

Implementasi Program Pelayanan Dalam Kerjasama Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil Bagi Warga Panti Dinas Sosial Provinsi Riau (PENSIL PANDAU) Di Kota Pekanbaru

* **Abdhitia Mangkuluhur¹, Monalisa²**

¹Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Riau

²Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Riau

*Corresponding Author : abdhitiamangkuluhur@student.uir.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Implementasi Program Pelayanan Dalam Kerjasama Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil Bagi Warga Panti Dinas Sosial Provinsi Riau (Pensil Pandau) Di Kota Pekanbaru. Jenis penelitian ini adalah penelitian yang bersifat kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian mengenai pelaksanaan program PENSIL PANDAU dalam memberikan pelayanan sebagai berikut: Komunikasi dalam pelaksanaan program PENSIL PANDAU telah dilakukan melalui kegiatan sosialisasi serta koordinasi antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dengan Dinas Sosial Kota Pekanbaru. Sosialisasi dilakukan melalui kunjungan langsung ke panti sosial serta penyampaian informasi kepada pengurus panti mengenai pentingnya kepemilikan dokumen administrasi kependudukan. Sumber daya dalam pelaksanaan program secara umum sudah cukup mendukung pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan bagi warga panti sosial. Disposisi atau sikap pelaksana kebijakan menunjukkan adanya komitmen dari petugas Disdukcapil dan Dinas Sosial dalam memberikan pelayanan kepada kelompok masyarakat rentan, khususnya warga panti sosial yang belum memiliki dokumen kependudukan. Struktur birokrasi dalam pelaksanaan program telah berjalan dengan cukup baik melalui adanya pembagian tugas yang jelas antara Disdukcapil dan Dinas Sosial. Dinas Sosial bertugas melakukan pendataan dan pembinaan terhadap warga panti sosial, sedangkan Disdukcapil bertugas melakukan perekaman data serta penerbitan dokumen kependudukan. Meskipun demikian, dalam beberapa kasus proses administrasi kependudukan masih menghadapi kendala terutama ketika data identitas warga panti tidak lengkap.

Kata Kunci: Implementasi, Pensil Pandau, Warga Binaan

Abstract

This study aims to examine the implementation of the service program under the collaboration between the Population Registration and Civil Registration offices for residents of the Riau Provincial Social Services Institution (Pensil Pandau) in Pekanbaru City. This is a qualitative study. Based on the research findings regarding the implementation of the PENSIL PANDAU program in providing services, the following conclusions were drawn: Communication regarding the implementation of the PENSIL PANDAU program has been carried out through outreach activities and coordination between the Pekanbaru City Population and Civil Registration Office and the Pekanbaru City Social Services Office. Outreach was conducted through direct visits to social welfare homes and the dissemination of information to home administrators regarding the importance of possessing civil registration documents. Resources for program implementation generally provided sufficient support for the delivery of population administration services to residents of social welfare homes. The disposition or attitude of policy implementers demonstrated a commitment by staff from the Population and Civil Registration Office and the Social Affairs Office to serve vulnerable community groups, particularly residents of social welfare homes who lacked population documents. The bureaucratic structure for program implementation functioned effectively through a clear division of tasks between the Population and Civil Registration Office and the Social Affairs Office. The Social Services Department is responsible for data collection and guidance for residents of social welfare homes, while the Disdukcapil is responsible for data recording and the issuance of civil registration documents. Nevertheless, in some cases, the civil registration process still faces challenges, particularly when residents' identity data is incomplete.

Keywords: Implementation, PENSIL PANDAU, Inmates

PENDAHULUAN

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 4 Tahun 2023 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Pasal 4 Point menyatakan bahwa Setiap Penduduk wajib melaporkan Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting yang dialaminya kepada Dinas dengan memenuhi persyaratan yang diperlukan dalam Pendaftaran Penduduk . PENSIL PANDAU merupakan Inovasi kerjasama antara Dinas Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil dengan Dinas Sosial Provinsi Riau yang beradadi Kota Pekanbaru. Inovasi ini di bentuk berdasarkan proposal penbentukan yang di sampaikan oleh KEPala dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada tanggal 26 desember 2022 dan mulai di rancang pada awal januari 2023 gigga awal di implementasikannya pada awal maret 2023.

