



## EFEKTIVITAS SISTEM PELAYANAN TERPADU KEPENDUDUKAN(SIPENDUDUK) KOTA PEKANBARU

<sup>1</sup> Mutiara Nastasya, <sup>2</sup> Febri Yuliani

<sup>1</sup> Mahasiswa Ilmu Administrasi Publik FISIP Universitas Riau, Kampus Bina Widya KM. 12,5, Simpang Baru, Kec, Tampan, Kota Pekanbaru, Riau  
Email: [nastasyamutiara@gmail.com](mailto:nastasyamutiara@gmail.com)

<sup>2</sup> Dosen Ilmu Administrasi Publik FISIP Universitas Riau, Kampus Bina Widya KM. 12,5, Simpang Baru, Kec, Tampan, Kota Pekanbaru, Riau

### Abstrak

Sipenduduk yaitu singkatan dari sistem pelayanan terpadu kependudukan yang merupakan salah satu program yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dalam membantu masyarakat mendapatkan dokumen kependudukan. Program ini diharapkan dapat mempermudah masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan, karena masyarakat tidak perlu datang ke kantor capil. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori efektivitas Campbell (1989) dalam Mutiarin (2014) dengan 5 (lima) indikator : Keberhasilan Program, Keberhasilan Sasaran, Kepuasan terhadap program, Tingkat output dan input, Pencapaian tujuan menyeluruh. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui efektivitas sistem pelayanan terpadu kependudukan (sipenduduk) dan faktor penghambat Efektivitas Sistem Pelayanan Terpadu Kependudukan (Sipenduduk) Kota Pekanbaru. Dengan menggunakan metode penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data secara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian yang penulis dapat yaitu pelaksanaan program sistem pelayanan terpadu kependudukan (sipenduduk) masih memiliki beberapa faktor yang menjadi hambatan yang dialami oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru sehingga menyebabkan pelaksanaan program tersebut belum efektif.

**Kata kunci :** *Sipenduduk*, Sistem Pelayanan Terpadu Kependudukan, Efektivitas

### Abstract

*Sipenduduk, which stands for the population integrated service system, is one of the programs carried out by the Pekanbaru City Population and Civil Registration Office in helping people get population documents. This program is expected to make it easier for people to take care of population documents, because people do not have to come to the capil office. The theory used in this study is Campbell's (1989) theory of effectiveness in Mutiarin (2014) with 5 indicators: Program Success, Target Success, Program Satisfaction, Output and Input Rate, Complete goal achievement. The purpose of this study is to find out the effectiveness of the population integrated service system (the resident) and the inhibitory factor of the Efficiency of the Population Integrated Service System (sipenduduk) of Pekanbaru City. Using qualitative research methods with observational, interview, and documentation data collection techniques. The result of the research that the author can do is the implementation of the population integrated service system (sipenduduk) still has several factors that are obstacles experienced by the Pekanbaru City Population and Civil Registration Office, which cause the implementation of the program to be ineffective*

**Keywords** : *Sipenduduk, Population Integrated Service System, Effectiveness*

## 1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan tugas wajib dari pada aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat, dalam melaksanakan tugasnya harus senantiasa berusaha melayani kepentingan masyarakat dengan menaati peraturan yang berlaku. Pemerintah sebagai pelayanan masyarakat mempunyai kewajiban dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang baik dan profesional kepada masyarakat. Pelayanan publik juga tentu tidak bisa dilepaskan dari suatu aturan, khususnya pada Pasal 3 Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 2010 Tentang Pegawai Negeri Sipil pada salah satu bagiannya menyebutkan bahwa seorang aparatur negara wajib memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat. Pelayanan yang dilakukan oleh aparat birokrasi (pemerintah), dapat dikatakan sebagai pelayanan publik. Sebab aparatur pemerintah bertanggung jawab memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat.

Pelayanan publik kini telah menjadi isu sentral dalam pembangunan Indonesia. Perkembangan pelayanan publik memang sangat pesat pada saat ini, dan pada dasarnya memang masyarakat membutuhkan pelayanan yang lebih baik daripada sebelumnya. Masyarakat yang menerima pelayanan membuat masyarakat juga dilibatkan dalam pengambilan keputusan untuk menjadikan pemerintah sebagai penyedia pelayanan untuk lebih responsif. Hal yang utama menjadikan indikator bahwa pemerintah sebagai penyedia pelayanan bagi masyarakat adalah munculnya inovasi dalam pelayanan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Pekanbaru gencar melakukan pembuatan dokumen kependudukan bagi masyarakat Kota Pekanbaru antara lain Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, Kartu Identitas Anak, perubahan nama, akta kelahiran, pengesahan anak, akta kematian, akta perkawinan, akta perceraian dan surat keterangan pindah warga negara Indonesia. Serta menginginkan masyarakat Kota Pekanbaru untuk tertib administrasi kependudukan demi kepentingan dan kebutuhan mendasar masyarakat Kota Pekanbaru. Untuk itu, berbagai program pun diciptakan serta terus berinovasi baik dalam segi pelayanan maupun administrasi demi terwujudnya masyarakat Kota Pekanbaru yang tertib administrasi.

Kota Pekanbaru merupakan kota terbesar di Provinsi Riau dengan berbagai kemajuan pembangunannya sebagai kota masa depan heterogenitas dan keberagaman budaya masyarakat, memiliki gerak pembangunan yang berjalan cepat disegala bidang baik fisik maupun non fisik. Pemerintah Kota Pekanbaru merupakan salah satu Pemerintah Kabupaten/Kota di Indonesia

yang telah menerapkan e-government di dalam menjalankan urusan pemerintahannya demi terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik.

Sebagai salah satu inovasi dari Disdukcapil Kota Pekanbaru dalam membantu masyarakat mendapatkan dokumen kependudukan. Untuk memudahkan masyarakat pada saat pengajuan dan memberikan informasi yang sangat akurat maka dirancang dan dibangun aplikasi berbasis website.

Dengan banyaknya pengguna layanan Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan (Sipenduduk) sering kali situs tersebut mengalami "*black out*" atau *error*. Hal ini disebabkan adanya gangguan yang terkadang membuat masyarakat sulit untuk mengakses pelayanan yang diinginkan. Keluhan warga terkait sering adanya gangguan pada pelayanan online tidak terlepas dari keterbatasan *bandwidth* pada server aplikasi layanan online Disdukcapil Pekanbaru langsung terkoneksi dengan server pusat dan digunakan oleh seluruh Indonesia. Sehingga pada saat situs tersebut mengalami gangguan maka pihak Disdukcapil akan menutup layanan Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan (Sipenduduk) tersebut dengan alasan keamanan data pribadi warga dan mengalihkan ke via whatsapp perkecamatan masing-masing.

Inovasi pelayanan online oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru tidak terlepas dari berbagai kekurangan dan permasalahan. Permasalahan tersebut antara lain seperti masalah bahwa masyarakat sendiri belum menyadari tentang keefektifan menggunakan layanan tersebut karna kurangnya pengetahuan dari masyarakat sendiri.

## **2. METODE**

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus bentuk deskriptif. Penelitian kualitatif bertujuan untuk mengungkap informasi dan pemahaman mendalam terhadap masalah proses dan makna dengan mendeskripsikan suatu masalah. Dalam metode deskriptif juga tidak membatasi pengumpulan data, analisis maupun interpretasi dari data tersebut. Kemahiran peneliti untuk melakukan observasi dan wawancara juga sangat dituntut dalam menentukan data yang akan diperolehnya. Informasi yang akan diperoleh berkaitan dengan inovasi, saluran komunikasi, jangka waktu dan sistem sosial pada program Efektivitas Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan (Sipenduduk) Kota Pekanbaru.

### **3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **1. Efektivitas Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan (Sipenduduk) Kota Pekanbaru**

##### **a. Keberhasilan Program**

Bahwa dalam melakukan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih bergantung pada jaringan pusat, dimana akan berimbas pada dinas-dinas lainnya termasuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Hal ini tentunya akan menghambat proses pelayanan yang seharusnya dapat berjalan dengan baik dan sesuai SOP namun harus terkendala dan kembali pada sistem manual yang akan memakan waktu lebih lama.

##### **b. Keberhasilan Sasaran**

Dalam melakukan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih bergantung pada jaringan pusat, dimana akan berimbas pada dinas-dinas lainnya termasuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Hal ini tentunya akan menghambat proses pelayanan yang seharusnya dapat berjalan dengan baik dan sesuai SOP namun harus terkendala dan kembali pada sistem manual yang akan memakan waktu lebih lama.

##### **c. Kepuasan terhadap program**

Pelayanan yang diberikan petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru masih kurang mengayomi, dikarenakan tidak semua masyarakat akan paham jika hanya diberikan selebaran kertas. Tentunya hal ini akan menghambat kepengurusan administrasi kependudukan tersebut. Seharusnya petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru lebih memberikan keterangan yang dapat dipahami oleh masyarakat diberbagai kalangan, agar pelayanan kedepannya dapat berjalan efektif.

##### **d. Tingkat Output dan Input**

Bahwa pelayanan online juga banyak diminati. Namun faktanya pada hasil tinjauan lapangan masih banyak masyarakat yang menggunakan cara offline dan belum mengetahui bahwa pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru sudah bisa melalui pelayanan online.

##### **e. Pencapaian Tujuan Menyeluruh**

Program Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan (Sipenduduk) belum berhasil mencapai tujuan dari program Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan (Sipenduduk) dikarenakan masih banyak masyarakat yang melakukan

kepengurusan secara manual. Adapun tujuan utama dari Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan (Sipenduduk) adalah untuk membantu memudahkan masyarakat dalam kepengurusan dokumen kependudukan.

## **2. Faktor Penghambat dari Efektivitas Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan (Sipenduduk) Kota Pekanbaru**

### **a. Server Down**

Masyarakat sama sekali tidak bisa mengakses situs pada saat server down, tentunya hal ini disebabkan oleh kapasitas server yang masih kecil sehingga saat banyak yang menggunakan akan membuat server down. Jika menggunakan kapasitas server yang lebih besar maka kemungkinan besar juga server akan dapat digunakan lebih baik, mengingat situs Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan (Sipenduduk) melayani 14 layanan.

### **b. Kurangnya Pemahaman Masyarakat**

Rata-rata masyarakat sudah memiliki smartphone masing-masing namun pengetahuan mereka hanya sebatas menelpon dan SMS atau hanya bersosial media saja. Kurang pemahaman akan penggunaan teknologi untuk melakukan mekanisme pengurusan dokumen kependudukan secara online menjadi salah satu faktor penghambat terwujudnya efektivitas Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan (Sipenduduk) Kota Pekanbaru.

## **4. KESIMPULAN**

Program Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan (Sipenduduk) yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru telah terlaksana dengan baik namun apabila dianalisis lebih dalam hasil yang didapatkan yaitu masih belum efektif. Karena masih banyak masyarakat yang belum mampu melakukan pelayanan melalui online. Belum semua kalangan yang bisa menggunakan prosedur pada program Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan (Sipenduduk). Serta masih banyaknya masyarakat yang belum mengetahui bahwa untuk mengurus berbagai kepengurusan dokumen kependudukan telah dapat dilakukan secara online, sehingga masih memilih datang dan menggunakan cara lama atau offline.

## 5. DAFTAR PUSTAKA

### **Buku :**

- Agus, D. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik; Peduli, Inklusif dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Fadhillah, P. (2012). *New Public Governance*. Malang: UB Press.
- Mahmudi. (2010). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Jakarta: STIE YKPN.
- Mardalena, S. (2017). *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: CV BUDI.
- Moeloeng, B. J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remadja Karya.
- Mukarom, Z. (2015). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Governance*. Bandung: Pustaka setia.
- Mutiarin. (2014). *Manajemen Birokrasi dan Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- N, D. W. (2003). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University.
- Rahman, M. (2017). *Ilmu Administrasi*. Makassar: CV SAH MEDIA.
- Siagian, S. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sihombing, d. (2009). *Memahami Kebijakan Administrasi Kependudukan*. Jakarta Selatan: ILRC.
- Suwando. (2001). *Peserta Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

### **Jurnal :**

- Febriani, W. (2016). Efektivitas Penerapan Layanan Puskesmas Kota Makassar.
- Hariningsih, I. (2021). Efektivitas Program Bantuan Sosial Tunai di Era Pandemi (Studi kasus di Kecamatan Genteng Surabaya).
- Maylina, N. (2016). Efektivitas Sistem Informasi Pelayanan Terpadu (SIPPADU) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perizinan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT).
- Monoarfa, H. (2012). Efektivitas dan Efisiensi Penyelenggaraan Pelayanan Publik: Suatu Tinjauan Kinerja Lembaga Pemerintahan. *Jurnal Pelangi*.
- N, D. W. (2003). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University.
- Sukanto. (2015). Efektivitas Penyelenggaraan E-Government pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu.
- Wingfi, J. (2019). Efektivitas Pelayanan Keliling Online Pada Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar.