

**PELAKSANAAN PENERBITAN KARTU KELUARGA
MELALUI PROGRAM SIPENDUDUK OLEH
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA
PEKANBARU PROVINSI RIAU**

Aulia Fauza Rinaldy

NPP. 29.0256

Asdaf Kota Pekanbaru, Provinsi Riau

Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Email : auliafauzarnldy@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): *The Family Card is a population document containing data on the name, composition, and relationships within the family as well as the identity of family members. In an effort to improve the service of family card, Department of Population and Civil Registration of Pekanbaru City provides online services by online through the Sipenduduk Program. **Purpose:** The purpose of this study was to find out how the implementation, the inhibiting factors and the efforts in overcoming obstacles to the issuance of family card through the Sipenduduk Program. **Method:** The method used by the author in this study is a qualitative method, namely by using an inductive descriptive approach. This method aims to make a systematic, factual, and accurate description or description of the facts and the relationship between the phenomena under study. Data collection techniques were carried out by means of observation, interviews, and documentation. The data analysis techniques in this study were carried out by means of data reduction, data presentation, and drawing conclusions. **Result:** The results of this study indicate that the implementation of the issuance of family card through Sipenduduk program has been running well based from 6 indicators measuring the successful management by Sukarna. **Conclusion:** Based on the research that has been carried out, the researcher concludes that the implementation of the issuance of the Family Card through the Sipenduduk Program has been running as expected because it has proven to be very helpful for officers and the community in the service process at the Pekanbaru City Population and Civil Registration Office.*

Keywords: *Implementation, Family Card (KK), Sipenduduk Program*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Kartu Keluarga adalah salah satu dokumen kependudukan yang memuat data tentang nama, susunan, dan hubungan dalam keluarga serta identitas anggota keluarga. Disdukcapil Kota Pekanbaru berupaya meningkatkan pelayanan Kartu Keluarga secara *online* melalui Program Sipenduduk. **Tujuan:** Tujuan penelitian untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan, faktor penghambat dan upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif. Pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun analisis data dilakukan dengan cara reduksi, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian didapatkan bahwa pelaksanaan penerbitan Kartu Keluarga melalui Program Sipenduduk sudah berjalan baik dilihat dari enam faktor pendukung keberhasilan dari manajemen yang dikemukakan oleh Sukarna. **Kesimpulan:** Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan, peneliti menyimpulkan bahwa pelaksanaan penerbitan Kartu Keluarga melalui Program Sipenduduk sudah berjalan sesuai dengan yang diharapkan karena terbukti sangat membantu petugas maupun masyarakat dalam proses pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

Kata Kunci: Pelaksanaan, Kartu Keluarga (KK), Program Sipenduduk

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pemerintah berkewajiban dalam penataan dan penertiban dokumen kependudukan. Fungsi utama pemerintah yaitu memberikan pelayanan publik secara maksimal. Namun kondisi pelayanan publik di Indonesia belum bisa dikatakan baik karena masih diwarnai oleh prosedur yang berbelit-belit, akses yang sulit serta waktu penyelesaian yang tidak sesuai dengan waktu yang ditetapkan. (Rohayatin et al., 2017).

Seiring berjalannya waktu dan perkembangan zaman, penggunaan teknologi semestinya mampu menjadi jalan keluar pada permasalahan pelayanan publik. Teknologi informasi bisa digunakan untuk membuat pelayanan publik menjadi lebih mudah, cepat, dan terbuka. Hal ini sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 yang mengatur tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring. Pelaksanaan dari peraturan tersebut membuat pemerintah daerah untuk berlomba-lomba dalam menciptakan pelayanan administrasi kependudukan berbasis daring, salah satunya kota Pekanbaru.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Kota Pekanbaru merupakan ibukota sekaligus kota terbesar di Provinsi Riau. Luas wilayah Kota Pekanbaru sebesar 632,26 km² atau 0,71 persen dari total luas wilayah Provinsi Riau. Kota Pekanbaru memiliki 15 kecamatan dan 83 Kelurahan. Penduduk di Kota Pekanbaru pada semester satu tahun 2021 berjumlah 1.045.039 jiwa dan kepala keluarga berjumlah 306.557 kepala keluarga berdasarkan data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dalam pelaksanaannya, pelayanan pengurusan dokumen administrasi kependudukan dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang pusat pelayannya berada di kota Pekanbaru. Salah satu bentuk layanan dokumen kependudukan adalah Kartu Keluarga.

Guna memutus rantai penularan Covid-19, seluruh pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dapat diakses secara *online*. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru mengeluarkan Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Nomor 43A Tahun 2020 tentang Inovasi Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dengan meluncurkan inovasi baru yaitu Program Sipenduduk (Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan).

Program Sipenduduk merupakan layanan *online* yang diluncurkan dalam bentuk *website*. Program ini sangatlah membantu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta mencegah penyebaran virus *corona*, dimana masyarakat sebagai pemohon tidak perlu lagi melakukan pelayanan secara langsung untuk penerbitan dokumen kependudukan. Pemohon hanya mengirimkan permohonan pembuatan dokumen kependudukannya secara *online* dan dokumen kependudukan yang sudah jadi akan dikirim kembali dalam bentuk *portable document format (pdf)*, sehingga masyarakat dapat mencetak sendiri sesuai dengan ketentuan yang ada.

1.3. Penelitian Terdahulu

Yulia Indarwati (2020) dengan judul: Inovasi Program Kartu Keluargaku Data Ulang (Kakekku Datang) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Fokus dalam penelitian ini yaitu inovasi program kartu keluargaku (Kakekku Datang) dan kualitas pelayanan pembuatan Kartu Keluarga.

Rabiah Nawarisma (2017) dengan judul: Pelayanan Publik Dalam Penerbitan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sambas. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif

dengan pendekatan deskriptif. Fokus dalam penelitian ini yaitu bagaimana pelayanan publik dalam penerbitan kartu keluarga dan penyebab kualitas pelayanan publik yang belum optimal.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Peneliti melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni pelaksanaan penerbitan kartu keluarga melalui program sipenduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Pada kedua penelitian sebelumnya dapat dilihat bahwa memiliki dua fokus yang berbeda-beda di setiap penelitiannya. Dalam penelitian kali ini, peneliti akan menyatukan kedua fokus tersebut yaitu melihat bagaimana pelaksanaan penerbitan kartu keluarga melalui program sipenduduk di Disdukcapil Kota Pekanbaru.

1.5. Tujuan

Untuk mendeskripsikan pelaksanaan Penerbitan Kartu Keluarga melalui program Sipenduduk dan apa saja yang menjadi faktor penghambat serta apa saja upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

II. METODE

Peneliti menggunakan penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif. Peneliti lebih fokus untuk mendeskripsikan peristiwa yang terjadi di lapangan secara jelas dan sistematis. Dalam penelitian ini, peneliti mendeskripsikan pelaksanaan penerbitan Kartu Keluarga melalui program Sipenduduk yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

Peneliti mengumpulkan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif, peneliti melakukan wawancara semi terstruktur terhadap 5 informan yang terdiri dari kepala dinas kependudukan dan pencatatan sipil, kepala bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan, kepala bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan, operator kartu keluarga, dan masyarakat (dalam hal ini masyarakat yang mengurus penerbitan Kartu Keluarga). Teknik analisis data yang peneliti gunakan mengadopsi teori *Miles dan Huberman* dalam Sugiyono (2017:246) yaitu melalui reduksi data, penyajian data, kesimpulan dan verifikasi.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Kepemimpinan

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru bertanggung jawab terhadap terlaksananya penerbitan Kartu Keluarga melalui Program Sependuduk. Hal ini di buktikan dengan ikut serta dalam mengamati kegiatan serta sosialisasi kepada masyarakat baik secara lisan ataupun melalui media lain seperti banner dan poster yang diletakkan di tempat umum dan mudah dilihat oleh masyarakat, maupun melalui media sosial dari Disdukcapil Kota Pekanbaru. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru juga memilih petugas yang handal dalam mengoperasikan *website* Sependuduk yang memudahkan masyarakat menerbitkan Kartu Keluarga.

