

# KUALITAS PELAYANAN INOVASI PEDULI BAGI PENYANDANG DISABILITAS DI KOTA PEKANBARU

**Oleh : Doni Saputra**

*Email : donsaputra81@gmail.com*

**Pembimbing : Dadang Mashur**

Program Studi Ilmu 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. 0761632777

## **ABSTRACT**

*Innovation in local government is essentially a breakthrough aimed at improving and supporting local government performance and providing quality public services. Public services in the field of population administration must be able to reach all levels of society, including people with disabilities. Therefore, there was an innovation from the Pekanbaru City Population and Civil Registration Service called Service for Disabilities to Complete Identity (PEDULI). This program aims to provide maximum service to people with disabilities in Pekanbaru City in obtaining the right to have a resident identity but are constrained by access to transportation to come directly to the Pekanbaru City Disdukcapil office. The purpose of this research is to find out how the quality of the PEDULI Innovation service is for disabilities in Pekanbaru City and to find out what are the inhibiting factors for implementing this innovation. This study used a purposive sampling technique with a qualitative type of research. The necessary data, both primary and secondary data, were obtained by means of interviews and documentation for further analysis using the triangulation method. The results of this study indicate that the program has been running well but still has several obstacles to maximizing its services. The factors that hinder this program are the lack of human resources, inadequate facilities and infrastructure and the lack of support from the community. Suggestions for future improvements are more attention from the local government by improving supporting facilities and infrastructure, collaboration with related agencies, and increasing the competence of human resources to make them more professional.*

**Keywords:** *Public Service, Disability*

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

Pelayanan publik kepada masyarakat merupakan fungsi penting pemerintah dalam menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahannya. Pelayanan publik merupakan unsur yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan karena menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayan masyarakat, dimana pemerintah tidaklah untuk melayani dirinya sendiri tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi agar setiap masyarakat dapat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya dalam mencapai tujuan bersama. Semua bentuk kegiatan pemerintah dan pembangunan harus dikelola secara transparan dan dapat dipertanggung jawabkan. Hal ini membuat banyak organisasi termasuk pelayanan publik melakukan inovasi dalam memberikan pelayanannya.

Inovasi dalam pemerintah daerah pada hakikatnya ditujukan untuk memperbaiki peningkatan kinerja dari pemerintah daerah dan perbaikan pelayanan publik. Perbaikan tersebut dapat dilakukan dalam berbagai bentuk, baik inovasi tata kelola pemerintah daerah, inovasi pelayanan publik, dan inovasi lainnya sesuai dengan urusan pemerintah yang menjadi kewenangan daerah. Adapun sasaran dari pada inovasi daerah ini diarahkan untuk melakukan percepatan sehingga terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui pelayanan publik, pemberdayaan dan peran serta masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah.

Para difabel juga merupakan warga negara Republik Indonesia yang dalam

Undang-Undang Dasar 1945 dijamin untuk memiliki kedudukan, hak, kewajiban, dan peran yang sama dengan warga negara lainnya. Untuk itu Pemerintah hendaknya memberikan perhatian yang cukup kepada para difabel tersebut. Termasuk dalam hal aksesibilitas pelayanan publik. Dalam hal aksesibilitas, ketersediaan sarana dan prasarana di Kota Pekanbaru yang ramah difabel saat ini masih sangat terbatas. Beberapa sarana umum yang dibangun dengan mempertimbangkan difabel bahkan pada pelaksanaannya masih saja menyulitkan mereka.

Pada prakteknya difabel memang diberikan hak-hak tersebut. Hak atas pendidikan, hak atas pekerjaan sesuai kecacatan, aksesibilitas, dan yang lainnya. Akan tetapi hak tersebut semata mata difasilitasi oleh pemerintah tanpa ada pengarahan kepada difabel dan masyarakat keluarga penyandang cacat tersebut. Anggapan tentang kecacatan yang merupakan sebuah penyakit yang tidak dapat lagi disembuhkan membuat keluarga keluarga difabel berputus asa dan beranggapan bahwa mereka tidaklah membutuhkan pendidikan.

