



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**IMPLEMENTASI SISTEM PELAYANAN MELENGKAPI IDENTITAS
ORANG TERLANTAR DAN PELAYANAN DISABILITAS UNTUK
LENGKAPI IDENTITAS (SIPINTAR PEDULI) DALAM PELAYANAN
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN BAGI PENDUDUK RENTAN DI
KOTA PEKANBARU**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana S1
Ilmu Sosial (S.Sos) Program Studi Administrasi Negara Pada Fakultas Ekonomi
Dan Ilmu Sosial*

Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau



UIN SUSKA RIAU

OLEH:

RIDWAN

NIM. 12270514990

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL**

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

PEKANBARU

2026



LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang menyalin atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

: Ridwan

: 12270514990

: Administrasi Negara

: Ekonomi dan Ilmu Sosial

: Implementasi Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar Dan Pelayanan Disabilitas Untuk Lengkapi Identitas (SIPINTAR PEDULI) Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Bagi Penduduk Rentan Di Kota Pekanbaru

DISETUJUI OLEH:

Dosen Pembimbing

Dr. Rodi Wahyudi, S.Sos., M.Soc., Sc
NIP. 19830409 202321 1 016

MENGETAHUI

DEKAN

Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial



Dr. Desri Miftah, S.E., M.M., Ak
NIP. 19740412 200604 2 002

KETUA PROGRAM STUDI
Administrasi Negara

Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos., M.Si
NIP. 19781025 200604 1 002



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State of Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Nama

NIM

Program Studi

Fakultas

Judul

Tanggal Ujian

: Ridwan

: 12270514990

: Administrasi Negara

: Ekonomi dan Ilmu Sosial

: Implementasi Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar dan Pelayanan Disabilitas Untuk Lengkapi Identitas (SIPINTAR PEDULI) Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Bagi Penduduk Rentan Di Kota Pekanbaru

: Selasa, 21 April 2026

Tim Penguji

Ketua Penguji

Dr. H. Jhon Afrizal, S.H.I., M.A

NIP. 19790911 201101 1 003

Penguji I

Rusdi, S.Sos., M.A

NIP. 19720906 200710 1 002

Penguji II

Dr. Rofi Wahyudi, S.Sos., M.Soc., Sc

NIP. 19830409 202321 1 016

Sekretaris

Ratna Dewi, S.Sos., M.Si

NIP. 19811030 200710 2 004

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Lampiran Surat :

Nomor : Nomor 25/2021

Tanggal : 10 September 2021

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Ridwan.
 NIM : 12270514990
 Tempat/Tgl. Lahir : Pulau Kijang, 12 Juli 2004
 Fakultas Pascasarjana : Ekonomi dan Ilmu sosial.
 Prodi : Administrasi Negara.

Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*:

Implementasi Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar
 Dan Pelayanan Disabilitas untuk Lengkapi Identitas (SIAMTAR PEDULI)
 Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Bagi penduduk Rentan
 Di Kota Pekanbaru.

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya~~* dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya~~* saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apabila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/(Karya Ilmiah lainnya)~~* saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 07 Mei 2026.

Yang membuat pernyataan


 Ridwan.
 NIM : 12270514990



*pilih salah satu sesuai jenis karya tulis



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

IMPLEMENTASI SISTEM PELAYANAN MELENGKAPI IDENTITAS ORANG TERLANTAR DAN PELAYANAN DISABILITAS UNTUK MELENGKAPI IDENTITAS (SIPINTAR PEDULI) DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN BAGI PENDUDUK RENTAN DI KOTA PEKANBARU

OLEH:
RIDWAN
NIM. 12270514990

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan hak dasar setiap warga negara, termasuk penduduk rentan seperti penyandang disabilitas dan orang terlantar. Namun, kelompok ini masih menghadapi kendala dalam mengakses layanan. Pemerintah Kota Pekanbaru melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengembangkan inovasi SIPINTAR PEDULI untuk meningkatkan akses layanan bagi penduduk rentan. Penelitian ini bertujuan menganalisis implementasi SIPINTAR PEDULI dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kota Pekanbaru. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Penelitian ini menggunakan teori implementasi kebijakan George C. Edwards III yang meliputi aspek komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi program telah berjalan, namun belum optimal. Sosialisasi belum merata, sumber daya masih terbatas, dan koordinasi data antarinstansi belum terintegrasi. Meskipun demikian, aparatur menunjukkan komitmen yang baik dan didukung oleh SOP yang jelas. Penelitian ini menyimpulkan bahwa diperlukan peningkatan sosialisasi, penguatan sumber daya, dan koordinasi lintas instansi agar pelayanan bagi penduduk rentan lebih efektif dan berkelanjutan.

Kata kunci: Implementasi, SIPINTAR PEDULI, Pelayanan Administrasi Kependudukan, Penduduk Rentan



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRACT

IMPLEMENTATION OF THE INTEGRATED SERVICE SYSTEM FOR COMPLETING THE IDENTITY OF HOMELESS PERSONS AND DISABILITY SERVICES FOR IDENTITY COMPLETION (SIPINTAR PEDULI) IN POPULATION ADMINISTRATION SERVICES FOR VULNERABLE RESIDENTS IN PEKANBARU CITY

BY:

RIDWAN

NIM. 12270514990

Population administration services are a fundamental right of every citizen, including vulnerable groups such as persons with disabilities and the homeless. However, these groups still face obstacles in accessing such services. The Government of Pekanbaru, through the Department of Population and Civil Registration, has developed an innovation called SIPINTAR PEDULI to improve service accessibility for vulnerable populations. This study aims to analyze the implementation of SIPINTAR PEDULI in population administration services in Pekanbaru City. The research uses a descriptive qualitative method, with data collection techniques including interviews, observations, and documentation. Data analysis is conducted through data collection, data reduction, data presentation, and conclusion drawing. This study applies George C. Edwards III's policy implementation theory, which includes communication, resources, disposition, and bureaucratic structure. The results show that the program has been implemented, but not yet optimally. Socialization remains uneven, resources are limited, and data coordination among agencies is not yet integrated. Nevertheless, the implementers demonstrate good commitment and are supported by clear standard operating procedures. This study concludes that improving socialization, strengthening resources, and enhancing inter-agency coordination are necessary to achieve more effective and sustainable services for vulnerable populations.

Keywords: *Implementation, SIPINTAR PEDULI, Population Administration Services, Vulnerable Groups*



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan Skripsi ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Shalawat beserta salam selalu tercurah kepada baginda Nabi besar Muhammad SAW dengan ucapan Allahumma Sholli,, Ala Muhammad Wa,, Ala Ali Muhammad, mudah-mudahan dengan senantiasanya kita bershalawat kepada beliau kelak di Yaumil Akhir nanti kita mendapatkan syafa'at. Aamiin ya Rabbal Alamin.

Skripsi ini berjudul **“Implementasi Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar Dan Pelayanan Disabilitas Untuk Lengkapi Identitas (SIPINTAR PEDULI) Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Bagi Penduduk Rentan Di Kota Pekanbaru”** merupakan suatu karya ilmiah yang ditulis sebagai salah satu persyaratan mendapatkan gelar Sarjana Sosial (S.Sos) di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial pada jurusan Administrasi Negara Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat kekuarangan dan kelemahan yang disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penyusun. Namun banyak pihak yang mendorong dan memberikan motivasi kepada penyusun sehingga dapat menyelesaikan skripsi



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Selanjutnya, skripsi ini penulis persembahkan kepada yang teristimewa dan paling berjasa dalam hidup penulis. Yaitu kepada cinta pertama dan panutanku, Ayahanda H. Amiruddin dan Ibunda Hj. Nurlela. Dengan penuh kesabaran, kasih sayang, doa yang tidak pernah terputus, serta pengorbanan yang tak terhitung, beliau berdua senantiasa menjadi sumber kekuatan penulis dalam menghadapi setiap proses dan keterbatasan selama menempuh pendidikan hingga penyusunan skripsi ini. Segala pencapaian penulis tidak akan berarti tanpa restu, keikhlasan, dan dukungan tulus dari Ayah dan Ibu. Sehat selalu dan Panjang umur karena Ayah dan Ibu selalu ada disetiap perjuangan dan pencapaian hidup penulis. Tolong hidup lebih lama di dunia ini, izinkan anakmu untuk mengabdikan dan membalas segala pengorbanan yang telah ayah dan ibu lakukan selama ini. Selanjutnya, penulis mengucapkan terima kasih kepada kakak dan adik tercinta, Riska Merleda, S.M dan Rizal, yang senantiasa memberikan dukungan, perhatian, dan pengertian kepada penulis dalam setiap proses perjuangan penyusunan skripsi ini. Kehadiran, doa, dan semangat yang diberikan menjadi penguat bagi penulis untuk terus bertahan dan menyelesaikan skripsi ini di tengah berbagai keterbatasan.

Dan penulis juga menyampaikan ucapan terimakasih kepada berbagai pihak yang memberikan banyak bantuan dalam penulisan skripsi ini yaitu:

1. Ibu Prof. Hj. Lenny Nofianti MS, SE., M.Si, Ak, CA selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Ibu Dr. Desrir Miftah, S.E M.M., Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Bapak Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara.
4. Bapak Dr. Rodi Wahyudi, S.Sos., M.Soc.Sc selaku Sekretaris Program Studi Administrasi Negara sekaligus Dosen Pembimbing Proposal dan Skripsi, yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pemikiran untuk memberikan bimbingan, arahan, masukan, serta motivasi kepada penulis sejak tahap perencanaan hingga penyelesaian skripsi ini. Kesabaran, ketelitian, dan komitmen Bapak dalam membimbing penulis sangat berarti dalam membantu penulis memahami substansi penelitian serta menyempurnakan penulisan skripsi ini.
5. Bapak Muhammad Rafi, S.Sos., M.Si selaku dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan masukan serta saran selama penulis menjadi mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial.
6. Bapak/ibu Dosen dan Staff Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama penulis mengikuti perkuliahan.
7. Bapak/ibu pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dan Masyarakat yang telah memberikan informasi kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
8. Terakhir, kepada keluarga besar Administrasi Negara Kelas F angkatan 2022 yang tidak bisa penulis sebutkan namanya satu persatu. Penulis juga ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada teman-teman seperjuangan angkatan 2022 Administrasi Negara kelas F yang telah menjadi bagian penting dalam perjalanan akademik penulis. Terima kasih atas kebersamaan,



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dukungan, semangat, serta berbagai pengalaman dan kenangan yang telah kita lalui bersama selama masa perkuliahan. Kehadiran kalian tidak hanya memberikan motivasi, tetapi juga menjadi sumber kekuatan dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga kebersamaan yang telah terjalin dapat terus dikenang dan menjadi awal dari kesuksesan kita di masa yang akan datang.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala kritik dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi pembaca, Aamiinn.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Pekanbaru, 22 Oktober 2025

Penulis,

RIDWAN
NIM. 12270514990

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	13
1.3 Tujuan Penelitian	13
1.4 Manfaat Penelitian	14
1.5 Sistematika Penulisan	14
BAB II LANDASAN TEORI	16
2.1 Implementasi Kebijakan Publik.....	16
2.1.1 Model-Model Implementasi Kebijakan Publik.....	19
2.2 Pelayanan Publik	27
2.2.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik.....	29
2.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan Publik	31
2.3 Konsep E-Government	37
2.4 Administrasi Kependudukan	39
2.5 Aplikasi SIPINTAR PEDULI.....	41
2.5.1 Tujuan Aplikasi SIPINTAR PEDULI.....	42
2.5.2 Manfaat SIPINTAR PEDULI	43
2.5.3 Standar Operasional Prosedur (SOP) SIPINTAR PEDULI.....	44
2.6 Pelayanan Terhadap Disabilitas Dalam Perspektif Islam	46
2.7 Penelitian Terdahulu	50
2.8 Definisi Konsep	54
2.9 Konsep Operasional	56
2.10 Kerangka Pemikiran	58



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta Milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

BAB III METODE PENELITIAN	59
3.1 Jenis Penelitian	59
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	60
3.3 Jenis dan Sumber Data	60
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	60
3.5 Informan Penelitian	61
3.6 Teknik Analisa Data.....	62
BAB IV GAMBARAN UMUM DAN OBJEK PENELITIAN.....	64
4.1 Gambaran Umum Kota Pekanbaru.....	64
4.2 Sejarah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru	72
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	78
5.1 Implementasi Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar Dan Pelayanan Disabilitas Untuk Lengkapi Identitas (SIPINTAR PEDULI) Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Bagi Penduduk Rentan Di Kota Pekanbaru.....	78
5.1.1 Komunikasi.....	79
5.1.2 Sumber Daya	90
5.1.3 Disposisi	100
5.1.4 Struktur Birokrasi	107
5.2 Faktor Penghambat Implementasi SIPINTAR PEDULI Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Bagi Penduduk Rentan Di Kota Pekanbaru.	110
BAB VI PENUTUP	113
6.1 Kesimpulan.....	113
6.2 Saran	114
DAFTAR PUSTAKA.....	116
LAMPIRAN.....	120



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Ragam Penyandang Disabilitas Menurut UU No 8 Tahun 2016.....	4
Tabel 1.2 Data Hasil Penjangkauan Satgas Dinas Sosial Kota Pekanbaru 2021- 2025	8
Tabel 1.3 Pelaporan/Rekapitulasi Pendataan Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Tahun 2021- 2025	10
Tabel 1.4 Data Pelayanan Melalui Aplikasi SIPINTAR PEDULI Disdukcapil Kota Pekanbaru Tahun 2021-2025.....	11
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	50
Tabel 2.2 Konsep Operasional	56
Tabel 3.1 Informan Penelitian.....	62
Tabel 4.1 Luas Wilayah Kota Pekanbaru Menurut Kecamatan	67



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Logo Kota Pekanbaru	66
Gambar 4.2 Peta Provinsi Riau	68
Gambar 4.3 Bagan Susunan Organisasi Disdukcapil Kota Pekanbaru	75
Gambar 5.1 Tampilan Aplikasi SIPINTAR PEDULI pada Website Resmi Disdukcapil Kota Pekanbaru	82
Gambar 5.2 Proses Perekaman Data Kependudukan Melalui Layanan Jemput Bola SIPINTAR PEDULI	94
Gambar 5.3 Interaksi Petugas dan Masyarakat Rentan Setelah Proses Perekaman SIPINTAR PEDULI	103



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di era transformasi digital, pemerintah daerah di Indonesia terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi, termasuk dalam bidang administrasi kependudukan. Berbagai inovasi berbasis digital dikembangkan untuk mempercepat akses layanan, meningkatkan efisiensi, serta menjangkau seluruh lapisan masyarakat, khususnya kelompok rentan yang selama ini menghadapi keterbatasan dalam memperoleh dokumen kependudukan.

Sejumlah daerah telah menghadirkan inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang berfokus pada kelompok rentan. Misalnya, program POLANTAS di Kabupaten Kuningan, Si D'nOk di Kota Semarang, JALAN MANTAN di Kabupaten Sikka, LAUK PEDIS di Kabupaten Kepulauan Yapen, serta PERENTANAN di Kabupaten Barito Kuala. Inovasi-inovasi tersebut bertujuan untuk memberikan kemudahan akses layanan bagi masyarakat rentan melalui pendekatan digital maupun pelayanan jemput bola. Namun demikian, keberadaan berbagai inovasi tersebut tidak serta-merta menjamin keberhasilan implementasi di setiap daerah, karena sangat bergantung pada kesiapan masyarakat, efektivitas sosialisasi, serta kapasitas aparatur dalam menjalankan program.

Secara kelembagaan, penyelenggaraan administrasi kependudukan berada di bawah kewenangan Kementerian Dalam Negeri melalui Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dengan pelaksanaan teknis oleh Dinas

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kependudukan dan Pencatatan Sipil di tingkat daerah. Hal ini diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring, yang menekankan pentingnya integrasi sistem, kesesuaian standar pelayanan, serta interoperabilitas data dalam setiap inovasi pelayanan berbasis elektronik.

Kelompok rentan dalam konteks pelayanan publik salah satunya adalah penyandang disabilitas dan orang terlantar. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016, penyandang disabilitas adalah setiap individu yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik dalam jangka waktu lama yang dapat menghambat partisipasi secara penuh dalam kehidupan bermasyarakat. Sementara itu, orang terlantar merupakan individu yang tidak memiliki identitas diri yang jelas, tidak diketahui asal-usul maupun alamatnya, serta tidak memiliki pihak yang bertanggung jawab terhadap keberlangsungan hidupnya. Kondisi ini menyebabkan kelompok tersebut mengalami kesulitan dalam mengakses berbagai layanan publik, termasuk administrasi kependudukan.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 juga menegaskan bahwa pemerintah memiliki kewajiban untuk menghormati, melindungi, memenuhi, memberdayakan, serta menyediakan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan publik, termasuk administrasi kependudukan, harus diselenggarakan secara inklusif dan tanpa diskriminasi. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan pelayanan yang disesuaikan dengan karakteristik dan kebutuhan masing-masing kelompok rentan agar mereka dapat memperoleh hak yang setara sebagai warga negara.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan ketentuan tersebut, dapat dipahami bahwa penyandang disabilitas memiliki hak dan kedudukan yang setara dengan masyarakat pada umumnya, sehingga tidak boleh mengalami diskriminasi dalam memperoleh pelayanan publik. Kondisi disabilitas dapat dialami oleh siapa saja dalam berbagai tahap kehidupan, baik sejak lahir maupun akibat faktor eksternal seperti kecelakaan atau bencana. Oleh karena itu, pelayanan publik perlu dirancang secara adaptif dan responsif terhadap kebutuhan penyandang disabilitas agar mereka dapat mengakses layanan secara setara, khususnya dalam administrasi kependudukan.

Pemerintah daerah, melalui perangkat pelayanan publik, berkewajiban menyediakan fasilitas, sarana, serta mekanisme pelayanan yang mudah dijangkau dan sesuai dengan kebutuhan penyandang disabilitas. Hal ini mencerminkan komitmen negara dalam menghapus diskriminasi serta memastikan terpenuhinya hak-hak dasar setiap warga negara, sehingga pelayanan khusus bagi penyandang disabilitas bukan hanya bentuk kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan, tetapi juga wujud nyata dari pelaksanaan prinsip keadilan sosial dan penghormatan terhadap martabat manusia. Adapun secara jelas klasifikasi penyandang disabilitas dapat dilihat pada tabel berikut ini.

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 1.1

Ragam Penyandang Disabilitas Menurut UU No 8 Tahun 2016

No	Jenis Disabilitas	Pembagian Jenis
1.	Disabilitas Fisik	Terganggunya fungsi dalam gerak akibat, kusta, lumpuh layuh atau kaku, paraplegi, cerebral palsy (CP), stroke, amputasi, dan juga termasuk orang kecil
2.	Disabilitas Intelektual	Terganggunya fungsi berpikir karena tingkat kecerdasan di bawah rata-rata. Disabilitas intelektual dapat dikategorikan yaitu lambat belajar, down syndrome, dan disabilitas grahita.
3.	Disabilitas Mental	Terganggunya fungsi perilaku, emosi dan berpikir seseorang. Klasifikasi disabilitas mental antara lain: a. Disabilitas perkembangan yang berpengaruh pada kemampuan interaksi sosial di antaranya autisme dan hiperaktif b. Psikososial di antaranya skizofrenia, bipolar, depresi, ansietas, dan gangguan kepribadian.
4.	Disabilitas Sensorik	Terganggunya salah satu fungsi dari panca indera. Yang termasuk disabilitas sensorik yaitu disabilitas netra, disabilitas wicara dan disabilitas rungu.
5.	Disabilitas Ganda atau Multi	Penyandang disabilitas yang mempunyai dua atau lebih ragam disabilitas. Contoh disabilitas ganda atau multi yaitu disabilitas rungu-wicara dan disabilitas netrarungu.

Sumber: Undang-Undang No. 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dari pengklasifikasi diatas dapat dilihat bahwa penyandang disabilitas memiliki beberapa jenis dengan keterbatasan yang berbeda-beda. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan pelayanan yang disesuaikan dengan karakteristik masing-masing jenis disabilitas.

Pemerintah menyediakan berbagai jenis layanan publik, salah satunya di bidang administrasi kependudukan. Administrasi kependudukan berfungsi sebagai sarana untuk memberikan pengakuan dan status hukum atas setiap peristiwa penting maupun peristiwa kependudukan yang dialami oleh warga negara Indonesia. Sebagai hak dasar setiap warga, administrasi kependudukan dijamin oleh Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006. Dokumen identitas seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan dokumen kependudukan lainnya tidak hanya menjadi bukti legalitas sebagai warga negara, tetapi juga menjadi prasyarat utama dalam memperoleh berbagai layanan publik, bantuan sosial, serta hak-hak sipil lainnya. Oktavianes et al., (2024) menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan belum berjalan secara maksimal, terutama bagi kelompok rentan, yang pada akhirnya membatasi akses masyarakat terhadap hak-hak sipil mereka. Namun demikian, dalam praktiknya, kelompok rentan masih sering menghadapi hambatan dalam mengakses layanan tersebut, terutama di tingkat daerah.

Dalam Peraturan Walikota Pekanbaru No. 164 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dijelaskan bahwa Disdukcapil memiliki tugas

melaksanakan urusan pemerintahan pada bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik berupaya menghadirkan berbagai inovasi agar dapat memberikan kemudahan dalam melayani kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 107 Tahun 2021 tentang Sistem Pelayanan Berbasis Elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dalam Pasal 4 huruf d, menetapkan salah satu layanan elektronik bernama SIPINTAR PEDULI (*Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar dan Pelayanan Disabilitas untuk Lengkapi Identitas*). Layanan ini disediakan secara daring melalui situs <https://sipintar.pekanbaru.go.id/>, dengan tujuan mempermudah akses pelayanan administrasi kependudukan bagi kelompok rentan. Layanan SIPINTAR PEDULI secara khusus diperuntukkan bagi individu yang terpinggirkan, termasuk penyandang disabilitas, penderita gangguan jiwa, warga lanjut usia, serta mereka yang terkena dampak bencana alam. Melalui sistem online tersebut, masyarakat dapat memperoleh layanan tanpa perlu hadir langsung ke kantor Dinas Dukcapil Kota Pekanbaru (Novita & Handrian, 2025).

Program inovasi SIPINTAR PEDULI merupakan inisiatif Pemerintah Kota Pekanbaru yang bertujuan memberikan layanan perekaman KTP-el, Kartu Keluarga (KK), dan Kartu Identitas Anak (KIA) bagi kelompok masyarakat rentan administrasi kependudukan. Program ini dirancang untuk mengurangi kesenjangan dalam pelayanan administrasi kependudukan dan mempermudah masyarakat rentan dalam memperoleh dokumen identitas mereka. Sebelum program ini diterapkan, proses pengurusan dokumen kependudukan bagi kelompok rentan dilakukan secara

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



manual dengan mendatangi langsung Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru (Putri & Yuza, 2025).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil), pengembangan SIPINTAR PEDULI (Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar dan Pelayanan Disabilitas untuk Lengkapi Identitas) merupakan langkah strategis untuk menjamin terpenuhinya pelayanan administrasi kependudukan bagi warga yang memiliki keterbatasan fisik, sosial, maupun berada dalam kondisi terlantar, khususnya dalam proses perekaman biometrik dan penerbitan dokumen kependudukan.

Program SIPINTAR PEDULI yang menghadirkan layanan jemput bola memberikan kemudahan bagi masyarakat terlantar dalam memperoleh dokumen kependudukan sekaligus berperan dalam mengurangi kesenjangan administrasi di kalangan kelompok rentan. Namun, di Kota Pekanbaru masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui keberadaan program yang diinisiasi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) tersebut. Dengan demikian, kehadiran SIPINTAR PEDULI tidak hanya menawarkan solusi praktis dalam pelayanan administrasi, tetapi juga mencerminkan komitmen pemerintah untuk menghadirkan layanan publik yang inklusif dan berkeadilan (Angelina & Sadad, 2025).

Namun, di lapangan masih ditemukan berbagai kesulitan yang dialami penduduk rentan dalam mengakses layanan administrasi kependudukan. Kesulitan tersebut antara lain disebabkan oleh keterbatasan fisik, kurangnya fasilitas yang ramah disabilitas, rendahnya pemahaman aparaturnya terhadap kebutuhan khusus,

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

serta proses birokrasi yang panjang. Akibatnya, banyak penyandang disabilitas belum memiliki dokumen kependudukan secara lengkap seperti e-KTP dan KK.

Di Kota Pekanbaru, keberadaan masyarakat rentan seperti orang terlantar dan penyandang disabilitas menjadi persoalan sosial yang nyata dan membutuhkan perhatian serius dari pemerintah daerah. Berbagai laporan lapangan serta temuan dari pihak kecamatan dan dinas sosial menunjukkan bahwa kelompok rentan ini masih menghadapi keterbatasan dalam pemenuhan kebutuhan dasar, termasuk akses terhadap layanan administrasi kependudukan. Kondisi ini menggambarkan bahwa upaya perlindungan sosial yang telah dilakukan belum sepenuhnya menjangkau seluruh kelompok yang membutuhkan. Berikut data hasil penjangkauan yang telah dilakukan oleh Dinas Sosial Kota Pekanbaru.

Tabel 1.2

Data Hasil Penjangkauan Satgas Dinas Sosial Kota Pekanbaru 2021-2025

No	Tahun	Penyandang Disabilitas	Orang Terlantar
1	2021	1.128	245
2	2022	1.177	223
3	2023	1.243	231
4	2024	1.320	181
5	2025	1.407	43
Total		6.275 Orang	923 Orang

Sumber: Data Diolah Oleh Peneliti Langsung 2025

Hak Cipta Ditanggung Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan data hasil penjangkauan Dinas Sosial Kota Pekanbaru tahun 2021–2025, jumlah penyandang disabilitas mencapai 6.275 orang dan orang terlantar sebanyak 923 orang, sehingga total keseluruhan penduduk rentan mencapai 7.198 orang. Jumlah ini menunjukkan bahwa masih terdapat kelompok masyarakat yang membutuhkan perhatian khusus dalam pemenuhan hak-hak dasar, terutama dalam akses terhadap administrasi kependudukan.

Namun, belum adanya sinkronisasi data penduduk rentan antara Disdukcapil Kota Pekanbaru dan Dinas Sosial Kota Pekanbaru menjadi isu dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan, terutama bagi orang terlantar dan penyandang disabilitas yang belum memiliki KTP elektronik. Kedua instansi hingga kini masih menggunakan basis data masing-masing tanpa integrasi sistem yang memadai, sehingga status kepemilikan identitas kelompok rentan tersebut tidak dapat terdeteksi secara akurat.

Akibatnya, banyak orang terlantar dan penyandang disabilitas yang seharusnya mendapatkan prioritas pelayanan justru tidak terdata dari proses verifikasi adminduk. Ketidaksinkronan ini menimbulkan tumpang tindih informasi dan memperlambat pelayanan. Kondisi ini tentunya menghambat mereka dalam memperoleh berbagai layanan publik yang mensyaratkan identitas resmi.

Hasil penelitian Amalia & Satispi, (2024) menunjukkan bahwa meskipun telah tersedia inovasi berupa layanan jemput bola, penyandang disabilitas masih mengalami kesulitan akses. Hal tersebut sejalan dengan penelitian Kurniawan & Arenawati, (2024) yang mengungkapkan bahwa tingkat aksesibilitas pelayanan publik bagi penyandang disabilitas di Disdukcapil baru berada pada kategori

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

“Cukup Aksesibel” dan masih membutuhkan peningkatan, baik dari sisi fasilitas maupun kompetensi petugas pelayanan.

Permasalahan tersebut menunjukkan perlunya peran pemerintah dalam mengoptimalkan pelayanan administrasi kependudukan yang inklusif, khususnya bagi kelompok masyarakat rentan termasuk penyandang disabilitas dan orang terlantar. Di Kota Pekanbaru, kelompok ini perlu mendapatkan perhatian yang lebih serius agar tidak mengalami marginalisasi serta tetap dapat menjalani kehidupan yang setara dengan masyarakat lainnya, khususnya dalam akses terhadap pelayanan administrasi kependudukan. Oleh karena itu, untuk melihat kondisi empiris serta tingkat keterjangkauan layanan bagi penduduk rentan, data rekapitulasi penduduk rentan dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kota Pekanbaru disajikan pada tabel berikut.

Tabel 1.3
Pelaporan/Rekapitulasi Pendataan Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Tahun 2021-2025

No	Tahun	Jumlah Penduduk Yang Didata	Jumlah Penerbitan Dokumen Kependudukan		
			Kartu Keluarga	KTP-el	KIA
1	2021	200 Orang	200 KK	65 KTP-el	135 KIA
2	2022	175 Orang	146 KK	116 KTP-el	59 KIA
3	2023	189 Orang	71 KK	83 KTP-el	19 KIA
4	2024	210 Orang	111 KK	101 KTP-el	5 KIA
5	2025	256 Orang	249 KK	240 KTP-el	-

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan tabel 1.3 di atas data rekapitulasi pendataan penduduk rentan tahun 2021–2025, tercatat total keseluruhan sebanyak 1.030 orang telah didata oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Namun demikian, dari jumlah tersebut hanya 156 orang yang memanfaatkan layanan melalui aplikasi SIPINTAR PEDULI. Artinya, hanya sekitar 15% dari total penduduk rentan yang telah didata yang menggunakan layanan digital tersebut, sementara sebagian besar lainnya masih belum memanfaatkannya.

Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan yang signifikan antara tujuan kebijakan dengan realitas implementasi, sekaligus mengindikasikan rendahnya efektivitas program dalam menjangkau kelompok sasaran. Rendahnya tingkat pemanfaatan aplikasi tersebut mengindikasikan bahwa program SIPINTAR PEDULI belum sepenuhnya mampu menjangkau kelompok rentan sebagai sasaran utama kebijakan. Hal ini diperkuat dengan data penggunaan aplikasi SIPINTAR PEDULI pada periode tahun 2021–2025 yang menunjukkan tingkat pemanfaatan layanan digital masih relatif rendah, sebagaimana disajikan pada tabel berikut.

Tabel 1.4

Data Pelayanan Melalui Aplikasi SIPINTAR PEDULI Disdukcapil Kota Pekanbaru Tahun 2021-2025

No	Status Permohonan	Jumlah
1	Sedang Diajukan	0
2	Sedang Diproses	1
3	Selesai	155
TOTAL KESELURUHAN		156 Orang

Sumber: Aplikasi SIPINTAR PEDULI Disdukcapil Kota Pekanbaru



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan Tabel 1.4, jumlah pengguna layanan SIPINTAR PEDULI dari tahun 2021–2025 hanya sebanyak 156 orang. Jika dibandingkan dengan total penduduk rentan yang telah didata sebanyak 1.030 orang, maka tingkat pemanfaatan aplikasi tersebut masih sangat rendah. Hal ini menunjukkan bahwa implementasi program belum berjalan optimal, karena sebagian besar kelompok sasaran belum memanfaatkan layanan digital yang telah disediakan. Rendahnya penggunaan ini mengindikasikan adanya kendala dalam aspek sosialisasi, aksesibilitas, maupun literasi digital masyarakat, sehingga program SIPINTAR PEDULI belum mampu menjangkau penduduk rentan secara maksimal.

Berdasarkan hasil analisis yang telah dipaparkan, dapat disimpulkan bahwa meskipun Pemerintah Kota Pekanbaru telah menghadirkan inovasi pelayanan melalui SIPINTAR PEDULI sebagai upaya meningkatkan akses administrasi kependudukan bagi penduduk rentan, implementasinya masih belum berjalan secara optimal. Hal ini ditunjukkan oleh tingginya jumlah penduduk rentan yang telah didata, namun tidak sebanding dengan rendahnya tingkat pemanfaatan layanan digital tersebut. Kondisi ini mencerminkan adanya kesenjangan antara kebijakan yang dirancang dengan realitas pelaksanaannya di lapangan. Selain itu, rendahnya pemanfaatan layanan juga dipengaruhi oleh belum optimalnya sosialisasi, khususnya sosialisasi secara langsung kepada kelompok rentan yang memiliki keterbatasan dalam mengakses informasi digital. Akibatnya, banyak masyarakat yang belum mengetahui keberadaan maupun tata cara penggunaan layanan SIPINTAR PEDULI.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dari uraian permasalahan yang telah dijelaskan diatas, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul: ***“Implementasi Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar Dan Pelayanan Disabilitas Untuk Lengkapi Identitas (SIPINTAR PEDULI) Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Bagi Penduduk Rentan Di Kota Pekanbaru”.***

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan Fenomena yang telah dijelaskan dalam latar belakang, maka penulis merumuskan masalah dalam bentuk pertanyaan, yaitu:

1. Bagaimana implementasi SIPINTAR PEDULI dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan bagi penduduk rentan di Kota Pekanbaru?
2. Apa saja faktor penghambat implementasi SIPINTAR PEDULI dalam pelayanan administrasi kependudukan bagi penduduk rentan di Kota Pekanbaru?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis implementasi SIPINTAR PEDULI dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan bagi penduduk rentan di Kota Pekanbaru.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Untuk mengetahui apa saja faktor penghambat implementasi SIPINTAR PEDULI dalam pelayanan administrasi kependudukan bagi penduduk rentan di Kota Pekanbaru.

1.4 Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini, diharapkan dapat memperoleh manfaat sebagai berikut:

- Secara Akademis, hasil penelitian ini merupakan salah satu syarat untuk mencapai kebulatan study Strata Satu (S1) jurusan Administrasi Negara pada Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Sebagai sarana untuk melatih diri dan menguji serta meningkatkan kemampuan berfikir melalui penulisan karya ilmiah.
- Sebagai bahan informasi bagi pihak lain yang melakukan penelitian selanjutnya dalam objek yang sama.
- Untuk menambah perkembangan pengetahuan terkait peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan penduduk rentan.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan membaca dan memahami keseluruhan pembahasan dalam proposal penelitian ini, perlu dikemukakan sistematika yang menjadi kerangka dan pedoman penulisan proposal. Penyajian proposal penelitian ini menggunakan sistematika sebagai berikut:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I

: PENDAHULUAN

Pada bab I ini, penulis menguraikan beberapa bagian antaranya adalah: Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sitematika Penulisan.

BAB II

: LANDASAN TEORI

Pada bab II ini, penulis akan menguraikan Landasan Teori, Penelitian terdahulu, Kerangka pemikiran, dan Pandangan islam.

BAB III

: METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab III ini, penulis membahas metode penelitian yang digunakan dalam membangun data. Agar sistematis bab tentang Metode Penelitian meliputi Jenis Penelitian, Tempat dan Waktu Penelitian, Sumber Data, Teknik Pengumpulan Data, dan Teknik yang digunakan dalam menganalisa data.

BAB IV

: GAMBARAN UMUM DAN OBJEK PENELITIAN

Pada bab ini menguraikan kondisi geografis, deskripsi umum wilayah, serta struktur organisasi tempat penelitian dilakukan.

BAB V

: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan tentang hasil dari penelitian dan pembahasan yang ada.

BAB VI

: PENUTUP

Pada bab ini menguraikan kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan, serta memberikan rekomendasi atau saran yang relevan untuk penelitian selanjutnya.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Implementasi Kebijakan Publik

Kebijakan publik merujuk pada serangkaian tindakan yang dirancang oleh pemerintah atau kelompok-kelompok tertentu untuk mencapai tujuan tertentu dalam masyarakat. Kebijakan publik juga berkaitan dengan cara pemerintah atau aktor-aktor yang terlibat dalam pemerintahan merespons masalah-masalah yang muncul dalam lingkungan sosial, ekonomi, dan politik.

Harold Laswell & Abraham Kaplan dalam Iriawan, (2024) mendefinisikan kebijakan publik sebagai suatu program yang diproyeksikan dengan tujuan-tujuan, nilai-nilai, dan praktik-praktik tertentu. Definisi ini menekankan bahwa kebijakan publik bukan hanya keputusan spontan, melainkan program yang dirancang dengan hati-hati untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Program ini juga mencerminkan nilai-nilai yang dipegang oleh masyarakat atau pemerintah serta praktik yang berlaku dalam implementasinya.

Adapun David Easton memberikan perspektif yang sedikit berbeda dengan mendefinisikan kebijakan publik sebagai akibat dari aktivitas pemerintah. Dalam pandangannya, kebijakan publik dilihat sebagai hasil dari berbagai tindakan yang dilakukan oleh pemerintah dalam menjalankan fungsinya. Dengan kata lain, kebijakan publik mencakup semua tindakan dan keputusan pemerintah yang berdampak pada masyarakat secara keseluruhan. Definisi ini menunjukkan bahwa kebijakan publik tidak hanya terbatas pada program atau rencana, tetapi juga mencakup dampak nyata yang dirasakan oleh masyarakat (Iriawan, 2024).

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Carl I. Friederich menambahkan dimensi lingkungan dalam definisi kebijakan publik dengan menyatakan bahwa kebijakan publik adalah rangkaian tindakan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok, atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu dengan ancaman dan peluang yang ada. Kebijakan publik dalam pandangan Friederich dirancang untuk memanfaatkan potensi yang ada serta mengatasi hambatan yang muncul dalam lingkungan sosial, politik, atau ekonomi. Kebijakan yang diusulkan bertujuan untuk merespons berbagai tantangan dan peluang yang dihadapi dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

Implementasi kebijakan publik merupakan tahapan penting dalam siklus kebijakan publik, di mana keputusan yang telah dirumuskan oleh pembuat kebijakan diterjemahkan menjadi tindakan nyata untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Menurut Kurhayadi, (2023), implementasi kebijakan tidak hanya sekadar menjalankan keputusan pemerintah, tetapi juga mencakup proses yang kompleks yang melibatkan koordinasi, komunikasi, dan komitmen dari berbagai aktor yang terlibat dalam kebijakan publik. Implementasi adalah jembatan antara rancangan kebijakan (*policy design*) dan hasil kebijakan (*policy outcome*), sehingga efektivitasnya sangat menentukan keberhasilan suatu program publik.

Implementasi Kebijakan Publik menurut Van Meter dan Van Horn (1975) dalam Muksin et al., (2024), implementasi kebijakan dipahami sebagai proses interaksi antara rancangan kebijakan (standar dan tujuan) dan berbagai variabel pelaksanaan - termasuk sumber daya, karakteristik organisasi pelaksana, sikap pelaksana, komunikasi antar pelaksana, serta kondisi sosial-ekonomi dan politik

lingkungan di mana keberhasilan implementasi tergantung pada kesesuaian dan sinkronisasi antar variabel tersebut.

Implementasi Kebijakan Publik menurut George C. Edwards III (1980) dalam Pamungkas, (2024) mendefinisikan implementasi sebagai tahap penerjemahan keputusan kebijakan ke dalam tindakan operasional, dan menekankan empat faktor utama yang menentukan keberhasilan implementasi: komunikasi (kejelasan dan konsistensi pesan kebijakan kepada pelaksana dan publik), sumber daya (jumlah dan jenis sumber daya manusia, anggaran, fasilitas), disposisi (sikap, komitmen, dan orientasi nilai para pelaksana), dan struktur birokrasi (organisasi, prosedur, fragmentasi atau koordinasi). Studi-studi empiris modern yang mengadopsi kerangka Edwards menemukan pola serupa, seperti penelitian Pamungkas, (2024) menggunakan kerangka Edwards untuk mengevaluasi digitalisasi layanan publik (Surabaya SSW Alfa) dan menegaskan bahwa keterbatasan komunikasi dan kesenjangan sumber daya menjadi hambatan utama meskipun struktur birokrasi mendukung implementasi.

Implementasi Kebijakan Publik menurut Mazmanian dan Sabatier (1983) dalam Sihombing & Hutapea, (2022) memandang implementasi sebagai pelaksanaan keputusan kebijakan pokok (sering berupa undang-undang atau keputusan besar) dan menekankan bahwa keberhasilan implementasi bergantung pada kondisi struktural dan kontekstual yang memungkinkan tercapainya tujuan kebijakan antara lain kejelasan tujuan, ketersediaan sumber daya, kapasitas lembaga pelaksana, konsistensi politik/politikal support, serta faktor eksternal yang mempengaruhi (teknis, sosial, ekonomi). Pendekatan mereka mengarahkan penilai

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

implementasi untuk melihat bukan hanya “apakah program dijalankan”, tetapi juga seberapa efektif struktur kebijakan dan kondisi lingkungan mendukung tercapainya tujuan.

2.1.1 Model-Model Implementasi Kebijakan Publik

a. Model George C. Edwards III (1980)

Menurut George C. Edwards III (1980) dalam Ananda & Festati, (2022) keberhasilan implementasi kebijakan publik ditentukan oleh empat variabel utama, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

1) Komunikasi

Komunikasi merupakan salah satu syarat yang harus terpenuhi agar implementasi kebijakan dapat terlaksana dengan baik. Komunikasi yang efektif akan mempermudah penyampaian informasi dari implementor kepada kelompok sasaran. Dalam suatu organisasi, komunikasi merupakan proses pertukaran berbagai informasi, baik yang berlangsung dalam kelompok formal maupun nonformal, di dalam sebuah struktur organisasi.

Dalam implementasi kebijakan, komunikasi memegang peranan yang sangat penting karena para pelaksana kebijakan harus memahami secara jelas tugas serta tahapan kerja yang harus dilaksanakan. Instruksi kebijakan perlu disampaikan kepada aparatur secara tepat, jelas, dan konsisten melalui mekanisme komunikasi yang efektif. Apabila terjadi kekeliruan dalam proses komunikasi, pelaksanaan kebijakan berpotensi tidak berjalan optimal dan tujuan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang telah ditetapkan pun sulit untuk dicapai. Faktor komunikasi menurut (EDWARD III, 1980) terdiri dari dimensi sebagai berikut:

a) Kejelasan (*Clarity*)

Dimensi kejelasan menghendaki agar kebijakan yang ditransmisikan kepada pelaksana, kelompok sasaran dan pihak lain yang berkepentingan langsung maupun tidak langsung terhadap kebijakan dapat diterima dengan jelas sehingga di antara mereka mengetahui apa yang menjadi maksud, tujuan dan sasaran serta substansi dari kebijakan publik tersebut.

b) Konsistensi (*Consistency*)

Dimensi konsistensi berarti komunikasi yang terjalin harus konsisten dan tidak bertentangan antar informasi yang telah disampaikan. Konsistensi juga dapat diartikan sebagai sesuatu yang tetap dan tidak berubah-ubah.

2) Sumber daya

George C. Edward III menyatakan bahwa sumber daya merupakan salah satu faktor yang harus dipenuhi agar implementasi suatu produk kebijakan publik dapat terlaksana dengan baik dan tepat sasaran. Ketersediaan sumber daya senantiasa diperhatikan dan terpenuhi oleh pembuat kebijakan. Sumber daya yang dimaksud merujuk pada aparatur pelaksana, yaitu birokrat yang bertugas mengimplementasikan kebijakan dan berperan penting dalam menentukan tingkat keberhasilan pelaksanaannya. Apabila jumlah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

aparatur yang memiliki kompetensi sesuai dengan kebutuhan program tidak mencukupi, maka efektivitas pelaksanaan kebijakan dapat terhambat dan mengalami penurunan.

3) Sikap (Disposisi)

Sikap (Disposisi), yaitu merujuk pada sikap dan karakter yang dimiliki oleh aparat pelaksana, seperti tingkat komitmen, integritas, serta sikap demokratis. Apabila aparat pelaksana menunjukkan disposisi yang positif dalam melaksanakan kebijakan, maka implementasi kebijakan akan berlangsung sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan oleh pembuat kebijakan. Namun, apabila terdapat perbedaan sikap atau pandangan antara aparat pelaksana dan pembuat kebijakan, pelaksanaan kebijakan berpotensi tidak berjalan secara optimal.

4) Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi atau organisasi yang bertanggung jawab terhadap implementasi kebijakan memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat efektivitas pelaksanaannya. Salah satu unsur penting dalam struktur tersebut adalah keberadaan prosedur operasional standar (*Standard Operating Procedure/SOP*) yang berfungsi sebagai pedoman bagi aparat dalam melaksanakan tugasnya. Apabila struktur organisasi terlalu panjang dan bertingkat, kondisi ini dapat melemahkan fungsi pengawasan serta memicu munculnya birokrasi yang berbelit-belit (*red tape*). Dampaknya, kinerja organisasi

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menjadi kurang efisien dan pencapaian target kebijakan menjadi sulit diwujudkan.

Dengan demikian dapat di simpulkan bahwa keberhasilan atau kegagalan implementasi suatu program di lihat dari kemampuan secara nyata dalam mengoperasionalkan implementasi program-program dalam mencapai tujuan, serta terpenuhinya misi program dengan dukungan oleh kemampuan yang tinggi pada organisasi dari tingkat atas sampai pada tingkat paling bawah.

b. Model Thomas R. Dye

Thomas R. Dye, dalam bukunya, “*Understanding Public Policy*”, 1987, dalam Abdoellah & Rusfiana, (2016) mengemukakan enam buah model pembuatan/perumusan kebijakan publik, yaitu:

1) Model Kelembagaan (*Institutional Model*)

Model kelembagaan biasanya digunakan untuk menelaah proses perumusan kebijakan, yakni digunakan untuk menjelaskan keadaan lembaga pemerintah dan digunakan untuk menganalisis mengapa persoalan yang sama kadangkala diorganisasikan dan diatur oleh beberapa lembaga.

2) Model Kelompok

Model kelompok pada dasarnya berangkat dari suatu anggapan bahwa interaksi antar kelompok dalam masyarakat adalah merupakan pusat perhatian politik. Anggapan model kelompok bahwa kebijakan publik kapan dan di mana pun juga pada dasarnya mencerminkan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

keseimbangan yang tercapai dalam perjuangan anantara kelompok. Keseimbangan yang tercapai pada umumnya dipengaruhi oleh pengaruh yang dimiliki kelompok-kelompok kepentingan tersebut.

3) Model Elite

Model perumusan kebijakan ini beranggapan bahwa kebijakan publik dipandang sebagai preferensi (kehendak) dan nilai-nilai yang dianut oleh elite yang berkuasa (klas yang pertama).

4) Model Rasional

Model perumusan kebijakan ini beranggapan bahwa kebijakan dipandang sebagai pencapaian tujuan secara efisien. Model rasional ini disebut pula model rasional komprehensif atau model sinoptik.

5) Model Inkremental

Model perumusan kebijakan ini memandang kebijakan sebagai variasi dari kebijakan-kebijakan sebelumnya, atau kebijakan-kebijakan publik sebagai kelanjutan dari kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah di masa lampau, dengan hanya melakukan perubahan seperlunya (tambal sulam).

6) Model Sistem

Model perumusan kebijakan ini memandang kebijakan sebagai output dari sistem. Oleh karena itu, model ini disebut pula sebagai “model Easton” atau “Eastonian model” (dipelopori oleh David Easton).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

c. Model Van Metter dan Van Horn

Van Meter dan Van Horn (1975) mengemukakan model implementasi kebijakan yang hingga kini masih relevan digunakan dalam analisis kebijakan publik, terutama dalam konteks layanan publik modern. Model tersebut menekankan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan dipengaruhi oleh enam variabel utama, yaitu:

- 1) Standar dan sasaran kebijakan, berfungsi sebagai pedoman utama pelaksanaan di lapangan. Kejelasan tujuan dan indikator kinerja sangat diperlukan agar para pelaksana dapat memahami arah kebijakan secara seragam. Ketidakjelasan sasaran sering kali menimbulkan perbedaan interpretasi di tingkat pelaksana, sehingga implementasi menjadi tidak efektif.
- 2) Sumber daya, implementasi kebijakan membutuhkan dukungan sumber daya manusia, finansial, teknologi, serta sarana dan prasarana yang memadai. Azizah & Meirinawati, (2023) menegaskan bahwa kekurangan sumber daya, baik berupa tenaga terampil maupun fasilitas pendukung, merupakan penyebab utama rendahnya efektivitas kebijakan publik di tingkat daerah.
- 3) Komunikasi antar-organisasi, komunikasi yang efektif antara instansi pelaksana merupakan faktor kunci dalam mencegah tumpang tindih wewenang dan memastikan koordinasi berjalan baik. Menurut penelitian Akbar et al., (2024) kegagalan implementasi kebijakan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sering kali disebabkan oleh lemahnya mekanisme koordinasi antar-lembaga.

- 4) Karakteristik organisasi pelaksana, meliputi struktur organisasi, gaya kepemimpinan, budaya kerja, serta kapasitas birokrasi. Organisasi pelaksana yang fleksibel dan adaptif terhadap perubahan lingkungan memiliki peluang lebih besar dalam mencapai keberhasilan kebijakan (Kurhayadi, 2023).
- 5) Kondisi sosial, ekonomi, dan politik lingkungan, lingkungan eksternal sering kali memengaruhi keberhasilan suatu kebijakan, terutama pada kebijakan yang menysasar kelompok rentan. Akbar et al., (2024) menegaskan bahwa dukungan masyarakat dan stabilitas politik daerah merupakan faktor yang memperkuat keberlanjutan implementasi kebijakan.
- 6) Disposisi pelaksana, yaitu sikap dan motivasi aparatur dalam melaksanakan kebijakan. Pelaksana yang memiliki pemahaman mendalam terhadap tujuan kebijakan serta komitmen tinggi terhadap pelayanan publik akan lebih mampu menghadapi hambatan pelaksanaan. Putra et al., (2024) menyatakan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan publik sangat ditentukan oleh kemauan dan kesadaran pelaksana untuk menjalankan peraturan yang telah ditetapkan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

d. Model Charles Jones

Charles Jhones (1994) mengemukakan bahwa implementasi kebijakan merupakan serangkaian aktivitas yang bertujuan untuk menjalankan suatu program dan memperhatikan tiga aspek utama, yaitu:

- 1) Organisasi; meliputi pengaturan ulang sumberdaya, unit kerja, serta metode yang digunakan untuk memastikan kelancaran program.
- 2) Interpretasi; berkaitan dengan proses penafsiran agar program dapat dijabarkan menjadi rencana dan arahan yang jelas, mudah dipahami, serta dapat di implementasikan.
- 3) Aplikasi (penerapan); fokus pada pelaksanaan kegiatan sehari-hari, termasuk penyediaan barang dan jasa yang diperlukan.

e. Model Ripley dan Franklin

Menurut Ripley dan Franklin (1985) terdapat tiga aspek utama yang menjadi tolak ukur keberhasilan dalam pelaksanaan kebijakan program, yaitu:

- 1) Tingkat kepatuhan para aparatur pelaksana terhadap penerapan kebijakan.
- 2) Keberhasilan implementasi dapat dilihat dari kelancaran pelaksanaan kegiatan sehari-hari tanpa adanya hambatan, dan
- 3) Penerapan kebijakan yang efektif akan menghasilkan kinerja yang memuaskan bagi seluruh pihak, khususnya kelompok yang menjadi sasaran program.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Penelitian ini menggunakan model implementasi kebijakan George C. Edwards III (1980) dengan empat variabel utama, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Keempat variabel tersebut dinilai relevan untuk menganalisis permasalahan yang menjadi fokus dalam penelitian ini.

2.2 Pelayanan Publik

Menurut pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah maupun lembaga terkait untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan aturan dan ketentuan yang berlaku. Pelayanan ini mencakup pemberian barang, jasa, atau pelayanan administratif yang bertujuan untuk memberikan manfaat dan memenuhi hak-hak warga negara secara adil dan transparan (Roziana et al., 2024). Pada dasarnya, pelayanan publik merupakan bentuk tanggung jawab pemerintah sebagai pelayan masyarakat agar kebutuhan dasar seperti pendidikan, kesehatan, dan informasi dapat terpenuhi dengan baik.

Pelayanan publik tidak hanya sebatas memenuhi keinginan individu secara parsial, melainkan memberikan solusi yang menyeluruh guna meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Oleh sebab itu, penyelenggaraan pelayanan publik harus

diaksanakan secara profesional, efektif, dan efisien, dengan mengedepankan prinsip-prinsip seperti keterbukaan, keadilan, serta non-diskriminasi agar seluruh lapisan masyarakat dapat mengaksesnya tanpa hambatan.

Definisi diatas juga sejalan dengan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan Pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public (Supriadi et al., 2021).

Menurut Mursyidah and Choiriyah, (2020) pelayanan adalah pemberian layanan atau melayani keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan terhadap suatu organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Menurut Riani, (2021) pelayanan publik merupakan suatu upaya pemerintah kepada masyarakat baik dalam bentuk barang maupun jasa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, karena merupakan hak dan kewajiban setiap warga negara yang terjamin oleh Undang-Undang. Tujuan pelayanan publik adalah untuk memberikan kepuasan dan memenuhi kebutuhan masyarakat, untuk mencapai hal tersebut diperlukan kualitas pelayanan sesuai harapan masyarakat.

Menurut Anwar et al., (2025), pelayanan publik harus memenuhi prinsip-prinsip transparansi, akuntabilitas, partisipasi, kesetaraan, keadilan, dan responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik yang baik adalah pelayanan yang cepat, mudah, murah, dan menjamin kepuasan masyarakat. Dalam

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

© Hak Cipta dimiliki UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

era digital, tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik semakin meningkat karena akses informasi semakin terbuka dan cepat.

2.2.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik

Menurut Moenir (2002:88) dalam Rezky et al., (2018) terdapat beberapa faktor yang mendukung berjalannya suatu pelayanan dengan baik, yaitu: (1). Faktor kesadaran para pejabat dan petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum; (2). Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan; (3). Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan; (4). Faktor organisasi yang merupakan alat serta system yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan; (5). Faktor keterampilan petugas; (6). Faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan.

1. Faktor kesadaran para pejabat dan petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum

Kesadaran di sini berarti adanya kemauan, tanggung jawab, dan keikhlasan dari pejabat maupun petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Petugas yang memiliki kesadaran tinggi akan melaksanakan tugasnya dengan penuh tanggung jawab tanpa harus diawasi terus-menerus. Kesadaran ini juga mencerminkan integritas dan moralitas aparatur publik dalam menjalankan fungsi pelayanan. Tanpa kesadaran ini, pelayanan cenderung dilakukan secara asal-asalan, lamban, atau bahkan disertai dengan praktik penyimpangan seperti pungutan liar dan diskriminasi pelayanan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan.

Aturan atau regulasi merupakan pedoman dan batasan dalam pelaksanaan pelayanan publik. Aturan ini mencakup peraturan perundang-undangan, standar operasional prosedur (SOP), maupun pedoman teknis yang mengatur bagaimana pelayanan diberikan. Aturan yang jelas dan konsisten akan meminimalisir tumpang tindih kewenangan, mempercepat proses kerja, serta mencegah penyalahgunaan wewenang. Sebaliknya, jika aturan tidak jelas, pelayanan menjadi lamban dan membingungkan bagi masyarakat.

3. Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan.

Organisasi adalah alat dan sistem yang memungkinkan mekanisme pelayanan berjalan dengan baik. Faktor ini mencakup struktur organisasi, pembagian tugas, jalur koordinasi, serta mekanisme kerja harus jelas agar pelayanan dapat berjalan efisien. Organisasi yang baik mampu menjamin adanya komunikasi dan koordinasi antara unit-unit kerja serta memastikan setiap petugas memahami perannya masing-masing.

4. Faktor Keterampilan Petugas

Keterampilan petugas mencakup kemampuan teknis (kompetensi), kemampuan interpersonal, serta kemampuan administratif dalam memberikan pelayanan. Petugas yang terampil mampu bekerja cepat, tepat, dan profesional, serta mampu menghadapi berbagai situasi dan kebutuhan masyarakat. Keterampilan ini harus terus ditingkatkan melalui

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pelatihan, pendidikan, dan pengalaman kerja. Petugas yang tidak terampil akan menurunkan kualitas pelayanan dan menimbulkan ketidakpuasan masyarakat.

5. Faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan

Sarana dan prasarana merupakan alat pendukung utama dalam pelaksanaan pelayanan. Termasuk di dalamnya fasilitas fisik (gedung, ruang pelayanan, peralatan kerja, jaringan komputer) maupun fasilitas nonfisik seperti sistem informasi pelayanan publik. Pelayanan yang cepat dan berkualitas sangat bergantung pada ketersediaan sarana yang memadai dan sesuai kebutuhan masyarakat. Kekurangan fasilitas dapat menyebabkan antrean panjang, keterlambatan, dan pelayanan yang tidak efisien.

6. Faktor Lingkungan atau hubungan kerja

Meskipun dalam teks Moenir disebutkan dua kali faktor organisasi, pada penjelasan aslinya, salah satu dimaksudkan sebagai faktor lingkungan kerja atau sistem hubungan kerja. Faktor ini berkaitan dengan suasana kerja, hubungan antarpegawai, dan dukungan dari pimpinan terhadap pelaksanaan pelayanan. Lingkungan kerja yang harmonis, penuh dukungan, dan bebas tekanan akan mendorong pegawai bekerja dengan lebih produktif dan ramah terhadap masyarakat.

2.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan (*service quality*) telah menjadi faktor yang menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi birokrasi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pemerintah maupun organisasi perusahaan. Pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa publik, sangat penting dalam upaya mewujudkan kepuasan pengguna jasa publik (*Customer satisfaction*).

Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu memenuhi atau bahkan melebihi ekspektasi dan kebutuhan pelanggan. Menurut Tjiptono dalam Hidayatullah, (2024), kualitas pelayanan mencakup dua dimensi utama: *technical quality* (kualitas output jasa yang dirasakan pelanggan) dan *functional quality* (kualitas cara penyampaian jasa atau proses transfer jasa dari pemberi ke penerima). Pelayanan berkaitan dengan tindakan atau kinerja yang tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun, namun mampu memuaskan kebutuhan pelanggan jika disampaikan secara maksimal.

Menurut Manengal (2021), kualitas pelayanan bersifat dinamis dan melibatkan berbagai elemen seperti produk, jasa, sumber daya manusia, proses, serta lingkungan, yang semuanya harus mampu memenuhi bahkan melampaui ekspektasi pelanggan. Dzikra (2023) menambahkan bahwa kualitas pelayanan merupakan sistem strategis yang melibatkan seluruh organisasi mulai dari pimpinan hingga staf dalam upaya memenuhi dan menjaga harapan konsumen. Dengan demikian, kualitas pelayanan tidak hanya berkaitan dengan hasil akhir layanan, tetapi juga bagaimana proses dan pelaksanaan layanan tersebut dijalankan oleh seluruh elemen organisasi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dengan kata lain, kualitas pelayanan adalah kombinasi seluruh tindakan, perilaku, dan proses yang dilakukan secara terintegrasi dan profesional untuk menciptakan nilai tambah bagi pelanggan, sehingga mereka merasa puas dan loyal terhadap layanan yang diberikan. Peningkatan kualitas pelayanan yang berkesinambungan merupakan faktor kunci bagi organisasi dalam membangun reputasi positif, meningkatkan kepercayaan pelanggan, dan mencapai keunggulan kompetitif di dunia jasa.

Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (Hardiansyah 2011:46) dalam Siburian & Gosal, (2021) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu:

a) Bukti Fisik (*Tangibles*)

Dimensi ini mencakup semua aspek fisik yang dapat dilihat dan dirasakan oleh pelanggan seperti kebersihan, fasilitas, tata letak ruangan, penampilan petugas, dan sarana pendukung lainnya. Bukti fisik ini menjadi standar awal penilaian pelanggan terhadap sebuah layanan.

Menurut Albarq dalam Kaengke et al., (2022) tangible meliputi tampilan fisik pelayanan, seperti fasilitas fisik, alat, atau perlengkapan dan juga penampilan pekerja. Demikian juga menurut Sokachae (2022) bahwa tangible dapat dilihat dari dimensi fisik, segala sesuatu yang dapat terlihat dimulai dari fasilitas, perlengkapan dan karyawan. Sedangkan menurut dalam Rahmadani & Ardoni, (2023) *tangible* terlihat dari suasana dan tampilan umum dari fasilitas fisik, kamar, restoran, peralatan komunikasi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dan karyawan. Definisi *tangible* menurut Wang & Wang dalam Munandar et al., (2016) adalah peralatan yang baru, fasilitas yang menarik, penampilan professional, dan materi yang berkaitan dengan pelayanan.

b) Keandalan (*Reliability*)

Menurut Kotler dan Keller (2009) “Keandalan berkaitan dengan kemampuan perusahaan memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara andal dan akurat”. Atribut yang ada dalam dimensi keandalan ini seperti memberikan pelayanan sesuai janji, pertanggungjawaban tentang penanganan pelanggan akan masalah pelayanan dan memberikan pelayanan tepat waktu. Hubungan keandalan (*reliability*), terhadap kepuasan pelanggan. Jadi layanan yang akurat sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan termasuk memiliki karyawan- karyawan yang handal dibidangnya, maka para pelanggan akan merasa puas terhadap perusahaan.

Melihat dari penjelasan diatas Keandalan (*Reliability*) adalah kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara konsisten, akurat, dan tepat waktu tanpa kesalahan. Keandalan menjadi aspek kritis dalam kualitas layanan karena secara langsung memengaruhi kepercayaan pelanggan terhadap penyedia layanan.

c) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya Tanggap (*Responsiveness*) adalah kemauan dan kesediaan para staf atau penyedia layanan untuk membantu pelanggan dengan cepat serta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memberikan pelayanan yang responsif dan efektif. Daya tanggap mengandung unsur kecepatan dalam merespon kebutuhan, pertanyaan, atau keluhan pelanggan, serta kemauan membantu menyelesaikan masalah pelanggan dengan cara yang efektif dan efisien.

Menurut Kotler dan Keller (2009) yang menyatakan bahwa “Daya tanggap berkenaan dengan kemampuan karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan saja jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat, apabila karyawan cepat tanggap 15 melayani pelanggan maka perusahaan akan mendapat simpati dari pelanggan itu sendiri”. Suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

d) Jaminan (*Assurance*)

Menurut Parasuraman dalam Sinollah & Masruroh, (2019) jaminan adalah keyakinan (*assurance*) kepada konsumen yang mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh staf layanan. Jaminan ini memberikan rasa aman kepada pelanggan, menjauhkan mereka dari bahaya, risiko, atau keraguan. Perilaku para karyawan diharapkan mampu menumbuhkan kepercayaan, sehingga perusahaan dapat memberikan rasa aman bagi pelanggannya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kotler dan Keller mendefinisikan *assurance* sebagai pengetahuan terhadap produk secara tepat, kesopanan karyawan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan, serta kemampuan dalam menanamkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan. Staf yang berpengetahuan dan komunikatif mampu membuat pelanggan merasa yakin dan nyaman selama proses pelayanan (Yurianto & Dewi, 2021).

Dengan kata lain, *assurance* mencakup bagaimana staf layanan menunjukkan kemampuan yang profesional, bersikap sopan, dan dapat dipercaya, yang semuanya membantu membangun rasa percaya pelanggan terhadap layanan yang diberikan.

e) Empati (*Empathy*)

Empati (*Empathy*) adalah kemauan dan kemampuan petugas atau penyedia layanan untuk memberikan perhatian secara personal, peduli, dan memahami kebutuhan serta perasaan pelanggan secara individu. Menurut Parasuraman dkk. dalam Kuswanto, (2019) menyatakan bahwa “perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman”. Hubungan empati dengan kepuasan pelanggan adalah apabila pelanggan telah merasa puas dengan empati yang diberikan perusahaan maka pelanggan pun akan loyal dengan jasa yang diberikan perusahaan tersebut.



2.3 Konsep E-Government

E-government pada dasarnya adalah penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) oleh pemerintahan untuk menyelenggarakan fungsi pemerintahan, memberikan informasi, dan menyampaikan layanan publik secara elektronik. Dalam pengertian ini e-government bukan sekadar pemindahan layanan konvensional ke bentuk digital, melainkan transformasi proses administrasi, interaksi antara pemerintah-warga-bisnis, serta pembentukan saluran komunikasi yang lebih cepat, transparan, dan akuntabel (Muliawaty & Hendryawan, 2020).

Tujuan strategis pengembangan e-government di negara-negara berkembang termasuk meningkatkan efisiensi birokrasi, mempercepat waktu pelayanan, menurunkan biaya transaksi publik, meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, serta memberdayakan partisipasi publik, misalnya pengaduan online dan akses informasi. E-government juga dilihat sebagai instrumen reformasi birokrasi melalui digitalisasi proses dapat dikurangi peluang korupsi dan kebocoran layanan tatap muka (Shavira et al., 2021).

Di Indonesia landasan kebijakan pengembangan e-government telah lama diatur dalam Instruksi Presiden Republik Indonesia No. 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-government adalah era baru peningkatan transparansi dan akuntabilitas kebijakan serta aktifitas pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. E-Government peruntukkan untuk menjamin kesatuan sistem pengelolaan dan pengolahan dokumen (administrasi) dan informasi dalam pengembangan sistem pelayanan publik yang transparan (Kurnia et al., 2023)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut Gultom et al., (2024), e-government mencakup penggunaan sistem digital untuk mendukung hubungan antara pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta guna meningkatkan kualitas pelayanan. Gultom et al., (2024) menegaskan bahwa e-government tidak hanya tentang digitalisasi data, tetapi tentang perubahan paradigma birokrasi menuju pelayanan yang cepat, mudah, dan partisipatif.

Menurut Kristian & Nuradhawati, (2024) mengadopsi e-government melalui berbagai platform digital untuk memperluas akses informasi publik dan meningkatkan keterlibatan warga. Namun, meskipun e-government diyakini dapat memperbaiki kualitas transparansi, pelaksanaannya tidak luput dari tantangan, terutama terkait kesiapan infrastruktur dan kapabilitas sumber daya manusia.

Tantangan implementasi yang sering ditemukan dalam penelitian Shavira et al., (2021) meliputi, kesenjangan akses digital (*digital divide*), keterbatasan anggaran untuk pemeliharaan sistem, masalah interoperabilitas antar sistem pemerintah daerah, isu keamanan dan privasi data, serta resistensi birokrasi terhadap perubahan proses kerja. Solusi yang diusulkan oleh sejumlah peneliti termasuk peningkatan kapasitas SDM, penyusunan standar teknis nasional, serta model kerja sama publik dan swasta untuk mempercepat pembangunan infrastruktur.

Indikator keberhasilan e-government menurut beberapa kajian lokal meliputi: tingkat adopsi layanan elektronik oleh warga (*user uptake*), pengurangan waktu penyelesaian layanan, tingkat kepuasan pengguna, tingkat interoperabilitas data antar instansi, dan transparansi anggaran/aktivitas yang dapat diverifikasi publik (Lestari et al., 2021).

2.4 Administrasi Kependudukan

Administrasi Kependudukan dalam UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pada dasarnya menyediakan perlindungan serta pengakuan terhadap penentuan status pribadi dan status hukum atas setiap peristiwa kependudukan serta peristiwa penting yang dialami oleh penduduk Indonesia, baik yang berada di dalam maupun di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI).

Untuk memberikan perlindungan, pengakuan, penentuan status pribadi, serta status hukum terhadap setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk Indonesia serta warga negara Indonesia yang berada di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia, diperlukan pengaturan mengenai administrasi kependudukan. Dokumen kependudukan merupakan dokumen resmi yang diterbitkan oleh instansi pelaksana, yang memiliki kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan melalui pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Data kependudukan merujuk pada data perseorangan atau data agregat yang terstruktur sebagai hasil dari kegiatan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Pendaftaran penduduk meliputi pencatatan biodata penduduk, pencatatan atas pelaporan peristiwa kependudukan, pendataan penduduk dalam rangka administrasi kependudukan, serta penerbitan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dokumen kependudukan berupa kartu identitas atau surat keterangan kependudukan.

Administrasi Kependudukan Menurut Mariati Rahman (2017:7) dalam arti sempit yaitu sebagai kegiatan tata usaha kantor (Catat-mencatat, mengetik, menggandakan, surat-menyurat, dan sebagainya). Menurut mariati Rahman (2017:7) dalam Hermanses & Soselisa (2023) administrasi dapat didefinisikan sebagai tata usaha yang meliputi segala bentuk pengaturan yang terstruktur dan sistematis, serta penetapan fakta-fakta secara tertulis, dengan tujuan untuk memperoleh pandangan yang komprehensif serta hubungan timbal balik antar fakta-fakta tersebut. Dimana pendaftaran penduduk adalah pencatatan biodata penduduk, pencatatan atas pelaporan peristiwa kependudukan dan pendataan penduduk rentan administrasi kependudukan serta penerbitan.

Dokumen kependudukan merujuk pada kartu identitas atau surat keterangan kependudukan. Dokumen tersebut merupakan instrumen resmi yang dikeluarkan oleh lembaga pelaksana, yang memiliki kekuatan hukum sebagai bukti autentik yang dihasilkan melalui layanan publik dalam bidang pendaftaran kependudukan dan pencatatan sipil. Secara umum, administrasi kependudukan menjalankan dua fungsi utama, yakni:

- a. Fungsi hukum, yang bertujuan untuk menegakkan kepastian hukum, menjamin keadilan, serta memastikan kesejahteraan penduduk sesuai dengan martabat kemanusiaan, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Fungsi registrasi, yang memberikan pengakuan dan pengesahan terhadap status perdata individu, serta membentuk data mikro untuk mendukung proses pembangunan guna merumuskan kebijakan yang berorientasi pada kependudukan (*people centred development*).

2.5 Aplikasi SIPINTAR PEDULI

SIPINTAR PEDULI adalah singkatan dari *Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar dan Pelayanan Disabilitas untuk Lengkapi Identitas* sebuah inovasi layanan administrasi kependudukan yang diluncurkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Pekanbaru untuk menjangkau kelompok rentan (orang terlantar, penyandang disabilitas, lansia, ODGJ) melalui layanan jemput bola, perekaman biometrik di tempat, dan prosedur khusus agar mereka memperoleh dokumen kependudukan (KTP-el, Kartu Keluarga, Akta, dan KIA). Sejarahnya dimulai sebagai respons terhadap kesulitan yang dihadapi oleh kelompok rentan dalam mengakses pelayanan administrasi kependudukan di kantor. Pelayanan SIPINTAR PEDULI telah diadakan sejak program tersebut diimplementasikan. Tepatnya pada pelaksanaan Giat Weekend SIPINTAR PEDULI (Sistem Pelayanan untuk melengkapi IdeNtitas orang TerlantAR) yang diadakan pada 11 Desember 2021 di Hari Peringatan Disabilitas Internasional.

Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 107 Tahun 2021 tentang Sistem Pelayanan Berbasis Elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan dasar hukum yang mengatur penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan secara digital di Kota Pekanbaru. Pada Bab II Pasal 4 huruf d,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

peraturan ini secara khusus menegaskan bahwa salah satu bentuk inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis elektronik adalah melalui pengembangan aplikasi atau website Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar (SIPINTAR). Melalui dasar hukum ini, Pemerintah Kota Pekanbaru berupaya mewujudkan tata kelola pelayanan publik yang lebih inklusif, transparan, dan efisien, sejalan dengan prinsip *e-government* yang mendukung transformasi digital dalam pelayanan publik di bidang kependudukan dan pencatatan sipil.

Inovasi ini awalnya bernama SIPINTAR (Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar) yang dibuat untuk membantu penduduk terlantar dan kurang mampu mendapatkan dokumen kependudukan. Namun, setelah pengembangan, sistem ini juga melayani kelompok disabilitas dan masyarakat rentan lainnya. Maka, penambahan kata PEDULI mencerminkan ekspansi fungsi dan sasaran penerima manfaat. Kemudian Aplikasi ini berkembang menjadi SIPINTAR PEDULI, yang bertujuan menjangkau berbagai lapisan masyarakat dengan lebih aktif.

2.5.1 Tujuan Aplikasi SIPINTAR PEDULI

Tujuan utama dari aplikasi SIPINTAR PEDULI (Sistem Pelayanan Lengkapi Identitas Orang Terlantar dan Pelayanan Disabilitas untuk Lengkapi Identitas) adalah untuk mempermudah akses pelayanan administrasi kependudukan bagi penduduk rentan, khususnya penyandang disabilitas dan orang terlantar di Kota Pekanbaru. Melalui penerapan sistem berbasis elektronik ini, pemerintah berupaya mewujudkan pelayanan publik yang inklusif, cepat, efisien, dan transparan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Aplikasi ini dirancang agar masyarakat yang memiliki keterbatasan fisik maupun sosial tetap dapat memperoleh hak identitas kependudukan tanpa harus mengalami hambatan birokrasi. Selain itu, SIPINTAR PEDULI juga bertujuan mendukung implementasi e-government di bidang administrasi kependudukan, meningkatkan akurasi data penduduk rentan, serta memperkuat koordinasi antara pemerintah daerah dan lembaga sosial dalam memberikan pelayanan yang humanis dan berkeadilan (Handrian & Novita, 2025).

2.5.2 Manfaat SIPINTAR PEDULI

Manfaat dari aplikasi SIPINTAR PEDULI (Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar dan Pelayanan Disabilitas untuk Lengkapi Identitas) adalah meningkatkan kualitas dan pemerataan pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat rentan di Kota Pekanbaru. Aplikasi ini memberikan berbagai manfaat, di antaranya:

1. Mempermudah akses pelayanan bagi penduduk rentan. Melalui sistem digital, penyandang disabilitas dan orang terlantar dapat mengajukan dokumen kependudukan tanpa harus datang langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil), sehingga mengurangi hambatan mobilitas dan biaya transportasi.
2. Meningkatkan efisiensi dan transparansi pelayanan. Proses administrasi menjadi lebih cepat, data dapat diverifikasi secara elektronik, serta mengurangi potensi kesalahan maupun praktik maladministrasi.
3. Mendukung akurasi dan integrasi data kependudukan. Melalui sistem digital, data penduduk rentan dapat diperbarui secara real-time dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

terintegrasi dengan sistem nasional, membantu pemerintah dalam perencanaan sosial dan kebijakan berbasis data.

4. Mewujudkan pelayanan publik inklusif dan berkeadilan. Aplikasi ini menjadi bentuk nyata penerapan prinsip *no one left behind* atau “tidak ada yang tertinggal” dalam pelayanan publik, di mana setiap warga negara memiliki hak yang sama atas identitas dan administrasi kependudukan

2.5.3 Standar Operasional Prosedur (SOP) SIPINTAR PEDULI

Adapun Standar Operasional Prosedur pada Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar dan Perekaman Disabilitas Untuk Lengkapi Identitas (SIPINTAR PEDULI) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, yaitu:

1. Masyarakat/ pemohon mengajukan permohonan pada aplikasi SIPINTAR dengan terlebih dahulu mendaftar dan mengajukan permohonan.
2. Admin SIPINTAR membuka aplikasi SIPINTAR dan melakukan verifikasi serta validasi data pemohon dengan mengecek data pemohon pada SIAK. Dengan cara mensinkronkan data pemohon pada Kartu Keluarga (KK) yang diupload.
3. Setelah dilakukan verifikasi data, admin SIPINTAR akan mengelompokkan data pemohon sesuai dengan domisili pemohon.
4. Admin membuat daftar pemohon pelayanan SIPINTAR untuk kemudian diserahkan kepada Kepala Seksi Pendataan Penduduk untuk diverifikasi dan divalidasi daftar permohonan tersebut.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Kepala Seksi Pendataan Penduduk menyerahkan daftar nama pemohon pelayanan SIPINTAR kepada Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk untuk meminta persetujuan pelaksanaan perekaman dan penerbitan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil.
6. Selain daftar permohonan disetujui oleh Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk, Kepala Seksi Pendataan Penduduk berkoordinasi dengan Kepala Subbagian Umum perihal Surat Perintah Tugas (SPT) pelaksanaan kegiatan SIPINTAR.
7. Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk berkoordinasi dengan Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) terkait teknis pelaksanaan kegiatan perekaman dan penerbitan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil.
8. Pelaksanaan perekaman dan penerbitan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil dilakukan oleh tim pelaksana secara jemput bola kerumah-rumah pemohon/ tempat yang telah disediakan sesuai daftar permohonan (sesuai SPT).
9. Dokumen kependudukan dan pencatatan sipil diberikan kepada pemohon/ masyarakat setelah proses pelayanan selesai dilaksanakan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.6 Pelayanan Terhadap Disabilitas Dalam Perspektif Islam

Pelayanan terhadap penyandang disabilitas merupakan salah satu wujud nyata dari penerapan nilai-nilai kemanusiaan universal yang sangat dijunjung tinggi dalam Islam. Islam memandang seluruh manusia memiliki kedudukan yang sama di hadapan Allah SWT, tanpa memandang kondisi fisik, ras, status sosial, maupun kemampuan jasmani. Dalam perspektif Islam, penyandang disabilitas bukanlah kelompok yang patut dikasihani, melainkan individu yang memiliki martabat dan hak yang sama sebagaimana manusia lainnya. Prinsip ini ditegaskan dalam firman Allah SWT dalam Surah Al-Hujurat ayat 13, yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَىٰ وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا
وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتْقَاهُ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ
خَبِيرٌ ١٣

Artinya: “Wahai manusia, sesungguhnya Kami telah menciptakan kamu dari seorang laki-laki dan perempuan. Kemudian, Kami menjadikan kamu berbangsa-bangsa dan bersuku-suku agar kamu saling mengenal. Sesungguhnya yang paling mulia di antara kamu di sisi Allah adalah orang yang paling bertakwa. Sesungguhnya Allah Maha Mengetahui lagi Mahateliti. (Surat Al-Hujurat ayat 13).

Ayat ini menegaskan bahwa kemuliaan seseorang tidak diukur dari kondisi fisiknya, melainkan dari tingkat ketakwaannya. Oleh karena itu, penyandang disabilitas memiliki hak yang sama untuk dihormati, diperlakukan dengan adil, dan

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mendapatkan pelayanan sosial serta kesempatan yang setara dalam kehidupan bermasyarakat.

Dalam konteks pelayanan publik, Islam mengajarkan pentingnya prinsip keadilan sosial (al-‘adl) dan kasih sayang (rahmah) terhadap semua golongan masyarakat, termasuk penyandang disabilitas. Hal ini merupakan implementasi dari misi kenabian Rasulullah SAW sebagai “rahmatan lil ‘alamin” (rahmat bagi seluruh alam). Rasulullah SAW mencontohkan sikap penghargaan dan empati yang tinggi terhadap orang-orang dengan keterbatasan fisik. Salah satu contoh historis yang terkenal adalah peristiwa turunnya Surah ‘Abasa [80]: 1–10, yang berawal dari pertemuan Rasulullah dengan Abdullah bin Ummi Maktum, seorang sahabat yang buta. Dalam peristiwa tersebut, Rasulullah SAW sempat bermuka masam ketika sahabat buta itu datang memintanya untuk diajarkan Islam, karena saat itu Rasul sedang berbicara dengan pembesar Quraisy. Allah SWT kemudian menegur Rasulullah SAW dengan firman-Nya:

عَبَسَ وَتَوَلَّى (1) أَنْ جَاءَهُ الْأَعْمَى (2) وَمَا يُدْرِيكَ لَعَلَّهُ يَزَّكَّى (3)
أَوْ يَذَّكَّرُ فَتَنْفَعَهُ الذِّكْرَى (4) أَمَّا مَنْ اسْتَعْزَى (5) فَأَنْتَ لَهُ تَصَدَّى (6)
وَمَا عَلَيْكَ أَلَّا يَزَّكَّى (7) وَأَمَّا مَنْ جَاءَكَ يَسْعَى (8) وَهُوَ يَخْشَى (9)
فَأَنْتَ عَنْهُ تَلَهَّى (10) ... (عبس/10-1)

Artinya: “Dia (Muhammad) berwajah masam dan berpaling. Karena seorang tuna netra telah datang kepadanya. Dan tahukah engkau (Muhammad) barangkali ia ingin menyucikan dirinya (dari dosa). Atau ia ingin mendapatkan pengajaran yang memberi manfaat kepadanya. Adapun

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

orang yang merasa dirinya serba cukup (para pembesar Quraisy), maka engkau (Muhammad) memperhatikan mereka. Padahal tidak ada (cela) atasmu kalau ia tidak menyucikan diri (beriman). Adapun orang yang datang kepadamu dengan bersegera (untuk mendapatkan pengajaran), sementara ia takut kepada Allah, engkau (Muhammad) malah mengabaikannya”. (Surat ‘Abasa ayat 1-10).

Peristiwa ini menjadi pelajaran moral yang sangat dalam bahwa dalam pandangan Islam, setiap manusia memiliki hak yang sama untuk mendapatkan perhatian, pelayanan, dan akses terhadap ilmu pengetahuan, tanpa diskriminasi berdasarkan kondisi fisik. Teguran Allah kepada Nabi Muhammad SAW dalam ayat tersebut merupakan dasar moral bagi umat Islam untuk menjunjung tinggi penghormatan terhadap penyandang disabilitas dan tidak mengabaikan mereka dalam pelayanan sosial maupun keagamaan.

Selain Al-Qur’an, terdapat pula sejumlah hadis Nabi SAW yang menunjukkan penghormatan dan pemberdayaan terhadap penyandang disabilitas. Salah satunya adalah hadis riwayat Al-Bukhari dari Anas bin Malik, yang menceritakan bahwa Rasulullah SAW pernah mengangkat seorang sahabat buta, yaitu Abdullah bin Umri Maktum, sebagai muadzin di Madinah bersama Bilal bin Rabah. Dalam hadis tersebut disebutkan:

وَعَنْ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ عُمَرَ قَالَ: كَانَ لِلنَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ مُؤَذِّنَانِ: بِلَالٌ، وَابْنُ أُمِّ مَكْتُومٍ الْأَعْمَى. مُتَّفَقٌ عَلَيْهِ

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Artinya: Dari ‘Abdullāh bin ‘Umar radhiyallahu anhuma, dia berkata, “Rasulullah ﷺ memiliki dua orang muazin; Bilal dan Ibnu Ummi Maktum (yang) buta.” *Muttafaqun ‘alaihi*.

Penunjukan seorang tunanetra sebagai pejabat agama menunjukkan bahwa Rasulullah SAW memberikan kepercayaan, kesempatan, dan tanggung jawab yang sama kepada penyandang disabilitas, bukan karena belas kasihan, tetapi sebagai bentuk pengakuan atas kemampuan dan kontribusi mereka terhadap masyarakat. Hal ini membuktikan bahwa Islam tidak menilai seseorang dari keterbatasan fisiknya, melainkan dari komitmen, niat, dan kemampuan yang dimilikinya dalam mengabdikan kepada Allah dan masyarakat.

Dengan demikian, pelayanan terhadap penyandang disabilitas dalam perspektif Islam bukan sekadar tindakan sosial atau kebijakan administratif, melainkan bentuk pengamalan nilai-nilai iman dan takwa. Islam mendorong setiap individu dan institusi untuk menegakkan keadilan, menghormati martabat manusia, serta menjamin hak-hak kelompok rentan agar tidak tertinggal. Prinsip “rahmatan lil‘alamin” yang menjadi misi utama Islam seharusnya tercermin dalam penyediaan pelayanan publik yang inklusif dan berkeadilan, di mana penyandang disabilitas tidak hanya diperlakukan sebagai objek belas kasihan, melainkan sebagai subjek yang memiliki potensi dan kontribusi nyata bagi masyarakat.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.7 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul	Hasil	Perbedaan
1	Diana (2023)	Inovasi Layanan Percepat Penerbitan Dokumen Kependudukan Bagi Pengungsi di Kota Pekanbaru	SIPINTAR mempercepat akses dokumen bagi masyarakat pengungsi, namun menemui kendala administratif dan keterbatasan anggaran.	Penelitian ini mengkaji kecepatan layanan SIPINTAR bagi pengungsi di Kota Pekanbaru.
2	Handrian & Novita (2025)	Difusi Inovasi Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar (SIPINTAR PEDULI) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.	Difusi inovasi SIPINTAR PEDULI mengalami hambatan pada aspek sosialisasi dan koordinasi antar pemangku kepentingan, meskipun program berpotensi meningkatkan akses identitas bagi penduduk rentan, efektivitasnya bergantung pada kapasitas SDM dan dukungan regulasi daerah.	Penelitian ini mengkaji penyebaran inovasi SIPINTAR PEDULI agar dipahami, dan diadopsi oleh masyarakat.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	Angelina & Sadad (2025)	Efektivitas Program Pelayanan Jemput Bola dalam Administrasi Kependudukan bagi Warga Disabilitas di Kota Pekanbaru.	Layanan jemput bola yang mencakup SIPINTAR dan layanan disabilitas efektif meningkatkan perekaman dan penerbitan dokumen, tetapi cakupan dan keberlanjutan program dipengaruhi oleh koordinasi lintas OPD dan ketersediaan anggaran.	Fokus Penelitian ini pada layanan jemput bola dalam pelayanan administrasi kependudukan bagi penyandang disabilitas
4	Oktavianes dkk (2024)	Pelayanan Publik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang terhadap Penyandang Disabilitas.	Kurangnya informasi dan hambatan akses menjadikan penyandang disabilitas rentan tidak mendapatkan layanan, butuh kebijakan inklusif dan pengawasan implementasi.	Penelitian ini menilai kualitas pelayanan umum bagi penyandang disabilitas.
5	Patu & Pramudiana (2023)	Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan E-ktp Bagi Disabilitas Di Kabupaten	Pelaksanaan di lapangan masih terhambat prosedur dan akses, diperlukan sosialisasi khusus serta mekanisme pendampingan.	Fokus penelitian ini hanya pada pelayanan e-KTP bagi penyandang disabilitas.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		Manggarai Timur.		
6	Amalia & Satispi (2024)	Implementasi Pelayanan Dokumen Kependudukan Melalui Layanan Jemput Bola Bagi Penyandang Disabilitas Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Provinsi Dki Jakarta.	Penelitian ini menyimpulkan bahwa hambatan datang dari dua sumber: (1) hambatan internal individu (kondisi disabilitas, ekonomi), (2) hambatan eksternal (akses fasilitas, prosedur), sehingga solusi harus bersifat komprehensif.	Fokus penelitian ini pada layanan jemput bola untuk penyandang disabilitas.
7	Anindya & Fanida (2024)	Kajian Kualitas Layanan KTP-elektronik Bagi Penyandang Disabilitas Dan Lansia Di Kabupaten Mojokerto.	Penelitian ini menunjukkan praktik terbaik seperti layanan rumah untuk perekaman, adaptasi fasilitas meningkatkan kepemilikan KTP-el, serta merekomendasikan daerah lain untuk meniru model layanan jemput bola dengan	Fokus penelitian ini menggunakan kriteria inovasi pelayanan publik menurut PermenPAN-RB Nomor 91 Tahun 2021.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

			dukungan regulasi setempat.	
8	Sudarni dkk (2021)	Inovasi Pelayanan “Laraku Nyata” Bagi Penyandang Disabilitas Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba.	Inovasi pelayanan “Laraku Nyata” sangat memberikan dampak positif kepada penyandang disabilitas dengan banyaknya bantuan dan bimbingan yang diberikan, dan inovasi “Laraku Nyata” menjadi inovasi yang dapat dikategorikan berhasil dalam pelaksanaannya karena tidak adanya kekurangan yang didapatkan.	Perbedaan penelitian terdahulu dengan penulis yaitu: terletak pada judul dan lokasi penelitian.
9	Gala dkk (2024)	Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Dispenduk Care Of Disabilities And Social Inclusion (D-Cards) Kota Malang.	Penelitian ini menemukan peningkatan signifikan dalam kepemilikan dokumen ketika layanan khusus dioperasikan terjadwal, namun evaluasi berkala dan alokasi anggaran tetap diperlukan untuk keberlanjutan.	Perbedaan penelitian terdahulu dengan penulis yaitu, terletak pada judul dan lokasi penelitian.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

0	Hasibuan & Nurbaiti (2023)	Peran Layanan Publik Aplikasi Sibisa dalam Mewujudkan Kemudahan terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan.	Aplikasi Sibisa Disdukcapil Kota Medan memberikan kemudahan layanan administrasi kependudukan bagi masyarakat. Tetapi juga terdapat hambatan seperti Kurangnya sosialisasi dan edukasi mengenai aplikasi Sibisa kepada masyarakat.	Perbedaan penelitian terdahulu dengan penulis yaitu, terletak pada judul lokasi dan lokasi penelitian.
---	----------------------------	---	--	--

2.8 Definisi Konsep

Pada penelitian ini peneliti mengacu pada teori-teori yang berhubungan dengan fokus dan lokus penelitian, sebagai dasar dan pedoman untuk mengatur sejauh mana pedoman ini sesuai dengan kenyataan dilapangan sehingga akan menghasilkan Kesimpulan yang objektif. Untuk memudahkan penulisan agar tercapai kesamaan pengertian, maka penulis memberikan batasan konsep sebagai berikut:

a. Impelementasi Kebijakan Publik

Implementasi kebijakan publik adalah proses pelaksanaan atau penerapan suatu kebijakan yang telah ditetapkan oleh pemerintah agar tujuan yang diinginkan dalam kebijakan tersebut dapat tercapai. Implementasi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kebijakan merupakan tahap setelah kebijakan dirumuskan dan disahkan, yaitu tahap di mana keputusan kebijakan diterjemahkan menjadi tindakan nyata di lapangan oleh instansi atau aparat pelaksana.

b. Pelayanan Publik

Kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif sesuai peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik bertujuan memberikan kemudahan, keadilan, dan kualitas layanan kepada seluruh lapisan masyarakat

c. Aplikasi SIPINTAR PEDULI

SIPINTAR PEDULI (Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar dan Pelayanan Disabilitas untuk Lengkapi Identitas) adalah inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis elektronik yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru untuk mempermudah penduduk rentan memperoleh dokumen kependudukan.

d. Penduduk Rentan

Penduduk rentan adalah kelompok penduduk yang mengalami hambatan atau kesulitan dalam mendapatkan layanan publik dan administrasi kependudukan, serta memiliki keterbatasan dalam mengembangkan potensinya. Kelompok ini mencakup penyandang disabilitas, korban bencana alam dan sosial, orang terlantar, komunitas terpencil, serta anak dan orang dewasa yang hidup di jalanan atau tanpa pengasuhan keluarga.

2.9 Konsep Operasional

Tabel 2.2
Konsep Operasional

Variabel	Indikator	Sub Indikator
Implementasi Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar Dan Pelayanan Disabilitas Untuk Lengkapi Identitas (SIPINTAR PEDULI)	1. Komunikasi (<i>Communication</i>)	1. Informasi tentang program disampaikan dengan jelas. 2. Masyarakat mudah mendapatkan informasi tentang layanan. 3. Semua pihak menerima informasi yang sama.
	2. Sumber Daya (<i>Resources</i>)	1. Ketersediaan dan kemampuan sumber daya manusia pelaksana. 2. Kecukupan sarana, prasarana, dan teknologi pendukung. 3. Dukungan anggaran dan data informasi yang memadai.
	3. Disposisi/Sikap Pelaksana (<i>Disposition/Attitude</i>)	1. Petugas memiliki komitmen melayani masyarakat. 2. Petugas bersikap ramah dan peduli pada kelompok rentan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Struktur Birokrasi (<i>Bureaucratic Structure</i>)	1. Kejelasan prosedur (SOP) pelaksanaan program. 2. Pembagian tugas dan tanggung jawab yang jelas.
--	---

Sumber: Teori George C. Edwards III (1980)



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

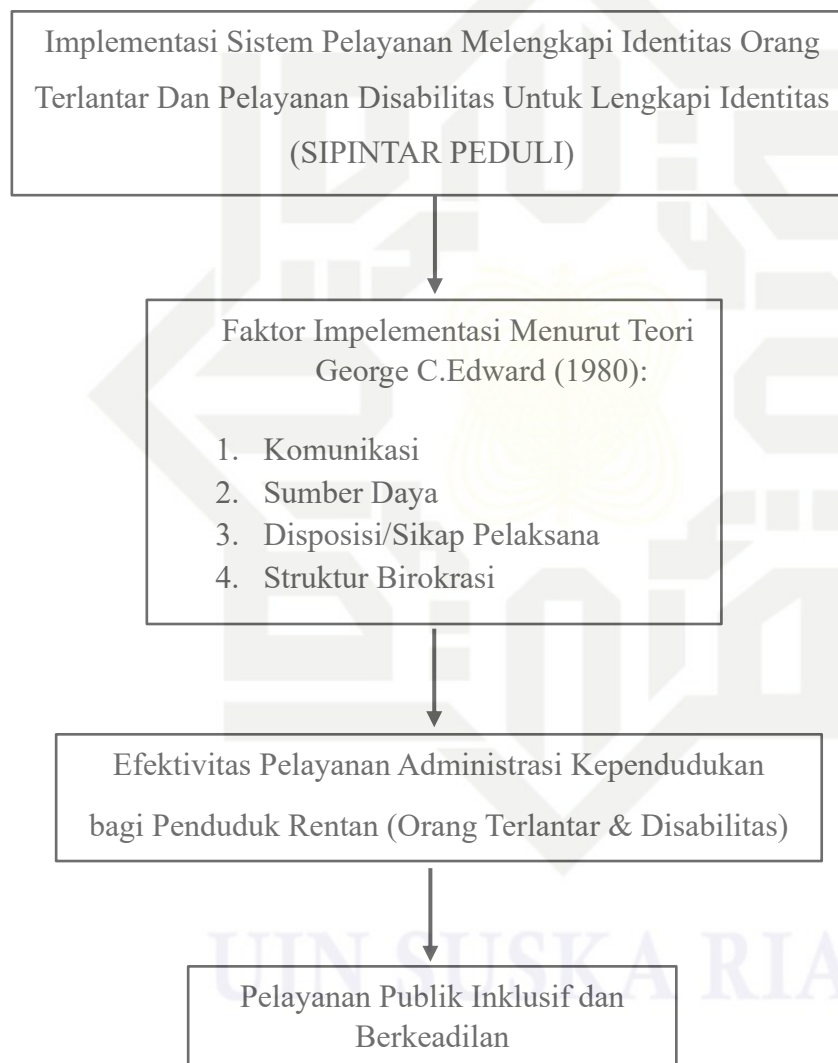
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.10 Kerangka Pemikiran

Untuk menjelaskan bagaimana variabel dalam fenomena penelitian berinteraksi satu sama lain, dasar pemikiran atau peta jalan penelitian dikenal sebagai kerangka berpikir. Adapun kerangka penelitian dari penelitian ini adalah sebagai berikut.





Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena penelitian bertujuan untuk memahami secara mendalam proses implementasi Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar dan Pelayanan Disabilitas untuk Lengkapi Identitas (SIPINTAR PEDULI) di Kota Pekanbaru dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan bagi penduduk rentan. Penelitian deskriptif meneliti nilai satu atau lebih variabel tanpa membandingkan atau menganalisis hubungan antara variable. Penelitian kualitatif biasanya sangat memperhatikan proses, peristiwa, dan otentisitas karena gaya penelitian ini berusaha mengkonstruksi realitas dan memahami maknanya (Somantri, 2005).

Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang bertujuan untuk menemukan, menggambarkan, dan menjelaskan kualitas atau keunggulan dari pengaruh sosial yang tidak dapat diukur, dijelaskan, atau dijelaskan melalui pendekatan kuantitatif. Penelitian kualitatif berbeda dengan penelitian kuantitatif karena penelitian kualitatif mulai dengan data dan menggunakan teori yang sudah ada sebagai bahan penjelasan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Pekanbaru karena instansi ini merupakan pelaksana utama program SIPINTAR PEDULI. Waktu pelaksanaan penelitian dilaksanakan mulai bulan Oktober 2025 hingga penelitian ini selesai.

3.3 Jenis dan Sumber Data

Adapun jenis dan sumber data yang peneliti gunakan untuk penelitian ini, adalah:

3.3.1 Data Primer

Data Primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung dilapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan yang memerlukannya. Data primer ini disebut juga data asli atau data baru. Data ini diperoleh melalui observasi, wawancara dan dokumentasi.

3.3.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah data dan informasi yang mendukung pada hasil penelitian ini, yang berupa dokumen dan arsip serta catatan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan Data adalah cara yang digunakan penulis dalam penelitian untuk mengumpulkan data data agar menjadi sistematis. Dalam berikut:

3.4.1 Wawancara

Adalah sebuah teknik untuk memperoleh data dengan cara melakukan tanya jawab secara langsung dengan responden yaitu pegawai Dinas

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru yang telah turun ke lapangan memberikan layanan jemput bola kepada masyarakat terlanjar dan penyandang disabilitas. Selain itu juga penulis akan melakukan tanya jawab secara langsung dengan penduduk rentan yang telah menerima layanan “SIPINTAR PEDULI”.

3.4.2 Observasi

Salah satu metode pengamatan secara langsung adalah observasi. Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung (*direct observation*), dan peneliti bertindak sebagai pengamat (dikenal sebagai pihak luar), sehingga mereka tidak banyak berinteraksi dengan subjek penelitian. Peneliti melakukan observasi dengan mencatat apa yang mereka lihat dan menggantinya dengan dokumen untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang subjek yang akan diteliti.

3.4.3 Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik untuk memperoleh data melalui buku-buku dan sejenisnya yang sesuai dengan penelitian yang dilakukan. Akan tetapi, bisa juga dengan mengambil foto-foto dan sebagainya.

3.5 Informan Penelitian

Informan penelitian merupakan orang atau sekelompok orang yang dijadikan sebagai pemberi informasi (narasumber) utama untuk melakukan sebuah penelitian kualitatif, yang mana informan memiliki pengetahuan mendalam mengenai masalah yang sedang diteliti dan bersedia untuk memberikan informasi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dalam memahami fenomena yang ada. Berikut beberapa informan yang akan peneliti jadikan sebagai narasumber untuk mendapatkan data maupun informasi.

Tabel 3.1
Informan Penelitian

No.	Nama	Jabatan/Keterangan
1	Dygo Ramadhona, S.IP	Analisis Kebijakan Ahli Muda
2	R. Maria Ulfa, S.E	Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk
3	Dica Triandana, S.T	Operator Aplikasi SIPINTAR PEDULI
4	Laily Rizki Amalia	Pendamping Masyarakat Rentan Kategori Lansia
5	Hamdani	Pendamping Masyarakat Rentan Kategori ODGJ
6	Anjai Panganian Siregar	Masyarakat Rentan Kategori Disabilitas yang sudah menggunakan SIPINTAR PEDULI
7	Yuli	Pendamping Masyarakat Rentan Kategori Disabilitas yang belum menggunakan SIPINTAR PEDULI
Jumlah		7 Orang

3.5 Teknik Analisa Data

Penelitian ini akan menggunakan teknik analisis data dengan model interaktif Miles dan Huberman (2014), model ini berawal dari pengumpulan data mentah, mendisplay data, reduksi data, dan sampai ke verifikasi dan kesimpulan data. Penjelasan dari teknik analisis data ini sebagai berikut:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan kegiatan mencari data di lapangan yang akan digunakan untuk menjawab permasalahan penelitian.

b. Reduksi data

Reduksi data adalah suatu kegiatan untuk menyederhana, mengklasifikasi, dan menghapus catatan-catatan yang kurang relevan.

c. Penyajian Data

Data display adalah suatu upaya untuk menampilkan data mentah sehingga terlihat perbedaan antara data yang diperlukan dalam penelitian dan data yang tidak diperlukan.

d. Kesimpulan dan verifikasi

Kesimpulan pertama yang disodorkan masih bersifat sementara, serta dapat diubah jika tidak terlihat bukti-bukti yang unggul untuk mengoptimalkan data yang dikumpulkan. Apabila kesimpulan yang ditampilkan pada tahap pertama didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali kelapangan pengumpulan data, maka kesimpulan tersebut adalah kesimpulan yang kredibel.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV

GAMBARAN UMUM DAN OBJEK PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Kota Pekanbaru

Nama Pekanbaru dahulunya dikenal dengan nama "Senapelan" yang pada saat itu dipimpin oleh seorang Kepala Suku disebut Batin. Daerah yang mulanya sebagai ladang, lambat menjadi perkampungan. Kemudian perkampungan Senapelan berpindah ke tempat pemukiman baru, kemudian disebut Dusun Payung Sekaki yang terletak di tepi muara Sungai Siak.

Nama Payung Sekaki tidak begitu dikenal pada masanya melainkan Senapelan. Perkembangan Senapelan berhubungan erat dengan perkembangan Kerajaan Siak Sri Indrapura. Semenjak Sultan Abdul Jalil Alamudin Syah menetap di Senapelan, beliau membangun istananya di Kampung Bukit berdekatan dengan perkampungan Senapelan. Diperkirakan istana tersebut terletak di sekitar Mesjid Raya sekarang. Sultan Abdul Jalil Alamudin Syah mempunyai inisiatif untuk membuat Pekan di Senapelan tetapi tidak berkembang. Usaha yang telah dirintis tersebut kemudian dilanjutkan oleh putranya Raja Muda Muhammad Ali di tempat baru yaitu disekitar pelabuhan sekarang.

Selanjutnya pada hari Selasa tanggal 21 Rajah 1204 H atau tanggal 23 Juni 1784 M berdasarkan musyawarah datuk-datuk empat suku (Pesisir, Lima Puluh, Tanah Datar dan Kampar), negeri Senapelan diganti namanya menjadi "**Pekan Baharu**" selanjutnya diperingati sebagai hari lahir Kota Pekanbaru. Mulai saat itu



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sebutan Senapelan sudah ditinggalkan dan mulai populer sebutan "PEKAN BAHARU", yang dalam bahasa sehari-hari disebut **PEKANBARU**.

Perkembangan selanjutnya tentang pemerintahan di Kota Pekanbaru selalu mengalami perubahan, antara lain sebagai berikut:

1. SK Kerajaan Besluit van Her Inlanche Zelf Bestuur van Siak No.1 tanggal 19 Oktober 1919, Pekanbaru bagian dari Kerajaan Siak yang disebut District.
2. Tahun 1931 Pekanbaru masuk wilayah Kampar Kiri dikepalai oleh seorang Controleur berkedudukan di Pekanbaru.
3. Tanggal 8 Maret 1942 Pekanbaru dikepalai oleh seorang Gubernur Militer disebut Gokung, Distrik menjadi Gun dikepalai oleh Gunco.
4. Ketetapan Gubernur Sumatera di Medan tanggal 17 Mei 1946 No.103 Pekanbaru dijadikan daerah otonom yang disebut Haminte atau Kota b.
5. UU No.22 tahun 1948 Kabupaten Pekanbaru diganti dengan Kabupaten Kampar, Kota Pekanbaru diberi status Kota Kecil.
6. UU No.8 tahun 1956 menyempurnakan status Kota Pekanbaru sebagai kota kecil.
7. UU No.1 tahun 1957 status Pekanbaru menjadi Kota Praja.
8. Kepmendagri No. Desember 52/I/44-25 tanggal 20 Januari 1959 Pekanbaru menjadi ibukota Propinsi Riau.
9. UU No.18 tahun 1965 resmi pemakaian sebutan Kotamadya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Gambar 4.1
Logo Kota Pekanbaru



4.1.1 Kondisi Geografis Kota Pekanbaru

Kota Pekanbaru secara geografis terletak antara $101^{\circ} 14' - 101^{\circ} 34'$ Bujur Timur dan $0^{\circ} 25' - 0^{\circ} 45'$ Lintang Utara. Ketinggian dari permukaan laut berkisar 5 – 50 meter. Sedangkan permukaan wilayah bagian utara merupakan daratan landai dan bergelombang dengan ketinggian berkisar 5 – 11 meter.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 1987 Tanggal 7 September 1987 Daerah Kota Pekanbaru diperluas dari $\pm 62,96 \text{ Km}^2$ menjadi $\pm 446,50 \text{ Km}^2$, terdiri dari 8 Kecamatan dan 45 Kelurahan/Desa. Dari hasil pengukuran/pematokan di lapangan oleh BPN Tk. I Riau maka ditetapkan luas wilayah Kota Pekanbaru adalah $632,26 \text{ Km}^2$.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 4.1

Luas Wilayah Kota Pekanbaru Menurut Kecamatan

NO	KECAMATAN	LUAS WILAYAH (KM2)	PERSENTASE LUAS
1	Payung Sekaki	35,55	5,63
2	Tuah Madani	29,84	4,73
3	Binawidya	36,59	5,80
4	Bukit Raya	22,05	3,49
5	Marpoyan Damai	29,74	4,70
6	Tenayan Raya	114,40	18,12
7	Kulim	56,87	9,01
8	Limapuluh	4,04	0,64
9	Sail	3,26	0,52
10	Pekanbaru Kota	2,26	0,36
11	Sukajadi	3,76	0,59
12	Senapelan	6,65	1,05
13	Rumbai	61,86	9,80
14	Rumbai Barat	86,01	13,63
15	Rumbai Timur	138,31	21,91
	PEKANBARU	632,26	100,00

Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Pekanbaru, 2024

Peningkatan aktivitas pembangunan mendorong bertambahnya aktivitas penduduk di berbagai sektor, yang pada akhirnya turut meningkatkan tuntutan dan kebutuhan masyarakat terhadap penyediaan fasilitas, utilitas perkotaan, serta kebutuhan lainnya.

Untuk lebih terciptanya tertib pemerintahan dan pembinaan wilayah yang cukup luas, Pemerintah Kota Pekanbaru melakukan pemekaran wilayah melalui Peraturan Daerah (Perda). Berdasarkan Perda Kota Pekanbaru No. 2 Tahun 2020 tentang penetapan kecamatan dan kelurahan, maka jumlah kecamatan di Kota Pekanbaru bertambah menjadi 15 kecamatan, serta pembentukan dan penataan ulang kelurahan sebanyak 83 kelurahan untuk

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Sebelah Utara : Kabupaten Siak dan Kabupaten Kampar
- Sebelah Barat : Kabupaten Kampar
- Sebelah Timur : Kabupaten Siak dan Kabupaten Pelalawan
- Sebelah Selatan : Kabupaten Kampar dan Kabupaten Pelalawan

Kota Pekanbaru dibelah oleh aliran Sungai Siak yang mengalir dari barat hingga ke timur, serta memiliki beberapa anak sungai seperti sungai; Umban Sari, Sail, Air Hitam, Sibam, Setukul, Kelulut, Pengambang, Ukai, Sago, Senapelan, Limau dan Tampan. Sungai Siak juga merupakan jalur perhubungan lalu lintas perekonomian rakyat pedalaman ke kota serta dari daerah lainnya.

Kota Pekanbaru pada umumnya beriklim tropis dengan suhu udara maksimum berkisar antara 34,1° C - 35,6° C dan suhu minimum antara 20,2° C - 23,0° C. Curah hujan antara 38,6 - 435,0 mm/tahun dengan keadaan musim berkisar:

1. Musim hujan jatuh pada bulan Januari s/d April dan Oktober s/d Desember.
2. Musim Kemarau jatuh pada bulan Mei s/d Agustus
3. Kelembapan maksimum antara 96% - 100%. minimum antara 46% - 62%.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.1.2 Visi dan Misi Kota Pekanbaru

Visi Kota Pekanbaru 2021 sesuai Perda Kota Pekanbaru Nomor 1 Tahun 2001, yaitu: **“TERWUJUDNYA KOTA PEKANBARU SEBAGAI PUSAT PERDAGANGAN DAN JASA, PENDIDIKAN SERTA PUSAT KEBUDAYAAN MELAYU, MENUJU MASYARAKAT SEJAHTERA BERLANDASKAN IMAN DAN TAQWA”**

Untuk percepatan pencapaian visi Kota Pekanbaru 2021 dimaksud, Walikota dan Wakil Walikota Pekanbaru terpilih periode 2025-2029, menetapkan Visi Antara untuk lima (5) tahun kepemimpinannya yaitu: **“Pekanbaru Berbudaya, Maju, Dan Sejahtera”**.

Untuk mewujudkan Visi tersebut, maka ditetapkan Misi Kota Pekanbaru yaitu:

1. Mewujudkan nilai-nilai budaya melayu sebagai jati diri Kota Pekanbaru.
2. Mewujudkan sumberdaya manusia unggul, berdaya saing, berakhlak, dan berbudaya.
3. Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang transformatif, bersih, melayani dan Amanah.
4. Meningkatkan aksesibilitas infrastruktur dasar dan konektivitas transportasi publik yang handal, aman, nyaman dan ramah.
5. Meningkatkan kualitas lingkungan hidup dan resiliensi terhadap bencana dan perubahan iklim.
6. Mewujudkan masyarakat yang Sejahtera melalui ekonomi yang adil dan merata.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

7. Menciptakan lapangan kerja, lapangan usaha dan peluang investasi yang lebih luas.
8. Menjamin ketersediaan kebutuhan pokok yang berkualitas dan terjangkau.

4.1.3 Moto dan Slogan Kota Pekanbaru.

Kota pekanbaru yang dikenal dengan slogan "**KOTAKU, KOTAMU DAN KOTA KITA BERTUAH**", mempunyai motto: **BERSIH, TERTIB, USAHA BERSAMA, AMAN, dan HARMONIS** dengan arti:

- **BERSIH**

Bersih lahir, jiwa, rumahtangga, lingkungan pasar, pendidikan, tempat hiburan/rekreasi, jalur hijau dan pusat kesehatan.

- **TERTIB**

Tertib pribadi, keluarga, lingkungan pekerjaan, beribadat, lalu lintas sehingga terwujud warga yang selalu menjunjung tinggi norma kaidah dan peraturan yang berlaku.

- **USAHA BERSAMA**

Keterlibatan kebersamaan dari pemerintah, orpol, ormas, generasi muda, alim ulama, cerdik cendekiawan, seniman dan seluruh lapisan masyarakat dalam berfikir dan berusaha guna mewujudkan pembangunan untuk kesejahteraan rakyat.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- AMAN

Rasa tentram setiap pribadi, keluarga, lingkungan masyarakat dan kotanya dari gangguan ancaman dan hambatan dalam berfikir dan berusaha guna menjalankan ibadah dan melaksanakan pembangunan.

- HARMONIS

Serasi, seiya sekata, senasib, sepenanggungan saling hormat menghormati. Setukul bagai palu, Seciap bagai ayam, Sedencing bagai besi, Yang tua dihormati, Yang muda dikasihi, Yang cerdik pandai dihargai, Yang memerintah ditaati.

4.2 Sejarah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

Berdasarkan Keputusan Presiden Nomor : 12 Tahun 1983 bahwa Penyelenggaraan Catatan Sipil yang semua merupakan tanggung jawab Departemen Kehakiman, dialihkan menjadi kewenangan dan tanggung jawab Departemen Dalam Negeri, yang petugas pencatatannya dinamakan Pegawai Catatan Sipil. Dan Pemerintah Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah.

