

Pekanbaru City Government's Efforts through the SIPINTAR PEDULI Innovation in Fulfilling Population Identity for Displaced Persons

Upaya Pemerintah Kota Pekanbaru melalui Inovasi SIPINTAR PEDULI dalam Pemenuhan Identitas Kependudukan Orang Terlantar

Weni Puji Hastuti^{*1}, Tiana Syaputri²

^{1,2}Program Studi Administrasi Negara, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

^{*}Corresponding author's e-mail: weni.puji.hastuti@uin-suska.ac.id

Abstract

This research was conducted at the Population and Civil Registration Office of Pekanbaru City with the aim of finding out how the innovation of the service system to complete the identity of abandoned people (SIPINTAR PEDULI) by the Population and Civil Registration Office of Pekanbaru City and to find out the factors that inhibit the innovation of the service system to complete the identity of abandoned people (SIPINTAR PEDULI) by the Population and Civil Registration Office of Pekanbaru City. This research uses a qualitative approach with a descriptive method. Data collection techniques used include interviews, observation, and documentation. This research is based on five indicators, namely relative advantages, suitability, complexity, possibility to try, and ease of observation. The results of this study indicate that the innovation of the service system to complete the identity of abandoned people (SIPINTAR PEDULI) by the Pekanbaru City Population and Civil Registration Service has not run optimally, this is due to several factors inhibiting the innovation of the service system to complete the identity of abandoned people (SIPINTAR PEDULI) by the Pekanbaru City Population and Civil Registration Service, namely the lack of socialization of website-based services, network limitations in accessing the website, and low public awareness of the importance of identity.

Keywords: Innovation, Public Service, SIPINTAR PEDULI.

Abstrak

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana inovasi system pelayanan melengkapi identitas orang terlantar (SIPINTAR PEDULI) oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota pekanbaru serta mengetahui faktor-faktor yang menjadi penghambat inovasi sistem pelayanan melengkapi identitas orang terlantar (SIPINTAR PEDULI) oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota pekanbaru. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penelitian ini didasarkan pada lima indikator, yaitu keuntungan relative, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan untuk dicoba, dan kemudahan untuk diamati. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi system pelayanan melengkapi identitas orang terlantar (SIPINTAR PEDULI) oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota pekanbaru belum berjalan secara optimal, hal ini disebabkan beberapa faktor penghambat inovasi sistem pelayanan melengkapi identitas orang terlantar (SIPINTAR PEDULI) oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota pekanbaru yaitu masih kurangnya sosialisasi adanya pelayanan berbasis website, keterbatasan jaringan dalam mengakses website, serta rendahnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya identitas.

Kata Kunci: Inovasi, Pelayanan Public, SIPINTAR PEDULI.

PENDAHULUAN

Administrasi merupakan rangkaian proses yang tidak terpisahkan dari aktivitas suatu organisasi, baik dalam sektor pemerintahan, swasta, maupun masyarakat. Administrasi pada hakikatnya mencakup kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan yang dilakukan secara sistematis untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Menurut Siagian, administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih melalui kerja sama untuk mewujudkan tujuan yang telah ditetapkan (Rahardjo, 2010). Dalam konteks penyelenggaraan pemerintahan, administrasi memiliki peran strategis dalam menjamin terselenggaranya pelayanan publik sebagai wujud kehadiran negara dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas yang diberikan pemerintah kepada masyarakat guna memenuhi kebutuhan dasar, menjamin hak-hak sipil, serta meningkatkan kesejahteraan umum (Vigoda, 2002). Pelaksanaan pelayanan publik tidak hanya menuntut efisiensi, tetapi juga inovasi agar mampu merespons perkembangan sosial dan dinamika kebutuhan masyarakat. Inovasi dipahami sebagai penerapan ide-ide baru untuk menghasilkan atau menyempurnakan produk, proses, maupun layanan sehingga menciptakan perubahan positif dalam sistem pelayanan (Bozeman, 2007). Oleh karena itu, inovasi dalam administrasi publik menjadi langkah penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya pada bidang administrasi kependudukan yang berkaitan langsung dengan hak dasar warga negara.

