

## Efektivitas Layanan Cendikia Berbasis E-Government dalam Percepatan Penerbitan Dokumen KIA (Kartu Identitas Anak) di Kota Pekanbaru

**Maria Ulfa**

Prodi Administrasi Publik, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas Riau, Pekanbaru

Email: [mariaulfaa556@gmail.com](mailto:mariaulfaa556@gmail.com)

**Febri Yuliani**

Prodi Administrasi Publik, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas Riau, Pekanbaru

Email: [febri.yuliani@lecturer.unri.ac.id](mailto:febri.yuliani@lecturer.unri.ac.id)

Korespondensi penulis: [mariaulfaa556@gmail.com](mailto:mariaulfaa556@gmail.com)

**Abstract:** *The Pekanbaru City Population and Civil Registration Service has issued an e-government-based service, namely an application-shaped platform to help facilitate the issuance of children's identity documents, called the Cendikia service, which can be accessed via the web on the pekanbaru.go.id/kia page, where the public can submit requests for services. Issuing child identity cards online without having to come and queue at the Pekanbaru City Population and Civil Registration Office. In implementing this service, there are still people who do not realize the importance of making KIA, there are overlapping applications in submitting KIA, people who do not understand how to use the Cendikia service, and there is a lack of direct socialization regarding the web-based Cendikia application service. This research aims to determine the effectiveness of Cendikia's services in accelerating the issuance of KIA documents. The theory used is Campbell's (1989) effectiveness theory in Mutiarin and Zainuddin (2014) with 5 (five) indicators, namely Program Success, Target Success, Program Satisfaction, Input and Output Levels, and Overall Goal Achievement. This research uses qualitative methods with data collection techniques obtained through observation, interviews and documentation. The results of this research show that the creation of Child Identity Cards in the Cendikia service has not been effective as seen from the indicators of the level of program success and target success, the Cendikia service still has several factors which are obstacles found in the system (internal) and outside the system (external). Thus causing the implementation of these services to be ineffective.*

**Keywords:** *Children's Identity Card, Cendikia, effectiveness*

**Abstrak:** Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru mengeluarkan layanan berbasis e-government yaitu sebuah wadah berbentuk aplikasi guna membantu dalam pemudahan penerbitan dokumen identitas anak yang disebut dengan layanan Cendikia yang dapat diakses melalui web pada laman pekanbaru.go.id/kia, pengajuan dapat dilakukan secara daring tanpa diperlukan untuk hadir ke kantor Disdukcapil Kota Pekanbaru. Dalam pelaksanaan layanan ini masih ada masyarakat yang tidak menyadari pentingnya pembuatan KIA, adanya tumpang tindih aplikasi dalam pengajuan KIA, masyarakat yang belum paham bagaimana penggunaan layanan Cendikia, dan kurangnya sosialisasi secara langsung mengenai layanan aplikasi Cendikia berbasis web. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui keefektifan layanan Cendikia dalam percepatan penerbitan dokumen KIA dan faktor penghambat dalam pelaksanaan layanan Cendikia. Teori yang digunakan adalah teori efektivitas Campbell (1989) dalam Mutiarin dan Zainuddin (2014) dengan 5 (lima) indikator, yaitu Keberhasilan Program, Keberhasilan Sasaran, Kepuasan Terhadap program, Tingkat Input dan Output, Pencapaian Tujuan Menyeluruh. Metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara serta dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dalam pembuatan Kartu Identitas Anak pada layanan Cendikia belum efektif yang dilihat pada indikator tingkat keberhasilan program dan keberhasilan sasaran, layanan Cendikia ini masih memiliki beberapa faktor yang menjadi kendala yang didapatkan pada sistem (internal) maupun diluar sistem (eksternal) sehingga menyebabkan pelaksanaan layanan tersebut belum efektif.

**Kata Kunci:** Kartu Identitas Anak, Cendikia, efektivitas

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan publik semakin berkembang dengan inovasinya yaitu dengan digitalisasi sistem. Hal ini bertujuan dalam memudahkan proses interaksi antara masyarakat dengan pihak pemerintah yang menjadikan masyarakat lebih menikmati pelayanan publik yang lebih efisien serta efektif.

Pemerintah yang berperan penting dalam pelaksanaan pelayanan publik, mengingat pelayanan publik menyangkut semua aspek kehidupan masyarakat. Aspek-aspek tersebut terdiri dari pelayanan atas barang, jasa maupun pelayanan administratif guna memenuhi kebutuhan masyarakat diberbagai bidang. Indonesia sendiri telah melakukan pelayanan publik oleh pemerintah yang merupakan sebuah amanah pemerintah yang tercatat dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai pelayanan publik. UU ini menjelaskan bagaimana prinsip pemerintahan publik yang baik sehingga pemerintahan berjalan dengan seharusnya. Tanggapan mengenai pelayanan publik di Indonesia masih menilai bahwa pelayanan publiknya masih tergolong tidak cukup baik dengan banyaknya kendala maupun hambatan dalam proses pelayanan. Inovasi dalam pelayanan publik diperlukan dalam meningkatkan mutu pelayanan serta mengatasi permasalahan pelayanan publik tersebut.

Menurut Peraturan Menteri PANRB No. 30/2014, inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan publik baik yang merupakan gagasan ide kreatif orisinal dan adaptasi atau modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Terobosan terhadap perkembangan sistem pelayanan publik tidak hanya berupa sebuah penemuan ataupun inovasi baru, terobosan ini juga bisa berupa pendekatan baru, peningkatan kualitas maupun cakupan luasan pelayanan publik yang diharapkan dapat berkembang sehingga selaras dengan pengembangan.

*E-government* memiliki bertujuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan teknologi, informasi serta komunikasi sebagai pusat pelayanan dalam administrasi pemerintahan daerah, dengan harapan dapat menciptakan pemerintahan yang transparan dan efisien serta responsif terhadap kebutuhan perubahan. Perkembangan teknologi yang pesat memungkinkan informasi, data, dan pengetahuan untuk dapat dengan cepat diakses oleh semua lapisan masyarakat. Penggunaan teknologi merupakan solusi yang tepat untuk mengatasi berbagai tantangan dalam pelayanan publik, termasuk masalah geografis, keterbatasan waktu, serta kemampuan sosial dan ekonomi. Pengembangan dalam pemerintahan khususnya ialah pengembangan sistem layanan perizinan terpadu yang cerdas menjadi langkah yang mendukung untuk menghadapi kemajuan teknologi masyarakat dapat terlayani dengan efektif dan efisien.

Pada situs pekanbaru.go.id/kia, pemohon diberikan sebuah Resi/lembar penerimaan permohonan pelayanan apabila berkas dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan. Untuk mendapatkan resi pengambilan kartu identitas anak, pemohon akan diberikan kode permohonan yang masuk ke email pemohon dan pemohon dapat menggunakan kode tersebut untuk mencetak resi pengambilan kartu identitas anak dengan cara mengetikkan kode permohonan pada box pencarian di situs pekanbaru.go.id/kia. Setelah resi pengambilan kartu identitas anak di cetak, pemohon dapat mengambil Kartu Identitas Anak pada kecamatan yang sesuai dengan domisili kartu keluarga pemohon.

Disdukcapil Kota Pekanbaru dalam melakukan inovasi dibidang pelayanan online tidak dipungkiri juga menghadapi permasalahan dan kekurangan. Permasalahan yang muncul salah satunya adalah adanya tumpang tindih aplikasi pada pengajuan KIA. Hal ini dipekuat dengan wawancara bersama ibu Sri Wahyuni Selaku Kepala Seksi Inovasi Pelayanan, yang menyatakan bahwa:

*“dalam pengajuan pembuatan KIA ini ada beberapa layanan yang kami sediakan, yang pertama layanan Kado Camer, yaitu layanan berbentuk kerjasama dengan pihak rumah sakit, kemudian sipenduduk, pada saat pembuatan akta kelahiran akan langsung mendapatkan KIA juga, dan yang terakhir layanan Cendikia, layanan ini diperuntukan untuk anak umur 5-17 tahun kurang sehari dalam pengajuan KIA”*

Berdasarkan dari wawancara di atas menunjukkan bahwa banyak nya layanan yang disediakan oleh pihak Disdukcapil hal ini dapat membingungkan masyarakat dalam pengajuan pembuatan KIA. Kemudian ketidakpercayaan penduduk Kota Pekanbaru terhadap keefektifan program tersebut mulai dari ketidakpercayaan bahwa program KIA itu penting serta alasan kuat dalam penerapannya yang diyakini tidak efektif seperti E-KTP. Sebetulnya KIA ini tidak kalah penting dengan E-KTP yang menjadikannya sebuah identitas untuk penduduk yang belum berumur 17 tahun. Kurangnya sosialisasi secara langsung terkait layanan Cendikia dalam pengajuan pembuatan KIA sehingga penduduk kurang paham dalam menggunakan layanan Cendikia berbasis online untuk pengajuan Kartu Identitas Anak. Melalui penelitian dan analisis berbagai fenomena yang telah dipaparkan oleh sebab itu diangkatlah penelitian dengan judul **“Efektivitas Layanan CENDIKIA Berbasis E-Government Dalam Percepatan Penerbitan Dokumen KIA (Kartu Identitas Anak) di Kota Pekanbaru”**.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Efektivitas**

Hafid dalam Rivai dan Mulyadi (2010:125-126) mengemukakan bahwa efektivitas berupa sebuah tolak ukur dalam menyatakan suatu *progress* terhadap pencapaian yang telah dicapai terkait suatu target baik yang dinilai secara kualitatif, kuantitatif maupun dari segi waktu. Effendy dalam Kadarisman (2019) juga menjelaskan yang dimaksud dengan efektivitas, Effendy memaparkan bahwa efektivitas adalah suatu proses dalam mencapai target yang telah direncanakan sesuai dengan anggaran biaya yang direncanakan, waktu yang ditetapkan dan dengan jumlah anggota yang ditetapkan. Efektivitas juga dijelaskan oleh Kurniawan, yang berarti suatu kemampuan dalam pemenuhan tugas, kewajiban serta fungsi dari lembaga atau instansi dan sejenisnya yang dalam pelaksanaannya tidak mengalami kendala baik berupa ketegangan maupun tekanan.

### **Pelayanan Publik**

Pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan yang diselenggarakan oleh penyedia yang berwenang dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat serta melaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara yang berwenang tersebut adalah lembaga-lembaga negara yang terdiri dari (Mahmudi, 2019): Pertama, Satuan kerja/ satuan organisasi kementerian. Kedua, Departemen. Ketiga, Lembaga pemerintah non departemen. Keempat, Kesekretariatan lembaga tertinggi dan tinggi Negara. Kelima, Badan usaha milik Negara. Keenam, Badan Hukum Milik Negara. Ketujuh, Badan Usaha Milik Daerah. Kedelapan, Instansi pemerintah lainnya, baik pusat dan daerah termasuk dinas-dinas dan badan.

### **Electronic Government**

Irawan dan Hidayat (2021:7) mengartikan *e-gov* sebagai sebuah tindakan pemerintah dalam menerapkan ICT (*Information and Communication Technology*) sebagai instrumen dalam menjalankan pemerintahan dengan harapan bahwa *e-gov* akan mampu menghadirkan modernisasi dan efisiensi pada sistem pemerintahan dan birokrasi serta mengatasi berbagai kendalanya. Penerapan *e-gov* telah berkembang di hampir seluruh negara di dunia dan telah mendapatkan tempat tersendiri dalam kajian ilmu politik modern.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang di gunakan dalam pebelitian ini adalah penelitian kualitatif yang menjadi dasar penelitian ini yang bertujuan dalam mengeksplorasi fenomena faktual tanpa ada intervensi terhadap fenomena tersebut. Pendekatan yang diterapkan dalam penelitian ini adalah fenomenologi yang dilakukan dengan melihat seberapa jauh Efektivitas Layanan

CENDIKIA berbasis E-government dalam Percepatan Penerbitan Dokumen KIA di Kota Pekanbaru.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Efektivitas Layanan Cendikia Berbasis E-Government dalam Percepatan Penerbitan Dokumen KIA di Kota Pekanbaru**

Penerbitan KIA oleh pemerintah memiliki tujuan dalam peningkatan pendataan sehingga memudahkan dalam perlindungan serta pelayanan publik dan pemenuhan hak konstitusional yang terkhusus pada anak yang belum berumur 17 tahun. Program KIA ditujukan sebagai bentuk penyelamat anak karena dengan adanya KIA ini anak memiliki kartu identitas yang akan berlaku layaknya E-KTP sebagai tanda pengenal yang sah.

Efektivitas dikatakan sebagai tolak ukur perjuangan suatu lembaga atau instansi dalam pencapaian targetnya. Apabila suatu lembaga atau instansi dapat mencapai targetnya maka suatu lembaga atau instansi tersebut telah bekerja efektif. Pengukuran efektivitas dilakukan menggunakan konsep dari Campbell J.P (dalam Mutiarin 2014:97) yang mengemukakan dalam pengukuran keefektifan suatu pekerjaan lembaga dan instansi secara umum berdasarkan indikator:

1. Keberhasilan Program
2. Keberhasilan Sasaran
3. Kepuasan terhadap program
4. Tingkat Output dan Input
5. Pencapaian tujuan menyeluruh

#### **Keberhasilan Program**

Berdasarkan wawancara yang sudah dilakukan penulis kepada Kepala Seksi Inovasi Pelayanan disdukcapil Kota Pekanbaru:

*“inovasi layanan Cendikia ini memang awal mula nya dibuat karna ada target persentase gitu cakupan kepemilikan KIA dari pusat dalam percepatan penerbitan dokumen KIA, kebetulan juga pada saat itu ada pandemi, nah kami buatlah inovasi layanan berbasis online ini untuk pencetakan KIA yaitu aplikasi/web Cendikia ini yang memudahkan masyarakat dalam melakukan pembuatan KIA. Jadi sebelumnya ada aplikasi ini bagi warga yang ingin membuat KIA bagi anak yang baru lahir dirumah sakit, puskesmas, atau klinik itu kan memang ada dibautkan KIA nya melalui layanan kado camer karena sudah terintegrasi langsung dengan disdukcapil, nah bagi anak yang belum punya KIA tetapi sudah punya akta kelahiran dan umurnya sudah diatas 5 tahun untuk wadah pengajuannya*

itu kami buat melalui layanan Cendikia ini”. (Wawancara dengan Ibu Sri Wahyuni, S. STP selaku Kepala Seksi Inovasi Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, pada tanggal 23 Februari 2024).

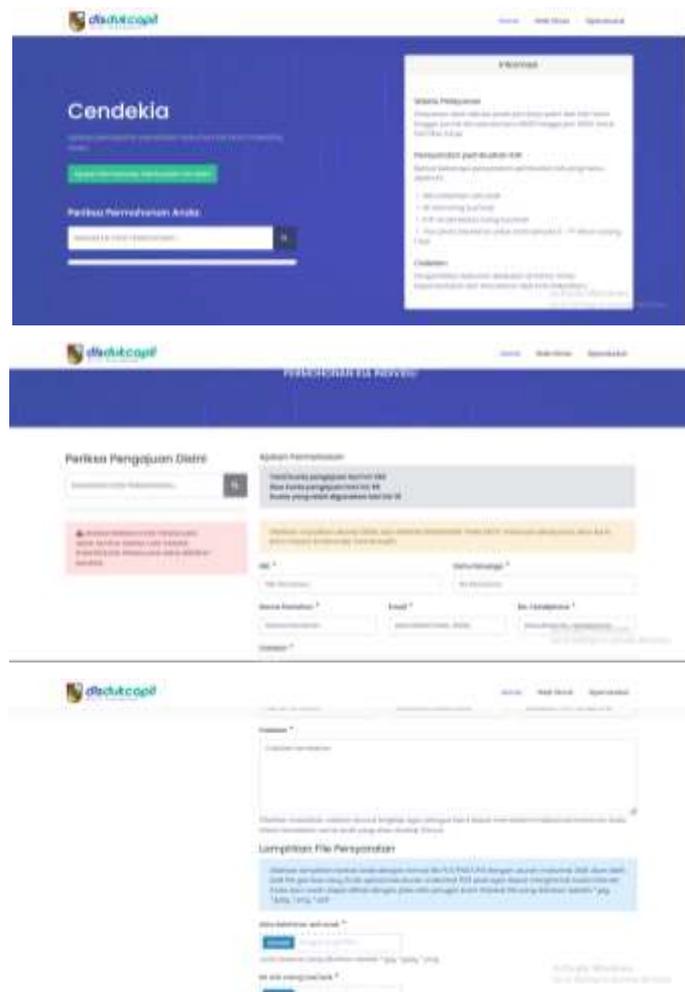
Gambar 1 Tata Cara pengajuan KIA pada Aplikasi/web Cendikia



Sumber: Website Disdukcapil Kota Pekanbaru, 2024.

Berikut ini tampilan dari layanan online Cendikia sebagai wadah pengajuan pembuatan KIA:

Gambar 2 Tampilan Aplikasi/web Cendikia





Sumber: Aplikasi/web layanan cendikia, 2024.

Selain dari segi kemudahan akses, pengukuran selanjutnya adalah mengenai kemampuan operasional disdukcapil Kota Pekanbaru ketika menjalankan aplikasi/web Cendikia. Penulis mengukurnya dengan melihat dari ketersediaan sarana atau fasilitas dan sumber daya manusia. Dalam operasional aplikasi/web Cendikia, sarana yang dibutuhkan adalah perangkat komputer dan juga jaringan internet karena kualitas pelayanan yang baik ditentukan oleh dua faktor ini. Sehubungan hal ini, penulis melakukan wawancara dengan bapak Dygo Ramadhan, menyatakan bahwa:

*“mengenai perangkat tidak ada kendala karna semua sudah disediakan, kemudian fasilitas juga sudah cukup memadai, paling ya itu permasalahannya hanya di jaringan yang error. Dalam pengurusan pengajuan KIA ini tidak hanya melalui aplikasi/web Cendikia saja, pertama bisa melalui layanan kerjasama dari rumah sakit, klinik, dan puskesmas yaitu kado camer, nah bagi anak yang baru lahir itu biasanya ditawarkan untuk membuat KIA dan akta kelahiran, yang kedua jika bagi orang tua yang ingin mengurus secara individu mereka bisa melalui aplikasi Sipenduduk ketika mereka ingin membuat akta kelahiran, yang mereka dapatkan nanti adalah akta kelahiran, KK, dan juga nanti sekalian KIA nya. Nah, jadi yang ketiga ini melalui layanan Cendikia, layanan ini digunakan pertama untuk anak yang belum pengurusan KIA tetapi udah dapat akta kelahirannya, terus yang kedua bagi orang tua yang anaknya udah di atas 5 tahun, nah kalo di atas 5 tahun itukan harus ada fotonya, jadi untuk anak-anak yang belum ada foto nya pada saat pengurusan KIA di aplikasi sipenduduk, biar ada fotonya nanti ngurus nya diaplikasi Cendikia. Jadi itu parameter untuk aplikasi Cendikia ini, sebenarnya aplikasi Cendikia ini memang untuk mempermudah seluruh pembuatan KIA”.* (Wawancara dengan bapak Dygo Ramadhan, selaku Kepala Seksi Pendataan Penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, pada tanggal 26 Februari 2024).

Berdasarkan semua penjelasan diatas penulis dapat menyimpulkan bahwa keberhasilan program pada pelaksanaan aplikasi Cendikia ini dapat diakses dengan mudah, pengaksesannya bisa melalui *smartphone*, *tablet*, laptop atau komputer yang dimiliki masyarakat sehingga

mempermudah untuk melakukan pengajuan KIA yang tidak perlu lagi untuk keluar rumah. Fasilitas dan sumber daya manusia juga krusial dalam mengembangka aplikasi/web Cendikia yang efektif dengan fasilitas seperti PC, laptop, wifi dan lain-lain mempermudah petugas admin ketika mengoperasikan aplikasi/web Cendikia ini. Yang menjadi kendala disini adalah masalah jaringan dari pusat yang sewaktu-waktu mengalami *error* dan dalam keadaan *maintenance* atau pemeliharaan jaringan.

