

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK KOTA INKLUSIF : KASUS  
PELAYANAN E-KTP DI KOTA PEKANBARU TAHUN 2021-2022**

**Oleh : Alya Rapidah**

**Pembimbing: Dr. Khairul Anwar, 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 SIPINTAR PEDULI public service innovation is a new idea that was issued to assist people with disabilities in providing services in obtaining population or identity documents. The problem with this research is the inability of people with disabilities to attend the Population and Civil Registration Service to record and record e-KTP, therefore the Pekanbaru City Population and Civil Registration Service issued innovations that will make it easier for people with disabilities to get e-KTP. This study uses a qualitative approach research method and the type of research is descriptive. The research location was carried out at the Pekanbaru City Population and Civil Registration Office, using data collection techniques through interviews and documentation.*

*The results of the study show that the innovation of the SIPINTAR PEDULI service carried out by the Department of Population and Civil Registration in 2021-2022 has progressed, this can be seen from the appreciation of the community and also assistance from local institutions that assist the Office of Population and Civil Registration in carrying out these innovations. The Department of Population and Civil Registration has demonstrated its existence in providing services, adequate facilities and infrastructure to support the service process. The service guarantee provided is so that all people with disabilities can have e-KTP and also the needs of people with disabilities can be met.*

**Keywords:** *Innovation, e-KTP, People with Disabilities*

## PENDAHULUAN

Indonesia saat ini telah maju dalam berbagai aspek, terutama dalam teknologi dan inovasi. Sudah banyak program yang telah dilaksanakan oleh pemerintah tidak terkecuali dalam pelayanan publik. Pelayanan publik diartikan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan baik dalam pelayanan administrasi yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan setiap warga negara sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah berfungsi sebagai pemberi pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat. Fungsi pelayanan merupakan salah satu fungsi primer yang harus dijalankan pemerintah untuk mencapai tujuan Negara Indonesia. Adanya penyelenggaraan yang baik, maka kepuasan akan didapatkan oleh masyarakat. Kepuasan tersebut adalah imbalan yang diperoleh oleh pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik menjadi titik strategis untuk membangun praktik *good governance* (tata pemerintah yang baik). Untuk memberikan kepastian hukum tentang pelayanan publik maka dikeluarkanlah Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pada Bab I Ketentuan Umum Pasal 1 Ayat (1) Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Aparatur pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik,

bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dengan tujuan mewujudkan kesejahteraan masyarakat.

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah terbagi menjadi 2 bentuk yaitu pelayanan masyarakat dan pelayanan administrasi. Salah satu administrasi publik itu adalah Administrasi Kependudukan (adminduk) dimana sebagai salah satu jenis pelayanan publik yang penting (Wiryanto,2020). Pelayanan administrasi kependudukan sebagai bentuk pemenuhan hak kebutuhan masyarakat terhadap dokumen kependudukan, menyebabkan pelayanan ini banyak disoroti kinerjanya. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan suatu instansi pemerintah yang bergerak di bidang pelayanan publik yang memfasilitasi pelayanan kepada masyarakat terkait dengan pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), serta Akte kelahiran. Undang-Undang No 24 Tahun 2013 mengenai penyampaian Administrasi Kependudukan yang bertujuan untuk mewujudkan kesejahteraan bagi masyarakat, yaitu dengan cara penyelenggaraan pendataan penduduk, pemberian NIK (Nomor Induk Keluarga), serta permohonan pembuatan e-KTP (Kartu Tanda Penduduk Elektronik). Pelayanan yang wajib diberikan oleh pemerintah yaitu memberikan data identitas sebagai warga negara sesuai dengan tempat berdomisili di seluruh wilayah kekuasaan hukum Indonesia, tidak terkecuali penyandang disabilitas dan orang dalam gangguan jiwa.

Penyandang disabilitas merupakan suatu kelompok masyarakat yang sering mendapatkan diskriminasi dan termarginalisasikan didalam kehidupan social dan politik. Penyandang disabilitas merupakan warga negara Republik Indonesia yang dijamin memiliki status, hak, kewajiban dan perannya sebagai warga negara. Dalam rangka mewujudkan pembangunan nasional yang berlandaskan Pancasila yaitu untuk masyarakat adil dan makmur, pemerintah harus memberikan perhatian penuh kepada para penyandang disabilitas tersebut, ini termasuk aksesibilitas layanan publik. Komponen standar pelayanan publik di desain untuk memberikan akses informasi seluas-luasnya kepada publik sehingga masyarakat dimudahkan menjangkau pelayanan dasar yang mengarahkan kepada kesejahteraan masyarakat termasuk penyandang disabilitas. Pelayanan publik sangat penting bagi masyarakat penyandang disabilitas dikarenakan masyarakat penyandang disabilitas juga harus mendapatkan haknya dan juga masyarakat disabilitas juga merupakan masyarakat yang membutuhkan bantuan dan diutamakan pelayanannya oleh pemerintah.