Masyarakat penyandang disabilitas di Kota Pekanbaru pada tahun 2019 berjumlah 1006 jiwa kemudian pada tahun 2022 mengalami kenaikan dengan jumlah 1.752 jiwa yang terdata pada Disdukcapil Kota Pekanbaru. Banyak dari mereka yang belum merekam dokumen kependudukan sementara sudah masuk dalam daftar wajib KTP. Hal tersebut salah satunya disebabkan oleh belum terjangkaunya layanan kependudukan dan pencatatan sipil kepada warga penyandang disabilitas yang ada di Kota Pekanbaru. Banyak faktor yang mempengaruhi penduduk kota Pekanbaru

khususnya warga penyandang disabilitas tidak memiliki identitas kependudukan. Selain memiliki keterbatasan kondisi, jauhnya jarak tempuh ataupun dalam kondisi sakit yang membuat warga penyandang disabilitas terkendala untuk datang langsung ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

Untuk itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru melalui Surat Keputusan Walikota Pekanbaru Nomor 667 Tahun 2019 dan telah digantikan oleh Surat Keputusan Walikota Pekanbaru Nomor 1047 Tahun 2021. Menghadirkan sebuah inovasi pelayanan publik yang mampu memberikan kemudahan bagi penyandang disabilitas dalam mengurus administrasi kependudukan. Inovasi tersebut diberi nama Pelayanan Disabilitas untuk Lengkapi Identitas (PEDULI).

Berdasarkan fenomena tersebut, penulis tertarik untuk mengangkat penelitian ini dengan judul **“Kualitas Pelayanan Inovasi PEDULI Bagi Penyandang Disabilitas di Kota Pekanbaru”**.

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dibahas sebelumnya, dapat ditarik suatu rumusan masalah yang akan dihadapi, antara lain :

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Inovasi PEDULI bagi Penyandang Disabilitas di Kota Pekanbaru?
2. Faktor-Faktor apa saja yang menghambat Pelaksanaan Inovasi PEDULI di Kota Pekanbaru?

### **Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini berdasarkan rumusan masalah di atas sebagai berikut :

1. Untuk Menganalisis Kualitas Pelayanan Inovasi PEDULI bagi Penyandang Disabilitas di Kota Pekanbaru.
2. Untuk Mendeskripsikan Faktor-Faktor Penghambat Pelaksanaan Inovasi PEDULI di Kota Pekanbaru.

### **Manfaat Penelitian**

Manfaat Penelitian Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini dijelaskan sebagai berikut :

1. Secara Akademis, Hasil penelitian ini dapat berguna untuk pengembangan ilmu administrasi publik dan juga sebagai bahan informasi bagi peneliti dan pihak lain yang ingin melanjutkan atau meneliti dengan permasalahan yang sama, yaitu mengenai kualitas pelayanan.
2. Secara Praktis, Hasil Penelitian ini dapat bermanfaat sebagai media referensi dan bahan masukan bagi pihak-pihak terkait sumbangan pemikiran mengenai kualitas pelayanan.

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **Pengertian Pelayanan Publik**

Menurut (Sudarni, Malik, & Haerana, 2021) menyatakan pendapatnya bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan atau melayani keperluan orang lain atau masyarakat yang memiliki kepentingan terhadap suatu organisasi yang sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan. Sedangkan menurut UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang dikutip dalam (Sudarni, Malik, & Haerana, 2021) pelayanan publik diuraikan sebagai kegiatan ataupun rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-

undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara atau yang menerapkan sistem pelayanan publik.

### **Kualitas Pelayanan Publik**

Pelayanan publik menjadi bagian yang penting diperhatikan dalam pembangunan otonomi, karena selain sesuai dengan dasar reformasi bidang pemerintahan, demikian pula berkaitan langsung dengan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan kepada masyarakat sudah menjadi tujuan utama dalam penyelenggaraan administrasi publik. Pelayanan publik yang baik merupakan hal wajib dipenuhi pada setiap organisasi kerja baik Pemerintah maupun swasta. Menurut **Botutihe, 2017:2 dalam (Mohi & Mahmud, 2018)** Pelayanan publik yang maksimal tercermin dari sumber daya yang mumpuni untuk mengerjakan dan menyelesaikan tugastugas yang telah ditetapkan. Jika hal-hal tersebut tidak menjadi pedoman maka pelayanan tidak mencerminkan harapan tentang pelayanan yang berkualitas yang didamba-dambakan oleh masyarakat, Para pemberi pelayanan dituntut tidak hanya memberikan pelayanan standar namun di era kekinian pelayanan prima yang mengedepankan kualitas dibutuhkan untuk memberikan hasil yang lebih baik.

### **Pelayanan Publik Bagi Disabilitas**

Disabilitas merupakan sebuah konsep yang menjelaskan hasil dari interaksi antara individu yang satu dengan yang lainnya yang memiliki keterbatasan fisik atau mental ataupun intelektual dengan sikap dan lingkungan yang menjadi penghambat kemampuan mereka dalam berpartisipasi dalam masyarakat secara penuh dan sama dengan orang lainnya. Penyandang disabilitas dijelaskan

berdasarkan CRPD (*Convention On The Rights OF Persons With Disabilities*) **dalam (Saputri, Yani, & Haning, 2019)** menyebutkan bahwa penyandang disabilitas merupakan individu yang mempunyai kelainan fisik, mental, intelektual, atau sensorik secara permanen yang dalam interaksinya dengan berbagai hambatan yang dapat menjadi rintangan partisipasi mereka dalam masyarakat secara penuh dan efektif berdasarkan pada asas kesetaraan ataupun kesamaan.

### **Kriteria Pelayanan Publik**

Ada beberapa kriteria dalam pelayanan publik yang baik dan professional menurut **(Taufiqurokhman & Satispi, 2018)** yang terdiri dari:

1. Ramah (Komunikatif) yaitu menerapkan senyum, salam, sapa, sebagai upaya untuk mencairkan suasana. Melihat sejauh mana petugas pelayanan dan penyandang disabilitas menyadari aspek ramah dan sopan santun dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.
2. Responsif, berarti cepat merespons apa yang menjadi kebutuhan masyarakat. Mengetahui sejauh mana petugas pelayanan merespon atas apa yang dibutuhkan oleh penyandang disabilitas dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.
3. Proaktif, yaitu segera berinisiatif dalam membantu apa saja yang berhubungan dengan pelanggan. Mengetahui bagaimana sikap inisiatif petugas pelayanan dalam pelayanan publik saat melayani setiap kebutuhan yang diperlukan oleh penyandang disabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

4. Konfirmasi, yaitu penjelasan yang sejelas mungkin atas segala hasil proses yang telah diajukan pelanggan. Mengetahui bagaimana cara petugas pelayanan publik memberikan penjelasan kepada penyandang disabilitas tentang sistem pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.
5. Tindak lanjut, yaitu menyediakan layanan lanjutan apabila diperlukan jika adanya perbaikan dan perubahan nantinya. Melihat bagaimana petugas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dalam menindaklanjuti jika ada perbaikan atau kendala dalam pelayanan publik kepada penyandang disabilitas..

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan studi kasus (case study). Menurut **Denzin & Lincoln dalam (Anggito & Setiawan, 2018)** menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada.

### **Lokasi Penelitian**

Tempat yang dipilih sebagai lokasi pada penelitian ini adalah Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru yang berada di kompleks Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru tepatnya di Jl. Jendral Sudirman nomor 464, Jadirejo, Kecamatan Sukajadi Kota Pekanbaru.

### **Informan Penelitian**

Peneliti memilih informan yang mengetahui seputar pelaksanaan Inovasi

Rasa Sejiwa. Oleh karena itu, penulis menentukan informan dengan teknik *Purposive Sampling*. Informan tersebut antara lain sebagai berikut :

Narasumber dari Disdukcapil yaitu Dygo Ramadhona, S.IP selaku Kepala Seksi Pendataan Penduduk Disdukcapil Kota Pekanbaru, Rino Mulyono selaku Petugas dan Teknisi Program PEDULI Disdukcapil Kota Pekanbaru, dan Soni selaku Petugas Perekaman Program PEDULI Disdukcapil Kota Pekanbaru.

Kemudian narasumber dari masyarakat yaitu Muhammad Irsal menantu dari Raja Zahara seorang masyarakat usia rentan yang berusia 87 tahun yang tinggal di Jl. Mulyorejo, Kec. Sail, selanjutnya Rini ibu dari Muhammad Akbar seorang anak berkebutuhan khusus umur 18 tahun yang tinggal di Jl. Ababil, Kec. Sukajadi dan Eni Taty Adik dari Rosni seorang usia rentan dan Tuna Rungu berusia 83 tahun yang tinggal di Jl. Sam Ratulangi, Kec. Senapelan Kota Pekanbaru.

### **Jenis dan Sumber Data**

- a. Jenis Data, data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif, yaitu data yang disajikan dalam bentuk kata verbal bukan dalam bentuk angka. Yang termasuk data kualitatif dalam penelitian ini adalah Visi dan Misi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, SOP Program Inovasi PEDULI, dan sebagainya.
- b. Sumber Data
  1. Data Primer, yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti dari sumber pertamanya. Data Primer dilakukan melalui proses wawancara maupun dokumentasi. Adapun yang

menjadi sumber data primer dalam penelitian ini adalah Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

2. Data Sekunder, yaitu data yang dikumpulkan oleh peneliti sebagai penunjang dari sumber pertama. Dapat juga dikatakan data yang tersusun dalam bentuk dokumen-dokumen. Dalam penelitian ini yang menjadi data sekunder adalah Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1997 tentang Pemenuhan Hak Difabel, Surat Keputusan Walikota Pekanbaru Nomor 1047 Tahun 2021 Tentang Pelayanan Disabilitas Untuk Lengkapi Identitas (PEDULI) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

#### **Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini, Teknik Pengumpulan Rata yang dilakukan menggunakan Wawancara dan Dokumentasi. Wawancara peneliti lakukan kepada para informan yang telah disebutkan sebelumnya. Selanjutnya dokumentasi yang dilakukan dalam bentuk foto bukti wawancara dengan informan serta foto sejumlah data seperti struktur organisasi, dan sebagainya. Sementara itu, teknik pengumpulan data berupa observasi terpaksa tidak peneliti lakukan karena kondisi wabah korona seperti sekarang ini.

#### **Teknik Analisis Data**

Dalam membahas tentang analisis data, **Huberman dan Miles dalam (Idrus, 2009:148)** mengajukan model analisis data yang disebutnya sebagai model interaktif. Model ini terdiri dari tiga hal utama, yaitu (1) reduksi data; (2) penyajian data; dan (3) penarikan kesimpulan/verifikasi. Ketiga kegiatan

tersebut merupakan kegiatan yang jalin-menjalin pada saat sebelum, selama, dan sesudah pengumpulan data dalam bentuk yang sejajar untuk membangun wawasan umum yang disebut analisis.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **1. PROSES INOVASI PEDULI**

Dalam penelitian ini penulis mengkaji serta menganalisis terkait pelaksanaan Inovasi Pelayanan Disabilitas Untuk Lengkapi Identitas dengan menggunakan teori DARI (Taufiqurokhman & Satispi, 2018) yang menyatakan bahwa Kriteria pelayanan publik merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan publik. Artinya orang yang dilayani adalah individu, pribadi-pribadi, dan sekelompok organisasi yang memiliki beragam kepentingan dalam pelayanan publik, diantaranya :

##### **1. Ramah (Komunikatif)**

Sikap Petugas Disdukcapil Kota Pekanbaru saat bertugas melayani masyarakat disabilitas dan usia rentan dalam proses perekaman dokumen kependudukan berusaha menerapkan Prinsip Pelayanan Publik yang profesional dengan tetap bersikap ramah kepada masyarakat dalam melaksanakan layanan. Operator yang bertugas dalam perekaman juga berusaha melaksanakan kriteria pelayanan yang baik dengan tetap tenang saat berjumpa dengan masyarakat yang kurang menerima kedatangan petugas dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru untuk melakukan proses perekaman.

##### **2. Responsif**

Memang kendala terbesar dari pelaksanaan Inovasi PEDULI ini adalah Waktu dan Sumber Daya Manusia (SDM) yang tidak memadai. Hal tersebut jugalah penyebab masih dijumpainya masyarakat

yang banyak mengeluh akibat daftar tunggu dari proses pendaftaran hingga turunnya petugas Disdukcapil untuk perekaman membutuhkan waktu yang cukup lama. Masyarakat dibuat bingung menunggu terlalu lama, banyak yang beranggapan jika program tersebut terhenti. Dikarenakan tidak adanya konfirmasi yang jelas tentang hasil dari pendaftaran membuat masyarakat kebingungan. Meskipun sebenarnya di website sudah tersedia form pendaftaran yang terintegrasi, namun masih sulit masyarakat untuk mengakses.

### **3. Proaktif**

Sikap yang proaktif petugas dari Inovasi PEDULI sudah diterapkan dengan cukup baik dengan memberikan rasa nyaman pada masyarakat saat berinteraksi dengan petugas. Jika sikap proaktif ini mampu diterapkan oleh semua pegawai saat memberikan pelayanan publik akan berdampak cukup besar pada rasa percaya tinggi masyarakat pada institusi.

### **4. Konfirmasi**

Mengimplementasikan sebuah sikap konfirmasi dalam pelaksanaan Inovasi PEDULI, sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan hal tersebut sudah dilaksanakan oleh petugas Inovasi PEDULI Disdukcapil Kota Pekanbaru. Terbukti dengan adanya standar SOP yang terperinci serta rencana sampai alur pelaksanaan program yang jelas. Namun, dalam pengimplementasian dilapangan memang masih banyak memiliki kekurangan dan kelalaian.

### **5. Tindak Lanjut**

Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dalam tahap ini berusaha membuktikan profesionalitas dan tanggungjawab dalam kualitas pelayanan publik. Salah satunya dengan adanya sebuah sikap tindak lanjut atas

persoalan yang dialami masyarakat ketika mengurus dokumen kependudukan di Disdukcapil Kota Pekanbaru. Dengan memberikan layanan lanjutan akan memberikan kenyamanan pada masyarakat mengurus segala keperluan mengenai kependudukan. Masyarakat akan terasa di berikan peluang dalam perbaikan.

## **2. FAKTOR PENGHAMBAT PELAKSANAAN INOVASI PEDULI**

### **a. Sumber Daya Manusia**

SDM yang minim sangat menghambat pelaksanaan sebuah program Inovasi. Dalam menjalankan program PEDULI tersebut petugas yang diturunkan harusnya memiliki kemampuan yang kompeten dalam penyelesaian persoalan dilapangan. Apalagi program ini rintangannya cukup sulit, selain harus mendatangi rumah masyarakat disabilitas satu persatu. Tantangannya adalah kesulitan berkomunikasi yang normal dengan mereka penerima layana, hal ini cukup menguras emosional petugas.

### **b. Sarana dan Prasarana**

Perlengkapan yang minim membuat implementasi program tersebut terganggu. Dengan adanya perlengkapan yang mendukung tentu akan membuat masyarakat yang menerima layanan menjadi dimudahkan dan memiliki rasa kepuasan. Kemudian waktu yang disediakan untuk pelaksanaan terkesan terlalu disepelkan. Sedangkan masyarakat yang ingin mengurus dokumen kependudukan angkanya sangat tinggi.

### **c. Dukungan dari Masyarakat**

Karena target dari program ini adalah memberikan pelayanan yang

berkualitas untuk masyarakat itu sendiri. Namun jika masih banyak ditemukan keluhan masyarakat dilapangan tapi tidak dijadikan bahan evaluasi akan berdampak kepada menurunnya rasa kepercayaan masyarakat tersebut. Hal itu pula yang akan menjadikan faktor dukungan dari masyarakat jadi berkurang. Dengan meningkatnya rasa kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan, juga akan berdampak positif terhadap perkembangan program tersebut. Masyarakat dengan sendirinya turut mengkampanyekan program tersebut dari mulut ke mulut, pada akhirnya yang lain juga akan menginginkan hal serupa.

## **KESIMPULAN**

Dalam perjalanannya program Inovasi PEDULI sempat terhenti oleh kondisi wabah pandemi Covid-19, namun kembali digerakkan pada awal tahun 2021. Akan tetapi dalam implementasinya program tersebut masih banyak kendala. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil penelitian yang penulis lakukan, dengan kesimpulan sebagai berikut :

1. Sikap ramah dan sopan petugas saat melakukan perekaman data masyarakat disabilitas yang sulit dalam berkomunikasi bahkan menolak untuk dilakukan perekaman. Kemudian konfirmasi dari petugas masih sangat lambat, terbukti dari proses pendaftaran sampai perekaman yang membutuhkan waktu terlalu lama. Selanjutnya proaktif petugas sudah begitu baik, terlihat dari cara petugas yang memberikan opsi atau tawaran pelayan dokumen lainnya. Selanjutnya konfirmasi dari petugas masih kurang karena pemberitahuan yang tidak jelas

sampai mana jejak digital verifikasi permohonan. Kemudian yang terakhir tindak lanjut dari petugas sudah berjalan dengan baik terlihat jika ada terkendala jaringan atau sistem saat perekaman akan didatangi lagi dihari berikutnya. Dari kelima prinsip pelayanan publik diatas dapat disimpulkan bahwa inovasi tersebut sudah berjalan baik namun perlu beberapa prinsip kualitas pelayanan publik yang diperbaiki. Harus adanya evaluasi dalam pelaksanaannya agar apa yang dikeluhkan oleh masyarakat dapat diatasi.

2. Faktor penghambat inovasi PEDULI, yang pertama sekali terletak pada faktor Sumber Daya Manusia (SDM) yang masih sedikit. Selanjutnya Sarana dan Prasarana yang tidak memadai juga menjadi faktor menghambat inovasi tersebut berjalan dengan baik. Terakhir kurangnya Dukungan dari Masyarakat adalah faktor yang turut menghambat inovasi PEDULI berjalan sesuai harapan. Masyarakat sebagai objek inovasi ini seharusnya dilibatkan langsung dalam proses sosialisasi dan evaluasi agar ditemukan solusi atas masalah yang ditemukan.

## **SARAN**

Berikut dapat penulis uraikan beberapa saran guna sebagai masukan bagi instansi terkait serta untuk pengembangan penelitian ini kedepannya, diantaranya :

1. Sosialisasi program ini harusnya lebih dimasifkan, dan pelaksanaan program tersebut lebih disederhanakan lagi, terutama pada sistem pendaftaran. Supaya masyarakat yang tidak paham teknologi turut dimudahkan dalam mendaftarkan anggota keluarganya.



Kemudian meningkatkan kalaborasi antar sektor terutama instansi terkait, seperti menjalin kerjasama dengan Dinas Sosial, Komunitas Disabilitas, serta Organisasi terkait lainnya yang berada di Kota Pekanbaru mengenai perkembangan jumlah masyarakat disabilitas di Kota Pekanbaru.

2. Meningkatkan sumber daya manusia serta sarana dan prasarana yang akan menunjang keberhasilan program PEDULI. Hal ini akan berdampak positif terhadap kualitas layanan publik yang diberikan untuk masyarakat disabilitas. Untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru harus meningkatkan lagi sistem perekaman yang dilakukan. Sejauh ini belum terlaksana dengan baik, dimana masyarakat diharuskan menjemput ulang dokumen yang diurus ke kantor Disdukcapil ketika dokumen selesai di cetak. Hal tersebut masih memberatkan masyarakat yang tekendala akses transportasi dan berbanding terbalik dengan tujuan awal inovasi tersebut dibuat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Wulandari, F. (2019). Kalaborasi Organisasi Terhadap Perlindungan dan Pelayanan Publik (Studi Kasus Penyandang Disabilitas Di Kabupaten Bono). *digilibadmin.unismuh.ac.id*.
- Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jawa Barat: Jejak Publisher.
- Gemu, Z. (2020). Pelaksanaan Inovasi Pengawasan Pelayanan Publik (Study Kasus Operation Room di Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar). *Skripsi-S1 thesis, Universitas Hasanuddin.*, 21-22.
- Mohi, W. K., & Mahmud, I. (2018). Kualitas Pelayanan Publik di Desa Potanga Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo. *Publik Jurnal Ilmu Administrasi*, 102-110.
- Permana, E., Yulianti, D., & Meutia, I. F. (2022). Dimensi Aksesibilitas Bantuan Sosial Lansia dan Penyandang Disabilitas Melalui Pemutakhiran Data Kependudukan. *Administrativa: Jurnal Birokrasi, Kebijakan dan Pelayanan Publik*, 46-62.
- Saputri, E. L., Yani, A. A., & Haning, M. T. (2019). Analisis Aksesibilitas Layanan Pendidikan bagi Penyandang Disabilitas pada Perguruan Tinggi: Studi Kasus Kota Makassar. *Journal of Humanity & Social Justice*, 185-204.
- Sudarni, B. S., Malik, I., & Haerana. (2021). Inovasi Pelayanan "LARAKU NYATA" Bagi Penyandang Disabilitas Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba. *JPPM: Journal of Public Policy and Management*, 142-149.
- Suhartoyo. (2019). Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). *Administrative Law & Governance Journal. Volume 2 Issue 1*, 143-150.

Taufiqurokhman, & Satispi, E. (2018).  
*Teori dan perkembangan  
manajemen pelayanan publik.*  
Tangerang Selatan: UMJ PRESS.

Wajong, M. A. (2019). Tugas dan  
Wewenang Komisi Aparatur Sipil  
Negara Menurut Undang-Undang  
Nomor 5 Tahun 2014 Tentang  
Aparatur Sipil Negara. *Lex  
Administratum, Vol. VII/No. 2, 23-  
31.*

Surat Keputusan Walikota Pekanbaru  
Nomor 1047 Tahun 2021