### Keberhasilan Sasaran

Pada umumnya, semua pelayanan publik diorganisir oleh setiap lembaga ataupun instansi dengan waktu pelayanan yang telah ditetapkan. Kantor disdukcapil Kota Pekanbaru beroperasi memberikan pelayanan setiap hari Senin-Jum'at jam 08.30-15.00, Sabtu, Minggu dan libur nasionsal pelayanan tutup. Berikut adalah wawancara dengan ibu Sri Wahyuni, yang menyebutkan bahwa:

*“untuk layanan Cendikia ini ya seperti biasa ya buka dari pagi 08.30 sampai dengan siang 14.00 ini untuk pengambilan dokumen KIA yang sudah dicetak oleh petugas kami, untuk layanan di aplikasi web nya dalam pengajuan KIA dibuka dari jam 09.00-13.59 pada hari senin sampai jum'at saja, untuk sabtu dan minggu dan juga libur nasional itu layanan pengajuan KIA melalui Cendikia ditutup”.* (Wawancara dengan Ibu Sri Wahyuni S. STP selaku Kepala Seksi Inovasi Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, pada tanggal 23 Februasri 2024).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, layanan Cendikia di Disdukcapil Kota pekanbaru dalam pengajuan pembuatan KIA bisa diakses oleh masyarakat dimulai dari jam 09.00-13.59 WIB pada hari kerja kantor saja yaitu Senin-Jum'at, sedangkan hari Sabtu dan Minggu layanan pengajuan KIA pada aplikasi/web Cendikia tidak dapat diakses. Kemudian, untuk pengambilan dokumen KIA yang sudah dicetak juga dilakukan pada hari kerja kantor yakni Senin-Jum'at dari jam 08.30-14.00. Dalam hal ini pengaksesan layanan Cendikia ini ternyata masih dibatasi, karena pada hari libur layanan Cendikia tidak bisa dilakukan pengajuan pembuatan KIA secara online.

**Gambar 3 Layanan Andong (Anterin Dong)**



Sumber: instagram Disdukcapil Kota Pekanbaru, 2024.

Kemudian, wawancara dengan penduduk pengguna yang melakukan pembuatan KIA melalui aplikasi/web Cendikia.

*“layanan ini sebenarnya sangat bagus ya, mempermudah masyarakat juga dalam melakukan pembuatan KIA, kami tidak perlu lagi untuk datang ke kantor membawa persyaratannya, untuk kendalanya sih saya kurang paham aja dalam mengubah ukuran dokumennya yang harus diperkecil gitu jadi saya minta bantu dengan saudara saya soal itu, tapi lainnya sudah paham kok”*. **(Wawancara dengan Ibu Dewi selaku masyarakat yang melakukan pengambilan KIA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, pada tanggal 08 Maret 2024).**

Kemudian, wawancara dengan penduduk pengguna lain, yang menyatakan bahwa:

*“saya melakukan pengajuan pembuatan KIA melalui Cendikia ini, sebenarnya untuk saya yang kurang paham dengan layanan online kayak gini saya tidak paham ya, saya dibantu oleh keponakan saya dalam pengajuan ini, semua persyaratan yang tertera disitu dilakukan oleh keponakan saya, jadi saya tinggal nunggu jadi aja, untuk pengambilan ini pun saya ditemani oleh keponakan saya karna saya takut salah nanti, soalnya saya pun juga tau layanan cendikia ini dari keponakan saya”*. **(Wawancara dengan Ibu Maryam selaku masyarakat yang melakukan pengambilan KIA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, pada tanggal 08 Maret 2024).**

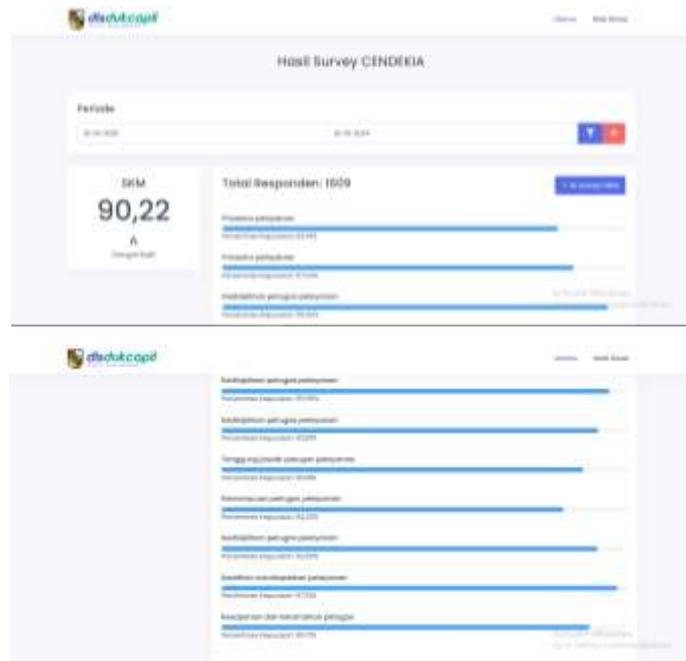
Dari hasil keseluruhan wawancara diatas, penulis simpulkan bahwa keberhasilan sasaran pada aplikasi/web Cendikia di Kota Pekanbaru sudah tepat sarasannya pada masyarakat yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam pembuatan KIA secara online, tetapi yang menjadi kendala disini adalah mengenai pemahaman masyarakat mengenai aplikasi/web Cendikia. Oleh karena itu, perlunya pihak Disdukcapil melakukan edukasi atau sosialisasi langsung kepada masyarakat, sehingga masyarakat benar-benar paham dalam pengisian pengajuan KIA di aplikasi/web Cendikia.

### **Kepuasan Terhadap Program**

Menurut Campbell dalam Sittka Inka Putri Mamanto, dkk (2022) Kepuasan adalah salah satu kriteria dalam mengukur efektivitas untuk melihat keberhasilan program tersebut. Kepuasan dirasakan oleh orang yang menggunakan produk atau jasa tersebut. Semakin baik hasil ataupun kualitas produk atau jasa yang diterima, maka kepuasan yang diterima oleh pengguna semakin tinggi juga terhadap produk atau jasa tersebut. Maka akan menimbulkan penilaian yang baik terhadap penyedia produk atau jasa, dimana dalam hal ini yaitu pemerintah.

Berikut merupakan hasil survei berkala mengenai tingkat kepuasa penduduk pengguna terhadap disdukcapil Kota Pekanbaru.

Gambar 4 Hasil Survei IKM Cendikia



Sumber: Website Disdukcapil Kota Pekanbaru, 2024.

Berdasarkan hasil survei yang di lakukan oleh disdukcapil Kota Pekanbaru, masyarakat merupakan tolak ukur untuk melihat sejauh mana keberhasilan pada layanan Cendikia dalam penerbitan KIA. Sebagaimana yang tertuang dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor:Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan pelayanan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah, ada 14 unsur yang relevan, valid, dan reliabel sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran tingkat kepuasan, yaitu pada layanan Cendikia ini hanya memakai 6 aspek dalam survei indeks kepuasan masyarakatnya, yaitu prosedur layanan, kedisiplinan, tanggung jawab, kemampuan keadilan dan kesopnan serta keramahan dari tugas yang memberikan pelayanan. Hasil survei di atas pada tahun 2020-2023 menunjukkan bahwa aplikasi/web Cendikia ini yang hanya memakai 6 aspek dalam survei indeks kepuasan masyarakat dengan konversi IKM memperoleh skor sebesar 90,22 yang berada pada kategori pelayanan “A” dengan kategori sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa program ini sudah mendapatkan antusias serta animo dari penduduk. Dari hasil survei indeks kepuasan masyarakat yang paling tinggi adalah keadilan mendapatkan pelayanan sebesar 97,51% dan kedisiplinan petugas pelayanan sebesar 95,59%, kemampuan dan sikap petugas layanan Cendikia ini juga sudah sangat baik dalam penerapannya untuk pengajuan pembuatan KIA dimasyarakat.

### Tingkat *Input* dan *Output*

Indikator efektivitas menurut Campbell dalam Mutiarin dan Zaenuddin (2014:97) yang keempat dalah tingkat *input* (masukan) dan *output* (keluaran). Ketika suatu program

menghasilkan keluaran sesuatu yang lebih besar dari pada masukan yang dilakukan maka program tersebut dikatakan efektif. Pada indikator ini, Efektivitas dilihat dari perbandingan input (masukan) sebagai upaya yang dilakukan Disdukcapil Kota Pekanbaru dalam menjalankan penggunaan layanan Cendikia dan output (keluaran) sebagai hasil dari upaya yang dilakukan Disdukcapil Kota Pekanbaru dalam pelaksanaan pengguna Cendikia.

Yang dapat dikatakan sebagai input atau masukan ialah segala sektor yang diperlukan oleh lembaga atau instansi dalam menjalankan suatu program atau kegiatan dengan tujuan sebuah keluaran yang telah ditentukan, yakni anggaran biaya, SDM serta TIK. Adapun input yang dilakukan Disdukcapil Kota Pekanbaru berkaitan dengan dana, SDM, dan upaya peningkatan penggunaan aplikasi/web Cendikia. Berikut adalah wawancara dengan bapak Dygo Ramadhan mengenai dana terkait aplikasi/web Cendikia ini.

*“kalo dananya kita masih pakai anggaran APBD kita ya, yang juga jadi anggaran Disdukcapil untuk servernya, untuk percontakannya, dan juga IT programmer nya, untuk programmer nya ini kami merekrut mereka jadi THL disini, dan untuk gajinya itu lebih besar dari THL yang biasanya, jadi programmer itulah yang membuat inovasi-inovasi layanan berbasis online, yang salah satunya aplikasi Cendikia ini, nah dulu itu pengurusan KIA ini masih mengantar berkas ke loket dek, dan kemaren juga pas ada Covid-19 kan tidak baik juga kan terlalu ramai seperti itu, maka dibuatlah aplikasi ini untuk menghindari keramaian, dan juga layanan pengurusan KIA ini menjadi lebih efektif dan efisien. Kemudian, untuk SDM nya kami sudah sediakan dengan tupoksi masing-masing pada layanan Cendikia ini sudah kami sediakan untuk petugas yang memverifikasi data dan input data, kemudian petugas admin loket Cetak KIA.”* **(Wawancara dengan Bapak Dygo selaku kepala seksi Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, pada tanggal 26 Februari 2024).**

Berdasarkan hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa dana yang digunakan untuk layanan Cendikia ini belum ada dana khususnya masih menggunakan dana APBD Disdukcapil Kota Pekanbaru. Dari segi SDM nya Disdukcapil telah menyediakan IT programmer untuk membuat aplikasi inovasi-inovasi layanan berbasis online yang salah satunya adalah aplikasi/web Cendikia ini dengan tujuan untuk percepatan penerbitan dokumen KIA, kemudian petugas-petugas yang telah ditugaskan dengan tupoksi masing-masing dalam membantu jalannya layanan Cendikia ini dengan baik dan mudah bagi masyarakat.

Berikut adalah contoh sosialisasi aplikasi/web Cendikia diberbagai kanal media sosial Disdukcapil Kota Pekanbaru:

Gambar 5 Sosialisasi aplikasi Cendikia di berbagai Media Sosial



Sumber: instagram, youtube, dan website Disdukcapil Kota Pekanbaru, 2024.

Hal ini di dukung juga wawancara dengan bapak Dygo Ramadhan yang menyatakan bahwa:

*“untuk meningkatkan target kami yaitu masyarakat dalam pembuatan KIA ini, kami tidak hanya membuat masyarakat berpaku pada layanan Cendikia ini saja namun kami juga membuat perluasan layanan kerjasama dengan sekolah-sekolah baik swasta maupun negeri, panti asuhan, lembaga dan yayasan yang lainnya, dengan cara membuat permohonan dengan mengirimkan ke email kami atau call center yang telah kami sediakan dengan ini juga orang anak yang kurang paham akan teknologi bisa di bantu oleh pihak sekolah atau pihak yang yang terkait dalam pengajuan KIA dalam instansi tersebut”.*

**(Wawancara dengan Bapak Dygo Ramadhan Selaku Kepala Seksi Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, pada tanggal 26 Februari 2024).**

Dilihat dari jawaban wawancara diatas menyatakan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru telah melakukan perluasan kerjasama untuk meningkatkan

target mereka bagi anak yang wajib punya KIA di Kota Pekanbaru, jadi masyarakat tidak hanya dibuat berpaku pada layanan Cendikia saja, namun masyarakat juga bisa melakukan pengajuan pembuatan KIA pada layanan kerjasama ini, hal ini juga mempermudah orang tua anak yang kurang paham akan layanan online, sehingga orang tua juga dapat membuatkan anak mereka KIA. Hal ini akan memudahkan masyarakat dalam mengajukan permohonan Kartu Tanda Penduduk Anak (KIA). Hingga saat ini, permohonan penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) telah diajukan melalui UPTD disdukcapil yang berkedudukan di semua kecamatan Kota Pekanbaru di bidang pendataan konstitusi, hak asuh dan perlindungan anak.

**Gambar 6** Tata cara layanan Kiasan



Sumber: Website Disdukcapil Kota Pekanbaru, 2024.

Kemudian, indikator luaran ialah sebuah hasil akhir yang menjadi target dari suatu program atau kegiatan dalam bentuk fisik maupun non fisik. Pada layanan Cendikia ini luaran hasil akhir dari layanan ini adalah meningkatnya partisipasi masyarakat dalam pengajuan pembuatan KIA. Peristiwa ini diperkuat dengan data yang telah diperoleh oleh penulis, yakni sebagai berikut:

**Tabel 1** Data Distribusi Kartu Identitas Anak tahun 2022

No	Nama Kecamatan	Jumlah WKIA	Realisasi	Presentase (%)
1	Sukajadi	14.421	6.386	44.28
2	Pekanbaru Kota	7.795	3.149	40.40
3	Sail	7.606	3.452	45.39
4	Lima Puluh	12.389	5.676	45.81
5	Senapelan	10.782	4.612	42.77
6	Rumbai Barat	8.594	2.952	34.35
7	Bukit Raya	31.369	13.286	42.35
8	Bina Widya	24.267	7.512	30.96
9	Marpoyan Damai	45.341	17.745	39.14
10	Tenayan Raya	34.999	12.056	34.45
11	Payung sekaki	29.260	12.148	41.64
12	Rumbai	30.154	11.008	36.51
13	Tuah Madani	48.199	16.640	34.52
14	Kulim	15.575	5.649	36.27
15	Rumbai Timur	9.551	3.663	38.35
<b>Total</b>		<b>330.302</b>	<b>125.970</b>	<b>39.15</b>

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Tahun, 2024.

Gambar 7 Data Distribusi Kartu Identitas KIA Tahun 2023

NO	KECAMATAN	ANAK UNDER KIA			KEPOMBAHAN KIA		PERSEN CUI
		LARI LAMA	PEREMPUNAN	JUMLAH	MEMILIKI	TIDAK	
1	SUKALAGI	6.806	6.127	12.943	7.236	5.707	55,91
2	PEKANBARU KID	4.793	3.859	7.133	2.708	4.422	51,98
3	SULI	3.889	3.877	7.766	4.188	3.578	53,83
4	LIMA PULUH	9.744	9.804	11.548	6.528	5.020	56,53
5	SENAPILAH	3.889	4.744	9.033	5.627	4.285	57,23
6	RUMAH BARAT	4.951	4.502	9.453	4.757	4.696	50,22
7	BUKIT RANGS	18.882	19.136	31.288	17.942	13.346	57,45
8	RIHANGTOLA	12.939	12.879	25.018	15.187	11.947	52,67
9	BAKITONAN DAK	23.108	21.393	44.701	24.947	19.754	55,91
10	TEHAYANG RAYON	18.126	16.824	35.020	18.277	16.743	52,46
11	PAYUNG BERKAH	14.328	13.271	27.599	14.042	13.557	54,13
12	RIHANGI	19.376	14.899	34.781	18.978	15.803	54,29
13	TUAHMAKANE	26.711	24.830	51.541	27.475	24.070	53,31
14	KULIM	9.300	9.556	17.936	10.293	7.643	57,39
15	RUMAH TANGOR	3.297	4.936	16.223	5.768	4.435	54,42
TOTAL		171.826	159.857	311.481	162.071	149.410	54,01

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, 2024.

## Pencapaian Tujuan Menyeluruh

Pada indikator keberhasilan program diukur dari segi kemudahan akses dan kemampuan operasional Disdukcapil Kota Pekanbaru sebagai pengelola aplikasi/web Cendikia. Berdasarkan hasil wawancara dengan Disdukcapil dan masyarakat Kota Pekanbaru, kemudahan akses layanan Cendikia secara umum sudah baik, namun masih memiliki hambatan khusus dari segi internal seperti adanya perbaikan jaringan internet, *file* yang tidak bisa dibuka, dan keterbatasan akses layanan. Dari segi eksternalnya yaitu masyarakatnya sendiri yang kurang memahami teknologi mengenai pelayanan publik berbasis online sehingga mereka tidak mengerti bagaimana cara mengisi pengajuannya.

Dari segi kemampuan operasional, Disdukcapil Kota Pekanbaru telah memiliki ketersediaan fasilitas dan SDM yang memadai, dan bahkan untuk perluasan layanan KIA ini selalu diupayakan. Selain itu, Disdukcapil Kota Pekanbaru telah berupaya untuk menjamin kesiapan SDM melalui program pelatihan baik secara kondisional maupun berkala. Oleh karena itu dari segi keberhasilan program layanan pengajuan KIA melalui aplikasi/web Cendikia belum terlaksana dengan baik karena masih ada hambatan yang dapat mempengaruhi kemudahan akses jalannya aplikasi/web Cendikia.

Pada indikator keberhasilan sasaran diukur dari waktu layanan, kecepatan layanan, dan pemahaman masyarakat terhadap layanan Cendikia. Dari segi waktu pelayanan, aplikasi/web Cendikia dalam pengaksesannya masih terbatas yang hanya pada jam tertentu saja dapat dilakukan pengajuan KIA, pada hari libur masyarakat juga tidak dapat melakukan pengajuan KIA, artinya pengajuan KIA ini tidak dapat dilakukan setiap saat atau beroperasi secara 24 jam.

Dari segi kecepatan layanan, layanan Cendikia sudah baik yang dengan prosedur layanan, dan waktu pengambilannya pun tidak lama, petugas hanya membutuhkan beberapa detik saja untuk mencetak kartu KIA, selain itu dalam pengambilan KIA ini Disdukcapil Kota Pekanbaru memberikan kemudahan kepada masyarakat dengan menyediakan layanan Andong

yang dapat mengantarkan dokumen KIA langsung kerumah, tanpa masyarakat harus pergi keluar rumah.

Kemudian, dari segi pemahaman masyarakat mengenai aplikasi/web Cendikia yaitu masih ada masyarakat yang kurang paham dengan layanan ini, rata-rata umur 40 tahun keatas banyak yang tidak mengerti dengan layanan ini bagaimana mekanisme pengisian pengajuan KIA dan mereka juga harus menyesuaikan ukuran file agar bisa diupload dan diproses, oleh karena itu Disdukcapil Kota Pekanbaru harus lebih memperhatikan masyarakat dengan melakukan sosialisasi secara langsung kepada masyarakat.

Indikator yang ketiga adalah kepuasan terhadap program, yang di ukur dengan melihat hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), pada hasil survei tersebut menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat yang dikonversikan ke IKM didapati skor sebesar 90,22 yang mengartikan bahwa pelayanan berada pada kategori “A” yaitu kategori sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa program ini sudah mendapat antusias serta animo dari penduduk pengguna. Dari hasil survei indeks kepuasan masyarakat yang paling tinggi adalah keadilan mendapatkan pelayanan sebesar 97,51% dan kedisiplinan petugas pelayanan sebesar 95,59%, kemampuan dan sikap petugas layanan Cendikia ini juga sudah sangat baik dalam penerapannya untuk pengajuan pembuatan KIA dimasyarakat.