Administrasi kependudukan memiliki peran fundamental dalam sistem pemerintahan karena pencatatan identitas penduduk menjadi dasar bagi penyelenggaraan berbagai layanan publik. Data identitas yang tercatat secara resmi diperlukan agar masyarakat dapat mengakses layanan kesehatan, pendidikan, bantuan sosial, serta perlindungan hukum. Namun, dalam praktiknya masih terdapat kelompok masyarakat yang mengalami kesulitan memperoleh dokumen identitas akibat keterbatasan informasi, hambatan mobilitas, serta akses layanan yang belum merata, terutama bagi penyandang disabilitas dan kelompok rentan lainnya (Widodo, 2017). Kondisi ini menyebabkan sebagian masyarakat, khususnya orang terlantar, belum tercatat dalam sistem administrasi kependudukan sehingga tidak memperoleh hak-hak sosial secara optimal.

Orang terlantar merupakan individu yang hidup dalam kondisi tidak layak, tidak memiliki tempat tinggal tetap, tidak mempunyai pekerjaan dan penghasilan memadai, serta tidak mampu memenuhi kebutuhan dasar secara wajar baik secara jasmani, rohani, maupun sosial. Ketidaklengkapan identitas kependudukan pada kelompok ini berimplikasi pada terhambatnya akses terhadap pelayanan dasar dan program kesejahteraan sosial yang disediakan pemerintah. Padahal, identitas kependudukan merupakan dasar pengakuan hukum seseorang sebagai warga negara sekaligus syarat utama dalam memperoleh berbagai layanan publik (United Nations, 2018).

Seiring dengan tuntutan peningkatan kualitas pelayanan publik, pemerintah daerah dituntut menghadirkan inovasi pelayanan yang inklusif dan adaptif terhadap perkembangan teknologi. Transformasi digital dalam pelayanan publik menjadi salah satu strategi untuk mempercepat proses pelayanan, meningkatkan akurasi data,

serta memperluas jangkauan layanan kepada masyarakat yang sulit dijangkau secara konvensional. Penerapan sistem pelayanan berbasis teknologi informasi juga memungkinkan integrasi data antarinstansi sehingga pelayanan menjadi lebih efektif, transparan, dan akuntabel (Peters, 2010).

Dalam rangka menjawab permasalahan tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru mengembangkan Program Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar (SIPINTAR) sebagai inovasi pelayanan publik yang berfokus pada pendataan, verifikasi, dan penerbitan dokumen kependudukan bagi orang terlantar. Program ini memadukan pelayanan berbasis digital dengan pendekatan jemput bola di lapangan untuk menjangkau kelompok rentan yang tidak mampu mengakses layanan secara mandiri. Pendekatan tersebut tidak hanya memanfaatkan teknologi informasi, tetapi juga mengedepankan nilai kemanusiaan melalui pelayanan langsung kepada masyarakat yang membutuhkan.

Keberadaan program SIPINTAR menjadi penting karena kelengkapan identitas kependudukan bukan sekadar persoalan administratif, melainkan bagian dari upaya negara dalam menjamin hak konstitusional warga secara adil dan merata. Tanpa dokumen seperti Kartu Keluarga dan KTP elektronik, seseorang akan kesulitan mengakses layanan kesehatan, pendidikan, bantuan sosial, maupun layanan administratif lainnya. Dengan demikian, pemenuhan identitas kependudukan bagi orang terlantar merupakan langkah strategis dalam mewujudkan keadilan sosial dan inklusivitas pelayanan publik (Pemerintah Republik Indonesia, 2009).

Meskipun program SIPINTAR telah dilaksanakan sebagai bentuk inovasi pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat rentan, implementasinya masih menghadapi berbagai kendala, antara lain keterbatasan sosialisasi, rendahnya tingkat pemanfaatan layanan berbasis digital, serta hambatan teknis dalam akses sistem. Selain itu, kajian akademik yang secara khusus meneliti efektivitas, mekanisme pelaksanaan, serta dampak sosial program ini masih terbatas. Penelitian sebelumnya cenderung berfokus pada inovasi pelayanan daring secara umum tanpa mengkaji secara mendalam program pelayanan yang menyoal kelompok rentan melalui pendekatan langsung di lapangan.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini menjadi penting untuk memberikan gambaran komprehensif mengenai pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui program SIPINTAR, termasuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilannya serta berbagai hambatan yang dihadapi dalam implementasi. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmiah dalam pengembangan inovasi pelayanan publik berbasis inklusivitas sosial sekaligus menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Fokus kajian diarahkan pada bagaimana inovasi Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar (SIPINTAR) dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru serta bagaimana berbagai faktor penghambat memengaruhi pelaksanaannya.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam proses pelaksanaan, bentuk inovasi, serta dampak dari program Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar (SIPINTAR) dalam pelayanan administrasi kependudukan. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat menggali informasi secara komprehensif mengenai pengalaman pelaksana program, mekanisme pelayanan, serta berbagai kendala yang dihadapi di lapangan. Penelitian deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran sistematis, faktual, dan akurat mengenai fenomena yang diteliti tanpa melakukan manipulasi terhadap kondisi yang ada (Sugiyono, 2019).

Penelitian dilaksanakan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru yang berlokasi di Komplek Mal Pelayanan Publik (MPP) Pekanbaru, Jalan Jenderal Sudirman No. 464, Kecamatan Sukajadi, Kota Pekanbaru, Riau. Pemilihan lokasi dilakukan secara purposive karena instansi tersebut merupakan pelaksana langsung inovasi SIPINTAR sehingga menjadi sumber utama dalam memperoleh data yang relevan dengan fokus penelitian.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari informan melalui proses wawancara dan pengamatan di lapangan. Data ini berupa keterangan, pandangan, serta pengalaman para pelaksana program dan pihak yang terlibat dalam pelayanan SIPINTAR. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari berbagai dokumen pendukung seperti laporan kegiatan, peraturan perundang-undangan, arsip instansi, publikasi ilmiah, serta literatur lain yang berkaitan dengan inovasi pelayanan publik dan administrasi kependudukan. Data sekunder berfungsi untuk memperkuat serta melengkapi temuan dari data primer (Yusuf, 2017).

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi (Nasution, 2012). Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung proses pelayanan, penggunaan sistem, serta kegiatan jemput bola yang dilaksanakan oleh petugas untuk memahami kondisi faktual di lapangan. Wawancara dilakukan secara mendalam dan tidak terstruktur agar informan dapat memberikan informasi secara lebih terbuka dan fleksibel sesuai dengan pengalaman mereka terkait implementasi SIPINTAR. Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data berupa foto kegiatan, arsip pelayanan, laporan resmi, serta dokumen lain yang relevan sebagai bahan pendukung analisis.

Penentuan informan dilakukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan tertentu yang dianggap paling mengetahui dan terlibat langsung dalam pelaksanaan program. Informan dalam penelitian ini meliputi pejabat struktural yang menangani pelayanan pendaftaran penduduk, operator aplikasi SIPINTAR, serta para pendamping sosial yang berinteraksi langsung dengan kelompok sasaran seperti lansia, penyandang disabilitas, dan orang dengan gangguan jiwa. Pemilihan informan tersebut dimaksudkan untuk memperoleh informasi yang beragam dari sisi kebijakan, teknis pelaksanaan, hingga pengalaman pelayanan di lapangan (Nasution, 2012).

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman. Proses analisis dilakukan secara terus-menerus sejak pengumpulan data hingga penelitian selesai. Tahapan analisis dimulai dari pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data yang diperoleh kemudian direduksi dengan cara memilih, memfokuskan, dan menyederhanakan informasi yang relevan dengan tujuan penelitian sehingga memudahkan peneliti dalam menemukan tema dan pola yang muncul. Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk uraian naratif agar hubungan antar informasi dapat dipahami secara sistematis. Tahap akhir adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi, yaitu proses merumuskan makna dari data yang telah dianalisis serta memastikan konsistensi temuan dengan bukti yang diperoleh di lapangan (Creswell & Creswell, 2018).

Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai informan, sedangkan triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Melalui langkah tersebut, data yang dihasilkan memiliki tingkat kredibilitas yang tinggi sehingga mampu menggambarkan secara objektif pelaksanaan inovasi pelayanan SIPINTAR dalam melengkapi identitas kependudukan bagi orang terlantar.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Inovasi Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar (SIPINTAR PEDULI) merupakan bentuk pembaruan layanan administrasi kependudukan yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru untuk mengatasi keterbatasan akses pelayanan bagi kelompok masyarakat rentan. Program ini ditujukan bagi orang terlantar, penyandang disabilitas, lansia, serta orang dengan gangguan jiwa yang selama ini mengalami kesulitan mengurus dokumen kependudukan melalui mekanisme pelayanan konvensional (Lembaga Administrasi Negara, 2019).

SIPINTAR PEDULI mengintegrasikan pemanfaatan teknologi digital dengan pelayanan jemput bola. Melalui sistem berbasis website, pengajuan layanan dapat dilakukan secara daring, kemudian petugas melakukan verifikasi, perekaman data, dan penyerahan dokumen langsung ke lokasi pemohon. Pola pelayanan ini dirancang untuk mempercepat proses administrasi, mengurangi hambatan mobilitas, serta memastikan masyarakat sasaran tetap memperoleh hak identitas kependudukan secara layak dan inklusif.

