

Implementasi Layanan Antarin Dong (ANDONG) Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik Oleh Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru

Muhammad Akhdani¹ Sufian Hamim²

Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Riau, Jl. Kharudin Nasution
No. 133 Perhentian Marpoyan, Pekanbaru, Indonesia.
e-mail : dikiramadandi@student.uir.ac.id

Abstract

This study aims to analyze and explain the implementation of the Andong (Antarin Dong) Service in improving the quality of public services by the Pekanbaru City Population and Civil Registration Service. This research is a qualitative study. The results of this study indicate that the "Communication" indicator shows that the Pekanbaru City Population and Civil Registration Service's public relations activities are very good, even though they are directly directed to residents. The Pekanbaru City Population and Civil Registration Service's public relations activities are conducted through social media and posts on the Pekanbaru City Population and Civil Registration Service's official website. "Resources" Indicator: Ease of use of the Andong application and services is reflected in the ease of learning for citizens and the smooth use of links on the Andong Service website. The official Disdukcapil website provides detailed instructions on implementation procedures and processes, making it easy for citizens to understand how to use the Andong Service. The "Character" indicator shows that citizens are very enthusiastic about the Andong Service. The "Bureaucratic Structure" indicator shows that the implementation process of the Andong Service runs smoothly, in accordance with established standard operating procedures. Citizens first register to use the Andong Service on the official website of the Pekanbaru City Population and Civil Registration Service. Obstacles encountered in the implementation of the Andong Service contribute to improving public services. These obstacles are caused by the website having only been operating for one year. Of course, there are still some shortcomings, such as occasional difficulties in accessing the website. The implementation of the Andong Service is still not well understood by citizens, who feel that transportation costs in the Pekanbaru area are still relatively high. Suggestions needed for related parties are as follows: (1) The Population and Civil Registration Service must continue to improve the Andong service registration website. We also continue to conduct outreach to the public so they are aware of the Andong service and other service innovations. (2) The public should support and utilize the innovations created by the government. (3) Grab drivers should also have a good understanding of the Andong service so that when people ask questions, they can explain it to them.

Keywords: Andong, Implementation, Service

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menjelaskan tentang Implementasi Layanan (Antarin dong) Andong Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik Oleh Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini termasuk kedalam penelitian Kualitatif. Hasil penelitian ini ialah Indikator "Komunikasi" menunjukkan bahwa kegiatan kehumasan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru sangat baik, meskipun tidak secara langsung ditujukan kepada warga. Kegiatan kehumasan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru dilakukan melalui media sosial dan unggahan di situs web resmi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru. Indikator "Sumber Daya": Kemudahan penggunaan aplikasi dan layanan Andong tercermin dari kemudahan pembelajaran warga dan kelancaran penggunaan tautan di situs web Layanan Andong. Situs web resmi Disdukcapil menyediakan petunjuk rinci tentang prosedur dan proses implementasi, sehingga memudahkan warga memahami cara menggunakan Layanan Andong. Indikator "Watak" menunjukkan bahwa warga sangat antusias terhadap Layanan Andong. Indikator "Struktur Birokrasi" menunjukkan bahwa proses implementasi Layanan Andong berjalan lancar, sesuai dengan prosedur operasional standar yang telah ditetapkan. Warga terlebih dahulu mendaftar untuk menggunakan Layanan Andong di situs web resmi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru. Kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan Layanan Andong berkontribusi terhadap peningkatan pelayanan publik. Kendala ini disebabkan oleh situs web yang baru beroperasi selama satu tahun. Tentu saja, masih terdapat beberapa kekurangan, seperti terkadang kesulitan mengakses situs web. Pelaksanaan Layanan Andong masih belum dipahami dengan baik oleh warga, yang merasa bahwa biaya transportasi di wilayah Pekanbaru masih relatif tinggi. Saran yang diperlukan untuk pihak-pihak terkait adalah sebagai berikut : (1) Kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil seharusnya terus melakukan penyempurnaan pada website pendaftaran layanan andong. Serta terus melakukan sosialisasi kepada masyarakat agar masyarakat mengetahui adanya layanan Andong dan inovasi pelayanan yang lainnya. (2) Kepada masyarakat sebaiknya mendukung dan memanfaatkan inovasi yang sudah di buat oleh pemerintah. (3) Kepada driver grab juga sebaiknya menguasai atau memiliki pemahaman akan adanya layanan andong sehingga disaat masyarakat bertanya juga mampu menjelaskan kepada masyarakat tentang layanan andong tersebut

Kata Kunci: Andong, Implementasi, Pelayanan

Pendahuluan

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 2025 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.

Implementasi dianggap sebagai wujud utama dan tahap yang sangat menentukan dalam porses kebijakan, Birklan dalam Akib (2012) dalam (Dia Meirina Suri, 2017). Menurut Ripley dalam Sujianto (2008) implementasi merupakan suatu tahapan diantara pembuatan kebijakan dan konsekuensi dari kebijakan. Dimana ia menempatkan implementasi pada tahap ketiga proses kebijakan. Tahap pertama penyusunan agenda, tahap kedua formulasi kebijakan, tahap ketiga implementasi kebijakan dan tahap keempat dampak dari kebijakan (Dia Meirina Suri, 2020).

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;
- 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.

