



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.

**INOVASI SISTEM PELAYANAN MELENGKAPI IDENTITAS
ORANG TERLANTAR (SIPINTAR PEDULI) OLEH DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA
PEKANBARU**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mengikuti Sidang Skripsi Strata 1
Pada Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*



TIANA SYAPUTRI
12270521525

UIN SUSKA RIAU
PROGRAM S1

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

2026 M / 1447 H



LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

: Tiana Syaputri
 : 12270521525
 : Administrasi Negara
 : Ekonomi dan Ilmu Sosial
 : Inovasi Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar (SIPINTAR PEDULI) Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

DISETUJUI OLEH:

Dosen Pembimbing

Weni Puji Hastuti, S.Sos., M.KP
NIP. 19810505 2004604 2 006

MENGETAHUI

KETUA PROGRAM STUDI
Administrasi Negara

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

DEKAN
Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial



Dr. Dede Miftah, S.E., M.M., Ak
NIP. 9740412 200604 2 002

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diizinkan 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 satu 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.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Tiana Syaputri
NIM : 12170521525
Jurusan : Administrasi Negara
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Skripsi : Inovasi Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar (SIPINTAR PEDULI) Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru
Tanggal Ujian : 21 April 2026

Tim Penguji

Ketua Penguji
Dr. Khairunyah Purba, S.Sos., M.Si
NIP. 19781025 200604 1 002



Sekretaris
Irdayanti, S.IP., M.A
NIP. 19860311 202321 2 036



Penguji I
Candra Jon Asmara, S.Sos., M.Si
NIP. 19760104 202321 1 001



Penguji II
Weni Puji Hastuti, S.Sos., M.KP
NIP. 19810505 2004604 2 006



2 3,57 (cumlaude)

12/4 26

- Hak Cipta Diindungi 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.



Lampiran Surat :
 Nomor : Nomor 25/2021
 Tanggal : 10 September 2021

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : TIAMA SYAPUTRI
 NIM : 1227052 1525
 Tempat/Tgl. Lahir : Desa Baru, 2 September 2004
 Fakultas/Pascasarjana : FAKULTAS EKONOMI dan ILMU SOSIAL
 Prodi : S1 ADMINISTRASI NEGARA
 Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*:
NOVASI SISTEM PELAYANAN MELENGKAPI IDENTITAS ORANG
TERLANTAR (SIPINTAR PERULU) OLEH DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL 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. Apa bila 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, 12 Mei 2026
 Yang membuat pernyataan



NIM : 122 7052 1525

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.

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.

ABSTRAK

INOVASI SISTEM PELAYANAN MELENGKAPI IDENTITAS ORANG TERLANTAR (SIPINTAR PEDULI) OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PEKANBARU

OLEH

TIANA SYAPUTRI

NIM. 12270521525

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana inovasi system pelayanan melengkapi identitas orang terlantar (SIPINTAR PEDULI) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru serta mengetahui faktor-faktor yang menjadi penghambat inovasi sistem pelayanan melengkapi identitas orang terlantar (SIPINTAR PEDULI) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penelitian ini didasarkan pada lima indikator, yaitu keuntungan relative, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan untuk dicoba, dan kemudahan untuk diamati. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi system pelayanan melengkapi identitas orang terlantar (SIPINTAR PEDULI) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru belum berjalan secara optimal, hal ini disebabkan beberapa faktor penghambat inovasi system pelayanan melengkapi identitas orang terlantar (SIPINTAR PEDULI) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru yaitu masih kurangnya sosialisasi adanya pelayanan berbasis website, keterbatasan jaringan dalam mengakses website, serta rendahnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya identitas.

Kata kunci : inovasi, pelayanan public, SIPINTAR PEDULI

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

INNOVATION OF SERVICE SYSTEM FOR COMPLETING THE IDENTITIES OF NEGLECTED PEOPLE (SIPINTAR PEDULI) BY THE DEPARTMENT OF POPULATION AND CIVIL REGISTRATION OF PEKANBARU CITY

By

TIANA SYAPUTRI

NIM. 12270521525

This research was conducted at the Department of Population and Civil Registration of Pekanbaru City with the aim of examining the innovation of the service system for completing the identities of neglected people (SIPINTAR PEDULI) implemented by the Department of Population and Civil Registration of Pekanbaru City, as well as identifying the factors that hinder the innovation of this service system. This study employed a qualitative approach with a descriptive method. Data collection techniques included interviews, observations, and documentation. The research was based on five innovation indicators, namely relative advantage, compatibility, complexity, trialability, and observability. The results of the study indicate that the innovation of the service system for completing the identities of neglected people (SIPINTAR PEDULI) by the Department of Population and Civil Registration of Pekanbaru City has not been implemented optimally. This is due to several inhibiting factors, including the lack of socialization regarding website-based services, limited network access in using the website, and low public awareness of the importance of having legal identity documents. Therefore, efforts are needed to enhance socialization, improve network infrastructure, and increase public awareness so that the SIPINTAR PEDULI innovation can be implemented more effectively and optimally.

Keywords: innovation, public service, SIPINTAR PEDULI

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.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah Robbi'amin, Segala puji bagi Allah SWT, Tuhan semesta alam yang dengan limpah rahmat dan karunia-Nya, saya berhasil menyelesaikan proposal berjudul "Inovasi Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar (SIPINTAR PEDULI) OLEH Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru". Penulisan proposal ini merupakan syarat yang harus dipenuhi untuk melanjutkan penyusunan skripsi guna memperoleh gelar Sarjana (S1) di jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis tidak luput dari berbagai keterbatasan, baik dalam hal teknis penulisan, penggunaan tata bahasa, maupun kedalaman analisis materi. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak demi kesempurnaan karya ini di masa mendatang.

Keberhasilan dalam menyusun karya ilmiah ini adalah berkat doa, motivasi, dan bantuan moril maupun materil yang penulis terima dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan apresiasi dan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

Kepada Allah SWT Tuhan Semesta Alam yang tak henti-hentinya melimpahkan rahmat, kekuatan, dan kesabaran kepada penulis. Atas kehendak-Nya lah skripsi ini dapat terselesaikan, dan hanya kepada-Nya lah penulis memohon perlindungan serta keberkahan atas ilmu yang didapat.

Kepada kedua orang tua tercinta, Ayahanda Zamri dan Ibunda Dewi Syafriani, sebagai tanda bakti dan hormat dan rasa terima kasih yang tiada terhingga ku persembahkan karya kecil ini kepada ibu dan ayah yang telah memberikan kasih sayang dan segala dukungan, dan cinta kasih yang tiada

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.

terhingga yang hanya dapat ku balas dengan selebar kertas ini yang bertuliskan kata cinta dan persembahan. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat ibu dan ayah bahagia, karna ku sadar selama ini belum bisa berbuat yang lebih. Untuk kedua orang tuaku yang paling ku cintai terima kasih banyak selama ini banyak memberikan banyak motivasi, selalu mendoakanku, selalu menyirami kasih sayang dan selalu menasehatiku untuk menjadi yang lebih baik.

Ibu Prof. Dr. Hj. Leny Nofianti MS, SE., M. Si., Ak., CA Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Ibu Dr. Desrir Miftah, S.E., M.M., Ak, Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

5. Ibu Dr. Nurlasera, S.E., M. Si Selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

6. Bapak Dr. Khairil Henry, S.E., M. Si Selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

7. Ibu Mustiqowati Ummul F, S. Pd., M. Si Selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

8. Bapak Dr. Khairunsyah Purba, S. Sos, M. Si Selaku Ketua Prodi Administrasi Negara Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Bapak Dr. Rodi Wahyudi, S. Sos., M. Soc. Sc Selaku Sekretaris Prodi Administrasi Negara Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau.

Ibu Weni Puji Hastuti, S. Sos., M. KP. Selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan masukan-masukan berupa kritik dan saran dalam membimbing penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Bapak Dr. Rodi Wahyudi, S. Sos., M. Soc. Sc Selaku Penasihat Akademik Penulis, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Ibu/Bapak staf administrasi Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan pelayanan terbaik dan membantu mempermudah segala urusan administrasi selama masa perkuliahan hingga proses penyelesaian skripsi ini.

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.

Seluruh keluarga besar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru yang telah memberikan banyak bantuan dalam memperoleh data yang diperlukan.

Segenap keluarga besar yang selalu mendoakan dan mendukung pencapaian.

Kepada teman seperjuangan yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang bersedia menjadi tempat berbagi cerita dan dukungan dalam masa pendidikan dan penulisan skripsi ini.

Semoga semua dorongan, semangat, doa, dan bantuan yang telah diberikan mendapat balasan dari Allah SWT. Penulis berharap tulisan ini dapat memberikan manfaat bagi orang lain dan terutama bagi penulis sendiri. Aamiin aamiin yarobal alamiin.

Pekanbaru, 06 februari 2026

Penulis,

Tiana Syaputri

NIM 12270521525

UIN SUSKA RIAU

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	21
1.3 Tujuan Penelitian.....	21
1.4 Manfaat Penelitian.....	22
1.5 Sistematika Penulisan.....	23
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	25
2.1 Konsep Pelayanan Publik.....	25
2.1.1 Pengertian Pelayanan.....	25
2.1.2 Asas Pelayanan Publik.....	27
2.1.3 Standar Pelayanan Publik.....	28
2.2 Konsep Inovasi.....	29
2.2.1 Pengertian Inovasi.....	29
2.2.2 Inovasi Pelayanan Publik.....	30
2.2.3 Jenis Inovasi.....	33
2.2.4 Kriteria Inovasi.....	34
2.2.5 Karakteristik Inovasi.....	35
2.2.6 Faktor Penghambat Inovasi.....	36
2.3 Inovasi Sistem SIPINTAR PEDULI.....	38
2.3.1 Inovasi Sistem SIPINTAR PEDULI.....	38
2.3.2 Proses dan Alur Pelayanan.....	40
2.4 Perspektif Pandangan Islam.....	43
2.5 Penelitian Terdahulu.....	45

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.

2	Konsep Operasional	46
2	Kerangka Berfikir	48
BAB III METODE PENELITIAN		
3	Metode Penelitian	49
3	Lokasi Dan Waktu Penelitian	49
3	Jenis Dan Sumber Data	49
3	Teknik Pengumpulan Data	50
3	Informan Penelitian	51
3	Teknik Analisis Data	52
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN		
4	Sejarah Kota Pekanbaru	55
4.1.1	Kondisi Geografis Kota Pekanbaru.....	58
4.1.2	Visi dan Misi Kota Pekanbaru	62
4.1.3	Moto dan Slogan Kota Pekanbaru	64
4.2	Sejarah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru	65
4.2.1	Visi dan Misi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru	67
4.2.2	Struktur Dan Susunan Organisasi	69
4.2.3	Tugas Pokok dan Fungsi	70
4.2.4	Prestasi.....	73
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
5	Keuntungan Relatif	75
5	Kesesuaian	82
5	Kerumitan	88
5	Kemungkinan Dicoba.....	94
5	Kemudahan Diamati.....	101
5	Penghambat Inovasi Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar (PINTAR PEDULI) Disdukcapil Kota Pekanbaru.....	106
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....		
6	Kesimpulan	111
6	Saran.....	112

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 PUSTAKA	96
LAMPIRAN	101
DOKUMENTASI.....	111



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.



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 Data Hasil Penjangkauan Satgas Dinas Sosial Kota Pekanbaru 2025	6
Tabel 1.2 Statistik Pelayanan Aplikasi SIPINTAR PEDULI Disdukcapil Kota Pekanbaru 2021 – 2025	9
Tabel 1.2 Jumlah Orang Terlantar Per Kecamatan di Kota Pekanbaru Tahun 2021-2024.....	11
Tabel 2.1 Perbandingan SOP Pelayanan Manual dan SIPINTAR PEDULI Digital	41
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu.....	45
Tabel 2.3 Konsep Operasional	46
Tabel 3.1 Data Informan	52
Tabel 4.1 Luas Wilayah Kota Pekanbaru.....	59

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 1.1 Tampilan Website SIPINTAR PEDULI Kota Pekanbaru	4
Gambar 1.2 Prosedur Pembuatan KTP pada Layanan SIPINTAR PEDULI.....	5
Gambar 1.3 Jumlah Orang Terlantar yang Melengkapi Identitas (KK dan KTP- E) Melalui SIPINTAR PEDULI Tahun 2021-2024	8
Gambar 1.4 Dokumentasi Kolaborasi Tim Trc Bersama Disdukcapil Kota Pekanbaru	14
Gambar 1.5 Dokumentasi Pelayanan JEMPUT Bola SIPINTAR PEDULI	17
Gambar 1.6 Website SIPINTAR PEDULI Maintance	18
Gambar 1.7 Transportasi Layanan Jemput Bola	19
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir	48
Gambar 4.1 Peta Provinsi Riau	61
Gambar 4.2 Bagan Susunan Organisasi	69
Gambar 5.1 Instagram Disdukcapil	90
Gambar 5.2 Video Tutorial Menggunakan SIPINTAR PEDULI	92
Gambar 5.3 Website Sulit Diakses Karna Kondisi Jaringan.....	109

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. Latar Belakang Masalah

Administrasi merupakan rangkaian proses yang tidak terpisahkan dari aktivitas suatu organisasi, baik di pemerintahan, swasta, maupun masyarakat. Secara umum, administrasi dipahami sebagai keseluruhan kegiatan yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, serta pengawasan untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Menurut S.P. Siagian dalam (Nopiasari Setiawati, 2021) , administrasi adalah seluruh proses pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih melalui kerja sama untuk mewujudkan tujuan yang telah ditetapkan. Dalam konteks penyelenggaraan pemerintahan, administrasi berperan penting dalam mendukung kelancaran pelayanan publik yang menjadi sarana negara untuk memenuhi kebutuhan dan hak masyarakat.

Pelayanan publik mencakup berbagai bentuk layanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dasar, menjamin hak-hak sipil, serta meningkatkan kesejahteraan umum (Putri & Yuza, 2025). Dalam pelaksanaannya, pelayanan publik tidak hanya menuntut efisiensi, tetapi juga inovasi agar mampu menjawab dinamika sosial dan kebutuhan masyarakat yang terus berkembang. Dalam Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 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 administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public (Razak et al,2024). Sejalan

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.

dengan pandangan Van de Ven dalam (Raihan & Budiman, 2018), inovasi merupakan ide baru yang dapat diterapkan untuk menghasilkan atau menyempurnakan produk, proses, maupun layanan, sehingga mampu menciptakan perubahan positif dalam sistem pelayanan publik. Oleh karena itu, penerapan inovasi dalam administrasi publik menjadi langkah strategis untuk meningkatkan efektivitas pelayanan, terutama di bidang kependudukan yang bersentuhan langsung dengan hak-hak dasar warga negara.

Pencatatan identitas merupakan elemen penting dalam sistem administrasi negara karena menjadi dasar utama penyelenggaraan berbagai bentuk pelayanan publik. Data identitas yang tercatat secara resmi diperlukan untuk menjamin akses masyarakat terhadap hak-hak dasar seperti bantuan sosial, pendidikan, serta layanan kesehatan. Namun, dalam praktiknya masih banyak orang yang mengalami kesulitan dalam memperoleh dokumen identitas resmi akibat keterbatasan informasi, sulitnya akses terhadap layanan publik, serta hambatan mobilitas, khususnya bagi penyandang disabilitas (Hendrika & Tua, 2023). Bagi kelompok orang terlantar, pengurusan dokumen identitas sering kali terhambat oleh kondisi ekonomi maupun keterbatasan fisik dan mental.

Sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Pekanbaru terus berinovasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Beberapa inovasi yang telah diluncurkan antara lain KENALI AKSI DUKCAPIL (Kerjasama Pelayanan Keliling Akta Pencatatan Sipil dan Pendaftaran Penduduk Dukcapil),

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.

MAS RAPID (Perekaman Khusus Narapidana), KAMUS SEKOLAH (Perekaman Pemula Bagi Siswa Sekolah), SIPENDUDUK (Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan), PELITADA (Pelayanan Integrasi Perubahan Elemen Data Kependudukan). Di antara berbagai inovasi tersebut, program SIPINTAR PEDULI (Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar) menjadi inovasi yang paling berorientasi pada keadilan sosial, karena menasar kelompok masyarakat yang selama ini sulit dijangkau oleh sistem pelayanan konvensional.

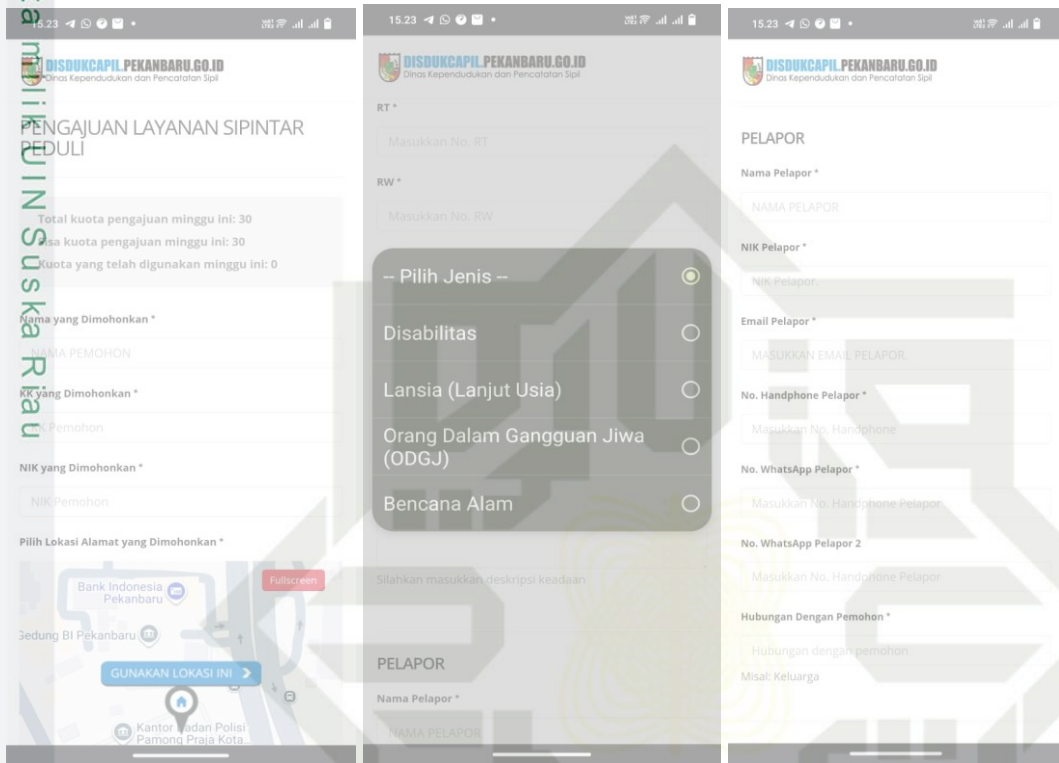
Berdasarkan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 107 Tahun 2021 tentang Sistem Pelayanan Berbasis Elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, salah satu pelayanan administrasi kependudukan berbasis elektronik terdapat dalam pasal 4 huruf d. inovasi layanan tersebut adalah Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar dan Perekaman Disabilitas untuk lengkapi identitas (SIPINTAR PEDULI), yang dapat digunakan secara online dan akses melalui website <https://sipintar.pekanbaru.go.id>.

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 1.1

TAMPILAN WEBSITE SIPINTAR PEDULI KOTA PEKANBARU



Sumber : Website SIPINTAR PEDULI KOTA PEKANBARU

Website SIPINTAR PEDULI menggambarkan komitmen pemerintah daerah dalam menciptakan pelayanan publik yang adaptif terhadap perkembangan teknologi sekaligus responsif terhadap kebutuhan kelompok masyarakat yang paling membutuhkan. Melalui platform ini, proses pelayanan kependudukan bagi orang terlantar menjadi lebih cepat, akurat, dan terdokumentasi dengan baik.

System Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar (SIPINTAR PEDULI) diterapkan pada tahun 2021. Sebelumnya adanya inovasi SIPINTAR PEDULI, masyarakat mengurus identitas kependudukan masyarakat rentan 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 datang langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Dengan adanya inovasi SIPINTAR PEDULI menjadi solusi terhadap kendala yang dialami oleh masyarakat rentan dalam mengakses pelayanan public akibat tidak mempunyai identitas kependudukan, sehingga adanya inovasi SIPINTAR PEDULI masyarakat rentan dapat memiliki identitas kependudukan.

GAMBAR 1.2

Prosedur Pembuatan KTP pada Layanan SIPINTAR PEDULI



Sumber :Laman web Disdukcapil kota Pekanbaru

Gambar tersebut menjelaskan alur layanan SIPINTAR PEDULI (Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar) yang diselenggarakan oleh Disdukcapil Kota Pekanbaru. Proses dimulai dari keluarga pemohon atau warga disabilitas yang mengajukan permohonan secara online melalui website

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.

SIPINTAR PEDULI. Selanjutnya, petugas front office Disdukcapil melakukan validasi berkas permohonan. Setelah berkas dinyatakan lengkap, Tim PEDULI turun langsung ke rumah pemohon untuk melakukan jemput bola perekaman KTP-el. Tahap akhir adalah penyerahan KK dan KTP-el kepada pemohon sebagai bentuk pelayanan administrasi kependudukan yang inklusif dan mudah diakses.

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

Tabel 1.1

Data Hasil Penjangkauan Satgas Dinas Sosial Kota Pekanbaru 2025

	Penduduk Rentan	Jumlah
	Orang Terlantar	332
	Penyandang Disabilitas	1190
	Total	1.522 Orang

Sumber : Dinas Sosial Kota Pekanbaru, 2025

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 data hasil penjangkauan Satgas Dinas Sosial Kota Pekanbaru tahun 2025, belum adanya sinkronisasi data penduduk rentan antara Disdukcapil dan Dinas Sosial menjadi kendala dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan. Akibatnya, kepemilikan KTP elektronik bagi orang terlantar dan penyandang disabilitas belum dapat terdata secara akurat.

Kelengkapan identitas kependudukan bagi orang terlantar sangat penting karena menjadi dasar hukum untuk diakui sebagai warga negara Indonesia. Tanpa identitas resmi, mereka tidak dapat mengakses berbagai layanan dasar seperti bantuan sosial, layanan kesehatan, pendidikan, dan perlindungan hukum. Identitas juga menjadi syarat utama dalam memperoleh hak-hak sipil dan administratif, seperti pembuatan BPJS, pendaftaran sekolah, hingga kepemilikan rekening bank. Dengan demikian, pemenuhan identitas kependudukan bagi orang terlantar melalui program SIPINTAR PEDULI bukan hanya bentuk pelayanan administratif, tetapi juga langkah strategis pemerintah dalam memastikan hak konstitusional setiap warga negara terpenuhi secara adil dan merata.

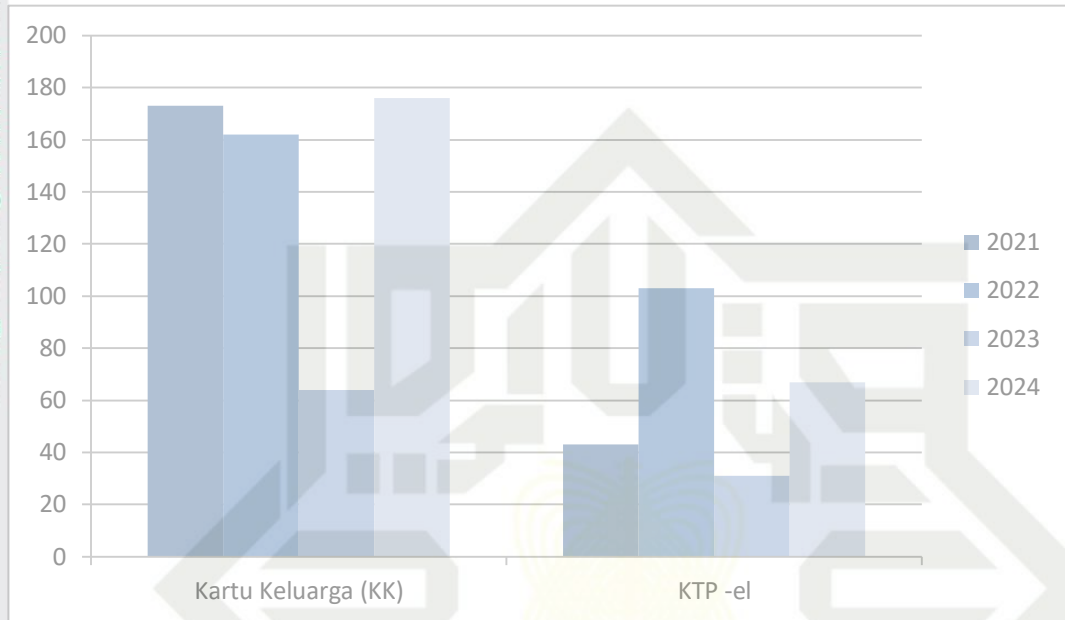
Berdasarkan data dari Disdukcapil Kota Pekanbaru (2025), jumlah orang terlantar yang telah melengkapi identitas kependudukan melalui program SIPINTAR pada periode 2021–2024 dapat dilihat pada tabel berikut:

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.

Gambar 1.3

Jumlah Orang Terlantar yang Melengkapi Identitas (KK dan KTP-el) Melalui SIPINTAR PEDULI Tahun 2021–2024



Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, 2025

Berdasarkan data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, terlihat bahwa sebagian besar orang terlantar telah berhasil melengkapi dokumen kependudukan berupa Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el). Pada tahun 2021 terdapat 173 KK dan 43 KTP-el yang dilengkapi dengan total 216 orang terlantar yang melengkapi identitas, Tahun 2022 terdapat 162 KK dan 103 KTP-el yang dilengkapi dengan total 265 orang terlantar yang melengkapi identitas, Pada Tahun 2023 terjadi penurunan tajam terdapat 64 KK dan 31 KTP – el yang dilengkapi dengan total 95 orang terlantar yang melengkapi identitas, Namun pada Tahun 2024 terdapat 176 KK dan 67

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

Kelompok yang dilengkapi dengan total 243 orang terlantar yang melingkupi identitas.

Tabel 1.2

Statistik Pelayanan Aplikasi SIPINTAR PEDULI Disdukcapil Kota Pekanbaru 2021 – 2025

Status Permohonan	Jumlah (Data)
Sedang Diajukan	0
Sedang Diproses	1
Selesai	155
Total Keseluruhan	156 Orang

Berdasarkan Tabel mengenai statistik pelayanan Aplikasi SIPINTAR PEDULI pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru tahun 2021–2025, dapat diketahui bahwa jumlah keseluruhan permohonan yang tercatat adalah sebanyak 156 orang. Dari total tersebut, mayoritas permohonan telah berhasil diselesaikan, yaitu sebanyak 155 orang.

Jika dibandingkan dengan jumlah keseluruhan penduduk rentan hasil penjangkauan Dinas Sosial, maka pelayanan SIPINTAR PEDULI baru menjangkau sekitar 10,2% dari total 1.522 penduduk rentan. Sementara itu, apabila dibandingkan secara khusus dengan jumlah orang terlantar sebanyak 332 orang, maka capaian pelayanan SIPINTAR PEDULI telah menjangkau sekitar 47% dari jumlah orang terlantar yang berhasil didata oleh Satgas Dinas Sosial.

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.

Persentase ini menunjukkan bahwa meskipun program SIPINTAR PEDULI telah memberikan kontribusi nyata dalam membantu masyarakat rentan memperoleh identitas kependudukan, cakupan pelayanannya masih belum optimal dan belum mampu menjangkau seluruh kelompok sasaran secara menyeluruh.

Masih terdapat kesenjangan antara jumlah penduduk rentan yang ditemukan di lapangan dengan jumlah masyarakat yang telah memperoleh pelayanan administrasi kependudukan melalui SIPINTAR PEDULI. Kondisi ini menunjukkan bahwa inovasi pelayanan yang dilakukan Disdukcapil Kota Pekanbaru masih menghadapi berbagai kendala, seperti rendahnya sosialisasi program, keterbatasan akses website, serta minimnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya identitas kependudukan. Dengan demikian, meskipun SIPINTAR PEDULI merupakan inovasi pelayanan publik yang cukup efektif dalam membantu masyarakat rentan, pelaksanaannya masih perlu dioptimalkan agar seluruh orang terlantar dan kelompok rentan lainnya dapat terlayani secara merata.

Berdasarkan data per kecamatan, jumlah orang terlantar di Kota Pekanbaru tersebar tidak merata dan berubah-ubah setiap tahunnya. Kecamatan dengan jumlah yang lebih tinggi menunjukkan adanya permasalahan sosial yang lebih besar, sehingga membutuhkan perhatian dan penanganan lebih dari pemerintah.

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 1.3
Jumlah Orang Terlantar Per Kecamatan di Kota Pekanbaru
Tahun 2021-2024

Kecamatan	Jumlah Orang Terlantar (2021 - 2024)
Tuah Madani	23
Bukit Raya	36
Lima Puluh	34
Marpoyan Damai	91
Payung Sekaki	20
Sukajadi	28
Rumbai Timur	8
Rumbai Barat	72
Rumbai	33
Kulim	41
Senapelan	14
Pekanbaru Kota	15
Sail	13
Bina Widya	87
Tenayan Raya	55
Jumlah Keseluruhan	570

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, 2025

Meskipun merupakan inovasi layanan berbasis teknologi yang dapat memudahkan peserta dalam mengakses layanan, sipintar peduli memiliki tingkat adopsi yang rendah, seperti yang terlihat pada tabel. Dibalik keunggulan website sipintar peduli, pelaksanaannya masih menghadapi kendala. Sebagian orang terlantar belum mengetahui website sipintar peduli, sehingga mereka lebih memilih datang langsung ke kantor untuk mengurus administrasi layanan. tingkat penerimaan terhadap website sipintar peduli masih terhambat, karena pelaksanaannya belum sepenuhnya mencapai apa yang diharapkan. beberapa

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.

penyebab dari kondisi ini antara lain kurangnya kesadaran masyarakat tentang pentingnya melengkapi identitas.

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 96 Tahun 2019 Pasal 2 huruf e, tentang Petunjuk Teknis Pendataan dan Pengelolaan Orang Terlantar, yang dimaksud dengan orang terlantar adalah individu yang hidup dalam keadaan tidak layak, tidak memiliki tempat tinggal yang tetap, tidak mempunyai pekerjaan dan penghasilan yang memadai, serta tidak mampu memenuhi kebutuhan dasar secara wajar baik secara jasmani, rohani, maupun sosial. Permendagri ini juga menegaskan bahwa kategori orang terlantar meliputi anak terlantar, lanjut usia terlantar, penyandang disabilitas terlantar, dan orang dengan gangguan jiwa (ODGJ) terlantar.

Pada pasal 13 Pendataan serta penerbitan dokumen kependudukan bagi penduduk rentan administrasi kependudukan, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 huruf c, dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten/Kota atau Unit Pelaksana Teknis (UPT) Disdukcapil Kabupaten/Kota. Pendataan tersebut dilakukan dengan cara mendatangi lokasi-lokasi yang telah ditentukan, yang sekurang-kurangnya meliputi panti asuhan, panti jompo, panti sosial, rumah sakit jiwa, lembaga pemasyarakatan, serta tempat penampungan lainnya. Penentuan lokasi pendataan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan bersama dengan perangkat daerah terkait. Dalam pelaksanaannya, Disdukcapil Kabupaten/Kota secara aktif berkoordinasi dengan perangkat daerah terkait untuk menetapkan lokasi pendataan 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.

administrasi kependudukan. Selain melakukan pendataan di lokasi tertentu, Disdukcapil Kabupaten/Kota juga melaksanakan pendataan serta penerbitan dokumen kependudukan bagi anak-anak dan orang dewasa yang hidup di jalan dan/atau di luar pengasuhan keluarga. Kegiatan tersebut dilaksanakan melalui kerja sama dengan perangkat daerah terkait.