Inovasi ini juga diharapkan dapat berjalan di setiap UPT Pelayanan Sosial Dinas Sosial di Kota Pekanbaru. Dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan Administrasi kependudukan khususnya bagi warga panti UPT Pelayanan Sosial Dinas Sosial Provinsi Riau yang berada di Kota Pekanbaru, Disdukcapil Kota Pekanbaru membuat sebuah Inovasi bekerjasama dengan Dinas Sosial Provinsi Riau untuk melakukan penerbitan dokumen pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil seperti Kartu Keluarga, KTP-el, Akta Kelahiran dan Akta Kematian bagi warga panti di setiap UPT Pelayanan Sosial milik Dinas Sosial Provinsi Riau yang berada di Kota Pekanbaru. Dengan Inovasi ini akan memudahkan bagi warga panti tersebut dalam mendapatkan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil. Layanan PENSIL PANDAU ini diwujudkan dengan mengintegrasikan sistem data antara Disdukcapil dan Dinas Sosial Provinsi Riau.

Jumlah warga binaan di panti sosial yang dikelola Dinas Sosial Kota Pekanbaru pada tahun 2024 adalah 1.130 orang, berdasarkan data yang dihimpun dari Dinas Sosial Kota Pekanbaru. Selain itu, terdapat data mengenai masyarakat miskin di Pekanbaru yang masuk dalam Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS), yaitu sebanyak 245.587 jiwa pada tahun 2024 dan yang sudah masuk terdaftar sebagai pengguna layanan Pensil Pandau pada tahun 2024 yaitu 1032 orang.

Berikut rincian data yang berhasil dikumpulkan:

Tabel 1.1 Penduduk Kota Pekanbaru

No	Keterangan	Jumlah
1	Penyandang Disabilitas	1.130
2	Masyarakat Miskin	245.578
3	KK	85.993
4	Penduduk Kota Pekanbaru	1.14 juta

Sumber : Data Kependudukan Kota Pekanbaru Tahun 2025

Manfaat utama dari inovasi ini adalah memangkas proses birokrasi yang biasanya harus dilewati oleh warga panti dalam pengurusan dokumen kependudukan, serta memudahkan warga panti dalam mendapatkan dokumen Kartu Keluarga, KTP-el, KIA, Akta Kelahiran dan Akta Kematian. Melalui PENSIL PANDAU, para warga penghuni panti dapat memperoleh dokumen kependudukan tanpa perlu mengajukan permohonan secara terpisah di Disdukcapil karena sudah diambil alih oleh Dinas Sosial. Dengan demikian presentase kepemilikan dokumen kependudukan akan meningkat. Dengan inovasi PENSIL PANDAU, Disdukcapil dan Dinas Sosial Provinsi Riau berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dan efisien bagi masyarakat, khususnya bagi warga panti.

Layanan ini adalah bentuk nyata dari upaya pemerintah dalam memangkas prosedur birokrasi yang sebelumnya berbelit dan memakan banyak waktu serta memanfaatkan teknologi untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik, memberi kemudahan bagi masyarakat, meningkatkan mutu pelayanan Disdukcapil dan memberi

kepuasan pelayanan bagi masyarakat Kota Pekanbaru khususnya. Tujuan:

1. Memberikan pelayanan yang lebih cepat dan memangkas prosedur birokrasi yang sebelumnya berbelit dan memakan banyak waktu.
2. Memudahkan pengaksesan, karena dirancang dengan teknologi informasi berbasis website yang dapat diakses menggunakan browser atau peramban dari komputer atau gadget.

Manfaat:

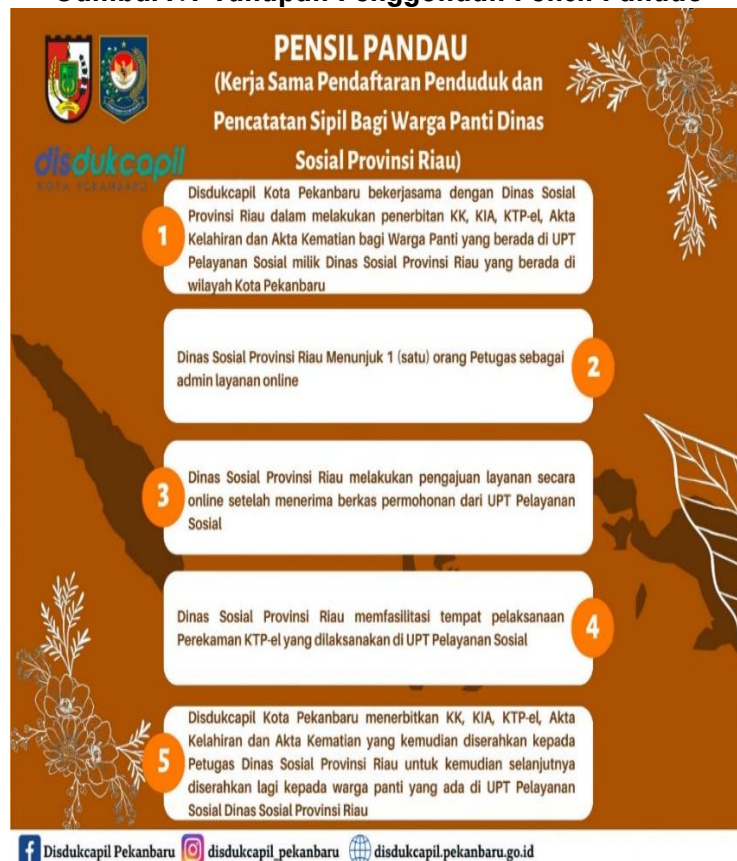
1. Memudahkan warga panti di setiap UPT Pelayanan Sosial Dinas Sosial Provinsi Riau di Kota Pekanbaru dalam mendapatkan Dokumen KK, KTP-el, KIA, Akta Kelahiran dan Akta Kematian.
2. Meningkatkan persentase kepemilikan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil di kota pekanbaru.

Langkah Kerja:

- a. Perencanaan, mempersiapkan perencanaan yang berkaitan dengan mengimplementasikan PENSIL PANDAU (Fasilitas Infrastruktur, Tenaga Kerja, dan sebagainya). Serta mempersiapkan perencanaan kerjasama antara Disduk capil dengan Dinas Sosial Provinsi Riau untuk dapat menyebar luaskan cakupan pencatatan sipil untuk warga panti di Kota Pekanbaru.
- b. Analisa, proses pencarian kebutuhan diintensifkan dan difokuskan pada aplikasi PENSIL PANDAU. Kemudian analisa bentuk prosedur yang terjadi pada layanan PENSIL PANDAU.
- c. Perancangan, proses merepresentasikan rancangan aplikasi berupa blue print untuk aplikasi PENSIL PANDAU. Juga merancang aplikasi yang akan dibuat berdasarkan atau berbasis apa aplikasi tersebut.
- d. Implementasi, menjalankan kerjasama dengan Dinas Sosial Provinsi Riau, untuk mempermudah warga panti menyelesaikan pengurusan dokumen kependudukan seperti perekaman KTP-el, menerbitkan KK, KIA, Akta Kelahiran dan Akta Kematian, tanpa harus ke Kantor Disdukcapil Kota Pekanbaru. Serta mengimplementasikan layanan PENSIL PANDAU, dan aplikasinya yang dibuat berbasis web.
- e. Pemeliharaan, memelihara aplikasi PENSIL PANDAU, termasuk juga pengembangan, dan penambahan fitur-fitur lainnya yang dapat meningkatkan kualitas aplikasi ini.

Berdasarkan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Nomor 702 Tahun 2023 Tentang Kerjasama Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil Bagi Warga Panti Dinas Sosial Provinsi Riau Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Tata cara penggunaan Pensil Pandau antara lain sebagai berikut:

Gambar1.1 Tahapan Penggunaan Pensil Pandau



Sumber : website Disdukcapil Pekanbaru 2025

METODE

Jenis penelitiannya maka penelitian ini adalah penelitian yang bersifat kualitatif. Penelitian kualitatif ini merupakan penelitian yang melakukan pengamatan terhadap fenomena yang terjadi dilapangan atau kejadian langsung yang dialami oleh subjek penelitian adapun hal-hal yang nantinya akan diamati berupa Perbuatan, Perilaku serta Pandangan dari subjek penelitian kemudian nantinya akan dilakukan perbandingan terhadap fenomena tersebut dengan bahasa, teori atau konteks keilmuan yang telah ada sebelumnya. Penelitian kualitatif ini akan memfokuskan pada analisa fakta dan fenomena dibandingkan dengan grafik dalam bentuk angka atau persentasi dalam bentuk penilaian(Moleong, 2006:6).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk melihat implementasi PENSIL PANDAU di Kota Pekanbaru, diuraikan dalam beberapa indikator berikut :

1. Komunikasi

Sub indikator yang menjadi objek penelitian untuk indikatori Struktur Birokrasi ini ialah sebagai berikut:

- Bentuk pengenalan atau sosialisasi yang dilakukan dalam memberikan pelayanan bagi warga Panti Sosial Terpadu Pekanbaru oleh Disdukcapil dan Dinas Sosial.
- Pengetahuan masyarakat khususnya warga panti sosial tentang adanya pelayanan bagi warga Panti Sosial Terpadu Pekanbaru oleh Disdukcapil dan Dinas Sosial

Berdasarkan hasil observasi penulis dilapangan memang benar sosialisasi yang dilakukan oleh Disdukcapil dan Dinas Sosial kota Pekanbaru kepada warga Panti Sosial Terpadu Pekanbaru dilakukan melalui beberapa cara, yaitu: Sosialisasi langsung ke panti sosial atau Panti Sosial Terpadu Pekanbaru Petugas dari Disdukcapil dan Dinas Sosial mendatangi panti untuk memberikan penjelasan mengenai pentingnya dokumen kependudukan seperti KTP, kartu keluarga, akta kelahiran, dan KIA, Koordinasi dengan pengelola panti serta Disdukcapil kota Pekanbaru juga melakukan Penyebaran informasi melalui media sosial dan website pemerintah daerah Informasi program pelayanan seperti PENSIL PANDAU juga disampaikan melalui media informasi resmi pemerintah. Melalui kegiatan sosialisasi tersebut diharapkan warga panti dapat memahami pentingnya kepemilikan dokumen administrasi kependudukan. Sebagian warga panti apalagi yang sudah pernah dibantu untuk pengurusan identitas pastinya telah mengetahui adanya pelayanan tersebut melalui pengurus panti dan petugas pemerintah. Namun masih terdapat warga panti yang belum sepenuhnya memahami prosedur dan manfaat dokumen kependudukan yangmana hal ini tentusaja masyarakat yang baru datang atau baru menjadi warga binaan.

Dari pendapat narasumber-narasumber dan hasil observasi diatas dapat sibuat analisa bahwa Komunikasi merupakan faktor penting dalam implementasi kebijakan karena menentukan sejauh mana informasi mengenai suatu program dapat dipahami oleh pelaksana maupun kelompok sasaran kebijakan. Dalam program PENSIL PANDAU, komunikasi dilakukan melalui koordinasi antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) dengan Dinas Sosial Kota Pekanbaru. Komunikasi tersebut dilakukan dalam bentuk sosialisasi kepada pengurus panti sosial maupun warga panti mengenai pentingnya dokumen administrasi kependudukan seperti KTP elektronik, kartu keluarga, akta kelahiran, dan kartu identitas anak. Sosialisasi ini biasanya dilakukan melalui kunjungan langsung ke panti sosial maupun melalui penyampaian informasi oleh pengurus panti kepada penghuni panti. Selain itu, komunikasi juga dilakukan melalui koordinasi antar instansi pemerintah yang terlibat dalam pelaksanaan program. Koordinasi ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap instansi memahami tugas dan tanggung jawabnya dalam pelaksanaan program pelayanan administrasi kependudukan bagi warga panti sosial. Namun demikian, dalam pelaksanaannya masih terdapat kendala komunikasi seperti masih terbatasnya pemahaman sebagian warga panti mengenai prosedur pelayanan administrasi kependudukan. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kegiatan sosialisasi agar informasi mengenai program tersebut dapat diterima dengan lebih baik oleh kelompok sasaran.

2. Sumberdaya

Sub indikator yang menjadi objek penelitian untuk indikator Struktur Birokrasi ini ialah sebagai berikut:

- a. Pelaksanaan kerjasama pemberian pelayanan bagi warga Panti Sosial Terpadu Pekanbaru oleh Disdukcapil dan Dinas Sosial
- b. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam pelaksanaan pelayanan pelayanan bagi warga Panti Sosial Terpadu Pekanbaru oleh Disdukcapil dan Dinas Sosial