Indikator terakhir adalah indikator tingkat *Input* dan *Output* yang diukur berdasarkan upaya (*input*) Disdukcapil Kota Pekanbaru dalam meningkatkan penggunaan layanan Cendikia dengan menyediakan dana, SDM, dan informasi atau sosialisasi kepada masyarakat. Pada sosialisasi layanan Cendikia ini Disdukcapil Kota Pekanbaru masih kurang melakukan sosialisasi secara langsung mereka hanya berfokus melakukan sosialisasi di media sosial. Dari segi *output* merupakan yang dihasilkan dari upaya yang dilakukan Disdukcapil Kota Pekanbaru. Dalam upaya meningkatkan penggunaan aplikasi/web, tingkat *input* dan *output* dapat dikatakan sebanding karena hasil dari output nya masyarakat yang melakukan pengajuan KIA tiap tahunnya mengalami peningkatan.

Berdasarkan hasil temuan-temuan yang dijabarkan diatas, bisa dikatakan mengenai pencapaian tujuan atau target secara menyeluruh mengenai aplikasi/web Cendikia telah tepat pada sasarannya, kemudahan akses layanan Cendikia ini masyarakat dapat mengakses layanan ini melalui *smartphone*, laptop, tablet, maupun komputer mereka. Ketersediaan SDM, sarana dan prasarana, yang difasilitasi oleh Disdukcapil Kota Pekanbaru menjadi faktor penting dalam keterlaksanaan program atau kegiatan layanan Cendikia. Terfasilitasinya sarana dan prasaranan yang dibutuhkan tentunya hal yang wajib terpenuhi agar dapat melakukan pemenuhan tugas serta mencapai target atau tujuan dan pekerjaan atau pelaksanaan program

serta kegiatan pun bisa berlangsung efektif. Sarana merupakan semua alat perlengkapan yang digunakan secara langsung dalam menunjang proses suatu program, dan yang dimaksud dengan prasarana adalah fasilitas yang tidak digunakan secara langsung dalam menunjang keterlaksanaan suatu kegiatan program, ketersediaan SDM yang berkompeten juga menunjang jalannya kegiatan ini. Hal ini, di Disdukcapil Kota Pekanbaru telah berjalan dengan baik. Namun, pada proses keterlaksanaannya masih menemukan sedikit hambatan yang dikarenakan oleh server yang digunakan masih mengalami kendala, seperti jaringan yang tiba-tiba *down* sehingga tidak dapat digunakan sampai beberapa atau bahkan seminggu, kemudian pada administrator yang bertugas pada verifikasi dan input data terkadang mengalami kesulitan seperti *file* yang tidak bisa dibuka dan data yang *error*. Kemudian pada masyarakatnya masih ada yang belum paham mengenai cara pengisian data pengajuan KIA dimana mereka yang masih meminta bantuan kepada keluarga mereka yang mengerti dengan layanan Cendikia ini.

**Tabel 2 Pengukuran Efektivitas**

No	Indikator Efektivitas	Keterangan
1	Keberhasilan Program	Belum terlaksana dengan baik
2	Keberhasilan Sasaran	Belum terlaksana dengan baik
3	Kepuasan terhadap Program	Terlaksana dengan baik
4	Tingkat <i>Input</i> dan <i>Output</i>	Terlaksana dengan baik
5	Pencapaian Tujuan Menyeluruh	Terlaksana dengan baik
Hasil keseluruhan		Belum efektif

Sumber: Data Olahan Penelitian, 2024.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan penerapan layanan Cendikia di Kota Pekanbaru ini dapat dikatakan belum efektif, terlihat dari tingkat keberhasilan program dan keberhasilan sasaran, akan tetapi pada banyaknya *output* yang layanan Cendikia sudah cukup banyak terealisasikan yang dilihat dari peningkatan tiap tahunnya. Pada proses pelaksanaannya saja masih ada beberapa hambatan internal maupun eksternal. Dapat kita lihat pada keberhasilan program dan keberhasilan sasaran menjadi perhatian karna masih belum terlaksananya dengan baik yaitu dari masyarakatnya yang masih ada yang kurang memahami mengenai layanan Cendikia ini karna kurangnya sosialisasi secara langsung kepada masyarakat, dan juga pada saat waktu layanan Cendikia ini dibatasi yang membuat masyarakat hanya bisa melakukan pengajuan di jam-jam tertentu saja.

Dalam sebuah kebijakan, adanya jarak antara yang menjadi target dengan sesuatu yang didapatkan merupakan hal yang cukup umum. Karena sebuah kebijakan akan mencapai atau mendekati titik yang efektif apabila terus dilakukan perbaikan mengenai pelaksanaannya. Oleh karena itu, proses perumusan kebijakan tidak berhenti sampai pada tahap implementasi, melainkan terdapat tahapan terakhir dan yang paling penting, yakni tahap evaluasi. Seperti yang dikemukakan oleh Anderson dalam Aslinda dan Ibrahim (2018: 29-30) evaluasi kebijakan memiliki peran yang sangat penting, karena pemerintah dapat melihat hal apa yang harus

diperbaiki dari kebijakan yang telah diterapkan. Dengan adanya pengukuran efektivitas pada penelitian ini, pemerintah, dalam hal ini Disdukcapil Kota Pekanbaru dapat memperbaiki pelayanan melalui aplikasi/web Cendikia agar penggunaannya memiliki capaian efektivitas yang maksimal khususnya dari segi sasaran.

Kebijakan penggunaan aplikasi/web sebagai penerapan dari e-government sejatinya bukan hanya membawa tujuan modernitas atau kecanggihan teknologi, tetapi juga berkaitan dengan tujuan besar dalam perwujudan tata kelola pemerintahan yang baik. Hal ini dijelaskan oleh Gil-Garcia dalam Irawan dan Hidayat (2021:10) bahwa penerapan *e-government* berkaitan erat dengan terwujudnya nilai-nilai transparansi, keterbukaan, ketepatan kebijakan, peningkatan kualitas pelayanan publik dan peningkatan partisipasi masyarakat.