Ketentuan tersebut menjadi acuan bagi pemerintah daerah, termasuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, dalam melaksanakan pendataan dan pemberian pelayanan administrasi kependudukan melalui program SIPINTAR PEDULI (Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar). Dengan adanya pedoman tersebut, sasaran program menjadi lebih terarah dan terukur, yaitu untuk memastikan bahwa kelompok masyarakat yang termasuk dalam kategori orang terlantar sebagaimana dimaksud dalam Permendagri No. 96 Tahun 2019 memperoleh haknya atas identitas kependudukan secara sah.

Dalam pelaksanaan program SIPINTAR PEDULI, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru bekerja sama dengan Dinas Sosial, rumah sakit jiwa, dan Tim TRC dalam melakukan penelusuran serta pengumpulan data kependudukan.

Hak Cipta Diindungi 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.

GAMBAR 1.4

DOKUMENTASI KOLABORASI TIM TRC BERSAMA DISDUKCAPIL KOTA PEKANBARU



Sumber : Media Sosial Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, 2026

Gambar tersebut menunjukkan kegiatan kolaborasi antara Tim TRC dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dalam melakukan penelusuran data kependudukan melalui perekaman dan verifikasi biometrik terhadap seorang warga terlantar yang sedang dirawat di RSUD Petala Bumi. Kegiatan ini merupakan bentuk pelayanan jemput bola guna memastikan masyarakat rentan tetap mendapatkan identitas kependudukan secara layak dan terdata secara resmi.

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.

Pelaksanaan program SIPINTAR PEDULI (Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar) tidak hanya dilakukan melalui sistem berbasis digital, tetapi juga dengan pendekatan langsung melalui kegiatan jemput bola. Salah satu sasaran utama kegiatan jemput bola ini adalah orang dengan gangguan jiwa (ODGJ) terlantar, yang sering kali mengalami kesulitan untuk mengakses layanan administrasi kependudukan secara mandiri.

Ketentuan tersebut menjadi acuan bagi pemerintah daerah, termasuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, dalam melaksanakan pendataan dan pemberian pelayanan administrasi kependudukan melalui program SIPINTAR PEDULI (Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar). Dengan adanya pedoman tersebut, sasaran program menjadi lebih terarah dan terukur, yaitu untuk memastikan bahwa kelompok masyarakat yang termasuk dalam kategori orang terlantar sebagaimana dimaksud dalam Permendagri No. 96 Tahun 2019 memperoleh haknya atas identitas kependudukan secara sah.

Proses pelayanan dilakukan dengan pendekatan persuasif dan humanis, di mana petugas memberikan penjelasan sederhana mengenai tujuan kedatangan, serta melibatkan keluarga, pengurus panti, atau tenaga sosial yang dikenal oleh ODGJ untuk membangun rasa percaya. Setelah kondisi penerima layanan dinilai tenang dan kooperatif, petugas melakukan perekaman biometrik (foto, sidik jari, dan iris mata) menggunakan perangkat mobile. Apabila ODGJ tidak mampu melakukan tanda tangan atau sidik jari, maka digunakan tanda khusus atau cap perwakilan pendamping sesuai ketentuan Permendagri Nomor 109 Tahun 2019.

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 yang telah selesai, seperti Kartu Keluarga (KK) dan KTP-el, kemudian diserahkan langsung kepada keluarga, panti sosial, atau Dinas Sosial dengan disertai berita acara serah terima untuk menjamin keamanan dan keabsahan data pribadi. Data hasil pelayanan jemput bola tersebut diinput ke dalam sistem SIPINTAR PEDULI dan diintegrasikan dengan database kependudukan nasional (SIAK) agar dapat dimanfaatkan oleh instansi lain dalam pelayanan sosial lanjutan.

Kegiatan jemput bola ini menunjukkan bahwa program SIPINTAR PEDULI tidak hanya berorientasi pada teknologi, tetapi juga mengedepankan pendekatan kemanusiaan dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan bagi kelompok orang terlantar, termasuk ODGJ, lansia, dan penyandang disabilitas. Pendekatan ini menjadi wujud nyata kehadiran pemerintah dalam memastikan hak identitas kependudukan terpenuhi bagi seluruh warga negara tanpa terkecuali.

Hak Cipta Diindungi 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.

GAMBAR 1.5
Dokumentasi Pelayanan Jemput Bola SIPINTAR PEDULI



Sumber : Media Sosial Instagram Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

Pelayanan jemput bola yang dilakukan oleh petugas Disdukcapil Kota Pekanbaru melalui program SIPINTAR PEDULI menjadi bukti nyata komitmen pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang adil dan merata. Melalui kegiatan ini, petugas tidak hanya membantu proses perekaman dan penerbitan identitas, tetapi juga memastikan orang terlantar dengan keterbatasan fisik atau mental dapat terlayani dengan baik.

Masih terdapat kendala teknis terkait akses ke website (<https://sipintar.pekanbaru.go.id/>) yang terkadang mengalami pemeliharaan atau gangguan system. Meskipun demikian, website tersebut dapat diakses kembali setelah proses perbaikan selesai dilakukan. Masyarakat kota pekanbaru masih ada yang belum mengetahui adanya program inovasi SIPINTAR PEDULI di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, yang dapat digunakan secara online melalui website SIPINTAR PEDULI, sehingga masyarakat mengurus identitas kependudukan bagi orang terlantar dilakukan secara manual

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

dengan datang langsung ke kantor DISDUKCAPIL Kota Pekanbaru. Masyarakat tidak mengetahui adanya program inovasi SIPINTAR PEDULI , karena kurangnya sosialisasi langsung ke masyarakat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru hanya melakukan sosialisasi kepada stakeholder terkait dan melalui social media.

GAMBAR 1.6
Website SIPINTAR PEDULI Maintenance



Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

Pelayanan SIPINTAR PEDULI yang dapat diakses melalui website <https://sipintar.pekanbaru.go.id/> dibuka selama 24 jam dan jam operasional pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru hari senin sampai jumat pada pukul 08.30 sampai dengan 15.00 WIB dan pada hari Sabtu, Minggu dan libur nasional tutup. Dalam program ini inovasi SIPINTAR PEDULI dapat 30 kuota pengajuan/minggu. Berdasarkan website tersebut terdapat 145 total keseluruhan yang sudah diselesaikan dalam layanan SIPINTAR PEDULI.

GAMBAR 1.7
Transportasi Layanan Jemput Bola



Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

Kegiatan jemput bola dalam program SIPINTAR PEDULI dilaksanakan dengan memanfaatkan mobil dinas Aman keliling yang digunakan sebagai sarana utama untuk menjangkau lokasi tempat tinggal orang terlantar.

Pelaksanaan inovasi sistem pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru melalui program SIPINTAR PEDULI memiliki dasar hukum yang kuat dan saling berkaitan, yakni Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006, Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019, Peraturan Wali Kota Pekanbaru Nomor 107 Tahun 2021, dan Permendagri Nomor 96 Tahun 2019. Keempat regulasi tersebut memperkuat arah kebijakan pemerintah dalam mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan yang inovatif, efisien, dan berkeadilan bagi seluruh 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.

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.

Meskipun program SIPINTAR PEDULI telah menunjukkan hasil yang signifikan dalam peningkatan pelayanan administrasi kependudukan bagi orang terlanjar, penelitian yang secara khusus membahas efektivitas, mekanisme pelaksanaan, serta dampak social program ini terhadap akses layanan kependudukan di kota pekanbaru masih sangat terbatas. Penelitian sebelumnya umumnya hanya menyoroti inovasi pelayanan berbasis daring seperti SIAP LAYAN atau SILADIN, tanpa menelaah implemntasi program yang bersifat layanan seperti SIPINTAR PEDULI.

Oleh karena itu, penelitian ini memiliki urgensi untuk dilakukan guna mengisi kekosongan kajian terkait inovasi pelayanan publik berbasis inklusivitas sosial dalam bidang administrasi kependudukan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai pelaksanaan, efektivitas, serta kontribusi program SIPINTAR PEDULI dalam memperkuat pemenuhan hak identitas bagi orang terlanjar di Kota Pekanbaru.

Berdasarkan latar belakang dan pengamatan awal, maka penulis tertarik untuk meneliti permasalahan ini dengan judul "INOVASI SISTEM PELAYANAN MELENGKAPI IDENTITAS ORANG TERLANJAR (SIPINTAR PEDULI) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PEKANBARU".

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk Mengetahui Inovasi Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar (SIPINTAR PEDULI) Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.
2. Untuk Mengetahui Faktor Penghambat Inovasi Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar (SIPINTAR PEDULI) Di 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:
 - 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. Manfaat Penelitian

Apapun manfaat yang diharapkan peneliti dari penelitian ini yaitu antara lain :

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian dalam bidang administrasi publik, khususnya yang berkaitan dengan inovasi pelayanan publik dan manajemen administrasi kependudukan. Hasil penelitian ini dapat menjadi tambahan referensi ilmiah mengenai penerapan inovasi berbasis teknologi dan pendekatan humanis dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memperkuat teori-teori tentang implementasi kebijakan pelayanan publik dan pelaksanaan inovasi di sektor pemerintahan daerah, yang selama ini masih terbatas pada pelayanan berbasis digital tanpa memperhatikan aspek sosial kelompok rentan seperti orang terlantar.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini dapat memberikan masukan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dalam upaya meningkatkan efektivitas pelaksanaan program SIPINTAR (Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar). Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan evaluasi dan perbaikan terhadap sistem pelayanan, mekanisme koordinasi antarinstansi, serta pelaksanaan kegiatan jemput bola agar semakin efisien dan tepat sasaran. Selain itu, penelitian ini juga dapat membantu pemerintah daerah dalam merumuskan strategi pengembangan inovasi pelayanan publik yang berkelanjutan, sehingga dapat dijadikan model penerapan bagi daerah lain di Indonesia.

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. 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. Manfaat Akademis

Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi mahasiswa, peneliti, maupun akademisi yang tertarik meneliti topik serupa, khususnya dalam bidang inovasi pelayanan publik, administrasi kependudukan, dan kebijakan inklusif terhadap kelompok rentan. Penelitian ini juga dapat menjadi bahan acuan dalam penyusunan karya ilmiah, tugas akhir, maupun penelitian lanjutan yang membahas efektivitas dan dampak sosial dari inovasi pelayanan publik berbasis teknologi dan pendekatan langsung (jemput bola).

1.5 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika dalam penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam BAB 1 ini memuat uraian mengenai latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Dalam bab II ini berisi kajian teori yang relevan dan berkaitan dengan konsep serta pengertian inovasi.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam BAB III ini menjelaskan lokasi dan waktu penelitian, jenis serta sumber data, serta metode analisis data yang digunakan.

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

Dalam bab ini, peneliti menyajikan gambaran umum mengenai lokasi penelitian, yaitu Kanor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi penjelasan dari peneliti mengenai deskripsi objek penelitian, proses analisis data, serta pemaparan jawaban terhadap permasalahan yang diangkat dalam penelitian dengan menggunakan metode analisis yang telah ditentukan.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dan saran yang diperoleh dari hasil pembahasan dalam penelitian. Kesimpulan mencakup temuan utama yang menjawab tujuan penelitian, sementara saran merupakan rekomendasi yang diberikan berdasarkan hasil penelitian.

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 II

TINJAUAN PUSTAKA

2. Konsep Pelayanan Publik

2.1 Pengertian Pelayanan

Secara umum, pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh individu, kelompok, atau organisasi, baik secara langsung maupun tidak langsung, untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan berarti usaha untuk melayani, yaitu membantu menyiapkan atau mengurus hal-hal yang dibutuhkan seseorang. Pelayanan juga dianggap sebagai faktor penting dalam keberhasilan berbagai usaha atau kegiatan jasa. Moenir dalam Akay (2021) menambahkan bahwa pelayanan merupakan rangkaian kegiatan yang bersifat prosedural, berlangsung terus-menerus, dan mencakup berbagai aspek kehidupan masyarakat. Selain itu, berdasarkan KEPMENPAN 84/1993, pelayanan merupakan aktivitas yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah baik di tingkat pusat, daerah, BUMN, maupun BUMD dalam bentuk barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Menurut Kotler dalam (Ahmad An Zain, 2022) Pelayanan merupakan suatu bentuk tindakan atau aktivitas yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lainnya, yang bersifat tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan atas sesuatu.

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.

“Pelayanan adalah suatu tindakan, rangkaian proses, dan bentuk kinerja yang memberikan pengalaman secara langsung, bersifat sementara, dan dilakukan untuk pelanggan sebagai perwakilan perusahaan” (Dwi Insani & Setiyariski, 2020).

Pelayanan publik mencerminkan peran aparatur negara sebagai pelayan masyarakat sekaligus pelayan negara. Menurut Lembaga Administrasi Negara (2000), pelayanan publik meliputi seluruh aktivitas yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah di tingkat pusat maupun daerah, termasuk BUMN dan BUMD, dalam bentuk barang maupun jasa, dengan tujuan memenuhi kebutuhan masyarakat serta menjalankan ketentuan hukum dan peraturan yang berlaku.

Menurut Kepmenpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik meliputi seluruh kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan penerima layanan sekaligus melaksanakan ketentuan hukum. Dengan demikian, pelayanan publik dapat dipahami sebagai upaya penyelenggara negara untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat. Sementara itu, undang-undang tentang pelayanan publik menyatakan bahwa pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan dasar warga negara dan penduduk sesuai hak sipil mereka, baik berupa barang, jasa, maupun layanan administratif dari instansi penyelenggara.

Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih dalam Akay (2021), pelayanan publik mencakup seluruh jasa, baik berupa barang maupun layanan, yang menjadi tanggung jawab instansi pemerintah di tingkat pusat dan daerah, serta BUMN 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.

BUMD, dengan tujuan memenuhi kebutuhan masyarakat dan melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan. Selain itu, Keputusan Menteri PAN Nomor 25 Tahun 2004 menyatakan bahwa pelayanan publik adalah seluruh kegiatan yang dilakukan penyelenggara layanan publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan melaksanakan ketentuan hukum yang berlaku.

2.1.2 Asas Pelayanan Publik

Untuk memberikan kepuasan kepada pengguna jasa, penyelenggaraan layanan harus menerapkan asas-asas pelayanan sesuai dengan Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003, yaitu:

a. **Transparansi**

Pelayanan harus transparan, mudah diakses oleh semua pihak, tersedia secara memadai, dan disajikan dengan cara yang mudah dipahami.

b. **Akuntabilitas**

Pelayanan publik harus dilakukan secara akuntabel dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kondisional

Disesuaikan dengan kemampuan dan kondisi penyelenggara maupun penerima layanan, sambil tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

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

Partisipatif

Mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan mempertimbangkan aspirasi, kebutuhan, dan harapan mereka sebagai penerima layanan.

Kesamaan Hak

Pelayanan diberikan secara adil tanpa membedakan suku, ras, agama, golongan, jenis kelamin, maupun status ekonomi.

Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Penyelenggara maupun penerima layanan publik wajib melaksanakan hak dan kewajiban sesuai peran masing-masing.

2.1.3 Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan yang dipublikasikan untuk menjamin kepastian bagi penerima layanan. Standar ini merupakan ukuran yang digunakan dalam pelaksanaan layanan dan wajib dipatuhi oleh pemberi maupun penerima layanan. Menurut Keputusan MENPAN Nomor 6 Tahun 2003, standar pelayanan setidaknya mencakup:

Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan ditetapkan secara baku untuk mengatur pemberi maupun penerima layanan, termasuk mekanisme pengaduan.

Waktu penyelesaian

Jangka waktu penyelesaian ditetapkan sejak pengajuan permohonan hingga layanan selesai diberikan, termasuk penanganan pengaduan. Sementara itu,

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.

biaya atau tarif pelayanan beserta rinciannya ditentukan dalam proses penyelenggaraan layanan.

Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang diterima masyarakat harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Saran dan Prasarana

Penyelenggara layanan publik harus menyediakan sarana dan prasarana yang cukup untuk mendukung kelancaran pelayanan.

e. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas layanan harus ditentukan sesuai dengan pengetahuan, keterampilan, keahlian, sikap, dan perilaku yang diperlukan.

2.2 Konsep Inovasi

2.2.1 Pengertian Inovasi

Kata inovasi berasal dari bahasa Inggris *innovation*, yang berarti sesuatu yang baru atau pembaruan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), inovasi adalah proses memperkenalkan hal-hal baru atau penemuan yang berbeda dari sebelumnya, baik berupa gagasan, metode, maupun alat. Menurut Van de Van dan Salam (Raihan & Budiman, 2018), inovasi adalah suatu ide baru yang dapat diterapkan untuk menghasilkan atau menyempurnakan produk, proses, maupun layanan. Sementara itu, Rogers dalam (Nugroho & Widiarti, 2022) menyatakan bahwa inovasi adalah suatu ide, praktik, atau objek yang dianggap baru oleh individu atau kelompok yang mengadopsinya. Selanjutnya, Sari dalam (Putri &

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

Yuliza, 2025) Inovasi merupakan sesuatu yang bersifat baru dalam suatu system, yang diwujudkan melalui penerapan ide-ide baru sesuai dengan kondisi atau situasi tertentu. Inovasi ini pada dasarnya dihadirkan untuk mencapai tujuan tertentu atau menyelesaikan permasalahan yang ada.

Inovasi merupakan suatu alat, ide, atau gagasan yang bersifat baru dan sebelumnya belum pernah ada. Kehadiran unsur kebaruan tersebut diharapkan mampu memberikan daya tarik sekaligus manfaat bagi pihak yang menggunakannya (Batoebara et al., n.d.). Sedangkan menurut Suyatno, Inovasi dapat dimaknai sebagai suatu penemuan yang dianggap baru oleh individu maupun kelompok, baik dalam bentuk *discovery* maupun *invention*, yang bertujuan untuk mencapai sasaran tertentu atau sebagai solusi dalam menyelesaikan permasalahan (Suyatno, 2010).

2.2.2 Inovasi Pelayanan Publik

Menurut Osborne dan Brown dalam (Prabowo et al, 2024) , inovasi di sektor publik dapat diartikan sebagai penerapan atau adopsi gagasan, kebijakan, atau produk baru yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan public maupun efisiensi dalam pemanfaatan sumber daya. Sistem di sektor publik yang cenderung kaku perlu dibarengi dengan pembentukan budaya inovatif. Meski inovasi awalnya lebih banyak terjadi di sektor bisnis, kini mulai diterapkan di sektor publik. Budaya inovasi ini harus terus dijaga dan dikembangkan mengingat dinamika eksternal dan perubahan sosial yang cepat, sehingga sektor publik mampu beradaptasi dan merespons perubahan secara tepat waktu.

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.

Inovasi dalam pelayanan public merupakan sebuah langkah terobosan yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat, baik melalui penciptaan ide-ide baru yang orisinal maupun melalui proses adaptasi dan modifikasi dari gagasan yang sudah ada (Saputro, 2023). Inovasi ini tidak hanya mencerminkan kreativitas dan kemampuan penyelenggara layanan dalam merespons kebutuhan masyarakat, tetapi juga menunjukkan adanya komitmen terhadap peningkatan efisiensi, efektivitas, serta kepuasan penerima layanan. Gagasan-gagasan kreatif yang orisinal mencerminkan nilai positif serta semangat perubahan dari para pelaksana pelayanan public dalam menciptakan kebaruan (novelty) yang mampu memberikan manfaat secara luas, baik dalam bentuk dampak langsung seperti kemudahan akses, kecepatan layanan, maupun manfaat tidak langsung seperti peningkatan kepercayaan public dan citra institusi. Oleh karena itu, inovasi pelayanan public tidak hanya penting sebagai sarana pembaharuan, tetapi juga sebagai strategi berkelanjutan dalam menghadirkan layanan yang responsive, adaptif, dan sesuai dengan dinamika serta harapan masyarakat.

Inovasi dalam pelayanan public menurut fayyadh dalam (Jovano Deivid Ceyver Palenewen, 2022) merupakan hasil dari penerapan atau pembaruan terhadap produk atau proses yang telah ada sebelumnya, yang selanjutnya dikembangkan guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan layanan kepada masyarakat. Dalam Buku Erna Setijaningrum, Inovasi dalam pelayanan publik dapat dipahami sebagai suatu bentuk pembaruan yang dilakukan dalam penyelenggaraan layanan kepada masyarakat, baik melalui ide, kreativitas,

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.

namun penciptaan hal-hal baru yang sebelumnya belum pernah diterapkan. Inovasi ini mencerminkan adanya upaya untuk menghadirkan perubahan yang lebih baik dalam sistem pelayanan, sehingga mampu menjawab kebutuhan dan tuntutan masyarakat yang terus berkembang (Setijaningrum E, 2009).

Mulgan dan Albury dalam (Apriliya et al., 2003) mendefinisikan inovasi sebagai “new ideas that work” atau ide baru yang memberikan manfaat nyata dalam praktik pelayanan publik . Mereka juga menekankan bahwa inovasi diperlukan untuk meningkatkan efektivitas pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat serta memanfaatkan sumber daya secara optimal . Dalam konteks ini, inovasi pelayanan publik tidak hanya berorientasi pada kebaruan, tetapi juga pada hasil dan dampak yang dirasakan oleh masyarakat.

Inovasi dalam penyelenggaraan pemerintahan pada umumnya lebih difokuskan pada aspek pelayanan publik, meskipun pada dasarnya inovasi juga dapat diterapkan dalam berbagai bidang seperti proses kerja, pembangunan, perencanaan, kebijakan, serta aktivitas lainnya. Penerapan inovasi dalam pelayanan publik memiliki peran penting dalam menciptakan iklim usaha yang kondusif sekaligus meningkatkan daya saing nasional. Inovasi tersebut dapat diwujudkan melalui penyederhanaan proses bisnis, pemanfaatan teknologi informasi, serta peningkatan efisiensi dalam birokrasi (Publik, 2023)

Berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 30 Tahun 2014, inovasi pelayanan publik diartikan sebagai suatu terobosan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, baik berupa gagasan atau ide kreatif yang bersifat orisinal

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.

namun hasil adaptasi dan modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Inovasi tersebut tidak selalu berupa penemuan yang sepenuhnya baru, tetapi juga dapat berupa pendekatan baru, pengembangan, serta peningkatan kualitas dari pelayanan publik yang telah ada sebelumnya..

Oleh karena itu, inovasi dalam pelayanan publik berperan sebagai langkah terobosan untuk meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Bentuk inovasi dapat berupa gagasan baru yang kreatif maupun hasil pengembangan atau penyesuaian dari ide yang sudah ada, selama mampu memberikan manfaat nyata. Penting dipahami bahwa inovasi di bidang pelayanan publik tidak selalu identik dengan penemuan yang benar-benar baru, melainkan juga dapat berupa strategi atau pendekatan berbeda yang relevan dengan konteks dan kebutuhan masyarakat.

2.2.3 Jenis Inovasi

Menciptakan inovasi harus bisa menentukan inovasi seperti apa yang seharusnya (Diharto, 2022) dilakukan dalam meningkatkan pelayanan agar inovasi tersebut dapat berguna dan bertahan lama. Robertson dalam menggolongkan inovasi

dalam tiga macam yaitu :

a. Inovasi Terus Menerus

Inovasi ini adalah pengembangan atau modifikasi dari produk yang sudah ada, bukan penciptaan produk baru sepenuhnya. Dampaknya relatif kecil dan biasanya tidak mengubah pola perilaku yang sudah ada.

2.2.4 Kriteria Inovasi

Merujuk pada PermenPANRB Nomor 7 Tahun 2021, inovasi dalam pelayanan public ditetapkan harus memenuhi beberapa kriteria, yaitu kebaruan, efektivitas, kebermanfaatan, dapat ditransfer atau direplikasi, serta keberlanjutan. Kriteria tersebut disusun memastikan bahwa inovasi yang diajukan dalam Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KIPP) benar-benar memberikan nilai tambah yang berarti bagi masyarakat sekaligus memiliki peluang untuk diterapkan di instansi lain.

Apapun penjelasan masing-masing kriteria adalah sebagai berikut :

1. Kebaruan : memperlihatkan adanya keunikan atau nilai tambah dari ide/gagasan inovasi dibandingkan dengan yang telah ada sebelumnya.
2. Efektif : menunjukkan bahwa inovasi mampu memberikan dampak nyata, positif, dan dapat diukur dalam peningkatan pelayanan public
3. Bermanfaat : menggambarkan adanya manfaat langsung dan jelas yang dapat dirasakan oleh masyarakat sebagai penerima layanan

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.

2.5 Karakteristik Inovasi

Tingkat penerimaan suatu inovasi oleh masyarakat sangat dipengaruhi oleh sifat atau karakteristik dari inovasi itu sendiri, yang menentukan seberapa cepat atau lambat inovasi tersebut diadopsi secara luas. Cepat atau lambatnya inovasi diterima oleh masyarakat sangat dipengaruhi oleh karakteristik dari inovasi itu sendiri. Menurut Rippetoe & Rogers (1987) dalam (Prabowo et al, 2022), terdapat beberapa karakteristik inovasi yang menentukan tingkat penerimaan, yaitu :

Keunggulan relative (Relative Advantage), Keunggulan relatif menunjukkan sejauh mana suatu inovasi memberikan manfaat atau keuntungan bagi penggunanya, baik berupa nilai ekonomi, peningkatan status sosial, kepuasan, kesenangan, maupun elemen penting lainnya. Semakin besar manfaat yang dirasakan, semakin cepat inovasi tersebut diadopsi masyarakat.

Kompatibilitas (Compatibility)

Kompatibilitas mengacu pada sejauh mana inovasi sesuai dengan nilai-nilai, pengalaman sebelumnya, dan kebutuhan para pengguna. Jika suatu inovasi tidak sejalan dengan norma atau keyakinan masyarakat, maka kemungkinan

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.

untuk diterima akan lebih rendah dibandingkan dengan inovasi yang sesuai dengan nilai-nilai yang sudah ada.

Tingkat kerumitan (Complexity)

Kerumitan menunjukkan tingkat kesulitan suatu inovasi untuk dipahami dan digunakan. Inovasi yang sederhana serta mudah diaplikasikan umumnya lebih cepat diterima masyarakat, sedangkan inovasi yang rumit dan sulit digunakan biasanya memerlukan waktu lebih lama untuk diadopsi.

Kemampuan untuk dicoba (Triability)

Kemampuan untuk dicoba merujuk pada sejauh mana sebuah inovasi dapat diuji coba sebelum sepenuhnya diadopsi. Inovasi yang dapat dicoba terlebih dahulu memungkinkan pengguna untuk mengavaluasi keunggulannya, sehingga mempercepat proses penerimaannya.

5. Kemudahan untuk diamati (Observability)

Observability mengacu pada sejauh mana hasil suatu inovasi dapat diperhatikan atau diamati oleh pihak lain. Inovasi yang memberikan hasil yang tampak nyata umumnya lebih mudah menarik perhatian serta cepat diterima oleh masyarakat. Sebaliknya, jika hasil inovasi sulit untuk diamati, proses penerimaannya cenderung berlangsung lebih lambat.

6 Faktor Penghambat Inovasi

Dalam proses pengembangan inovasi, sering kali ditemui berbagai hambatan yang dapat menghalangi keberhasilan implementasinya. Geoff Mulgan dan David Albury dalam (Prabowo et al, 2022) mengidentifikasi delapan faktor

Hak Cipta Diindungi 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.

utama yang menjadi penghambat tumbuhnya inovasi, khususnya dalam sector public yaitu :

Keengganan mengakhiri program yang gagal

Banyak organisasi public enggan menutup program yang terbukti gagal, meskipun seharusnya sumber daya bisa dialihkan ke program baru yang lebih potensial. ini menghambat pembaruan dan perubahan yang lebih baik.

Ketergantungan berlebihan pada individu berkinerja tinggi

Inovasi terlalu bergantung pada individu tertentu yang memiliki kapasitas tinggi. Ketika individu tersebut tidak lagi berperan, proses inovasi pun terhenti. Oleh karena itu, penting untuk membangun system yang memungkinkan inovasi berjalan secara berkelanjutan tanpa bergantung pada satu orang saja.

3. Hambatan Budaya dan Struktur Organisasi

Meski teknologi tersedia gagalnya inovasi bukan karena kurangnya teknologi, tetapi karena budaya organisasi yang tidak mendukung perubahan dan struktur birokrasi yang kaku. Misalnya, perbedaan pendapat dianggap sebagai pembangkangan, dan tidak adanya penghargaan bagi pelaku inovasi.

Kurangnya Penghargaan dan Insentif untuk Inovasi

Inovasi perlu dilihat sebagai pencapaian luar biasa yang layak diapresiasi. Tanpa penghargaan atau insentif yang memadai, semangat dan motivasi pegawai untuk berinovasi akan berkurang.

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.

Minimnya Kemampuan Mengelola Risiko dan Perubahan

Inovasi membutuhkan ketrampilan khusus dalam menghadapi resiko dan mengelola perubahan. Motivasi yang tinggi tidak cukup bila tidak didukung kemampuan teknis dan manajerial yang memadai.

Perencanaan dan Anggaran yang bersifat Jangka Pendek

Inovasi memerlukan dukungan anggaran dan perencanaan jangka menengah hingga panjang. Negara-negara maju menunjukkan bahwa investasi berkelanjutan dalam riset dan inovasi mampu mendorong pertumbuhan ekonomi dan daya saing nasional.

7. Beban Administratif dan Tekanan Prosedural

System birokrasi yang kompleks, banyaknya persyaratan, serta panjangnya proses administrative menciptakan tekanan dan hambatan dalam pelaksanaan inovasi. Hal ini sering terjadi di Negara-negara dengan warisan system administrative kolonial.

Budaya yang Menghindari Risiko

Ketakutan terhadap risiko sering kali menjadi penghalang utama dalam berinovasi. Resiko dianggap sebagai hal negative yang harus di jauhi, bukan sebagai tantangan yang perlu dihadapi untuk mencapai kemajuan.

2.2 Inovasi Sistem SIPINTAR PEDULI

2.2.1 Inovasi Sistem SIPINTAR PEDULI

Inovasi SIPINTAR PEDULI (Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar) merupakan bentuk layanan *jemput bola* dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Aplikasi ini dirancang

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.

berbasis website sebagai media utama, namun juga dapat diakses melalui ponsel pintar menggunakan aplikasi peramban (*browser*).

Layanan penerbitan Biodata Warga Negara Indonesia (WNI) ditujukan bagi masyarakat Kota Pekanbaru yang belum atau tidak memiliki dokumen identitas, seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, maupun Akta Kematian. Layanan ini diprioritaskan untuk kelompok tertentu, yaitu Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ), lanjut usia, penyandang disabilitas, serta masyarakat yang terdampak bencana alam.

Aplikasi ini menyediakan layanan berbasis kuota mingguan untuk pengajuan maupun permohonan. Masyarakat dapat langsung mengajukan permohonan pelayanan tanpa perlu melakukan registrasi terlebih dahulu, cukup dengan mengisi formulir elektronik serta mengunggah berkas persyaratan melalui layanan yang tersedia pada website Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar (SIPINTAR PEDULI).

Pengajuan melalui aplikasi ini dapat dilakukan oleh pihak ketiga apabila pelapor tidak mampu melakukannya sendiri, di mana pihak ketiga tersebut merupakan kerabat atau orang yang memiliki hubungan dengan pelapor. Petugas kemudian akan melakukan analisis serta validasi terhadap dokumen yang diajukan. Setelah proses validasi selesai, masyarakat akan menerima notifikasi berupa pemberitahuan. Aplikasi juga menyampaikan informasi terkait jadwal penyerahan berkas maupun pelaksanaan perekaman data diri oleh petugas. Selain itu, petugas akan melakukan layanan *jemput bola* dengan mendatangi rumah masyarakat untuk menyerahkan berkas atau melakukan perekaman data diri.