Berdasarkan hasil observasi penulis dilapangan Pelaksanaan kerjasama antara Disdukcapil dan Dinas Sosial dilakukan melalui koordinasi dalam pelaksanaan program PENSIL PANDAU. Bentuk kerjasama tersebut antara lain: pertama pendataan warga panti oleh Dinas Sosial Dinas Sosial bertugas melakukan identifikasi dan pendataan penghuni panti yang membutuhkan dokumen kependudukan. Kedua Penyediaan layanan administrasi oleh Disdukcapil Disdukcapil melakukan proses perekaman data kependudukan serta penerbitan dokumen seperti KTP, KIA, kartu keluarga, dan akta kelahiran. Pelayanan jemput bola Petugas Disdukcapil mendatangi langsung lokasi panti

sosial untuk melakukan perekaman data dan pelayanan administrasi kependudukan. Kerjasama ini bertujuan untuk mempermudah warga panti memperoleh dokumen kependudukan tanpa harus datang langsung ke kantor Disdukcapil. Sedangkan sarana dan prasaran dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan bagi warga panti sosial, beberapa sarana dan prasarana yang digunakan antara lain: Perangkat perekaman KTP elektronik (KTP-el), Komputer dan jaringan sistem informasi administrasi kependudukan (SIK), Peralatan biometrik seperti kamera dan alat perekam sidik jari, Kendaraan operasional untuk pelayanan jemput bola, Dokumen administrasi pendukung seperti formulir dan data penduduk Sarana dan prasarana tersebut digunakan untuk mendukung kelancaran proses pelayanan administrasi kependudukan.

Dari pendapat narasumber-narasumber diatas dapat dibuat analisa bahwa Sumber daya merupakan faktor penting yang mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan. Sumber daya dalam pelaksanaan program PENSIL PANDAU meliputi sumber daya manusia, sarana dan prasarana, serta dukungan anggaran dari pemerintah daerah.

Dari segi sumber daya manusia, pelaksanaan program ini melibatkan petugas dari Disdukcapil dan Dinas Sosial yang memiliki tugas masing-masing dalam memberikan pelayanan kepada warga panti sosial. Petugas Disdukcapil bertanggung jawab dalam melakukan perekaman data kependudukan dan penerbitan dokumen administrasi kependudukan, sedangkan Dinas Sosial bertugas melakukan pendataan serta pembinaan terhadap warga panti sosial.

Selain sumber daya manusia, sarana dan prasarana juga menjadi faktor pendukung dalam pelaksanaan program ini. Beberapa sarana yang digunakan antara lain perangkat perekaman KTP elektronik, komputer yang terhubung dengan sistem informasi administrasi kependudukan, serta kendaraan operasional untuk mendukung pelayanan jemput bola ke panti sosial. Namun demikian, keterbatasan jumlah petugas dan peralatan pelayanan terkadang menjadi kendala dalam pelaksanaan program, terutama ketika harus memberikan pelayanan kepada beberapa panti sosial dalam waktu yang bersamaan.

3. Disposisi

Sub indikator yang menjadi objek penelitian untuk indikator Struktur Birokrasi ini ialah sebagai berikut:

- a. Peran pemerintah daerah dalam memberikan dukungan terhadap program Pensil Pandau
- b. Pembagian tugas Disdukcapil dan Dinas Sosial dalam memberikan pelayanan

Berdasarkan hasil observasi penulis dilapangan Pemerintah daerah memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung pelaksanaan program PENSIL PANDAU dan salah satu buktinya pembentukan pensil pandau ini berdasarakan Sk Walikota. Dukungan tersebut antara lain: Penyediaan anggaran untuk pelaksanaan program pelayanan administrasi kependudukan; Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan, Pembuatan kebijakan yang mendukung pelayanan administrasi kependudukan bagi kelompok rentan, Koordinasi antar instansi pemerintah terkait, Dengan dukungan pemerintah daerah, program ini dapat berjalan secara berkelanjutan dan memberikan manfaat bagi masyarakat. Pembagian Tugas Disdukcapil dan Dinas Sosial Dalam pelaksanaan pelayanan bagi warga panti sosial, pembagian tugas antara Disdukcapil dan Dinas Sosial dapat dijelaskan sebagai berikut: Dinas Sosial

- 1) Melakukan pendataan dan identifikasi warga panti sosial,
- 2) Mengkoordinasikan kegiatan pelayanan dengan pengelola panti,
- 3) Memberikan pembinaan kepada warga panti

Disdukcapil:

- 1) Melakukan perekaman data kependudukan,
- 2) Memproses penerbitan dokumen kependudukan,
- 3) Memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada warga panti

Pembagian tugas tersebut bertujuan agar pelayanan administrasi kependudukan bagi warga panti dapat berjalan secara efektif dan terkoordinasi.

