

**INOVASI SISTEM INFORMASI PELAYANAN TERPADU KEPENDUDUKAN
(SIPENDUDUK) DALAM PELAYANAN KEPENDUDUKAN PADA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PEKANBARU**

Dea Septiana Muflida¹⁾, Syahrul Akmal Latif²⁾, Ranggi Ade Febrian³⁾

Pascasarjana Universitas Islam Riau
e-mail: dea_septiana@student.uir.ac.id

Abstrak

Sebagai bentuk langkah yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dalam mengubah administrasi data kependudukan adalah dengan berupaya melalui inovasi pelayanan dalam jaringan berupa *website* sipenduduk yang dapat diakses melalui sipenduduk.pekanbaru.go.id. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Inovasi Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan (Sipenduduk) Dalam Pelayanan Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru beserta faktor penghambatnya. Adapun permasalahan dalam tesis ini yaitu kurangnya sosialisasi, inovasi sipenduduk dan keterbatasan pengetahuan tentang teknologi digital dari masyarakat. Adapun jenis penelitian dalam penulisan tesis ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif yang mana penelitian ini mengeksplor dan menganalisa untuk memberikan arti dan makna dalam pemecahan masalah. Data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka. Sehingga dengan demikian dapat diperoleh penjelasan dan gambaran atas topik penelitian yang sesuai dengan judul penelitian. Penulisan ini terdiri dari data primer yaitu penelitian berupa wawancara, dokumentasi serta observasi dan data sekunder yang diperoleh yaitu dengan hasil wawancara dalam penelitian. Kesimpulan penelitian ini adalah kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dikarenakan keterbatasan APBD sehingga mengakibatkan kurang pemahamnya masyarakat terkait dengan mekanisme *website* sipenduduk.pekanbaru.go.id. Saran dari penulis adalah diharapkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru mengadakan Sosialisasi kembali secara langsung, membuat *website* Sipenduduk lebih sederhana dan mudah di buka oleh semua kalangan, selalu membagikan informasi mengenai pengurusan dokumen administrasi kependudukan melalui media sosial yang dimiliki, serta memperbaiki kualitas jaringan yang sering *down*.

Kata Kunci: Inovasi, Pelayanan, Website

Abstract

As a form of step taken by the Pekanbaru City Population and Civil Registration Service in changing the administration of population data, this is by working through service innovation in the network in the form of the sipenresident website which can be accessed via sipenresident.pekanbaru.go.id. The aim of this research is to determine the Innovation of the Integrated Population Services Information System (Sipenresiden) in Population Services at the Pekanbaru City Population and Civil Registration Service and its inhibiting factors. The problems in this thesis are the lack of socialization, innovation among the population and limited knowledge about digital technology among the public. The type of research in writing this thesis is a qualitative descriptive research method in which this research explores and analyzes to provide meaning and significance in solving problems. The data collected is in the form of words, images, and not numbers. So that in this way an explanation and

description of the research topic can be obtained in accordance with the research title. This writing consists of primary data, namely research in the form of interviews, documentation and observations and secondary data obtained namely the results of interviews in research. The conclusion of this research is that there is a lack of socialization carried out by the Pekanbaru City Population and Civil Registration Service due to the limitations of the APBD, resulting in a lack of understanding by the public regarding the mechanisms of the sipenresiden.pekanbaru.go.id website. The writer's suggestion is that it is hoped that the Pekanbaru City Population and Civil Registration Service will hold another direct socialization, make the Sipenresiden website simpler and easier for all groups to open, always share information regarding the processing of population administration documents via their social media, and improve the quality of the network. often down.

Keywords: Innovation, Service, Website

PENDAHULUAN

Inovasi memiliki pengaruh yang fundamental terhadap perkembangan nasional dan global. Kombinasi baru yang diciptakan oleh para pemikir inovasi menjadi kekuatan dalam upaya mendorong meningkatkan daya saing. Untuk mendorong kemampuan inovasi tersebut, isu-isu mengenai peluang dan juga tantangan harus diperhatikan untuk membangun system inovasi yang solid.

Di Indonesia terkait dengan sistem inovasi tampaknya masih dalam tahap awal. Saat ini kita berada di masa revolusi teknologi yang secara fundamental akan mengubah cara kita hidup, bekerja, dan berhubungan satu sama lain. Dalam skala ruang lingkup dan kompleksitasnya, transformasi yang sedang terjadi berbeda dengan apa yang telah dialami manusia sebelumnya. Sudah menjadi kebutuhan mendesak untuk pemerintah membiasakan inovasi di kalangan birokrasi. Yang mana dinamika permasalahan publik, dinamika sebuah kawasan, dan globalisasi menjadi alasan utama mengapa inovasi harus dilakukan. Hanya saja keberanian untuk melakukan inovasi masih menjadi sebuah kendala tersendiri, seolah-olah inovasi menjadi hal yang sangat baru diterapkan (Febrian,2018:49).

Revolusi teknologi tersebut adalah revolusi industri keempat (Revolusi Industri 4.0). Revolusi industry 4.0

sejatinya memberikan peluang yang besar dalam mengefektifkan fungsi dan peran organisasi pemerintah dalam menjalankan tugas-tugasnya. Penerapan sistem e-government di Indonesia diatur dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional pengembangan E-Government. Perkembangan e-government merupakan suatu bentuk wujud keinginan pemerintah dalam upaya mendorong masyarakat Indonesia menuju masyarakat yang berbasis akan pengetahuan.

Kajian konseptual dan juga empiris tentang inovasi dalam pelayanan public selalu menarik untuk dikaji di tengah revolusi 4.0 yang terus berkembang. Persiapan aparatur yang unggul dan handal, kepemimpinan, anggaran, gagasan baru, dan instrument teknologi menjadi sebuah unit analisis untuk mengawali kajian-kajian tentang inovasi pelayanan publik (Febrian, 2023:302).

Pemerintah kala ini dituntut untuk melaksanakan *e-government* agar dapat membentuk pemerintahan yang bersih, transparan, akuntabel, dan mampu memberikan perubahan dalam melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan secara efektif dan juga efisien. *E-government* merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan, dengan melibatkan penggunaan teknologi

informasi (terutama internet) dengan tujuan memperbaiki kualitas pelayanan. Perkembangan teknologi informasi yang cepat dapat menjadi peluang dalam percepatan *e-governance* menuju *good governance*, sebagai digitalisasi data dan informasi *e-budgeting*, *e-projec planning*, *system delivery*, *e-controlling*, *e-reporting*, hingga *e-money* serta aplikasi *custom* lainnya.

Sejalan dengan penelitian modernisasi dan inovasi dalam pelayanan publik melalui *E-Government* di Kota Denpasar oleh (Dharmanu. I. P ,2017:96) yang menyatakan bahwasannya Kota Denpasar telah memberikan terobosan dalam memberikan pelayanan publik yang diupayakan terbaik bagi masyarakat walau akan selalu ada tantangan dan tututan dari intern organisasi maupun dari masyarakat itu sendiri. Salah satu bentuk pelayanan publik yaitu pelayanan perijinan, inovasi perijinan merupakan sebuah kewajiban bagi suatu daerah untuk dapat memberikan ruang bagi masyarakat, pengusaha, dan koperasi untuk ikut serta dalam pembangunan. Hal ini mendukung konsep *good governance* yang artinya tata kelola pemerintahan yang baik melalui tiga pilar atau komponen yakni Negara atau pemerintah daerah, masyarakat dan swasta dengan peran yang berbeda-beda tetapi menciptakan suatu tujuan yaitu kemakmuran dan kesejahteraan untuk masyarakat secara umum.

