

**INOVASI PEMERINTAH DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL PADA MASA COVID-19 DI KOTA PEKANBARU**

Oleh : Sekar Harum Ning Utami

Email : sekarhnu18@gmail.com

Pembimbing: Rury Febrina, S.IP., M.Si.

Jurusan Ilmu Pemerintahan

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

The many deviant phenomena in the process of population administration services carried out by irresponsible parties need to be addressed immediately so that they do not become increasingly attached to the officials on duty. Besides that, the existence of the Covid-19 outbreak that has hit all of Indonesia has had an impact on various fields. Especially in public service sector, namely the Population Administration Services by the Department of Population and Civil Registration at Pekanbaru City which was hampered. The need to innovate to improve the quality of service and maintain the course of service, especially in the Covid-19 situation.

This study aims to discover the innovations made by the City Government, in this case, it's the Department of Population and Civil Registration at Pekanbaru City in improving administrative services for the people of Pekanbaru City during the Covid-19 pandemic in 2021 to 2022 during the transition period. This research method uses a qualitative approach with a descriptive research type. Data collection techniques used in this study were interviews and documentation.

The results of the study show that the Government of Pekanbaru City, especially the Department of Population and Civil Registry of Pekanbaru City, has carried out a service innovation called Sipenduduk which is a website-based application for making population documents so that applications for managing population documents are now online. In particular, for the collection of e-KTP population documents still taken directly to the Department of Population and Civil Registry of Pekanbaru City. However, the Department of Population and Civil Registry of Pekanbaru City is still experiencing some obstacles related to network, full servers, and problematic user data. On the other hand, people also experience problems in using Sipenduduk. There are still many people who do not understand how to use Sipenduduk. Besides, the many lines that must be passed make people who want to take population document products at the office confused, because there is no information regarding the route that must be passed at the Department of Population and Civil Registry of Pekanbaru City office.

Keywords: Innovation Principle, Population Administration Service, Innovation Attribute

PENDAHULUAN

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Istilah *administration for public* oleh Gerald E. Caiden (1982), yaitu pemerintah yang memiliki peranan dalam mengemban misi dalam memberikan pelayanan publik (*service provider*). Asumsi terhadap pendapatnya ini, yaitu bahwa pemerintah disini lebih responsif dan tanggap terhadap kebutuhan masyarakat (Keban, 2014).

Salah satu pelayanan administrasi publik yang paling penting adalah pelayanan administrasi kependudukan yang merupakan pelayanan yang sangat krusial bagi masyarakat dimana data-data kependudukan tersebut harus dilaporkan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai data identitas setiap warga negara Indonesia. Namun, dalam pengurusan dokumen kependudukan ini, sering dijumpai fenomena-fenomena menyimpang dimana pelayanan ini dapat menjadi ladang untuk mengambil keuntungan pribadi oleh para oknum yang tidak bertanggung jawab, sehingga menyebabkan tindakan-tindakan seperti korupsi, diskriminasi terhadap pelayanan kepada berbagai lapisan masyarakat, dan masih banyak lagi.

Susanto (2004) berpendapat bahwa saat ini masih banyak perspektif masyarakat yang

cenderung negatif terhadap “birokrasi”, dimana kebanyakan akan berpikir tentang pengurusan surat-surat dengan pemerintah yang prosesnya rumit dan memakan waktu yang lama (Mustafa, 2018). Konsep tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) merupakan salah satu kata kunci untuk membenahi sistem administrasi publik di Indonesia (Semil, 2018). Hal ini diperkuat dengan laporan yang ditulis oleh Daniel Kaufman (2002) dari hasil surveinya di ratusan negara yang menunjukkan bahwa unsur-unsur tata pemerintahan yang baik tersebut meliputi, pemenuhan hak-hak politik warga negara, kemampuan negara untuk mengendalikan korupsi birokratis, membuat peraturan yang kondusif, serta kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan publik dengan sebaik-baiknya (Semil, 2018).

Hasil studi yang telah dilakukan oleh *Center for Population and Policy Study* (CPPS), Universitas Gajah Mada, terhadap pelayanan publik menunjukkan bahwa aparatur dalam memberikan pelayanan cenderung terjebak pada petunjuk pelaksanaan (juklak), sehingga pemberian pelayanan masih cenderung kaku dan tidak fleksibel. Hal ini juga dipengaruhi oleh kurangnya inovasi dari pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang berorientasi pada efektifitas pelayanan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterimanya (Semil, 2018).

Sejak awal Maret 2020 lalu, Indonesia mengumumkan kasus *covid-19* pertamanya di Jakarta. Hingga di tahun 2021 wabah *Corona Virus Disease 2019* (*Covid-19*) tidak kunjung reda, bahkan kasusnya

semakin bertambah. Berbagai kebijakan telah dikeluarkan oleh Pemerintah sebagai bentuk respon terhadap suatu masalah di negaranya, mulai dari kebijakan PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar), penutupan sementara tempat-tempat wisata dan pusat perbelanjaan, hingga kebijakan PPKM Darurat (Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat). Kebijakan-kebijakan tersebut membatasi interaksi langsung seluruh warga menjadi interaksi tidak langsung dengan mengupayakan penggunaan teknologi dalam segala aktivitasnya.