Pegawai tersebut ditunjuk dan diberi wewenang, untuk menyelenggarakan pencatatan-pencatatan yang dilakukan dengan membuat akta didalam daftar yang sudah ditentukan, dengan masing-masing peristiwa, sesuai dengan syarat-syarat yang telah ditetapkan. Akta Catatan sipil merupakan akta Otentik, yang didalam hukum pembuktian mempunyai kekuatan yuridis bukti diri seseorang.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dinas kependudukan dan pencatatan sipil adalah penyelenggara pemerintahan di daerah tugas dan tanggung jawab yang sama dengan provinsi, atau gubernur, namun dalam wilayah yang terbatas. Ada beberapa jenis layanan yang di berikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil guna menunjang kinerja pelayanan publik. Layanan tersebut tidak hanya pelayanan KTP dan KK saja namun masih ada layanan terkait agar masyarakat semakin di mudahkan untuk mendapatkan akses pengurusan administrasi kependudukan dan catatan sipil. Dalam penyelenggaraan pemerintahan di daerah, Penyelenggaraan pelayanan publik meliputi pembuatan Kartu Keluarga, Akta kelahiran, Catatan Sipil dan Kartu Kependudukan, yang menunjang pelayanan pemerintahan daerah.

Sejalan dengan perkembangan Administrasi Catatan Sipil maka dengan Surat Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 51 Tahun 1993 Kantor Catatan Sipil Kotamadya Pekanbaru dialihkan statusnya dari tipe C menjadi tipe B dan untuk Kegiatan Operasionalnya ditindak lanjuti dengan Surat Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Riau Nomor : 698/IX/1993 tentang Struktur Organisasi Kantor Catatan Sipil tipe B Kotamadya Daerah Tingkat II Pekanbaru.

Peraturan Pemerintah Nomor : 84 Tahun 2000 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Dinas, dan selanjutnya ditindaklanjuti dengan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 7 Tahun 2001 tentang Pembentukan Struktur Organisasi Tata Kerja Dinas, maka secara resmi urusan Pencatatan Sipil yang dilaksanakan oleh Kantor Catatan Sipil menjadi kewenangan urusan Dinas Pendaftaran Penduduk, yang tugas operasionalnya berdasarkan kepada Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2000 tentang Pendaftaran Penduduk Jo Kpts. Walikota Pekanbaru

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

No. 2 Tahun 2002 tanggal 24 Januari 2002 tentang Penatausahaan Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dalam Kota Pekanbaru yaitu meliputi Kegiatan Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Penerbitan Akta Catatan Sipil.

Selanjutnya dengan diberlakukannya undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 perubahan atas undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, maka masa berlaku KTP-el ditetapkan berlaku seumur hidup dan pencetakan KTP-el yang selama ini dilaksanakan terpusat di Jakarta diserahkan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

4.2.1 Struktur dan Susunan Organisasi

Susunan organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terdiri dari:

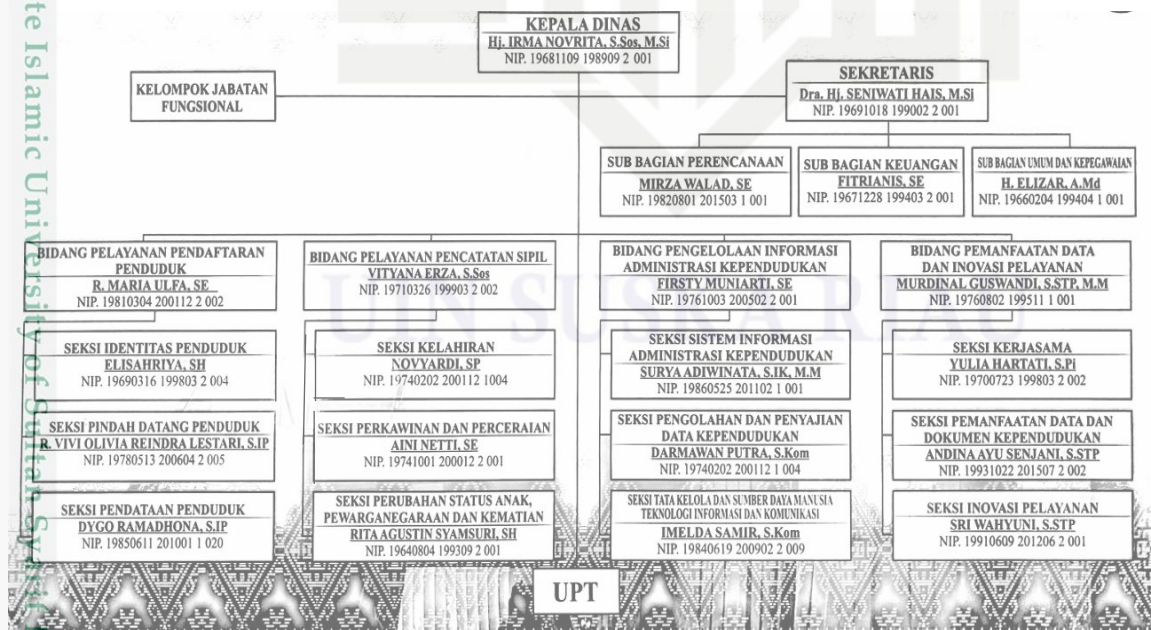
- a. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- b. Sekretaris, membawahi :
 1. Sub Bagian Kepegawaian, Umum dan Perlengkapan;
 2. Sub Bagian Keuangan;
 3. Sub Bagian Penyusunan Program.
- c. Bidang Perencanaan dan Perkembangan Kependudukan,
Membawahi
 1. Seksi Perencanaan Kependudukan;
 2. Seksi Perkembangan dan Persebaran;
 3. Seksi Pemantauan dan Evaluasi.
- d. Bidang Pendaftaran Penduduk, membawahi:
 1. Seksi Identitas Penduduk;

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Seksi Mutasi Penduduk;
3. Seksi Pengendalian dan Pengawasan Penduduk.
- e. Bidang Pencatatan Sipil, membawahi:
 1. Seksi Kelahiran dan Kematian;
 2. Seksi Perkawinan dan Perceraian;
 3. Seksi Pencatatan Sipil Lainnya.
- f. Bidang Data dan Infomasi Kependudukan, membawahi:
 1. Seksi Pendataan dan Pelaporan;
 2. Seksi Jaringan Komunikasi;
 3. Seksi Informasi dan Penyuluhan.
- g. Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD);
- h. Kelompok Jabatan Fungsional.

Gambar 4.3
Bagan Susunan Organisasi
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru



Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.2.2 Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

VISI

Visi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru adalah **“Terwujudnya Pelayanan Administrasi Kependudukan Yang Tertib, Cepat dan Akurat”**

Visi DISDUKCAPIL cukup ringkas tetapi mengandung makna yang sangat mendalam:

- a. Pelayanan Administrasi Kependudukan adalah suatu usaha melayani semua pihak dalam pelaksanaan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi pendayagunaan hasilnya administrasi untuk kependudukan serta pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.
- b. Tertib: mengandung arti bahwa dalam pelaksanaan penerbitan output dari kegiatan Administrasi Kependudukan diselenggarakan secara teratur.
- c. Cepat: yaitu suatu keinginan organisasi untuk menerbitkan dokumen kependudukan sesegera mungkin.
- d. Akurat: dokumen kependudukan yang diterbitkan memiliki kriteria tepat, benar, baik dan terpercaya.

MISI

Misi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru adalah **“Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) Yang Memiliki**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kompetensi Tinggi, Bermoral, Beriman Dan Bertakwa Serta Mampu Bersaing Ditingkat Local, Nasional, Dan Internasional.”

4.2.3 Tugas Pokok dan Fungsi

Sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 8 Tahun 2008 tentang Pembentukan Susunan Organisasi, Kedudukan dan Tugas Pokok Dinas di Lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru, tugas pokok Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru adalah sebagai berikut: “Melaksanakan sebahagian urusan Pemerintah Kota di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil”.

Dengan rincian tugas antara lain:

- a. Merumuskan kebijakan teknis dalam bidang Pendaftaran Pendudukan, Pencatatan Sipil dan Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan.
- b. Menyelenggarakan urusan Pemerintahan dan pelayanan umum di bidang Pendaftaran Pendudukan, Pencatatan Sipil dan Informasi Administrasi Kependudukan.
- c. Membina dan melaksanakan tugas pendaftaran pendudukan dan pencatatan sipil.
- d. Menyelenggarakan urusan penatausahaan dinas.
- e. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pemimpin sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis lakukan mengenai Implementasi Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar dan Pelayan Disabilitas Untuk Lengkapi Identitas (SIPINTAR PEDULI) Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Bagi Penduduk Rentan Di Kota Pekanbaru dapat ditarik Kesimpulan sebagai berikut:

1. Implementasi SIPINTAR PEDULI bagi orang terlantar dan penyandang disabilitas pada dasarnya telah berjalan sebagai upaya pemerintah dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang inklusif. Program ini mampu membantu kelompok sasaran, khususnya orang terlantar yang tidak memiliki identitas serta penyandang disabilitas yang memiliki keterbatasan akses, melalui layanan jemput bola dan pelayanan berbasis digital. Namun demikian, implementasi tersebut belum optimal, karena masih terdapat kesenjangan antara jumlah penduduk sasaran dengan tingkat pemanfaatan layanan. Hal ini menunjukkan bahwa program belum sepenuhnya menjangkau orang terlantar dan penyandang disabilitas sebagai kelompok utama yang dituju.

Faktor penghambat implementasi SIPINTAR PEDULI dalam menjangkau orang terlantar dan penyandang disabilitas meliputi beberapa hal, yaitu:

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Komunikasi, sosialisasi program belum merata, terutama kepada orang terlantar dan penyandang disabilitas yang memiliki keterbatasan akses informasi.
2. Sumber daya, keterbatasan jumlah petugas, anggaran, serta fasilitas pendukung menyebabkan pelayanan jemput bola belum menjangkau seluruh sasaran.
3. Disposisi, meskipun aparaturnya memiliki komitmen yang baik, pemahaman terhadap kebutuhan khusus penyandang disabilitas belum sepenuhnya merata.
4. Struktur birokrasi, koordinasi antar instansi seperti Disdukcapil dan Dinas Sosial belum terintegrasi secara optimal, sehingga berdampak pada pendataan dan pelayanan bagi orang terlantar dan penyandang disabilitas.

6.2 Saran

Adapun saran yang dapat penulis berikan terhadap Implementasi SIPINTAR PEDULI Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Bagi Penduduk Rentan Di Kota Pekanbaru sebagai berikut:

Peningkatan sosialisasi yang lebih inklusif dan tepat sasaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru perlu meningkatkan sosialisasi secara langsung kepada orang terlantar dan penyandang disabilitas dengan melibatkan pendamping sosial, Dinas Sosial, serta pihak kecamatan dan kelurahan. Sosialisasi tidak hanya berbasis digital, tetapi juga dilakukan secara jemput bola agar dapat menjangkau kelompok yang memiliki keterbatasan akses informasi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Penguatan pelayanan jemput bola bagi kelompok sasaran Pelayanan SIPINTAR PEDULI perlu lebih dioptimalkan melalui peningkatan frekuensi dan jangkauan kegiatan jemput bola, khususnya bagi orang terlantar yang tidak memiliki tempat tinggal tetap serta penyandang disabilitas yang mengalami hambatan mobilitas. Hal ini penting agar seluruh kelompok sasaran dapat terlayani secara merata.

3. Peningkatan kapasitas dan kompetensi aparatur Aparatur pelaksana perlu diberikan pelatihan khusus terkait pelayanan inklusif, terutama dalam memahami kebutuhan dan cara berinteraksi dengan penyandang disabilitas. Dengan demikian, pelayanan yang diberikan tidak hanya ramah, tetapi juga sesuai dengan kebutuhan spesifik masing-masing kelompok.

4. Penguatan koordinasi dan integrasi data antar instansi Diperlukan peningkatan koordinasi antara Disdukcapil dan Dinas Sosial dalam hal pendataan orang terlantar dan penyandang disabilitas. Integrasi data sangat penting untuk memastikan bahwa seluruh kelompok sasaran teridentifikasi dengan baik dan mendapatkan prioritas pelayanan administrasi kependudukan.

5. Penambahan dukungan sumber daya dan anggaran Pemerintah daerah perlu meningkatkan alokasi anggaran serta dukungan sarana dan prasarana, terutama untuk mendukung pelayanan lapangan. Dengan sumber daya yang memadai, pelayanan SIPINTAR PEDULI dapat lebih optimal dalam menjangkau orang terlantar dan penyandang disabilitas secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an

Q.S Al-Hujurat (49) ayat 13

Q.S 'Abasa (80) ayat 1-10

Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik.*

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 *Tentang Penyandang Disabilitas.*

Undang-Undang Nomor 42 Tahun 2020 *Tentang Aksesibilitas terhadap Permukiman, Pelayanan Publik, dan Pelindungan dari Bencana bagi Penyandang Disabilitas.*

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 *Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.*

Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 107 Tahun 2021 *Tentang Sistem Pelayanan Berbasis Elektronik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil.*

Peraturan Daerah Kota Pekanbaru No. 2 Tahun 2020 *Tentang Penataan Kecamatan.*

Buku

Abdoellah, A. Y., & Rusfiana, Y. (2016). *Teori Dan Analisis Kebijakan Publik* (1st ed.). CV. Alfabeta.

Idhawan, H. (2024). *Teori Kebijakan Publik* (1st ed.). PT. Literasi Nusantara Abadi Grup.

Somantri, G. R. (2005). Memahami Metode Kualitatif. *Makara Human Behavior Studies in Asia*, 9(2), 57. <https://doi.org/10.7454/mssh.v9i2.122>

Supriadi, M. N., Tinggi, S., Arastamar, T., Manullang, S. O., & Krisnadwipayana, U. (2021). *Pelayanan Publik* (Issue October 2020). <http://www.researchgate.net/publication/348418784>

Jurnal

Amalia, R., & Satspi, E. (2024). Implementasi Pelayanan Dokumen Kependudukan melalui Layanan Jemput Bola Bagi Penyandang Disabilitas Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Provinsi Dki Jakarta. *Jurnal Administrasi Publik*, 2(1), 109–120.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Angelina, F., & Sadad, A. (2025). Efektivitas Program Pelayanan Jemput Bola dalam Administrasi Kependudukan bagi Warga Disabilitas di Kota Pekanbaru. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 9(2), 13978–13985.
- Anindya, N. T., & Fanida, E. H. (2024). Kajian Kualitas Layanan KTP Elektronik Bagi Penyandang Disabilitas Dan Lansia Di Kabupaten Mojokerto. *Jurnal Publika*, 12(2), 511–520.
- Anwar, R. F., Mardaheni, V. A., & Graceshanda, E. E. (2025). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Good Governance. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 9(2), 17635–17639.
- Azizah, E. T. P., & Meirinawati. (2023). Analisis Penerapan Standar Pelayanan Publik Pembuatan KTP-el (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispenduk Capil) Kota Surabaya. *Journal Publika*, 11(1), 1461–1474.
- Diana, F. (2023). Inovasi Layanan Percepat Penerbitan Dokumen Kependudukan Bagi Pengungsi Di Kota Pekanbaru. *JOM Fisip*, 10(1), 1–9.
- Gala, I., Firdausi, F., & Rohman, A. (2024). Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Dispenduk Care Of Disabilities And Social Inclusion (D-Cards) Kota Malang. *Journal of Administration & Development*, 1(2), 103–108.
- Gultom, D. N., Khairina, E., & Salsabila, L. (2024). Analisis Efisiensi Dan Efektivitas E-Government Dalam Administrasi Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 10(1), 128–136. <https://doi.org/10.25299/jiap.2024.16516>
- Handrian, E., & Novita, M. (2025). Adopsi Inovasi Kebijakan Digital yang Inklusif: Studi Kasus Aplikasi SIPINTAR PEDULI di Kota Pekanbaru. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 11(1), 105–119. <https://doi.org/10.25299/jiap.2025.21882>
- Hasibuan, C. A., & Nurbaiti. (2023). Peran Layanan Publik Aplikasi Sibisa dalam Mewujudkan Kemudahan terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan. *Jurnal Minfo Polgan*, 12(2), 1953–1961.
- Hermanses, U., & Soselisa, P. S. (2023). Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Tahalupu Kecamatan Huamual Belakang Kabupaten Seram Bagia Barat. *Jurnal Komunikasi & Administrasi Publik*, 10(2), 429–444.
- Hidayatullah, G. M. (2024). Penerapan Pelayanan Prima Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Jurnal Riset Ilmiah*, 3(3), 1219–1229. <https://doi.org/https://doi.org/10.55681/sentri.v3i3.2407>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- I. Kristian, R. Nuradhawati, H. R. (2024). Peran E-Government Dalam Meningkatkan Transparansi Publik Di Indonesia (Studi Kasus Pada Pemerintah Kabupaten Bandung). *Jurnal Academia Prajaraja*, 7(2), 252–263.
- Kurhayadi. (2023). Public Policy Implementation: A Theoretical Review. *Jurnal Birokrasi & Pemerintahan Daerah*, 5(1), 10–18. <https://doi.org/https://doi.org/10.15575/jbpd.v5i1.23742>
- Kurnia, C., Posumah, J., & Plangiten, N. (2023). Pengaruh Penerapan E-Government Terhadap Kinerja Pegawai Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal Administrasi Publik*, IX(4), 489–496.
- Lestari, P., Tasyah, A., Syofira, A., Rahmayani, C., Rizka, C., & Tresiana, N. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital (E-Government) Di Era Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 18(2), 212–224.
- Muksin, Z., Rahim, A., Hermansyah, A., & Satispi, E. (2024). Implementation of village road infrastructure development policy using Van Meter and Van Horn models. *Jurnal Inovasi Ilmu Sosial Dan Politik (JISoP)*, 6(1), 37–46. <https://doi.org/10.33474/jisop.v6i1.21561>
- Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020). Peranan E-Government Dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(2), 101–112.
- Novita, M., & Handrian, E. (2025). Difusi Inovasi Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar (SIPINTAR PEDULI) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. *Journal of Public Administration Review*, 2(1), 1–22.
- Oktavianes, A., Sjafari, A., & Maisaroh, I. (2024). Pelayanan Publik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang terhadap Penyandang Disabilitas. *Journal of Social and Political Sciences*, 5(1), 1–12.
- Pamungkas, J. A. (2024). Implementation Of Public Service Digitization Policy In Gubeng Urban Village , Gubeng Sub-District Surabaya City (Study Of Surabaya Single Window (Ssw) Alfa Imlementation In Providing Public Services). *Journal of Administrative and Sosial Science (JASS)*, 5(1), 239–252. <https://doi.org/https://doi.org/10.55606/jass.v5i1.979>
- Patu, F., & Pramudiana, I. D. (2023). Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan E- Ktp Bagi Disabilitas Di Kabupaten Manggarai Timur. *Jurnal Ilmiah Riset Dan Pengembangan*, 8(4), 1–8.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Putri, A. E., & Yuza, A. F. (2025). Inovasi Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar Dan Perekaman Disabilitas Untuk Lengkapi Identitas (Sipintar Peduli) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. *Jurnal Dinamika Pemerintahan*, 8(1), 221–237.
- R. Ananda, M. Festati, R. P. (2022). Implementasi Program Keluarga Harapan (PKH) Di Kecamatan Bungan Timur Kabupaten Natuna. *Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(6).
- Rezky, A., Amin, S., & Adil, M. (2018). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Distrik Hingk Kabupaten Provinsi Papua Barat. *Jurnal Competitiveness*, 7(1), 65–77.
- Riani, N. K. (2021). Strategi Peningkatan Pelayanan Publik. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(11), 2443–2452.
- Roziana, R., Soleh, A., & Nasution, S. (2024). Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Air Nipis Bengkulu Selatan. *Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi Dan Keuangan*, 5(14), 183–188. <https://doi.org/https://doi.org/10.53697/emak.v5i1.1590>
- Shavira, A., Rudiana, & Lesmana, A. (2021). Implementasi Electronic Government Pada Penggunaan Aplikasi Qlue Sebagai Upaya Penerapan Jakarta Smart City Di Dinas Komunikasi , Informatika , Dan Statistik Provinsi Dki Jakarta Tahun 2020. *Jurnal Administrasi Pemerintahan (Janitra)*, 1(2), 174–183.
- Siburian, E. S., & Gosal, R. (2021). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat di Kantor Kelurahan Sinaksak Kabupaten Simalungun, Sumatera Utara. *Jurnal Governance*, 1(2), 1–11.
- Sihombing, T., & Hutapea, D. (2022). Implementation of Green Open Space Policy in the Utilization of Public Space in City of Medan. *Journal Atlantis Press*, 642, 363–369. <https://doi.org/https://doi.org/10.2991/assehr.k.220204.055>.
- Sudarni, B. S., Malik, I., & Haerana. (2021). Inovasi Pelayanan “Laraku Nyata” Bagi Penyandang Disabilitas Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba. *Journal of Publicity and Manegement*, 3(2), 142–149.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN

Lampiran 1

WAWANCARA

IMPLEMENTASI SISTEM PELAYANAN MELENGKAPI IDENTITAS ORANG TERLANTAR DAN PELAYANAN DISABILITAS UNTUK MELENGKAPI IDENTITAS (SIPINTAR PEDULI) DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN BAGI PENDUDUK RENTAN DI KOTA PEKANBARU

VARIABEL	INDIKATOR	SUB INDIKATOR	PERTANYAAN
IMPLEMENTASI SISTEM PELAYANAN MELENGKAPI IDENTITAS ORANG TERLANTAR DAN PELAYANAN DISABILITAS UNTUK MELENGKAPI IDENTITAS (SIPINTAR PEDULI) DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN BAGI PENDUDUK RENTAN DI KOTA PEKANBARU.	Komunikasi	Informasi tentang program disampaikan dengan jelas	1. Bagaimana proses penyampaian kebijakan SIPINTAR PEDULI dari pimpinan kepada unit pelaksana di Lapangan?
		Masyarakat mudah mendapatkan informasi tentang layanan.	1. Media apa saja yang digunakan dalam menyosialisasikan Kebijakan SIPINTAR PEDULI ?
		Semua pihak menerima informasi yang sama.	1. Menurut anda, apakah komunikasi kebijakan sudah dipahami secara seragam oleh seluruh pelaksana?
	Sumber Daya	Ketersediaan dan kemampuan sumber daya manusia pelaksana.	1. Bagaimana kecukupan sumber daya manusia dalam mendukung implementasi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

			SIPINTAR PEDULI?
		Kecukupan Sarana, prasarana, dan teknologi pendukung.	1. Bagaimana kesiapan sarana dan prasarana teknologi dalam mendukung sistem SIPINTAR PEDULI?
		Dukungan anggaran dan data informasi yang memadai.	1. Apakah anggaran yang dialokasikan sudah memadai untuk menjangkau penduduk rentan?
	Disposisi	Petugas memiliki komitmen melayani masyarakat dengan baik.	1. Bagaimana komitmen aparatur terhadap pelaksanaan pelayanan identitas bagi penduduk rentan?
		Petugas bersikap ramah dan peduli pada kelompok rentan.	1. Apakah pelaksana kebijakan menunjukkan sikap proaktif dalam melayani orang terlantar dan disabilitas?
	Struktur Birokrasi	Kejelasan prosedur (SOP) pelaksanaan program.	1. Apakah SOP pelayanan identitas penduduk rentan sudah tersedia dan dijalankan?
		Pembagian tugas dan tanggung jawab yang jelas.	1. Bagaimana pembagian tugas antar unit dalam implementasi SIPINTAR PEDULI?

Narasumber : **Pendamping/Penduduk masyarakat rentan (Lansia, Disabilitas, dan ODGJ) yang sudah menggunakan SIPINTAR PEDULI**

VARIABEL	INDIKATOR	SUB INDIKATOR	PERTANYAAN
IMPLEMENTASI SISTEM PELAYANAN MELENGKAPI IDENTITAS ORANG TERLANTAR DAN PELAYANAN DISABILITAS UNTUK LENGKAPI IDENTITAS (SIPINTAR PEDULI) DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN BAGI PENDUDUK RENTAN DI KOTA PEKANBARU.	Komunikasi	Masyarakat mudah mendapatkan informasi tentang layanan.	Dari mana Bapak/Ibu/Saudara mengetahui adanya layanan SIPINTAR PEDULI? Apakah informasi layanan mudah dipahami?
		Semua pihak menerima informasi yang sama.	Apakah Bapak/Ibu/Saudara memahami informasi yang disampaikan petugas?
	Sumber Daya	Ketersediaan dan kemampuan sumber daya manusia pelaksana.	Apakah petugas cukup membantu selama proses pelayanan? Apakah ada pendampingan selama pengurusan dokumen?
		Kecukupan Sarana, prasarana, dan teknologi pendukung.	Bagaimana kondisi fasilitas pelayanan yang Bapak/Ibu/Saudara rasakan?
	Disposisi	Petugas bersikap ramah dan peduli pada kelompok rentan	Apakah petugas menunjukkan kepedulian terhadap kondisi Bapak/Ibu/Saudara?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Narasumber : Pendamping/Penduduk masyarakat rentan (Disabilitas) yang belum menggunakan SIPINTAR PEDULI

VARIABEL	INDIKATOR	SUB INDIKATOR	PERTANYAAN
IMPLEMENTASI SISTEM PELAYANAN MELENGKAPI IDENTITAS ORANG TERLANTAR DAN PELAYANAN DISABILITAS UNTUK LENGKAPI IDENTITAS (SIPINTAR PEDULI) DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN BAGI PENDUDUK RENTAN DI KOTA PEKANBARU.	Komunikasi	Masyarakat mudah mendapatkan informasi tentang layanan.	Apakah Bapak/Ibu/Saudara mudah mendapatkan informasi tentang pelayanan administrasi kependudukan untuk masyarakat disabilitas?
		Semua pihak menerima informasi yang sama.	Menurut Bapak/Ibu/Saudara apakah informasi pelayanan yang diterima masyarakat sudah sama dan jelas untuk semua orang?
	Sumber Daya	Ketersediaan dan kemampuan sumber daya manusia pelaksana.	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kemampuan petugas dalam melayani masyarakat disabilitas?
		Kecukupan Sarana, prasarana, dan teknologi pendukung.	Apakah sarana dan fasilitas pelayanan sudah memudahkan masyarakat disabilitas?
	Disposisi	Petugas bersikap ramah dan peduli pada kelompok rentan	Bagaimana sikap petugas saat melayani Bapak/Ibu sebagai masyarakat disabilitas?

Lampiran 2

DOKUMENTASI WAWANCARA



Dokumentasi Wawancara Bersama Bapak Dygo Ramadhona, S.IP Selaku Analis Kebijakan Ahli Muda Disdukcapil Kota Pekanbaru.



Dokumentasi Wawancara Bersama Ibu R. Maria Ulfa, S.E Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Disdukcapil Kota Pekanbaru.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Dokumentasi Wawancara Bersama Bapak Dica Triandana, S.T Selaku Operator Aplikasi SIPINTAR PEDULI Disdukcapil Kota Pekanbaru.



Dokumentasi Wawancara Bersama Saudari Laily Rizki Amalia selaku Pendamping Masyarakat rentan administrasi kependudukan kategori Lansia.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Dokumentasi Wawancara Bersama Saudara Anjai Panganian Siregar Selaku Masyarakat rentan administrasi kependudukan kategori Disabilitas.



Dokumentasi Wawancara Bersama Bapak Hamdani selaku Pendamping Masyarakat rentan administrasi kependudukan kategori ODGJ.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Dokumentasi Wawancara Bersama Ibu Yuli selaku Pendamping Masyarakat rentan administrasi kependudukan kategori Disabilitas.



Lampiran 3

SK Pembimbing Proposal dan Skripsi

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
كلية العلوم الاقتصادية و الاجتماعية
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES
Jl. H.R. Soebrantas No.155 KM.15 Tuahmadani Tampan, Pekanbaru 28298 PO Box 1004 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web: www.uin-suska.ac.id, E-mail: fekonso@uin-suska.ac.id

Nomor : B-6221/Un.04/F.VII.1/PP.00.9/09/2025
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Perihal : Penunjukkan Dosen Pembimbing Proposal

29 September 2025

Yth. Dr. Rodi Wahyudi, S.Sos., M.Soc., Sc.
Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
UIN Sultan Syarif Kasim Riau
Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, bersama ini disampaikan kepada Saudara bahwa mahasiswa:

Nama : Ridwan
NIM : 12270514990
Prodi : Administrasi Negara S1
Semester : VII (tujuh)

benar dalam menyelesaikan Proposal Penelitian dengan Judul : "EFEKTIVITAS SISTEM PELAYANAN MELENGKAPI IDENTITAS ORANG TERLANTAR DAN PELAYANAN DISABILITAS UNTUK LENGKAPI IDENTITAS (SIPINTAR PEDULI) DALAM PENINGKATAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PENYANDANG DISABILITAS DI KOTA PEKANBARU". Sehubungan dengan hal di atas, Saudara ditunjuk sebagai Pembimbing Proposal Penelitian mahasiswa tersebut.

Demikian disampaikan, atas bantuan Saudara diucapkan terimakasih.

Wassalam
a.n. Dekan,
Wakil Dekan I



Dr. Nurlasera, S.E. M.Si.
NIP. 19730601 200710 2 003

Tembusan :
Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

كلية العلوم الاقتصادية و الاجتماعية

FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM.15 Tuahmadani, Pekanbaru 28298 PO Box 1004 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web: www.uin-suska.ac.id E-mail: fekon@uin-suska.ac.id

Nomor : B-541/Un.04/F.VII.1/PP.00.9/01/2026
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Perihal : Bimbingan Skripsi

13 Januari 2026

Yth. Dr. Rodi Wahyudi, S.Sos., M.Soc.
Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
UIN Sultan Syarif Kasim Riau
Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan kepada Saudara bahwa :

Nama : Ridwan
NIM : 12270514990
Jurusan : Administrasi Negara
Semester : VII (tujuh)

adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memenuhi syarat untuk menyusun skripsi dengan judul :
IMPLEMENTASI SISTEM PELAYANAN MELENGKAPI IDENTITAS ORANG TERLANTAR DAN PELAYANAN DISABILITAS UNTUK LENGKAPI IDENTITAS (SIPINTAR PEDULI) DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN BAGI PENDUDUK RENTAN DI KOTA PEKANBARU. Sehubungan dengan hal di atas, Saudara ditunjuk sebagai Pembimbing Skripsi mahasiswa tersebut.

Demikian disampaikan, atas bantuan Saudara diucapkan terima kasih.

Wassalam
a.n. Dekan
Wakil Dekan I,



Dr. Nurlasera, S.E., M.Si.
NIP. 19730601 200710 2 003

Tembusan :
Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau

UIN SUSKA RIAU



Lampiran 4

Surat Izin Riset

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

 KEMENTERIAN AGAMA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL كلية العلوم الاقتصادية و الاجتماعية FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES Jl. H.R. Soebrantas No.155 KM.15 Tuahmadani Tampun, Pekanbaru 28298 PO Box.1004 Telp. 0761-562051 Fax. 0761-562052 Web: www.uin-suska.ac.id, E-mail: fekonso@uin-suska.ac.id										
Nomor	: B-8088/Un.04/F.VII/PP.00.9/12/2025	09 Desember 2025								
Sifat	: Biasa									
Lampiran	: -									
Hal	: Mohon Izin Riset									
Yth: Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Komplek MPP Pekanbaru Jl. Jend. Sudirman No.464, Jadirejo Kec. Sukajadi, Kota Pekanbaru Riau 28121 Assalamu'alaikum Wr. Wb. Dengan hormat, Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyampaikan bahwa mahasiswa : <table border="0"> <tr> <td>Nama</td> <td>: Ridwan</td> </tr> <tr> <td>NIM.</td> <td>: 12270514990</td> </tr> <tr> <td>Jurusan</td> <td>: Administrasi Negara</td> </tr> <tr> <td>Semester</td> <td>: VII (Tujuh)</td> </tr> </table> bermaksud melakukan Riset di tempat Bapak/Ibu dengan judul: "Implementasi Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar dan Pelayanan Disabilitas Untuk Lengkapi Identitas (SIPINTAR PEDULI) Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Bagi Penduduk Rentan di Kota Pekanbaru". Untuk itu kami mohon Bapak/Ibu berkenan memberikan izin Riset dan bantuan data dalam rangka penyelesaian penulisan skripsi mahasiswa tersebut. Demikianlah, atas bantuan dan kerjasama Bapak/Ibu diucapkan terima kasih. Dekan,  Dr. Desrir Miftah, S.E., M.M., Ak NIP. 19740412 200604 2 002			Nama	: Ridwan	NIM.	: 12270514990	Jurusan	: Administrasi Negara	Semester	: VII (Tujuh)
Nama	: Ridwan									
NIM.	: 12270514990									
Jurusan	: Administrasi Negara									
Semester	: VII (Tujuh)									
UIN SUSKA RIAU										
Dokumen ini telah dilanda tangani secara elektronik. Token : tjpCG92j										

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**PEMERINTAH KOTA PEKANBARU
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

Jalan Jenderal Sudirman No. 464 Komplek MPP Pekanbaru, Pekanbaru, Riau 28121
Telepon (0761) 35463, Faksimile (0761) 35463
Laman: disdukcapil.pekanbaru.go.id, Pos-el: disdukcapikotapekanbaru@gmail.com

Pekanbaru, 6 Februari 2026

Nomor : B.400.14.5.4/Dukcapil-Sekre/28/2026
Sifat : BIASA
Lampiran : -
Hal : Keterangan Riset

Yth. Sdr. Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim
di
Pekanbaru

Berkenaan dengan Surat dari UIN Sultan Syarif Kasim Riau tanggal 09
Desember 2025 Nomor:B-8088/F.VII/PP.00.9/12/2025 perihal: Mohon Izin Riset,
bersama ini kami sampaikan :

Nama : Ridwan
NIM : 12270514990
Jurusan : Administrasi Negara
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Sultan Syarif Kasim Riau

Bahwa nama yang tersebut diatas telah melaksanakan Penelitian Riset
pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dalam rangka
pengumpulan data/Informasi guna penyelesaian Riset yang bersangkutan
dengan judul:

"Implementasi Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar
dan Pelayanan Disabilitas Untuk Lengkapi Identitas (SIPINTAR PEDULI)
Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Bagi Penduduk Rentan di Kota
Pekanbaru".

Demikian disampaikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

a.n. Kepala Dinas
Kependudukan Dan Pencatatan Sipil
Kota Pekanbaru
Sekretaris,



RIWAYAT HIDUP PENULIS

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh



Ridwan, lahir pada tanggal 12 Juli 2004 di Pulau Kijang. Penulis merupakan anak kedua dari tiga (3) bersaudara dan dari pasangan kedua orang tua yang begitu luar biasa Bapak **H. Amiruddin** dan Ibu **Hj. Nurlela**. Penulis bersuku Bugis berkebangsaan Indonesia dan beragama Islam. Penulis menyelesaikan Sekolah Taman Kanak-kanak Islam Al-Husniyah pada tahun (2008-2010) dan melanjutkan Pendidikan Sekolah Dasar di SDN 004 Pulau Kijang dan selesai pada tahun 2016, kemudian melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 1 Reteh yang selesai pada tahun 2019, dan melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 1 Reteh dan selesai pada tahun 2022. Pada tahun 2022, Penulis melanjutkan pendidikan di Perguruan Tinggi Negeri, tepatnya di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau (UIN SUSKA RIAU) Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial pada Program Studi Administrasi Negara melalui jalur Mandiri Tahap II.

Pada semester 5, penulis berkesempatan untuk melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) tepatnya di Kantor Kecamatan Tuah Madani, Kota Pekanbaru, No. Pos: 28293, Riau. Selanjutnya penulis juga berkesempatan melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) yang berlokasi di Kelurahan Pangkalan Bunut, Kecamatan Bunut, Kabupaten Pelalawan Provinsi Riau Indonesia.

Selama menjalani Pendidikan di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Penulis juga sering mendapatkan Juara Tournament Badminton Se-UIN SUSKA yang diadakan oleh berbagai macam prodi di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Dan selama masa kuliah, Penulis aktif dalam berbagai organisasi, baik internal maupun eksternal. Di dalam kampus, penulis bergabung dengan HMPS (Himpunan Mahasiswa Program Studi) Administrasi Negara 2025 di Bidang Olahraga dan Seni. Di luar kampus,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



penulis bergabung di organisasi IPPMR (Ikatan Pemuda Pelajar Mahasiswa Reteh) dan IKAMI Sulsel Cabang Pekanbaru (Ikatan Kekeluargaan Mahasiswa/Pelajar Indonesia Sulawesi Selatan) yang merupakan Ikatan Mahasiswa berdarah Bugis.

Penulis menyelesaikan perkuliahan dengan skripsi yang berjudul **“Implementasi Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar Dan Pelayanan Disabilitas Untuk Lengkapi Identitas (SIPINTAR PEDULI) Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Bagi Penduduk Rentan Di Kota Pekanbaru”** di bawah bimbingan Dosen Pembimbing terbaik Bapak Dr. Rodi Wahyudi, S.Sos., M.Soc., Sc dan pada hari Selasa, 21 April 2026 penulis dinyatakan lulus dan berhak menyandang gelar Sarjana Sosial (S.Sos) melalui Ujian Munaqasyah Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.