Sebagai bentuk langkah yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dalam mengubah administrasi data kependudukan adalah dengan berupaya melalui inovasi pelayanan dalam jaringan berupa *website* sipenduduk yang dapat diakses melalui sipenduduk.pekanbaru.go.id dengan menggunakan APBD Kota Pekanbaru sebesar ± 75 Juta. System Informasi Pelayanan Terpadu (Sipenduduk) ini pertama kali diluncurkan pada tahun 2020 sesuai dengan Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Nomor 43A Tahun 2020. Hal ini sejalan dengan Peraturan Daerah Provisi Riau Nomor 6 Tahun 2015 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Teknologi Informasi dan Keterbukaan Informasi yang berlandaskan asas manfaat, adil, dan merata kepastian, hukum, sinergi, transparansi, keamanan, kemitraan, etika, akuntabilitas dan partisipatif untuk memberikan pelayanan administrative yang optimal kepada masyarakat dan juga Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 107 Tahun 2021 Tentang system Pelayanan Berbasis Elektronik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Yang mana inovasi sipenduduk ini merupakan system yang dibuat oleh pemerintah untuk pelayanan masyarakat kota pekanbaru (*Government to Citizen*). Menurut Pascual dalam *Government-to-Citizen* (G2C) adalah penyampaian layanan publik dan informasi satu arah oleh pemerintah ke masyarakat, yang memungkinkan pertukaran informasi serta komunikasi antara masyarakat dan pemerintah. Hal ini bertujuan untuk mendekatkan pemerintah dengan masyarakat melalui akses yang beragam agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahnya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan pelayanan. *Website* sipenduduk dirancang sebagai inovasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dalam memberikan pelayanan publik administrasi kependudukan secara digital sebagai wujud penerapan program pemerintah Pekanbaru *smart city* dan kondisi yang pada saat itu di awal tahun 2020 terdapat *Covid-19*. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru tentunya mengalami perubahan tentang system pelayanan. Yang mana peluncuran sipenduduk ini di buat oleh bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan (Polii, 2017:2).

Pembuatan dokumen administrasi kependudukan KTP per tanggal 11 januari

2024 jika di hitung dari tahun 2021 hingga 2023 maka dokumen kependudukan yang masuk ke ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru adalah 110.148, yang diterima 107.448 dokumen dan yang di tolak 2.700 dokumen. Sedangkan dalam pengurusan dokumen kependudukan Akta Kematian per tanggal 11 januari 2024 jika di hitung dari tahun 2021 hingga 2023 maka dokumen kependudukan yang masuk ke ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru adalah 18.831, yang diterima adalah 14.658 dan yang di tolak 4.173 dokumen.

Berdasarkan penjelasan di atas maka penulis menemukan beberapa fenomena terkait dengan sipenduduk ini adalah :

1. Kurang pemahamnya masyarakat terkait dengan mekanisme *website* sipenduduk.pekanbaru.go.id ini yang dikarenakan tercatat pada tahun 2022 hanya dilakukan dua kali sosialisasi yang diadakan di tingkat Pemerintah Kota dengan menghadirkan perwakilan masing-masing kecamatan dan selain itu sosialisasi terkait dengan *website* sipenduduk.
2. Permasalahan selanjutnya yang terjadi dimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam *website* Sipenduduk tidak memberikan formulir digital yang dapat diisi secara langsung namun memberikan formulir dalam bentuk PDF yang secara teknis tidak dapat dilakukan perubahan langsung. Permasalahan tersebut timbul di masyarakat yang masih kurang informasi dan pengetahuan tentang teknologi digital. Sehingga inovasi pelayanan ini masih sulit diterima oleh masyarakat luas Kota Pekanbaru.

Berdasarkan fenomena yang dikemukakan diatas maka penulis meneliti mengenai “Inovasi Sistem Informasi Pelayanan Terpadu

Kependudukan (Sipenduduk) Dalam Pelayanan Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru”.

METODE

Dalam penelitian yang berjudul Pelaksanaan Inovasi Website Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan (Sipenduduk) Dalam Pelayanan Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, peneliti menggunakan sebuah tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Yang mana menurut (Lexy J, 2005:3) yang dikatakan pendekatan kualitatif ialah sebuah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan pelaku yang dapat diamati. Penelitian kualitatif ini merupakan penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi dilapangan sehingga menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta atau fenomena-fenomena yang terjadi dilapangan.

Selanjutnya alasan peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif karena penulis ingin mengeksplor dan menganalisa mengenai Inovasi *Website* Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan (Sipenduduk) Dalam Pelayanan Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Untuk memberikan arti dan makna dalam pemecahan masalah. Data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka. Sehingga dengan demikian dapat diperoleh penjelasan dan gambaran atas topik penelitian yang sesuai dengan judul penelitian.

Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Alasan penulis mengambil lokasi penelitian di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru adalah Kota Pekanbaru merupakan Ibu Kota Provinsi Riau dengan jumlah penduduk terbanyak

diantara kabupaten atau kota yang ada di Provinsi Riau. Maka, sebagai bentuk langkah yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dalam mengubah administrasi data kependudukan adalah dengan berupaya melalui inovasi pelayanan dalam jaringan berupa aplikasi sipenduduk yang dapat diakses melalui sipenduduk.pekanbaru.go.id. Oleh karena itulah peneliti tertarik untuk meneliti dan serta mengetahui terkait Inovasi *Website* Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan (Sipenduduk) Dalam Pelayanan Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Menurut E.M. Rogers & Shoemakers dalam (Prabowo, 2022:30) inovasi adalah ide, praktik, atau objek yang disarankan seperti baru oleh individu.

Cepat atau lambat penerimaan inovasi oleh masyarakat sangat tergantung pada karakteristik inovasi itu sendiri. Yang mana karakteristik inovasi menurut Rogers ini dapat mempengaruhi cepat lambatnya penerimaan informasi. Karakteristik inovasi tersebut adalah :

1. Keunggulan relative (*Relative advantage*)
2. Kompatibilitas (*Compatibility*)
3. Kerumitan (*Complexity*)
4. Kemampuan diujicoba (*Triability*)
5. Kemampuan untuk diamati (*Observability*)

Dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2007 Tentang Inovasi Daerah Pasal 1 Ayat 1 inovasi daerah merupakan semua bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah. Yang mana inovasi daerah ini bertujuan untuk meningkatkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan daerah.

Meningkatkan kesejahteraan masyarakat Kota Pekanbaru tentu perlu kebijakan yang tepat sasaran mengenai pelayanan masyarakat Kota Pekanbaru ini, tentunya agar tujuan dari pelayanan yang

diberikan kepada masyarakat Kota Pekanbaru mengenai administrasi kependudukan ini tepat pada saran dan serta tujuan yang telah ditentukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

Pada penelitian ini, sebagaimana yang telah dijelaskan diatas, data yang didapatkan oleh penulis berasal dari wawancara yang telah dipilih sesuai dengan kriteria peneliti yang dianggap dapat mewakili dari penelitian yang telah diangkat. Narasumber yang dipilih adalah orang yang mengetahui dan terlibat tentang Inovasi Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan (Sipenduduk) dalam pelayanan kependudukan pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

Dalam Pelayanan Kependudukan sekiranya agar tercipta pelayanan yang baik bagi masyarakat Kota Pekanbaru. Berdasarkan indikator variable penelitian yang ada diantaranya adalah :

1. Keunggulan relative (*Relative advantage*)

Keunggulan relative yaitu sejauh mana inovasi ini dianggap menguntungkan bagi penerimanya. Tingkat keuntungan atau kemanfaatan suatu inovasi ini dapat diukur berdasarkan nilai ekonominya, atau dari factor status sosial, kesenangan, kepuasan, atau karena mempunyai komponen yang sangat penting. Makin menguntungkan sebuah inovasi bagi penerimannya semakin cepat pula tersebarnya inovasi.

Berdasarkan Indikator Keunggulan Relatif (*Relative Advantage*) dapat disimpulkan bahwasannya Sipenduduk adalah sistem informasi pelayanan administrasi kependudukan yang membawa keuntungan dari yang dulunya 14 hari kerja menjadi singkat. Dengan Sipenduduk masyarakat tidak perlu mengantar berkas tinggal kirim dari rumah saja, membantu masyarakat yang dapat menerima layanan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dengan cepat tidak perlu lagi menunggu lama. Sipenduduk memberi kegunaan juga bagi pemberi

layanan administrasi kependudukan yang dapat bekerja lebih optimal, dan Disdukcapil ini dalam membantu masyarakat. Sipenduduk juga memiliki data-data yang rapi dan terarsip dengan baik dalam dokumen online.

2. Kompatibilitas (*Compatibility*)

Kompatibilitas ini adalah tingkat kesesuaian inovasi dengan nilai, pengalaman masalah, dan kebutuhan dari penerima inovasi. Inovasi yang tidak memiliki kesesuaian dengan nilai atau norma yang diyakini oleh penerima maka tidak akan diterima secepat inovasi yang sesuai dengan norma di masyarakat.

Berdasarkan Indikator Kompatibilitas (*Compatibility*) dapat disimpulkan bahwasannya Sipenduduk sebuah situs web yang dirancang untuk membantu masyarakat memperoleh informasi tentang dokumen administrasi kependudukan. Dengan menggunakan *website* Sipenduduk maka masyarakat lebih optimal dalam memiliki dokumen kependudukan karena dapat di buat dengan cara yang praktis dan tidak menggunakan biaya serta pelayanan yang mudah dan cepat. Namun, berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh penulis bahwasannya nilai guna Sipenduduk ini sulit di terapkan di berbagai kalangan karena kesulitan menggunakan dan mengaplikasikan *website* Sipenduduk. Masyarakat memiliki dampak social dalam menggunakan Sipenduduk yaitu punya dokumen. Di standar pelayanan dulu 14 hari sekarang satu hari yakan. Dulu masyarakat datang sekarang tidak. Jika dilihat dari perbedaan menggunakan layanan secara *offline* dengan menggunakan Sipenduduk masyarakat tidak perlu lagi berurusan dengan dokumen administrasi secara langsung karena mereka bisa mengurus dari rumah sendiri. Secara metode atau cara, ini yang agak susah menurut masyarakat. Setiap kebijakan itu ada konsekuansinya. Dilihat dari persentase terbanyak 80% memang masyarakat kota pekanbaru yang paham menggunakan layanan online adapun yang 20% lagi itu

tentang bagaimana melakukan pendampingan. Inovasi Sipenduduk jika dilihat dari lanjut usia itu masyarakat bisa datang secara manual ke kita di Disdukcapil

3. Kerumitan (*Complexity*)

Kerumitan atau kompleksitas merupakan tingkat kesukaran dalam memahami dan serta menggunakan inovasi bagi penerima. Suatu inovasi yang dapat dengan mudah dimengerti serta digunakan oleh penerima akan cepat tersebar, sedangkan inovasi yang sukar dimengerti atau bahkan sukar digunakan oleh penerima inovasi akan lambat proses penyebarannya.

Selanjutnya berdasarkan Indikator Kerumitan (*Complexity*) dapat disimpulkan bahwasannya tujuannya Sipenduduk untuk mempermudah, tetapi memang setiap sesuatu yang baru bagi masyarakat pasti ada tantangannya. Maka dari itu untuk lansia mengakses Sipenduduk di bantu oleh kerabat dan yang mengisi registrasinya dilakukan sendiri dengan memasukkan berbagai identitas yang dibutuhkan. Pengguna harus *men-download* sampai *print*, di toko sudah ada printer jika dirumah tidak ada. Jadi bagi Disdukcapil itu tantangan yang memang masyarakat harus selesaikan sendiri. Intinya tidak 100% di puaskan.

Mengunduh berkas itu seluruhnya masyarakat ada yang dibantu. Formulir yang ditawarkan berbentuk *pdf* jadi tidak bisa langsung di isi harus di ubah terlebih dahulu menjadi *word*. Masyarakat menganggap bahwasannya ha ini ribet sekali. Mungkin juga karena masyarakat tidak atau belum terbiasa. Dari hasil observasi yang penulis lakukan itu ada tata caranya di upload oleh Dinas pada halaman Youtube. Maka, faktor utama adalah tidak adanya sosialisasi terhadap Sipenduduk makannya sukar mengakses, mengunduh, dan juga mengunggah dokumen dengan menggunakan *website*.

4. Kemampuan diujicoba (*Triability*)

Kemampuan diujicoba merupakan kemampuan di mana suatu inovasi ini dapat dicoba atau tidak dapat dicoba oleh penggunannya. Jadi agar inovasi dapat

dengan cepat di adopsi maka suatu inovasi harus mampu menunjukkan keunggulannya.

Berdasarkan Indikator Kemampuan diujicoba (*triability*) dapat disimpulkan bahwasannya inovasi Sipenduduk dapat diterima oleh masyarakat kota pekanbaru mulai dari percobaan selama 3 bulan. Pertama Disdukcapil membuat Sipenduduk pada tahun 2019 itu digunakan untuk internal belum untuk publik. Sehingga cepat atau tidaknya inovasi ini diterima oleh masyarakat harus ada kerja keras dari yang membuat inovasi agar cepat diterima oleh masarakat. Banyak yang tidak paham bagaimana mengakses, mengunduh, dan juga mengunggah dokumen dan yang lebih parahnya lagi masih banyak masyarakat yang tidak tahu bahwa sekarang mengurus data kependudukan di Kota Pekanbaru sudah melalui Sipenduduk. Masyarakat bisa paham dan bisa menerima inovasi ini jika ada solusinya. Keunggulan yang dapat diterima oleh masyarakat Kota Pekanbaru khususnya dalam pembuatan E-KTP dengan menggunakan Sipenduduk adalah masyarakat datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru ambil KTP sudah ada jamnya/siftnya juga.

Yang mana berdasarkan hasil observasi dari penulis bahwasannya dalam pengambilan dokumen kependudukan ini dapat disesuaikan sendiri hari dan jam pengambilan dokumen kependudukannya. Namun berdasarkan hasil observasi penulis bahwasannya masih banyak kerumunan di depan kantor dinas dikarenakan masyarakat yang tidak tahu bahwasannya pengambilan dokumen kependudukan harus daftar terlebih dahulu melewati *website*. keunggulan surat kematian itu tidak perlu jemput ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru yang ada di Jalan Jendral Sudirman. Yang dapat diterima oleh masyarakat Kota Pekanbaru khususnya dalam pembuatan Akta Kematian dengan menggunakan Sipenduduk file berkas dikirim langsung ke *email* dan dapat dicetak tanpa harus ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

5. Kemampuan untuk diamati (*observability*)

Maksud dari kemampuan untuk diamati ialah mudah atau tidaknya pengamatan atas suatu hasil inovasi. Suatu inovasi yang hasilnya mudah diamati akan makin cepat diterima oleh masyarakat, dan sebaliknya inovasi sukar untuk diamati hasilnya maka akan lama diterima oleh masyarakat.

Selanjutnya berdasarkan Kemampuan untuk diamati (*observability*) dapat disimpulkan bahwasannya masyarakat merasa dengan adanya inovasi Sipenduduk yang berbasis teknologi *website* itu bagus. Masyarakat yang sulit memahami Sipenduduk ini Disdukcapil membuat perda, dalam perda itu masyarakat boleh dibantu oleh orang lain. Dari beberapa masyarakat melihat banyaknya inovasi guna mengurus dokumen kependudukan malah merasa bingung. Masyarakat berharap bahwasannya inovasi ini dapat terus berkembang menjadi lebih baik kedepannya. Masyarakat menganggap perkembangan dari Sipenduduk ini juga dapat dilihat dari bagaimana mekanisme dalam mengurus Sipenduduk. Yang dahulunya masyarakat ini diharuskan mengantri dalam mengerjakan dokumen kependudukan seperti KTP sekarang dengan adanya perkembangan inovasi teknologi berkaitan dengan Sipenduduk, masyarakat dalam membuat dokumen administrasi kependudukan seperti KTP hanya dengan mengakses, mengunduh dan meng-*upload* dokumen yang di perlukan dalam mengurus KTP. Untuk melakukan pengawasan, pemeliharaan. Untuk masyarakat sendiri perlu antusias dalam artian kepedulian dalam dokumennya. Inovasi Sipenduduk menurut Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru mudah diterima.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan mengenai Inovasi Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan (Sipenduduk) Dalam Pelayanan Kependudukan Pada Dinas

Dea Septiana Muflida, dkk. Inovasi Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan
(Sipenduduk) Dalam Pelayanan Kependudukan Pada Dinas Kependudukan

Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dapat disimpulkan bahwa :

Kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dikarenakan keterbatasan APBD guna sosialisasi mengenai inovasi Sipenduduk sehingga mengakibatkan kurang pemahannya masyarakat terkait dengan mekanisme *website* sipenduduk.pekanbaru.go.id. Sosialisasi yang diadakan secara langsung menghadirkan perwakilan masing-masing kecamatan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru menjelaskan bahwa selain sosialisasi secara langsung, juga selalu menyebarkan informasi di berbagai media sosial milik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru seperti *facebook*, *instagram*, dan juga *whatsapp*. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam *website* Sipenduduk tidak memberikan formulir digital yang dapat diisi secara langsung namun memberikan formulir dalam bentuk PDF yang secara teknis tidak dapat dilakukan perubahan langsung. Permasalahan tersebut timbul di masyarakat yang masih kurang informasi dan pengetahuan tentang teknologi digital. Sehingga inovasi pelayanan ini masih sulit diterima oleh masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Dharmanu, I. P. (2017). *Modernisasi dan Inovasi dalam Pelayanan Publik Melalui E-Government di Kota Denpasar*. Adhum: Jurnal Penelitian dan Pengembangan Ilmu Administrasi dan Humaniora, 7(2), 93-108.

Febrian, R. A., Rahman, K., Muliando, B., Ali, Z., Razman, M. R., Majid, N. A., & Zakaria, S. Z. S. (2020). *Regional innovation system in Riau Province, Indonesia*. Ecology, Environment and Conservation Journal Papers, 26(4), 1639-1646.

Febrian, R. A., Rahman, K., Yuza, A. F., & Zainal, Z. (2023). *Local government innovation model in Pekanbaru City, Indonesia: a study of public service mall*. Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan, 13(2), 302-314.

<https://disdukcapil.pekanbaru.go.id/>

Lexy J, M. (2005). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Peraturan Daerah Provisi Riau Nomor 6 Tahun 2015 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Teknologi Informasi dan Keterbukaan Informasi

Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 107 Tahun 2021 Tentang Sistem Pelayanan Berbasis Elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 164 Tanggal 30 Desember Tahun 2021 tentang Kedudukan

Polii, R. R., Rindengan, Y. D. Y., & Karouw, S. (2017). Analisa dan Perancangan Sistem Informasi Desa Berbasis Web Model Government-to-Citizen. *Jurnal Teknik Informatika*, 12(1).

Prabowo, H. &. (2022). *Inovasi Pelayanan Pada Organisations Publik*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.