

**INOVASI PELAYANAN PENDATANG TERBITKAN
KARTU KELUARGA BARU (PEDANG BIRU) DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA PEKANBARU**

Difha Meylani Putri¹, Fitri Ramadhani Agusti Nst^{2*}, Ahmad Fuadi³

^{1,2} Administrasi Negara, Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif
Kasim Riau, Pekanbaru, Indonesia

³ Hubungan Internasional, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Riau,
Pekanbaru, Indonesia

*Korespondensi: fitriaramadhaniagustinst@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan administrasi kependudukan bagi pendatang menjadi fokus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Pekanbaru melalui inovasi Pelayanan Pendatang Terbitkan Kartu Keluarga Baru (PEDANG BIRU). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis inovasi Pelayanan Pendatang Terbitkan Kartu Keluarga Baru (PEDANG BIRU) dan faktor penghambat Pelayanan Pendatang Terbitkan Kartu Keluarga Baru (PEDANG BIRU). Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan Pendatang Terbitkan Kartu Keluarga Baru (PEDANG BIRU) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Pekanbaru belum berjalan secara optimal, hal ini dapat dilihat dari beberapa indikator yaitu 1) keuntungan relatif, 2) kesesuaian, 3) kerumitan, 4) kemungkinan dicoba, dan 5) kemudahan diamati. Terdapat faktor penghambat dalam pelaksanaan Inovasi Pelayanan Pendatang Terbitkan Kartu Keluarga Baru (PEDANG BIRU) di Disdukcapil Kota Pekanbaru antara lain, (1) jaringan atau server yang sering mengalami gangguan (down), (2) alat pendukung pelayanan yang masih kurang memadai, (3) kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, dan (4) rendahnya tingkat pemahaman masyarakat terhadap inovasi yang diterapkan.

Kata Kunci: Inovasi pelayanan, PEDANG BIRU, Pendatang

ABSTRACT

Population administration services for immigrants are the focus of the Pekanbaru City Population and Civil Registration Office (Disdukcapil) through the innovation of the Newcomer Service to Issue New Family Cards (PEDANG BIRU). This study aims to analyze the innovation of the Newcomer Service to Issue New Family Cards (PEDANG BIRU) and the inhibiting factors of the Newcomer Service to Issue New Family Cards (PEDANG BIRU). This study uses a descriptive qualitative method with data collection through interviews, observations, and documentation. The results of the study indicate that the Newcomer Service to Issue New Family Cards (PEDANG BIRU) at the Pekanbaru City Population and Civil Registration Office (Disdukcapil) has not been running optimally, this can be seen from several indicators, namely 1) relative benefits,

2) *suitability*, 3) *complexity*, 4) *possibility of being tried*, and 5) *ease of observation*. There are inhibiting factors in the implementation of the Innovation Service for Newcomers to Issue New Family Cards (PEDANG BIRU) at the Pekanbaru City Population and Civil Registration Office, including: (1) networks or servers that often experience disruptions (down), (2) service support tools that are still inadequate, (3) lack of outreach to the community, and (4) low levels of public understanding of the innovations being implemented.

Keywords: *Service innovation, PEDANG BIRU, Immigrant*

A. PENDAHULUAN

Manusia merupakan makhluk sosial yang tidak dapat terlepas dari berbagai kebutuhan dalam menjalankan kehidupannya, salah satunya adalah kebutuhan terhadap pelayanan. Pelayanan menjadi aspek fundamental yang senantiasa hadir dalam kehidupan manusia, baik dalam konteks individu maupun kolektif. Hal ini sejalan dengan pendapat Sinambela yang menyatakan bahwa pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia (Sinambela & others, 2007).

Pelayanan publik merupakan kewajiban yang harus dipenuhi oleh pemerintah kepada masyarakat. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dalam rangka memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya. Salah satu bentuk pelayanan publik yang sangat penting adalah pelayanan administrasi kependudukan, karena dokumen kependudukan menjadi dasar bagi masyarakat untuk mengakses berbagai layanan lainnya (Aminullah & Riani, 2023).

Administrasi merupakan rangkaian proses yang tidak terpisahkan dari aktivitas organisasi, baik pemerintahan maupun non-pemerintahan. Menurut Siagian,

administrasi adalah keseluruhan proses kerja sama antara dua orang atau lebih yang didasarkan pada rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Setiawati, 2021). Dalam penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan administrasi kependudukan menjadi tanggung jawab utama pemerintah sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 yang telah diperbarui menjadi Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013. Regulasi tersebut mewajibkan setiap penduduk untuk melaporkan setiap peristiwa kependudukan yang dialaminya kepada instansi pelaksana, termasuk dalam hal perpindahan penduduk.

Perpindahan penduduk atau migrasi merupakan fenomena yang tidak dapat dihindari dalam dinamika kehidupan masyarakat. Migrasi dapat diartikan sebagai perpindahan penduduk dari satu wilayah ke wilayah lain yang disertai dengan perubahan tempat tinggal (Suharso, 1996). Sementara itu, Wirosuhardjo menyebutkan bahwa migrasi merupakan perpindahan penduduk untuk menetap yang melampaui batas administratif atau politik (Wirosuhardjo, 1981). Fenomena ini juga terjadi di Kota Pekanbaru yang merupakan pusat pertumbuhan ekonomi dan pemerintahan di Provinsi Riau. Kondisi tersebut menyebabkan meningkatnya jumlah penduduk pendatang

dengan berbagai tujuan, seperti pendidikan, pekerjaan, dan perdagangan.

Meningkatnya jumlah pendatang menuntut kesiapan pemerintah daerah, khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, dalam memberikan pelayanan administrasi yang cepat, efektif, dan efisien. Salah satu bentuk pelayanan tersebut adalah penerbitan Surat Keterangan Pindah Datang Warga Negara Indonesia (SKPDWNI) serta dokumen lanjutan seperti Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan, pemerintah daerah melakukan inovasi berbasis digital melalui program PEDANG BIRU (Pelayanan Pendatang Terbitkan Kartu Keluarga Baru).

Program PEDANG BIRU merupakan bentuk transformasi digital dalam pelayanan administrasi kependudukan yang memungkinkan masyarakat mengakses layanan secara daring. Melalui platform ini, masyarakat dapat mengajukan permohonan, mengunggah dokumen, serta memantau proses pelayanan secara transparan. Inovasi ini bertujuan untuk menyederhanakan prosedur, meningkatkan akurasi data, serta mempercepat proses pelayanan dibandingkan metode manual yang sebelumnya membutuhkan waktu lebih lama.

Namun demikian, implementasi layanan digital ini masih menghadapi berbagai tantangan. Data menunjukkan bahwa meskipun layanan online mendominasi, terjadi penurunan penggunaan dari tahun ke tahun, sementara layanan manual justru mengalami peningkatan. Hal ini dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti rendahnya literasi

digital masyarakat, kompleksitas prosedur layanan, serta kurangnya sosialisasi (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, 2025c). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa inovasi pelayanan belum sepenuhnya optimal dalam menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan guna mengkaji secara mendalam efektivitas dan implementasi program PEDANG BIRU. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu administrasi publik serta menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis digital, khususnya dalam bidang administrasi kependudukan di Kota Pekanbaru.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru yang berlokasi di Komplek Mal Pelayanan Publik (MPP) Pekanbaru, Jalan Jenderal Sudirman No. 464, Kota Pekanbaru, Provinsi Riau. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa instansi tersebut merupakan pelaksana inovasi pelayanan publik berbasis digital, khususnya program PEDANG BIRU (Pelayanan Pendatang Terbitkan Kartu Keluarga Baru), yang menjadi fokus dalam penelitian ini. Selain itu, instansi ini memiliki karakteristik pelayanan administrasi kependudukan yang dinamis seiring dengan meningkatnya jumlah pendatang di Kota Pekanbaru. Waktu pelaksanaan penelitian dilakukan dalam rentang Oktober 2025 hingga Maret 2026, sehingga peneliti memiliki kesempatan yang cukup untuk melakukan