Pelaksanaan SIPINTAR PEDULI menunjukkan upaya pemerintah daerah dalam menghadirkan pelayanan publik yang efektif, responsif, dan berorientasi pada pemenuhan hak dasar warga negara. Dalam penelitian ini, analisis pelaksanaan program mengacu pada teori Difusi Inovasi yang dikemukakan oleh Everett M. Rogers, yang menekankan lima karakteristik inovasi (Ferlie & Ashburner, 2005), yaitu keunggulan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemudahan untuk dicoba, dan kemudahan untuk diamati. Kelima aspek tersebut digunakan untuk menilai sejauh mana inovasi SIPINTAR PEDULI dapat diterima dan diadopsi oleh pelaksana maupun

masyarakat sasaran dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan bagi kelompok rentan.

Keuntungan Relatif

Keuntungan Relatif merujuk pada tingkat keunggulan suatu inovasi dibandingkan dengan praktik yang telah ada sebelumnya, baik dilihat dari aspek efektivitas, efisiensi, kemudahan, maupun manfaat sosial dan ekonomi. Menurut Everett M. Rogers, keuntungan relatif (*relative advantage*) menunjukkan sejauh mana inovasi dipandang lebih baik daripada metode sebelumnya; semakin besar manfaat yang dirasakan pengguna, semakin cepat inovasi tersebut diterima dalam sistem sosial (Rogers, 2003).

Dalam konteks SIPINTAR PEDULI, keuntungan relatif terlihat pada pelayanan yang lebih cepat, mudah diakses, dan inklusif dibandingkan pelayanan administrasi kependudukan konvensional. Pemanfaatan teknologi digital yang dipadukan dengan layanan jemput bola mampu menghemat waktu dan biaya, sekaligus meningkatkan efisiensi kerja aparatur dan mempermudah kelompok rentan memperoleh dokumen kependudukan. Keunggulan tersebut mendorong penerimaan SIPINTAR PEDULI sebagai inovasi pelayanan publik yang lebih adaptif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Memberikan kemudahan layanan dibandingkan sistem sebelumnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SIPINTAR PEDULI memberikan kemudahan pelayanan administrasi kependudukan dibandingkan sistem sebelumnya yang masih bersifat konvensional. Sebelum adanya inovasi ini, masyarakat harus datang langsung ke kantor Disdukcapil dengan prosedur yang relatif panjang, sehingga menyulitkan kelompok rentan seperti lansia, penyandang disabilitas, dan orang dengan keterbatasan mobilitas. Melalui SIPINTAR PEDULI, proses pengajuan layanan dapat dilakukan secara digital dan dilanjutkan dengan mekanisme jemput bola, di mana petugas mendatangi langsung lokasi pemohon untuk melakukan perekaman data. Temuan wawancara menunjukkan bahwa pola pelayanan ini secara nyata menyederhanakan prosedur, mengurangi hambatan jarak dan fisik, serta meningkatkan aksesibilitas layanan bagi masyarakat yang sebelumnya sulit terlayani. Dengan demikian, inovasi ini mampu menghadirkan pelayanan yang lebih cepat, praktis, dan inklusif.

Kemanfaatan Inovasi. SIPINTAR PEDULI juga memberikan manfaat nyata bagi masyarakat maupun penyelenggara layanan. Dari sisi masyarakat, inovasi ini mempercepat proses pendataan dan penerbitan dokumen kependudukan bagi orang terlantar dan kelompok rentan yang sebelumnya belum memiliki identitas resmi. Kepemilikan dokumen tersebut memungkinkan mereka mengakses layanan dasar seperti bantuan sosial dan jaminan kesehatan. Dari sisi penyelenggara, SIPINTAR PEDULI membantu memperluas jangkauan pelayanan dan memastikan bahwa layanan administrasi kependudukan tetap berjalan secara efektif hingga ke kelompok yang sulit dijangkau. Hasil wawancara dengan petugas dan pendamping menunjukkan bahwa program ini tidak hanya meningkatkan efisiensi kerja, tetapi juga memberikan dampak sosial yang signifikan karena masyarakat yang sebelumnya

tidak tercatat kini memperoleh pengakuan administratif sebagai warga negara dan dapat menikmati hak-hak pelayanan publik secara lebih layak (Bryson, 2018).

Kesesuaian

Suatu inovasi pada dasarnya memiliki sifat kompatibel atau kesesuaian dengan sistem yang digantikannya, sehingga tidak sepenuhnya menghapus mekanisme lama, melainkan menjadi bagian dari proses transisi menuju sistem yang lebih efektif dan efisien. Kesesuaian ini mempermudah adaptasi pengguna karena inovasi tetap selaras dengan pengalaman, kebutuhan, dan pola pelayanan yang telah berjalan. Menurut Everett M. Rogers, tingkat compatibility menunjukkan sejauh mana inovasi sejalan dengan nilai dan kebutuhan pengguna sehingga lebih mudah diterima dan diimplementasikan (Rogers, 2003). Dalam konteks penerapan SIPINTAR PEDULI di Kota Pekanbaru, inovasi ini tidak menggantikan sistem lama secara total, tetapi menyempurnakannya melalui digitalisasi dan layanan jemput bola, sehingga meningkatkan penerimaan pengguna serta mendukung kelancaran pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat rentan.

Kesesuaian dengan kebutuhan pengguna merupakan aspek penting dalam menentukan keberhasilan suatu inovasi, karena menunjukkan sejauh mana layanan yang dikembangkan mampu menyesuaikan diri dengan kondisi nyata penerima manfaat. Menurut Everett M. Rogers, tingkat compatibility mencerminkan kecocokan inovasi dengan pengalaman, nilai, serta kebutuhan pengguna sehingga inovasi lebih mudah diterima tanpa menuntut perubahan yang drastis. Dalam implementasinya di Kota Pekanbaru, SIPINTAR PEDULI dirancang secara fleksibel dengan menggabungkan pelayanan digital dan manual agar dapat menjangkau masyarakat yang memiliki keterbatasan akses, mobilitas, maupun kemampuan penggunaan teknologi. Hasil wawancara menunjukkan bahwa petugas tidak hanya mengandalkan sistem daring, tetapi juga melakukan pendampingan, melibatkan keluarga atau pihak ketiga dalam proses pendaftaran, serta menghadirkan layanan jemput bola bagi masyarakat yang tidak memungkinkan datang ke kantor. Pendekatan ini dirasakan langsung manfaatnya oleh pendamping lansia, ODGJ, dan penghuni panti sosial yang menyatakan bahwa proses administrasi dapat dilakukan dari rumah atau lokasi mereka, sementara petugas datang langsung untuk melakukan perekaman data. Dengan demikian, SIPINTAR PEDULI menunjukkan tingkat kesesuaian yang tinggi terhadap kebutuhan pengguna karena mampu menyesuaikan mekanisme pelayanan dengan kondisi sosial dan keterbatasan kelompok rentan, sehingga inovasi lebih mudah digunakan, diterima, dan efektif dalam memperluas akses pelayanan administrasi kependudukan (Siagian, 2008).

Kerumitan

Kerumitan merujuk pada tingkat kesulitan suatu inovasi untuk dipahami dan digunakan oleh pengadopsinya. Menurut Everett M. Rogers, semakin rendah tingkat kompleksitas suatu inovasi, maka semakin besar peluang inovasi tersebut untuk diterima karena pengguna tidak mengalami kesulitan dalam proses adaptasi (Rogers, 2003). Dalam penerapan SIPINTAR PEDULI, sistem pelayanan dirancang sederhana, terstruktur, dan tidak berbelit, sehingga mudah dipahami oleh aparaturnya maupun

masyarakat, termasuk kelompok rentan. Penggunaan platform daring yang didukung layanan jemput bola juga membuat proses pelayanan tidak menuntut kemampuan teknis yang tinggi, sehingga inovasi ini memiliki tingkat kerumitan yang rendah dan lebih mudah diimplementasikan secara luas dalam pelayanan administrasi kependudukan.

Tingkat kemudahan dalam penggunaan inovasi SIPINTAR PEDULI terlihat dari prosedur pelayanan yang sederhana, alur pendaftaran yang jelas, serta dukungan berbagai media panduan seperti petunjuk tertulis, video edukasi, dan informasi melalui media sosial. Sistem ini dirancang agar dapat diakses dari rumah tanpa harus datang ke kantor, sehingga memudahkan masyarakat rentan, pendamping lansia, maupun penyandang disabilitas dalam mengurus dokumen kependudukan. Selain itu, adanya pendampingan petugas dan layanan jemput bola semakin mengurangi hambatan penggunaan, sementara tampilan dashboard yang terstruktur juga mempermudah aparatur dalam mengelola permohonan layanan. Dengan demikian, meskipun berbasis digital, SIPINTAR PEDULI tetap mudah dipahami, dioperasikan, dan dimanfaatkan oleh pengguna maupun penyelenggara layanan (Indrajit, 2006).

Kemungkinan Dicoba

Kemungkinan dicoba (*trialability*) merujuk pada sejauh mana suatu inovasi dapat diuji terlebih dahulu sebelum diadopsi secara luas. Menurut Everett M. Rogers, inovasi yang dapat dicoba akan lebih mudah diterima karena mampu mengurangi ketidakpastian dan memberi kesempatan kepada pengguna untuk menilai manfaatnya secara langsung (Rogers, 2003). Dalam konteks SIPINTAR PEDULI, penerapan dilakukan secara bertahap disertai pendampingan petugas, sehingga aparatur dan masyarakat dapat memahami alur layanan serta merasakan keunggulannya dibandingkan pelayanan konvensional. Proses ini membantu meningkatkan kepercayaan dan mempercepat penerimaan inovasi.

Inovasi Dapat Dicoba. SIPINTAR PEDULI telah melalui tahapan uji coba sebelum diterapkan secara luas, baik melalui pemantauan data trafik pada website maupun uji coba langsung di lapangan. Data pengajuan, penyelesaian layanan, serta kendala administrasi digunakan sebagai bahan evaluasi untuk menilai efektivitas sistem. Hasil uji coba menunjukkan bahwa layanan berjalan dengan baik sehingga menjadi dasar penyempurnaan dan kelayakan implementasi secara berkelanjutan (Grindle, 1997).

Inovasi Dapat Diterima. SIPINTAR PEDULI memperoleh penerimaan yang baik dari aparatur pelayanan maupun masyarakat, khususnya kelompok rentan. Kemudahan prosedur, adanya pendampingan petugas, serta manfaat nyata yang dirasakan pengguna mendorong masyarakat untuk memanfaatkan layanan ini. Dari sisi pelaksana, inovasi ini juga meningkatkan efisiensi kerja dan mempercepat proses pelayanan, sehingga didukung sebagai solusi pelayanan administrasi kependudukan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna (Hartley, 2005).

Kemudahan Diamati

Kemudahan diamati (*observability*) menunjukkan sejauh mana proses dan hasil suatu inovasi dapat dilihat secara nyata oleh pengguna. Menurut Everett M.

Rogers, inovasi yang manfaatnya mudah diamati akan lebih cepat dipahami dan diterima karena pengguna dapat langsung menilai perbedaannya dibandingkan sistem sebelumnya (Rogers, 2003). Dalam konteks SIPINTAR PEDULI, kemudahan diamati terlihat dari perubahan nyata pada pelayanan administrasi kependudukan, seperti akses layanan yang lebih mudah, proses yang lebih cepat, serta meningkatnya kepemilikan dokumen identitas bagi orang terlantar. Hasil yang terlihat langsung tersebut memperkuat pemahaman dan penerimaan masyarakat terhadap SIPINTAR PEDULI sebagai inovasi pelayanan publik.

Hasil penerapan SIPINTAR PEDULI dapat diamati secara nyata melalui meningkatnya jumlah orang terlantar yang berhasil melengkapi dokumen kependudukan serta perubahan pola pelayanan dari sistem pasif menjadi pelayanan aktif melalui layanan jemput bola. Dampak inovasi tidak hanya terlihat pada data administrasi, tetapi juga dirasakan langsung oleh masyarakat karena petugas kini menjangkau pengguna ke lokasi mereka. Sesuai pandangan Everett M. Rogers, inovasi yang hasilnya mudah dilihat akan lebih cepat dipahami dan diterima, sehingga keberhasilan SIPINTAR PEDULI semakin memperkuat penerimaannya sebagai inovasi pelayanan publik (Thoha, 2014).

Dinamika Penghambat Inovasi Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar (SIPINTAR PEDULI) Disdukcapil Kota Pekanbaru

Faktor penghambat dalam pelaksanaan inovasi merupakan segala hal yang memengaruhi keberhasilan implementasi pelayanan. Analisis dinamika penghambat SIPINTAR PEDULI dalam penelitian ini mengacu pada lima atribut difusi inovasi menurut Everett M. Rogers, yaitu keunggulan relatif, kompatibilitas, kompleksitas, kemampuan untuk dicoba, dan kemudahan diamati. Kelima aspek tersebut saling berkaitan dalam menentukan sejauh mana inovasi dapat diimplementasikan secara optimal bagi masyarakat rentan (Rogers, 2003).

