

IMPLEMENTASI PROGRAM SISTEM INFORMASI PELAYANAN TERPADU KEPENDUDUKAN KOTA PEKANBARU

Ahmad Fitra Yuza¹, Ranggi Ade Febrian², Nurman³, Muhammad Rio Purnama⁴

^{1,2,3}Program Pascasarjana Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Riau

⁴Mahasiswa Magister Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Riau

Email: fitra.ip@soc.uir.ac.id

ABSTRACT

SIPENDUDUK is applied to make it easier for the community to obtain administrative public services and is used to apply for the preparation of population documents and civil registration. The purpose of this study is to identify the Implementation of the Pekanbaru City Population Integrated Service System Program. The research method uses a qualitative approach, data collection techniques are observation, interviews, and documentation. The results of this study use George C. Edward III's policy implementation theory which consists of 1) Communication: program implementation can run effectively if the size and goals of the policy are understood by the individuals responsible for achieving the policy objectives, by socializing the program, coordinating between agencies and feedback. 2) Resources, measuring how effective the use of resources is to support the implementation of the SIPOPULATION program which includes human resources, budget and technology. 3) Disposition, refers to the attitude and commitment of policy implementers consisting of work motivation and training quality. 4) The bureaucratic structure consists of service procedures, duties and authorities as well as supervision and evaluation

Keyword: *Implementation, Public Service and SIPENDUDUK*

PENDAHULUAN

Teknologi informasi dan komunikasi yang semakin berkembang, dapat meningkatkan kinerja pelayanan publik menjadi lebih baik, dengan mengupayakan menggunakan sistem teknologi informasi dan komunikasi berbasis internet yang disebut dengan sistem *E-Government*. Adanya kemajuan teknologi juga berimplikasi pada informasi, data, pengetahuan yang diciptakan dapat dengan cepat disebarluaskan pada seluruh lapisan masyarakat (Wannery et al., 2023). Pemerintah memberikan pelayanan publik terkait dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi sebagai bentuk pelayanan publik melalui *e-government*. Penyediaan informasi dan data berbasis *web* terkait pelaksanaan dan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan termasuk salah satu bentuk pelayanan sederhana dalam penerapan *e-government*. Dengan adanya *e-government* dapat membantu masyarakat dalam mengurangi biaya dan waktu tunggu dalam mendapatkan layanan dari pemerintah (Indrayani, 2020).

Penerapan *e-government* di Indonesia diatur dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. Praktik dari *e-government* tersebut dapat berupa *website* melalui pemerintah daerah. Melalui *e-government* pada situs *website* tersebut merupakan strategi daerah dalam mengenalkan potensi daerah tersebut. Perkembangan *e-government* sebagai bentuk wujud pemerintah dalam upaya mendorong masyarakat yang berbasis pengetahuan. *E-government* dapat meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan

pemerintahan, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap citra pelayanan pemerintah khususnya birokrasi.

Pemberian wewenang dari pemerintah pusat ke daerah dengan terselenggaranya pelayanan publik melalui birokrasi untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik pada bidang administrasi kependudukan, dengan memberikan kesempatan kepada pemerintah daerah (Soraya, 2019). Pemerintah sebagai otoritas yang bertanggung jawab atas ketertiban dan keamanan warga negara harus memberikan kepastian hukum. Salah satu bentuk kepastian hukum adalah dokumen kependudukan pada setiap masyarakat yang diberikan oleh pemerintah (Gusvalianti, 2021). Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dan kemudian diterbitkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006, dokumen kependudukan sebagai keabsahan identitas dan menjamin perlindungan hukum. Administrasi kependudukan sangat penting dalam pengelolaan kependudukan untuk menjamin legalitas penduduk, perlindungan penduduk serta data penduduk akan terkelola mulai dari kelahiran hingga kematian seorang penduduk.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi pelayanan pada bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Administrasi kependudukan merupakan pendataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan mulai dari pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik serta pembangunan sektor lainnya (Fulthoni et al., 2009)

Kota Pekanbaru mengalami peningkatan jumlah penduduk, dalam Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Pekanbaru, jumlah penduduk pada tahun 2020 sebanyak 983.356 jiwa, pada tahun 2021 berjumlah 994.585 jiwa, pada tahun 2022 mencapai 1.007.540 jiwa, kemudian pada tahun 2023 mengalami peningkatan mencapai 1.123.348 jiwa. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru melakukan perbaikan segala aspek dalam meningkatkan layanan publik dengan tujuan untuk memberikan pelayanan prima bagi masyarakat kota Pekanbaru. Inovasi pelayanan merupakan terobosan jenis pelayanan publik berupa gagasan atau ide kreatif yang original, adaptasi ataupun modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat. Baik secara langsung maupun tidak langsung, hal ini sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik.

Implementasi *e-government* dalam layanan kependudukan dapat memberikan database yang akurat dan memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam proses pelayanan yang lebih cepat dari sebelumnya. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, menyediakan 33 inovasi layanan, salah satu inovasi layanan tersebut adalah Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan (SIPENDUDUK). Terdapat dalam Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 107 Tahun 2021 tentang Sistem Pelayanan Berbasis Elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, pada pasal 4 yaitu salah satu bentuk pelayanan administrasi kependudukan berbasis elektronik yaitu SIPENDUDUK (Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan).

Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan (SIPENDUDUK) dapat diakses melalui *webiste* <https://sipenduduk.pekanbaru.go.id/>. SIPENDUDUK diterapkan untuk memudahkan

masyarakat memperoleh pelayanan publik administratif dan digunakan untuk melakukan permohonan pembuatan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil. Diciptakan dengan fitur dan menu yang dapat memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan dan dapat memudahkan pengarsipan berkas masyarakat dalam bentuk arsip elektronik. Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan (SIPENDUDUK) diterapkan pada tahun 2020 sesuai dengan Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Nomor 43A Tahun 2020.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk meneliti lebih dalam bagaimana Implementasi Program Sistem Informasi Layanan Kependudukan Kota Pekanbaru.

METODE

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut (Lexy, 2005) pendekatan kualitatif merupakan penelitian yang menghasilkan data deskriptif yang berupa lisan atau tertulis dari pelaku dan orang-orang yang diamati. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menjelaskan dan menggambarkan peristiwa dan fenomena yang terjadi dilapangan serta menyajikan data secara teratur, sesuai dengan fakta dan membahas fenomena atau fakta yang terjadi ketika dilapangan. Menurut (Sugiyono, 2022) metode penelitian kualitatif adalah metode yang berlandaskan filsafat postpositivisme atau enterpretif yang digunakan untuk meneliti kedaan obyek alamiah, dimana peneliti sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data secara triangulasi (gabungan), data yang diperoleh cenderung data kualitatif, analisis data bersifat induktif atau kualitatif dan hasil penelitian lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

PEMBAHASAN

Dalam membahas tentang Implementasi Program Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan Kota Pekanbaru, menggunakan teori implementasi kebijakan George C. Edward III (Hala et al., 2024) dengan menggunakan empat indikator yaitu : 1. Komunikasi, 2. Sumber daya, 3. Disposisi, 4. Struktur Birokrasi.

Hasil Penelitian dan Pembahasan Implementasi Program Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan Kota Pekanbaru

1. Komunikasi

Implementasi program dapat berjalan efektif apabila ukuran dan tujuan kebijakan dipahami oleh individu yang bertanggung jawab dalam pencapaian tujuan kebijakan. Komunikasi merupakan hal penting dalam suatu keberhasilan kebijakan, karena informasi yang disampaikan harus jelas antara pembuat kebijakan dan pelaksana kebijakan. Dalam Implementasi Program Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan Kota Pekanbaru, efektivitas komunikasi antara pemerintah daerah, petugas layanan dan masyarakat menentukan keberhasilan program. Komunikasi sudah dilakukan melalui beberapa cara yaitu :

Pertama, dengan melakukan sosialisasi program kepada masyarakat. Sosialisasi program SIPENDUDUK dilakukan melalui sosial media, *website* resmi dan sosialisasi langsung. Sosialisasi ini dilakukan agar masyarakat dapat mengetahui dan memahami tujuan, manfaat dan cara penggunaan program SIPENDUDUK. Kedua, Koordinasi antar instansi. Dalam implementasi program SIPENDUDUK Kota Pekanbaru, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru melakukan koordinasi dengan berbagai instansi terkait, dengan tujuan untuk kelancaran proses layanan yang berjalan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Ketiga, Umpan balik. Pemerintah menerima masukan dari masyarakat melalui survei kepuasan masyarakat dan layanan pengaduan untuk perbaikan dan pengembangan program SIPENDUDUK.

Tetapi, masih terdapat beberapa kendala dalam komunikasi yang sudah dilakukan terkait implementasi program SIPENDUDUK Kota Pekanbaru, seperti masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui program SIPENDUDUK, sehingga masih terdapat masyarakat yang datang terlebih dahulu ke DISDUKCAPIL atau UPTD Kecamatan untuk mengetahui sumber informasi.

2. Sumber Daya

Sumber daya yang memadai juga merupakan faktor penting yang mengukur seberapa efektif penggunaan sumber daya yang menunjang pelaksanaan program SIPENDUDUK. Dalam Implementasi Program Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan Kota Pekanbaru, terdapat beberapa sumber daya yang dibutuhkan, yaitu :

Pertama, Sumber Daya Manusia. Petugas layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah mendapatkan pelatihan dalam penggunaan program SIPENDUDUK. Petugas yang kompeten dan terlatih dalam bidang administrasi kependudukan, dapat meningkatkan efektivitas pelayanan. Kedua, Anggaran. Anggaran yang dialokasikan harus mencukupi untuk pengembangan dan pemeliharaan sistem serta pelatihan petugas. Ketiga, Teknologi. Program SIPENDUDUK berbasis teknologi informasi, yang memerlukan infrastruktur teknologi yang memadai, seperti perangkat keras, perangkat lunak dan jaringan yang stabil.