pengumpulan data secara mendalam dan berkesinambungan.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode penelitian kualitatif digunakan untuk memahami fenomena secara mendalam dalam kondisi yang alamiah, di mana peneliti berperan sebagai instrumen kunci dalam proses pengumpulan data (Sugiyono, 2013). Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menggali informasi secara komprehensif terkait implementasi inovasi pelayanan publik. Sejalan dengan itu, penelitian kualitatif juga bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian secara holistik dengan cara mendeskripsikannya dalam bentuk kata-kata dan bahasa dalam konteks tertentu (Moleong, 2015). Oleh karena itu, pendekatan ini dianggap paling relevan untuk mengkaji secara mendalam inovasi PEDANG BIRU dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di Kota Pekanbaru.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari sumber utama melalui interaksi dengan informan yang terlibat dalam pelaksanaan maupun penerimaan layanan PEDANG BIRU. Data ini bersifat asli dan dikumpulkan melalui wawancara serta observasi langsung di lapangan. Sementara itu, data sekunder merupakan data pendukung yang diperoleh dari berbagai sumber yang telah ada sebelumnya, seperti dokumen resmi, laporan instansi, buku, jurnal ilmiah, serta informasi dari situs web yang relevan dengan penelitian. Kedua jenis data ini saling melengkapi untuk memberikan gambaran yang utuh terhadap objek penelitian.

Subjek penelitian dalam penelitian ini ditentukan secara purposive atau sengaja, yaitu dengan memilih informan yang dianggap memiliki pengetahuan dan pengalaman yang relevan dengan fokus penelitian. Teknik ini digunakan untuk memperoleh data yang mendalam dan sesuai dengan kebutuhan penelitian (Usman & Akbar, 2017). Informan dalam penelitian ini meliputi pihak internal instansi, seperti Kepala Seksi Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan serta admin PEDANG BIRU, serta pihak eksternal yaitu masyarakat yang menggunakan layanan baik secara online melalui PEDANG BIRU maupun secara manual. Pemilihan subjek ini diharapkan mampu memberikan perspektif yang komprehensif mengenai pelaksanaan inovasi pelayanan tersebut.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi secara langsung dari informan melalui proses tanya jawab yang mendalam sehingga dapat menggali pengalaman dan persepsi mereka terkait layanan PEDANG BIRU. Observasi dilakukan dengan cara mengamati secara langsung proses pelayanan yang berlangsung di lokasi penelitian guna memperoleh gambaran nyata mengenai implementasi program. Sementara itu, dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data berupa arsip, laporan, foto, serta dokumen lain yang berkaitan dengan pelayanan administrasi kependudukan. Teknik-teknik tersebut digunakan untuk memperoleh data secara optimal sesuai dengan tujuan penelitian (Soehartono, 2008).

Adapun teknik analisis data yang

digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif. Proses analisis data dilakukan sejak awal pengumpulan data hingga tahap akhir penelitian. Mengacu pada konsep yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman, analisis data meliputi tiga tahapan utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Miles & Huberman, 1994). Reduksi data dilakukan dengan cara merangkum dan memilih informasi yang relevan dengan fokus penelitian, sehingga data yang diperoleh menjadi lebih terarah. Selanjutnya, penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian deskriptif agar mudah dipahami dan dianalisis. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan, yaitu proses menginterpretasikan data yang telah dianalisis untuk menjawab rumusan masalah serta memberikan gambaran mengenai efektivitas inovasi pelayanan PEDANG BIRU di Kota Pekanbaru.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Gambaran Umum Wilayah dan Objek Penelitian

