

Implementasi Pelayanan Integrasi Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan Dan Akta Perceraian (PELITA) Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

* Muhammad Ikbal Siregar¹, Monalisa²

¹Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Riau

²Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Riau

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

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kendala dalam pelaksanaan Implementasi Pelayanan Integrasi Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan dan Akta Perceraian (PELITA) Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan teori G. Edward III. Hasil Penelitian ialah menunjukkan aspek komunikasi dalam implementasi layanan Pelita telah berjalan cukup baik, namun masih memerlukan peningkatan terutama dalam hal intensitas sosialisasi kepada masyarakat. Aspek sumber daya dalam implementasi layanan Pelita secara umum telah tersedia dengan cukup baik, meskipun masih terdapat beberapa keterbatasan terutama pada jumlah sumber daya manusia. Aspek disposisi dalam implementasi layanan Pelita telah berjalan dengan baik karena adanya komitmen dan sikap positif dari para pelaksana kebijakan. Aspek struktur birokrasi dalam implementasi layanan Pelita telah berjalan dengan cukup baik karena telah didukung oleh SOP yang jelas serta pembagian tugas yang terstruktur. Kendala yang dihadapi website susah untuk diakses, masih kurangnya sosialisasi pengenalan pelita tersebut kepada masyarakat serta, kurangnya pemahaman masyarakat terhadap penggunaan layanan berbasis digital, keterbatasan jaringan internet.

Kata Kunci: Implementasi, Pelita, Disdukcapil

Abstract

This study aims to identify the challenges in the implementation of the Integrated Services for Birth Certificates, Death Certificates, Marriage Certificates, and Divorce Certificates (PELITA) by the Population and Civil Registration Office of Pekanbaru City. This study employs a qualitative method and the theory of G. Edward III. The research findings indicate that the communication aspect of the PELITA service implementation has been carried out fairly well, but still requires improvement, particularly regarding the intensity of public outreach. The resource aspect of the PELITA service implementation is generally well-equipped, although there are still some limitations, particularly regarding the number of human resources. The disposition aspect of the PELITA service implementation has been carried out effectively due to the commitment and positive attitude of the policy implementers. The bureaucratic structure aspect of the Pelita service implementation has been functioning fairly well, supported by clear Standard Operating Procedures (SOPs) and a structured division of tasks. Challenges include difficulty accessing the website, insufficient public awareness campaigns regarding the Pelita service, limited public understanding of digital service usage, and internet connectivity limitations.

Keywords: Implementation, Pelita, Disdukcapil.

PENDAHULUAN

Pemerintah melakukan pengaturan dan pengurusan kepada masyarakat melalui proses pengurusan data pada dinas Penduduk dan Catatan Sipil. Informasi yang diperoleh dari catatan kependudukan ini mempunyai nilai strategi bagi penyelenggaraan pemerintahan dan negara. Catatan tersebut merupakan sebuah proses yang dapat membangun hubungan dengan masyarakat melalui proses pelayanan. Administrasi kependudukan ini merupakan suatu kebijakan yang dibuat untuk menyusun suatu sistem administrasi yang berguna untuk melakukan pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan data dan informasi kependudukan. Setiap proses administrasi diatur melalui peraturan perundang-undangan yang berbeda sehingga dengan demikian proses administrasi tersebut menjadi terpecah dan tidak memiliki keterkaitan antara satu dengan yang lainnya. Maka untuk itu masyarakat tentunya mengharapkan suatu pembaruan terutama dibidang pelayanan dengan harapan dapat dilaksanakan dengan lebih mudah(Rendi Saputra, 2019:1).

Dalam sistem pelayanan yang dilakukan pemerintah, Indonesiaterus berupaya melakukan perbaikan dari segi pelayanan sejak tahun 1984 dimana dieluarkannya Inpres Nomor 5 tahun 1984 tentang pedoman penyederhanaan dan pengendalian perizinan di bidang usaha. Upaya tersebut kemudian dilanjutkan dengan surat Keputusan Mentri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang pedoman tatalaksana pelayanan umum untuk memberikan dorongan komitmen kepada aparatur pemerintahan terhadap peningkatan mutu pelayanan maka untuk itu diterbitkan pula Inpres Nomor 1 Tahun 1996 tentang perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan aparatur pemerintahan terhadap masyarakat (Jeri, 2021). Selanjutnya juga diterbitkan surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Perihal tentang pelayanan publik pada Undang-Undang Republik Pasal 1 Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik memberikan penjelasan bahwa pelayanan publik tersebut merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atau penduduk atas jasa dan pelayanan yang diberikan pemerintah (Agus, 2021). Pelayanan publik ini dilakukan dan diberikan oleh pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik yang berkualitas terlihat dari (Candra, 2014):

- 1) Adanya transparansi terhadap pelayanan yang bersifat terbuka mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan pelayanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan serta mudah dimengerti oleh masyarakat.
- 2) Akuntabilitas merupakan pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan undang-undang.
- 3) Kondisional yaitu pelayanan yang dilakukan sesuai dengan kondisi yang terjadi baik dari sisi pemberi layanan maupun penerima layanan.
- 4) Partisipatif merupakan layanan yang mampu mendorong partisipasi masyarakat agar pemerintah mengetahui apa yang dibutuhkan dan diharapkan masyarakat.
- 5) Kesamaan hak yaitu setiap masyarakat memiliki hak yang sama dalam hal pelayanan.
- 6) Keseimbangan hak dan kewajiban yaitu masyarakat dan pemerintah sama-sama memiliki hak dan kewajiban masing-masing maka dengan demikian untuk mendapatkan hak nya masing-masing pihak harus menjalankan kewajibanya.