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.

2.2 Proses dan Alur Pelayanan

Sandar Operasional Prosedur (SOP) Inovasi SIPINTAR PEDULI pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru :

a. Pengajuan Permohonan oleh Masyarakat/Pemohon

Masyarakat atau pemohon melakukan pengajuan permohonan melalui aplikasi SIPINTAR PEDULI dengan terlebih dahulu mendaftar dan mengisi formulir permohonan yang tersedia.

Verifikasi dan Validasi Data Pemohonan oleh Admin

Admin SIPINTAR PEDULI membuka aplikasi dan memverifikasi serta memvalidasi data pemohon dengan mengecek data yang ada pada Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SI AK), serta mensinkronkan data pemohon yang diunggah pada Kartu Keluarga (KK).

c. Pengelompokkan Data Pemohon Berdasarkan Domisili

Setelah data diverifikasi, admin SIPINTAR PEDULI akan mengelompokkan pemohon berdasarkan domisili mereka untuk memudahkan pengelolaan dan pemantauan permohonan.

Penyusunan Daftar Pemohon untuk Verifikasi Lanjutan

Admin SIPINTAR PEDULI kemudian menyusun daftar pemohon yang akan diserahkan kepada Kepala Seksi Pendataan Penduduk untuk proses verifikasi dan validasi lebih lanjut terhadap permohonan tersebut.

Sebelum adanya inovasi SIPINTAR PEDULI, pelayanan administrasi kependudukan bagi orang terlantar di Kota Pekanbaru masih dilakukan secara manual di kantor Disdukcapil. Proses ini dinilai kurang efektif karena bergantung

pada dokumen fisik dan kehadiran langsung pemohon, sehingga menyulitkan kelompok rentan. Kehadiran SIPINTAR PEDULI kemudian menghadirkan sistem baru berbasis digital dengan mekanisme jemput bola. Untuk memperjelas perbedaan keduanya, berikut disajikan tabel perbandingan SOP pelayanan manual dan SIPINTAR PEDULI digital.

TABEL 2.1
Perbandingan SOP Pelayanan Manual dan SIPINTAR Digital

Aspek	SOP Manual	SOP SIPINTAR Digital
Cara Pengajuan	Pemohon/pelapor datang langsung ke kantor Disdukcapil dengan membawa surat pengantar/dokumen fisik.	Pemohon/pelapor mengajukan permohonan secara online melalui website SIPINTAR PEDULI dengan mengunggah berkas.
Verifikasi Data	Dilakukan secara berjenjang dengan pemeriksaan dokumen fisik dan konfirmasi aparat setempat (RT/RW/Kelurahan).	Diverifikasi langsung oleh admin SIPINTAR PEDULI melalui Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIKAD).
Waktu Pelayanan	Relatif lama karena menunggu kelengkapan	Lebih cepat karena berbasis sistem digital

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:
 - 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 dan proses manual.	dan kuota pelayanan mingguan.
Mobilitas Pemohon	Pemohon harus hadir langsung, menyulitkan orang terlantar, lansia, disabilitas, dan ODGJ.	Petugas mendatangi rumah pemohon (jemput bola) untuk perekaman data.
Kendala Utama	Bergantung pada dokumen fisik, prosedur berbelit, dan keterbatasan mobilitas pemohon.	Terkadang terjadi kendala teknis (server/maintenance), serta masih kurangnya sosialisasi.
Kelebihan	Data lebih mudah diverifikasi dengan tatap muka langsung.	Lebih efisien, inklusif, transparan, dan menjangkau kelompok 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.

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa pelayanan secara manual memiliki keterbatasan karena prosesnya berbelit, memerlukan kehadiran langsung, dan sangat bergantung pada dokumen fisik, sehingga menyulitkan kelompok rentan seperti orang terlantar, disabilitas, lansia, maupun ODGJ. Kehadiran SIPINTAR PEDULI sebagai inovasi pelayanan digital membawa perubahan signifikan dengan menghadirkan sistem online dan mekanisme jemput bola, yang membuat pelayanan lebih cepat, efisien, dan inklusif. Dengan demikian, SIPINTAR PEDULI bukan hanya sekadar penyederhanaan prosedur, tetapi juga bentuk komitmen pemerintah daerah dalam menjamin hak identitas kependudukan bagi seluruh warga tanpa terkecuali.

2.4 Perspektif Pandangan Islam

Pandangan Islam terhadap penelitian mengenai Inovasi Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar untuk Lengkapi Identitas (SIPINTAR PEDULI) dapat dilihat dari beberapa aspek penting, yaitu aspek keadilan sosial, pemberdayaan masyarakat, dan tanggung jawab sosial dalam memberikan pelayanan kepada kelompok-kelompok yang terpinggirkan. Dalam Islam, konsep keadilan dan pemeliharaan hak-hak setiap individu sangat ditekankan, terutama bagi mereka yang mengalami kesulitan, seperti orang terlantar dan penyandang disabilitas. Berikut adalah pandangan Islam terkait penelitian ini:

Keadilan Sosial (Al-'Adalah)

Islam sangat menekankan pentingnya keadilan sosial dalam kehidupan bermasyarakat. Dalam hal ini, pemberian hak identitas kepada setiap individu, termasuk kelompok rentan seperti orang terlantar dan 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.

merupakan bentuk keadilan yang harus diberikan oleh negara atau pemerintah.

Dalam Al-Qur'an, Allah SWT berfirman dalam Surah Al-Baqarah ayat 177, yang

menyatakan bahwa keadilan dalam kehidupan sosial adalah bagian dari amal yang

baik dan diterima oleh Allah: لَيْسَ الْبِرَّ أَنْ تُوَلُّوا وُجُوهَكُمْ قِبَلَ الْمَشْرِقِ وَالْمَغْرِبِ وَلَكِنَّ الْبِرَّ مَنْ آمَنَ

فُرِيقًا وَالْيَتَامَىٰ وَالْمَسْكِينِ وَابْنَ السَّبِيلِ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ وَالْمَلَائِكَةِ وَالْكِتَابِ وَالنَّبِيِّنَّ وَآتَى الْمَالَ عَلَىٰ حُبِّهِ ذَوِي الْأَرْحَامِ

وَالصَّادِقِينَ فِي الْبَأْسَاءِ وَالسَّالِحِينَ وَفِي الرِّقَابِ وَأَقَامَ الصَّلَاةَ وَآتَى الزَّكَاةَ وَالْمُؤْتُونَ بِعَهْدِهِمْ إِذَا عَاهَدُوا

لِيَكِ الْدِّينَ صِدْقًا وَأُولَئِكَ هُمُ الْمُتَّقُونَ وَالضَّرَّاءِ وَحِينَ الْبَأْسِ وَأُولَئِكَ

"Tidak ada kebaikan pada menghadapkan wajahmu ke timur atau ke barat, tetapi

kebaikan itu adalah pada orang yang beriman kepada Allah, Hari Akhir, malaikat-

malaikat-Nya, kitab-kitab-Nya, dan rasul-rasul-Nya, serta memberikan hartanya

untuk bekal dalam perjalanan hidup, yakni kepada orang yang membutuhkan

seperti orang miskin, anak yatim, orang terlantar, dan sebagainya."

"Tidak ada kebaikan pada menghadapkan wajahmu ke timur atau ke barat, tetapi

kebaikan itu adalah pada orang yang beriman kepada Allah, Hari Akhir, malaikat-

malaikat-Nya, kitab-kitab-Nya, dan rasul-rasul-Nya, serta memberikan hartanya

untuk bekal dalam perjalanan hidup, yakni kepada orang yang membutuhkan

seperti orang miskin, anak yatim, orang terlantar, dan sebagainya."

Dengan demikian, penelitian ini mendukung tercapainya keadilan sosial,

khususnya dalam pengurusan identitas bagi masyarakat yang sering kali

terabaikan.

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. Penelitian Terdahulu

Penelitian relevan digunakan untuk mencegah terjadinya pengulangan penelitian terhadap topik yang sama. Adapun beberapa penelitian yang dianggap relevan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

TABEL 2.2
Penelitian Terdahulu

Peneliti	Judul	Hasil
Silva, Mustafa, Sedu & Kedoh (2024)	Komunikasi dalam Inovasi “Jalan Mantan” pada Disdukcapil Kabupaten Sikka	Inovasi <i>Jalan Mantan</i> mempermudah layanan adminduk kelompok rentan (lansia, miskin, disabilitas) melalui komunikasi empatik, jemput bola, dan kolaborasi perangkat desa.
Romadhon, Rozi & Prajitno (2021)	Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program AREK LANCOR di Disdukcapil Kabupaten Pamekasan	<i>AREK LANCOR</i> memfasilitasi pencetakan E-KTP jemput bola. Memenuhi indikator inovasi Rogers (keunggulan relatif, kesesuaian, kerumitan, dapat dicoba, dapat diamati).
Risaliani &	Inovasi	<i>Hadohop Via Daring</i>

Palenewen (2022)	Pelayanan Publik “Hadohop Via Daring” di Disdukcapil Kabupaten Katingan Selama Pandemi Covid-19	memungkinkan pelayanan adminduk online. Terbukti memenuhi kriteria inovasi (baru, efektif, bermanfaat, replikasi, berkelanjutan). Kendala: budaya organisasi, keterbatasan SDM, kurang insentif.
------------------	---	--

2.6 Konsep Operasional

Untuk mempermudah pelaksanaan penelitian, maka perlu dijabarkan konsep-konsep utama dalam judul penelitian ini ke dalam bentuk operasional, agar dapat diukur dan dianalisis secara sistematis. Adapun konsep operasional dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 2.3
Konsep Operasional

Variabel	Indikator	Sub Indikator
Teori Inovasi Pelayanan Menurut Rippetoe & Rogers dalam Prabowo (2022)	Relative Advantage (Keuntungan Relatif)	Memberikan kemudahan yang lebih dibandingkan system layanan sebelumnya
		Kemanfaatan Inovasi
	Compatibility (Kesesuaian)	Kesesuaian inovasi dengan kebutuhan

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.

	Complexity (Kerumitan)	Memiliki tingkat kerumitan dibandingkan inovasi sebelumnya tetapi menawarkan cara yang lebih baik
	Trialability (Kemungkinan Dicoba)	Inovasi dapat dicoba Inovasi dapat diterima
	Observability (Kemudahan Diamati)	Inovasi dapat dilihat dari segi ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik

Sumber : Rippetoe & Rogers dalam Prabowo (2022)

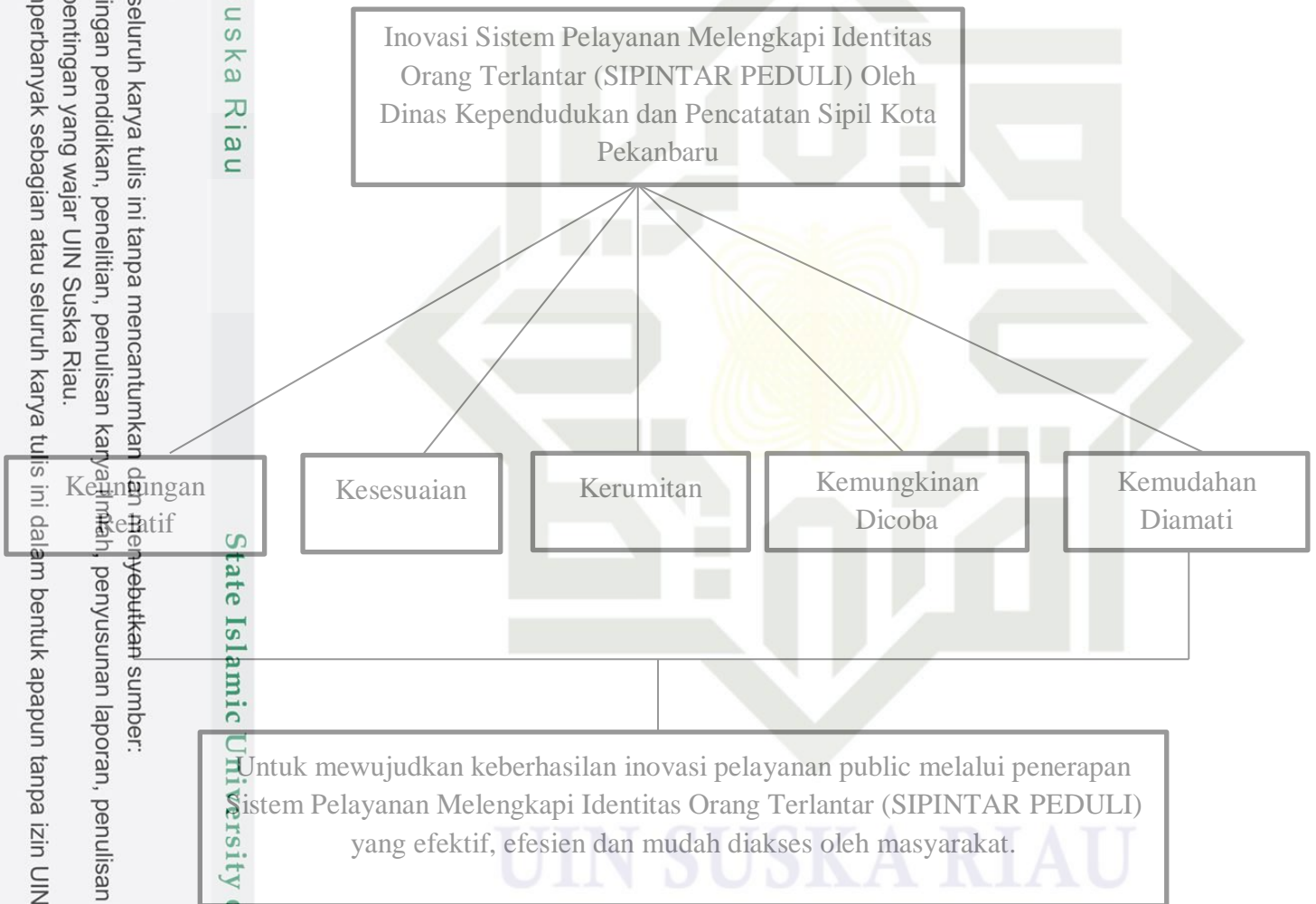
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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. Kerangka Berfikir

Kerangka pikir merupakan penjelasan terhadap hal-hal yang menjadi objek permasalahan dan disusun berdasarkan tinjauan pustaka dan hasil penelitian yang relevan :

**Gambar 2.1
Kerangka Berfikir**



Sumber :Prabowo et al, 2022

Data Olahan Penulis (2025)

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 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena bertujuan untuk memahami secara mendalam tentang proses, bentuk, dan dampak dari inovasi SIPINTAR PEDULI yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Penelitian kualitatif memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi data secara rinci melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.

3.2 Lokasi Dan Waktu Penelitian

Untuk menyelesaikan penelitian ini dan memperoleh data yang akurat, penulis melakukan pengumpulan data langsung di lokasi penelitian, yaitu Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru yang berlokasi di Komplek MPP Pekanbaru, Jl. Jend. Sudirman No. 464, Jadirejo, Kec. Sukajadi, Kota Pekanbaru, Riau 28121.