Dikutip dari artikel iniriau.com pada Rabu, 16 Desember 2020 mengatakan bahwa Kota Pekanbaru memiliki angka penularan *covid-19* yang tertinggi diantara kota-kota lain di Provinsi Riau. Banyaknya masyarakat yang ingin mengurus dokumen-dokumen kependudukan di Disdukcapil ini pun menyebabkan penumpukan antrean di layanan Disdukcapil Pekanbaru dalam areal Mal Pelayanan Publik Pekanbaru. Hal ini menggambarkan bahwa tata kelola kolaboratif dalam pelayanan publik juga diperparah dengan rendahnya kesadaran masyarakat Kota Pekanbaru terkait keberadaan dan penyebaran *Covid-19* (Amin et al., 2021).

Selain itu, dikutip dari artikel riauin.com pada 30 Desember 2020 mengatakan bahwa Walikota Pekanbaru telah meresmikan pemekaran 3 kecamatan di Kota Pekanbaru, yaitu Kecamatan Tampan dimekarkan menjadi dua kecamatan, Kecamatan Kulim, dan Kecamatan Rumbai pesisir yang dipecah menjadi dua, sehingga kini Kota Pekanbaru memiliki 15 kecamatan. Dikutip dari artikel cakaplah.com pada 19 Agustus mengatakan bahwa

warga mengeluhkan terkait pengurusan adminduk serta urusan administrasi lainnya. Hal ini karena masyarakat yang berdomisili di wilayah tersebut harus mengurus perubahan data KTP dan KK mereka dengan yang baru. Namun, menurut artikel pekanbaru.go.id pada 22 Maret 2021 lalu, pihak Disdukcapil Kota Pekanbaru masih belum bisa mengurus perubahan adminduk karena Kemendagri belum mengeluarkan kodifikasi wilayah terbaru.

Pada pelayanan KTP-el juga mengalami permasalahan yang disebabkan oleh tidak tersedianya blangko, sehingga setelah warga selesai merekam data, warga tidak bisa langsung mendapatkan el-KTP. Dikutip dari artikel riaupos.jawapos.com pada 7 November 2020 lalu, Disdukcapil sempat membuka layanan akhir pekan (Sabtu-Minggu) untuk perekaman KTP-el kategori usia 17 tahun dan mengganti KTP rusak serta hilang. Hal ini menyebabkan penumpukan antrean di areal Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru yang tentunya dapat meningkatkan potensi penularan virus *corona* di masa pandemi *covid-19* saat ini.

Peneliti memfokuskan penelitian ini pada pelayanan Kartu Keluarga (KK) dan E-KTP. Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan di atas, peneliti menarik beberapa masalah terkait pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kota Pekanbaru melalui penelusuran artikel-artikel berita di internet. Berikut beberapa fenomena pada penelitian ini:

- 1) Pelayanan adminduk di Disdukcapil Kota Pekanbaru sempat

terhambat karena bencana pandemi *covid-19*.

- 2) Terjadinya penumpukan antrean di areal Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru karena banyaknya masyarakat yang ingin mengurus dokumen kependudukan di Disdukcapil Kota Pekanbaru.
- 3) Kodifikasi wilayah belum diterbitkan oleh Kemendagri, sehingga perubahan elemen data KTP-el bagi warga yang berdomisili di daerah pemekaran kecamatan belum bisa dilaksanakan.
- 4) Tidak tersedianya blangko KTP-el di Disdukcapil Kota Pekanbaru menyebabkan warga yang telah melakukan rekaman data tidak bisa mendapatkan langsung KTP-el nya.

Berangkat dari UU No. 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah pada pasal 386 yang menyebutkan bahwa dalam rangka meningkatkan kinerja penyelenggaraan Pemerintahan Daerah, Pemerintah Daerah dapat melakukan inovasi. Kemudian pada Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah. Maka, sejak awal maret 2020, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru telah menyediakan berbagai layanan secara elektronik yang berupa layanan via aplikasi, *call center* dan *WhatsApp* untuk informasi pengaduan layanan, serta via *website* yang salah satunya yaitu, layanan SIPENDUDUK (Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan).

Inovasi ini tentunya sangat bermanfaat khususnya pada masa pandemi *covid-19* sejak maret 2020 lalu, dimana segala aktivitas masyarakat secara langsung dibatasi oleh pemerintah sebagai upaya untuk meminimalisir penularan *covid-19* di Kota Pekanbaru. Langkah ini sejalan dengan penerapan *e-government* yang menunjang terwujudnya program *Smart City* yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Pekanbaru, dimana Pemkot akan mengembangkan aplikasi lainnya yang dapat mendukung realisasi program kota pintar untuk meningkatkan pelayanan, pendidikan, dan kesehatan bagi masyarakat setempat (Marisa & Andree, 2019).

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, diketahui bahwa pelaksanaan pelayanan publik, khususnya pada pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru belum dilaksanakan dengan maksimal. Maka, penulis tertarik untuk meneliti terkait "Inovasi Pemerintah dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada Masa *Covid-19* di Kota Pekanbaru".

Penelitian ini diharapkan dapat mengetahui inovasi pemerintah dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru pada masa pandemi *covid-19* serta mengetahui hambatan yang dialami Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dalam melayani masyarakat pada masa pandemi *covid-19*.

KERANGKA TEORI

Inovasi Daerah

Menurut Osborne dan Brown, inovasi adalah pengenalan sesuatu yang baru ke dalam sebuah sistem, akan tetapi tidak selalu seperti itu, dalam keadaan tertentu dan dengan aplikasi (seringkali invensi) dari sebuah ide baru (Meyliano & Putra, 2018). Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah, menyebutkan bahwa Inovasi daerah adalah semua bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. Keberhasilan pelaksanaan inovasi di daerah tidak dilakukan sendiri oleh pemerintah daerah, namun membutuhkan koordinasi dengan *stakeholders* lainnya, seperti sektor swasta dan masyarakat (Rahmawati et al., 2014).

Beberapa atribut inovasi pelayanan publik menurut Rogers yang dalam (Basuki, 2018) adalah sebagai berikut :

1. *Relative advantage* (keuntungan relatif), yaitu inovasi tersebut harus memiliki nilai lebih dan baru dari penyelenggaraan pelayanan publik yang sebelumnya.
2. *Compatibility* (kesesuaian), yaitu inovasi lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi yang baru dan nilainya tidak langsung hilang, sehingga masyarakat tidak terlalu sulit untuk beradaptasi dengan inovasi atau model pelayanan yang baru, serta perlu penyesuaian.
3. *Complexity* (kerumitan), yaitu inovasi diharapkan mampu memberikan hal-hal yang lebih baik dari yang sebelumnya, sebab inovasi

baru cenderung memiliki tingkat kerumitan yang lebih tinggi.

4. *Triability* (kemungkinan dilakukan percobaan), yaitu inovasi diharapkan telah melakukan uji publik dan dinyatakan memiliki keunggulan dari model sebelumnya dan dapat diterima oleh penyedia maupun pengguna layanan.
5. *Observability* (dapat diamati), yaitu inovasi tersebut harus memberikan kemudahan untuk diamati, baik dari cara kerjanya hingga hasil yang membuktikan inovasi tersebut lebih baik dan unggul dari pelayanan sebelumnya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian pendekatan kualitatif dan desain deskriptif. Menurut Saryono (2010), Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang digunakan untuk menyelidiki, menemukan, menggambarkan, dan menjelaskan kualitas atau keistimewaan dari pengaruh sosial yang tidak dapat dijelaskan, diukur atau digambarkan melalui pendekatan kuantitatif (Nurdin, Ismail and Hartati, 2019). Data pada penelitian deskriptif berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka. Sehingga, hasil penelitian akan berisi kutipan-kutipan data untuk memberi gambaran penyajian laporan tersebut (Ghony, M. D & Fauzan. A, 2014).

Sumber data yang digunakan oleh peneliti pada penelitian ini adalah informan yang memiliki pengalaman dan keahlian di bidangnya terkait permasalahan yang akan didiskusikan dengan peneliti, sehingga peneliti bisa mendapatkan

informasi yang lebih jelas dan sesuai dengan topik permasalahan peneliti.

Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru selaku penyedia layanan administrasi kependudukan di Kota Pekanbaru. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru merupakan pusat berbagai kegiatan pengurusan dokumen-dokumen kependudukan, seperti pengurusan Kartu Keluarga, Akta Pencatatan Sipil, dan Penerbitan KTP-el.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Inovasi Pemerintah dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada Masa Covid-19 di Kota Pekanbaru

Sipenduduk merupakan salah satu inovasi yang hadir pada awal tahun 2020 pada bulan April di Disdukcapil Kota Pekanbaru. Pelayanan adminduk di Disdukcapil Kota Pekanbaru yang dulunya dilakukan secara tatap muka, kini telah diubah menjadi secara *online* sesuai arahan Menteri Dalam Negeri terkait adanya pandemi *covid-19*. Namun, pelayanan *online* ini tidak berlaku secara keseluruhan, sebab untuk urusan perekaman, permasalahan data yang perlu diselesaikan dan dikonsultasikan ke loket pelayanan, dan pengambilan dokumen tetap harus datang langsung ke Disdukcapil Kota Pekanbaru.

Tidak hanya dari segi penyelenggaraan layanan, dari segi kunjungan pun juga terjadi perubahan untuk membatasi kunjungan dan kapasitas masyarakat yang akan mengurus di Disdukcapil Kota Pekanbaru di masa pandemi

covid-19. Hal ini disampaikan oleh Ibu Sri Wahyuni, beliau mengatakan :

“Dari segi kunjungan juga terjadi perubahan ya, yang sebelumnya memang .. dalam setiap hari, kami itu biasanya melayani 1.000 sampai 1.400 waktu itu. Itu sebelum pandemi ya, sekitar itu. Nah, setelah pandemi itu berkisar antara 500 sampai 800 per hari.” (Sri Wahyuni, wawancara 24 Januari 2022)

Selain itu, terkait SOP pengajuan permohonan masyarakat melalui UPTD masing-masing, sedangkan sekarang sudah bisa langsung diurus melalui aplikasi Sipenduduk secara *online*. Terkait proses penyelesaian dokumen, dulu memakan waktu 14 hari kerja, sedangkan sekarang permohonan akan langsung diproses 1x24 jam setelah permohonan diterima dan diberi resi oleh Disdukcapil Kota Pekanbaru.

Dikutip dari artikel disdukcapil.pekanbaru.go.id pada 31 Agustus 2022 mengatakan bahwa masyarakat yang terdampak penataan (pemekaran) kecamatan sudah bisa mengajukan perubahan dokumen administrasi kependudukannya dimulai dari tanggal 11 April 2022. Pengajuan bisa dilakukan melalui aplikasi Sipenduduk yang sudah memiliki fitur khusus untuk pengajuan perubahan elemen data pada dokumen kependudukan bagi masyarakat yang terdampak. Fitur ini hanya berlaku pada perubahan elemen data di Kartu Keluarga (KK) dan KTP-el yang nantinya akan disesuaikan dengan nama wilayah kecamatan yang baru.