Berdasarkan temuan penelitian, meskipun SIPINTAR PEDULI memberikan berbagai kemudahan pelayanan administrasi kependudukan, masih terdapat beberapa dinamika penghambat yang memengaruhi efektivitas pelaksanaannya. Pertama, sosialisasi layanan yang belum merata menyebabkan sebagian masyarakat dan lembaga pendamping belum mengetahui secara menyeluruh keberadaan maupun mekanisme layanan SIPINTAR PEDULI. Keterbatasan sumber daya dan media publikasi membuat penyebaran informasi masih dilakukan secara bertahap dan belum menjangkau seluruh kelompok sasaran, sehingga tingkat adopsi inovasi belum maksimal (Sedarmayanti, 2012).

Kedua, keterbatasan jaringan internet menjadi kendala teknis dalam pelaksanaan layanan berbasis digital. Kondisi sinyal yang tidak stabil, baik di sisi masyarakat maupun saat petugas melakukan pelayanan jemput bola, menghambat proses penginputan data dan akses sistem. Hambatan infrastruktur ini menunjukkan bahwa keberhasilan inovasi digital sangat bergantung pada dukungan teknologi yang memadai di lapangan (Muluk, 2008).

Ketiga, masih rendahnya kesadaran sebagian masyarakat terhadap pentingnya dokumen kependudukan turut memengaruhi pemanfaatan layanan. Sebagian masyarakat baru mengurus identitas ketika terdapat kebutuhan mendesak,

seperti pengobatan atau pengurusan bantuan sosial. Kurangnya pemahaman ini menunjukkan bahwa selain inovasi sistem pelayanan, diperlukan pula penguatan edukasi publik agar masyarakat memahami nilai strategis identitas kependudukan (Hardiansyah, 2018).

Dengan demikian, dinamika penghambat SIPINTAR PEDULI tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga berkaitan dengan aspek sosial, informasi, dan infrastruktur. Oleh karena itu, optimalisasi inovasi memerlukan peningkatan sosialisasi yang lebih masif, dukungan jaringan yang lebih stabil, serta upaya peningkatan kesadaran masyarakat agar tujuan pelayanan inklusif bagi kelompok rentan dapat tercapai secara berkelanjutan.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Inovasi Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar (SIPINTAR) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan SIPINTAR merupakan bentuk inovasi pelayanan publik yang berorientasi pada inklusivitas sosial dan pemenuhan hak dasar warga negara, khususnya bagi kelompok orang terlantar seperti penyandang disabilitas, lanjut usia, dan orang dengan gangguan jiwa (ODGJ). Inovasi ini mengintegrasikan pemanfaatan teknologi informasi berbasis website dengan pendekatan pelayanan jemput bola, sehingga mampu mempermudah akses pelayanan administrasi kependudukan bagi kelompok masyarakat yang selama ini sulit menjangkau layanan konvensional.

Ditinjau dari karakteristik inovasi menurut teori Everett M. Rogers, SIPINTAR telah memenuhi unsur keunggulan relatif, karena memberikan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi dibandingkan sistem manual sebelumnya. Dari sisi kompatibilitas, SIPINTAR sejalan dengan kebutuhan masyarakat serta nilai keadilan sosial dalam pelayanan publik. Selain itu, inovasi ini relatif mudah dipahami dan digunakan oleh petugas maupun pihak pelapor, dapat diuji coba melalui layanan berbasis kuota, serta hasilnya mudah diamati melalui peningkatan jumlah orang terlantar yang berhasil melengkapi dokumen kependudukan. Dengan demikian, SIPINTAR terbukti berkontribusi positif dalam meningkatkan tertib administrasi kependudukan dan memperluas akses layanan publik bagi kelompok rentan di Kota Pekanbaru.

Namun demikian, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa faktor penghambat yang mempengaruhi optimalisasi inovasi SIPINTAR. Hambatan tersebut antara lain masih terbatasnya sosialisasi secara langsung kepada masyarakat, rendahnya kesadaran masyarakat akan pentingnya dokumen kependudukan sejak dini, serta keterbatasan sarana dan prasarana, khususnya jumlah mobil pelayanan jemput bola. Kendala-kendala tersebut menunjukkan bahwa meskipun SIPINTAR telah berjalan dengan baik, diperlukan upaya penguatan dari aspek sumber daya, sosialisasi, dan dukungan fasilitas agar inovasi ini dapat berkelanjutan dan menjangkau lebih banyak masyarakat sasaran secara merata.

REFERENSI

- Agustina, K., & Widiyarta, A. (2023). Inovasi Program Aplikasi Jatirenggo Layanan Terpadu Online. *Jurnal Kebijakan Publik*, 14(4), 470-475.
- Afifuddin, A. A., & Casmiwati, D. (2024). Optimalisasi Program Status Kawin Tercatat melalui Inovasi Pelayanan Kependudukan menggunakan Aplikasi Kalimasada di Kelurahan Babat Jerawat, Kota Surabaya. *Indonesian Journal of Public Administration Review*, 1(4), 12-12.
- Ahmad Afan Zain. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Al-Maqashid: Journal of Economics and Islamic Business*, 2(2), 47-54.
- Alfrida, R. M., & Astuti, R. S. (2019). Karakteristik Inovasi E-Service Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang (Studi Kasus Pelayanan Akta Kelahiran Dan Akta Kematian). *Journal of Public Policy and Management Review*, 8(4), 441-453.
- Diharto, A. K. (2022). *Manajemen Inovasi dan Kreativitas*. Yogyakarta: Gerbang Media Aksara.
- Dwi Insani, Y., & Setiyariski, R. (2020). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Melalui Tugas dan Tanggung Jawab Concierge Pada Hotel Savoy Homann. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 2(1), 13-28.
- Hendrika, R., & Tua, H. (2023). Strategi Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Dalam Memberikan Pelayanan Khusus Disabilitas Kota Pekanbaru. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(11), 463-468.
- Jovano Deivid Oleyver Palenewen. (2022). Inovasi Pelayanan Publik “Hadohop Via Daring” di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Katingan Selama Pandemi Covid-19. *Wacana: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Interdisiplin*, 9(2), 493-501.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara.
- Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. (2019). Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 96 Tahun 2019 tentang Pendataan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan. *Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1479*.
- Nopiasari Setiawati, B. (2021). Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Desa Bangkirayen Kecamatan Awang Kabupaten Barito Timur. *Jurnal Stiatabalong*, 4(2), 1801-1814.
- Nugroho, Z. D., & Widiarti, P. W. (2022). Pengaruh karakteristik inovasi dan saluran komunikasi terhadap keputusan adopsi inovasi dompet elektronik. *Lektur: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 4(4).
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 Tahun 2021 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan

- Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, BUMN, dan BUMD. Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 196.
- Peraturan Wali Kota Pekanbaru Nomor 107 Tahun 2021 tentang Sistem Pelayanan Berbasis Elektronik pada Disdukcapil (SIPENDUDUK, LAGU, PINDAT, SIPINTAR, SINOPSIS).
- Prabowo, H., Suwanda, D., & Syafri, W. (2022). Inovasi pelayanan pada organisasi publik.
- Pramudana, M. A., & Banjarnahor, E. (2025). Analisis Pengaruh Relative Advantage, Complexity, Observability dan Trialability terhadap Niat Adopsi Cloud Accounting di Jabodetabek. *J-CEKI: Jurnal Cendekia Ilmiah*, 4(2), 1502-1517.
- Putri, A. E., & Yuza, A. F. (2025). Inovasi Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar dan Perekaman Disabilitas Untuk Lengkapi Identitas (Sipintar Peduli) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. *Jurnal Dinamika Pemerintahan*, 8(01), 221-237.
- Raihan, M., & Budiman. (2018). Inovasi Pendidikan dan Urgensinya dalam Menghadapi Pendidikan di Era Teknologi Informasi. *Jurnal Ilmiah Teknologi Pendidikan*, 6(2), 1-9.
- Rakhmaningtyas, A., Jati, S. P., & Budiyantri, R. T. (2019). Analysis of The Use “RSPWC Mobile” Online Registration Application in Complexity Perspective Patients BPJS in Pantiwilasa Citarum Hospital Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 7(4), 317-322.
- Republik Indonesia. (2006). Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 124. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4674.
- Republik Indonesia. (2019). Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 102. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6354.
- Saputro, H. N. (2023). Inovasi Pelayanan pada Organisasi Publik. *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja dan Administrasi Pelayanan Publik*, 26(1).
- Sarah, T. (2023). Peran Pegawai dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pakis. *Dedikasi*, 24(2), 47.
- Sinta, A. N., & Hertati, D. (2023). Inovasi Aplikasi Klampid New Generation (KNG) Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Surabaya. *Journal of Governance Innovation*, 5(2), 193-209.
- Sugiyono. (2022). Metode Penelitian Kualitatif.
- Yudhanto, B. T., Pramono, J., & Suhita, D. (2024). Perspektif Inovasi Dalam Aplikasi “Dukcapil Dalam Genggaman V. 2” Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta. *Solidaritas*, 8(2).