### **Faktor Penghambat dari Efektivitas Layanan Cendikia Disdukcapil Kota Pekanbaru**

Ada beberapa faktor yang menghambat efektivitas layanan Cendikia Disdukcapil Kota Pekanbaru:

#### ***Server Down***

Mengingat banyak nya masyarakat Kota Pekanbaru yang mengakses layanan online di Disdukcapil Kota Pekanbaru tidak hanya ada layanan Cendikia saja, tetapi masih ada layanan online lainnya. Hal ini tentunya akan menghambat masyarakat dalam pengurusan pengajuan KIA. Sebagaimana wawancara penulis dengan Bapak Afrioni Jaya Saputra, yang menyatakan bahwa:

*“masalah jaringan ini memang pernah terjadi ya, hal ini kadang ada nya bug atau jaringan dari pusatnya yang mengalami gangguan atau sedang melakukan maintenance (pemeliharaan) jaringan, jika terjadi masalah ini biasanya pembuatan KIA ini dialihkan ke layanan sipenduduk atau pengajuan melalui via WhatsApp”.* **(Wawancara dengan Bapak Afrioni Jaya Saputra, S. T selaku IT Programmer Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, pada tanggal 23 Februari 2024).**

Dilihat dari jawaban dalam wawancara diatas masalah *server down* ini berasal dari pusat, hal ini salah satunya karena disebabkan oleh kurangnya kapasitas server sehingga ketika banyak pengguna yang mengakses maka server akan down. Mengingat layanan online di Disdukcapil Kota Pekanbaru tidak hanya layanan Cendikia masih ada layanan online lainnya.

#### **Keterbatasan akses aplikasi/web Cendikia**

Pada layanan Cendikia ini walaupun berbasis online tetapi dalam pengaksesannya masih terbatas, masyarakat hanya dapat melakukan pengajuan pembuatan KIA pada jam 09-13.59 pada hari kerja kantor senin-jum'at dan untuk hari libur sabtu minggu, layanan Cendikia ini tidak dapat melakukan pengajuan KIA. Hal ini sangat disayangkan sekali karna layanan

Cendikia ini sudah berbasis online namun pada pengaksesan pengajuannya tidak dapat di akses dalam waktu 24 jam.

**Gambar 8 Tampilan Layanan Cendikia**



*Sumber: Aplikasi/web Disdukcapil Kota Pekanbaru, 2024.*

### **Kurangnya Pemahaman Masyarakat**

Penggunaan layanan Cendikia pada disdukcapil Kota Pekanbaru sebenarnya sudah membantu serta mempermudah pendudukan pengguna melakukan pengajuan KIA, namun sayangnya masih ditemukan masyarakat yang tidak paham dan tidak bisa menggunakan layanan aplikasi/web Cendikia ini. Masyarakat masih kurang berusaha mencari informasi dan juga kurangnya edukasi dari pihak disdukcapil Kota Pekanbaru untuk aplikasi/web Cendikia ini.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan pemaparan hasil analisis yang telah disampaikan dapat ditarik kesimpulan yakni

1. Layanan Cendikia berbasis *online* dalam pengajuan pembuatan KIA yang merupakan inovasi layanan dari Disdukcapil Kota Pekanbaru dapat dikatakan belum berjalan secara efektif, yang dilihat dari indikator tingkat keberhasilan program dan tingkat keberhasilan sasaran. Setelah penganalisan secara berkelanjutan didapat bahwa dalam pelaksanaannya belum efektif ini ditandai dengan ketidakpahaman masyarakat serta ketidakmampuan masyarakat dalam menikmati program pelayanan ini secara online, tidak semua kalangan masyarakat yang dapat menjalankan program pada layanan Cendikia, mereka hanya bisa mengandalkan keluarga mereka yang paham dengan teknologi atau mereka datang langsung ke kantor Disdukcapil untuk bertanya langsung ke bagian informasi bagaimana cara pengisian pengajuan KIA di layanan Cendikia, yang dikarenakan kurangnya sosialisasi secara langsung yang dilakukan kepada masyarakat mengenai penggunaan

layanan Cendikia, adanya tumpang tindih aplikasi pada pengajuan pembuatan KIA. Kemudian pada indikator tingkat kepuasan masyarakat pengguna terhadap program layanan, tingkat luaran dan masukan serta tingkat pencapaian tujuan atau target secara menyeluruh yang telah tepat dengan tujuan dibuatnya layanan Cendikia ini.

2. Adapun beberapa faktor yang menjadi penghambat efektivitas layanan Cendikia yang telah dilakukan oleh disdukcapil Kota Pekanbaru yaitu, dari kendala internal adalah masalah *server* yang kadang *down* dari pusat, keterbatasan akses layanan Cendikia yang tidak 24 jam pada hari kerja, sehingga kurangnya keluwesan masyarakat dalam pengajuan KIA. Dari eksternalnya yaitu masyarakat, masyarakat yang dalam kemampuan berteknologinya kurang sehingga sulit untuk memahami layanan cendikia ini.

### **Saran**

Dari hasil kesimpulan diatas, penulis dapat menarik beberapa kesimpulan, yakni:

1. Dalam mengatasi permasalahan server Cendekia yang *down*, diharapkan disdukcapil Kota Pekanbaru memiliki server jaringan sendiri serta kapasitas yang besar, mengingat layanan online tidak hanya untuk layanan Cendikia saja.
2. Untuk keterbatasan akses pengajuan KIA, diharapkan disdukcapil Pekanbaru membuka layanan Cendikia yang bisa di akses selama 24 jam dalam, sehingga masyarakat lebih luwes dalam pengajuan KIA.
3. Disdukcapil Kota Pekanbaru diharapkan tidak hanya sekedar melakukan sosialisasi di media sosial, radio, dan *banner* disetiap kecamatan saja, namun juga lebih mengadakan edukasi secara langsung dengan menjelaskan kepada masyarakat mengenai penggunaan program layanan Cendikia ini agar masyarakat dapat menggunakan sarana yang mereka punya seperti smartphone dan lain-lain dalam pengajuan KIA tidak kebingungan dalam pengisiannya dan mereka paham.
4. Disdukcapil Kota Pekanbaru diharapkan untuk memfokuskan pada satu aplikasi saja dalam pengajuan pembuatan KIA agar tidak terjadi tumpang tindih aplikasi.

### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **Buku**

- Aslinda, & Ibrahim, M. A. (2018). Model Kebijakan dan Teori Perubahan Kebijakan. Yogyakarta: K-Media.
- Irawan, B., & Hidayat, M. N. (2021). E-Government: Konsep, Esensi, dan Studi Kasus. Samarinda: Mulawarman University Press.
- Mahmudi. (2019). Manajemen Kinerja Sektor Publik. UPP STIM YKPN.

Mutiarin, & Zainuddin. (2014). Manajemen Birokrasi dan Kebijakan Publik. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Rivai, V., & Mulyadi, D. (2010). Kepemimpinan & Perilaku Organisasi (Cetakan Kesembilan).

### **Jurnal**

Kadarisman, M. (2019). Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Administrasi di Kota Depok. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 16(1), 17-32.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Pelayanan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Peraturan Menteri PANRB Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik.

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

### **Website**

Disdukcapil Pekanbaru. Diakses dari <https://disdukcapil.pekanbaru.go.id>