Administrasi kependudukan itu ialah suatu rangkaian yang dilakukan untuk penataan, pendataan dan penerbitan Dalam hal administrasi pemerintah memberikan bantuan dalam hal pelayanan agar masyarakat mampu mengurus dan menyelesaikan administrasi kenegaraannya dengan baik. Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat tentunya merupakan sebuah kewajiban yang harus dipenuhi. Pelayanan yang baik tentu saja merupakan prioritas utama yang harus dilaksanakan oleh pemerintah agar masyarakat tidak kewalahan dalam proses pengurusan administrasi.

Pengurusan Administrasi tersebut antara lain ialah pengurusan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Adapun beberapa administrasi yang diurus di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil seperti :

- 1 e-KTP (Kartu Tanda Penduduk Elektronik)
- 2 Kartu Keluarga
- 3 KIA (Kartu Identitas Anak)
- 4 Akta Kelahiran
- 5 Akta KEMatian
- 6 Pencatatan Nikah
- 7 Pencatatan Cerai, dan lain sebagainya

Pelayanan yang dilakukan untuk pendaftaran pencatatan sipil harus dilakukan langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang mengakibatkan banyak sekali masyarakat yang merasa enggan untuk melakukan pendaftara penduduk khususnya untuk akta kematian. Hal tersebut dikarenakan masyarakat merasa tidak memerlukan pencatatan kematian. Apalagi masyarakat Indonesia yang masih dalam tahap ekonomi menengah kebawah menyebabkan mereka berprasangka pencatatan kematian hanya dibutuhkan untuk kalangan ekonomi menengah keatas yang memerlukan pembagian waris. Pendaftaran yang dilakukan secara manual semakin membua masyarakat enggan untuk melakukan pendaftaran karena berprasangka bahwa hal tersebut akan membuang waktu dan membutuhkan proses yang cukup lama.

Gambar 1.
Tahapan Pelaksanaan Layanan Pelita



Sumber : <https://disdukcapil.pekanbaru.go.id/page/184-pelita-pelayanan-integrasi-akta-kelahiran-akta-kematian-akta-perkawinan-dan-akta-perceraian>

Setiap pengurusan Administrasi tersebut masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang baik dari pemerintah dan untuk memenuhi kewajiban memberikan layanan yang baik tersebut pemerintah terus melakukan inovasi-inovasi agar pelayanan lebih cepat, tepat dan efisien.

Dikota Pekanbaru salah satu inovasi yang dilakukan oleh pemerintah yaitu lebih tepatnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru membuat layanan PELITA (Pelayanan Integrasi Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan dan Akta Perceraian). PELITA ini dibuat berdasarkan Keputusan Walikota Pekanbaru Nomor 1045 Tahun 2021 tentang Optimalisasi Pelayanan Terpadu Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

Dalam rangka memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan, optimalisasi pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil dan pelaksanaan pelayanan terpadu, efektivitas dan efisiensi pelayanan serta memberikan kemudahan pelayanan bagi masyarakat yakni dalam 1 (satu) kali melakukan permohonan, masyarakat mendapatkan beberapa dokumen kependudukan dan pencatatan sipil, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru memberikan model pelayanan yang mengintegrasikan berbagai jenis layanan dimana masyarakat dapat memperoleh beberapa dokumen kependudukan yang dibutuhkan dalam satu kali pengajuan permohonan, sehingga masyarakat tidak perlu berulang dalam melengkapi dokumen kependudukan dan pencatatan sipil.

Selain itu, banyaknya masyarakat yang memiliki permasalahan seperti; yang menjadi orang tua baru dan masih belum memahami alur pengurusan Akta Kelahiran serta penggabungan Kartu Keluarga; yang menjadi pasangan suami-istri baru dan masih belum memahami alur pengurusan Akta perkawinan serta penggabungan Kartu Keluarga; yang memutuskan untuk bercerai dengan pasangan dan masih belum memahami alur pengurusan Akta Perceraian serta pemecahan Kartu Keluarga; dan yang mengalami kemalangan ditinggalkan oleh anggota keluarga untuk selamanya dan masih belum memahami alur pengurusan Akta Kematian dan mengeluarkan nama anggota keluarga yang meninggal dari Kartu Keluarga.

Permasalahan-permasalahan masyarakat diatas, menjadi salah satu inspirasi untuk memunculkan inovasi ini. Maka lahirlah inovasi yang kami sebut sebagai layanan integrasi PELITA yaitu Pelayanan Integrasi Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan dan Akta Perceraian, yang mana ketika warga melakukan pengurusan Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan, Akta Perceraian, warga akan sekaligus memperoleh Kartu Keluarga. Jika warga mengurus pengurusan Akta Kelahiran, berarti anak akan ditambahkan kedalam KK sebagai anggota keluarga terbaru sekaligus menerbitkan Kartu Identitas Anak (KIA), pengurusan Akta Kematian akan mengeluarkan atau menghapus nama anggota keluarga yang sudah meninggal dunia, kemudian menerbitkan KTP-el baru apabila adanya pasangan yang ditinggalkan oleh yang sudah meninggal dunia berstatus cerai mati, pengurusan Akta Perkawinan akan menggabungkan atau membuat Kartu Keluarga baru, menggabungkan suami dan istri kedalam satu Kartu Keluarga, kemudian menerbitkan KTP-el terbaru berstatus kawin, pengurusan Akta Perceraian akan memisahkan dan membentuk Kartu Keluargabar atau kembali kedalam Kartu Keluarga orang tua dari kedua belah pihak, yaitu mantan suami dan mantan istri yang baru saja cerai, kemudian menerbitkan KTP-el terbaru berstatus cerai hidup.