3.3 Jenis Dan Sumber Data

1. Data Primer

Data primer adalah informasi yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama di lokasi atau objek penelitian, baik dalam bentuk ucapan lisan, ekspresi, maupun perilaku subjek yang dianggap valid. Data ini diperoleh dari individu yang paling memahami dan mengetahui permasalahan, seperti korban, pelaku, dan pihak terkait lainnya. Dalam penelitian ini, data primer dikumpulkan melalui jawaban narasumber yang diwawancarai, berdasarkan

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.

pertanyaan yang diajukan penulis kepada informan kunci maupun informan biasa.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah informasi yang diperoleh dari pendapat para ahli maupun sumber lain yang relevan dengan permasalahan penelitian, dan berfungsi sebagai data pendukung bagi data primer. Pada penelitian ini, data sekunder yang digunakan penulis meliputi laporan hasil penelitian sebelumnya, jurnal, buku, serta sumber-sumber lain yang memiliki keterkaitan dengan topik penelitian.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, penulis menerapkan beberapa teknik, antara lain:

1. Observasi

Observasi adalah pengumpulan data dengan mengamati langsung fenomena yang diteliti. Peneliti hadir di lokasi untuk mendapatkan data yang akurat, rinci, dan sesuai kebutuhan penelitian.

2. Wawancara

Wawancara merupakan proses percakapan yang terarah pada permasalahan tertentu mengenai individu, peristiwa, aktivitas, organisasi, perasaan, dan lain sebagainya, melalui tanya jawab antara dua pihak atau lebih dalam pertemuan langsung. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode wawancara tidak terstruktur atau wawancara mendalam. Jenis wawancara ini dilakukan dengan tatap muka langsung bersama informan untuk memperoleh gambaran yang

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.

lebih menyeluruh terkait topik penelitian. Wawancara tidak terstruktur tidak memiliki pedoman pertanyaan yang tersusun secara sistematis, sehingga pertanyaan maupun kata-kata dapat berkembang dan disesuaikan dengan situasi saat proses wawancara berlangsung.

3. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan untuk memperoleh dokumen-dokumen resmi yang relevan dan memiliki keterkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Data yang diperoleh melalui teknik ini termasuk dalam kategori data sekunder.

3.5 Informan Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam. Oleh karena itu, informan penelitian dipilih secara purposive, yaitu dipilih berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan fokus penelitian, yaitu implementasi inovasi

SMARTAR PEDULI.

Hak Cipta Diindungi 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.

Tabel 3.1
Informan Penelitian

No	Nama	Jabatan/Keterangan
1.	R Maria Ulfa, SE	Kabid Pelayanan Pendaftaran penduduk
2.	Dygo Ramadhona, S. IP	Kasi Pendafatran Penduduk
3.	Dica Triandana, SS. T	Operator Aplikasi SIPINTAR
4.	Rony	Pendamping LANSIA
5.	Rosmita	Pendamping ODGJ
6.	Laily Rizki Amalia	Pendamping LANSIA Panti husnul khotimah
7.	Lisa	Pendamping Lansia Upt Disabilitas Daksa
8.	Hamdani	Pendamping ODGJ Upt Bina Laras
Jumlah		8

3. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses meninjau serta menyusun data secara teratur yang diperoleh dari wawancara, catatan lapangan, maupun berbagai sumber lainnya. Proses ini dilakukan dengan mengelompokkan data ke dalam kategori, memecahnya menjadi unit-unit kecil, menyusunnya ke dalam pola tertentu, kemudian menyintesis hingga menghasilkan kesimpulan yang lebih mudah dipahami. Miles dan Huberman (1984) menjelaskan bahwa analisis data kualitatif bersifat interaktif dan terus-menerus dilakukan sampai penelitian berakhir,

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.

sehingga data yang diperoleh mencapai titik jenuh. Berikut teknik metode yang sering digunakan dalam menganalisis data penelitian kualitatif (Sugiyono, 2022).

Data Collection (Pengumpulan Data)

Pengumpulan data merupakan kegiatan utama dalam setiap penelitian. Dalam penelitian kualitatif, data diperoleh melalui observasi, wawancara mendalam, dokumentasi, atau gabungan dari ketiganya (triangulasi). Proses penelitian ini bisa memakan waktu cukup lama, mulai dari hitungan hari hingga berbulan-bulan, sehingga menghasilkan kumpulan data yang melimpah. Pada fase awal, peneliti umumnya melakukan pengamatan secara menyeluruh terhadap objek atau situasi sosial yang diteliti dengan mendokumentasikan segala sesuatu yang terlihat maupun terdengar. Pendekatan tersebut memberi peluang bagi peneliti untuk memperoleh data yang beragam serta mendalam.

2. Data Reduction (Reduksi Data)

Data lapangan biasanya sangat banyak sehingga perlu dicatat secara teliti. Semakin lama pengamatan, data menjadi lebih besar dan kompleks, sehingga analisis perlu dilakukan melalui reduksi dengan merangkum dan memfokuskan pada aspek penting untuk menemukan tema dan pola. Hasil reduksi memudahkan pengumpulan data selanjutnya dan pencarian informasi, yang juga dapat dibantu dengan perangkat elektronik melalui pemberian kode.

Data Display (Penyajian Data)

Setelah melalui tahap reduksi, langkah selanjutnya adalah penyajian data. Dalam penelitian kualitatif, data dapat ditampilkan dalam berbagai bentuk,

seperti uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, atau flowchart. Menurut Miles dan Huberman (1984), bentuk penyajian yang paling sering digunakan adalah teks naratif. Penyajian data berfungsi untuk membantu peneliti memahami kondisi yang diteliti sekaligus merencanakan langkah penelitian berikutnya. Selain dalam bentuk narasi, data juga bisa disajikan melalui grafik, matriks, jaringan kerja, maupun diagram untuk memastikan informasi dapat dipahami secara menyeluruh.

4. Condusion Drawing/Verification

Tahap keempat dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah proses penarikan dan verifikasi kesimpulan. Kesimpulan awal biasanya masih bersifat sementara dan dapat berubah apabila bukti yang diperoleh dalam pengumpulan data berikutnya tidak cukup kuat. Namun, apabila kesimpulan tersebut secara konsisten didukung oleh data yang valid, maka kesimpulan tersebut dapat dianggap memiliki tingkat kredibilitas. Dalam penelitian kualitatif, kesimpulan tidak selalu hanya menjawab rumusan masalah awal, tetapi juga bisa berkembang karena permasalahan penelitian sering kali masih bersifat sementara. Hasil kesimpulan dapat berupa temuan baru, baik dalam bentuk deskripsi yang memperjelas objek yang belum jelas, hubungan kausal atau interaktif, hingga munculnya hipotesis maupun teori baru.

Hak Cipta Diinundungi 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.

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1 Sejarah Kota Pekanbaru

Sejarah Kota Pekanbaru berawal dari sebuah kawasan tua bernama Senapelan, yakni permukiman awal Suku Senapelan yang menghuni wilayah yang kini menjadi Pekanbaru hingga ke daerah Kuala Tapung (Bench Kelubi). Komunitas ini dipimpin oleh seorang Bathin dan awalnya merupakan kelompok kecil yang kemudian menetapkan batas wilayah untuk melindungi daerah bermukim dan lahan pertanian mereka dari gangguan kelompok lain. Kawasan Senapelan inilah yang kemudian menjadi fondasi awal terbentuknya Pekanbaru saat ini.

Perkembangan Senapelan memiliki keterkaitan erat dengan dinamika politik Kesultanan Siak. Setelah wafatnya Sultan Jalil Rahmatsyah pada tahun 154, terjadi perselisihan antara dua putranya dalam perebutan kekuasaan. Belanda memanfaatkan situasi tersebut dengan memberikan dukungan militer kepada Raja Buang Asmara sehingga ia sempat memenangkan pertikaian tersebut, sementara Raja Alam terpaksa menyingkir ke Johor. Namun pada akhirnya, Raja Alam kembali, merebut kekuasaan, dan menetap di Senapelan. Pada masa inilah ia membangun sebuah pekan—pasar mingguan—yang terinspirasi dari pasar di Petapahan.

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.

Setelah Raja Alam meninggal, pembangunan pekan diteruskan oleh putranya, Sultan Muhammad Ali. Berdasarkan catatan Imam Suhil Siak, pekan tersebut diresmikan pada 21 Rajab 1204 H atau bertepatan dengan 23 Juni 1784 M dan menjadi pusat perdagangan baru di kawasan itu. Lokasi pekan yang dibangun Sultan Muhammad Ali berbeda dari pekan yang didirikan Raja Alam, sehingga dikenal dengan sebutan “Pekan Baharu”. Seiring ramainya aktivitas perdagangan, jalur perdagangan yang sebelumnya melewati Petapahan berubah dan mulai berfokus di Senapelan. Perubahan ini mendorong berkembangnya perekonomian sehingga nama Senapelan perlahan digantikan oleh istilah “Pekan Baharu” yang kemudian menjadi Pekanbaru.

Pertumbuhan ekonomi tersebut mendorong pemerintah kolonial maupun lokal untuk membangun infrastruktur kota. Sarana transportasi berupa jalan dan jembatan mulai dikembangkan guna mendukung mobilitas dan perdagangan. Pelabuhan di Bandar Senapelan juga semakin aktif karena berfungsi sebagai pintu keluar-masuk barang dan komoditas dari dan ke wilayah Riau. Kapal-kapal api yang berlabuh di pelabuhan itu menjadi indikator penting meningkatnya arus perdagangan.

Pada periode 1919–1928, dibangun jalan raya yang menghubungkan Pekanbaru dengan Bangkinang hingga Sumatera Barat. Pembangunan ini membuka akses transportasi darat yang sebelumnya sangat terbatas karena masyarakat lebih banyak mengandalkan jalur sungai. Perkembangan Pekanbaru semakin signifikan pada masa pendudukan Jepang ketika kota ini dijadikan pusat

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.

Presidenan. Pemerintah Jepang melakukan perluasan wilayah kota serta pembangunan jaringan jalan utama seperti Jalan Asia, yang kini menjadi salah satu jalan penting di Pekanbaru. Jalan Bangkinang, yang saat ini dikenal sebagai Jalan Ahmad Yani, juga menjadi bagian penting dari pengembangan struktur kota pada masa itu.

Setelah Jepang menyatakan kekalahan, kabar penghentian perang disampaikan langsung oleh Gubernur Militer Jepang, Makino Susaboru, dalam pertemuan pegawai di gedung bioskop Happy Pekanbaru. Berita tersebut cepat tersebar dan disambut dengan penuh haru oleh masyarakat yang masih bimbang mengenai siapa yang akan menguasai wilayah itu selanjutnya. Pada masa-masa berikutnya, terutama pada akhir 1970-an hingga awal 1980-an, Pekanbaru semakin berkembang dengan masuknya banyak perantau dari berbagai daerah seperti Minangkabau, Sumatera Utara, Jawa, dan wilayah sekitarnya. Kota ini dikenal sebagai “kota minyak” yang menawarkan banyak peluang ekonomi sehingga menarik banyak pendatang untuk mengadu nasib.

Seiring bertambahnya penduduk dan meningkatnya aktivitas ekonomi, pembangunan sarana dan prasarana kota berkembang pesat. Lingkungan fisik dan sosial mengalami peningkatan dan penataan untuk menciptakan kenyamanan dan keamanan kota. Sektor pendidikan turut berkembang dengan berdirinya sekolah dan perguruan tinggi yang menyediakan fasilitas penunjang kegiatan belajar mengajar. Demikian pula sektor kesehatan yang mengalami peningkatan melalui pembangunan rumah sakit dan balai pengobatan. Perkembangan tersebut semakin

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.

memperkuat posisi Pekanbaru sebagai kota besar dengan dinamika sosial-ekonomi yang terus maju.

4.1.1 Kondisi Geografis Kota Pekanbaru

Kota Pekanbaru terletak antara 101°14' - 101°34' Bujur Timur dan 0°25' - 0°45' Lintang Utara. Dengan ketinggian dari permukaan laut berkisar 5 - 50 meter. Permukaan wilayah bagian utara landai dan bergelombang dengan ketinggian berkisar antara 5 - 11 meter.

Berdasarkan ketentuan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 1987 tanggal 7 September 1987, wilayah administratif Kota Pekanbaru mengalami ekspansi signifikan, dari luas semula sekitar 62,96 km² menjadi 446,50 km² dengan komposisi delapan kecamatan dan 45 kelurahan/desa. Kemudian, hasil pengukuran langsung yang dilakukan oleh Badan Pertanahan Nasional (BPN) Provinsi Riau menetapkan luas Kota Pekanbaru mencapai 532,26 km².

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.

Tabl 4.1

Luas Wilayah Kota Pekanbaru

	Kecamatan	Luas Wilayah (Km ²)	Persentase (%)
	Payung Sekaki	35,50	5,63
	Tuah madani	29,84	4,73
	Bina Widya	36,59	5,80
	Bukit Raya	22,05	3,49
	Marpoyan Damai	29,74	4,70
6.	Tenayan Raya	114,40	18,12
7.	Kulim	56,87	9,01
8.	Lima Puluh	4,04	0,64
9.	Sail	3,26	0,52
10.	Pekanbaru Kota	2,26	0,36
	Sukajadi	3,76	0,59
	Senapelan	6,65	1,05
	Rumbai	61,86	9,90
	Rumbai Barat	86,01	13,63
	Rumbai Pesisir	138,31	21,91
	Jumlah	632,26	100,00

Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Pekanbaru

Dengan meningkatnya kegiatan pembangunan menyebabkan meningkatnya kegiatan penduduk disegala bidang yang pada akhirnya meningkatkan pula tuntutan dan kebutuhan masyarakat terhadap penyediaan fasilitas dan utilitas perkotaan serta kebutuhan Lainnya. Untuk lebih terciptanya tatanan pemerintahan dan pembinaan wilayah yang cukup luas, maka dibentukkan Kecamatan Baru dengan Perda Kota Pekanbaru No. 4 Tahun 2003 menjadi 12 Kecamatan dan Kelurahan/Desa baru dengan Perda tahun 2003 menjadi 58 Kelurahan/Desa. Kota Pekanbaru berbatasan dengan daerah Kabupaten/Kota :

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

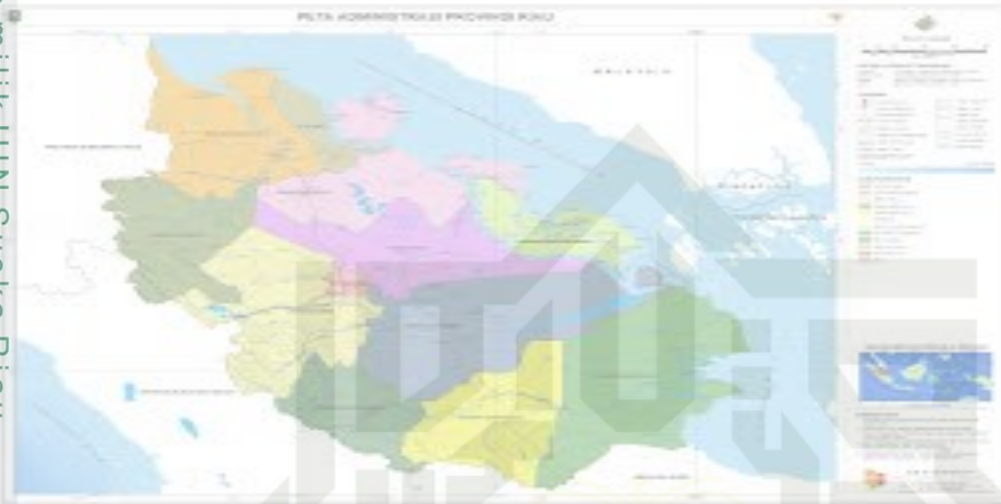
Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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.

GAMBAR 4.1
PETA PROVINSI RIAU



Secara geografis, posisi Pekanbaru tergolong strategis karena berada di jalur Lintas Timur Sumatera yang menghubungkannya dengan kota-kota besar seperti Medan, Padang, dan Jambi. Adapun batas administratifnya meliputi Kabupaten Siak di sebelah utara dan timur, serta Kabupaten Kampar dan Pekanbaru di sisi barat dan selatan. Sungai Siak mengalir melintasi kota ini dari arah barat ke timur, sementara ketinggian wilayahnya berada pada rentang 5 hingga 50 meter di atas permukaan laut. Dengan iklim tropis, suhu maksimum berkisar antara 34,1°C hingga 35,6°C, sedangkan suhu minimum berada pada rentang 20,2°C hingga 23,0°C. Perluasan wilayah tersebut menjadikan Pekanbaru berkembang sebagai pusat ekonomi sekaligus simpul transportasi utama di Provinsi Riau. Sebagai penghubung penting dalam jaringan transportasi Sumatera, kota ini memiliki peran besar dalam mendukung mobilitas dan konektivitas antarwilayah di pulau tersebut.

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.

Secara astronomis, Kota Pekanbaru terletak di antara 101°14'–101°34' Bujur Timur dan 0°25'–0°45' Lintang Utara. Sungai Siak yang melintas dari barat ke timur menjadi elemen geografis penting bagi perkembangan kota. Ketinggian kawasan ini berkisar antara 5 hingga 50 meter di atas permukaan laut, dengan karakteristik iklim tropis yang ditandai oleh suhu maksimal sekitar 34,1°C–39,6°C dan suhu minimal 20,2°C–23,0°C. Mengacu pada Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 1987, luas Pekanbaru diperbesar dari 62,96 km² menjadi 446,50 km², sedangkan pengukuran BPN kemudian menetapkan luas kota mencapai 632,26 km².

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 2017-2022, menetapkan Visi Antara untuk lima (5) tahun kepemimpinannya yaitu: “Terwujudnya Pekanbaru sebagai Kota Metropolitan yang Madani”.

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

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.

1. Meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang memiliki kompetensi tinggi, bermoral, beriman dan bertaqwa serta mampu bersaing di tingkat lokal, nasional maupun internasional.
2. Meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) melalui peningkatan kemampuan/ keterampilan tenaga kerja, pembangunan kesehatan, kependudukan dan keluarga sejahtera.
3. Mewujudkan masyarakat berbudaya melayu, bermartabat dan bermarwah yang menjalankan kehidupan beragama, memiliki iman dan taqwa, berkeadilan tanpa membedakan satu dengan yang lainnya serta hidup dalam rukun dan damai.
4. Meningkatkan infrastruktur daerah baik prasarana jalan, air bersih, enegeri listrik, penanganan limbah yang sesuai dengan kebutuhan daerah terutama infrastruktur pada kawasan industri, pariwisata serta daerah pinggiran kota.
5. Mewujudkan penataan ruang dan pemanfaatan lahan yang efektif dan pelestarian lingkungan hidup dalam mewujudkan pembangunan yang berkelanjutan.
6. Meningkatkan perekonomian daerah dan masyarakat dengan meningkatkan investasi bidang industri, perdagangan, jasa dan pemberdayaan ekonomi masyarakat dengan dukungan fasilitas yang memadai dan iklim usaha yang kondusif.

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.

4.3 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, cerdas cendekiawan, seniman dan seluruh lapisan masyarakat dalam berfikir dan berusaha guna mewujudkan pembangunan untuk kesejahteraan rakyat.

Hak Cipta Diindungi 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.

AMAN

Keamanan adalah keadaan tertam setiap pribadi, keluarga, lingkungan masyarakat dan kotanya dari gangguan ancaman dan hambatan dalam berfikir dan berusaha guna menjalankan ibadah dan melaksanakan pembangunan.

HARMONIS

Harmoni adalah keadaan tertam seerasi, seiya sekata, senasib, sepenanggungan saling hormat menghormati. Setuul sebagai palu, Seciap sebagai ayam, Sedencing sebagai besi, Yang tua dihormati, Yang muda dikasihi, Yang cerdas pandai dihargai, Yang memerintah ditaati.

4.2 Sejarah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

Berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 12 Tahun 1983, kewenangan penyelenggaraan Catatan Sipil yang sebelumnya berada di bawah Departemen Kehakiman dialihkan kepada Departemen Dalam Negeri. Petugas yang menjalankan tugas pencatatan tersebut kemudian disebut sebagai Pegawai Pencatat Sipil. Pengaturan lebih lanjut mengenai hal ini dijabarkan dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 yang berisi pedoman mengenai penyelenggaraan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil di daerah. Pegawai yang ditunjuk memiliki wewenang untuk membuat akta dalam daftar yang telah ditetapkan sesuai dengan jenis peristiwa kependudukan serta memenuhi syarat-syarat yang berlaku. Akta Catatan Sipil sendiri merupakan dokumen otentik yang memiliki kekuatan hukum sebagai bukti identitas 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 merupakan perangkat daerah yang melaksanakan urusan pemerintahan di bidang administrasi kependudukan. Fungsi dan tanggung jawabnya setara dengan pemerintah provinsi namun terbatas pada lingkup wilayah kabupaten/kota. Layanan yang diberikan tidak hanya mencakup penerbitan KTP dan Kartu Keluarga, tetapi juga berbagai layanan administrasi lainnya guna mempermudah masyarakat memperoleh dokumen kependudukan.

Dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah, layanan publik di bidang administrasi kependudukan mencakup pembuatan Kartu Keluarga, akta kelahiran, akta catatan sipil lainnya, serta kartu identitas. Seiring perkembangan administrasi pencatatan sipil, melalui Surat Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 51 Tahun 1993, status Kantor Catatan Sipil Kotamadya Pekanbaru diubah dari tipe C menjadi tipe B. Perubahan tersebut diikuti oleh penetapan struktur organisasi melalui Surat Keputusan Gubernur Riau Nomor 698/IX/1993. Selanjutnya, Peraturan Pemerintah Nomor 84 Tahun 2000 tentang pedoman organisasi dan tata kerja dinas, serta Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 7 tahun 2001 mengenai struktur organisasi dan tata kerja dinas, menetapkan bahwa urusan pencatatan sipil menjadi bagian dari kewenangan Dinas Pendaftaran Penduduk. Pelaksanaan operasionalnya merujuk pada Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2000 tentang Pendaftaran Penduduk dan Keputusan Wali Kota Pekanbaru Nomor 2 Tahun 2002 yang mengatur penyelenggaraan administrasi kependudukan dan penerbitan akta catatan sipil.

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.

Dengan berlakunya Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 sebagai perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, masa berlaku KTP elektronik ditetapkan seumur hidup. Selain itu, proses pencetakan KTP-el yang sebelumnya dilakukan secara terpusat di Jakarta, dialihkan menjadi kewenangan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

4.1 Visi dan Misi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

Adapun Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru adalah :

Visi :

Visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru adalah “Meningkatkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang Bertaqwa, Berkualitas, dan Berdaya Saing Tinggi; Mewujudkan Pembangunan Masyarakat Madani dsllsm Lngkup Masyarakat Berbudaya Melayu; Mewujudkan Pekanbaru Kota Cerdas dan Penyediaan Infrastruktur yang Memadai; Mewujudkan Pembangunan Ekonomi Berbasis Ekonomi Kerakyatan dan Ekonomi Pada Modal di Sektor Unggulan Jasa, Perdagangan dan Industri”.

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.

Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru adalah:

- a) Menyediakan pelayanan administrasi kependudukan yang cepat, tepat, dan akuntabel.
- b) Mengoptimalkan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan secara digital.
- c) Meningkatkan kolaborasi antar instansi dan mitra layanan.
- d) Meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap hak dan kewajiban kependudukan

Adapun Motto yang dimiliki oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Pekanbaru adalah " S I A P " :

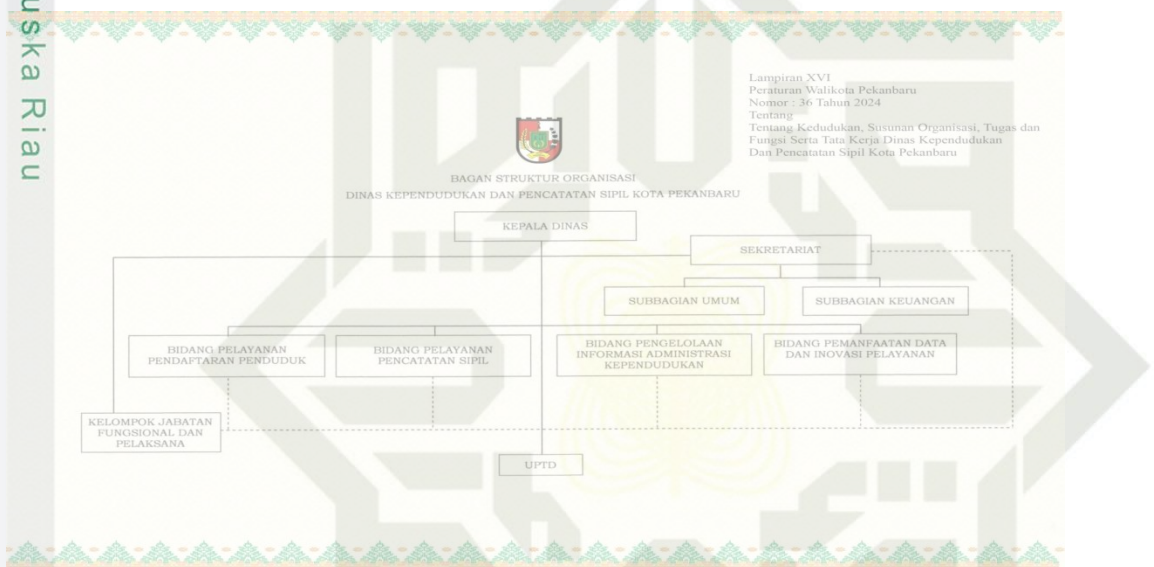
- a) S = Santun (Bersikap dan bertutur kata yang ramah dalam melayani masyarakat)
- b) I = Inovatif (Mampu melakukan terobosan baru di bidang pelayanan)
- c) A = Akuntabel (Melaksanakan tugas yang dapat dipertanggungjawabkan)
- d) P = Profesional (Mampu memberikan pelayanan berkualitas sesuai ketentuan)

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

4.2 Struktur Dan Susunan Organisasi

Berdasarkan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 36 Tahun 2014 Pasal 49, susunan organisasi Disdukcapil Kota Pekan baru Terdiri atas :

GAMBAR 4.2
Bagan Susunan Organisasi



Sumber : Laman web Disdukcapil Kota Pekanbaru

KELOMPOK JABATAN :

- a. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- b. Sekretaris, membawahi:
 1. Subbagian Umum
 2. Subbagian Keuangan
- c. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk
- d. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil

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

- e. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan
- f. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan
- g. Kelompok Jabatan Fungsional dan Pelaksana

4.3 Tugas Pokok dan Fungsi

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Kota Pekanbaru Pasal 2 ayat 13 huruf d " Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bertpe A menyelenggarakan urusan Pemerintahan bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil" Juncto Lampiran XVI Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 36 Tanggal 30 Desember Tahun 2024 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki tugas pokok membantu Walikota melaksanakan tugas urusan pemerintahan bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Fungsi :

Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana tersebut di atas Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi :

- a. perumusan dan penetapan kebijakan teknis di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil berdasarkan peraturan dan perundang- undangan yang berlaku;

- b. perumusan dan penetapan kebijakan program dan kegiatan serta memimpin segala usaha dan kegiatan pelaksanaan tugas pokok Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- c. perumusan dan penetapan kebijakan penyusunan dan perencanaan teknis, pemberian bimbingan dan penyuluhan dinas kependudukan dan pencatatan sipil;
- d. perumusan dan penetapan kebijakan penyusunan, penetapan, perubahan dan pertanggungjawaban pelaksanaan APBD;
- e. perumusan dan penetapan kebijakan penyusunan perencanaan di bidang pelayanan pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerjasama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- f. perumusan dan penetapan kebijakan pengelolaan dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- g. perumusan dan penetapan kebijakan pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
- h. perumusan dan penetapan kebijakan pelaksanaan pengelolaan administrasi kependudukan;
- i. perumusan dan penetapan kebijakan pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan;
- j. perumusan dan penetapan kebijakan pelaksanaan kerjasama 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.

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.

- k. perumusan dan penetapan kebijakan pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- l. perumusan dan penetapan kebijakan pembinaan, koordinasi, pengendalian bidang administrasi kependudukan;
- m. perumusan dan penetapan kebijakan pelaksanaan kegiatan penatausahaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- n. perumusan dan penetapan kebijakan pelayanan pencatatan sipil;
- o. perumusan dan penetapan kebijakan pengesahan dan penandatanganan naskah dinas sesuai dengan kewenangannya;
- p. perumusan dan penetapan kebijakan pembinaan pegawai di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- q. pendistribusian tugas kepada bawahan di lingkungan Dinas sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang ditetapkan agar tugas yang diberikan dapat berjalan efektif dan efisien;
- r. pemberian petunjuk pelaksanaan tugas kepada bawahan di lingkungan Dinas sesuai dengan peraturan dan prosedur yang berlaku agar tidak terjadi kesalahan dalam pelaksanaan tugas;
- s. pelaksanaan evaluasi tugas bawahan di lingkungan Dinas dengan cara membandingkan antara rencana operasional dengan tugas-tugas yang telah dilaksanakan sebagai bahan laporan kegiatan dan perbaikan kinerja di masa yang akan datang; dan
- t. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugasnya.

4.4 Prestasi

Beberapa prestasi yang telah diraih Disdukcapil Kota Pekanbaru meliputi:

- 1) Peluncuran layanan mobile keliling dan aplikasi layanan (contoh: SPENDUDUK) untuk percepatan pelayanan. (Disdukcapil Kota Pekanbaru,2024)
- 2) Layanan KTP-el dan akta kelahiran yang terus ditingkatkan dalam rangka program inovasi pelayanan publik.(suarapekanbaru.com, 2025)
- 3) Program pelayanan yang memperoleh apresiasi masyarakat karena kemudahan akses dan cepatnya proses administrasi.

Hak Cipta Diindungi 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.

Hak Cipta Diindungi 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.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai inovasi Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar (SIPINTAR PEDULI) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Inovasi SIPINTAR PEDULI belum berjalan secara optimal, meskipun telah memenuhi karakteristik inovasi menurut teori Rogers, yaitu keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba, dan kemudahan diamati. Program ini sudah memberikan kemudahan pelayanan melalui sistem digital dan layanan jemput bola, sehingga membantu masyarakat rentan dalam memperoleh identitas kependudukan. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat kendala, seperti rendahnya pemanfaatan layanan berbasis website, keterbatasan pemahaman teknologi masyarakat, serta kurangnya publikasi program. Hal ini menunjukkan bahwa inovasi sudah baik secara konsep, tetapi belum maksimal dalam penerapan di lapangan.

2. Faktor penghambat inovasi SIPINTAR PEDULI terdiri dari beberapa aspek utama, yaitu:

1. Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat sehingga banyak yang belum mengetahui adanya program ini
2. Keterbatasan jaringan dan gangguan teknis pada sistem website
3. Rendahnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya identitas 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.

4. Adanya pembatasan kuota layanan yang membatasi akses masyarakat
5. Kebiasaan masyarakat yang masih lebih memilih pelayanan manual

Faktor-faktor tersebut menyebabkan inovasi belum sepenuhnya diterima dan dimanfaatkan secara luas oleh masyarakat.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa inovasi SIPINTAR PEDULI belum berjalan secara optimal, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Meningkatkan Sosialisasi Program SIPINTAR PEDULI

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru disarankan untuk memperluas pola sosialisasi SIPINTAR PEDULI secara lebih intensif dan menyeluruh. Sosialisasi tidak hanya dilakukan melalui media sosial, tetapi juga melalui pendekatan langsung kepada masyarakat dengan melibatkan perangkat kelurahan, RT/RW, panti sosial, pendamping ODGJ, lansia, serta Dinas Sosial. Strategi sosialisasi berbasis lapangan dinilai lebih efektif untuk menjangkau kelompok rentan dan masyarakat yang memiliki keterbatasan akses informasi.

2. Meningkatkan Kesadaran Masyarakat terhadap Pentingnya Identitas Kependudukan

Untuk mengatasi rendahnya kesadaran masyarakat, Disdukcapil perlu melakukan edukasi berkelanjutan mengenai pentingnya dokumen kependudukan sebagai hak dasar dan syarat utama dalam mengakses

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.

elayanan publik. Edukasi ini dapat dikemas dalam bentuk penyuluhan administrasi kependudukan di tingkat kelurahan, panti sosial, serta melalui kerja sama dengan tokoh masyarakat dan pendamping sosial, sehingga masyarakat tidak lagi memandang pengurusan identitas sebagai kebutuhan situasional semata.

3 Penguatan Sarana dan Prasarana Pelayanan Jemput Bola

Keterbatasan jumlah mobil pelayanan jemput bola (mobil aman) menjadi hambatan utama dalam pelaksanaan SIPINTAR PEDULI. Oleh karena itu, disarankan adanya penambahan armada pelayanan serta optimalisasi pemanfaatan sarana yang tersedia. Dukungan anggaran dari pemerintah daerah sangat diperlukan agar pelayanan jemput bola dapat dilakukan secara lebih rutin, menjangkau lebih banyak lokasi, dan tidak terhambat oleh keterbatasan fasilitas.

4 Peningkatan Koordinasi dan Sinergi Antarinstansi

Untuk mengatasi hambatan koordinasi, perlu dilakukan penguatan kerja sama antara Disdukcapil, Dinas Sosial, puskesmas, dan lembaga pendamping lainnya. Koordinasi yang terstruktur dan berkelanjutan akan mempermudah proses pendataan, verifikasi, serta pendampingan orang terlantar, khususnya ODGJ dan lansia. Sinergi ini penting agar pelayanan SIPINTAR PEDULI dapat berjalan secara terpadu dan lebih efektif.

5 Pengembangan dan Keberlanjutan Inovasi SIPINTAR PEDULI

Agar inovasi SIPINTAR PEDULI dapat terus berkembang, Disdukcapil perlu melakukan evaluasi berkala terhadap pelaksanaan program, baik dari sisi

teknis sistem maupun pelayanan di lapangan. Evaluasi ini bertujuan untuk mengidentifikasi kendala yang muncul dan merumuskan solusi yang tepat. Selain itu, perlu disusun strategi keberlanjutan inovasi agar SIPINTAR PEDULI tidak hanya bergantung pada inisiatif individu tertentu, melainkan menjadi bagian dari sistem pelayanan administrasi kependudukan yang berkelanjutan.

© Hak cipta milik 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.



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Diindungi 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.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifuddin, A. A., & Casmiwati, D. (2024). Optimalisasi program status kawin tercatat melalui inovasi pelayanan kependudukan menggunakan aplikasi Kalimasada di Kelurahan Babat Jerawat, Kota Surabaya. *Indonesian Journal of Public Administration Review*, 1(4), 1–12.
- Acustina, K., & Widiyarta, A. (2023). Inovasi program aplikasi Jatirenggo layanan terpadu online. *Jurnal Kebijakan Publik*, 14(4), 470–475.
- Ahmad Afan Zain. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. *Al-Maqashid: Journal of Economics and Islamic Business*, 2(2), 47–54. <https://doi.org/10.55352/maqashid.v2i2.269>
- Alfrida, R. M., & Astuti, R. S. (2019). Karakteristik inovasi e-service pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 8(4), 441–453.
- Ariliya, A., Rahman, M., Muluk, K., & Mindarti, L. I. (2003). Inovasi pelayanan publik di era new normal. *Jurnal Administrasi Publik*, 6(7), 415–422.
- Dharto, A. K. (2022). *Manajemen inovasi dan kreativitas*. Gerbang Media Aksara.
- Evi Insani, Y., & Setiyariski, R. (2020). Meningkatkan kualitas pelayanan front office department melalui tugas dan tanggung jawab concierge pada Hotel

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.

Savoy Homann. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 2(1), 13–28.
<https://doi.org/10.51977/jiip.v2i1.297>

Hendrika, R., & Tua, H. (2023). Strategi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam memberikan pelayanan khusus disabilitas Kota Pekanbaru. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(11), 463–468.

Jovano Deivid Oleyver Palenewen. (2022). Inovasi pelayanan publik “Hadohop via daring” di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Katingan selama pandemi Covid-19. *Wacana: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Interdisiplin*, 9(2), 493–501.
<https://doi.org/10.37304/wacana.v9i2.7485>

Nopiasari Setiawati, B. (2021). Efektivitas pelayanan administrasi kependudukan pada kantor desa Bangkirayen Kecamatan Awang Kabupaten Barito Timur. *Jurnal Stiatabalong*, 4(2), 1801–1814.

Ngroho, Z. D., & Widiarti, P. W. (2022). Pengaruh karakteristik inovasi dan saluran komunikasi terhadap keputusan adopsi inovasi dompet elektronik. *Lektor: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 4(4).
<https://doi.org/10.21831/lektor.v4i4.18538>

Pabowo, H., Suwanda, D., & Syafri, W. (2022). *Inovasi pelayanan pada organisasi publik*.

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.

Pamudana, M. A., & Banjarnahor, E. (2025). Analisis pengaruh relative advantage, complexity, observability, dan trialability terhadap niat adopsi cloud accounting di Jabodetabek. *J-CEKI: Jurnal Cendekia Ilmiah*, 4(2), 1502–1517.

Petri, A. E., & Yuza, A. F. (2025). Inovasi sistem pelayanan melengkapi identitas orang terlantar (SIPINTAR PEDULI) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. *Jurnal Dinamika Pemerintahan*, 8(1), 221–237. <https://doi.org/10.36341/jdp.v8i01.5542>

Raihan, M., & Budiman. (2018). Inovasi pendidikan dan urgensinya dalam menghadapi era teknologi informasi. *Jurnal Ilmiah Teknologi Pendidikan*, 6(2), 1–9.

Rakhmaningtyas, A., Jati, S. P., & Budiyaniti, R. T. (2019). Analysis of the use “RSPWC Mobile” online registration application in complexity perspective patients BPJS. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 7(4), 317–322.

Septu, H. N. (2023). Inovasi pelayanan pada organisasi publik. *Jurnal Wacana Kinerja*, 26(1).

Setijaningrum, E. (2009). *Inovasi pelayanan publik*. PT Medika Aksara Globalindo.

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.

Suhita, A. N., & Hertati, D. (2023). Inovasi aplikasi Klampid New Generation dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di Kota Surabaya. *Journal of Governance Innovation*, 5(2), 193–209.

Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kualitatif*.

Suyatno. (2010). Inovasi, market orientation dan advertising internal audience serta pengaruhnya terhadap pengambilan keputusan. *Jurnal STIE Semarang*, 2(1), 46–52.

Yudhanto, B. T., Pramono, J., & Suhita, D. (2024). Perspektif inovasi dalam aplikasi Dukcapil dalam genggaman di Kota Surakarta. *Jurnal Solidaritas*, 8(2).

Republik Indonesia. (2006). *Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan*.

Republik Indonesia. (2019). *Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan*.

Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. (2019). *Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 96 Tahun 2019 tentang Pendataan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan*.

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 Pendayagunaan Aparatur Negara. (2003). *Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.*

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara. (2004). *Keputusan Menteri PAN Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.*

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2014). *Peraturan Menteri PANRB Nomor 30 Tahun 2014.*

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2021). *Peraturan Menteri PANRB Nomor 7 Tahun 2021 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik.*

Peraturan Wali Kota Pekanbaru. (2021). *Peraturan Wali Kota Pekanbaru Nomor 107 Tahun 2021 tentang Sistem Pelayanan Berbasis Elektronik pada Disdukcapil.*

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.

LAMPIRAN Panduan Wawancara

Informan : Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk

Tanggal Wawancara : 13 Januari 2026

Indikator	Sub Indikator	Pertanyaan
Keuntungan Relatif (Relative Advantage)	Memberikan kemudahan layanan dibandingkan system sebelumnya; Kemanfaatan Inovasi	1. Apa keunggulan SIPINTAR PEDULI dibandingkan dengan mekanisme pelayanan manual sebelumnya? 2. Apakah program ini membantu menghemat waktu pelayanan?
Kesesuaian (Compatibility)	Kesesuaian dengan kebutuhan pengguna	1. Apakah program ini sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat terutama orang terlantar? 2. Apakah pegawai merasa cocok,nyaman,dan siap menerapkan inovasi digital ini

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.

		dalam pekerjaan mereka sehari-hari?
Kerumitan (Complexity)	Tingkat kemudahan dalam penggunaan inovasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah system ini mudah dioperasikan dalam pekerjaan sehari-hari? 2. Kendala teknis atau operasional apa saja yang paling sering ditemui dalam penerapan inovasi ini? 3. Apakah ada proses tertentu dalam SIPINTAR PEDULI yang dianggap membingungkan atau belum berjalan efektif?
Kemungkinann Dicoba (Trialability)	Inovasi dapat dicoba; inovasi dapat diterima	1. Apakah sipintar pernah melalui tahap uji coba sebelum diterapkan secara penuh?

© Hak cipta milik 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.

		2. Apakah petunjuk pengguna mudah dipahami?
Kemudahan Diamati (Observability)	Hasil inovasi mudah diatur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apa hasil atau perubahan nyata yang dapat diamati sejak SIPINTAR diterapkan? 2. Apakah masyarakat merasakan perbedaan pelayanan setelah program ini berjalan?

Informan : Kepala Seksi Pelayanan Pendaftaran Penduduk

Tanggal Wawancara : 09 Januari 2026

Indikator	Sub Indikator	Pertanyaan
Keuntungan Relatif (Relative Advantage)	Memberikan kemudahan layanan dibandingkan system sebelumnya; Kemanfaatan Inovasi	1. Apa keunggulan SIPINTAR PEDULI dibandingkan dengan mekanisme pelayanan manual sebelumnya? 2. Apakah program ini membantu menghemat waktu pelayanan?
Kesesuaian (Compatibility)	Kesesuaian dengan kebutuhan pengguna	1. Apakah program ini sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat terutama orang terlantar? 2. Apakah pegawai merasa cocok,nyaman,dan siap menerapkan inovasi digital ini dalam pekerjaan

Hak Cipta Diindungi 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. 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.

		mereka sehari-hari?
Kerumitan (Complexity)	Tingkat kemudahan dalam penggunaan inovasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah system ini mudah dioperasikan dalam pekerjaan sehari-hari? 2. Kendala teknis atau operasional apa saja yang paling sering ditemui dalam penerapan inovasi ini? 3. Apakah ada proses tertentu dalam SIPINTAR PEDULI yang dianggap membingungkan atau belum berjalan efektif?
Kemungkinann Dicoba (Trialability)	Inovasi dapat dicoba; inovasi dapat diterima	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah sipintar pernah melalui tahap uji coba sebelum diterapkan secara penuh? 2. Apakah petunjuk

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

		pengguna mudah dipahami?
Kemudahan Diamati (Observability)	Hasil inovasi mudah diatur	<p>1. Apa hasil atau perubahan nyata yang dapat diamati sejak SIPINTAR diterapkan?</p> <p>2. Apakah masyarakat merasakan perbedaan pelayanan setelah program ini berjalan?</p>

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.

Informan : Operator SIPINTAR PEDULI

Tanggal Wawancara : 15 Desember 2025

Indikator	Sub Indikator	Pertanyaan
Keuntungan Relatif (Relative Advantage)	Memberikan kemudahan layanan dibandingkan system sebelumnya; Kemanfaatan Inovasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. apa keunggulan SIPINTAR PEDULI dibandingkan pelayanan administrasi kependudukan sebelum adanya inovasi ini? 2. Apakah SIPINTAR PEDULI membantu mempercepat proses pelayanan dan pengolahan data kependudukan? 3. Bagaimana pengaruh SIPINTAR PEDULI terhadap efisiensi waktu dan beban kerja operator?
Kesesuaian (Compatibility)	Kesesuaian dengan kebutuhan pengguna	<ol style="list-style-type: none"> 4. Apakah SIPINTAR PEDULI dirancang sesuai dengan kebutuhan masyarakat rentan seperti lansia, disabilitas, dan ODGJ? 5. Bagaimana peran operator dalam menyesuaikan pelayanan SIPINTAR PEDULI dengan kondisi pengguna di lapangan? 6. Apakah layanan jemput bola mendukung kesesuaian SIPINTAR PEDULI dengan kebutuhan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Diarah 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.

		masyarakat?
Kerumitan (Complexity)	Tingkat kemudahan dalam penggunaan inovasi	<ol style="list-style-type: none"> 7. apakah sistem SIPINTAR PEDULI mudah dioperasikan oleh operator? 8. Apakah pernah terjadi kendala teknis, seperti gangguan jaringan atau sistem?
Kemungkinann Dicoba (Trialability)	Inovasi dapat dicoba; inovasi dapat diterima	<ol style="list-style-type: none"> 9. Apakah SIPINTAR PEDULI melalui tahap uji coba sebelum diterapkan secara penuh? 10. Bagaimana bentuk uji coba yang dilakukan pada awal penerapan SIPINTAR PEDULI? 11. Apakah data trafik pada dashboard SIPINTAR digunakan untuk mengevaluasi hasil uji coba?
Kemudahan Diamati (Observability)	Hasil inovasi mudah diatur	<ol style="list-style-type: none"> 12. Perubahan apa saja yang terlihat setelah SIPINTAR PEDULI diterapkan? 13. Apakah terdapat peningkatan jumlah masyarakat terlantar yang berhasil dilayani?

Informan : Pendamping dan Masyarakat Pengguna Layanan SIPINTAR PEDULI

Tanggal Wawancara :

Indikator	Sub Indikator	Pertanyaan
Keuntungan Relatif (Relative Advantage)	Memberikan kemudahan layanan dibandingkan system sebelumnya; Kemanfaatan Inovasi	1. Apakah pengurusan dokumen kependudukan menjadi lebih mudah setelah adanya SIPINTAR PEDULI? 2. Apa manfaat utama SIPINTAR PEDULI dibandingkan harus datang langsung ke kantor?
Kesesuaian (Compatibility)	Kesesuaian dengan kebutuhan pengguna	1. Apakah SIPINTAR PEDULI sesuai dengan kondisi orang yang Anda dampingi? 2. Apakah adanya pendampingan petugas mempermudah proses pelayanan?
Kerumitan (Complexity)	Tingkat kemudahan dalam penggunaan	1. Apakah proses pendaftaran

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang SIPINTAR PEDULI Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar) Oleh Disdukcapil Kota Pekanbaru

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. 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.

	inovasi	SIPINTAR PEDULI mudah dipahami? 2. Kendala apa yang pernah dialami saat menggunakan layanan SIPINTAR PEDULI?
Kemungkinann Dicoba (Trialability)	Inovasi dapat dicoba; inovasi dapat diterima	
Kemudahan Diamati (Observability)	Hasil inovasi mudah diatur	1. Apakah perubahan pelayanan setelah adanya SIPINTAR PEDULI dapat Anda rasakan secara langsung? 2. Apa perbedaan pelayanan sebelum dan sesudah adanya SIPINTAR PEDULI?

DOKUMENTASI



Wawancara bersama ibu R Maria Ulfa, SE Selaku Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Disdukcapil Kota Pekanbaru



Wawancara Bersama Bapak Dygo Ramadhona, S. IP Selaku Seksi Pendataan Penduduk Disdukcapil Kota Pekanbaru

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Diindungi 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.

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.



Wawancara bersama Bapak Dica Triandana, S.T Selaku Operator SIPINTAR PEDULI Disdukcapil Kota Pekanbaru



Wawancara bersama Bapak Rony Selaku Masyarakat Pengguna Layanan SIPINTAR PEDULI (Pendamping LANSIA)

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.



Wawancara bersama Ibu Laily Rizki Amalia Selaku Pendamping LANSIA di UPT husnul khotimah



Wawancara bersama Ibu Rosmita Selaku Masyarakat Pengguna Layanan SIPINTAR PEDULI (Pendamping ODGJ)

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.



Wawancara bersama Ibu Lisa Selaku Pendamping Disabilitas di Panti Disabilitas Daksa



Wawancara bersama Bapak Hamdani Selaku Pendamping ODGJ di Panti Bina Laras