Dari pendapat narasumber-narasumber diatas dapat dibuat analisa bahwa Disposisi atau sikap pelaksana kebijakan merupakan faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi suatu program. Disposisi berkaitan dengan komitmen, sikap, dan kesediaan para pelaksana kebijakan dalam menjalankan program yang telah ditetapkan. Dalam pelaksanaan program PENSIL PANDAU, sikap pelaksana kebijakan dari Disdukcapil dan Dinas Sosial menunjukkan adanya komitmen untuk memberikan pelayanan kepada kelompok masyarakat rentan, khususnya warga panti sosial yang belum memiliki dokumen kependudukan.

Petugas dari kedua instansi tersebut menunjukkan kesediaan untuk memberikan pelayanan secara langsung melalui kegiatan jemput bola ke panti sosial. Hal ini menunjukkan adanya kepedulian pemerintah terhadap pemenuhan hak identitas kependudukan bagi seluruh masyarakat tanpa terkecuali. Namun demikian, dalam beberapa kondisi terdapat tantangan dalam pelaksanaan tugas seperti kesulitan dalam melakukan verifikasi data identitas warga panti yang tidak memiliki informasi keluarga yang jelas. Kondisi ini menuntut petugas untuk bekerja lebih teliti dalam melakukan proses administrasi kependudukan.

4) Struktur Birokrasi

Sub indikator yang menjadi objek penelitian untuk indikator Struktur Birokrasi ini ialah sebagai berikut:

- a. Kendala dalam menjalankan program Pensil Pandau
- b. Tingkat kerumitan dalam menjalankan program Pensil Pandau

Berdasarkan hasil observasi penulis dilapangan Kendala dalam Menjalankan Program PENSIL PANDAU Beberapa kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan program ini antara lain: Tidak lengkapnya data identitas warga panti. Sebagian warga panti tidak mengetahui identitas orang tua atau asal daerahnya. Dokumen pendukung seperti surat keterangan kelahiran tidak tersedia. Keterbatasan sumber daya manusia dalam pelayanan administrasi kependudukan. Koordinasi antar lembaga yang terkadang membutuhkan waktu. Kendala tersebut menyebabkan proses penerbitan dokumen kependudukan bagi warga panti memerlukan verifikasi lebih lanjut. Tingkat Kerumitan dalam Menjalankan Program Pelaksanaan program PENSIL PANDAU memiliki tingkat kerumitan yang cukup tinggi karena melibatkan berbagai proses administrasi dan koordinasi antar instansi. Proses ini meliputi pendataan warga panti, verifikasi identitas, perekaman data biometrik, serta penerbitan dokumen kependudukan. Namun dengan adanya kerja sama antara Disdukcapil dan Dinas Sosial serta dukungan pemerintah daerah, tingkat kerumitan tersebut dapat diminimalisir melalui sistem pelayanan terpadu.

Dari pendapat narasumber-narasumber diatas dapat dibuat analisa bahwa Struktur birokrasi merupakan faktor yang berkaitan dengan sistem organisasi serta prosedur yang digunakan dalam pelaksanaan suatu kebijakan. Dalam program PENSIL PANDAU, struktur birokrasi melibatkan kerja sama antara Disdukcapil dan Dinas Sosial sebagai instansi yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada warga panti sosial. Pembagian tugas antara kedua instansi tersebut telah diatur secara jelas. Dinas Sosial bertugas melakukan pendataan dan pembinaan terhadap warga panti sosial, sedangkan Disdukcapil bertugas melakukan perekaman data serta penerbitan dokumen kependudukan.

Selain itu, pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan juga mengikuti prosedur yang telah ditetapkan dalam sistem administrasi kependudukan nasional. Prosedur ini meliputi proses pendataan, verifikasi identitas, perekaman data biometrik, serta penerbitan dokumen kependudukan. Meskipun demikian, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa hambatan birokrasi seperti proses verifikasi data yang memerlukan waktu lebih lama apabila identitas warga panti tidak lengkap. Oleh karena itu, diperlukan koordinasi yang lebih baik antar instansi agar proses pelayanan dapat berjalan lebih efektif.

Dalam pelaksanaan Implementasi Program Pelayanan Dalam Kerjasama Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil Bagi Warga Panti Dinas Sosial Provinsi Riau (Pensil Pandau) Di Kota Pekanbaru masih dijumpai beberapa kendala sehingga dengan demikian perlu dilakukan wawancara untuk mengetahui kendala dalam pelaksanaan Implementasi Program Pelayanan Dalam Kerjasama Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil Bagi Warga Panti Dinas Sosial Provinsi Riau (Pensil Pandau) Di Kota Pekanbaru.