Observasi yang penulis lakukan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru bisa memberikan pengaruh baik bagi anggotanya maupun masyarakat. Hal ini dibuktikan dari sikap disiplin beliau yang selalu datang pagi sebelum jam kerja dimulai. Hal tersebut secara tidak langsung memberikan contoh baik kepada anggotanya untuk menanamkan sikap disiplin sehingga perilaku tersebut dapat diikuti oleh anggotanya. Selain itu, beliau juga sering berkeliling di lingkungan kerja untuk memastikan keadaan kantor yang sedang dipimpinnya sedang baik-baik saja. Kepala Disdukcapil juga menyambut baik penulis saat ingin melakukan penelitian di kantornya serta beliau siap menerima saran dan masukan dari masyarakat yang sedang mengurus dokumen kependudukan di kantornya.

3.2. Sikap dan Moril

Kepuasan masyarakat terhadap kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru adalah saat masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik oleh petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Observasi yang penulis lakukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru mempunyai sebuah etika dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang harus dimiliki oleh petugas yang berupa motto pelayanan. Adapun motto pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru adalah sebagai berikut:

- **S** = **Santun**, yaitu bersikap dan bertutur kata yang ramah dalam melayani masyarakat
- **I** = **Inovatif**, yaitu mampu melakukan terobosan baru di bidang pelayanan

- **A = Akuntabel**, yaitu melaksanakan tugas yang dapat dipertanggungjawabkan
- **P = Profesional**, yaitu mampu memberikan pelayanan berkualitas baik sesuai dengan ketentuan yang berlaku

Adanya survey yang diberikan kepada masyarakat melalui *website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru yang menunjukkan angka 96,99 dengan akreditasi A dari total 223 responden. Hal ini membuktikan bahwa sikap petugas dalam memberikan pelayanan sudah sangat baik. Akan tetapi, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru tetap berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

3.3. Komunikasi

Komunikasi merupakan hal yang sangat diperlukan untuk adanya koordinasi antar bagian, sub-bagian dan para staff sehingga tercipta keselarasan dalam menjalankan sebuah program yang akan dibuat.

Sebelum melaksanakan program Sipenduduk, telah dilaksanakannya sosialisasi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kepada pihak kecamatan melalui sebuah pertemuan. Pertemuan tersebut dihadiri oleh para camat dari seluruh Kota Pekanbaru. Dimana para camat menyampaikannya kepada para lurah masing-masing dan setelah itu para lurah memberitahu kepada RT/RW dan selanjutnya RT/RW menyampaikan kepada masyarakat.

Sosialisasi yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dinilai sudah baik, namun pelaksanaan sosialisasi yang diberikan kepada masyarakat secara langsung tergolong belum merata dikarenakan pandemi *Covid-19*, maka dari itu pemerintah Kota Pekanbaru senantiasa berupaya agar para masyarakat Kota Pekanbaru bisa bekerjasama dengan pihak pemerintah untuk menyukseskan program ini. Tidak hanya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, bahkan seluruh unsur pemerintahan dan OPD yang ada di Kota Pekanbaru turut serta agar setiap program kebijakan yang ada di Kota Pekanbaru dapat terlaksana dengan baik.

3.4. Pendorong

Faktor pendorong merupakan hal yang tidak bisa lepas dalam keberhasilan program yang akan dicapai, baik pendorong secara memberi hadiah maupun motivasi semangat kerja. Hal ini pada

dasarnya untuk memperlancar pelaksanaan kegiatan sehingga mendapat nilai kepuasan yang diharapkan.

Pemberian motivasi ini banyak macamnya seperti pemberian kompensasi yang layak dan adil, pemberian penghargaan dan sebagainya. Hal ini dimaksudkan agar apapun yang menjadi kebutuhan pegawai dapat terpenuhi lalu diharapkan para pegawai dapat berkerja dengan baik dan merasa senang dengan semua tugas yang diembannya.

Setelah pegawai merasa senang dengan pekerjaannya, para pegawai akan saling menghargai hak dan kewajiban sesama pegawai sehingga terciptalah suasana kerja yang kondusif. Pada akhirnya pegawai akan bersungguh-sungguh memberikan kemampuan terbaiknya dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya, maka disiplin kerjalah yang akan ditunjukkan oleh para karyawan, karena termotivasi dalam melaksanakan tugasnya..

3.5. Supervisi

Supervisi mempunyai peran dan kedudukan yang sangat penting dalam sebuah pelaksanaan penerbitan Kartu Keluarga melalui Program Sependuduk. Hal ini dikarenakan supervisi merupakan kegiatan pengawasan pelaksanaan penerbitan Kartu Keluarga melalui Program Sependuduk apakah sudah berjalan dengan benar, tertib atau tidak.

- Evaluasi merupakan hal yang sangat penting dalam sebuah kegiatan. Disamping sebagai bahan koreksi untuk membangkitkan kerja para pegawai, evaluasi kegiatan dapat dijadikan sebagai bahan untuk mencari pemecahan dari masalah yang dihadapi para pegawai dalam melaksanakan kegiatan.

Penulis juga mengamati secara langsung bahwa Kepala Dinas dan Sekretaris selalu mengingatkan kepada semua pegawai untuk selalu bekerja dengan baik dan selalu menjadi lebih baik lagi serta adanya hubungan komunikasi yang baik antar pegawai dan juga pegawai dengan pimpinannya. Seperti Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, beliau selalu bercanda gurau kepada setiap pegawai dan juga sering berkumpul bersama pegawai hanya untuk sekedar makan siang bersama menyebabkan tidak adanya kekakuan diantara pimpinan dengan para pegawai.

3.6. Disiplin

Pentingnya disiplin dalam bekerja dapat menjaga peraturan dan sistem kantor untuk berjalan secara konsisten. Disiplin kerja para

pegawai dalam pelaksanaan penerbitan Kartu Keluarga melalui Program Sependuduk diakui sudah cukup baik karena para pegawai patuh terhadap aturan yang telah ditetapkan.

Hasil pengamatan yang penulis lakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru bahwa jam masuk kantor mulai dari pukul 08.00 WIB sampai pukul 11.30 WIB dan dilanjutkan kembali pada pukul 13.30 WIB sampai pukul 15.00 WIB kecuali pada hari jumat hanya sampai pukul 11.30 WIB dan untuk hari sabtu dan minggu terhitung libur. Walaupun pelayanan dibuka pukul 08.00 WIB para pegawai tetap disiplin waktu datang sebelum jam 08.00 WIB untuk melakukan absensi atau *finger print*.

Hal ini dilakukan dengan baik oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Para pegawai datang tepat waktu karena sikap disiplin yang telah tertanam pada diri mereka. Sikap disiplin ini terbentuk karena para pimpinan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru selalu memberi contoh yang terbaik bagi bawahannya sehingga para pegawai mengikutinya

3.7. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Dalam penelitian yang peneliti lakukan, ditemukan terdapat satu indikator sebagai tolak ukur pelaksanaan oleh Sukarna yang masih belum optimal, yaitu pada dimensi komunikasi. Disini dapat terlihat bahwa ini merupakan temuan baru yang ditemukan oleh penulis dalam penelitiannya dimana hal ini berbeda dengan ketiga penelitian sebelumnya yang dijadikan referensi oleh penulis dalam melakukan penelitian.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil wawancara, dokumentasi dan observasi penulis selama melaksanakan kegiatan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, penulis menarik kesimpulan:

1. Pelaksanaan penerbitan Kartu Keluarga melalui program Sependuduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dinilai sudah cukup baik melihat dari enam faktor pendukung keberhasilan dari manajemen yang dikemukakan oleh Sukarna yang menjadi ukuran penelitian sudah berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Dari enam dimensi yang dibahas terdapat dimensi yang masih kurang optimal yaitu dimensi komunikasi. Hal ini dibuktikan dari hasil wawancara penulis dengan narasumber bahwa sosialisasi yang

dilaksanakan dengan memanfaatkan media yang ada belum mampu untuk menjangkau seluruh masyarakat, serta sering terjadinya gangguan jaringan dalam pelaksanaan penerbitan Kartu Keluarga melalui program Sipenduduk dimana jaringan merupakan salah satu faktor penting dalam pelaksanaan program Sipenduduk.

2. Faktor penghambat pelaksanaan penerbitan Kartu Keluarga melalui program Sipenduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru yaitu sosialisasi yang dilakukan belum merata kepada seluruh masyarakat, masih sering adanya gangguan jaringan, dan masih banyak masyarakat yang belum paham teknologi
3. Upaya yang telah dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dalam mengatasi hambatan-hambatan diantaranya adalah melakukan sosialisasi terus menerus dan menyeluruh, berkoordinasi dengan Dinas Komunikasi dan Informasi terkait perluasan jaringan pengguna program Sipenduduk serta melakukan perbaikan jaringan internet dan listrik secara cepat dan tepat dan memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang penggunaan teknologi dalam pengurusan dokumen kependudukan.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dalam penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada Kota Pekanbaru saja sebagai model studi kasus yang dipilih berdasarkan pendapat Sukarna.

Arah Masa Depan Penelitian (future work). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan pelaksanaan penerbitan Kartu Keluarga melalui Program Sipenduduk di Kota Pekanbaru untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan peneliti untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-Buku

Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian dan Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta

-----, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta

Effendy, K. (2010). *Memadukan Metode Kuantitatif dan Kualitatif*. Indra Prahasta.

Hamdi, Asep Saepul dan E. Baharuddin. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Deepublish

Hamdi, Muchlis. Prof. MPA, PH.D. 2014. *Kebijakan Publik Proses, Analisis, dan Partisipasi*. Bogor: Ghalia Indonesia

Moh. Nazir. 2011. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Nasution, S. 2011. *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*. Jakarta: Bumi Aksara

Silalahi, Ulber. 2012. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Refika Aditama

Siswoseodiro, Hendri S. 2008. *Mengurus Surat-Surat Kependudukan (Identitas Diri)*. Jakarta: Visimedia

Soehartono Irawan. (2011). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung : Alfabeta

Sukarna. 2011. *Dasar-Dasar Manajemen*. Bandung: Mandar Maju

B. Jurnal

Nawarisma, Rabiah. 2017. "Pelayanan Publik Dalam Penerbitan Kartu Keluarga Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Sambas" Pontianak: Universitas Tanjungpura.

Suwanto, 2017. "Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang" Tanjung Pinang: Universitas Maritim Raja Ali Haji.

C. Sumber Lainnya

<https://pekanbaru.go.id/p/news/disdukcapil-kota-pekanbaru-sudah-berlakukan-antrean-manual> diakses pada tanggal 30 Agustus, 2021 pukul 22.00 WITA

(<https://nourmarianadewi.blogspot.com/2016/05/pengertian-penerbitan.html>) di akses pada tanggal 01 September 2021 pukul 21.00 WITA

(<https://disdukcapil.pekanbaru.go.id/survey-kepuasan-masyarakat/>) diakses pada tanggal 27 Februari 2022 pukul 14.00 WIB