Semangat lahirnya layanan PELITA ini adalah sesuai arahan dan bimbingan Direktur Jenderal Dukcapil, Bapak Prof. Dr. Zudan Arif Fakrulloh, SH, MH, tentang bagaimana Dukcapil bisa terus membahagiakan masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan. Pada inovasi PELITA, Disdukcapil Kota Pekanbaru memanfaatkan pengajuan berbasis website yakni pada website SIPENDUDUK serta pengajuan yang dilakukan secara langsung bertatap muka di lingkungan Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Masyarakat dapat mengajukan permohonannya dan apabila berkas pengajuan lengkap serta sesuai persyaratan yang berlaku, maka dokumen akan dikirimkan ke email warga yang didaftarkan pada saat registrasi. Pelayanan terpadu pendaftaran penduduk dan pencatatan yang terintegrasi meliputi;

- a) Pelayanan Integrasi untuk menerbitkan Akta Kelahiran, Kartu Keluarga(KK) dan KIA, memerlukan kelengkapan dokumen sebagai berikut:
 1. Surat keterangan kelahiran;
 2. Buku nikah/kutipan akta perkawinan atau bukti lain yang sah;
 3. Kartu Keluarga; dan d. KTP elektronik.
- b) Pelayanan Integrasi untuk menerbitkan Akta Perkawinan, Kartu Keluarga(KK) dan KTP-el berstatus kawin, memerlukan kelengkapan dokumen sebagai berikut:
 1. Surat keterangan dari pemuka telah terjadinya perkawinan agama atau penghayat kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa;
 2. Pas foto berwarna suami dan istri;
 3. Dokumen perjalanan;
 4. Surat keterangan tempat tinggal bagi pemegang izin tinggal terbatas;
 5. Kartu Keluarga;
 6. KTP-Elektronik; dan g. Izin dari negara atau perwakilan negara.
- c) Pelayanan Integrasi untuk menerbitkan Akta Perceraian, Kartu Keluarga(KK) dan KTP-el berstatus cerai hidup, memerlukan kelengkapan dokumen sebagai berikut:
 1. Salinan putusan pengadilan yang mempunyai kekuatan hukum tetap;
 2. Kutipan Akta Perkawinan;
 3. Kartu Keluarga; dan
 4. KTP Elektronik.
- d) Pelayanan Integrasi untuk menerbitkan Akta Kematian, Kartu Keluarga(KK), KTP-el berstatus cerai mati apabila adanya pasangan yang ditinggalkan oleh yang sudah meninggal dunia, memerlukan kelengkapan dokumen sebagai berikut:
 1. Surat kematian; dan
 2. Dokumen perjalanan Republik Indonesia bagi WNI bukan penduduk atau dokumen perjalanan bagi orang asing.

Dengan adanya inovasi ini, masyarakat menerima dokumen lebih lengkap dan tidak perlu mengajukan permohonan secara berulang-ulang. Semakin banyak termotivasi untuk masyarakat yang melengkapi dokumen kependudukannya.

Banyak sekali inovasi pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru salah satunya adalah layanan PELITA namun adanya inovasi tersebut tentunya masih terdapat beberapa permasalahan seperti :

- 1 Terindikasi bahwa masih banyak masyarakat yang tidak melaporkan pencatatan kelahiran, akta kematian perkawinan maupun perceraian.
- 2 Terindikasi bahwa masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui adanya Pelayanan Integrasi Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan dan Akta Perceraian (PELITA) Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.
- 3 Terindikasi kurangnya sosialisai mengenai pentingnya melaporkan atau mencatatkan perihal, kelahiran, kematian, perkawinan serta perceraian.

METODE PENELITIAN

Adapun teknik dan tipe yang akan digunakan didalam penelitian ini ialah dengan melakukan observasi langsung lapangan. Penelitian ini nantinya akan langsung melihat bagaimana proses yang terjadi dilapangan ketika penelitian ini berlangsung. Sehingga dengan demikian penelitian ini akan mendapatkan data terbaru dan setelah itu akan disandingkan dengan data-data yang lain apakah benar akurat atau telah ada

pembaruan (Heridansyah H, 2013:55). Jika dilihat dari sifat-sifatnya penelitian ini masuk ke dalam kelompok penelitian kualitatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam rangka memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan, optimalisasi pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil dan pelaksanaan pelayanan terpadu, efektivitas dan efisiensi pelayanan serta memberikan kemudahan pelayanan bagi masyarakat yakni dalam 1 (satu) kali melakukan permohonan, masyarakat mendapatkan beberapa dokumen kependudukan dan pencatatan sipil, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru memberikan model pelayanan yang mengintegrasikan berbagai jenis layanan dimana masyarakat dapat memperoleh beberapa dokumen kependudukan yang dibutuhkan dalam satu kali pengajuan permohonan, sehingga masyarakat tidak perlu berulang dalam melengkapi dokumen kependudukan dan pencatatan sipil.

Selain itu, banyaknya masyarakat yang memiliki permasalahan seperti; yang menjadi orang tua baru dan masih belum memahami alur pengurusan Akta Kelahiran serta penggabungan Kartu Keluarga; yang menjadi pasangan suami-istri baru dan masih belum memahami alur pengurusan Akta perkawinan serta penggabungan Kartu Keluarga; yang memutuskan untuk bercerai dengan pasangan dan masih belum memahami alur pengurusan Akta Perceraian serta pemecahan Kartu Keluarga; dan yang mengalami kemalangan ditinggalkan oleh anggota keluarga untuk selamanya dan masih belum memahami alur pengurusan Akta Kematian dan mengeluarkan nama anggota keluarga yang meninggal dari Kartu Keluarga.

Permasalahan-permasalahan masyarakat diatas, menjadi salah satu inspirasi untuk memunculkan inovasi ini. Maka lahirlah inovasi yang kami sebut sebagai layanan integrasi PELITA yaitu Pelayanan Integrasi Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan dan Akta Perceraian, yang mana ketika warga melakukan pengurusan Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan, Akta Perceraian, warga akan sekaligus memperoleh Kartu Keluarga. Jika warga mengurus pengurusan Akta Kelahiran, berarti anak akan ditambahkan ke dalam KK sebagai anggota keluarga terbaru sekaligus menerbitkan Kartu Identitas Anak (KIA), pengurusan Akta Kematian akan mengeluarkan atau menghapus nama anggota keluarga yang sudah meninggal dunia, kemudian menerbitkan KTP-el baru apabila adanya pasangan yang ditinggalkan oleh yang sudah meninggal dunia berstatus cerai mati, pengurusan Akta Perkawinan akan menggabungkan atau membuat Kartu Keluarga baru, menggabungkan suami dan istri ke dalam satu Kartu Keluarga, kemudian menerbitkan KTP-el terbaru berstatus kawin, pengurusan Akta Perceraian akan memisahkan dan membentuk Kartu Keluarga baru atau kembali ke dalam Kartu Keluarga orang tua dari kedua belah pihak, yaitu mantan suami dan mantan istri yang baru saja cerai, kemudian menerbitkan KTP-el terbaru berstatus cerai hidup.

Semangat lahirnya layanan PELITA ini adalah sesuai arahan dan bimbingan Direktur Jenderal Dukcapil, Bapak Prof. Dr. Zudan Arif Fakrulloh, SH, MH, tentang bagaimana Dukcapil bisa terus membahagiakan masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan. Pada inovasi PELITA, Disdukcapil Kota Pekanbaru memanfaatkan pengajuan berbasis website yakni pada website SIPENDUDUK serta pengajuan yang dilakukan secara langsung bertatap muka di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

Sejak layanan Pelita resmi digunakan sudah banyak sekali masyarakat yang menggunakan layanan Pelita tersebut adapun data pengguna layanan Pelita tersebut adalah sebagai berikut :

Tabel 1.
Data Pengguna Layanan Pelita

No.	Bulan	Tahun		
		2023	2024	2025
1	Januari	2161	2642	1071
2	Februari	2022	2088	1702
3	Maret	2484	1869	1174
4	April	1713	1623	1309
5	Mei	1457	2311	1495
6	Juni	2365	2053	1418
7	Juli	2854	3531	2094
8	Agustus	2528	2842	1435
9	September	2428	2364	1540
10	Oktober	2202	2553	1563
11	November	2461	2014	1420
12	Desember	2197	1507	1444
Jumlah		26872	27397	17665

Sumber : Data Disducapil Kota Pekanbaru Tahun 2026

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa penggunaan layanan pelita ini dari tahun ketahun terus menurun. Terkait tentang implementasi pelaksanaan layanan Pelita tersebut penulis juga melakukan wawancara dengan beberapa orang narasumber maka hasil wawancara tersebut akan penulis jabarkan dibawah ini yang mana masalahnya akan dipecahkan dengan menggunakan teori implementasi.

Teori Implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh George Edward III yang dikemukakan pada tahun 1980. Implementasi ialah suatu proses yang krusial karena sebgus dan sehebat apapun suatu kebijakan yang diambil kalau tidak dilakukan dengan perisapan yang matang Implementasinya tidak akan dapat mencapai tujuan yang di inginkan. Evaluasi implementasi Edward menyebutkan bahwa ada empat Variabel dalam Implementasi antara lain (Komunikasi, Sumberdaya, Watak, Struktur Birokrasi).

Adapun Indikator-Indikator dan pembahasannya adalah sebagai berikut :

1 Komunikasi

Komunikasi menunjuk bahwa setiap kebijakan akan dapat dilaksanakan dengan baik jika terjadi komunikasi efektif antara pelaksana program (kebijakan) dengan para kelompok sasaran (target group). Komunikasi adalah suatu kegiatan manusia untuk menyampaikan apa yang menjadi pemikiran dan perasaannya, harapan atau pengalamannya kepada orang lain. Faktor komunikasi dianggap sebagai faktor yang amat penting, karena dalam setiap proses kegiatan yang melibatkan unsur manusia dan sumber daya akan selalu berurusan dengan permasalahan “Bagaimana hubungan yang dilakukan”. Implementasi yang efektif baru akan terjadi apabila para pembuat kebijakan dan implementor mengetahui apa yang akan mereka kerjakan, dan hal itu hanya dapat diperoleh melalui komunikasi yang baik, yang juga dari komunikasi tersebut membentuk kualitas partisipatif masyarakat. Adapun sub indikator dalam penelitian sebagai berikut:

- Kejelasan Informasi Layanan
- Konsistensi Informasi

- d) Intensitas Sosialisasi
- d) Media Komunikasi

Berdasarkan hasil observasi penulis dilapangan memang benar tidak pernah dilakukan sosialisasi langsung kepada masyarakat. Masyarakat mendapatkan informasi melalui sosial media dan website namun sayanya informasi itu tidak didapat dengan sempurna dan tetap membutuhkan penjelasan yang di berikan oleh petugas layanan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil. Informasi yang disampaikan meliputi prosedur pelayanan, jenis dokumen yang dapat diurus melalui layanan Pelita, serta persyaratan administrasi yang harus dipenuhi oleh masyarakat. Namun dalam praktiknya masih terdapat sebagian masyarakat yang belum sepenuhnya memahami prosedur layanan ini karena keterbatasan informasi yang diterima ataupun kurangnya pemahaman masyarakat terhadap layanan berbasis digital. Informasi yang diberikan kepada masyarakat tetap mengacu pada ketentuan dan prosedur pelayanan yang telah ditetapkan oleh instansi pemerintah. Hal ini bertujuan agar masyarakat memperoleh informasi yang sama dan tidak terjadi kesalah pahaman dalam proses pelayanan. Pelaksanaan sosialisasi layanan Pelita dilakukan secara berkala oleh Disdukcapil kepada masyarakat melalui kegiatan penyuluhan, kerja sama dengan pemerintah kelurahan dan kecamatan, serta melalui media komunikasi digital. Intensitas sosialisasi ini bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat mengenai keberadaan layanan Pelita serta mempermudah masyarakat dalam mengakses pelayanan administrasi kependudukan. Namun demikian, intensitas sosialisasi masih perlu ditingkatkan agar seluruh lapisan masyarakat dapat mengetahui dan memanfaatkan layanan ini secara optimal.

Dari pendapat narasumber-narasumber diatas dapat sibuat analisa bahwa Komunikasi merupakan faktor penting dalam implementasi kebijakan karena berkaitan dengan bagaimana informasi mengenai suatu kebijakan disampaikan kepada pelaksana maupun kepada masyarakat sebagai sasaran kebijakan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, diketahui bahwa penyampaian informasi mengenai layanan Pelita telah dilakukan melalui berbagai media komunikasi seperti media sosial resmi, website instansi, serta sosialisasi langsung kepada masyarakat melalui kecamatan dan kelurahan. Informasi yang disampaikan meliputi prosedur pelayanan, persyaratan administrasi, serta mekanisme penggunaan layanan Pelita. Dari aspek kejelasan informasi, sebagian besar informan menyatakan bahwa informasi mengenai layanan Pelita telah disampaikan secara cukup jelas oleh pihak Disdukcapil. Namun demikian, masih terdapat masyarakat yang belum sepenuhnya memahami prosedur penggunaan layanan tersebut, terutama masyarakat yang kurang familiar dengan teknologi digital.

Dari aspek konsistensi penyampaian informasi, hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas pelayanan memberikan informasi yang relatif sama dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Hal ini menunjukkan bahwa penyampaian informasi telah dilakukan secara konsisten sehingga dapat meminimalisir terjadinya kesalahan informasi kepada masyarakat. Sementara itu, dari aspek intensitas sosialisasi, kegiatan sosialisasi mengenai layanan Pelita telah dilakukan oleh pihak Disdukcapil, namun frekuensinya masih dinilai belum optimal sehingga masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui keberadaan layanan tersebut.

Dengan demikian, berdasarkan teori Edward III dapat disimpulkan bahwa aspek komunikasi dalam implementasi layanan Pelita telah berjalan cukup baik, namun masih memerlukan peningkatan terutama dalam hal intensitas sosialisasi kepada masyarakat.

2 Sumberdaya

Sumberdaya yaitu menunjukan setiap kebijakan harus didukung oleh sumber daya yang memadai, baik sumber daya manusia maupun sumber daya finansial. Faktor sumber

daya mempunyai peranan penting dalam implementasi kebijakan, karena bagaimanapun jelas dan konsistennya ketentuan-ketentuan atau aturan-aturan suatu kebijakan, jika para personil yang bertanggung jawab mengimplementasikan kebijakan kurang mempunyai sumber-sumber untuk melakukan pekerjaan secara efektif, maka implementasi kebijakan tersebut tidak akan bisa efektif, Indikator-indikator yang dipergunakan untuk melihat sejauh mana sumber daya dapat berjalan dengan baik Adalah sebagai berikut:

- a) Sumber Daya Manusia
- b) Sumber Daya Anggaran
- c) Sarana dan Prasarana
- d) Kewenangan dan Legalitas

Berdasarkan hasil observasi penulis melihat dan mengakses link pendaftaran di Website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sering mengalami kendala dan kejelasan informasi di website masih kurang sehingga penjelasan mengenai pelita masih belum jelas dan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil masih harus menyampaikan informasi yang lebih akurat didalam website dan sosial media sehingga untuk penyempurnaan inovasi pelayanan tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru masih membutuhkan tenaga informatika dan konten kreator untuk promosi inovasi yang mereka jelaskan.

Dari penjelasan hasil wawancara tersebut dapat dianalisa bahwa Sumber daya merupakan faktor penting yang mempengaruhi keberhasilan implementasi suatu kebijakan. Sumber daya yang dimaksud meliputi sumber daya manusia, anggaran, sarana dan prasarana, serta kewenangan yang dimiliki oleh pelaksana kebijakan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan penelitian, diketahui bahwa sumber daya manusia yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil cukup memadai dalam melaksanakan layanan Pelita. Petugas yang terlibat dalam pelayanan memiliki kompetensi dalam bidang administrasi kependudukan serta pengoperasian sistem pelayanan berbasis teknologi informasi. Namun demikian, jumlah petugas yang tersedia terkadang masih terbatas sehingga dapat mempengaruhi kecepatan pelayanan. Dari aspek sumber daya anggaran, pelaksanaan layanan Pelita didukung oleh anggaran yang berasal dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD). Anggaran tersebut digunakan untuk pengembangan sistem aplikasi, penyediaan sarana prasarana pelayanan, serta kegiatan sosialisasi kepada masyarakat.

Selanjutnya dari aspek sarana dan prasarana, hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas yang digunakan dalam layanan Pelita sudah cukup memadai, seperti perangkat komputer, jaringan internet, sistem aplikasi pelayanan, serta perangkat pendukung lainnya. Sedangkan dari aspek kewenangan dan legalitas, layanan Pelita memiliki dasar hukum yang jelas karena dilaksanakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai administrasi kependudukan serta kebijakan internal dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa faktor sumber daya dalam implementasi layanan Pelita secara umum telah tersedia dengan cukup baik, meskipun masih terdapat beberapa keterbatasan terutama pada jumlah sumber daya manusia.

3 Disposisi

Disposisi yaitu menunjuk karakteristik yang menempel erat kepada implementor kebijakan/program. Disposisi ini diartikan sebagai sikap para pelaksana untuk mengimplementasikan kebijakan. Dalam implementasi kebijakan menurut Edward III, jika ingin berhasil secara efektif dan efisien, para implementor tidak hanya harus mengetahui apa yang harus mereka lakukan dan mempunyai kemampuan untuk mengimplementasikan kebijakan tersebut, tetapi mereka juga harus mempunyai kemauan untuk

mengimplementasikan kebijakan tersebut. Hal-hal penting yang perlu diperhatikan pada variabel disposisi menurut Edward III antara lain:

- a) Komitmen Pelaksana
- b) Responsivitas Petugas
- c) Integritas dan Etika Pelayanan
- d) Motivasi Kerja

Berdasarkan hasil observasi Pelaksana layanan Pelita memiliki komitmen untuk memberikan pelayanan yang cepat, mudah, dan transparan kepada masyarakat. Komitmen ini tercermin dari upaya pegawai dalam melaksanakan tugas pelayanan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan serta berusaha memberikan solusi terhadap permasalahan yang dihadapi masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan. Petugas Disdukcapil pada umumnya cukup responsif dalam menanggapi keluhan masyarakat terkait pelayanan Pelita. Keluhan masyarakat biasanya disampaikan melalui media sosial, layanan pengaduan, maupun secara langsung di kantor pelayanan. Petugas kemudian menindaklanjuti keluhan tersebut dengan memberikan penjelasan, bantuan teknis, atau melakukan perbaikan terhadap permasalahan yang terjadi dalam proses pelayanan. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, petugas Disdukcapil diharapkan menjunjung tinggi nilai integritas dan etika pelayanan publik. Hal ini meliputi sikap ramah, sopan, transparan, serta tidak melakukan tindakan yang bertentangan dengan peraturan yang berlaku. Integritas dan etika pelayanan ini sangat penting untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Motivasi kerja pegawai Disdukcapil dalam melaksanakan layanan Pelita dipengaruhi oleh tanggung jawab sebagai aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, adanya sistem penilaian kinerja, dukungan pimpinan, serta komitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik juga menjadi faktor yang mendorong pegawai untuk bekerja secara maksimal.

Dari wawancara dengan narasumber diatas dapat dibuat sebuah analisa bahwa Disposisi berkaitan dengan sikap, komitmen, dan tanggung jawab para pelaksana kebijakan dalam menjalankan suatu program atau kebijakan. Para pegawai Disdukcapil memiliki komitmen yang cukup tinggi dalam melaksanakan layanan Pelita. Hal ini terlihat dari upaya petugas dalam memberikan pelayanan yang cepat dan membantu masyarakat dalam proses pengurusan dokumen kependudukan. Dari aspek responsivitas petugas, sebagian besar informan menyatakan bahwa petugas pelayanan cukup tanggap dalam merespons keluhan maupun pertanyaan dari masyarakat. Petugas biasanya memberikan penjelasan atau bantuan kepada masyarakat yang mengalami kesulitan dalam menggunakan layanan Pelita.

Selain itu, dari aspek integritas dan etika pelayanan, petugas Disdukcapil berupaya memberikan pelayanan yang ramah, sopan, serta sesuai dengan standar pelayanan publik yang berlaku. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Sedangkan dari aspek motivasi kerja pegawai, motivasi kerja pegawai cukup baik karena didukung oleh tanggung jawab sebagai aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta adanya pengawasan dari pimpinan instansi. Dengan demikian, berdasarkan teori Edward III dapat disimpulkan bahwa faktor disposisi dalam implementasi layanan Pelita telah berjalan dengan baik karena adanya komitmen dan sikap positif dari para pelaksana kebijakan.

4 Struktur Birokrasi

Struktur Birokrasi menunjuk bahwa struktur birokrasi menjadi penting dalam implementasi kebijakan aspek ini mencakup dua hal penting, yaitu mekanisme dan struktur

organisasi pelaksana sendiri. Meskipun sumber-sumber untuk mengimplementasikan suatu kebijakan sudah mencukupi dan para implementor mengetahui apa dan bagaimana cara melakukannya, serta mereka mempunyai keinginan untuk melakukannya, implementasi kebijakan bisa jadi masih belum efektif, karena terdapat ketidakefisienan struktur birokrasi yang ada. Kebijakan yang begitu kompleks menuntut adanya kerjasama banyak orang.

- a) Standar Operasional Prosedur (SOP)
- b) Pembagian Tugas dan Fungsi
- c) Koordinasi Internal
- d) Pengawasan dan Evaluasi

Hasil observasi dalam penelitian ini ialah Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan Pelita mencakup tahapan pelayanan administrasi kependudukan mulai dari pengajuan permohonan oleh masyarakat, proses verifikasi dokumen, pengolahan data dalam sistem, hingga penerbitan dokumen kependudukan. SOP ini bertujuan untuk memastikan bahwa pelayanan dilaksanakan secara sistematis, transparan, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pembagian tugas dan fungsi pegawai Disdukcapil dilakukan sesuai dengan struktur organisasi yang telah ditetapkan. Setiap pegawai memiliki peran masing-masing, seperti petugas pelayanan front office yang melayani masyarakat, operator sistem yang mengelola data administrasi kependudukan, serta pejabat struktural yang bertanggung jawab dalam pengawasan dan pengambilan keputusan terkait pelayanan. Koordinasi internal dalam pelaksanaan layanan Pelita dilakukan melalui komunikasi antara bidang-bidang yang ada di Disdukcapil, seperti bidang pelayanan pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, serta bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan. Koordinasi ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap tahapan pelayanan dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Pengawasan dan evaluasi terhadap layanan Pelita dilakukan oleh pimpinan Disdukcapil melalui pemantauan kinerja pelayanan serta evaluasi berkala terhadap pelaksanaan program. Evaluasi ini bertujuan untuk mengetahui tingkat efektivitas pelayanan serta mengidentifikasi berbagai kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan layanan Pelita.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut telah ditetapkan sebuah analisa bahwa Struktur birokrasi berkaitan dengan mekanisme organisasi yang meliputi standar operasional prosedur (SOP), pembagian tugas dan fungsi, koordinasi antar unit kerja, serta sistem pengawasan dalam pelaksanaan kebijakan. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan penelitian, diketahui bahwa pelaksanaan layanan Pelita telah memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mengatur tahapan pelayanan administrasi kependudukan mulai dari pengajuan permohonan hingga penerbitan dokumen kependudukan. Dari aspek pembagian tugas dan fungsi, setiap pegawai Disdukcapil memiliki tugas dan tanggung jawab yang jelas sesuai dengan struktur organisasi yang berlaku. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap tahapan pelayanan dapat berjalan secara efektif dan efisien.

Selanjutnya dari aspek koordinasi internal, pelaksanaan layanan Pelita melibatkan kerja sama antar bidang yang ada di Disdukcapil seperti bidang pelayanan pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, serta bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan. Koordinasi ini dilakukan untuk memastikan bahwa proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar. Sedangkan dari aspek pengawasan dan evaluasi, pihak pimpinan Disdukcapil secara berkala melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan layanan Pelita untuk mengetahui efektivitas pelayanan serta mengidentifikasi berbagai kendala yang dihadapi. Beberapa kendala yang ditemukan dalam pelaksanaan layanan Pelita antara lain masih adanya masyarakat yang belum

memahami penggunaan layanan digital, keterbatasan jaringan internet, serta keterbatasan jumlah petugas pelayanan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa struktur birokrasi dalam implementasi layanan Pelita telah berjalan dengan cukup baik karena telah didukung oleh SOP yang jelas serta pembagian tugas yang terstruktur.

Dalam implementasi atau penerapan inovasi pelayanan publik khususnya mengenai adanya layanan Pelita tersebut tentu saja masih memiliki kekurangan-kekurangan yang menghambat dalam prosesnya maka untuk mendapatkan atau mengetahui apa saja kendala yang ditemukan adalah sebagai berikut:

Dibuat suatu analisa bahwa kendala yang dihadapi dalam proses pelaksanaan layanan Pelita adalah sebagai berikut :

- 1 Kendala yang dihadapi atau dijumpai adalah sebagai situs web yang masih berjalan satu tahun ini tentunya masih terdapat kekurangan yang mana terkadang website tersebut susah untuk diakses,
- 2 Masih kurangnya sosialisasi pengenalan pelita tersebut kepada masyarakat serta,
- 3 Kurangnya pemahaman masyarakat terhadap penggunaan layanan berbasis digital Keterbatasan jaringan internet atau gangguan sistem aplikasi
- 4 Keterbatasan sumber daya manusia dalam pelayanan Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat secara menyeluruh.

SIMPULAN

Kesimpulan dari rumusan masalah mengenai implementasi adanya layanan Pelita untuk mendorong peningkatan pelayanan publik ialah :

- a) Aspek komunikasi dalam implementasi layanan Pelita telah berjalan cukup baik, namun masih memerlukan peningkatan terutama dalam hal intensitas sosialisasi kepada masyarakat. Sedangkan dari aspek kewenangan dan legalitas, layanan Pelita memiliki dasar hukum yang jelas karena dilaksanakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai administrasi kependudukan serta kebijakan internal dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa faktor sumber daya dalam implementasi layanan Pelita secara umum telah tersedia dengan cukup baik, meskipun masih terdapat beberapa keterbatasan terutama pada jumlah sumber daya manusia. Faktor disposisi dalam implementasi layanan Pelita telah berjalan dengan baik karena adanya komitmen dan sikap positif dari para pelaksana kebijakan. Bahwa struktur birokrasi dalam implementasi layanan Pelita telah berjalan dengan cukup baik karena telah didukung oleh SOP yang jelas serta pembagian tugas yang terstruktur.
- b) Kendala yang dihadapi atau dijumpai adalah sebagai situs web yang masih berjalan satu tahun ini tentunya masih terdapat kekurangan yang mana terkadang website tersebut susah untuk diakses, Masih kurangnya sosialisasi pengenalan pelita tersebut kepada masyarakat serta, Kurangnya pemahaman masyarakat terhadap penggunaan layanan berbasis digital Keterbatasan jaringan internet atau gangguan sistem aplikasi, Keterbatasan sumber daya manusia dalam pelayanan Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat secara menyeluruh.

DAFTAR PUSTAKA

- Afriadi Sjahbana Hasibuan. (2019) Peranan Ekologi Pemerintahan Dalam Meningkatkan Daya Saing Kebijakan Pemerintah Daerah. Vol. 2, No. 1, Juni 2019: 33–47
- Agus Wibowo (2023) Hukum Administrasi Publik. Yayasan Prima Agus, Semarang
- Ali, Z. (2014). Metode Penelitian Hukum. Jakarta: Sinar Grafika.

- Aminah, S. (2019). Pengantar Metode Penelitian Kalitatur Ilmu Politik. Jakarta: Kencana
- Arikunto, S. (2006). Manajemen Penelitian . Yogyakarta: Bina Aksara.
- Bungin, B. (2013). Metode Penelitian Sosial dan Ekonomi. Jakarta: Kencana Zrenada Media Grup.
- 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
- Herdiansyah, H. (2013). Wawancara, Observasi dan Focus Groups : sebagai instrumen penggalan data kualitatif. Jakarta: Rajawali Press.
- Ilmi Usrotin Choiriyah (2020). Buku Ajar Administrasi Pemerintah Daerah. Umsida Press. Sidoarjo, Jawa Timur
- 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.
- Nawawi, H. (2011). Metode Penelitian Bidang Sosial. Yogyakarta: Gadjah Mada University.
- Ndraha, T. (2011). Kybernologi Ilmu Pemerintahan . Jakarta: Rineka Cipta.
- Purwanto, H. (2019). Pemimpin Dan Implementasi Kebijakan Publik. Bandung: Alqaprint Jatinangor.
- Ratminto. (2007). Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rodiyah Lailul Mursyidah Ilmi Usrotin Choiriyah Hendra Sukmana. (2025). Buku Ajar Teori Administrasi Publik. Umsida Press. Jakarta
- Sondang, S. (1985). Administrasi Pembangunan. Jakarta: CV. Haji Mas agung .
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta.
- Syafi'i, I. K. (2002). Sistem Pemerintahan Indonesia. Jakarta: Rineka Cipta.
- Syaukani. (2002). Kebijakan Publik Menggapai Masyarakat Madani. Yogyakarta: Mida Pustaka.
- Asna Anenta. Implementasi Kebijakan Program Penanggulangan Kemiskinan Perkotaan (PJKP) di Kota Gorontalo. Jurnal Administrasi Publik, Volume 1 No. 1 Thn. 2010
- Abdul Hakim (2022)Implementasi Peraturan Desa Way Galih Nomor 04 Tahun 2021 Tentang Pengelolaan Sampah Rumah Tangga Dalam Perspektif Fikih Siyasah (Studi Di Desa Way Galih, Kecamatan Tanjung Bintang, Kabupaten Lampung Selatan). Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung

- Annisa Fadilah (2016) *Implementasi Peraturan Desa Nomor 2 Tahun 2013 Tentang Rukun Tetangga Dan Rukun Warga Dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Pelayanan Publik Di Desa Wangisagara Kecamatan Majalaya Kabupaten Bandung*. Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.
- Haedar Akib. *Implementasi Kebijakan : apa, mengapa dan bagaimana*. Jurnal Administrasi Publik, Volume 1 No. 1 Thn. 2010
- Jasardi Gunawan (2022) *Implementasi Peraturan Desa Lawin No. 1 Tahun 2020 Tentang Pengakuan Dan Perlindungan Masyarakat Adat Cek Bocek Selesek Reen Sury. Jiip (Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan) (Eissn: 2614-8854) Volume 5, Nomor 8, Agustus 2022 (3243-3251)*
- Rahmi Hidayati. 2019. *Evaluasi Pelayanan Akte Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar*. Skripsi. Univeristas Islam Riau.
- Rendi Saputra. 2019. *Implementasi Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar (Studi Kasus Pelayanan Akta Kelahiran)*. Skripsi. Universitas Islam Riau.
- Syahdiki Manda Putra¹, Sylvina Rusadi (2024) *Inovasi Pelayanan Andong (Anterin Dong) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru*. Jmp : Jurnal Mahasiswa Pemerintahan Vol. 1 Nomor. 4 Desember 2024
- Yudhasena Dwipo Abiyoga¹, Dita Fisdian Adni² (2024). *Novasi Layanan Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru : Studi Pada Website Percepatan Penerbitan Kartu Identitas Anak*. Jmp : Jurnal Mahasiswa Pemerintahan Vol. 1 Nomor. 4 Desember 2024