Dari pendapat narasumber-narasumber diatas dapat dibuat analisa bahwa kendala dalam pelaksanaan Implementasi Program Pelayanan Dalam Kerjasama Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil Bagi Warga Panti Dinas Sosial Provinsi Riau (Pensil Pandau) Di Kota Pekanbaru:

- a) Tidak lengkapnya data identitas warga panti
- b) Sebagian warga panti tidak mengetahui identitas orang tua atau asal daerahnya
- c) Dokumen pendukung seperti surat keterangan kelahiran tidak tersedia
- d) Keterbatasan sumber daya manusia dalam pelayanan administrasi kependudukan
- e) Koordinasi antar lembaga yang terkadang membutuhkan waktu

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pelaksanaan program PENSIL PANDAU dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan bagi warga panti sosial di Kota Pekanbaru, serta analisis yang dilakukan menggunakan teori implementasi kebijakan George C. Edward III yang meliputi aspek komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- 1 Komunikasi dalam pelaksanaan program PENSIL PANDAU telah dilakukan melalui kegiatan sosialisasi serta koordinasi antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dengan Dinas Sosial Kota Pekanbaru. Sosialisasi dilakukan melalui kunjungan langsung ke panti sosial serta penyampaian informasi kepada pengurus panti mengenai pentingnya kepemilikan dokumen administrasi kependudukan. Namun demikian, masih terdapat warga panti yang belum sepenuhnya memahami prosedur pelayanan administrasi kependudukan sehingga diperlukan peningkatan kegiatan sosialisasi.
- 2 Sumber daya dalam pelaksanaan program secara umum sudah cukup mendukung pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan bagi warga panti sosial. Hal ini terlihat dari keterlibatan petugas dari Disdukcapil dan Dinas Sosial serta tersedianya sarana dan prasarana pelayanan seperti perangkat perekaman KTP elektronik, komputer, serta kendaraan operasional untuk pelayanan jemput bola. Meskipun demikian, keterbatasan jumlah petugas dan peralatan pelayanan masih menjadi kendala dalam memberikan pelayanan secara optimal.
- 3 Disposisi atau sikap pelaksana kebijakan menunjukkan adanya komitmen dari petugas Disdukcapil dan Dinas Sosial dalam memberikan pelayanan kepada kelompok masyarakat rentan, khususnya warga panti sosial yang belum memiliki dokumen kependudukan. Komitmen tersebut terlihat dari upaya pemerintah dalam memberikan pelayanan secara langsung ke panti sosial melalui kegiatan jemput bola.

- 4 Struktur birokrasi dalam pelaksanaan program telah berjalan dengan cukup baik melalui adanya pembagian tugas yang jelas antara Disdukcapil dan Dinas Sosial. Dinas Sosial bertugas melakukan pendataan dan pembinaan terhadap warga panti sosial, sedangkan Disdukcapil bertugas melakukan perekaman data serta penerbitan dokumen kependudukan. Meskipun demikian, dalam beberapa kasus proses administrasi kependudukan masih menghadapi kendala terutama ketika data identitas warga panti tidak lengkap.

Secara keseluruhan, implementasi program PENSIL PANDAU di Kota Pekanbaru telah berjalan dengan cukup baik dalam upaya memberikan pelayanan administrasi kependudukan bagi warga panti sosial. Program ini memberikan kemudahan bagi kelompok masyarakat rentan untuk memperoleh dokumen identitas kependudukan yang merupakan hak dasar setiap warga negara. Namun demikian, masih diperlukan peningkatan sosialisasi, penguatan koordinasi antar instansi, serta peningkatan sumber daya pelayanan agar pelaksanaan program dapat berjalan lebih efektif dan optimal.

Kendala dalam pelaksanaan Implementasi Program Pelayanan Dalam Kerjasama Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil Bagi Warga Panti Dinas Sosial Provinsi Riau (Pensil Pandau) Di Kota Pekanbaru:

- a) Tidak lengkapnya data identitas warga panti
- b) Sebagian warga panti tidak mengetahui identitas orang tua atau asal daerahnya
- c) Dokumen pendukung seperti surat keterangan kelahiran tidak tersedia
- d) Keterbatasan sumber daya manusia dalam pelayanan administrasi kependudukan
- e) Koordinasi antar lembaga yang terkadang membutuhkan waktu
- f) Kendala tersebut menyebabkan proses penerbitan dokumen kependudukan bagi warga panti memerlukan verifikasi lebih lanjut

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Wibowo (2023) Hukum Administrasi Publik. Yayasan Prima Agus, Semarang
- Bungin, B. (2013). *Metode Penelitian Sosial dan Ekonomi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup.
- Efendi, K. (2010). *Penguatan Pemerintah Desa*. Bandung: Indrapaharsita.
- Candra Setya Nugroho (2014) Inovasi Pelayanan Publik Di Kawasan Jatinangor. Pusat Kajian Dan Pendidikan Dan Pelatihan Aparatur I Lembaga Administrasi Negara Jatinangor
- Hadi Prabowo, (2022) Inovasi Pelayanan Pada Organisasi Publik. Pt Remaja Rosdakarya Jln. Ibu Inggit Garnasih No. 40 Bandung
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator, Implementasi*. Yogyakarta: Gava Media.
- Herdianssa, H. (2013). *Wawancara Observasi dan Focus Groups : Sebagai Instrumen Penggalan Data Kualitatif*. Jakarta: Raja Wali Press.
- Ilmi Usrotin Choiriyah (2020). Buku Ajar Administrasi Pemerintah Daerah. Umsida Press. Sidoarjo, Jawa Timur
- Isnaini Rodiyah Lailul Mursyidah Ilmi Usrotin Choiriyah Hendra Sukmana. (2025). Buku Ajar Teori Administrasi Publik. Umsida Press. Jakarta
- Jerry Walo, (2021) Inovasi Digitalisasi Pelayanan Publik, Tata Kelola Pemerintahan, Dan Inovasi Bentuk Lainnya Pada Daerah Terinovatif. Jakarta
- John W. Creswell (2015) Penelitian Kualitatif & Desain Riset Memilih Di Antara Lima

Pendekatan (Edisi Ke-3) Pustaka Pelajar Celeban Timur

- Jumroh (2021) Implementasi Pelayanan Publik: Teori Dan Praktik Penerbit Insan Cendekia Mandiri (Grup Penerbitan Cv Insan Cendekia Mandiri)
- Kansil, C. (2001). *Sistem Pemerintahan Indonesia Berdasarkan Undang-Undang Dasar 1945 dan Ketetapan-Ketetapan MPR: telah disesuaikan dengan hasil SU MPR*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Muhadam Labolo. (2023) Etika Pemerintahan. Penerbit Cv. Eureka Media Aksara. Purbalingga
- Munaf, Y. (2015). *Hukum Administrasi Negara*. Pekanbaru: Marpoyan Tujuh
- Moleong, L. (2011). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda.
- Ndraha, T. (2011). *Kybernologi Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nawawi, H. (2011). *Metode Penelitian di Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gadjah Mada University
- Ndraha, T. (2011). *Kybernologi Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ratminto. (2007). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sinambela 2006 reformasi pelayanan publik teori kebijakan dan implementasi PT. Bumi Aksara Jakarta
- Sondang, S. (1985). *Administrasi Pembangunan*. Jakarta: CV. Haji Mas agung .
- Syafi'i, I. K. (2002). *Sistem Pemerintahan Indonesia*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suryani, Tatik, 2008. *Perilaku Konsumen: Implikasi Pada Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Graha Ilmu
- Suwarno, Y. (2008). *Inovasi Di Sektor Publik (Pertama)*.
- Wasistono, S. (2017). *Perkembangan Ilmu Pemerintahan (Dari Klasik Sampai Ke Kontenporer)*. Sumedang: IPDN Press.
- Zainudin, A. (2014). *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Afriadi Sjahbana Hasibuan. (2019) Peranan Ekologi Pemerintahan Dalam Meningkatkan Daya Saing Kebijakan Pemerintah Daerah. Vol. 2, No. 1, Juni 2019: 33–47
- Koko Mulyatno Angkat Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi. JAP. Vol. 7 1 Juni 2017
- Rindiani Handratna. Agus Hendrayadi. Jamhur Poti. 2022. *Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government Pada Kantor Pengadilan Agama Tanjung Balai Karimun*. Jurnal Ilmu Administrasi Negara, Volume 20, Nomor 2, Agustus 2022: 163-172
- Rendi Saputra. 2019. *Implementasi Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar (Studi Kasus Pelayanan Akta Kelahiran)*. Skripsi. Universitas Islam Riau.
- Syafrul Fadli. 2021. *Inovasi Pelayanan Badan Usaha Milik Negara Dalam Menjaga Eksistensi Diera Persaingan Global (Studi Kasus Pos Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu)*. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik. Universitas Islam Riau
- Undang-Undang Dasar 1945
- Undang-Undang 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah