inovasi layanan yang ditujukan kepada masyarakat Kota Pekanbaru yaitu inovasi Sipintar (Sistem Layanan untuk Melengkapi Identitas Orang Terlantar) merupakan inovasi yang berfokus pada administrasi kependudukan berbasis web dimana masyarakat dapat mengakses dengan mudah melalui handphone masing-masing dimana saja dan sesuai dengan jam operasional Disdukcapil Kota Pekanbaru. Inovasi Sipintar ini diinisiasi oleh Disdukcapil Kota Pekanbaru pada tahun 2020 dengan tujuan memberikan layanan administrasi kependudukan berbasis digital kepada seluruh masyarakat dalam rangka meningkatkan kualitas layanan Disdukcapil Kota Pekanbaru.

Dalam pelaksanaan layanan inovasi Sipintar tentunya berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku yaitu Surat Keputusan Kepala Kantor Kota Pekanbaru NO 060/Dukcapil-PDIP/324.b/2022. Dari hasil penelitian tersebut, inovasi pengabdian Sipintar di Kota Pekanbaru Disdukcapil telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan SOP yang berlaku. Disdukcapil juga membentuk tim dan membagi tugas saat turun ke rumah warga. Selain itu, Disdukcapil juga memberikan pelayanan kepada masyarakat yang memiliki keterbatasan baik secara fisik, mental maupun jarak tempuh. Hal ini dilakukan agar pelaksanaannya berjalan dengan baik dan lancar, sehingga tata kelola inovasi dapat dikatakan efektif.

2) Sumber Ide Inovasi

Melalui Sumber indikator ideas for innovations, terdapat inovasi yang menarik ketika inovasi layanan ini dilakukan agar tujuan inovasi ini tercapai. Sumber ide inovasi harus menghasilkan nilai inovasi yang baik untuk proses pelaksanaan pelayanan publik yang meliputi ide internal dan ide eksternal untuk inovasi pelayanan yang lebih baik di masa depan. Dalam inovasi pelayanan publik di Disdukcapil, Kota Pekanbaru belum memiliki kotak kritik dan saran, karena sumber gagasannya memang dari Disdukcapil secara langsung. Dalam memberikan ide inovasi pelayanan publik di Kota Pekanbaru Disdukcapil masih belum bisa dikatakan baik karena ide inovasi tersebut belum melibatkan masyarakat, karena peran masyarakat juga penting untuk memberikan saran dan kritik terhadap inovasi sebagai penerima layanan, sehingga inovasi yang diciptakan membuat inovasi yang baik dan berjalan lancar.

3) Budaya Inovasi

Dalam hal ini, Budaya Inovasi atau Budaya Inovasi yang ada di Sipintar terhadap kebiasaan masyarakat Kota Pekanbaru yang ingin melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan. Sebelum terciptanya inovasi Sipintar, proses pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan dilakukan secara manual dengan datang langsung ke kantor Disdukcapil. Dimana masyarakat juga diwajibkan membawa sejumlah dokumen persyaratan agar dapat melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan, misalnya seperti membawa fotokopi Kartu Keluarga (KK) dan KTP. Hal ini juga disampaikan oleh Ibu Linda selaku wali komunitas penerima inovasi Sipintar:

" Ya, sebelum ada aplikasi, ini dulunya manual. seperti datang langsung ke kantor Disdukcapil

terus mengantri seperti biasanya".
(Wawancara, Ibu Linda, 23 Juli 2022)

Layanan yang masih manual ini juga tidak menutup kemungkinan akan menimbulkan masalah seperti antrian panjang. Sehingga masyarakat yang ingin melakukan layanan ini secara manual harus menunggu cukup lama hingga layanan selesai. Dari pernyataan tersebut, terciptalah inovasi bernama Sipintar yang memanfaatkan digitalisasi dalam memudahkan proses pelayanan administrasi kependudukan.

4) Kemampuan dan Alat

Melalui indikator Capabilities and tools dijelaskan bahwa suatu pengukuran suatu inovasi harus menggunakan berbagai kemampuan dan tools untuk mendorong kreativitas suatu inovasi. Jadi, Disdukcapil Kota Pekanbaru harus memiliki kemampuan dalam sumber daya manusia untuk melakukan inovasi pelayanan publik di Kota Pekanbaru Disdukcapil dan juga alat-alat yang digunakan untuk melakukan inovasi pelayanan, baik yang lengkap maupun sesuai dengan kebutuhan. Hal ini terlihat dari sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Disdukcapil Kota Pekanbaru sebagai penunjang implementasi inovasi Sipintar agar mendapatkan pelayanan yang berkualitas. Orang yang menjalankan inovasi ini adalah Disdukcapil Kota Pekanbaru yang telah dijadwalkan pelaksanaannya. SDM yang dimiliki Kota Pekanbaru Disdukcapil sudah mendukung dan memadai untuk pengelolaan aplikasi Sipintar. Dibuktikan oleh beberapa informan yang menjelaskan bahwa untuk alat dan kemampuan sumber daya yang ada di Kota Pekanbaru Disdukcapil untuk melakukan inovasi Sipintar sudah lengkap dan memadai

untuk implementasi inovasi ini karena ini juga bagian dari tugas pemerintah Disdukcapil Kota Pekanbaru.

5) Tujuan, Hasil, Biaya dan Hambatan

Melalui indikator Objectives, Outcomes, Expense and Obstacles, dijelaskan bahwa baik dalam pelaksanaan pelayanan inovatif yang diberikan oleh Disdukcapil Kota Pekanbaru dapat tercapai atau tidak. Karena sebelum terbentuknya inovasi Sipintar, Disdukcapil Kota Pekanbaru mengadakan pertemuan untuk melihat bagaimana implementasi inovasi Sipintar. Inovasi pelayanan Sipintar di Kota Pekanbaru Disdukcapil dalam tujuan, hasil, biaya, dan kendala yaitu tujuan dan hasilnya baik, karena dalam rangka memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam kepemilikan e-KTP bagi warga adminduk rentan yang termasuk orang terlantar untuk mendapatkan identitas penduduk. Selain itu, inovasi ini juga bertujuan untuk menjadikan Disdukcapil Kota Pekanbaru sebagai Disdukcapil yang inovatif, dan hasilnya juga sudah bagus terlihat dari semakin banyaknya pengurusan e-KTP.

6) Mengumpulkan Data Inovasi Untuk Inovasi Tunggal

Melalui indikator Collecting Innovation Data For Single Innovation, menjelaskan kemampuan pelaksana pelayanan publik untuk mendorong satu inovasi yang berhasil. Disdukcapil Kota Pekanbaru di sini tidak ada kerja sama dengan pemerintah lain dalam menciptakan inovasi Sipintar. Inovasi ini dibuat oleh Disdukcapil Kota Pekanbaru sendiri, untuk melakukan pelayanan dan menjadikan Disdukcapil Kota Pekanbaru sebagai Disdukcapil yang inovatif. Inovasi yang diciptakan oleh Disdukcapil Kota Pekanbaru merupakan inovasi yang mereka ciptakan sendiri dan tidak

berkolaborasi dengan pemerintah lain atau Disdukcapil lainnya dalam membuat inovasi Sipintar karena inovasi layanan Sipintar di Disdukcapil memang muncul dari permasalahan yang belum terselesaikan. Disdukcapil Kota Pekanbaru menemukan adanya pengungsi (difabel, lansia, odgi) yang tidak memiliki dokumen kependudukan. Oleh karena itu, Disdukcapil berinisiatif menciptakan inovasi Sipintar, yang dapat memudahkan para pengungsi dalam menerima layanan administrasi kependudukan yang disediakan oleh Disdukcapil Kota Pekanbaru.

b. Faktor Penghambat Inovasi Pelayanan untuk Percepatan Penerbitan Dokumen Kependudukan bagi Pengungsi di Kota Pekanbaru

1) Rendahnya sosialisasi Inovasi Sipintar kepada Masyarakat secara langsung/tatap muka

Sosialisasi merupakan kegiatan sosialisasi kepada masyarakat tentang program Sipintar, yang memberikan informasi dan pengetahuan kepada masyarakat serta menarik minat dan perhatian masyarakat untuk dapat memanfaatkan program Sipintar dalam mengelola dokumen kependudukan. Sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil hanya melalui media massa dan media elektronik, yaitu melalui website resmi instansi, Instagram, dan Facebook saja. Terlihat bahwa pembaharuan sosialisasi melalui media sosial juga tidak dilakukan secara rutin. Sementara itu, sosialisasi langsung kepada masyarakat belum pernah dilakukan. Sehingga sosialisasi yang dilakukan terkait inovasi Sipintar masih sangat rendah dan masih banyak pengungsi yang mendaftar secara manual.

2) Keterbatasan Alat Perekam e-KTP

Dilihat dari sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dalam penerapan inovasi Sipintar, saat ini masih belum memiliki mobil operasional khusus yang digunakan untuk merekam langsung ke rumah-rumah para pengungsi seperti penyandang cacat, lansia dan penyandang gangguan jiwa (ODGJ) pemohon e-KTP sehingga hal ini dapat menghambat proses pelayanan. Karena alat tersebut digunakan pada jam kantor. Hal ini membuat proses perekaman hanya dimungkinkan pada hari libur, yaitu hari Sabtu dan terbatasnya mobil operasional yang digunakan untuk membawa satu set komputer dan CPU-nya untuk mengimpor hasil perekaman dan data orang-orang terlantar menggunakan sistem terpusat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan di atas mengenai inovasi pelayanan percepatan penerbitan dokumen kependudukan bagi penyandang terlantar di Kota Pekanbaru, para peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut: Pertama, hasil penelitian menemukan bahwa inovasi pelayanan percepatan penerbitan dokumen kependudukan bagi penyandang terlantar di Kota Pekanbaru, sebagai upaya memudahkan masyarakat yang belum memiliki dokumen kependudukan untuk mendapatkan pelayanan administrasi di Kota Disdukcapil Pekanbaru sudah baik sejak sebelum adanya inovasi Sipintar. Di mana masyarakat tidak perlu lagi jauh-jauh ke Disdukcapil untuk mencatat e-KTP, cukup daftar online melalui website <https://sipintar.pekanbaru.go.id/>. dan setelah diverifikasi oleh petugas Disdukcapil, Disdukcapil akan memberikan surat tugas kepada Tim Sipintar untuk menjemput bola

dan petugas akan turun untuk memberikan pelayanan berupa pencatatan e-KTP dan pencetakan KTP langsung di tempat. Kedua, hasil penelitian menemukan beberapa faktor penghambat inovasi pelayanan untuk mempercepat penerbitan dokumen kependudukan bagi penyandang disitu di Kota Pekanbaru dan setelah melakukan observasi, wawancara, dan analisis, diperoleh beberapa faktor penghambat antara lain: Pertama, rendahnya sosialisasi tatap muka yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Pekanbaru karena hanya menggunakan media sosial milik kantor, Tidak ada sosialisasi langsung yang melibatkan masyarakat. Kedua, kurangnya alat perekam e-KTP dalam implementasi inovasi Sipintar seperti alat perekam yang digunakan adalah alat yang tidak dikhususkan untuk jasa Sipintar dan masih menggunakan alat perekam dari loket dan juga sering terjadinya gangguan jaringan dan website yang sedang down, membuat pelayanan terhambat dan kurangnya operasional mobil dan alat perekam selama di lapangan.

REFERENSI

- Adianto, (2020). *Inovasi sosial: praktik mengadopsi inovasi yang memiliki dampak kesejahteraan*. Cetakan 1 ed. Pekanbaru: Taman Karya.
- Agustini, Maria. (2014). Inovasi Pelayanan Publik pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (BPMPT) Kabupaten Kubu Raya. *Jurnal Administrator Borneo*, 10(2), 214–234.
- Ancok, Djameluddin. (2012). *Psikologi Kepemimpinan dan Inovasi*. Jakarta: Erlangga.
- Anggraeny, C. (2013). Inovasi Pelayanan Kesehatan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Jagir, Kota Surabaya. *Jurnal Kebijakan Publik dan Manajemen Publik*, 1(1), 85-93.
- Bloch, Carter dan Bugge, Markus M. (2013). *Inovasi Sektor Publik Dari Teori hingga*

- Pengukuran. Perubahan Struktural dan Dinamika Ekonomi* 27 : 133-145.
- Cresswell, JW (2015). *Penelitian kualitatif & desain penelitian: memilih di antara lima pendekatan*. Yogyakarta: Perpustakaan Mahasiswa.
- Dharmanu, & Putu, I. (2017). Modernisasi dan inovasi pelayanan publik melalui e-government di Kota Denpasar. *Jurnal ADHUM*, VII(2), 93–108.
- Elhuluqo, I., & Amalia, L. D. (2016). pelaksanaan pelayanan publik di Kabupaten Medan Satria, Kota Bekasi, Jawa Barat. *Jurnal Utilitas*, 2(1), 22–29.
- Firmanda, G. (2015). *Inovasi Pelayanan Publik Kantor Imigrasi Kelas I Surabaya melalui Unit Layanan Paspor Margorejo (ULP) di Mall Maspion Square Surabaya*. 1–14.
- Fontana, Avianti. (2011). *Innovate We Can!*. Bekasi : Cipta Inovasi Sejahtera
- Mewah, Winda. S. (2021). Inovasi Pelayanan Kesehatan di RS Arifin Achmad, Provinsi Riau. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 17(e-ISSN: 2714-55881 |), 85–94.
- Gati, R. A. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Elektronik di DPMPTSP Kota Bandung. *Jurnal Administrasi Bisnis Ekonomi & Kewirausahaan*, 4(1), 37–46.
- Gumilar, P. C. (2016). Inovasi Layanan Administrasi Terpadu Kabupaten di Distrik Kota Sumenep, Kabupaten Sumenep. *Kebijakan Publik dan Manajemen*, 4(3), 1–11.
- Hisbani, N. A., Karim, M., & Malik, I. (2015). Penerapan inovasi pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang. *Jurnal Kerjasama : Administrasi Publik*, 1(3), 256–277.
- Kurniasari, H., & Sulandari, S. (2017). Inovasi Pelayanan Publik di Balai Besar Pelayanan Perlindungan dan Penempatan Tenaga Kerja Indonesia (BP3TKI) Semarang. *Jurnal Universitas Diponegoro*, 6(2).
- Kusuma, H. B., Cahyarini, B. R., & Samsara, L. (2022). Inovasi Pelayanan Publik di Era Pandemi Covid-19: Best Practices di Provinsi Jawa Barat. *Dinamika Pemerintahan : Jurnal Administrasi Negara*, 12(1), 131–142. <https://doi.org/10.33005/jdg.v12i1.2976>
- Munandar, Utami (2006). *Kreativitas dan bakat, strategi untuk mewujudkan potensi dan bakat kreatif*. Jakarta: Gramedia
- Nurterra, A., & Mayarni. (2020). Inovasi Kebijakan Tapping-Box dalam Meningkatkan Penerimaan Pajak Hotel di Kota Pekanbaru. *Jurnal Administrasi Publik dan Bisnis*, 2(2), 10–17.
- Prawira, M. A., Noor, I., & Hati Nurani, F. (2014). Inovasi Layanan (Studi Kasus Call Center SPGDT 119 sebagai Layanan Gawat Darurat di Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 2(4), 715–721.
- Sufi, W., & Prihati. (2021). Inovasi Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Riau. *Jurnal Niara*, 14(1), 218–227.
- Umarsyah, D., & Zulkarnaini. (2021). Tipologi Inovasi Sistem Pelayanan Kependudukan Kabupaten Pasaman Barat. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Administrasi Publik (JMIAP)*, 3(September), 180–188. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v3i3.278>
- Wulandari, W., Suranto, & Purnomo, E. P. (2019). Kolaborasi Pemerintah dalam Mewujudkan Inovasi Pelayanan. *JIP (Jurnal Ilmu Pemerintahan) : Kajian Ilmu Pemerintahan dan Politik Daerah*, 4(1), 13–28. <https://doi.org/10.24905/jip.4.1.2019.13-28>