Sejarah Kota Pekanbaru tidak dapat dipisahkan dari perkembangan kawasan yang awalnya dikenal dengan nama Senapelan. Pada masa awal, Senapelan merupakan sebuah perkampungan yang dipimpin oleh seorang kepala suku yang disebut batin. Seiring waktu, kawasan ini berkembang dari ladang sederhana menjadi permukiman yang semakin ramai. Perkembangan tersebut semakin pesat ketika wilayah ini memiliki keterkaitan erat dengan Kerajaan Siak Sri Indrapura, khususnya sejak masa pemerintahan Sultan Abdul Jalil Alamuddin Syah yang menetap di kawasan tersebut dan membangun pusat pemerintahan di sekitar lokasi yang kini menjadi pusat kota. Transformasi nama

dari Senapelan menjadi Pekan Baru terjadi pada 23 Juni 1784 melalui musyawarah adat, yang kemudian ditetapkan sebagai hari lahir Kota Pekanbaru dan menjadi tonggak penting dalam sejarah perkembangan kota (BPS Kota Pekanbaru, 2025).

Secara geografis, Kota Pekanbaru memiliki posisi strategis karena terletak di jalur Lintas Timur Pulau Sumatera yang menghubungkannya dengan berbagai kota besar seperti Medan, Padang, dan Jambi. Letak astronomisnya berada pada 101°14'–101°34' Bujur Timur dan 0°25'–0°45' Lintang Utara dengan ketinggian wilayah berkisar antara 5 hingga 50 meter di atas permukaan laut. Keberadaan Sungai Siak yang membelah kota dari arah barat ke timur juga menjadi faktor penting dalam perkembangan ekonomi dan transportasi wilayah ini. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 1987, wilayah Pekanbaru mengalami perluasan signifikan dari 62,96 km² menjadi lebih dari 400 km², bahkan berdasarkan pengukuran terbaru mencapai sekitar 632,26 km² (Badan Pertanahan Nasional, 2025). Kondisi ini menunjukkan bahwa Pekanbaru berkembang sebagai pusat pertumbuhan ekonomi sekaligus simpul transportasi utama di Provinsi Riau.

Pertumbuhan wilayah dan aktivitas penduduk yang pesat mendorong peningkatan kebutuhan terhadap pelayanan publik, khususnya di bidang administrasi kependudukan. Hal ini sejalan dengan visi pembangunan Kota Pekanbaru yang tertuang dalam Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2001, yaitu mewujudkan kota sebagai pusat perdagangan, jasa, pendidikan, serta pusat kebudayaan Melayu menuju masyarakat yang sejahtera. Visi tersebut kemudian diperkuat dengan

arah pembangunan kota metropolitan yang madani, yang menekankan pentingnya peningkatan kualitas sumber daya manusia, pembangunan infrastruktur, serta penguatan pelayanan publik yang efektif dan berkelanjutan (Pemerintah Kota Pekanbaru, 2021).

Dalam mendukung pencapaian visi tersebut, keberadaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru memiliki peran yang sangat strategis. Lembaga ini bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan, seperti penerbitan Kartu Tanda Penduduk elektronik, Kartu Keluarga, akta kelahiran, akta kematian, serta layanan pencatatan sipil lainnya. Secara historis, pembentukan institusi ini berawal dari kebijakan nasional melalui Keputusan Presiden Nomor 12 Tahun 1983 yang mengalihkan kewenangan pencatatan sipil dari Departemen Kehakiman ke Departemen Dalam Negeri. Perubahan tersebut bertujuan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan di tingkat daerah.

Seiring perkembangan regulasi, khususnya setelah diberlakukannya Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, terjadi transformasi signifikan dalam sistem pelayanan, termasuk penerapan KTP elektronik yang berlaku seumur hidup dan desentralisasi proses pencetakannya ke daerah. Hal ini memberikan kewenangan lebih besar kepada pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Selain itu, penerapan Sistem Informasi Pelayanan Publik sebagaimana diatur dalam PermenPANRB Nomor 13 Tahun 2017 turut mendorong digitalisasi layanan guna meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi pelayanan

(KemenPANRB, 2017).

