

# EFEKTIVITAS PELAYANAN PENERBITAN KTP-EL BAGI PENYANDANG DISABILITAS MELALUI PROGRAM SIPINTAR DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PEKANBARU

REFLI MELZA AGAM FONNA  
NPP. 29.0290

*Asdaf Provinsi Riau  
Program Studi  
Studi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil*

Email:  
[reflimelza@gmail.com](mailto:reflimelza@gmail.com)

## ABSTRACT

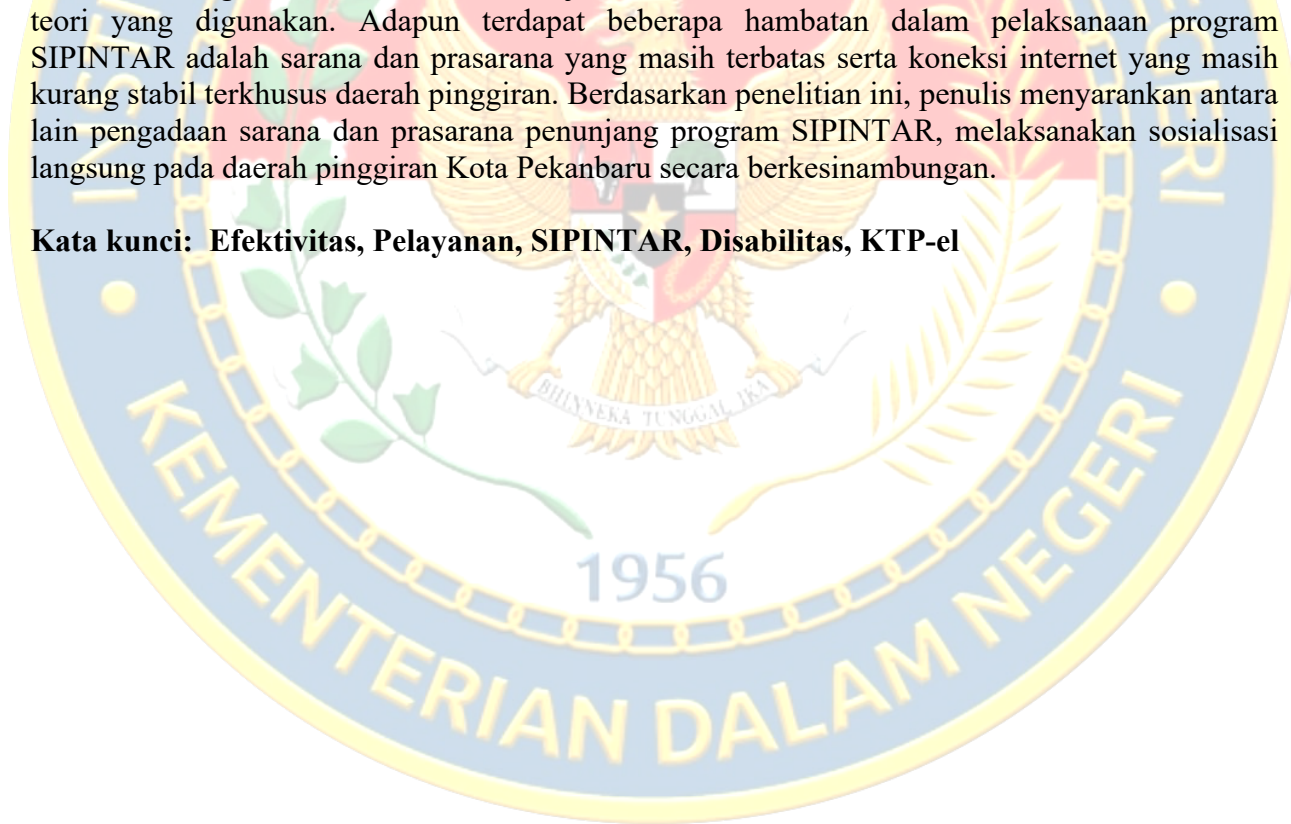
**Problem Statement/Background (GAP):** *(Contains the background behind the research). Administration is an important thing in running a government. One of them is the population administration service. The government itself has made many innovations in encouraging the acceleration of these services. The services provided must not provide different services to normal people and vulnerable people in population administration. The SIPINTAR program is one of the e-KTP issuance services in Pekanbaru City for vulnerable communities. **Objective:** to collect data and then analyze it to obtain results that can provide an overview of the effectiveness of e-KTP issuance services for persons with disabilities through the SIPINTAR program at the Department of Population and Civil Registration of Pekanbaru City. **Method:** This study uses descriptive qualitative research methods with an inductive approach, where the authors obtain data by means of interviews, observation and documentation **Result:** The effectiveness of the issuance of e-KTP for Persons with Disabilities through the SIPINTAR Program can be judged to have run effectively based on the five dimensions that have been described with the results of the study. However, there are still several factors that hinder the delivery of services. **Conclusion:** The effectiveness of the SIPINTAR program has been running effectively assessed based on the 5 dimensions of the theory used. Meanwhile, there are several obstacles in the implementation of the SIPINTAR program, namely the limited facilities and infrastructure and the internet connection which is still less stable, especially in the suburbs. Based on this research, the authors suggest, among others, the provision of facilities and infrastructure to support the SIPINTAR program, carry out direct socialization in the suburbs of Pekanbaru City on an ongoing basis.*

**Keywords:** *Effectiveness, Service, SIPINTAR, Disability, KTP-el*

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** (Berisi background yang melatarbelakangi penelitian). Administrasi merupakan hal yang penting dalam berjalannya suatu pemerintahan. Salah satunya adalah pelayanan administrasi kependudukan. Pemerintah sendiri telah melakukan banyak inovasi dalam mendorong percepatan pelayanan tersebut. Pelayanan yang diberikan tidak boleh memberikan perbedaan pelayanan terhadap masyarakat normal dengan masyarakat rentan administrasi kependudukan. Program SIPINTAR merupakan salah satu pelayanan penerbitan KTP-el di Kota Pekanbaru bagi masyarakat rentan. **Tujuan:** untuk mengumpulkan data dan kemudian di analisis untuk memperoleh hasil yang dapat memberikan gambaran tentang efektivitas pelayanan penerbitan KTP-el bagi penyandang disabilitas melalui program SIPINTAR di Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota pekanbaru **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif, dimana penulis memperoleh data dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Efektivitas Penerbitan KTP-el bagi Penyandang Disabilitas Melalui Program SIPINTAR dapat dinilai telah berjalan efektif berdasarkan lima dimensi yang telah dipaparkan dengan hasil penelitian. Namun demikian masih ada beberapa faktor yang menjadi penghambat dalam pemberian pelayanan.. **Kesimpulan:** efektivitas Program SIPINTAR telah berjalan secara efektif dinilai berdasarkan 5 dimensi dari teori yang digunakan. Adapun terdapat beberapa hambatan dalam pelaksanaan program SIPINTAR adalah sarana dan prasarana yang masih terbatas serta koneksi internet yang masih kurang stabil terkhusus daerah pinggiran. Berdasarkan penelitian ini, penulis menyarankan antara lain pengadaan sarana dan prasarana penunjang program SIPINTAR, melaksanakan sosialisasi langsung pada daerah pinggiran Kota Pekanbaru secara berkesinambungan.

**Kata kunci:** Efektivitas, Pelayanan, SIPINTAR, Disabilitas, KTP-el





## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Negara wajib memberikan pelayanan pada masing-masing warga negara dalam memenuhi kebutuhan dan hak masyarakatnya pada upaya pelayanan kepada masyarakat guna mencapai kesejahteraan umum yang termasuk tujuan negara yang tertera di Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 alenia ke IV. Berbagai jenis layanan yang disediakan pemerintah untuk publik ialah dalam hal administrasi kependudukan. Administrasi kependudukan ini sendiri memiliki fungsi untuk memberikan pengakuan, serta status hukum atas setiap peristiwa penting dan peristiwa kependudukan yang dialami oleh penduduk Indonesia. GISA adalah suatu sistem guna membangun kesadaran terkait pentingnya administrasi kependudukan.

Pandemi COVID-19 yang ada di Indonesia di awal tahun 2020 juga mendorong pemerintah untuk dapat melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil secara efektif, efisien, serta menghindari proses tatap muka. Pemerintah melakukan sebuah inovasi pelayanan secara *online* dalam pelayanan administrasi kependudukan. Inovasi ini diharapkan dapat membawa pengaruh baik untuk mengatasi permasalahan dalam proses pelayanan kependudukan. Kementerian Dalam Negeri mendorong agar pelayanan publik tetap berlangsung secara efisien dan efektif walaupun sekarang ini negara kita tengah diterpa pandemi COVID-19. Pemerintah dituntut bisa memberikan pelayanan secara *online* atau dalam jaringan (*Daring*) agar mempermudah masyarakat disituasi seperti ini.

Pelayanan yang diberikan tidak boleh memberikan perbedaan pelayanan terhadap masyarakat normal dengan masyarakat rentan administrasi kependudukan, masyarakat rentan adminduk yaitu masyarakat dengan keterbatasan atau mempunyai hambatan dalam kepemilikan dokumen kependudukan. Dalam konteks ini yaitu penyandang disabilitas, orang dengan gangguan jiwa ataupun orang-orang lanjut usia. Pemerintah harus bisa memberikan pelayanan administrasi kependudukan secara adil dan efektif bagi seluruh masyarakat, sehingga tidak ada perbedaan hak yang didapatkan oleh masyarakat yang rentan administrasi kependudukan ataupun masyarakat yang normal dalam segi pelayanan kepemilikan dokumen kependudukan. Kota Pekanbaru merupakan Ibukota dari Provinsi Riau, menurut *website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Pekanbaru, jumlah penduduk pada Kota Pekanbaru tahun 2021 mencapai

1.028.037 dengan komposisi jumlah penduduk laki-laki 517.563 orang dan jumlah penduduk wanita 510.674 orang.

Disdukcapil Kota Pekanbaru gencar melaksanakan inovasi dalam penerbitan dokumen kependudukan bagi masyarakat, yang salah satunya pelayanan terhadap masyarakat rentan administrasi kependudukan (Adminduk) khususnya bagi penyandang disabilitas di Kota Pekanbaru. Inovasi yang dilakukan tersebut bertujuan agar pelayanan terhadap masyarakat di Kota Pekanbaru khususnya bagi penyandang disabilitas menjadi lebih efektif dan efisien.

Jumlah masyarakat penyandang disabilitas di Kota Pekanbaru tergolong banyak ditambah lagi kurangnya pelayanan yang diberikan terhadap kepemilikan dokumen kependudukan sehingga mendorong pemerintah untuk membuat inovasi pelayanan terhadap penduduk Kota Pekanbaru yang rentan adminduk agar lebih efektif dan efisien. Pemerintah Kota Pekanbaru membuat inovasi berupa Program Sipintar (Sistem Pelayanan untuk Melengkapi Identitas Orang Terlantar). Program Sipintar ini sudah berjalan sejak Agustus 2020, yang bertujuan agar penduduk yang rentan adminduk mendapatkan hak yang sama dengan masyarakat pada umumnya dalam mendapatkan dokumen kependudukan. Program Sipintar memang sudah menjadi inovasi yang baik dalam penebitan KTP-el bagi masyarakat rentan adminduk, tetapi meskipun dengan gencarnya inovasi ini, Program Sipintar juga memiliki beberapa masalah teknis dan non teknis, untuk masalah teknis yakni seperti sering terjadi *maintenance* pada *website* ketika ingin diakses, lalu untuk masalah non teknis yakni seperti dalam penggunaan *website* nya masih banyak masyarakat yang kesulitan dikarenakan panduan penggunaan yang belum tersedia pada *website* sehingga masyarakat harus bisa mempelajari sendiri *website* tersebut untuk memasukkan data nya. Berdasarkan paparan diatas, untuk mengetahui efektivitas pelayanan program Sipintar sudah terlaksana secara efektif atau belum, maka peneliti tertarik untuk mengajukan skripsi yang berjudul **“EFEKTIVITAS PELAYANAN PENERBITAN KTP-EL BAGI PENYANDANG DISABILITAS MELALUI PROGRAM SIPINTAR DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PEKANBARU”**.

## 1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Administrasi merupakan hal yang penting dalam berjalannya suatu pemerintahan. Salah satunya adalah pelayanan administrasi kependudukan. Pemerintah sendiri telah melakukan banyak



inovasi dalam mendorong percepatan pelayanan tersebut. Pelayanan yang diberikan tidak boleh memberikan perbedaan pelayanan terhadap masyarakat normal dengan masyarakat rentan administrasi kependudukan. Program SIPINTAR merupakan salah satu pelayanan penerbitan KTP-el di Kota Pekanbaru bagi masyarakat rentan.

### 1.3 Penelitian Terdahulu

Pertama Siti Afrida(2017) , berjudul “Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan dalam Rangka Pembuatan Akta Kelahiran di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Asahan”. Menggunakan metode kualitatif deskriptif. Adapun hasil penelitiannya yakni pembuatan akta kelahiran belum dapat dikatakan efektif. Hal ini terlihat dari prosedur pelayanan yang kurang baik, produk pelayanan yang belum sesuai, kurangnya sosialisasi dari pemerintah kepada masyarakat, dan masih banyaknya masyarakat yang belum mendapatkan data kependudukan terutama masyarakat yang tinggal didaerah pinggiran kota

Kedua, Bau Masita(2019) , berjudul “Pelaksanaan Inovasi Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Penyandang Disabilitas Melalui Program Kupas Tas Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar” . Menggunakan metode kualitatif deskriptif. Adapun hasil penelitiannya menunjukkan bahwa Inovasi Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Penyandang Disabilitas Melalui Program Kupas Tas Di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar sudah berjalan baik, hanya tinggal meningkatkan akses umum dalam pelayanan kehidupan sehari-hari meliputi : bangunan umum, transportasi pelayanan publik yang tentunya aman dan nyaman bagi penyandang disabilitas.

Ketiga, Mayarni, Nur Laila Meilani, dan Zulkarnaini yang berjudul “Kualitas Layanan Publik Bagi Kaum Difabel”. Menggunakan metode kualitatif deskriptif . Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penyelenggaraan layanan publik di Kota Pekanbaru masih belum berkualitas pada aspek aksesibilitas, *competence*, dan *security*. Aspek *responsiveness* dan *courtesy* telah berjalan baik, khususnya pada layanan yang diselenggarakan oleh institusi formal seperti perbankan, kesehatan, dan pendidikan. Minimnya komitmen dan koordinasi lintas sektoral menyebabkan aspek aksesibilitas dan *security* belum terpenuhi dalam rangka mengakomodasi kebutuhan penyandang disabilitas di Kota Pekanbaru.

#### **1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu. Penelitian yang dilakukan oleh penulis menggunakan keadaan yang baharu serta informan yang lebih luas. GAP penelitian juga hanya ada dan merupakan masalah khusus yang terjadi diLokus Penulis.

#### **1.5 Tujuan**

Adapun tujuan dari penelitian ini, yaitu :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas pelayanan Program Sipintar dalam penerbitan KTP-el bagi masyarakat disabilitas di Kota Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui dan menjelaskan hambatan Program Sipintar dalam penerbitan KTP-el untuk masyarakat disabilitas pada Kota Pekanbaru.
3. Untuk memahami dan menjelaskan upaya apa saja yang telah dilaksanakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dalam mengatasi hambatan dari Program Sipintar.

## **II. METODE**

● Sugiyono (2012:29) mengemukakan bahwa, “setiap peneliti harus dapat menyajikan data yang diperoleh melalui observasi, wawancara kuesioner (angket) atau dokumen”. Prinsip dasar penyajian data adalah komunikasi dan kelengkapan, dalam artian data yang disajikan dapat menarik perhatian pihak lain untuk membacanya dan dengan mudah memahami isinya. Data yang diperoleh berupa data kuantitatif dari skor jawaban masyarakat dan data kualitatif dari jawaban wawancara.



### **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **3.1 Efektivitas Penerbitan KTP-el bagi Penyandang Disabilitas melalui Program SIPINTAR**

Pemerintah dalam rangka mewujudkan tertib Administrasi Kependudukan pada dasarnya berkewajiban memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap status pribadi dan status hukum atas setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting khususnya identitas penduduk terutama bagi masyarakat dengan berkebutuhan khusus. Hal yang mendorong Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru untuk membuat terobosan bukan lain untuk mempermudah masyarakat berkebutuhan khusus dalam memperoleh haknya. Dengan adanya Inovasi Pelayanan pembuatan KTP Elektronik melalui Program SIPINTAR ini merupakan langkah yang tepat bagi Penyandang Disabilitas yang memiliki keterbatasan baik secara fisik maupun jarak tempuh yang lebih jauh ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Penelitian yang dilakukan terhadap efektivitas penerbitan KTP-el bagi penyandang disabilitas melalui program SIPINTAR ini menggunakan teori efektivitas oleh Gibson (1996: 50-52) dan Steers (1985: 46-48) dalam Sumaryadi (2005: 107) yang memuat beberapa dimensi yaitu Produktivitas, Kualitas, Efisiensi, Fleksibilitas, dan Kepuasan.

##### **A. Produktivitas**

Produktivitas merupakan gambaran kemampuan suatu organisasi dalam menghasilkan sejumlah barang dan jasa seperti yang dituntut oleh lingkungan. Suatu organisasi dapat dikatakan produktif apabila dapat memenuhi bahkan melebihi permintaan yang muncul dari lingkup organisasi itu bergerak. Melalui program SIPINTAR sejak bulan Agustus 2020 hingga Desember 2021, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru telah menerbitkan 539 KTP-el bagi penyandang disabilitas. Program ini mendapat perhatian dan antusias yang baik dari masyarakat sehingga timbul dorongan bagi masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan berupa KTP-el. pengajuan KTP melalui program SIPINTAR mampu mendorong kepemilikan dokumen kependudukan bagi penyandang disabilitas di Kota Pekanbaru. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat menyelesaikan semua permohonan pelayanan KTP-el bagi penyandang disabilitas di Kota Pekanbaru sehingga dapat dikatakan produktif.

## **B. Kualitas**

Kualitas atau mutu merupakan tingkat baik buruknya suatu produk atau layanan. Kualitas yang dimaksud pada dimensi ini adalah ukuran. Baik atau buruknya program SIPINTAR oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Salah satu faktor sebuah program dapat berjalan dengan baik adalah adanya sarana dan prasarana yang memadai dan mendukung. Penggunaan sarana prasarana serta fasilitas yang tersedia agar menghasilkan output yang maksimal maka diperlukan sumber daya manusia yang memadai pula. Selanjutnya Ibu R. Maria Ulfa, SE menambahkan: “kita memiliki operator yang cukup dan memiliki keahlian dalam mengoperasikan peralatan dalam pembuatan KTP.” Sarana utama yang tertera dalam Tabel 4.5 di atas sangat dibutuhkan dalam kelancaran 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

## **C. Efisiensi**

Efisiensi merupakan sebuah standar ukuran tentang keberhasilan suatu upaya atau program yang ditentukan berdasarkan besar kecilnya biaya yang digunakan untuk menjalankan program tersebut. Pada dasarnya program SIPINTAR bertujuan untuk memudahkan masyarakat terutama yang mengalami disabilitas untuk memudahkan dalam pembuatan KTP-el. Tujuan dari pelaksanaan Inovasi Pelayanan melalui program SIPINTAR yakni memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam hal kepemilikan KTP Elektronik bagi Penyandang Disabilitas. Sesuai dengan huruf (c) bahwa kewajiban instansi pelaksana berkewajiban memberikan pelayanan yang sama dan profesional kepada setiap Penduduk atas pelaporan Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting, program SIPINTAR PEDULI ini diberlakukan untuk dapat memberikan pelayanan yang tidak bersifat diskriminatif kepada semua masyarakat untuk memiliki KTP Elektronik bagi Penyandang Disabilitas sebagai salah satu dokumen kependudukan. Target Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru melalui program SIPINTAR ini adalah dokumen kependudukan berupa KTP-el dapat dimiliki oleh seluruh masyarakat terkhusus bagi penyandang disabilitas.



#### **D. Fleksibilitas**

Suatu organisasi dalam mencapai tujuannya harus mampu melihat segala perubahan di lingkungan. Kondisi lingkungan yang selalu bergerak dan menyebabkan perubahan harus direspon dengan cepat dan tepat oleh organisasi tersebut agar tujuan utama dapat terwujud. Pada saat ini dunia mengalami perubahan dan perkembangan teknologi secara pesat. Segala kegiatan semakin dimudahkan dengan teknologi dan digitalisasi. Berkat penyesuaian diri Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru terhadap perubahan dan perkembangan teknologi maka permasalahan yang ada selama ini perlahan dapat diselesaikan. Melalui program SIPINTAR ini permasalahan dokumen kependudukan bagi penyandang disabilitas dapat teratasi.

#### **D. Kepuasan**

Suatu program layanan masyarakat tentu sejatinya harus menimbulkan rasa puas dan respon yang baik dari penggunaannya melalui kemudahan-kemudahan yang diberikan. 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. Adanya program ini ternyata mendapatkan respon yang baik di kalangan masyarakat karena membuat proses pekerjaannya menjadi lebih efektif dan efisien dari sebelumnya. Apalagi sekarang sedang dalam kondisi bencana non-alam pandemi covid-19 yang mengahrauskan kita semua untuk tetap menjaga protokol kesehatan, menjaga jarak dan menghindari adanya kerumunan masyarakat.

### **3.2 Faktor Penghambat Efektivitas Program SIPINTAR dalam penerbitan KTP-el bagi Masyarakat di Kota Pekanbaru**

Pencapaian tujuan suatu program dalam pelaksanaannya selalu ada hambatan yang mengikutinya, dalam program SIPINTAR pun ada hambatan yang dialami oleh penyelenggara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dan selalu dicari solusi dari hambatan tersebut agar terciptanya tujuan dari program SIPINTAR. Hambatan merupakan suatu hal yang dapat menghalangi tercapainya tujuan program SIPINTAR yang berasal dari dalam organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, dapat dikatakan sebagai faktor eksternal yang mempengaruhi berjalannya program SIPINTAR ini.

## **A. Sarana dan Prasarana**

Dilihat dari sarana dan prasarana program SIPINTAR 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. Masih kurangnya sarana dan prasarana dalam pelayanan melalui Program SIPINTAR ini membuat pelayanan kurang maksimal karena ada beberapa alat perekaman yang digunakan pada saat jam kerja kantor oleh karena itu mereka melakukan kegiatan jemput bola perekaman KTP Elektronik bagi penyandang disabilitas pada hari Sabtu saat libur kantor.

## **B. Jaringan Internet**

Hambatan lain dalam pelaksanaan program SIPINTAR PEDULI yaitu terletak pada kendala jaringan pada server saat melakukan proses perekaman KTP Elektronik di rumah masyarakat pemohon yang bersangkutan yang terletak di sebagian wilayah Kecamatan yang ada di Kota Pekanbaru. Kendala dalam perekaman sidik jari KTP-el telah dilakukan dan selanjutnya harus di simpan ke database SIAK pada saat itu tiba-tiba terkendala jaringan sehingga data perekaman tidak dapat terakses ke SIAK dan harus mengulangi proses perekaman kembali. Terkadang di sebagian daerah yang memang kondisi jaringannya sedikit tidak stabil menyebabkan proses perekaman KTP-el harus diulang Kembali. Ada beberapa kondisi Penyandang Disabilitas juga mempengaruhi jalannya kegiatan perekaman karena masyarakat dengan kondisi tersebut tidak dapat diprediksi ada kalanya mereka tidak mau sama sekali untuk dilakukan proses perekaman KTP Elektronik.

### **3.3 Upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dalam Mengatasi Faktor Penghambat**

Pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat memerlukan dukungan yang mampu membuat pelayanan menjadi lebih berkualitas beberapa upaya yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan sehingga terciptanya pelayanan yang efektif membuat masyarakat lebih tertib administrasi. upaya-upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dalam mengatasi hambatan-hambatan yang terjadi yaitu dapat dilihat dalam beberapa hambatan sebagai berikut:

1. 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- perlengkapan yang sifatnya penting dan menjadi prioritas. Dan berupaya menggunakan inventaris Lembaga dengan sebaik- baiknya.

2. Jaringan internet, Dalam pelaksanaan pelayanan secara *online* maka dibutuhkan kestabilan dalam server maupun koneksi internet yang stabil, untuk mengatasi hambatan ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru telah melakukan kerjasama dengan Telkom untuk menstabilkan server dan pemasangan Wifi gratis agar lancar Pelayanan Dokumen Kependudukan.

### 3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Siti Afrida(2017) , berjudul “Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan dalam Rangka Pembuatan Akta Kelahiran di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Asahan”. Adapun temuan hasil penelitiannya yakni pembuatan akta kelahiran belum dapat dikatakan efektif. Hal ini terlihat dari prosedur pelayanan yang kurang baik, produk pelayanan yang belum sesuai, kurangnya sosialisasi dari pemerintah kepada masyarakat, dan masih banyaknya masyarakat yang belum mendapatkan data kependudukan terutama masyarakat yang tinggal didaerah pinggiran kota

Bau Masita(2019) , berjudul “Pelaksanaan Inovasi Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Penyandang Disabilitas Melalui Program Kupas Tas Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar” . Adapun temuan hasil penelitiannya menunjukkan bahwa Inovasi Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Penyandang Disabilitas Melalui Program Kupas Tas Di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar sudah berjalan baik, hanya tinggal meningkatkan akses umum dalam pelayanan kehidupan sehari-hari meliputi : bangunan umum, transportasi pelayanan publik yang tentunya aman dan nyaman bagi penyandang disabilitas.

Mayarni, Nur Laila Meilani, dan Zulkarnaini yang berjudul “Kualitas Layanan Publik Bagi Kaum Difabel”. Adapun temuan Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penyelenggaraan layanan publik di Kota Pekanbaru masih belum berkualitas pada aspek aksesibilitas, *competence*, dan *security*. Aspek *responsiveness* dan *courtesy* telah berjalan baik, khususnya pada layanan yang diselenggarakan oleh institusi formal seperti perbankan, kesehatan, dan pendidikan. Minimnya komitmen dan koordinasi lintas sektoral menyebabkan aspek aksesibilitas dan *security* belum terpenuhi dalam rangka mengakomodasi kebutuhan penyandang disabilitas di Kota Pekanbaru.

Adapun pembaharuan hasil penelitian penelitian ini dari penelitian sebelumnya yakni efektivitas Program SIPINTAR telah berjalan secara efektif dinilai berdasarkan 5 dimensi dari teori yang digunakan. Adapun terdapat beberapa hambatan dalam pelaksanaan program SIPINTAR adalah sarana dan prasarana yang masih terbatas serta koneksi internet yang masih kurang stabil terkhusus daerah pinggiran. Berdasarkan penelitian ini, penulis menyarankan antara lain pengadaan sarana dan prasarana penunjang program SIPINTAR, melaksanakan sosialisasi langsung pada daerah pinggiran Kota Pekanbaru secara berkesinambungan.

#### **IV. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis yang berpedoman pada teori dan hasil penelitian di lapangan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya mengenai Efektivitas Penerbitan KTP-el bagi Penyandang Disabilitas Melalui Program SIPINTAR di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Efektivitas Penerbitan KTP-el bagi Penyandang Disabilitas Melalui Program SIPINTAR dapat dinilai telah berjalan efektif berdasarkan lima dimensi yang telah dipaparkan dengan hasil penelitian. Namun demikian masih ada beberapa faktor yang menjadi penghambat dalam pemberian pelayanan.
2. Adapun beberapa faktor penghambat dalam pemberian pelayanan melalui program SIPINTAR oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru masih kurangnya sarana dan prasarana, masih ditemukan kendala dalam koneksi jaringan internet dalam pemberian pelayanan serta tidak terdapat panduan penggunaan opada website Program Sipintar sehingga masyarakat yang baru pertama kali menggunakan website tersebut merasakan kesulitan dalam penggunaan website tersebut .
3. Upaya mengatasi hambatan tersebut yaitu dengan melakukan pengadaan sarana dan prasarana dengan anggaran setiap tahun serta mendahulukan barang yang menjadi prioritas, serta bekerja sama dengan pihak Telkom dalam menstabilkan koneksi internet dalam pemberian pelayanan ini dan juga menyediakan halaman panduan penggunaan pada website Program Sipintar sehingga memudahkan masyarakat yang ingin menggunakan program Sipintar



**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada satu sample lokus saja sebagai model studi kasus yang dipilih berdasarkan pendapat Gibson dan Steers saja.

**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 Efektivitas Pelayanan Penerbitan Ktp-El Bagi Penyandang Disabilitas Melalui Program Sipintar Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Untuk Menemukan Hasil Yang Lebih Mendalam.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terimakasih serta penghargaan sebesar-besarnya kepada Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru serta jajaran, seluruh dosen pengajar, pembimbing dan penguji juga seluruh pihak yang terlibat dalam penulisan skripsi ini.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Bandung: Alfabeta.
- , 2003. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Creswell, John W. 2007. *Qualitative Inquiry & Research Design: Choosing Among Five Approaches*. Second ed. California: Sage Publications.
- , 2016. *Research Design, Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Effendy, Khasan. 2010. *Memadukan Metode Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: CV. Indra Prahasta.
- Ekasari, Ratna. 2020. *Model Efektivitas Dana Desa Untuk Menilai Kinerja Desa Melalui Pemberdayaan Ekonomi*. Malang: AE Publishing.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo. 2001. *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi Dan Manajemen*. Yogyakarta: BPFE