1. *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif)

Inovasi pelayanan Sipenduduk memiliki nilai lebih dibandingkan pelayanan adminduk sebelumnya, yaitu pelayanan yang integrasi. Jika dibandingkan dengan pelayanan dulu, pengurusan dokumen kependudukan masih dikerjakan satu-satu. Hal ini juga merupakan salah satu urgensi dibuatnya inovasi layanan Sipenduduk. Saat ini, dengan adanya Sipenduduk, dalam 1 (satu) kali pengajuan permohonan, maka Disdukcapil Kota Pekanbaru akan menerbitkan beberapa dokumen sesuai dengan jenis pelayanan yang diajukan oleh pemohon/masyarakat. Contohnya, salah satu narasumber dari masyarakat pengguna Sipenduduk yang bernama Johandika Syahputra Lubis yang ingin mengurus perubahan data pada KK dan e-KTP setelah menikah. Berikut tanggapannya:

“Kita kan ngurus KK, dulu saya sendiri. Tapi, karena sudah menikah, jadi 1 KK sama istri. Kalau KK nya udah diurus, otomatis KTP nya juga diurus statusnya. Jadi, KTP juga keluar, sekali 2 gitu.” (Johandika Syahputra Lubis, wawancara 15 Februari 2022)

Sipenduduk juga meningkatkan kualitas pelayanan pada efisiensi dalam kepengurusan dokumen-dokumen kependudukan. Hal ini bisa dilihat dari masyarakat tidak lagi perlu fotokopi-fotokopi banyak untuk perlengkapan syarat permohonan dokumen, sebab masyarakat bisa langsung mengupload persyaratan-persyaratan yang diperlukan ke *website* Sipenduduk.

Tidak hanya itu, inovasi Sipenduduk juga memberi dampak positif kepada para *staff* pegawai yang bertugas di Disdukcapil Kota Pekanbaru. Terutama pada masa pandemi *covid-19*, *staff* yang bertugas di *Front Office* (FO) merasa lebih nyaman dan aman ketika melaksanakan tugasnya secara daring tanpa harus bertemu langsung dengan masyarakat. Selain itu, *Staff* pegawai yang bertugas, kini kemampuan tugasnya berkembang menjadi 2 (dua) ilmu, contohnya: bisa meng-*entry* data terkait akta lahir dan KK.

Terdapat salah satu fitur pada Sipenduduk yang bernama ‘Lacak Berkas’ merupakan contoh terkait transparansi pelayanan adminduk di Disdukcapil Kota Pekanbaru. Lacak berkas ini merupakan fitur yang dapat melacak berkas pengajuan permohonan urusan dokumen kependudukan yang diproses oleh Disdukcapil Kota Pekanbaru. Cara menggunakan fitur lacak berkas ini hanya perlu menulis nomor permohonan yang telah diberikan. Setelah itu, akan muncul keterangan mengenai berkas yang diajukan.

Gambar 1.1 Fitur Lacak Berkas pada Inovasi Sipenduduk



Sumber :

<https://sipenduduk.pekanbaru.go.id/LacakBerkas/index>

2. *Compatibility* (Kesesuaian)

Tidak semua kalangan masyarakat berpendapat bahwa penggunaan aplikasi Sipenduduk itu mudah. Maka, apabila ada masyarakat yang tidak paham mengenai alur maupun cara mengajukan permohonan di Disdukcapil baik secara *online* maupun *offline*, pihak Disdukcapil akan tetap membantu dan membimbing masyarakat yang membutuhkan bantuan dalam mendapatkan pelayanan adminduk di Disdukcapil Kota Pekanbaru.

Sistem pelayanan administrasi kependudukan saat ini sudah diubah semua dan sistem yang dulu sama sekali tidak dipakai lagi. Namun, untuk pengambilan beberapa dokumen KTP-el memang harus dijemput langsung ke Disdukcapil Kota Pekanbaru. Semua sistem yang diperbaharui ini tujuannya untuk mempermudah masyarakat dalam proses pelayanan adminduk di Disdukcapil Kota Pekanbaru.

Adanya inovasi layanan Sipenduduk justru dapat meminimalisir bahkan menghapuskan tindakan diskriminasi terhadap masyarakat luas dalam mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kota Pekanbaru. Proses pengerjaan urusan dokumen kependudukan yang dilaksanakan secara *online* tentunya masyarakat dan *staff* yang bersangkutan tidak bertemu secara langsung, sehingga *staff* hanya perlu melaksanakan tugasnya dengan berkas-berkas yang tersedia di komputernya dengan fokus tanpa melihat dan menghakimi masyarakat yang menerima pelayanan.

Apabila masyarakat dalam keadaan mendesak dan butuh dokumen kependudukan dengan

cepat, maka petugas akan membantu proses pengurusannya agar cepat selesai. Hal ini berdasarkan hasil wawancara bersama Ibu Sri Wahyuni selaku Kepala Seksi Inovasi Pelayanan mengatakan bahwa:

“Gak ada lagi. Kalau dulu, kalau ada orang dalam, pasti cepat. Gitu kan ya? Kalau misalnya dia urgent, biasanya warga tu langsung datang atau nelfon ke call center kita. Nanti kita bantu cepat. Karena kan mungkin waktu pengajuan Sipenduduk, dia dapat kuota 3 hari kedepan baru bisa diverifikasi sama petugas. Biasanya mereka nelfon dulu, nanti diarahkan untuk datang langsung. Jadi, kita bantu cepat.” (Sri Wahyuni, wawancara 24 Januari 2022)

3. *Complexity* (Kerumitan)

Disdukcapil Kota Pekanbaru juga melakukan sosialisasi terkait inovasi pelayanan Sipenduduk. Sosialisasi dilakukan secara *online* atau tidak dengan cara tatap muka, melainkan melalui media massa dan sosial, seperti radio, instagram, twitter, dan lain sebagainya. Namun, masih banyak masyarakat yang mengeluh karena susah untuk menggunakan *website* Sipenduduk. Berdasarkan hasil penelitian, beberapa narasumber berpendapat bahwa cara menggunakan Sipenduduk masih sulit untuk dipahami, khususnya bagi pengguna yang sudah cukup berumur dan kemungkinan lebih sulit untuk beradaptasi ke pelayanan *online*. Hal ini juga disampaikan oleh salah satu narasumber masyarakat yang bernama Riguna Rasya. Beliau mengatakan bahwa:

“Susah kak, ga ngerti caranya. Mungkin karena

pertama kali juga. Mungkin Disdukcapil bisa lebih disosialisasikan lagi mengenai cara penggunaan Sipenduduk ini, karena masih banyak yang susah kak. Apalagi orang tua gitu.” (Riguna Rasya, wawancara 15 Februari 2022)

Selain cara penggunaan, terdapat juga kerumitan mengenai jaringan, dan beberapa permasalahan terkait data sehingga masyarakat pengguna sulit untuk mengakses pelayanan Sipenduduk. Hal tersebut berdasarkan hasil wawancara bersama Ibu Sri Wahyuni. Beliau mengatakan bahwa:

“Misalnya ada pengaduan seperti itu dari warga yang masuk dari manapun.. mau dari media sosial, konsultasi WhatsApp atau segala macam, sama petugas kita itu langsung ditindaklanjuti. Kalau memang ada masalah sama kita, tapi jadi masalah sama warga.. Nah, itu biasanya kita arahkan warga tersebut untuk datang langsung, nanti dibantu sama petugas informasi atau kita bantu manual gitu.” (Sri Wahyuni, wawancara 24 Januari 2022)

Hasil wawancara tersebut menjelaskan bahwa layanan pengaduan dan konsultasi data juga disediakan oleh Disdukcapil Kota Pekanbaru. Layanan pengaduan dan konsultasi tersebut dapat diakses melalui *call center* dan via *WhatsApp*. Layanan tersebut memberikan informasi terkait kendala yang dialami masyarakat dalam mengajukan permohonan secara daring. Apabila masyarakat masih mengalami kesulitan dalam mengajukan permohonan secara

daring, maka petugas Disdukcapil Kota Pekanbaru nantinya akan mengarahkan masyarakat untuk datang langsung ke kantor Disdukcapil Kota Pekanbaru guna menyelesaikan permasalahan dan kendala yang dialami dalam pengurusan dokumen kependudukan di Disdukcapil Kota Pekanbaru.

Selain itu, pihak Disdukcapil Kota Pekanbaru selalu melakukan evaluasi bulanan sebagai bentuk pembahasan dan pertanggungjawaban atas kinerja yang telah diberikan per bulannya. Hal ini berdasarkan hasil wawancara bersama Bapak Murdinal Guswandi, beliau mengatakan bahwa:

“Ada. Kita melakukan monitoring evaluasi setiap hari. Pertama, mereka setiap sore, setiap habis jam kerja.. melaporkan hasilnya di grup wa. Setelah itu, kita juga ada rekap penilaian bulanan. Karena, rotasi terjadi terus.” (Murdinal Guswandi, wawancara 24 Januari 2022)

Pernyataan oleh Bapak Murdinal diperkuat oleh pernyataan Ibu Sri Wahyuni yang menyatakan bahwa evaluasi dilakukan 3 bulan sekali. Selain itu, *staff* yang bertugas di bagian Sipenduduk masing-masing memiliki 3-4 keahlian. Hal ini tentunya merupakan salah satu bukti bahwa Disdukcapil Kota Pekanbaru menciptakan inovasi Sipenduduk tidak hanya memberi dampak terhadap keefektifan pelayanan, tetapi juga pada efisiensi ATK dan Sumber Daya Manusia.

4. *Triability* (Kemungkinan Dilakukan Percobaan)

Inovasi layanan Sipenduduk telah melakukan uji coba selama 3 bulan pada Januari 2020 sampai

Maret sebelum dirilis ke publik. Ibu Sri Wahyuni mengatakan bahwa:

“Iya, kita lakukan uji coba. Waktu itu kita pakai berkas orang dalam dulu. Ada yang baru lahir, atau apa kan.. Nah, baru kita launching. Benar-benar udah oke dari segi teknis, apa segala macam, baru kita berani untuk launching.” (Sri Wahyuni, wawancara 24 Januari 2022)

Hasil wawancara tersebut menjelaskan bahwa Sipenduduk telah melakukan uji coba sebelum dirilis ke publik. Uji coba ini dilakukan dengan menggunakan berkas-berkas aparatur Disdukcapil Kota Pekanbaru yang ingin mengajukan permohonan pengurusan dokumen kependudukan. Setelah dicoba dan secara teknis sudah cukup baik serta segala hal yang menjadi patokan layaknya inovasi ini dilanjutkan, maka dirilislah inovasi layanan Sipenduduk ini pada awal bulan April 2020.

5. *Observability* (Dapat Diamati)

Sejak Disdukcapil Kota Pekanbaru menerapkan sistem *online* dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan, jumlah permohonan pelayanan adminduk kini meningkat lebih banyak. Hal ini berdasarkan hasil wawancara bersama Bapak Murdinal, ia mengatakan bahwa:

“Kalau secara kuantitas, jumlah pelayanan kita dengan media online itu lebih banyak. Dapat menampung lebih banyak permohonan. Kalau manual (sistem sebelum Sipenduduk) itu, paling 100 sehari, karena ada jam kerja. Nah, kalau online, itu bisa

500.” (Murdinal Guswandi, wawancara 24 Januari 2022)

Tabel 1.1 Rekapitulasi Layanan Sipenduduk di Disdukcapil Kota Pekanbaru Tahun 2021

Bulan	Layanan Online	Layanan Manual
Jan	1096	-
Feb	1107	-
Mar	1065	-
Apr	5165	100
Mai	4687	78
Jun	6286	138
Jul	6339	31
Agt	7919	28
Sep	5214	27
Okt	7200	66
Nov	6719	149
Des	9532	142
TOTAL	62.309	759

Sumber : Data Laporan Front Office Integrasi Tahunan 2021

Tabel di atas menunjukkan banyak dan cepatnya permohonan yang diajukan oleh masyarakat secara *online* ke Disdukcapil Kota Pekanbaru. Hal ini juga telah dirasakan banyak masyarakat yang mengurus dokumen kependudukan dengan menggunakan *website* Sipenduduk. Salah satu narasumber masyarakat bernama Della juga merasakan dampak kemudahan dari aplikasi Sipenduduk, ia mengatakan bahwa:

“Sangat memudahkan juga, karena bisa dari hp juga, ga perlu lagi kesini. Kesininya cuma ngambil dokumennya aja. Kalau dulu kan kita harus ke camat dulu dan nunggu hasilnya itu lama, berbulan-bulan. Kalau sekarang kan cepat.” (Della, wawancara 15 Februari 2022)

Hasil wawancara tersebut membuktikan bahwa Sipenduduk benar memudahkan masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan. Pengajuan permohonan dilakukan secara *online* tanpa harus datang langsung ke kantor Disdukcapil Kota Pekanbaru. Proses penyelesaian pengurusan dokumen cepat dibandingkan pelayanan sebelumnya yang dilakukan secara tatap muka. Narasumber merasakan dampak efektivitas dari Sipenduduk karena segala proses dilakukan secara *online*, kecuali untuk pengambilan dokumen KTP-el harus dijemput langsung ke kantor Disdukcapil Kota Pekanbaru.

Pendapat Della tersebut juga diperkuat oleh salah satu narasumber masyarakat yang bernama Nana Beliau mengatakan bahwa:

“Saat kita mendaftar itu, dia langsung melampirkan berkas-berkas apa yang dimintanya itu dari jpg bisa, pdf juga bisa. Cuma tinggal masuk-masukin gitu aja. Tapi, saya kemarin emang dari camat, jadi mereka yang ngasih berkas-berkas itu, terus saya isi di rumah aja dan diupload di rumah juga.” (Nana, wawancara 15 Februari 2022)

Pernyataan dari salah satu narasumber masyarakat yang menggunakan inovasi layanan

Sipenduduk berpendapat bahwa penggunaan Sipenduduk cukup mudah. Dari pernyataan tersebut juga bisa kita simpulkan bahwa masyarakat tidak lagi berurusan dengan UPTD untuk pengurusan dokumen kependudukan. Pihak UPTD hanya memberi arahan terkait berkas-berkas persyaratan yang diperlukan saja.

B. Hambatan yang Dialami Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dan Masyarakat dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Masa Pandemi Covid-19

1. Kendala Infrastruktur TIK

1.1. Server Penuh

Secara *online*, kendala yang dialami berupa *server* yang terkadang *error* serta jaringan yang kurang mendukung untuk pelayanan secara *online*. Pihak Disdukcapil Kota Pekanbaru juga tetap melayani dan membantu masyarakat yang terkendala dalam mengakses pengajuan permohonan, dan nantinya akan dibantu secara manual oleh petugas yang ada.

Penuhnya *server* membuat kegiatan pelayanan adminduk di Disdukcapil Kota Pekanbaru sempat terganggu. Terkait masalah tersebut, Pak Dedy selaku Tenaga Ahli Infrastruktur Diskominfo Kota Pekanbaru juga menjelaskan bahwa:

“Kalau *server* penuh itu karena lokasinya Sipenduduk itu sudah *fix* 100 gb. 100 gb itu kita kasih *early warning* lah misalnya sudah mau penuh. Jadi, kita kasih tahu ‘ini udah mau penuh ni. Disalin dulu ke *storage* mereka’. Jadi, di depan itu kita sudah ada kesepakatan

dengan alokasi sebesar yang mereka terima, dan mereka harus me-maintain itu. Kalau misalnya mau nambah storage lagi, itu urusannya permohonan lagi ke Kadis.” (Dedy Yasriady, wawancara 8 Februari 2022)

1.2. Jalur Internet Provider Terputus

Jalur jaringan metropolitan *network* (jaringan lokal) yang internalnya adalah Pemerintah Kota Pekanbaru ini menjangkau seluruh wilayah Kota Pekanbaru. Secara teknis, Disdukcapil Kota Pekanbaru ada di dalam jaringan tersebut. Jika jalur internet dari *provider* (penyedia akses internet) yang internalnya Pemerintah Kota Pekanbaru ini terputus, maka Diskominfo tidak bisa mengakses sama sekali.

2. Permasalahan Data yang Akan Diinput

Permasalahan - permasalahan data tersebut antara lain: data/NIK ganda, data hilang, data tidak aktif (*flag k*), dan *adjudicate record*.

- a) NIK ganda (penunggalan NIK), yaitu seseorang memiliki NIK lebih dari satu.
- b) Data hilang, yaitu data penduduk hilang/terhapus dari *database* kependudukan.
- c) Data tidak aktif (*flag k*), yaitu data tidak terbaca pada BPJS, kantor pajak, dan lembaga pemberi bantuan lainnya karena data tidak aktif/tidak valid.
- d) *Adjudicate record*, yaitu kondisi hasil rekaman sidik jari (biometrik) masyarakat yang bersangkutan teridentifikasi ada kemiripan dengan biometrik lain di *database*.

3. Minim Sosialisasi

Setelah penelitian dilaksanakan, penulis menemukan beberapa hambatan yang dialami oleh masyarakat dalam pengurusan dokumen adminduk di Disdukcapil Kota Pekanbaru. Meskipun penggunaan aplikasi Sipenduduk tergolong sudah cukup mudah, tetapi masih ada beberapa masyarakat yang kesulitan dalam mengajukan permohonan melalui Sipenduduk.

Narasumber masyarakat bernama Riguna Rasya merasa cara mengakses dan menggunakan Sipenduduk ini cukup sulit untuk dimengerti sehingga walaupun prosesnya cukup cepat, tetapi ia merasa pelayanan ini masih berbelit-belit. Ia mengatakan bahwa:

“Susah, kak. Saya ga ngerti sama sekali. Mungkin karena baru pertama nyoba, ya. Masih kurang mengerti caranya. Pelayanan yang online ini masih berbelit-belit juga.” (Riguna Rasya, wawancara 15 Februari 2022)

Selain itu, narasumber masyarakat yang lain juga mengalami kendala terkait *e-mail* yang lama dibalas dan terkadang balasan *e-mail* bahkan masuk ke sampah/*spam*. Jika hal ini terjadi, pengguna Sipenduduk tidak bisa mengetahui *e-mail* balasan sudah masuk atau belum. Hal ini dialami oleh salah satu narasumber masyarakat pengguna Sipenduduk yang bernama Agil, ia mengatakan bahwa:

“Kendalanya paling di e-mail yang lama masuknya, terus kemarin saya kesulitannya juga soal e-mail ini dia masuk ke sampah/spam. Jadi, kan saya gatau e-mail nya

sudah dibalas atau belum gitu.” (Agil, wawancara 15 Februari 2022)

4. Prosedur Pengambilan

Produk

Salah satu narasumber masyarakat bernama Agil mengalami kendala pada pengambilan produk KTP di Disdukcapil Kota Pekanbaru. Beliau sering kehabisan kuota untuk mengambil KTP di kantor Disdukcapil Kota Pekanbaru. Ia mengatakan bahwa:

“Kalau ngambil KTP nya lama juga, mbak. Antreannya cepat habis. Karena pengambilan KTP ini kan dikuotakan ya, mbak.” (Agil, wawancara 15 Februari 2022)

Bapak Yulisman juga merasakan kendala terkait prosedur pengambilan produk di Disdukcapil Kota Pekanbaru. Menurutnya, proses pengambilan produk dokumen kependudukan sedikit ribet dan kurang efektif karena banyaknya antrean yang perlu dilalui. Beliau mengatakan bahwa:

“Pelayanannya saya rasa sudah bagus sebenarnya, tapi prosedurnya itu banyak gitu kak. Di depan antrean, disini antre lagi. Sebelum masuk kan ngantre juga tadi, terus di dalam ngantre lagi. Jadi, kurang cepat lah kak. Khusus dokumen kayak KTP, KIA anak itu kan ga bisa diprint sendiri, harus orang ni yang cetakkan. Kalau akta dan KK kan kita bisa print sendiri karena mereka kirim ke kita.” (Yulisman, wawancara 15 Februari 2022)

Hasil wawancara dengan narasumber masyarakat di atas menjelaskan bahwa masyarakat juga

mengalami hambatan terkait prosedur pengambilan dokumen kependudukan di kantor Disdukcapil Kota Pekanbaru. Banyaknya antrean membuat masyarakat bingung. Ketidakjelasan dari prosedur pengambilan produk membuat banyak masyarakat mengeluh karena proses terkesan berbelit-belit dan menjadi tidak cepat sesuai keinginan masyarakat.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan di atas mengenai hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai Inovasi Pemerintah dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada Masa *Covid-19* di Kota Pekanbaru, maka penulis menarik beberapa kesimpulan, yaitu :

1. Pemerintah Kota Pekanbaru terkhususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki inovasi dalam pelayanan administrasi kependudukan yang bernama Sependuduk yang merupakan *website* yang dapat digunakan masyarakat Pekanbaru untuk mengajukan permohonan terkait pelayanan *adminduk* secara daring. Sependuduk resmi dirilis dan dapat digunakan oleh masyarakat Kota Pekanbaru sejak bulan April 2020.
2. Disdukcapil Kota Pekanbaru masih mengalami beberapa kendala, antara lain :
 - a. Kendala Infrastruktur TIK yang meliputi penuhnya *server* pada sistem Sependuduk sehingga sistem dapat *error* dan tidak bisa diakses oleh pengguna.

- Selain itu jalur internet *provider* yang terputus.
- b. Permasalahan data masyarakat yang akan diinput antara lain: data/NIK ganda, data hilang, data tidak aktif (*flag k*), dan *adjudicate record*.
 - c. Minimnya sosialisasi terkait inovasi Sipenduduk sehingga masih banyak masyarakat merasa kesulitan dan sulit memahami cara penggunaannya. Selain itu, masih banyak masyarakat yang beranggapan bahwa prosedur untuk pengambilan dokumen di Disdukcapil Kota Pekanbaru masih membingungkan dikarenakan banyaknya antrean yang harus dilewati.
3. Disarankan kepada *staff*/petugas layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru untuk bisa lebih responsif terhadap pengaduan-pengaduan masyarakat yang berkonsultasi mengenai data kependudukannya yang bermasalah.
 4. Disarankan kepada Masyarakat Kota Pekanbaru untuk bijak dalam menggunakan *smartphone* dengan peka terhadap teknologi untuk keperluan pelayanan publik serta belajar untuk memahami dan ikut antusias dalam perkembangan inovasi daerah (Kota Pekanbaru) di bidang Pelayanan Publik.

Saran

1. Disarankan kepada Pemerintah Kota Pekanbaru (Walikota) untuk terus mengawasi serta mengembangkan inovasi-inovasi terkait pelayanan publik khususnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil agar pelayanan terlaksana dengan lebih baik dan dokumen kependudukan dapat dimiliki oleh masyarakat dengan cepat dan mudah.
2. Disarankan juga kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru agar dapat melakukan sosialisasi terkait penggunaan inovasi layanan Sipenduduk dengan menggunakan berbagai media massa, seperti radio, YouTube, Instagram, Facebook, dan lain sebagainya serta memanfaatkan media cetak seperti surat kabar, brosur, spanduk dan baliho yang berisi informasi dimana tutorial

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Basuki, J. (2018). *Administrasi Publik : Telaah Teoritis dan Empiris*. Depok: Rajawali Pers.
- Ghony, M. D., & Almanshur, F. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif-Edisi Revisi*. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media.
- Keban, Y. T. (2014). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori Dan Isu Edisi 3. In Cetakan Pertama*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Mustafa, Delly. (2018). *Birokrasi Pemerintahan*. Bandung : Alfabeta.
- Nurdin, Ismail and Hartati, S. (2019). *Metodologi Penelitian Sosial*. Media Sahabat Cendekia.
- Semil, N. (2018). *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah: Kajian Kritis pada Sistem Pelayanan*

Publik di Indonesia.
Prenadamedia Group.

Skripsi/Jurnal

Amin, R. M., Febrina, R., & Wicaksono, B. (2021). Handling COVID-19 from a Collaborative Governance Perspective in Pekanbaru City. *Jurnal Bina Praja*, 13, 1–13. <https://doi.org/10.21787/jbp.13.2021.1-13>

Marisa, H., & Andree. (2019). Analisa Implementasi Smart City Madani Pemerintah Kota Pekanbaru dalam Upaya Sinergitas Program ASEAN Smart Cities Network (ASCN) 2030. *Journal of Diplomacy and International Studies*, 2(2), 1–11.

Meyliano, R., & Putra, D. (2018). Inovasi Pelayanan Publik di Era Disrupsi (Studi tentang Keberlanjutan Inovasi-Health di Kota Surabaya) (Doctoral dissertation, Universitas Airlangga). *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 6(2), 1–13.

Rahmawati, T., Noor, I., & Wanusmawatie, I. (2014). Negara Masyarakat (pemerintah) Sektor Swasta (masyarakat). *Jurnal Administrasi Publik*, 2(4), 641–647.

Media Online

Iniriau. (2020). Dipetik Juli 26, 2021, dari [iniriau.com](https://iniriau.com/berita/23550-Disdukcapil-Pekanbaru-Minta-Warga-Akses-Layanan-Online.html): <https://iniriau.com/berita/23550-Disdukcapil-Pekanbaru-Minta-Warga-Akses-Layanan-Online.html>

Riauin. (2020). Dipetik September 7, 2021, dari [riauin.com](https://www.riauin.com/read-20293-2020-12-30-resmi-): <https://www.riauin.com/read-20293-2020-12-30-resmi->

[pekanbaru-miliki-3-kecamatan-baru-berikut-daftarnya.html](#)

Adri, Delvi. (2020). Dipetik September 7, 2021, dari [cakaplah.com](https://www.cakaplah.com/berita/baca/57794/2020/08/19/warga-keluhkan-pemekaran-kecamatan-di-pekanbaru#sthash.AiGTA6cS.61NTTFOa.dpbs): <https://www.cakaplah.com/berita/baca/57794/2020/08/19/warga-keluhkan-pemekaran-kecamatan-di-pekanbaru#sthash.AiGTA6cS.61NTTFOa.dpbs>

Pekanbaru. (2021). Dipetik September 7, 2021, dari [pekanbaru.go.id](https://www.pekanbaru.go.id/p/news/perubahan-adminduk-kecamatan-pemekaran-masih-tunggu-permendagri): <https://www.pekanbaru.go.id/p/news/perubahan-adminduk-kecamatan-pemekaran-masih-tunggu-permendagri>

Riaupos.jawapos. (2020). Dipetik September 7, 2021, dari [riaupos.jawapos.com](https://riaupos.jawapos.com/pekanbaru/07/11/2020/241084/warga-membeludak-urusktpel-di-disdukcapil-pekanbaru-prokes-diabaikan.html): <https://riaupos.jawapos.com/pekanbaru/07/11/2020/241084/warga-membeludak-urusktpel-di-disdukcapil-pekanbaru-prokes-diabaikan.html>

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah

Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah

Dokumen Lainnya

Sipil, D. K. dan P. (2021). *Dokumen Laporan Front Office Integrasi Tahunan 2021 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.*