Untuk mewujudkan keadilan bagi seluruh masyarakat, pemerintah dapat mewujudkan melalui kota inklusif, dimana mewujudkan kota yang ramah bagi orang miskin dan penyandang disabilitas. Terdapat dalam Undang-Undang no 8 Tahun 2016 yang menyatakan bahwa salah satu tugas dan fungsi pemerintah daerah yaitu memberi fasilitas dan pelayanan yang baik terhadap penyandang disabilitas dan mengembangkan daerahnya menjadi kota yang inklusif.

Kota inklusif wajib memperhatikan empat komponen yaitu : (1) partisipasi difabel, (2) ketersediaan layanan hak-hak difabel, (3) pemenuhan aksesibilitas, (4) sikap inklusif warga kota. Salah satu komponen wajib yaitu ketersediaan layanan hak-hak difabel, layanan ini termasuk fasilitas dan pelayanan publik. Fasilitas dapat dikategorikan sebagai *backbone* dalam menciptakan pelayanan publik yang baik. Yang diartikan sebagai pelayanan publik disini meliputi penyelenggaraan pemberian jasa-jasa publik, urusan publik, serta memberikan layanan publik yang adil dan tidak mendiskriminatif. Pelayanan publik ini diberikan untuk pelaksanaan kewajiban pemerintah dalam memenuhi hak masyarakat termasuk penyandang disabilitas. Namun dalam hal ini Kota Pekanbaru belum termasuk kota yang ramah bagi masyarakat penyandang disabilitas, dikarenakan masih terbatasnya akses-akses bagi masyarakat penyandang disabilitas, maka dari itu dengan adanya inovasi SIPINTAR secara perlahan membangun Kota Pekanbaru sebagai kota yang ramah akan disabilitas.

Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 18 Tahun 2013 Tentang Perlindungan dan Pemberdayaan Penyandang Disabilitas. Dapat disimpulkan bahwa Perda ini menjelaskan dengan jelas bahwa penyandang disabilitas memiliki hak, kedudukan, dan kewajiban yang sama dengan masyarakat normal lainnya. Pemerintah Kota Pekanbaru seharusnya memperlakukan penyandang disabilitas setara dengan masyarakat normal agar tidak adanya kesenjangan antara warga Negara Indonesia.

Berdasarkan hasil *survey* awal peneliti di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Adanya penggabungan data masyarakat umum dan penyandang disabilitas, sehingga data penyandang disabilitas yang sudah memiliki e-KTP di Kota Pekanbaru tidak terdata secara pasti. Tersedianya akses khusus bagi penyandang disabilitas seperti kursi roda, namun tidak adanya prosedur pelayanan bagi penyandang disabilitas untuk mendapatkan pelayanan publik.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan terdapat masalah yang terjadi dalam pencatatan administrasi bagi penyandang disabilitas dimana:

1. Penyandang disabilitas tidak dapat memperoleh layanan administrasi kependudukan dan sulit menikmati haknya sebagai warga negara.
2. Kurangnya informasi, kesulitan akses dan adanya diskriminasi membuat para penyandang disabilitas sulit untuk mendapatkan pelayanan.
3. Ketidakmampuan penyandang disabilitas untuk hadir ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk melakukan pencatatan dan perekaman e-KTP.

Dari permasalahan diatas diperlukan suatu dorongan inovasi agar mempermudah bagi penyandang disabilitas untuk mendapatkan pelayanan publik baik berupa pelayanan kesehatan maupun pelayanan administrasi kependudukan. Inovasi pelayanan publik adalah terobosan yang dilakukan pemerintah dengan cara

memberikan pelayanan yang baik berupa gagasan maupun ide yang memberikan manfaat bagi masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung. Inovasi tidak selalu berupa penemuan baru tetapi juga mencakup pendekatan baru, perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi pelayanan publik yang sudah ada.