Terdapat kendala dalam sumber daya manusia, seperti petugas di DISDUKCAPIL sudah paham terkait proses penyelesaian dokumen sedangkan petugas UPTD Kecamatan kurang informatif dan tidak cepat tanggap.

3. Disposisi

Disposisi juga mempengaruhi keberhasilan program SIPENDUDUK. Dalam Implementasi kebijakan disposisi merujuk pada sikap dan komitmen pelaksana kebijakan yang terdiri dari :

Pertama, Motivasi kerja. Motivasi petugas dalam menjalankan kebijakan dipengaruhi dan merasa dihargai oleh insentif dan beban kerja yang sesuai, sehingga dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Jika beban kerja terlalu tinggi, tanpa adanya kesejahteraan pegawai, maka dapat menyebabkan penurunan kinerja pegawai. Kedua, Kualitas pelatihan. Petugas harus dapat

dengan baik memahami tujuan dan manfaat dari program SIPENDUDUK sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Semakin baik pemahaman dan keterampilan petugas, maka semakin baik juga dalam penerapan dan mengelola sistem SIPENDUDUK.

Dalam meningkatkan efektivitas disposisi pelaksana kebijakan, perlu adanya peningkatan pelatihan teknis dan pemberian insentif bagi pegawai yang kinerjanya baik.

4. Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi mendukung implementasi kebijakan yang efektif dan efisien. Program SIPENDUDUK Kota Pekanbaru harus mengikuti prosedur standar pelayanan kependudukan yang diterapkan dalam sistem birokrasi. Dalam Implementasi Program Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan Kota Pekanbaru terdapat beberapa aspek struktur birokrasi, yaitu :

Pertama, Prosedur layanan. Program SIPENDUDUK dirancang untuk menyederhanakan prosedur pelayanan kependudukan, sehingga pelayanan efisien dan masyarakat tidak melalui proses yang berbelit-belit. Kedua, Tugas dan wewenang. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru mempunyai tugas utama dalam menjalankan program SIPENDUDUK serta dengan dukungan dari kecamatan dan kelurahan. Ketiga, Pengawasan dan evaluasi. Sistem pengawasan masih perlu ditingkatkan untuk mencegah terjadinya penyalahgunaan wewenang dalam pelayanan serta pelaksanaan kebijakan dapat berjalan dengan transparan dan akuntabel. Pemerintah Kota Pekanbaru terus melakukan evaluasi terhadap kinerja program SIPENDUDUK.

Struktur birokrasi yang diterapkan masih terdapat tantangan yaitu meskipun sistem digital telah diterapkan, masih terdapat masyarakat belum sepenuhnya mendapatkan kemudahan sehingga masyarakat harus menunggu 3 hari sampai dengan 2 minggu untuk mendapatkan dokumen.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis Implementasi Program Sistem Pelayanan Terpadu Kependudukan Kota Pekanbaru, dapat disimpulkan bahwa dengan adanya penerapan program SIPENDUDUK merupakan salah satu upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Pekanbaru. Namun, dalam keberhasilan program SIPENDUDUK masih terdapat beberapa tantangan dalam aspek Komunikasi, Sumber daya, Disposisi dan Struktur birokrasi. Dalam meningkatkan efektivitas implementasi, perlu adanya perbaikan dalam penyebaran informasi, meningkatkan kapasitas sumber daya manusia, memberikan insentif kepada pelaksana kebijakan serta reformasi birokrasi dengan tujuan untuk mempercepat proses pelayanan. Dengan memperhatikan faktor-faktor tersebut SIPENDUDUK dapat menjadi lebih efektif dan memberikan manfaat yang maksimal bagi masyarakat Kota Pekanbaru.

DAFTAR PUSTAKA

Fulthoni, Arianingtyas, R., Aminah, S., & Sihombing, U. P. (2009). *Memahami Kebijakan Administrasi*

Kependudukan. The Indonesian Legal Resource Center (Ilrc).

- Gusvalianti, S. (2021). Implementasi E-Government Dalam Layanan Kependudukan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Mal Pelayanan Publik (Mpp) Di Kota Pekanbaru. *Jurnal Online Mahasiswa*, 8, 1-13.
- Hala, F. S., Lawalu, S. P. A., & Kleden, M. (2024). Analisis Implementasi Program Keluarga Harapan(Pkh) Melalui Pendekatan Teori George Edward Iii Di Desa Tuakau, Kecamatan Fatuleu Barat, Kabupaten Kupang. *Jurnal Studi Humaniora Interdisipliner*, 8(11), 65-73.
- Indrayani, E. (2020). *E-Government: Konsep, Implementasi Dan Perkembangannya Di Indonesia*. Lpp Balai Insan Cendekia.
- Lexy, J. (2005). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Soraya, T. (2019). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Online Di Kabupaten Pati. *Journal Of Politic And Government Studies*, 1-10.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.
- Wannery, A., Nurrahman, A., & Sabaruddin, S. (2023). Analisis Dimensi Kualitas Teknis Website Sipenduduk Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, 5(1), 87-106. <https://doi.org/10.33701/jtkp.v5i1.3462>