

**INOVASI PELAYANAN PEMBUATAN KTP ELEKTRONIK BAGI
PENYANDANG DISABILITAS MELALUI PROGRAM SIPINTAR
PEDULI OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA PEKANBARU**

Rahma Amelia

NPP. 29.0287

Asdaf Kota Pekanbaru, Provinsi Riau

Program Studi

Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Email: amelrahma444@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): The government service system needs to change services in an easier and faster way. In the context of implementing more effective, efficient, transparent and accountable public services as well as providing convenience for service users, the Department of Population and Civil Registration of Pekanbaru City provides a new breakthrough in Service Innovation in the service of making Electronic ID cards for Persons with Disabilities through the SIPINTAR PEDULI program during the Covid-19 Pandemic. this. The research method used is descriptive qualitative research method **Purpose:** This research is to find out how to innovate electronic ID cards for persons with disabilities through the SIPINTAR PEDULI program and to find out the inhibiting factors and efforts to deal with these inhibiting factors. **Method:** The research method used is descriptive qualitative research method. Data obtained through observation, interviews and documentation. Data analysis techniques are carried out by reducing data, presenting data and drawing conclusions on what is obtained in the field. **Result:** Of the five dimensions based on Rogers' theory of innovation, there is one dimension that still finds obstacles. **Conclusion:** The theory used to analyze is Rogers' Innovation theory in Suwarno which mentions 5 dimensions of public service quality, namely: Relative Advantage, Compability, Complexity, Triability and Observability. Service innovations for making Electronic ID cards for Persons with Disabilities through the SIPINTAR PEDULI program can be assessed from the five Dimensions of Relative Advantage that have been implemented well because this innovation provides updates to the community in service delivery. In the dimension of conformity, this has been carried out well with this service innovation helping the government in bringing order to the administration, there are still obstacles in this dimension of complexity, namely the limitations of facilities and infrastructure. This ease of observation, the community responds well to this service innovation.

Keywords: Service Innovation, Electronic ID Card, Persons with Disabilities

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Sistem pelayanan pemerintahan perlu adanya perubahan pelayanan dengan cara yang lebih mudah dan cepat. Dalam rangka pelaksanaan pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, transparan dan akuntabel serta memberi kemudahan bagi pengguna pelayanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru memberikan terobosan baru Inovasi Pelayanan dalam pelayanan Pembuatan KTP Elektronik bagi Penyandang Disabilitas melalui program SIPINTAR PEDULI dimasa Pandemi Covid-19 ini. **Tujuan:** Untuk mengetahui bagaimana inovasi pelayanan pembuatan KTP Elektronik bagi Penyandang Disabilitas melalui program SIPINTAR PEDULI serta faktor penghambat dalam penerapan inovasi pelayanan dan upaya yang dilakukan untuk mengatasi faktor penghambat tersebut. **Metode:** Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Data yang diperoleh melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data dilakukan dengan mereduksi data, menyajikan data dan menarik kesimpulan terhadap apa yang didapat dilapangan. **Hasil:** Dari kelima dimensi berdasarkan teori inovasi rogers terdapat satu dimensi yang masih ditemukan kendala. **Kesimpulan:** Teori yang digunakan untuk menganalisis adalah teori Inovasi Rogers dalam Suwarno yang menyebutkan 5 dimensi kualitas pelayanan publik, yaitu: Keuntungan Relatif, Kesesuaian, Kerumitan, Kemungkinan dicoba dan Kemudahan diamati. Inovasi Pelayanan pembuatan KTP Elektronik bagi Penyandang Disabilitas melalui program SIPINTAR PEDULI dapat dinilai dari lima Dimensi Keuntungan Relatif sudah terlaksana dengan baik karena adanya inovasi ini memberikan pembaharuan kepada masyarakat dalam pemberian pelayanan. Pada dimensi kesesuaian ini sudah terlaksana baik dengan adanya inovasi pelayanan ini membantu pemerintah dalam menertibkan administrasi, Dimensi Keumitan ini masih adanya kendala yaitu keterbatasan sarana dan prasarana, pada Diimensi Kemungkinan Dicoba sudah terlaksana dengan baik dengan adanya peningkatan dalam kepemilikan KTP Elektronik bagi Penyandang Disabilitas dan Dimensi Kemudahan diamati ini maasyarakat merespon baik adanya inovasi pelayanan ini.

Kata Kunci: Inovasi Pelayanan, KTP Elektronik, Penyandang Disabilitas

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Negara Republik Indonesia mempunyai tujuan negara yang berada dalam Undang-Undang Dasar 1945 pada pembukaan alinea keempat yaitu memajukan kesejahteraan umum. Pemerintah memberikan pelayanan yang prima melalui Pelayanan Publik yang berkualitas. Pengertian Pelayanan Publik menurut Harbani Pasolong (2013:128) adalah “setiap kegiatan yang dilakukan oleh Pemerintah untuk sejumlah besar orang yang melakukan suatu kegiatan yang bermanfaat dalam suatu kelompok atau perangkat dan memberikan kepuasan walaupun hasilnya tidak terikat pada suatu produk yang sebenarnya”. Penyandang Disabilitas merupakan orang yang tidak mampu atau belum mampu beradaptasi dan berakomodasi dengan lingkungan disekitarnya. Penyandang Disabilitas di Indonesia pada umumnya hidup dalam keadaan terbelakang dalam aspek kehidupan, rentan atau miskin yang disebabkan oleh adanya pembatasan, kesulitan, hambatan dan pengurangan bahkan penghilangan hak bagi Penyandang Disabilitas.

Jumlah Penyandang Disabilitas yang berada di Kota Pekanbaru, dengan 12 kecamatan tersebut mengalami kenaikan jumlah Penyandang Disabilitas tiap tahun per kecamatannya. Dapat kita lihat pada Tahun 2019 Penyandang Disabilitas Berjumlah 1006 kemudian mengalami kenaikan pada Tahun 2020 berjumlah 1030 dan Tahun 2021 berjumlah 1058. Hal ini perlu menjadi perhatian khusus bagi Pemerintah Daerah dalam memaksimalkan Pelayanan Publik kepada masyarakat maupun masyarakat yang berkebutuhan khusus.

Kepemilikan KTP Elektronik bagi Penyandang Disabilitas yang sudah cetak melalui program PEDULI berjumlah 309, sedangkan KTP Elektronik bagi Penyandang Disabilitas yang belum cetak berjumlah 449. Pelayanan tersebut dinilai kurang maksimal dikarenakan adanya hambatan seperti keterbatasan jarak, waktu, mental/fisik serta keterbatasan lain pada masyarakat berkebutuhan khusus tersebut. Pemerintah Daerah dituntut untuk dapat memberikan pembaharuan maupun inovasi dalam sistem pelayanan kependudukan. Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. Aturan ini merupakan pedoman bagi Pemerintah Daerah untuk mengembangkan pelayanan Administrasi Kependudukan secara daring.

Faktor lain juga yang mempengaruhi Pemerintah daerah dalam melakukan pelayanan kependudukan secara daring adalah dengan meluasnya COVID-19. Bencana non alam seperti Pandemi COVID-19 yang terjadi pada awal tahun 2020 mengarahkan kepada seluruh pemangku kepentingan Administrasi Kependudukan untuk menyelenggarakan pelayanan secara efektif serta efisien. Dinas Kependudukan

dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru memberikan inovasi pelayanan melalui program SIPINTAR PEDULI (Sistem Pelayanan untuk Melengkapi Identitas Orang Terlantar dan Perekaman Disabilitas Untuk Lengkapi Identitas). Hal yang membedakan dengan program sebelumnya, pada pelayanan SIPINTAR PEDULI telah menerapkan sistem online sejak Agustus Tahun 2020.

1.2 Kesenjangan Masalah yang diambil (GAP Penelitian)

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melakukan banyak pelayanan salah satunya adalah pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk) Elektronik, dimana KTP Elektronik itu sendiri menjadi penting bagi masyarakat karena merupakan identitas resmi seorang penduduk yang telah berusia 17 tahun keatas. Pertengahan Tahun 2019 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memberikan pelayanan khusus bagi Penyandang Disabilitas melalui program PEDULI (Perekaman Disabilitas Untuk Lengkapi Identitas) dengan tujuan memudahkan Penyandang Disabilitas dalam Kepemilikan KTP Elektronik. Pelayanan ini meliputi pengajuan permohonan, pemberkasan syarat, perekaman biometrik dan pencetakan KTP Elektronik dilaksanakan secara langsung di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

Pemerintah Daerah dituntut untuk dapat memberikan pembaharuan maupun inovasi dalam sistem pelayanan kependudukan. Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. Aturan ini merupakan pedoman bagi Pemerintah Daerah untuk mengembangkan pelayanan Administrasi Kependudukan secara daring. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru memberikan inovasi pelayanan melalui program SIPINTAR PEDULI (Sistem Pelayanan untuk Melengkapi Identitas Orang Terlantar dan Perekaman Disabilitas Untuk Lengkapi Identitas). Hal yang membedakan dengan program sebelumnya, pada pelayanan SIPINTAR PEDULI telah menerapkan sistem online sejak Agustus Tahun 2020.

Melalui Program SIPINTAR PEDULI Presentasi kepemilikan KTP Elektronik bagi Penyandang Disabilitas yang semula 39,9% mengalami peningkatan menjadi 45,8%. Namun masih banyak Penyandang Disabilitas yang belum memiliki KTP Elektronik meskipun telah menerapkan sistem online. Hal ini karena masih banyak Penyandang Disabilitas maupun keluarga yang tingkat pemahamannya tentang pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) masih sangat minim akan pengetahuan. Kemudahan yang telah dibuat dalam Inovasi Pelayanan ini didasari karena pentingnya identitas dalam bentuk KTP Elektronik oleh penduduk Kota Pekanbaru khususnya Penyandang Disabilitas. Penyandang Disabilitas yang sudah berusia 17 tahun keatas yang tidak memiliki KTP Elektronik dianggap tidak memiliki legalitas dan kedepannya akan sulit dalam mendapatkan Pelayanan Publik

1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi dari beberapa penelitian terdahulu, Bau Masita (2019) dengan judul: Pelaksanaan Inovasi Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Penyandang Disabilitas melalui Program Kupas Tas di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar dengan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan hasil penelitian Inovasi yang dilakukan oleh pemerintah daerah dalam rangka pelayanan penyandang disabilitas oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar sudah memberikan pelayanan yang baik, tulus dan bersikap lembut kepada masyarakat.

Sukarmin (2020) dengan judul: Inovasi Pelayanan melalui Adminduk Inklusif di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulu Kumba. Metode penelitian yang digunakan yaitu kualitatif deskriptif dan hasil penelitiannya Inovasi Pelayanan public melalui Adminduk Inklusif ada pada sistem yang dilaksanakan dimana diselenggarakan dengan cara jemput data serta dilengkapi dengan alat-alat perekaman KTP. Ciri dari Adminduk Inklusif ini yaitu cepat tanggap dalam memberikan respon kepada masyarakat disabilitas yang belum memiliki kartu identitas.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni Inovasi Pelayanan pembuatan KTP Elektronik bagi Penyandang Disabilitas melalui program SIPINTAR PEDULI oleh 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 penulis kali ini, penulis akan menyatukan kedua fokus tersebut menjadi satu kesatuan dalam judul penulis.

1.5 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan Inovasi Pelayanan pembuatan KTP Elektronik bagi Penyandang Disabilitas melalui program SIPINTAR PEDULI oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Mengetahui dan menganalisis faktor penghambat inovasi pelayanan serta mengetahui dan mendeskripsikan upaya yang dilakukan dalam mengatasi faktor penghambat.

II. METODE

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Data yang digunakan adalah data kualitatif yang diperoleh melalui metode dan analisis data kualitatif. Penelitian kualitatif dapat dipergunakan dalam berbagai penelitian mengenai kehidupan masyarakat, aktivitas sosial, tingkah laku, fungsionalisasi organisasi, sejarah, dan ekonomi. Pendekatan penelitian kualitatif deskriptif digunakan dengan tujuan agar penelitian ini berfokus dalam mendeskripsikan atau menggambarkan peristiwa dan kejadian yang terjadi di lapangan. Pendekatan ini mempermudah peneliti untuk mendapatkan data yang objektif dalam rangka mengkaji dan mendeskripsikan Inovasi Pelayanan pembuatan KTP Elektronik bagi Penyandang Disabilitas melalui program SIPINTAR PEDULI oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

Sumber-sumber data dalam penelitian ini adalah: peraturan perundang-undangan, literatur, catatan, dokumen, maupun artikel. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif maka pada penelitian ini hanya menggunakan informan sebagai sumber data penelitian, sehingga untuk memperoleh data yang dibutuhkan secara jelas, mendetail, akurat dan terpercaya hanya bisa diperoleh melalui informan. Dalam upaya mendapatkan data dan informasi yang valid dengan fokus penelitian, maka dalam menentukan informan penulis menggunakan teknik "purposive sampling". Teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti mengadopsi dari Miles dan Huberman (2014).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 *Relative Advantage* atau Keuntungan Relatif

Keuntungan relatif menggambarkan bahwa Inovasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dalam kegiatan pelayanan KTP Elektronik bagi Penyandang Disabilitas melalui Program SIPINTAR PEDULI harus memiliki nilai lebih dibandingkan dengan Inovasi Pelayanan sebelumnya. Maksud dari dimensi ini adalah memiliki nilai kebaruan dan manfaat yang dirasakan dengan adanya Program SIPINTAR PEDULI bagi Penyandang Disabilitas dalam Pembuatan KTP Elektronik dan sistem pelaksanaannya baik dari segi finansial maupun non finansial. Sehingga penulis ingin mencoba melihat dimensi *Relative Advantage* atau Keuntungan Relatif dapat dijelaskan pada dua indikator sebagai berikut:

1. Gagasan atau Ide Inovasi Pelayanan

Gagasan atau Ide merupakan sebuah pemikiran terobosan yang menginginkan adanya sesuatu hal yang baru, dalam hal ini Pemerintah melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru membuat suatu

terobosan pelayanan melalui Program SIPINTAR PEDULI yang sebelumnya bagi Penyandang Disabilitas terkendala jarak maupun fisik untuk melaksanakan pelayanan langsung di Kantor.

Berdasarkan hasil wawancara Adanya terobosan ini diharapkan kepada masyarakat maupun masyarakat yang berkebutuhan khusus lebih aktif ikut serta dalam membantu pemerintah melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru untuk menjalankan tugas dalam memenuhi kebutuhan dan haknya. Dengan adanya Inovasi ini dapat membantu memberikan pelayanan yang lebih maksimal kepada masyarakat maupun masyarakat yang berkebutuhan khusus.

2. Sistem Pelaksanaan Inovasi Pelayanan

Inovasi Pelayanan ini berbentuk pelayanan yang dilaksanakan secara *online* yang merupakan suatu bentuk pemanfaatan teknologi di era 4.0 dengan tujuan untuk kepentingan pelayanan publik, Sistem pelaksanaan pada Inovasi Pelayanan ini berbeda dengan sebelumnya. Berdasarkan hasil wawancara sistem pelayanan sebelum adanya inovasi ini masih dilakukan secara offline, hal ini juga yang mempengaruhi tingkat partisipasi masyarakat dalam pembuatan KTP Elektronik karena beberapa masyarakat masih ada terkendala jarak, waktu dan sebagainya.

3.2 *Compability* atau Kesesuaian

Karakteristik dari Inovasi Pelayanan pembuatan KTP Elektronik bagi Penyandang Disabilitas melalui Program SIPINTAR PEDULI salah satunya adalah kesesuaian yang disebut kompatibel sehingga dapat dibutuhkan penyesuaian terhadap prosedur dan penggunaan teknologi baru ini:

1. Aktivitas dan Prosedur Inovasi Pelayanan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru telah membuat alur pendaftaran online dalam pembuatan KTP Elektronik bagi Penyandang Disabilitas, ini sudah sesuai dengan yang tercantum pada SOP yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru juga terdapat informasi prosedur dalam penggunaan Inovasi Pelayanan serta juga disediakan outlet pelayanan langsung kepada masyarakat namun tetap menggunakan protokol Kesehatan.

2. Penggunaan Inovasi Pelayanan

Penggunaan Inovasi Pelayanan ini tentu efeknya dirasakan sebagian besar oleh masyarakat. Dan pemerintah berusaha memberikan pelayannya yang terbaik kepada masyarakat yang telah disertai dengan kemajuan teknologi. Berdasarkan hasil wawancara dengan adanya Inovasi Pelayanan ini memberikan perubahan yang baru dalam pelayanan kepada masyarakat serta dengan nada pembaharuan Inovasi Pelayanan ini jauh lebih membantu masyarakat serta aparat pemerintah dalam menjalankan tugasnya.

3.3 *Complexity* atau Kerumitan

Kemampuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru untuk memberikan pemahaman terhadap Inovasi Pelayanan dalam pembuatan KTP Elektronik bagi Penyandang Disabilitas melalui Program SIPINTAR PEDULI ini menjadi ukuran terhadap indikator kerumitan. Salah satu faktor dari indikator kerumitan ini adalah sarana dan prasarana dalam pelaksanaan Inovasi Pelayanan ini.

1. Sarana Utama dalam Pelaksanaan Inovasi Pelayanan

Sarana dan prasarana merupakan faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh petugas. Jika sarana utama mendukung maka pelayanan yang diberikan kepada masyarakat akan maksimal. Sarana utama sangat diperlukan dalam kelancaran dan kesuksesan Inovasi Pelayanan ini seperti terdapat 2 buah printer, 4 buah komputer dengan tujuan dapat membantu kelancaran Inovasi Pelayanan ini, namun dikarenakan ini menggunakan sistem *online* disediakan sebuah WiFi yang kedepannya akan lebih ditingkatkan lagi untuk semua sarana utama dalam pelaksanaan Inovasi Pelayanan ini.

2. Pemahaman Masyarakat terhadap Inovasi Pelayanan

Pemahaman masyarakat sangat diperhatikan dalam hal ini tentang bagaimana cara menggunakan Inovasi Pelayanan ini. Keberhasilan suatu Inovasi pelayanan juga tergantung kepada bagaimana masyarakat paham terhadap bagaimana dalam penggunaan Inovasi Pelayanan tersebut. Berdasarkan hasil wawancara penggunaan Inovasi Pelayanan ini cukup mudah karena telah di desain sangat menarik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru juga menyediakan outlet dikantor dan bersedia membantu serta mengarahkan masyarakat yang masih kurang paham. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru telah membuat video tutorial melalui Instagram dengan tujuan masyarakat lebih mudah paham dalam menggunakannya.

3.4 *Triability* atau Kemungkinan Dicoba

Salah satu karakteristik inovasi adalah *Triability* atau kemungkinan dicoba, inovasi dapat diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih. Keterujian berdasarkan hasil kegiatan penelitian yang telah dilakukan oleh penulis melalui observasi penulis di Kantor Pusat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Salah satu indikator dalam dimensi ini adalah jumlah KTP Elektronik yang telah diterbitkan.

1. Jumlah KTP Elektronik yang diterbitkan melalui Inovasi Pelayanan

Inovasi Pelayanan membantu Pemerintah khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dalam membantu masyarakat Penyandang Disabilitas dalam Kepemilikan KTP Elektronik. KTP Elektronik dapat menunjang kehidupan masyarakat Penyandang Disabilitas dalam memperoleh pelayanan yang telah disediakan oleh pemerintah seperti pelayanan Pendidikan, Kesehatan dan Lainnya. Keberhasilan suatu program jika sudah mencapai target yang telah ditentukan sebelumnya.

Dapat diketahui jumlah penerbitan KTP Elektronik bagi Penyandang Disabilitas sejak tahun 2019 – 2021 terjadi peningkatan kepemilikan KTP Elektronik Tahun 2019 berjumlah 304 dengan persentasenya 39,9% dan Tahun 2021 berjumlah 370 dengan persentasenya 47%. Dengan menerapkan sistem *online* ini mendapatkan perhatian yang cukup baik dari masyarakat sehingga mendorong minat masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan KTP Elektronik tersebut.

2. Sosialisasi Inovasi Pelayanan KTP Elektronik

Sosialisasi menjadi sangat penting karena jalan tidaknya suatu program tergantung pada pengetahuan sasaran program yang dijalankan tersebut menjadi percuma bila menjalankan suatu program akan tetapi tidak mengetahui sasarannya, maka dalam menjalankan suatu program, sasaran program harus diberikan sosialisasi mengenai gambaran program agar dapat berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan.

Berdasarkan hasil wawancara berbagai upaya telah dilakukan dalam mensosialisasikan program ini, program ini juga perlu disosialisasikan kepada masyarakat, karena untuk mendukung percepatan kepemilikan KTP Elektronik bagi Penyandang Disabilitas di Kota Pekanbaru. Jika program dijalankan tanpa adanya sosialisasi kepada masyarakat, karena masyarakat sendiri tidak akan mengetahui perubahan-perubahan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

3.5 Observability atau Kemudahan Diamati

Inovasi harus dapat diamati dari segi bagaimana inovasi tersebut mampu menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Inovasi dapat diamati melalui kejelasan prosedur maupun ketersediaan sarana dan prasarana yang mendukung inovasi. Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, prosedur pelayanan Kartu Tanda Penduduk *online* sudah cukup jelas dan tidak berbelit-belit bahkan lebih memudahkan masyarakat yang akan mengurus Kartu Tanda Penduduk. Salah satu indikator dari dimensi ini adalah respon masyarakat terhadap Inovasi Pelayanan.

1. Respon Masyarakat terhadap Inovasi Pelayanan

Respon ataupun tanggapan masyarakat dalam menerima terobosan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dengan adanya Program ini masyarakat sangat antusias karena sistem *online* ini memberikan kemudahan kepada masyarakat yang memiliki kendala dalam jarak, waktu dan lainnya. Berdasarkan hasil wawancara t Adanya program ini ternyata mendapatkan respon yang baik dikalangan masyarakat karena membuat proses pekerjaannya menjadi lebih efektif dan efisien dari sebelumnya. Apalagi sekarang sedang dalam kondisi bencana non-alam pandemic covid-19 yang menghancurkan kita semua untuk tetap menjaga protokol Kesehatan, menjaga jarak dan menghindari adanya kerumunan masyarkat.

2. Kualitas pelayanan

Kualitas dari program SIPINTAR PEDULI ini sangat menentukan tujuan dari programitu sendiri, dalam hal ini yaitu kualitas yang dihasilkan dari program SIPINTAR PEDULI yang dapat dilihat melalui input dan output layanan program ini. Berdasarkan hasil wawancara input dengan adanya inovasi pelayanan pembuatan KTP Elektronik bagi Penyandang Disabilitas melalui program SIPINTAR PEDULI ini adalah bipdata dari setiap WNI akan terlindungi secara hukum serta terinput dalam database secara terpusat. Sedangkan output yang dihasilkan dengan adanya inovasi pelayanan ini dokumen kependudukan berupa KTP Elektronik.

3. Kesesuaian Tujuan Pelaksanaan Inovasi Pelayanan

Tujuan dari pelaksanaan Inovasi Pelayanan melalui program SIPINTAR PEDULI yakni memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam hal kepemilikan KTP Elektronik bagi Penyandanag Disabilitas. Berdasarkan hasil wawancara berarti pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru berkedudukan sebagai pengemban amanah untuk melaksanakan kewajibannya sebagai instansi pelaksana dalam melakukan pendaftaran kepemilikan dokumen kependudukan berupa KTP

Eelektronik bagi penduduk Kota Pekanbaru dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru telah mengimplementasikan hal tersebut.

3.6 Faktor Penghambat Inovasi pelayanan melalui Program SIPINTAR PEDULI dalam Pembuatan KTP Elektronik bagi Penyandang Disabilitas

Hambatan merupakan suatu hal yang dapat menghalangi tercapainya tujuan program SIPINTAR PEDULI yang berasal dari dalam organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, dapat dikatakan sebagai faktor eksternal yang mempengaruhi berjalannya program SIPINTAR PEDULI ini. Adapun hambatan dari pelaksanaan program SIPINTAR PEDULI ini terletak pada sarana dan prasarana serta kendala jaringan pada saat perekaman KTP Elektronik.

1. Keterbatasan Sarana dan Prasarana

Dilihat dari sarana dan prasarana program SIPINTAR PEDULI saat ini masih belum memiliki mobil operasional khusus yang digunakan untuk melakukan perekaman langsung ke rumah masyarakat disabilitas pemohon KTP Elektronik sehingga hal ini dapat menghambat proses pelayanan Program SIPINTAR PEDULI. Berdasarkan hasil wawancara kendala dalam pelaksanaan inovasi pelayanan ini dengan adanya kegiatan jemput bola perekaman biometrik dan sidik jari KTP Elektronik bagi Penyandang Disabilitas yang dilakukan di rumah masyarakat Penyandang Disabilitas tersebut adalah kurangnya mobil operasional yang digunakan untuk membawa alat perekaman serta keterbatasan alat yang digunakan saat perekaman berlangsung.

3.7 Upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dalam mengatasi Faktor Penghambat

Berdasarkan hasil wawancara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dalam mengatasi kendala selama penerapan Inovasi pelayanan ini dengan mengadakan penambahan sarana dan prasarana melalui anggaran tambahan (ABT) dan penganggaran barang pada tahun berikutnya. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh penulis Sarana dan Prasarana yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru masih dalam kondisi terbatas namun dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru berupaya melakukan pengadaan sarana secara bertahap setiap tahun dengan anggaran untuk perlengkapan-perengkapan yang sifatnya penting dan menjadi prioritas. Dan berupaya menggunakan inventaris Lembaga dengan sebaik-baiknya.

3.8 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Melalui Program SIPINTAR PEDULI Presentasi kepemilikan KTP Elektronik bagi Penyandang Disabilitas yang semula 39,9% mengalami peningkatan menjadi 45,8%. Namun masih banyak Penyandang Disabilitas yang belum memiliki KTP Elektronik meskipun telah menerapkan sistem online. Hal ini karena masih banyak Penyandang Disabilitas maupun keluarga yang tingkat pemahamannya tentang pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) masih sangat minim akan pengetahuan.

Dalam penelitian ini Inovasi Pelayanan pembuatan KTP Elektronik bagi Penyandang Disabilitas melalui program SIPINTAR PEDULI dapat dinilai dari lima Dimensi Keuntungan Relatif sudah terlaksana dengan baik karena adanya inovasi ini memberikan pembaharuan kepada masyarakat dalam pemberian pelayanan. Pada dimensi kesesuaian ini sudah terlaksana baik dengan adanya inovasi pelayanan ini membantu pemerintah dalam menertibkan administrasi, Dimensi Keumitan ini masih adanya kendala yaitu keterbatasan sarana dan prasarana, pada Diimensi Kemungkinan Dicoba sudah terlaksana dengan baik dengan adanya peningkatan dalam kepemilikan KTP Elektronik bagi Penyandang Disabilitas dan Dimensi Kemudahan diamati ini masyarakat merespon baik adanya inovasi pelayanan ini.

3.9 Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Dalam penelitan yang penulis teliti ditemukan terdapat satu indikator dalam dimensi kerumitan sebagai tolak ukur dalam penerapan Inovasi Pelayanan uyang dikemukakan oleh Teori Inovasi Rogers yang tidak berjalan optimal. Diantaranya sarana utama dalam pelaksanaan Inovasi Pelayann yang telah dijelaskan di atas sebelumnya. Disini dapat terlihat bahwa ini merupakan temuan baru yang ditemukan oleh penulis dalam penelitiannya dimana hal ini berbeda dengan kedua penelitian sebelumnya yang dijadikan referensi oleh penulis dalam melakukan penelitian.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang berpedoman pada teori dan hasil penelitian di lapangan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya mengenai Inovasi Pelayanan pembuatan KTP Elektronik bagi Penyandang Disabilitas melalui program SIPINTAR PEDULI oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Inovasi Pelayanan pembuatan KTP Elektronik bagi Penyandang Disabilitas melalui program SIPINTAR PEDULI dapat dinilai dari lima Dimensi Keuntungan Relatif sudah terlaksana dengan baik karena adanya inovasi ini memberikan pembaharuan kepada masyarakat dalam pemberian pelayanan. Pada dimensi kesesuaian ini sudah terlaksana baik dengan adanya inovasi pelayanan ini membantu pemerintah dalam menertibkan administrasi, Dimensi Keumitan ini masih adanya kendala yaitu keterbatasan sarana dan prasarana, pada Dimensi Kemungkinan Dicoba sudah terlaksana dengan baik dengan adanya peningkatan dalam kepemilikan KTP Elektronik bagi Penyandang Disabilitas dan Dimensi Kemudahan diamati ini masyarakat merespon baik adanya inovasi pelayanan ini.
2. Adapun faktor penghambat dalam pemberian pelayanan melalui inovasi pelayanan ini oleh Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kota Pekanbaru masih terbatasnya sarana dan prasarana dalam penerapan Inovasi Pelayanan hal ini dikarenakan adanya keterbatasan anggaran yang dialihkan untuk pandemi covid-19 dan pembangunan jalan di Kota Pekanbaru
3. Upaya mengatasi hambatan tersebut yaitu dengan melakukan pengadaan sarana dan prasarana melalui anggaran setiap tahun serta mendahulukan barang yang menjadi prioritas dalam penerapan Inovasi Pelayanan ini untuk menunjang pemberian pelayanan secara maksimal.

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 Teori Inovasi Rogers.

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 Inovasi Pelayanan Pembuatan KTP Elektronik bagi Penyandang Disabilitas melalui Program SIPINTAR PEDULI.

V. UCAPAN TERIMAKASIH

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

VI. DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU - BUKU

- Creswell, John W. 2016. *Research Design, Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Denzin, Norman dan Lincoln. 2019. *Handbook of Qualitative Research*. USA: SAGE Publication.
- Dhewanto Wawan, Mulyaningsih Dwi Herati, dkk. 2014. *Manajemen Inovasi: Peluang Sukses Menghadapi Perubahan*. Yogyakarta : CV Andi Offset.
- Halvorsen, T. dkk. 2005. *Innovation in the Public Sector: on the Differences between Public and Private Sector Innovation*. Oslo: Publin Report.
- Hamdi, Muchlis dan Siti Ismaryati. 2014. *Metode Penelitian Administrasi*. Banten: Universitas Terbuka.
- Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo. 2001. *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen, Edisi Pertama*. Yogyakarta: BPFE.
- Miles, Matthew B. And Huberman, A. Michael. 2014. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- Neuman, Lawrence W. 2006. *Social Research Method: Qualitative and Quantitatif Approach, Sixth Edition*. United States of America: Person Education Company.
- Pasolong, Harbani. 2013. *Teori Administrasi Publik*. Bandung:Alfabeta.
- Raharjo, Adisasmita. 2011. *Manajemen Pemerintah Daerah*. Yogyakarta:Geraha Ilmu.
- Rohman, Ahmad Ainur. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Averrous Press.
- Rumbiak, Yan. 2016. *Inovasi Pemerintahan*. Jayapura: IPDN.
- Sedamayanti. 2010. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Kepemimpinan yang baik)*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Singarimbun, M dan Sofyan Effendi. 1995. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sevilla, Consuelo,dkk. 1997. *Pengantar Metode Penelitian Terjemahan Alimuddin*

- Tuwu. Jakarta : Universitas Indonesia Press.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supriyatna, Yayat. 2015. *Mudahnya Mengurus Semua Dokumen Tanpa Calo*. Jakarta: Lembar Langit Indonesia.
- Sutarno. 2012. *Serba Serbi Manajemen Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Reefani, Kholis Nur. 2013. *Panduan Anak Berkebutuhan Khusus*. Yogyakarta: Imperium.
- Thorin. 2012. *Metode Penelitian Dalam Pendidikan dan Bimbingan Konseling*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Wahyuni, Sari. 2015. *Qualitative Research Method*. Jakarta: Salemba Empat.

B. PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

- Undang-Undang RI No. 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang RI No. 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas
- Peraturan Presiden Nomor 126 Tahun 2012 Perubahan Ketiga Atas Perubahan Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis NIK Secara Nasional
- Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 96 Tahun 2019 tentang Pendataan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan Bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring
- Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 4 Tahun 2018 tentang Administrasi Kependudukan
- Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 107 Tahun 2021 tentang Sistem Pelayanan Berbasis Elektronik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- Surat Perintah Tugas Nomor 890/Sukcapil-sekre/98/2022 tentang Pelaksanaan Perekaman bagi warga Rentan Administrasi Kependudukan

C. JURNAL

- Eldo, Dwian Hartomi Akta Padma. 2017. "Analisis Inovasi Pelayanan Kumis Mbah Tejo dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Tegalrejo Kota

- Yogyakarta”. Repository Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Yogyakarta: UMY.
- Indarwati, Yulia. 2019. *“Inovasi Program Kartu Keluargaku Data Ulang (Kakekku Datang) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik”*. Jurnal Perpustakaan Universitas Airlangga. Surabaya: Unair.
- Pebriani, Vani. 2019. *“Analisis Inovasi Pelayanan Publik Gesit Aktif Merakyatnya Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Gampil) Kota Malang”*. Jurnal FISIP Universitas Tribhuwana Tunggadewi. Malang:Universitas Tribhuwana Tunggadewi.

D. PENELITIAN SEBELUMNYA

1. BauMasita. 2019. *Pelaksanaan Inovasi Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Penyandang Disabilitas Melalui Program Kupas Tas Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Makassar*. Dipublikasikan oleh Universitas Muhammadiyah Makassar
2. Sukarmin. 2020. *Inovasi Pelayanan Publik Melalui Adminduk Inklusif Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba*. Dipublikasikan oleh Universitas Muhammadiyah Makassar
3. Widhyasmara, Cytra. 2020. *Efektivitas Program Disabilitas Dan Lanjut Usia (DILAN) Dalam Penerbitan KTP-EL Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo Provinsi Jawa Timur*. Dipublikasikan oleh Institut Pemerintahan Dalam Negeri

E. SUMBER LAIN

- Peraturan Rektor Institut Pemerintahan Dalam Negeri Nomor 07 Tahun 2021
Tentang Penulisan Karya Ilmiah Program Sarjana Terapan Institut Pemerintahan Dalam Negeri Tahun Akademik 2021/2022
- Rencana Strategis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Tahun 2017-2022