Selain menjalankan tugas dan fungsi maka Disdukcapil juga melaksanakan tata kerja sebagai berikut:

1. Dalam melaksanakan tugasnya, setiap unsur di lingkungan Dinas wajib menerapkan prinsip koordinasi, integrasi dan sinkronisasi secara vertikal maupun horizontal baik ke dalam maupun antar satuan organisasi dalam lingkungan pemerintah daerah serta instansi lain sesuai dengan tugasnya masing-masing.
2. Setiap pimpinan wajib mengawasi bawahannya masing-masing dan apabila terjadi penyimpangan agar mengambil langkah yang diperlukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Setiap pimpinan bertanggung jawab memimpin dan mengoordinasikan bawahan dan memberikan pengarahan serta petunjuk bagi pelaksanaan tugas sesuai dengan uraian tugas dan uraian fungsi yang telah ditetapkan.
4. Pengarahan dan petunjuk pimpinan harus diikuti dan dipatuhi oleh bawahan secara bertanggung jawab serta dilaporkan secara berkala sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Setiap laporan yang diterima oleh pimpinan dari bawahan, wajib diolah dan dipergunakan sebagai bahan untuk penyusunan laporan lebih lanjut dan untuk memberikan petunjuk kepada bawahan.

Menurut Frederick dalam Bintoro (1992) dalam (Dia Meirina, 2025) kebijakan adalah serangkaian tindakan yang diusulkan seseorang, sekelompok atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu dengan menunjukkan hambatan-hambatan dan kesempatan-kesempatan terhadap pelaksanaan usulan kebijakan tersebut dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Kebijakan menurut Laswell dan Kaplan dalam Islamy (1998) adalah suatu program pencapaian tujuan nilai-nilai dan praktekpraktek yang terarah. Sedangkan Irfan Islamy sendiri mengatakan kebijakan adalah serangkaian tindakan yang mempunyai tujuan tertentu yang diikuti dan dilaksanakan oleh seorang pelaku atau sekelompok pelaku guna memecahkan suatu masalah tertentu (Dia Meirina, 2025).

Dikota pekanbaru salah satu inovasi yang dilakukan oleh pemerintah yaitu lebih tepatnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru membuat layanan ANDONGG (*Antarin dong*). Layanan ANDONGG ini memiliki fungsi untuk membantu dan memudahkan masyarakat yang tidak memiliki kendaraan atau tidak memiliki waktu untuk melakukan pengurusan atau mengambil e-KTP atau KIA ke-Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru (Syahdik, 2025).

Adanya layanan ini diharapkan dapat membantu dan mempermudah masyarakat serta juga dapat membuat Pelayanan yang diberikan oleh Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru lebih efektif dan efisien. Namun dalam setiap kebijakan yang di ambil tentu saja masih terdapat beberapa kendala dalam proses Implementasinya. Pembentukan layanan Andongg ini berdasarkan Keputusan Walikota Pekanbaru Nomor 450 Tahun 2023 Tentang Kerjasama Pengantara KTP dan KIA Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Keputusan walikota tersebut disahkan pada tanggal 22 Juni 2023. Dalam ketentuan kedua menyebutkan bahwa pelayanan terpadu pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil dalam pengantaran KTP dan KIA bagi penduduk Kota Pekanbaru dilakukan dengan menggunakan kerjasama dengan Grab Express yang dilakukan dalam Diktum kesatu yaitu dalam 1x24 Jam KTP dan/atau KIA sampai rumah.

Dalam upaya meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan Administrasi Kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Pekanbaru telah mengembangkan inovasi menarik. Mereka berkolaborasi dengan PT. Grab Teknologi Indonesia untuk meluncurkan layanan pengirimandokumen KTP-el dan KIA, dikenal dengan sebutan ANDONGG. Inovasi ini bertujuan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mendapatkan dokumen KTP-el dan KIA tanpa harus datang ke kantor Disdukcapil. Cukup dengan menunggu di rumah, dokumen tersebut akan diantarkan langsung oleh mitra pengemudi Grab.

Inisiatif ini muncul dengan tujuan utama memotong prosedur birokrasi yang sebelumnya rumit dan memakan waktu. Desain layanan ini memanfaatkan teknologi informasi berbasis web, dapat diakses melalui browser di komputer atau gadget, memudahkan masyarakat. Masyarakat dapat mengajukan permohonan pengiriman dokumen dengan mudah melalui situs web resmi Disdukcapil Kota Pekanbaru dan memilih menu "ANDONGG". Selanjutnya, pengguna melakukan pembayaran melalui rekening OVO yang tertera pada halaman web. Pengguna diminta memasukkan alamat lengkap pengiriman dokumen dan mengunggah berkas yang dibutuhkan. Setelah pengajuan selesai, mitra pengemudi Grab akan mengirim dokumen KTP-el dan KIA ke alamat yang diajukan pada hari berikutnya (H+1).

Dengan cara ini, masyarakat dapat memanfaatkan layanan ANDONGG dengan mudah dan praktis. Dampak inovasi ini sangat positif. Selain memudahkan masyarakat dalam mendapatkan dokumen, inovasi ini diharapkan meningkatkan persentase kepemilikan KTP-el dan KIA di Kota Pekanbaru. Dengan layanan pengiriman yang efisien dan nyaman seperti ANDONGG, diharapkan masyarakat lebih termotivasi mengurus dokumen kependudukan tepat waktu. Inovasi ini menjadi tonggak penting dalam upaya pemerintah daerah meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan. Dengan memanfaatkan teknologi informasi dan kolaborasi dengan pihak swasta, Disdukcapil Kota Pekanbaru telah menciptakan solusi modern yang sesuai dengan perkembangan zaman. Tujuan pembuatan inovasi ini ialah :

1. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan administrasi kependudukan. Ini mencakup pemangkasan prosedur birokrasi yang rumit dan memakan waktu dalam proses penerbitan dan penyerahan dokumen KTP-el dan KIA.
2. Menyediakan layanan yang nyaman dan efisien bagi masyarakat. ANDONGG dibuat dengan tujuan agar masyarakat dapat menerima dokumen kependudukan mereka tanpa harus datang langsung ke kantor Disdukcapil.

Manfaat dari adanya layanan ini ialah sebagai berikut:

- a. Kemudahan akses: Masyarakat dapat mengakses layanan ini melalui browser di komputer atau perangkat mobile mereka.
- b. Efisiensi waktu: Masyarakat tidak perlu menghabiskan waktu untuk datang ke kantor Disdukcapil dan menunggu dokumen mereka selesai diproses.
- c. Efisiensi biaya: Masyarakat juga tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan untuk transportasi ke kantor Disdukcapil.

Langkah Kerjanya Andongg ialah sebagai berikut;

1. Perencanaan, mempersiapkan perencanaan yang berkaitan dengan mengimplementasikan ANDONGG (Fasilitas Infrastruktur, Tenaga Kerja, dan sebagainya), serta mempersiapkan perencanaan kerjasama antara Disdukcapil Kota Pekanbaru dengan PT. Grab Teknologi Indonesia untuk dapat mengirimkan KTP-el dan KIA tanpa harus mendatangi Kantor Disdukcapil, diterima langsung pada tempat domisili warga nya.
2. Analisa, proses pencarian kebutuhan diintensifkan dan difokuskan pada aplikasi ANDONGG. Kemudian analisa bentuk prosedur yang terjadi pada layanan ANDONGG.
3. Perancangan, proses merepresentasikan rancangan aplikasi berupa blueprint untuk aplikasi ANDONGG, merancang aplikasi yang akan dibuat berdasarkan atau berbasis apa aplikasi tersebut. Serta menganalisa bentuk alur prosedur yang akan terjadi untuk pengiriman KTP-el dan KIA melalui GRAB.
4. Implementasi, mengimplementasikan layanan ANDONGG, dan aplikasinya yang dibuat berbasis web.
5. Pemeliharaan, memelihara aplikasi ANDONGG, termasuk juga pengembangan, dan penambahan fitur-fitur lainnya yang dapat meningkatkan kualitas aplikasi ini.

Pelayanan andongg ini akan dilaksanakan jika telah melakukan pembayaran dengan menyertakan bukti pembayaran kerekening OVO GRAB milik Dinas Disdukcapil Kota Pekanbaru. Segala biaya yang timbul akibat adanya kegiatan ini ditanggung oleh anggaran pendapat daerah kota Pekanbaru.

Gambar I. 1 : Wbsite layanan Andongg Tentang Penjelasan Tahap Penggunaan Layanan Andongg <https://disdukcopil.pekanbaru.go.id/page/182-andongg-anterin-dong>



Sumber : Website Layanan Andongg Kota Pekanbaru 2025

Namun sayangnya adanya layanan Andongg Ini belum berjalan dengan Efektif dan efisien karena website layanan andongg ini masih sering mengalami perbaikan sehingga masyarakat tidak dapat mengakses layanan andongg tersebut bahkan telah berulang kali dilakukan percobaan masih tetap tidak bisa sehingga masyarakat enggan untuk menggunakannya bahkan tentu saja masyarakat yang melakukan pengurusan tentu saja rata-rata kaum ibu-ibu yang tentunya tidak terlahumahir dalam meng akses aplikasi di website.Bahkan adanya link pengaduan juga tidak semua para pengguna memahaminya maka dengan demikian penggunaan layanan andongg tidak optimal.

Gambar I. 2 : Wbsite layanan Andongg Mengalami Perbaikan <https://disdukcopil.pekanbaru.go.id/page/182-andongg-anterin-dong>



Sumber : Website Layanan Andongg Kota Pekanbaru 2025

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

- 1 Terindikasi masih kurangnya sosialisasi terkait layanan ANDONGG yang dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.
- 2 Terindikasi Masyarakat belum mengetahui adanya layanan ANDONGG dan bagaimana cara menggunakannya tersebut.
- 3 Terindikasi masih banyak kekurangan yang dimiliki oleh website layanan andongg yang kerap mengalami perbaikan atau *Maintenance*.
- 4 Terindikasi Layanan ANDONGG hanya dapat melakukan pengantara file seperti E-KTP dan KIA saja sementara untuk file yang lain belum dapat menggunakan layanan ANDONGG yang padahal setiap surat kependudukan dan Pencatatan sipil tersebut sama pentingnya. Masyarakat belum mengerti cara menggunakan atau memanfaatkan adanya layanan ANDONGG.

Dari adanya permasalahan seperti yang dijabarkan sebelumnya maka dari itu saya tertarik untuk mengangkat judul Usulan Penelitian Tentang **“Implementasi Layanan Antarin dong (Andongg) Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik Oleh Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru”**

Tinjauan Pustaka

Konsep Administrasi Publik

Secara etimologi istilah dari administrasi publik berasal dari bahasa Inggris yaitu *Administration*, atau dengan kata lain *administer*. Dalam bahasa Belanda dikenal dengan *Administratie* yang memiliki pengertian pengaturan atau kegiatan-kegiatan yang dilakukan yang bersumber dari finansial, anggota, dan tempat (Silalahi, 2013). Ulbert silalahi menyampaikan bahwa administrasi merupakan penyusunan dan pencatatan data atau informasi secara sistematis dengan maksud untuk menyediakan keterangan serta memudahkan memperolehnya kembali secara keseluruhan yang dijalin didalam hubungan antara pihak satu dengan pihak yang lainnya (Silalahi, 2009).

Siagian mengatakan bahwa administrasi tersebut merupakan pelaksanaan sebuah kegiatan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang terlibat dalam suatu bentuk usaha kerjasama demi tercapainya suatu tujuan yang ditentukan sebelumnya (Siagian 2006). Dilihat dari berbagai pengertian diatas dapat dilihat bahwa administrasi merupakan keseluruhan proses penyusunan kegiatan per kegiatan sekelompok orang untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelum pelaksanaan kegiatan tersebut dilakukan. Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa beberapa dimensi karakteristik dari administrasi antara lain sebagai berikut: Efisien memiliki arti bahwa tujuan dari administrasi adalah untuk melakukan sebuah pencapaian hasil berdaya guna.

Konsep Organisasi Publik

Dalam literatur manajemen publik, pengertian organisasi publik bermula dari konsep “barang publik” (publik goods), yaitu adanya produk-produk tertentu berupa barang dan jasa yang tidak dapat dipenuhi dengan mekanisme pasar yang dilakukan individu-individu. Konsep ini menunjukkan adanya produk-produk yang bersifat kolektif dan harus diupayakan secara kolektif pula (Sufian Hamim, 2015). Beberapa bidang tertentu yang bersifat kolektif di

mana organisasi publik memainkan peranannya, misalnya penegakkan hukum, pelayanan kesehatan, pendidikan, keamanan nasional, dan lain sebagainya. Semua ini tidak bisa diupayakan secara individual. Organisasi publik diadakan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, yaitu pelayanan-pelayanan yang tidak dapat diusahakan sendiri secara terpisah oleh masing-masing individu. Oleh karena itu, fungsi organisasi publik adalah mengatur pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat secara umum.

Konsep Manajemen Publik

Pada dasarnya public management atau manajemen publik, yaitu instansi pemerintah, mengemukakan bahwa : Manajemen publik bukanlah scientific management, meskipun sangat dipengaruhi oleh scientific management. Manajemen publik bukanlah policy analysis, bukanlah juga administrasi publik, merefleksikan tekanan-tekanan antara orientasi rationalinstrumental pada satu pihak, dan orientasi politik kebijakan dipihak lain. Public management adalah suatu studi interdisipliner dari aspek-aspek umum organisasi, dan merupakan gabungan antara fungsi manajemen seperti planning, organizing, dan controlling satu sisi, dengan SDM, keuangan, fisik, informasi dan politik disisi lain.

Berdasarkan pendapat Overman tersebut, OTT, Hyde dan Shafritz mengemukakan bahwa "manajemen publik dan kebijakan publik merupakan dua bidang administrasi publik yang tumpang tindih". Untuk membedakan keduanya secara jelas maka dapat dikemukakan bahwa kebijakan publik merefleksikan sistem otak dan syaraf, sementara manajemen publik mempresentasikan sistem jantung dan sirkulasi dalam tubuh manusia. Dengan kata lain, manajemen publik merupakan proses menggerakkan SDM dan non SDM sesuai perintah kebijakan publik..

Konsep Pelayanan Publik

Dari teori ilmu pemerintahan pemerintah memiliki dua fungsi yaitu fungsi pelayanan dan fungsi pengaturan. Fungsi pengaturan berkaitan dengan fungsi negara dalam sebuah konsep modren yaitu fungsi negara tentang sistem pengaturan hukum dan sistem pelayanan menyangkut semua urusan kesejahteraan rakyat. Dalam hal yang berkaitan dengan fungsi pelayanan maupun fungsi pemerintahan pelaksanaan keduanya di berikan kepada aparatur pemerintahan (Sondang, 1985).

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat diartikan sebagai segala sesuatu bentuk pelayanan baik itu pelayanan publik maupun pelayanan pemerintahan serta jasa publik merupakan sebuah tanggung jawab yang diberikan oleh instansi pemerintahanbaik itu ditingkat pemerintahan pusat, pemerintahan daerah serta dilingkungan BUMN,BUMD, yang telah diatur dan disebutkan didalam perundang-undangan (Ratminto, 2007).

Konsep Inovasi

Istilah inovasi memiliki arti yang berbeda-beda dari setiap pendapat para ahli. Menurut suryani inovasi dalam arti yang luas sebenarnya tidak hanya berbicara tentang satu produk yang dihasilkan, inovasi dapat berupa ide, proses ataupun objek yang ingin dicapai seseorang sebagai suatu hal yang ingin di perbarui. (Suryani, 2008:304). Inovasi juga dapat dikatakan sebagai suatu objek atau hal yang baru yang dapat dirasakan oleh masyarakat. Inovasi ini merupakan satu hal baru yang memang betul-betul baru dan belum pernah dilakukan sebelumnya. Inovasi ini dapat berupa hal baru ataupun suatu perbaruan dari suatu kegiatan yang telah dilaksanakan.

Konsep Layanan Andong

Dikota pekanbaru salah satu inovasi yang dilakukan oleh pemerintah yaitu lebih tepatnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru membuat layanan ANDONGG (*Antarin dong*). Layanan ANDONGG ini memiliki fungsi untuk membantu dan memudahkan masyarakat yang tidak memiliki kendaraan atau tidak memiliki waktu untuk melakukan pengurusan atau mengambil e-KTP atau KIA KE Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

Metode

Penelitian Kualitatif adalah penelitian yang termasuk kedalam penelitian yang akan mengamati tentang fenomena yang dialami oleh subjek penelitian baik itu dari segi perilaku, pandangan, perbuatan ataupun hal-hal lain yang bersangkutan dengan penelitian yang dilakukan dengan cara perbandingan kata, bahasa atau konteks keilmuan tertentu (Moleong, 20011).

Penelitian Kualitatif adalah penelitian yang lebih mefokuskan kepada analisa dibandingkan grafik penilaian dalam bentuk angka atau persentasi. Penelitian kualitatif ini melihat hubungan fenomena yang terjadi dengan teori yang sudah ada sebelumnya maka dengan demikian dibuatlah sebuah analisa untuk menemukan kesenjangannya. Jenis penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptip yang bertujuan untuk menyampaikan informasi secara terperinci dan mudah dipahami (Sugiyono. 2019).

Hasil dan Pembahasan

Implementasi Program Layanan Andongg (Antarin Dong) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

Dikota pekanbaru salah satu inovasi yang dilakukan oleh pemerintah yaitu lebih tepatnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru membuat layanan ANDONGG (*Antarin Dong*). Layanan ANDONGG ini memiliki fungsi untuk membantu dan memudahkan masyarakat yang tidak memiliki kendaraan atau tidak memiliki waktu untuk melakukan pengurusan atau mengambil e-KTP atau KIA KE Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

Adanya layanan ini diharapkan dapat membantu dan mempermudah masyarakat serta juga dapat membuat Pelayanan yang diberikan oleh Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru lebih efektif dan efisien. Namun dalam setiap kebijakan yang di ambil tentu saja masih terdapat beberapa kendala dalam proses Implementasinya. Banyak sekali inovasi pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru salah satunya adalah layanan ANDONGG.

Pembentukan layanan Andongg ini berdasarkan Keputusan Walikota Pekanbaru Nomor 450 Tahun 2023 Tentang Kerjasama Pengantara KTP dan KIA Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Keputusan walikota tersebut disahkan pada tanggal 22 Juni 2023. Dalam ketentuan kedua menyebutkan bahwa pelayanan terpadu pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil dalam pengantaran KTP dan KIA bagi penduduk Kota Pekanbaru dilakukan dengan menggunakan kerjasama dengan Grab Express yang dilakukan dalam Diktum kesatu yaitu dalam 1x24 Jam KTP dan/atau KIA sampai rumah. Pelayanan andongg ini akan dilaksanakan jika telah melakukan pembayaran dengan menyertakan bukti pembayaran kerekening OVO GRAB

milik Dinas Disdukcapil Kota Pekanbaru. Segala biaya yang timbul akibat adanya kegiatan ini ditanggung oleh anggaran pendapat daerah kota Pekanbaru.

Layanan ini dapat dimanfaatkan oleh masyarakat yang mendaftar terlebih dahulu pada website resmi disdukcapil kota Pekanbaru yaitu dengan tahap sebagai berikut :

- 1) Buka Website sipenduduk.pekanbaru.go.id
- 2) Kemudian pilih menu ANDONGG yang tersedia di halaman website
- 3) Selanjutnya lakukan pembayaran pada nomor ovo yang tertera di halaman website ANDONGG
- 4) Lalu masukan alamat lengkap anda saat ini dan lakukan unggahan berkas sesuai persyaratan yang telah ditetapkan
- 5) Kemudian Petugas Grab akan melakukan pengantaran KTP-el dan KIA kealamat yang disebutkan oleh pemohon satu hari setelahnya.

Namun sayangnya adanya layanan Andongg Ini belum berjalan dengan Efektif dan efisien karena website layanan andongg ini masih sering mengalami perbaikan sehingga masyarakat tidak dapat mengakses layanan andongg tersebut bahkan telah berulang kali dilakukan percobaan masih tetap tidak bisa sehingga masyarakat enggan untuk menggunakannya bahkan tentu saja masyarakat yang melakukan pengurusan tentu saja rata-rata kaum ibu-ibu yang tentunya tidak terlalumahir dalam meng akses aplikasi di website. Bahkan adanya link pengaduan juga tidak semua para pengguna memahaminya maka dengan demikian penggunaan layanan andongg tidak optimal.

Implementasi penggunaan layanan andongg ini melakukan kerja sama dengan Grab Indonesia yang mana layanan andongg atau antarin dong ini dilaksanakan oleh driver Grab untuk melakukan antar jemput. Kerja sama yang di sepakati antara pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dengan pihak PT. Grab Teknologi Indonesia tertuang dala PKS Nomor 470/Dukcapil.Pdip/219/2023 Tentang Pelayanan Pengantaran Dokumen Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EL) Dan Kartu Idientitas Anak (KIA) Pada Masyarakat Kota Pekanbaru Melalui Pemanfaatan Aplikasi Grab.

Sesuai dengan ketentuan dalam pasal 2 PKS Nomor 470/Dukcapil.Pdip/219/2023 Tentang Pelayanan Pengantaran Dokumen Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EL) Dan Kartu Idientitas Anak (KIA) Pada Masyarakat Kota Pekanbaru Melalui Pemanfaatan Aplikasi Grab maksud dan tujuan dibuatnya perjanjian kerja sama tersebut ialah :

- 1 Menjalin hubungan antara para pihak untuk mensinergikan pelayanan jasa dan administrasi kependudukan untuk memberikan kemudahan pelayanan bagi masyarakat khususnya yang berdomisili di Kota Pekanbaru.
- 2 Memberikan kontribusi positif untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dengan mempermudah masyarakat dalam mendapatkan Dokumen KTP-EL dan KIA.
- 3 Meningkatkan efektifitas pelayanan administrasi kependudukan dengan memanfaatkan layanan grabexpress dan mendapatkan bersama dan saling menguntungkan para pihak.
- 4 Mendukung program pemerintah mengenai administrasi kependudukan sehingga mempermudah dalam perencanaan pembangunan dalam pendidikan, kesehatan hak sosial dan hukum dan.
- 5 Perjanjian ini dibuat atas dasar kesamaan kepentingan dan persepsi dalam pengembangan fungsi para pihak dalam rangka upaya meningkatkan pelayanan masyarakat berdasarkan atas kerjasama yang saling mendukung, melengkapi

menyempurnakan dan menggantungkan para pihak dengan berpedoman pada peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Implementasi penggunaan layanan andong ini juga memiliki SOP yang telah ditetapkan oleh Disdukcapil Kota Pekanbaru adapun SOP nya sebagai berikut :

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

Terkait tentang implementasi pelaksanaan layanan andong 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 sebegas 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 :

Komunikasi

Berdasarkan pendapat narasumber, dapat disimpulkan bahwa kegiatan hubungan masyarakat Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sudah sangat baik, meskipun tidak dilakukan secara langsung dengan masyarakat. Kegiatan humas ini dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru melalui media sosial dan berita di situs web resmi Disdukcapil. Layanan Andong telah digunakan sebanyak 4.127 kali hanya dalam waktu satu tahun empat bulan sejak diluncurkan, dan kegiatan humas ini dinilai sukses. Oleh karena itu, dapat dipastikan bahwa sebagian besar warga sudah mengetahui Layanan Andong.

Berdasarkan penelitian lapangan saya, memang tidak ada kegiatan sosialisasi langsung kepada masyarakat. Pengenalan Layanan Andong dilakukan dengan menyebarluaskan informasi melalui media elektronik. Sebuah departemen dibentuk untuk menyediakan informasi tentang Layanan Andong melalui media elektronik agar masyarakat dapat menggunakannya. Dalam penelitian lapangan saya, saya menemukan bahwa Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

Sumberdaya

Hasil wawancara menunjukkan bahwa aplikasi dan layanan ini sangat mudah digunakan, karena orang awam dapat dengan mudah mempelajari cara menggunakannya dan tidak pernah mengalami masalah saat menggunakan tautan di situs web layanan tersebut. Situs web resmi Disdukcapil menyediakan petunjuk dan prosedur instalasi yang terperinci, sehingga memudahkan warga untuk memahami cara menggunakan layanan ini. Layanan ini terjangkau, dengan biaya berkisar antara 15.000 hingga 30.000 rupiah, tergantung jarak antara Disdukcapil dan titik pengiriman. Untuk respons yang lebih cepat, Anda dapat memilih layanan ekspres atau dana darurat.

Berdasarkan pengamatan dan kunjungan penulis, Grab Corner didirikan di Pekanbaru sebagai layanan informasi hasil kerjasama antara Dinas Pendaftaran dan Kependudukan Kota Pekanbaru dengan Grab Indonesia.

Watak

Wawancara dengan narasumber menunjukkan bahwa masyarakat sangat antusias dengan layanan andong. Masyarakat merasa terbantu, dan prosesnya telah disederhanakan, sehingga tidak perlu lagi mengantre di Balai Kota Pekanbaru. Layanan andong juga menghemat waktu, sehingga memudahkan para pekerja untuk mendaftar dan mendaftarkan tempat tinggal mereka tanpa perlu menunggu izin dari tempat kerja. Hasil pengamatan ini menunjukkan bahwa minat masyarakat terhadap layanan andong sangat diapresiasi. Hal ini dibuktikan langsung dengan pernyataan resmi dan antusiasme para pengemudi Grab yang aktif menerima pesanan dari Kantor Catatan Sipil Pekanbaru melalui layanan andong ini. Inovasi layanan andong ini patut diapresiasi, karena dapat dikatakan telah berhasil meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada warga oleh Kantor Catatan Sipil Pekanbaru.

Struktur Birokrasi

Berdasarkan hasil wawancara, disimpulkan bahwa pelaksanaan layanan Andong berjalan lancar dan sesuai dengan prosedur operasional standar (SOP) yang telah ditetapkan. Pertama, masyarakat mendaftar layanan Andong melalui situs web resmi Dinas Catatan Sipil Pekanbaru. Dinas Catatan Sipil Pekanbaru kemudian memproses permohonan tersebut. Seorang pengemudi Grab kemudian dikerahkan untuk menanyakan persyaratan permohonan. Dokumen yang diperlukan diserahkan dan diterima oleh Dinas Catatan Sipil Pekanbaru. Warga juga menyatakan bahwa waktu pemrosesan singkat dan biayanya rendah.

Mengenai waktu layanan, warga juga menyatakan bahwa proses pengurusan e-KTP atau KIA melalui layanan Andong tidak memakan waktu lama. Hal ini diperkuat oleh testimoni para pengemudi Grab. Di Kantor Catatan Sipil dan Kependudukan Pekanbaru, banyak pengemudi Grab terlihat datang dan pergi untuk mengantar dan mengambil dokumen, yang memperkuat kebenaran testimoni dari berbagai sumber.

Kendala Dalam Pelaksanaan Implementasi Program Layanan Andong (Antarin Dong) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

Implementasi inovasi dalam pelayanan publik, khususnya di wilayah Andong, masih menghadapi kendala. Analisis tersebut mengungkapkan tantangan-tantangan berikut dalam penerapan Layanan Andong:

1. Meskipun situs web ini baru tersedia selama satu tahun, masih terdapat beberapa kekurangan dan mungkin sulit diakses.
2. Layanan Andong masih kurang dikenal masyarakat.
3. Masyarakat berpendapat bahwa biaya transportasi di wilayah Pekanbaru relatif tinggi.
4. Warga juga melaporkan waktu pemrosesan yang singkat dan biaya yang rendah.
5. Mengenai waktu layanan, warga mengatakan proses pengurusan e-KTP atau KIA melalui layanan Andong tidak memakan waktu lama. Hal ini diperkuat oleh testimoni para pengemudi Grab.

Kesimpulan

Kesimpulan berikut ditarik dari uraian permasalahan implementasi Layanan Andong untuk mendorong peningkatan pelayanan publik.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru sangat baik, meskipun tidak secara langsung ditujukan kepada warga. Kegiatan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru dilakukan melalui media sosial dan unggahan di situs web resmi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru. Kemudahan penggunaan aplikasi dan layanan Andong tercermin dari kemudahan pembelajaran warga dan kelancaran penggunaan tautan di situs web Layanan Andong. Situs web resmi Disdukcapil menyediakan petunjuk rinci tentang prosedur dan proses implementasi, sehingga memudahkan warga memahami cara menggunakan Layanan Andong. Respon warga sangat antusias terhadap Layanan Andong, proses implementasi Layanan Andong berjalan lancar, sesuai dengan prosedur operasional standar yang telah ditetapkan. Warga terlebih dahulu mendaftar untuk menggunakan Layanan Andong di situs web resmi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru.

Kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan Layanan Andong berkontribusi terhadap peningkatan pelayanan publik. Kendala ini disebabkan oleh situs web yang baru beroperasi selama satu tahun. Tentu saja, masih terdapat beberapa kekurangan, seperti terkadang kesulitan mengakses situs web. Pelaksanaan Layanan Andong masih belum dipahami dengan baik oleh warga, yang merasa bahwa biaya transportasi di wilayah Pekanbaru masih relatif tinggi..

Daftar Pustaka

Buku :

- Bungin, B. (2013). *Metode Penelitian Sosial dan Ekonomi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup.
- Dia Meirina Suri. *Kebijakan Publik*. Pekanbaru: Uir Press. 2025
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator, Implementasi*. Yogyakarta: Gava Media.
- Herdiansyah, H. (2013). *Wawancara, Observasi dan Focus Groups : sebagai instrumen penggalan data kualitatif*. Jakarta: Rajawali Press.
- Kansil, C. (2001). *Sistem Pemerintahan Indonesia Berdasarkan Undang-Undang DAsar 1945 dan Ketetapan-Ketetapan MPR: telah disesuaikan dengan hasil SU MPR*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, L. (2011). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosda Karya
- Munaf, Y. (2015). *Hukum Administrasi Negara* . Pekanbaru: Marpoyan Tujuh Publishing.
- Nawawi, H. (2011). *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gadjah Mada University.
- Ndraha, T. (2011). *Kybernologi Ilmu Pemerintahan* . Jakarta: Rineka Cipta.
- Pasalong, Harbani 2006. *Teori Administrasi Publik*. Bandung. Alfabeta
- Purwanto, H. (2019). *Pemimpin Dan Implementasi Kebijakan Publik*. Bandung: Alqaprint Jatinangor.
- Ratminto. (2007). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Siagian, Sondang P, 2006, *Organisasi Kepemimpinan Dan Prilaku Administrasi*, Penerbit Gunung Agung, Jakarta.
- Silalahi, Ulber, 2009. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung. PT. Refika Aditama

-----, 2013. *Studi Tentang Ilmu Administrasi*. Bandung. Sinar Baru Algesindo

Sondang, S. (1985). *Administrasi Pembangunan*. Jakarta: CV. Haji Mas agung .

Sufian Hamim. *Administrasi Dan Manajemen Pembangunan Konsep Pendekatan Dan Teori Dan Aplikasi Di Indonesi*. Trussmedia grafika. Yoyakarta. 2012

Sufian Hamim. *Perilaku Organisasi Dan Kepemimpinan*. Trussmedia grafika. Yoyakarta. 2015

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Syafi'i, I. K. (2014). *Sistem Pemerintahan Indonesia*. Jakarta: Rineka Cipta.

Syaukani. (2002). *Kebijakan Publik Menggapai Masyarakat Madani*. Yogyakarta: Mida Pustaka.

Wasistono, S. (2017). *Perkembangan Ilmu Pemerintahan (Dari Klasik Sampai Ke Kontemporer)*. Sumedang: IPDN Press.

Jurnal :

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

Angela olivia. *Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Layanan Tunggu (Lagu) Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru*. Lkispol (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)

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.

Asna Anenta. *Implementasi Kebijakan Program Penanggulangan Kemiskinan Perkotaan (PJKP) di Kota Gorontalo*. Jurnal Administrasi Publik, Volume 1 No. 1 Thn. 2010

Dea Septiana Muflida. *Inovasi Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan (Sipenduduk) Dalam Pelayanan Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru*. Jurnal Civitas Academica | Volume 2 Nomor 1 Tahun 2025

Die Meirina Suri. *Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Implementasi Kebijakan Penertiban Dan Pembinaan Gelandangan Dan Pengemis Di Kota Pekanbaru*. PUBLIKA, Vol 3, No. 1 Hal. 89-101 (2017)

Die Meirina Suri. *Evaluasi Kualitas Pelayanan RSUD Kota Dumai Terhadap Penggunaan Kartu BPJS Kesehatan Menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat*. PUBLIKA : Jurnal Ilmu Administrasi Publik Vol. 8, No. 2 / 2022

Haedar Akib. *Implementasi Kebijakan : apa, mengapa dan bagaimana*. Jurnal Administrasi Publik, Volume 1 No. 1 Thn. 2010

Hendry Andry. *Pelayanan Publik Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan Di Kecamatan Mandau Oleh Dinas Tata Kota, Tata Ruang Dan Pemukiman Kabupaten Bengkalis*. PUBLIKA, Vol 3, No. 1 Hal. 66-79 (2017)

Hendry Andry. *Pelayanan Publik Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan Di Kecamatan Mandau Oleh Dinas Tata Kota, Tata Ruang Dan Pemukiman Kabupaten Bengkalis*. PUBLIKA, Vol 3, No. 1 Hal. 66-79 (2017).

Hendry Andry. *Implementation Of E-Government In Transparency Regional Financial Management (Study at the Regional Finance and Asset Management Board of Riau Province)*. Advances in Social Science, Education and Humanities Research (ASSEHR), volume 163

- Hendry Andry . *Pelaksanaan Program Pelatihan Tenaga Kerja Berbasis Kompetensi Oleh Dinas Ketenagakerjaan Dan Transmigrasi Provinsi Riau Kota Pekanbaru*. Journal of Public Administration Review <https://journal.uir.ac.id/index.php/jpar> Vol. 1 No. 1 Juli 2024
- Hendry Andry . *Implementasi Kebijakan Pendidikan Inklusif Bagi Anak Berkebutuhan Khusus (ABK) Tingkat Sekolah Dasar Penggerak Kota Pekanbaru*. Journal of Public Administration Review <https://journal.uir.ac.id/index.php/jpar> Vol. 1 No. 1 Juli 2024
- Herfina Amalia. *Difusi Inovasi Penggunaan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (Ikd) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru*. Skripsi. Program Studi Ilmu Komunikasi. Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska
- 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)
- M. fachmy Alief F. *Aktualisasi Inovasi Aplikasi Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Go Digital*. Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan Fakultas Manajemen Pemerintahan
- Maria Ulfa. *Efektivitas Layanan Cendikia Berbasis E-Government dalam Percepatan Penerbitan Dokumen KIA (Kartu Identitas Anak) di Kota Pekanbaru*. Received Mei 10, 2025; Accepted Juni 11, 2025; Published Agustus 31, 2025
- Moris Adidi Yogia. *Implementasi Kebijakan Pemberdayaan Masyarakat Melalui Program Usaha Ekonomi Kelurahan*. SOSIO KONSEPSIA Vol. 9, No. 03, Mei – Agustus, Tahun 2020
- 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.
- Sufian Hamim. *Penerapan Prinsip Prinsip Pelayanan Publik Di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dan Catatan Sipil Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru*. PUBLIKA : Jurnal Ilmu Administrasi Publik Vol. 6, No. 1 / 2020
- Syahdiki Manda Putra. *Inovasi Pelayanan ANDONGG (Anterin Dong) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru*. JMP : Jurnal Mahasiswa Pemerintahan. Vol. 1 Nomor. 4 Desember 2025
- Yudhasena Dwipo Abiyoga. *Inovasi 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 2025
- Yuni Purnama Sari. *Inovasi Pelayanan Sektor Publik di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru*. Ilmu Administrasi Publik. Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Islam Riau.