Dalam pelaksanaan perekaman e-KTP yang dilakukan di rumah warga penyandang disabilitas, Disdukcapil bekerjasama dengan institusi lokal seperti tetangga, RT/RW maupun LSM (Lembaga Swadaya Masyarakat). Institusi lokal disini membantu pendampingan para staff Disdukcapil serta membantu para penyandang disabilitas dalam pengajuan permohonan perekaman e-KTP. Institusi lokal merupakan sebuah organisasi masyarakat setempat yang peduli dan membantu masyarakat lain dalam memenuhi segala tuntutan dan kebutuhan hidup maupun dalam hal pelayanan publik maupun kegiatan pembangunan masyarakat. Institusi lokal berfungsi untuk menampung, mengkoordinasi serta bertugas untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan pembangunan didesa maupun daerah dalam bidang-bidang mental spiritual, sosial kultural fisik material maupun ekonomi. Institusi lokal sangat berperan besar dalam pembangunan masyarakat secara menyeluruh. Dengan adanya aplikasi SIPINTAR dapat mempermudah bagi penyandang disabilitas maupun orang terlantar dalam mengurus dokumen atau e-KTP.

Namun dalam melaksanakan inovasi ini masih terdapat beberapa kendala seperti: 1) Sarana dan prasarana yang sulit dikarenakan alat

perekam yang susah untuk di bawa kemana-mana, 2) Target yang minim yaitu 3-4 orang yang dikarenakan cukup memakan waktu yang lama dan mengingat waktu pelaksanaan yang menggunakan hari libur yaitu hari Sabtu yang hanya dilakukan setengah hari saja.

Berdasarkan fenomena di atas, pemerintah telah menghadirkan pelayanan yang baik untuk masyarakatnya, terutama bagi penyandang disabilitas. Namun dalam pelaksanaannya masih ada kekurangan yang dihadapi oleh Disdukcapil. Untuk mengetahui lebih banyak penulis tertarik untuk meneliti lebih jauh tentang “Inovasi Pelayanan Publik Kota Inklusif : Kasus Pelayanan e-KTP Kota Pekanbaru”.

## KERANGKA TEORI

### Inovasi

Wes dan Far (Ancok, 2012:3) mendefinisikan bahwa inovasi merupakan pengenalan dan penerapan dengan sengaja gagasan, proses, produk dan prosedur yang baru pada unit yang menerapkannya yang dirancang untuk memberikan keuntungan bagi individu, kelompok, organisasi maupun masyarakat luas. Menurut Suharyadi (2007) yang dikutip oleh Ramadan (2019) inovasi adalah kemampuan menerapkan kreatifitas dalam rangka memecahkan masalah dan menemukan peluang (*doing new thing*). Inovasi bias diartikan sebagai ide-ide baru, praktik-praktik baru, atau objek-objek baru yang dapat dirasakan sebagai sesuatu yang baru oleh individu atau masyarakat.

Secara garis besar inovasi dapat diartikan sebagai sebuah penemuan, ide, dan gagasan untuk menciptakan suatu terobosan baru

yang manfaatnya dapat dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat yang bertujuan untuk memberikan keuntungan baik bagi individu, kelompok, organisasi maupun masyarakat luas.

### Pelayanan Publik

Jenis pelayanan publik dapat dibedakan menjadi dua kategori utama, yaitu kebutuhan dasar dan pelayanan umum. Menurut Mahmudi dalam (Hadiwijoyo dan Anisa, 2021), terdapat dua jenis pelayanan publik yaitu:

1. Pelayanan kebutuhan dasar yang mencakup kesehatan, pendidikan dasar dan pelayanan bahan kebutuhan pokok masyarakat.
2. Pelayanan umum, yang meliputi :
  - a. Pelayanan administratif, yaitu pelayanan yang berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh masyarakat/publik.
  - b. Pelayanan barang, yaitu pelayanan yang memberikan berbagai bentuk barang yang menjadi kebutuhan masyarakat/publik.
  - c. Pelayanan jasa, yaitu pelayanan yang memberikan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan masyarakat/publik.

Menurut Fitzimmons dalam Lijan Poltak Sinambela (2006:7) ada beberapa indikator dalam pelayanan publik yaitu:

1. *Reability*, ditandai dengan pemberian pelayanan yang tepat dan benar.
2. *Tangibles*, yang ditandai dengan penyediaan yang

- memadai daya manusianya dan lainnya.
3. *Responsive*, yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat.
  4. *Assurance*, yang ditandai dengan tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan.

Sedangkan menurut Zeithaml, Parasuramandan Berry menggunakan ukuran sebagai berikut (Dwiyanto 2008:145)

- a. *Tangible*, yaitu fasilitas fisik, sarana dan prasarana serta fasilitas komunikasi yang dimiliki oleh penyedia pelayanan
- b. *Reability*, adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.
- c. *Responsiviness* atau responsivitas adalah kerelahan untuk menolong pengguna layanan dan penyelenggaraan pelayanan secara ikhlas.
- d. *Assurance* atau kepastian adalah pengetahuan, kesopanan dan kepercayaan kepada pengguna layanan.
- e. *Empathy*, adalah kemampuan memberikan perhatian kepada pengguna layanan secara individu.

### **Institusi Lokal**

Institusi lokal merupakan wadah yang terbentuk dalam rangka memenuhi berbagai tuntutan hidup masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan adat istiadat yang ada. Menurut

Chemaa yang dikutip oleh Djoko Edi Imhar (2009) mengemukakan bahwa pemberdayaan institusi lokal merupakan suatu yang dipandang harus dilakukan mengingat fungsi dan tugasnya:

1. Sebagai saran partisipasi masyarakat
2. Sebagai sarana perencanaan dan perumusan tujuan
3. Memfasilitasi berbagai macam bentuk pelayanan
4. Memobilisasi sumber daya lokal
5. Membangun komunikasi dua arah
6. Sebagai sarana dalam mengartikulasi dan memproses kebutuhan dan tuntutan masyarakat lokal
7. Membangun kesadaran sosial dan politik masyarakat

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Sumber data yang digunakan informan yang memiliki pengetahuan dan pengalaman sesuai dengan permasalahan yang hendak diteliti.

### **HASIL PENELITIAN**

#### **Implementasi Inovasi Pelayanan Publik Kota Inklusif Pada Pelayanan E-KTP di Kota Pekanbaru**

##### **a) Inovasi Pelayanan Publik**

Pada Pasal 3 Peraturan Daerah Provinsi Riau No 18 Tahun 2013 Tentang Perlindungan dan Pemberdayaan Penyandang disabilitas: penyelenggara perlindungan dan pemberdayaan penyandang disabilitas bertujuan

untuk mewujudkan kemandirian dan kesejahteraan penyandang disabilitas, hal ini sejalan dengan tugas dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru memberikan pelayanan bagi seluruh masyarakat Kota Pekanbaru, hal ini bertujuan untuk menyejahterakan masyarakat terutama masyarakat penyandang disabilitas.

Pemerintah Kota Pekanbaru melalui Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru mengeluarkan sebuah inovasi yang dinamakan Jemput Bola PEDULI (Pelayanan Disabilitas Untuk Lengkapi Identitas Masyarakat Rentan Administrasi Kependudukan). Namun pada tahun 2021 telah berganti menjadi layanan website yang dinamakan SIPINTAR (Sistem Pelayanan Untuk Melengkapi Identitas Orang Terlantar). Layanan ini diciptakan karena sebelumnya belum dalam bentuk aplikasi, untuk menghadirkan inovasi dalam bidang pelayanan, maka diciptakan aplikasi yang menunjang kegiatan ini. Orang terlantar yang dimaksud disini ialah mereka yang memiliki keterbatasan fisik (khusus) atau penyandang disabilitas, Lanjut Usia, dan Orang Dalam Gangguan Jiwa (ODGJ). Layanan ini membantu dan memberikan kemudahan untuk penerbitan dokumen kependudukan.

Layanan ini dapat diakses oleh seluruh masyarakat Kota Pekanbaru melalui website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru (<https://sipintar.pekanbaru.go.id/>) yang nantinya akan diarahkan untuk mengisi dokumen permohonan

pelayanan masyarakat rentan administrasi.

Setelah mengajukan permohonan, petugas akan menerima permohonan pelayanan setelah itu akan direkap dan menjadwalkan kapan akan dilakukannya perekaman e-KTP. Setelah itu tim melakukan perekaman langsung dirumah warga masyarakat rentan administrasi seperti penyandang disabilitas, lanjut usia dan orang dalam gangguan jiwa (ODGJ). Jika penyandang disabilitas tidak mempunyai keluarga yang dapat mengajukan permohonan, maka penyandang disabilitas dapat dibantu oleh RT/RW setempat dengan syarat dokumen yang diajukan sudah lengkap. Layanan ini memudahkan sehingga para masyarakat berkebutuhan khusus tidak perlu datang ke kantor Disdukcapil untuk melakukan perekaman e-KTP. Layanan ini dilakukan agar tercapainya hak para penyandang disabilitas untuk mendapatkan identitas diri. Layanan ini merupakan strategi pemerintah dalam meningkatkan pelayanan terutama kepada warga yang berkebutuhan khusus atau penyandang disabilitas. Dengan adanya layanan ini masyarakat dapat menjangkau pemerintah terkait dengan pemenuhan kebutuhan pelayanan, terutama pada administrasi kependudukan.

Kemampuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dalam memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat penyandang disabilitas, dapat diukur dari beberapa indikator diantaranya yaitu (1) *Tangible*, (2) *Reability*, (3) *Responsiveness*, (4) *Assurance*, (5) *Empathy*. Dengan demikian untuk dapat mengetahui bagaimana inovasi yang dilakukan oleh Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota sebagai pelaksana inovasi SIPINTAR, peneliti melakukan penelitian yang hasilnya akan dikaji sebagai berikut:

**b) Indikator Keberhasilan Pelayanan Publik**

*1. Tangible* (Bukti Fisik)

Dalam melakukan pemberian pelayanan kepada masyarakat penyandang disabilitas sangat diperlukan bukti fisik, dengan adanya bukti fisik yang dilakukan oleh pemerintah maka masyarakat dapat merasakan kepuasan dengan pelayanan yang diberikan. Bukti fisik disini adalah bagaimana pemberi layanan mempersiapkan apa yang menjadi tuntutan dan kebutuhan masyarakat penyandang disabilitas.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dalam menunjukkan eksistensinya dalam rangka pelayanan penyandang disabilitas melalui program SIPINTAR berjalan dengan baik. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru akan melakukan yang terbaik dan selalu meningkatkan proses pelayanan baik berupa inovasi yang akan dilakukan agar masyarakat dapat menikmati dengan mudah pelayanan yang diberikan.

Sarana dan prasarana berperan sangat penting dalam menjalankan pelayanan. Karena jika sarana dan prasarana yang digunakan tidak terpenuhi dan tidak layak untuk dipergunakan, maka dalam menjalankan pelayanan kepada masyarakat penyandang disabilitas tidak akan berjalan dengan baik. Sarana dan prasarana juga dapat menunjang suatu keberhasilan dari pelayanan SIPINTAR bagi penyandang disabilitas. proses pelaksanaan perekaman inovasi

SIPINTAR, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru mempersiapkan fasilitas yang dipergunakan selama proses pelaksanaan pelayanan. Dalam proses pelaksanaannya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru memberikan fasilitas yang memadai untuk melakukan perekaman inovasi SIPINTAR kepada masyarakat penyandang disabilitas.

*2. Reability* (Kehandalan)

Tingginya kebutuhan masyarakat dalam pelayanan perlu diimbangi dengan pelayanan yang maksimal dan cepat yang menuntut para aparatur untuk lebih baik lagi dalam bekerja. Kemampuan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat menjadi acuan pokok dalam proses pelayanan, prosedur pelayanan juga harus sesuai dan tepat sasaran. Dalam melakukan pelayanan bagi penyandang disabilitas ini ada beberapa hal yang perlu diperhatikan antaranya yaitu bagaimana mengarahkan penyandang disabilitas untuk memahami prosedur dan mekanisme pelayanan SIPINTAR sehingga dalam melakukan pelaksanaannya tidak terdapat kendala.

Dalam memberikan pemahaman prosedur pelayanan sasarannya bukan kepada penyandang disabilitas itu sendiri, melainkan kepada kerabat atau keluarga masyarakat penyandang disabilitas tersebut, namun jika penyandang disabilitas itu tidak memiliki keluarga maka yang akan mendaftarkan bisa tetangga maupun lembaga yang menaungi masyarakat penyandang disabilitas tersebut. Dalam melakukan pemahaman prosedur pelayanan ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

telah melakukan dengan baik, hal ini dapat dilihat dari banyaknya masyarakat penyandang disabilitas yang telah melakukan perekaman e-ktip melalui program SIPINTAR.

### 3. Responsiveness (Ketanggapan)

*Responsive* aparat pemerintah disini sangat diperlukan dalam melakukan pelayanan publik, karena hal ini akan menjadi bukti serta tindakan yang nyata dalam menjawab seluruh kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru sangat responsive dalam memberikan pelayanan dan kebutuhan pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru memperhatikan kualitas pelayanan, akurasi pelayanan yang baik, dan kualitas yang tepat dalam pemberian pelayanan.

### 4. Assurance (Jaminan dan Kepastian)

Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Pengetahuan, kesopan-santunan dan kemampuan para pemberi layanan untuk menambahkan rasa percaya masyarakat. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangatlah ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin dengan segala bentuk urusan pelayanan yang diberikan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru sebagai pelaksana inovasi SIPINTAR melakukan tugasnya dengan memberikan jaminan pelayanan yang baik bagi masyarakat penyandang disabilitas.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

dalam pelaksanaan inovasi SIPINTAR menjamin seluruh masyarakat penyandang disabilitas untuk memperoleh kesempatan yang sama sebagai warga negara untuk mendapatkan dokumen kependudukan yang nantinya akan dipergunakan untuk mendapatkan hak yang sama sebagai warga negara yang mempunyai hak mendapatkan pendidikan yang layak, hak atas pekerjaan, kehidupan yang layak, hak atas kesehatan dan hak dalam hukum dan pemerintahan.

### 5. Empathy (Perhatian)

Dengan adanya inovasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru telah menunjukkan kepedulian dan perhatiannya kepada seluruh penerima pelayanan dengan memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat.

Sikap *empathy* atau perhatian yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru sebagai pemberi pelayanan sangat lah baik, hal ini dapat dilihat dari bagaimana keseriusan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memberikan kemudahan pelayanan melalui inovasi SIPINTAR.

### Peran dan Fungsi Institusi Lokal Dalam Membantu Pelayanan E-KTP Bagi Penyandang Disabilitas Melalui Aplikasi SIPINTAR

Dalam melakukan perekaman biometrik kepada masyarakat penyandang disabilitas, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru tentunya tidak dapat melakukan sendiri. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dibantu oleh institusi lokal, intitusi lokal disini merupakan lembaga-lembaga atau

masyarakat yang memiliki tujuan untuk mensejahterakan masyarakat.

Menurut Chema yang dikutip oleh Djoko Edi Imhar (2009) mengemukakan bahwa pemberdayaan institusi lokal merupakan suatu yang harus dipandang dan harus dilakukan mengingat fungsi dan peran institusi lokal sebagaimana yang dilakukan dalam membantu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melakukan perekaman biometric melalui aplikasi SIPINTAR.

### 1. Sebagai Sarana Partisipasi Masyarakat

Peran dan fungsi institusi lokal sebagai sarana partisipasi masyarakat disini dimana institusi lokal dapat mengajak masyarakat terutama masyarakat penyandang disabilitas dalam mendapatkan pelayanan. Dimana institusi lokal membantu melakukan pelayanan perekaman biometrik pada masyarakat penyandang disabilitas.

Dalam membentuk partisipasi masyarakat penyandang disabilitas, institusi lokal memiliki strategi dengan cara mengedukasi mengenai pentingnya memiliki e-KTP agar pelayanan dapat dilakukan. Juga mengedukasi bahwa pada saat ini masyarakat penyandang disabilitas sudah bisa mendaftarkan melalui aplikasi dan pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru yang akan melakukan perekaman langsung di rumah masyarakat penyandang disabilitas dengan begitu masyarakat tidak susah payah untuk datang langsung ke Dinas.

### 2. Sebagai Sarana Perencanaan Rumusan dan Tujuan

Institusi lokal memiliki perencanaan rumusan dan tujuan

dalam masyarakat, rumusan dan tujuan itu sendiri tentunya dapat kita lihat dari bagaimana institusi lokal ini memberikan pelayanan terhadap masyarakat tidak terkecuali masyarakat penyandang disabilitas. Tujuan dari institusi lokal tentunya untuk mensejahterakan masyarakat dan pemberdayaan masyarakat, dimana institusi lokal sangat berperan penting dalam melakukan pelayanan guna untuk mensejahterakan masyarakat termasuk penyandang disabilitas. Dengan adanya program SIPINTAR, institusi lokal dapat membantu masyarakat penyandang disabilitas dalam melakukan perekaman e-KTP guna memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat agar terciptanya kesejahteraan yang menyeluruh bagi seluruh masyarakat.

### 3. Memfasilitasi Berbagai Macam Bentuk Pelayanan

Institusi lokal mempunyai peran dan fungsi untuk memberikan pelayanan bagi masyarakat, peran dan fungsi ini wajib dilakukan oleh institusi lokal sebagai wujud dari tujuannya di bentuk institusi lokal itu sendiri. Pelayanan yang dimaksud yaitu pelayanan yang dapat diakses oleh seluruh masyarakat melalui institusi lokal, misalnya kesenjangan pelayanan yang didapati di kota-kota kecil karena kesulitan akses, maka dari itu institusi lokal sebagai penjemputan fasilitas pelayanan secara menyeluruh ataupun pelayanan yang tidak dapat dijangkau oleh masyarakat penyandang disabilitas. Dalam penelitian ini pelayanan yang difasilitasi oleh institusi lokal yaitu pelayanan administrasi yang memudahkan masyarakat dalam melakukan pembuatan Kartu Tanda

Penduduk, dimana institusi lokal membantu masyarakat penyandang disabilitas dalam melakukan perekaman e-KTP.

#### 4. Memobilisasi Sumber Daya Lokal

Memobilisasi sumber daya lokal melalui difungsikannya secara efektif institusi lokal melalui peningkatan kemampuan manajerial institusi lokal dalam pembangunan, yang tujuan utamanya yaitu menjadikan institusi-institusi lokal sebagai penghantar barang dan jasa serta pelayanan, sekaligus membawa sedekat mungkin kepada masyarakat yang menjadi tujuan utama. Pelayanan yang dilakukan secara langsung membuat institusi lokal semakin dekat dan dapat mendampingi masyarakat secara langsung.

Institusi lokal harus dengan sigap memberikan pemahaman dan edukasi mengenai perekaman e-KTP melalui SIPINTAR dengan demikian masyarakat dapat membantu institusi lokal dalam melakukan perekaman e-KTP bagi masyarakat penyandang disabilitas

#### 5. Membangun Komunikasi Dua Arah

Peran dan fungsi sebagai pembangun komunikasi antara masyarakat dan pemerintah sebagai pihak yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, peran dan fungsinya ini tidak bisa diabaikan begitu saja oleh institusi lokal, hal ini dikarenakan institusi lokal merupakan akses penghubung masyarakat dengan pemerintah dalam mendapatkan hak-haknya sebagai warga.

#### 6. Sebagai Sarana Dalam Mengartikulasi dan Memproses Kebutuhan dan Tuntutan Masyarakat Lokal

Dalam melakukan pelayanan tentunya kebutuhan dan tuntutan masyarakat sangat perlu diperhatikan, jika kebutuhan dan tuntutan masyarakat sudah terpenuhi maka pelayanan yang dilakukan sudah berhasil. Sebagai masyarakat yang terpilih di masyarakat, institusi lokal tentunya memiliki kewajiban untuk memenuhi kebutuhan masyarakat baik dari segi pembangunan maupun pelayanan, institusi lokal harus peka dengan apa yang menjadi tuntutan masyarakat sehingga menciptakan pelayanan yang baik bagi masyarakat termasuk masyarakat penyandang disabilitas.

#### 7. Membangun Kesadaran

Sosial dan Politik Masyarakat  
Membangun kesadaran sosial dan politik masyarakat merupakan salah satu peran dan fungsi institusi lokal. Peran ini dimaksud untuk mengajak masyarakat agar lebih peka dan aktif dalam berbagai hal terutama dalam sosial dan politik. Dalam hal ini institusi lokal mengajak masyarakat agar saling peduli sesama umat manusia, mengedukasi dan memberikan penyuluhan kepada masyarakat pentingnya kehidupan sosial dan politik agar tuntutan dan kebutuhan masyarakat dapat didengar dan terpenuhi.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Dalam melaksanakan inovasi pelayanan publik melalui inovasi SIPINTAR PEDULI bagi masyarakat penyandang disabilitas, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru telah

menunjukkan eksistensinya dengan cara memberikan pelayanan yang mudah dan tepat sasaran bagi masyarakat yang membutuhkan terutama masyarakat penyandang disabilitas. Dari hasil penelitian dengan adanya program SIPINTAR sangat membantu masyarakat penyandang disabilitas dalam mendapatkan e-KTP, sarana dan prasarana dan prosedur pelayanan sudah cukup memadai. Walaupun dalam implementasinya masih ada beberapa kendala yang dihadapi, namun pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru telah melakukan secara optimal. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga menjamin dan memberi kepastian agar semua masyarakat penyandang disabilitas dapat merasakan dan mendapatkan e-KTP. bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, tuntutan dan kebutuhan masyarakat merupakan yang utama, sebab dengan terpenuhinya kebutuhan dan tuntutan maka akan menciptakan pelayanan yang baik bagi seluruh masyarakat, tidak terkecuali masyarakat penyandang disabilitas sehingga akan menciptakan kesejahteraan bagi masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil semaksimal mungkin memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap serta memastikan semua masyarakat, terutama masyarakat penyandang disabilitas terpenuhi haknya untuk memperoleh dokumen kependudukan dan pencatatan sipil.

Dalam membantu masyarakat, institusi lokal telah memberikan segala upaya untuk membantu masyarakatnya terutama masyarakat penyandang disabilitas. Peran intitusi lokal dalam inovasi SIPINTAR yaitu membantu Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dalam mendampingi masyarakat penyandang disabilitas dan sebagai yang menjembatani antara masyarakat penyandang disabilitas dan pemerintah dalam pelaksanaan perekaman e-KTP bagi masyarakat penyandang disabilitas.

### **Saran**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melakukan perekaman sebaiknya dilakukan pada saat hari kerja agar masyarakat yang melakukan perekaman semakin banyak dan prosesnya semakin cepat dan sebaiknya melakukan survey data tahunan masyarakat penyandang disabilitas yang belum memiliki E-KTP atau yang belum melakukan pengurusan berkas kependudukan dan pencatatan sipil.

Pemerintah dan institusi lokal harus lebih giat lagi memberikan edukasi atau sosialisasi kepada seluruh masyarakat tanpa terkecuali masyarakat penyandang disabilitas mengenai pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan. Dan mengajak masyarakat untuk peduli dengan sekitar terutama dengan masyarakat yang memiliki keterbatasan fisik agar dapat membantu mereka dalam mendapatkan pelayanna yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Dawud, J., Mursalim, S. W., Anomsari, E. T., & Taufik, N. I. (2019). Strategi Perwujudan Kota Bandung Sebagai Kota Ramah Penyandang Disabilitas: Sebuah Perspektif Aksesibilitas Pelayanan Publik. *Jurnal*

- Administrasi  
Negara, 25(2), 141-159.
- Imhar, D. E. (2009). PEMBERDAYAAN INSTITUSI LOKAL DAN IMPLIKASINYA BAGI MASYARAKAT (Studi Implementasi Kebijakan Peningkatan Kualitas Sumberdaya Manusia Melalui Pendidikan Dan Pelatihan Di Desa Kundur, Kundur, Kabupaten Karimun). *Wacana Journal of Social and Humanity Studies*, 12(1), 78-97.
- Firdaus, F., & Iswahyudi, F. (2010). Aksesibilitas Dalam Pelayanan Publik Untuk Masyarakat Dengan Kebutuhan Khusus. *Jurnal Borneo Administrator*, 6(3).
- Maftuhin, A. (2017). Mendefinisikan kota inklusif: Asal-usul, teori dan indikator. *Tata Loka*, 19(2), 93-103.
- Nazaruddin, N. EFEKTIVITAS PELAKSANAAN KEBIJAKAN PROGRAM E-KTP (Studi Pelaksanaan Perekaman Data Di Kabupaten Hulu Sungai Utara). *Jurnal Ilmu Politik & Pemerintahan Lokal*, 2(2).
- Rachmawati, R. (2017). Inclusive Cities: The New Issue in Urban Development. *Journal of Advances in Social Sciences, Education, and Human Research*, 79.
- Rijali, A. (2019). Analisis data kualitatif. *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah*, 17(33), 81-95.
- Rani, N. P., & Febrina, R. Hak Aksesibilitas pada Disabilitas di Kota Pekanbaru. *Jurnal Ilmu Hukum*, 10(1), 57-78.
- Sukarmin, 2020. "Inovasi Pelayanan Publik Melalui Administrasi Kependudukan Bagi Penyandang Disabilitas (ADMINDUK INKLUSIF) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN BULUKUMBA. Skripsi. Makassar : Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Gutama, D. A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Penyandang Disabilitas dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan. Skripsi. Medan : Universitas Sumatera Utara
- HISBANI, N. A. 2015. PENERAPAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL. Skripsi. Makassar : Universitas Muhammadiyah Makassar.
- DYAH PURWANTI, D. Y. A. H. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-El) Kepada Penyandang Disabilitas Di Kecamatan Minggir Kabupaten Sleman (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa" APMD"). Skripsi.
- Subekti, R., & Prasetya, I. B. (2021). Implementasi Pelayanan

- Publik Bagi Penyandang Disabilitas Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo. *Cakrawala Hukum: Majalah Ilmiah Fakultas Hukum Universitas Wijayakusuma*, 23(2), 34-45.
- Masita, B. 2019. Pelaksanaan Inovasi Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Penyandang Disabilitas Melalui Program KUPAS TAS di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar. Skripsi. Makassar : Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Stella, M., & Rohman, A. (2019). STRATEGI PELAYANAN ADMINISTRASI E-KTP DALAM KAJIAN KEPUASAN PELAYANAN (STUDI DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MALANG). *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 8(2), 12-19.
- Widianto, A. A. (2016). Menjembatani Aksesibilitas Masyarakat Miskin pada Pelayanan Kesehatan Melalui Institusi Lokal. *Jurnal Sosiologi Reflektif*, 8(1), 49-74.
- Wiryanto, W. (2020). Replikasi Model Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Indonesia. 3(1), 27–40.
- Ramadan, I. A. (2019). *INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI PROGRAM APLIKASI SISTEM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BANDUNG* (Doctoral dissertation, FISIP UNPAS).
- Purwanti, Y. (2021). *INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI SELESAI DALAM GENGGMAN (SALAMAN) DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BANDUNG* (Doctoral dissertation, University of Muhammadiyah Malang).
- Tahir, M. M., & Harakan, A. (2018). Inovasi Program Kesehatan 24 Jam Dalam Mewujudkan Good Health Care Governance di Kabupaten Bantaeng. *Jurnal Muqoddimah : Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Hummaniora*.