Dalam konteks tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru terus berinovasi melalui pengembangan layanan berbasis digital. Pemanfaatan teknologi informasi memungkinkan masyarakat mengakses layanan kapan saja dan di mana saja, sehingga meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan aspek ekonomis dalam pelayanan publik. Inovasi ini juga didukung oleh struktur organisasi yang terintegrasi, mulai dari tingkat dinas hingga unit pelaksana teknis di kecamatan, sehingga pelayanan dapat menjangkau seluruh wilayah Kota Pekanbaru secara optimal.

Dengan demikian, perkembangan sejarah, kondisi geografis, serta dukungan kelembagaan yang kuat menjadikan Kota Pekanbaru sebagai salah satu kota yang terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam bidang administrasi kependudukan, guna memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks dan dinamis.

2. Inovasi Pelayanan Pendatang Terbitkan Kartu Keluarga Baru (PEDANG BIRU) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

Inovasi pelayanan publik merupakan salah satu upaya strategis yang dilakukan oleh pemerintah dalam meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat, khususnya di era digital yang menuntut pelayanan yang cepat, efektif, dan efisien. Salah satu bentuk inovasi tersebut diwujudkan melalui program PEDANG BIRU yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Inovasi ini hadir sebagai respon terhadap meningkatnya kebutuhan

pelayanan administrasi kependudukan, terutama bagi masyarakat pendatang di Kota Pekanbaru yang memiliki mobilitas tinggi. Dalam mengkaji keberhasilan suatu inovasi, diperlukan kerangka analisis yang komprehensif, salah satunya melalui teori difusi inovasi yang dikemukakan oleh Everett M. Rogers, yang menekankan lima karakteristik utama, yaitu keunggulan relatif, kesesuaian, tingkat kerumitan, kemungkinan untuk dicoba, dan kemudahan diamati (Rogers, 1983). Oleh karena itu, pembahasan mengenai inovasi PEDANG BIRU dalam penelitian ini akan dianalisis berdasarkan kelima indikator tersebut guna mengetahui sejauh mana inovasi ini mampu meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

a. Keunggulan Relatif (Relative Advantage)

Inovasi PEDANG BIRU yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru memiliki keunggulan dibandingkan sistem pelayanan manual sebelumnya. Keunggulan ini terlihat dari kemudahan akses layanan secara online, efisiensi waktu, serta pengurangan biaya yang harus dikeluarkan masyarakat. Berdasarkan teori difusi inovasi yang dikemukakan oleh Everett M. Rogers, inovasi dengan manfaat yang lebih tinggi akan lebih cepat diterima oleh masyarakat (Rogers, 1983). Dalam implementasinya, PEDANG BIRU memungkinkan masyarakat mengurus dokumen tanpa harus datang langsung ke kantor, bahkan dokumen seperti Kartu Keluarga dapat diterima melalui email. Hal ini menunjukkan

adanya peningkatan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik.

b. Kesesuaian (Compatibility)

Kesesuaian inovasi PEDANG BIRU terlihat dari kemampuannya menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat serta regulasi yang berlaku. Inovasi ini telah sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 dan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang administrasi kependudukan, sehingga proses pelayanan menjadi lebih tertib dan terjamin keabsahannya. Selain itu, layanan ini juga sesuai dengan kebutuhan masyarakat pendatang di Kota Pekanbaru yang memerlukan layanan cepat dan praktis. Namun demikian, masih terdapat kendala dalam hal pemerataan sosialisasi sehingga pemahaman masyarakat terhadap inovasi ini belum sepenuhnya merata.

c. Tingkat Kerumitan (Complexity)

Meskipun memberikan banyak kemudahan, inovasi PEDANG BIRU masih memiliki tingkat kerumitan tertentu, terutama bagi masyarakat yang belum terbiasa dengan teknologi digital. Kerumitan ini terlihat dari penggunaan fitur seperti kode akses serta proses pengunggahan dokumen yang memerlukan pemahaman teknis. Selain itu, kendala jaringan juga menjadi faktor yang mempengaruhi kelancaran pelayanan. Menurut Rogers (1983), semakin kompleks suatu inovasi, maka tingkat adopsinya akan cenderung lebih lambat. Oleh karena itu, diperlukan upaya penyederhanaan sistem dan

peningkatan literasi digital masyarakat agar inovasi ini dapat dimanfaatkan secara optimal.

- d. Kemungkinan Dicoba (Trialability)
Dari aspek kemungkinan untuk dicoba, inovasi PEDANG BIRU menunjukkan hasil yang cukup baik. Masyarakat diberikan kesempatan untuk mencoba layanan melalui sosialisasi, simulasi langsung, serta bimbingan teknis yang dilakukan oleh petugas. Hal ini penting karena inovasi yang dapat diuji coba akan lebih mudah diterima oleh masyarakat (Rogers, 1983). Selain itu, pelaksanaan bimbingan teknis bagi petugas juga membantu memastikan bahwa sistem dapat dijalankan dengan baik sebelum diterapkan secara luas kepada masyarakat.
- e. Kemudahan Diamati (Observability)
Kemudahan diamati dalam inovasi PEDANG BIRU dapat dilihat dari hasil layanan yang dapat dirasakan secara langsung oleh masyarakat. Proses penerbitan dokumen yang lebih cepat, transparansi status pengajuan, serta pengurangan waktu tunggu menjadi bukti nyata keberhasilan inovasi ini. Misalnya, dokumen Kartu Keluarga dapat diterbitkan dalam waktu relatif singkat, bahkan dalam 1x24 jam pada kondisi tertentu. Hal ini sesuai dengan pendapat Rogers (1983) bahwa inovasi yang hasilnya mudah diamati akan lebih cepat dipercaya dan diadopsi oleh masyarakat. Meskipun masih terdapat kendala dalam konsistensi waktu pelayanan, secara umum manfaat inovasi ini sudah terlihat jelas dan memberikan

dampak positif bagi peningkatan kualitas pelayanan publik

3. Faktor Penghambat Inovasi Pelayanan Pendatang Terbitkan Kartu Keluarga Baru (PEDANG BIRU) di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

Dalam implementasi inovasi pelayanan publik, tidak terlepas dari berbagai hambatan yang mempengaruhi efektivitas pelaksanaannya. Hal ini juga terjadi pada program PEDANG BIRU yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Menurut Everett M. Rogers, keberhasilan inovasi tidak hanya ditentukan oleh karakteristik inovasi itu sendiri, tetapi juga oleh faktor eksternal seperti kesiapan infrastruktur, sumber daya, serta tingkat penerimaan masyarakat (Rogers, 1983). Oleh karena itu, identifikasi faktor penghambat menjadi penting untuk mengetahui kendala yang dihadapi dalam penerapan inovasi PEDANG BIRU di Kota Pekanbaru.

1. Jaringan atau Server yang Sering Mengalami Gangguan (Down)
Salah satu hambatan utama dalam pelaksanaan inovasi PEDANG BIRU adalah gangguan pada jaringan atau server yang menyebabkan layanan tidak dapat berjalan secara optimal. Sistem pelayanan ini bergantung pada dua aplikasi utama, yaitu SIAK sebagai sistem pusat dan PEDANG BIRU sebagai sistem lokal. Ketika terjadi gangguan pada server, khususnya pada sistem SIAK, seluruh proses pelayanan tidak dapat dilakukan. Sementara itu, jika gangguan terjadi pada sistem PEDANG BIRU,

pelayanan masih dapat dialihkan ke sistem manual, namun hal ini menyebabkan penumpukan berkas dan keterlambatan dalam penyelesaian dokumen. Kondisi ini menunjukkan bahwa stabilitas jaringan menjadi faktor krusial dalam mendukung keberhasilan inovasi berbasis digital.

2. Keterbatasan Alat Pendukung Pelayanan

Hambatan berikutnya adalah keterbatasan sarana dan prasarana pendukung pelayanan. Meskipun dari sisi sumber daya manusia tidak mengalami kendala yang signifikan, namun kondisi peralatan seperti komputer dan printer yang sudah lama digunakan menjadi faktor penghambat dalam menunjang kelancaran pelayanan. Peralatan yang kurang memadai dapat memperlambat proses pengolahan data serta mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan inovasi tidak hanya ditentukan oleh sistem, tetapi juga oleh kesiapan fasilitas pendukung yang memadai.

3. Kurangnya Sosialisasi kepada Masyarakat

Kurangnya sosialisasi menjadi salah satu faktor yang menyebabkan rendahnya pemanfaatan layanan PEDANG BIRU oleh masyarakat. Masih banyak masyarakat pendatang yang belum mengetahui keberadaan layanan ini, sehingga lebih memilih menggunakan layanan manual. Minimnya penyebaran informasi melalui media sosial maupun saluran komunikasi lainnya menyebabkan inovasi ini belum

sepenuhnya dikenal secara luas. Padahal, sosialisasi yang efektif merupakan faktor penting dalam meningkatkan tingkat adopsi inovasi di masyarakat (Rogers, 1983).

4. Rendahnya Tingkat Pemahaman Masyarakat terhadap Layanan Digital

Selain kurangnya sosialisasi, rendahnya tingkat pemahaman masyarakat terhadap penggunaan teknologi juga menjadi hambatan dalam implementasi PEDANG BIRU. Tidak semua masyarakat memiliki kemampuan yang memadai dalam mengakses layanan berbasis digital, terutama bagi mereka yang memiliki keterbatasan literasi teknologi. Perbedaan tingkat pendidikan dan kebiasaan dalam menggunakan teknologi turut mempengaruhi kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan layanan ini. Akibatnya, sebagian masyarakat masih cenderung memilih layanan manual yang dianggap lebih mudah dan familiar.

Dengan demikian, keempat faktor tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan inovasi PEDANG BIRU tidak hanya bergantung pada sistem yang dibangun, tetapi juga pada kesiapan infrastruktur, fasilitas, serta kemampuan dan pemahaman masyarakat sebagai pengguna layanan.

D. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di lapangan, dapat disimpulkan bahwa inovasi pelayanan pendatang melalui program Penerbitan Kartu Keluarga Baru (PEDANG BIRU) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota

Pekanbaru telah berjalan namun belum optimal. Hal ini dapat dilihat dari beberapa indikator, yaitu: (1) keuntungan relatif, (2) kesesuaian, (3) tingkat kerumitan, (4) kemungkinan untuk dicoba, dan (5) kemudahan untuk diamati. Beberapa indikator tersebut masih menunjukkan adanya kendala, terutama pada penerimaan masyarakat terhadap sistem pelayanan yang baru.

Adapun faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam pelaksanaan inovasi ini antara lain: (1) jaringan atau server yang sering mengalami gangguan (down), (2) alat pendukung pelayanan yang masih kurang memadai, (3) kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, dan (4) rendahnya tingkat pemahaman masyarakat terhadap inovasi yang diterapkan. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan secara berkelanjutan, baik dari segi infrastruktur teknologi, peningkatan kualitas sumber daya manusia, maupun strategi sosialisasi yang lebih efektif agar inovasi PEDANG BIRU dapat berjalan secara optimal dan memberikan manfaat yang lebih luas bagi masyarakat.

E. DAFTAR PUSTAKA

Buku :

Akay. (2021). Pelayanan Publik Menurut Ratminto dan Winarsih. *Jurnal Administrasi Negara*.

Al-Qur'an Surah An-Nisa Ayat 58. (2010).

Al-Qur'an Surah Ar-Ra'd Ayat 11. (2010).

Aminullah, & Riani, S. (2023). Pelayanan Publik dalam Administrasi Kependudukan. *Jurnal Administrasi Publik*.

Badan Pusat Statistik. (2023). *Konsep dan Definisi Penduduk dan Migrasi*.

Badan Pusat Statistik Kota Pekanbaru.

(2025). *Data Pendatang Kota Pekanbaru Tahun 2021–2024*.

Diharto. (2022). *Manajemen Inovasi*. Alfabeta.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. (2025a). *Data Pelayanan Pendatang Tahun 2023–2025*.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. (2025b). *Inovasi Pelayanan Pendatang Terbitkan Kartu Keluarga Baru (PEDANG BIRU)*.

<https://disdukcapil.pekanbaru.go.id/pendatang>

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. (2025c). *Website PEDANG BIRU Kota Pekanbaru*. <https://appdukcapil.pekanbaru.go.id/kkpendatang>

Insani, D. & Setiyariski. (2020). Kualitas Pelayanan Publik dan Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Administrasi Publik*.

Keputusan Menteri PAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. (2003).

Lembaga Administrasi Negara. (2000). *Pedoman Pelayanan Publik*.

Masdar, F. & others. (2009). *Pelayanan Publik di Indonesia*. Pustaka Pelajar.

Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook* (2nd ed.). Sage Publications.

Moleong, L. J. (2015). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Revisi). PT Remaja Rosdakarya.

Muslim. (2022). Konsep Pelayanan Publik dalam Perspektif Administrasi. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 31.

Nugroho & Widiarti. (2022). Difusi

- Inovasi dalam Organisasi Publik. *Jurnal Ilmu Sosial*.
- Palenewen, J. D. O. (2022). Inovasi Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*.
- Prabowo, et al. (2024). Inovasi Sektor Publik dan Tantangannya. *Jurnal Kebijakan Publik*.
- Prabowo & others. (2022). Karakteristik dan Hambatan Inovasi Publik. *Jurnal Kebijakan Publik*.
- Prabowo & others. (2024). Inovasi Pelayanan Publik di Sektor Pemerintahan. *Jurnal Kebijakan Publik*.
- Putri & Yuza. (2025). Inovasi dalam Sistem Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik*.
- Raihan & Budiman. (2018). Konsep Inovasi dalam Organisasi. *Jurnal Manajemen*.
- Rippetoe, P. A., & Rogers, E. M. (1987). Effects of Attributes of Innovations on Adoption. *Journal of Consumer Research*.
- Rogers, E. M. (1983a). *Diffusion of Innovations* (3rd ed.). Free Press.
- Rogers, E. M. (1983b). *Diffusion of Innovations*. Free Press.
- Saputro. (2023). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital. *Jurnal Administrasi Negara*.
- Setiawati, N. (2021). Pengertian Administrasi Menurut S. P. Siagian. *Jurnal Administrasi*.
- Siagian, S. P. (t.t.). *Filsafat Administrasi*. Gunung Agung.
- Sinambela, L. P. & others. (2007). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Bumi Aksara.
- Soehartono, I. (2008). *Metode Penelitian Sosial*. Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Suharso. (1996). *Migrasi Penduduk dan Permasalahannya*. LP3ES.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. (2009).
- Usman, H., & Akbar, P. S. (2017). *Metodologi Penelitian Sosial*. Bumi Aksara.
- Wirosuhardjo, K. (1981). *Dasar-Dasar Demografi*. Lembaga Demografi UI.
- Zain, A. A. (2022). Konsep Pelayanan Menurut Perspektif Kotler. *Jurnal Manajemen*.