

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**INOVASI JEMPUT BOLA ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN OLEH  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN  
INDRAGIRI HILIR**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mengikuti Sidang Skripsi Strata 1  
pada Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau



Oleh:

**WILDA ASTARI**  
**NIM 11770523481**

**PRODI S1**  
**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**  
**PEKANBARU**  
**2021**



**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

**NAMA** : WILDA ASTARI  
**NIM** : 11770523481  
**PROGRAM STUDI** : ADMINISTRASI NEGARA  
**FAKULTAS** : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
**JUDUL** : INOVASI JEMPUT BOLA ADMINISTRASI  
 KEPENDUDUKAN OLEH DINAS  
 KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
 KABUPATEN INDRAGIRI HILIR

**DISETUJUI OLEH:**

**Dosen Pembimbing**

**Weni Puji Hastuti, S.Sos, M.KP**  
**NIP.19810505 200604 2 006**

**MENGETAHUI**

**Dekan**

**Ketua Program Studi**

**Ekonomi dan Ilmu Sosial**

**Administrasi Negara**



**Dr. Hj. Mahvarni, SE, MM**  
**NIP.19700826 199903 2 001**

**Dr. Khairunyah Purba, S.Sos., M.Si**  
**NIP.19781025 200604 1 002**

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

**NAMA** : WILDA ASTARI  
**NIM** : 11770523481  
**PROGRAM STUDI** : ADMINISTRASI NEGARA  
**FAKULTAS** : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
**JUDUL** : INOVASI JEMPUT BOLA ADMINISTRASI  
 KEPENDUDUKAN OLEH DINAS  
 KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
 KABUPATEN INDRAGIRI HILIR

**DISETUJUI OLEH:**

Ketua/Penguji

Dr. Jhon Afrizal, S.HI., M.A  
**NIP. 19790911 201101 1 003**

Penguji I

Andra Jon Asmara, S.Sos., M.Si  
**NIK.130712074**

Penguji II

Virna Muselize, SE., M.Si  
**NIK.130712073**

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## ABSTRAK

### INOVASI JEMPUT BOLA ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN

#### INDRAGIRI HILIR

Oleh : WILDA ASTARI

*Penelitian ini dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan inovasi pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir yaitu program jemput bola untuk mengetahui faktor pendukung dalam melakukan pelayanan jemput bola. Jenis penelitian dalam skripsi ini adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif yaitu dengan mendeskripsikan hasil penelitian dan menganalisa sehingga diperoleh hasil kemudian menyimpulkannya. Informan dalam penelitian ini adalah pegawai dinas dan masyarakat yang peneliti ambil berdasarkan teknik purposive sampling dan menjadikannya key informan, terdiri dari dua orang pegawai dinas dan empat orang masyarakat yang melakukan pelayanan E-KTP. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode pengumpulan data dengan wawancara, observasi dan dokumentasi untuk melihat hasil penelitian dan pembahasan. Teknik analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan jemput bola dapat dikatakan sesuai dengan kriteria inovasi yang ditetapkan oleh PERMENPAN-RB terdiri dari lima kriteria inovasi yaitu: Memiliki kebaruan, Efektif, Bermanfaat, Transfer/replikasi, dan Berkelanjutan. Sehingga diperoleh hasil bahwa pelayanan jemput bola yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir yaitu inovasi pelayanan jemput bola memiliki kebaruan inovasi yang dilakukan efektif, inovasi yang dilakukan bermanfaat baik bagi masyarakat maupun bagi organisasi dan inovasi yang dilakukan berkelanjutan terus menerus. Dengan faktor pendukung yaitu sumber daya manusia/petugas pelayanan jemput bola, sarana prasarana, dan partisipasi masyarakat.*

**Kata kunci:** *Pelayanan, Jemput Bola, E-KTP, Disdukcapil, Inovasi.*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul **“INOVASI JEMPUT BOLA ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN INDRAGIRI HILIR”**. Adapun tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan, untuk memperoleh gelas Sarjana S1 pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Shalawat dan salam senantiasa tercurah untuk Nabi Muhammad SAW yang telah merintis jalan kebenaran dan membawa manusia kejalan keselamatan di dunia dan akhirat, yang mana berkat upaya dan usahanya umat manusia dapat keluar dari alam kebodohan ke alam berilmu pengetahuan seperti sekarang ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam proses penyelesaian penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan kekurangan baik itu berupa isi dan cara penyampaiannya. Untuk itu dengan segala kerendahan hati penulis akan menerima segala kritikan dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi tercapainya kesempurnaan penulisan selanjutnya.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Teristimewa kepada kedua orang tua tercinta, Ayahanda Murni dan Ibunda Usdekawati, yang telah setia, sabar dan tulus mendidik dan membesarkan penulis, terima kasih atas doa, pengertian dan kasih sayang yang tidak

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

terhingga serta dukungan baik moril maupun materil yang tidak akan mungkin terbalas.

2. Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Bapak Prof. Dr. Hairunnas, M.Ag.
3. Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Ibu Dr. Hj. Mahyarni, SE, MM.
4. Ketua Jurusan S1 Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Bapak Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos., M.Si
5. Sekretaris Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Bapak Mashuri, M.A
6. Pembimbing Akademik, Ibu Ikhwani Ratna, SE, M.Si, Ak.
7. Dosen Pembimbing Ibu Weni Puji Hastuti, S.Sos, M.KP yang telah berkenan meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran serta masukan-masukan yang sangat berarti sekali bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
9. Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir.
10. Terima kasih kepada seluruh teman-teman yang telah memberikan dukungan dan memberikan masukan, motivasi positif kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan karya ilmiah atau skripsi ini. Serta semua pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu atas segala bantuan, dukungan, semangat dan doa yang diberikan kepada penulis.

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

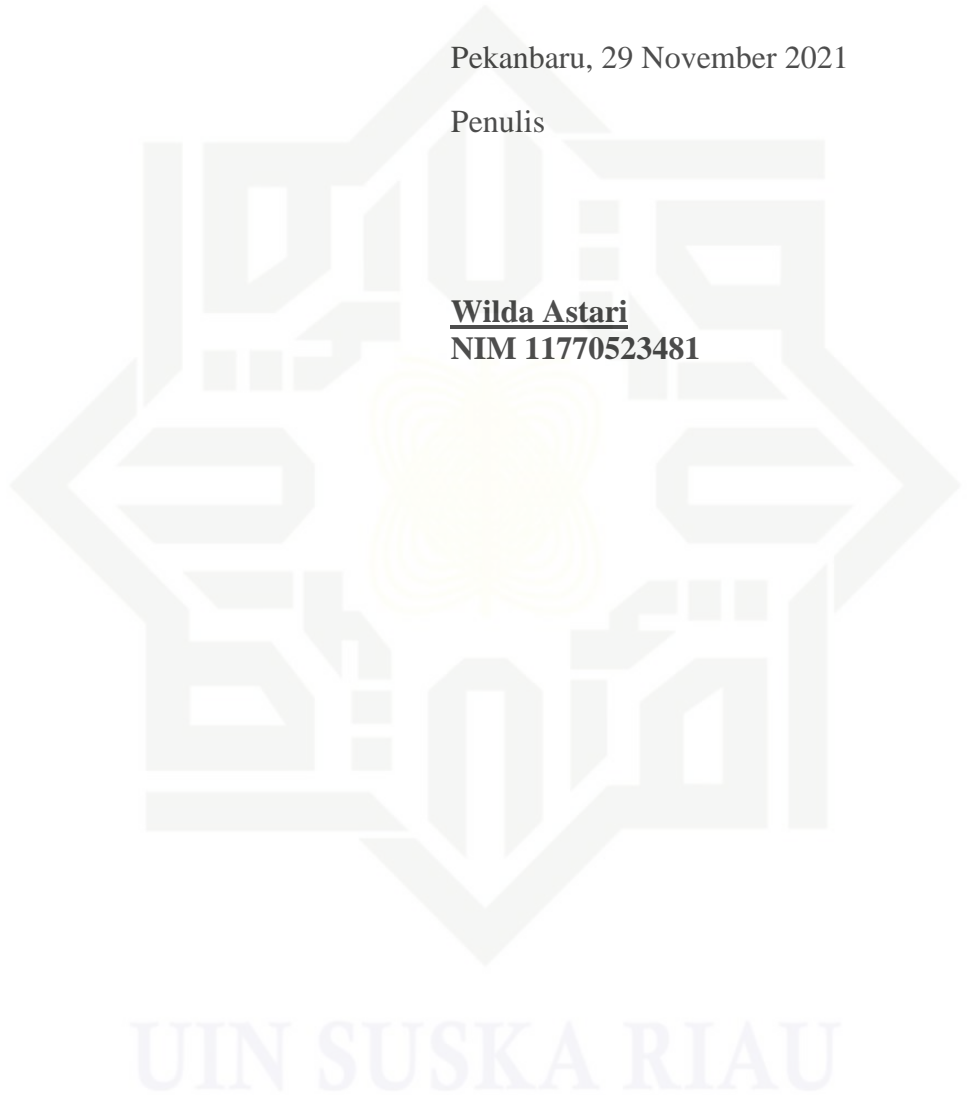
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Akhirnya penulis berharap semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukan di masa yang akan datang, semoga apa yang kita lakukan menjadi amalan dari sisi Allah SWT. Aamiin ya robbal Aalamiin.

Pekanbaru, 29 November 2021

Penulis

**Wilda Astari**  
**NIM 11770523481**





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.5 Sistematika Penulisan.....	9
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Pelayanan Publik .....	11
2.2 Inovasi .....	17
2.3 Administrasi Kependudukan .....	20
2.4 Penelitian Terdahulu .....	23
2.5 Definisi Konsep.....	25
2.6 Inovasi Dalam Pandangan Islam .....	26
2.7 Konsep Operasional .....	28
2.8 Kerangka Pemikiran .....	29
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	30
3.2 Jenis Penelitian .....	30
3.3 Sumber Data .....	31
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	32
3.5 Informan Penelitian .....	33
3.6 Metode Analisa .....	35



**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**BAB IV GAMBARAN UMUM**

- 4.1 Gambaran Umum Kabupaten Indragiri Hilir ..... 37
- 4.2 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir ..... 42

**BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN**

- 5.1 Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Program Jemput Bola oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir ..... 46
- 5.2 Faktor Pendukung Inovasi Pelayanan Jemput Bola Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir ..... 67

**BAB VI PENUTUP**

- 6.1 Kesimpulan..... 71
- 6.2 Saran..... 72

**DAFTAR PUSTAKA ..... 74**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jarak dari Ibukota Kabupaten ke Ibukota Kecamatan di Kabupaten Indragiri Hilir .....	4
Tabel 1.2	Jumlah Penduduk dan Rasio Penduduk ber KTP Persatuan Penduduk Tahun 2020.....	6
Tabel 2.1	Konsep Operasional .....	28
Tabel 2.2	Informan Penelitian .....	35
Tabel 4.1	Luas Wilayah Kabupaten Indragiri Hilir Menurut Kecamatan.....	38
Tabel 4.2	Rata-rata hari hujan dan curah hujan menurut bulan di Kabupaten Indragiri Hilir, 2019 .....	40
Tabel 4.3	Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan di Kabupaten Indragiri Hilir Tahun 2019.....	41

### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Peta Kabupaten Indragiri Hilir .....	39
---	----



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang****1.1****Latar Belakang**

Pemberian wewenang yang lebih luas dalam menyelenggarakan pelayanan publik pada bidang pemerintahan merupakan salah satu perubahan dalam perencanaan pembangunan daerah melalui desentralisasi. Dengan luasnya kewenangan tersebut, pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah diharapkan inovatif dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat (Maryam, dkk. 2016:83)

Pada dasarnya pelayanan publik menyangkut hal yang sangat luas dalam aspek kehidupan, seperti dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Dalam memberikan pelayanan publik, baik itu pelayanan yang berbentuk pengaturan maupun pelayanan lain yang diberikan sebagai bentuk pemenuhan atas kebutuhan masyarakat pada pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah dalam bidang pendidikan, utilitas dan lainnya (Pebriani dan Rohman, 2019:122). Namun kondisi empiris-obyektif menunjukkan pelayanan publik yang terdapat pada daerah otonom belum memperlihatkan secara signifikan bahwa pelayanan publik dapat memberikan kemanfaatan yang prima bagi masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan cenderung tidak sepenuhnya berorientasi pada keinginan dan pemenuhan kebutuhan masyarakat (Gedeona, 2015:469). Dalam memberikan sebuah pelayanan kepada masyarakat hal yang diperhatikan bukan hanya menyangkut tentang efisien, tetapi tantangan yang harus dihadapi adalah

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bagaimana agar masyarakat dapat menerima pelayanan yang adil tanpa harus membeda-bedakan status masyarakat (Furqoni, 2014:2).

Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003 menyebutkan bahwa instansi penyelenggara pelayanan publik yaitu pemerintah pusat, pemerintah daerah, BUMN dan BUMD. Sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku pelayanan yang diberikan dapat berbentuk barang maupun jasa yang dibutuhkan masyarakat. Salah satu bentuk kegiatan pelayanan publik yang terdapat pada pemerintah daerah yaitu pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang memberikan pelayanan pada bidang administrasi kependudukan. Pelayanan ini berkaitan dengan penerbitan dokumen dan data kependudukan yang meliputi kegiatan pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan dan Surat Keterangan Pindah Warganegara Indonesia (SKPWNI).

Administrasi kependudukan merupakan salah satu dari tugas-tugas umum pemerintahan sebagai fungsi pelayanan masyarakat yang dalam penyelenggaraannya berkaitan erat dengan hak sipil atau hak perdata penduduk. Maka dari itu sejalan dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi serta untuk memenuhi tuntutan masyarakat atas pelayanan kependudukan maka perlu dibentuk suatu sistem administrasi kependudukan yang profesional (Masrin, 2013:68).

Pemerintah daerah khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil wajib dan bertanggung jawab dalam menyelenggarakan pelayanan pada bidang administrasi kependudukan (Aini dan Rachman, 2020:12). Saat ini

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penyelenggaraan pelayanan publik yang menyangkut masyarakat luas patut disoroti, karena pelayanan yang diberikan haruslah berkualitas selain memenuhi tuntutan tetapi juga untuk memenuhi berbagai macam kebutuhan masyarakat terhadap jasa publik (Cahyaningrum dan Nugroho, 2019:104).

Inovasi dalam pelayanan publik merupakan cara agar dapat meningkatkan pelayanan dibidang administrasi kependudukan. Inovasi diciptakan untuk kemudahan dalam mengakses segala keperluan dalam pelayanan publik. Tuntutan terhadap inovasi pelayanan publik juga sangat diperlukan sebagai upaya mendekatkan diri dan menciptakan kemudahan menjadi prioritas (Dahlila dan Frinaldi, 2020:242). Melalui inovasi pelayanan publik ini juga pemberian layanan administrasi kependudukan akan menjadi lebih efektif dan efisien. Organisasi publik harus mampu menghadirkan cara yang lebih efektif dan kreatif dalam mengatasi masalah publik yang makin kompleks agar dapat bertahan dan unggul di era persaingan saat ini salah satunya melalui inovasi (Hamdan dkk, 2020:252). Maka sangat diperlukan strategi inovasi untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat yang memposisikan fungsi dari produk jasa yang diunggulkan serta diprioritaskan. Karena bagaimanapun untuk melayani kebutuhan masyarakat lembaga pemerintah tetap menjadi bagian yang tidak terpisahkan, baik yang bersifat umum maupun pemenuhan kebutuhan pelayanan dasar (Wardani, 2019:30).

Demi memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dalam bidang administrasi kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir memberikan terobosan melalui inovasi pelayanan guna tercapainya pelayanan prima. Inovasi pelayanan tersebut diberi

nama dengan Jemput Bola Administrasi Kependudukan. Inovasi pelayanan ini dilaksanakan untuk mempermudah dan mempercepat proses pengurusan KTP, mulai dari pencatatan biodata penduduk hingga penerbitan dokumen kependudukan. Program ini dijalankan untuk menjangkau masyarakat yang belum mempunyai dokumen kependudukan yang disebabkan oleh masalah salah satunya kesulitan dalam mengakses pelayanan. Melalui inovasi ini petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terjun langsung ke desa-desa untuk melakukan perekaman biodata kependudukan dan penerbitan Kartu Tanda Penduduk serta dokumen kependudukan.

Kabupaten Indragiri Hilir memiliki daerah terluas yang berada di Provinsi Riau setelah Kabupaten Pelalawan. Luas wilayahnya mencapai 11.605,97 km<sup>2</sup> dengan total 31 pulau dan jumlah penduduk yang tercatat pada tahun 2019 yaitu sebesar 629.841 jiwa.

Tabel 1.1

#### Jarak dari Ibukota Kabupaten ke Ibukota Kecamatan di Kabupaten Indragiri Hilir

Kecamatan	Ibukota Kecamatan	Jarak ke Ibukota
Keritang	Kotabaru Reteh	53,8
Batang Tuaka	Sungai Piring	15,4
Concong	Concong Luar	54,3
Enok	Enok	21,4
Gaung	Kuala Lahang	34,0
Gaung Anak Serka	Teluk Pinang	26,8
Kateman	Tagaraja	83,9
Kempas	Harapan Tani	45,3
Kemuning	Selensen	85,0
Kuala Indragiri	Sapat	17,5
Mandah	Khairiah Mandah	49,6
Pelangiran	Pelangiran	60,0

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pulau Burung	Pulau Burung	92,0
Reteh	Pulau Kijang	41,7
Sungai Batang	Benteng	37,4
Tanah Merah	Kuala Enok	34,0
Teluk Belengkong	Saka Rotan	90,0
Tembilahan	Tembilahan Hilir	0,9
Tembilahan Hulu	Tembilahan Hulu	2,6
Tempuling	Sungai Salak	29,7

*Sumber: Badan Pusat Statistik Kabupaten Indragiri Hilir*

Salah satu alasan yang menyebabkan masyarakat enggan mengurus dokumen kependudukan yaitu dikarenakan besarnya modal transportasi yang harus dikeluarkan dan jauhnya jarak yang harus ditempuh untuk sampai ke pusat pelayanan. Selain itu karena bentuk geografis Kabupaten Indragiri Hilir yang berbentuk pulau maka untuk menjangkau daerah satu dengan daerah yang lain melalui sungai atau parit dan sarana perhubungan yang dominan adalah menggunakan kendaraan air berupa speedboat, pompong dan perahu. Hal tersebut menjadi hambatan tersendiri bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan secara optimal. Padahal berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 dokumen kependudukan sangat penting dalam memberikan keabsahan identitas bagi masyarakat itu sendiri dan kepastian hukum atas setiap peristiwa kependudukan yang dialami penduduk.

Melalui inovasi pelayanan Jemput Bola, tingkat antusias masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan sangat tinggi pada saat pelayanan jemput bola dilaksanakan. Tingginya antusias untuk mengurus dokumen kependudukan diharapkan membuat masyarakat semakin sadar akan pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan. Sehingga data jumlah kepemilikan dokumen kependudukan dapat meningkat.



**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Saat ini keberadaan e-KTP sangat dibutuhkan oleh masyarakat sebagai bukti diri identitas resmi penduduk yang terbitkan oleh instansi pelaksana (Permendagri Nomor 95 Tahun 2019). KTP elektronik merupakan pengganti KTP yang lama dengan menyesuaikan teknologi informatika sebagai bentuk pelayanan kepada masyarakat (Febriharini, 2016:19).

**Tabel 1.2**
**Jumlah Penduduk dan Rasio Penduduk ber KTP Persatuan Penduduk Tahun 2020**

Kecamatan	Jumlah penduduk wajib e-KTP	Jumlah penduduk yang belum melakukan perekaman	Rasio penduduk ber e-KTP
Keritang	43.749	620	98,58%
Kemuning	24.850	833	96,65%
Reteh	25.913	296	98,86%
Sungai Batang	7.260	53	99,27%
Enok	24.907	183	99,27%
Tanah Merah	18.045	168	99,07%
Kuala Indragiri	10.164	198	98,05%
Concong	7.971	77	99,03%
Tembilahan	61.124	482	99,21%
Tembilahan Hulu	32.862	270	99,18%
Tempuling	16.078	197	98,77%
Kempas	26.627	275	98,97%
Batang Tuaka	18.642	132	99,29%
Gaung Anak Serka	16.015	104	99,35%
Gaung	26.182	293	98,88%
Mandah	25.079	253	98,99%
Kateman	26.313	383	98,54%
Pelangiran	19.986	226	98,87%

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Teluk Belengkong	6.088	72	98,82%
Pulau Burung	13.045	178	98,64%
<b>Jumlah</b>	<b>450.900</b>	<b>5293</b>	<b>98,83%</b>

*Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir*

Berdasarkan rasio jumlah penduduk ber e-KTP pada tahun 2020, Kecamatan Gaung Anak Serka merupakan daerah yang penduduknya paling banyak melakukan perekaman e-KTP yaitu sebesar 99,35% atau sekitar 15.911 orang dari total jumlah penduduk yang wajib e-KTP. Sedangkan kecamatan yang paling sedikit melakukan perekaman e-KTP adalah Kecamatan Kemuning sebanyak 96,65% atau sekitar 24.017 orang dari total jumlah penduduk yang wajib e-KTP. Setelah dilakukan olah data, penduduk Kabupaten Indragiri Hilir tercatat berjumlah 450.900 orang yang wajib e-KTP. Sekitar 445.607 orang sudah melakukan perekaman, dengan rata-rata rasio sebesar 98,83%.

Hal tersebut menunjukkan bahwa inovasi pelayanan jemput bola yang dijalankan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir memperlihatkan hasil yang efektif dalam meningkatkan jumlah perekaman e-KTP, utamanya program percepatan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, dan peningkatan kualitas pelayanan kependudukan. Inovasi ini juga berhasil membantu target layanan administrasi kependudukan, terwujudnya pelayanan kepada masyarakat yang aktif, cepat, tepat, efektif, efisien sehingga cakupan perekaman e-KTP mencapai 100% dan tidak menyisakan masalah serta hak-hak warga negara dilaksanakan dengan lancar. Selain itu melalui inovasi ini dokumen kependudukan masyarakat dapat terpenuhi secara cepat dan mudah,

lansia dan penyandang disabilitas telah dapat menerima layanan administrasi kependudukan.

Adanya dampak positif dari dijalankannya inovasi pelayanan Jemput Bola Administrasi Kependudukan ini, membuat peneliti tertarik untuk membahas lebih mendalam mengenai inovasi pelayanan ini melalui sebuah penelitian dengan judul “Inovasi Jemput Bola Administrasi Kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir”

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana penerapan inovasi Jemput Bola Administrasi Kependudukan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir?
2. Apa saja faktor pendukung dalam pelaksanaan Jemput Bola Administrasi Kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir?

## 1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui penerapan inovasi Jemput Bola Administrasi Kependudukan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dalam pelaksanaan Jemput Bola Administrasi Kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir

### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

- a. Secara teoritis, yaitu:
1. Sebagai bahan informasi untuk penelitian selanjutnya
  2. Memperluas wawasan tentang administrasi kependudukan khususnya mengenai inovasi pelayanan Jemput Bola Administrasi Kependudukan
- b. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan saran atau masukan dan pertimbangan serta referensi bagi aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir dalam pelaksanaan inovasi pelayanan Jemput Bola Administrasi Kependudukan kedepannya
- c. Secara akademis, hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan referensi maupun pembanding bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian pada bidang yang sama.

#### 1.5 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah:

##### **BAB I PENDAHULUAN**

Terdiri atas sub bab, membahas dan memaparkan latar belakang yang menjadi masalah dalam penelitian ini yang dijelaskan dalam bentuk uraian secara deduktif, memuat rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

##### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bagian tinjauan pustaka memaparkan deskripsi yang berisi teori-teori dan referensi lain yang digunakan, penelitian terdahulu yang

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

relevan dengan judul penelitian, pandangan Islam yang berhubungan dengan penelitian, definisi konsep, konsep operasional serta kerangka pemikiran.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bagian metode penelitian memaparkan tentang lokasi dan waktu saat penelitian ini dilakukan, jenis dan sumber data yang digunakan, teknik pengumpulan data yang dipakai, informan penelitian serta metode analisa yang digunakan

### **BAB IV GAMBARAN UMUM**

Pada bagian ini menguraikan secara singkat mengenai gambaran umum lokasi penelitian, visi dan misi, serta sejarah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir

### **BAB V HASIL PENELITIAN**

Pada bagian hasil penelitian penulis memaparkan pembahasan dan hasil dari penelitian yang telah dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir tentang inovasi pelayanan administrasi kependudukan

### **BAB VI PENUTUP**

Bagian ini berisikan kesimpulan yang telah ditarik penulis dari hasil pembahasan pada penelitian yang telah dilakukan dan saran terhadap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir.



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### 2.1 Pelayanan Publik

##### 2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala kebutuhan orang lain sebagai bentuk perbuatan melayani. Manusia sebagai makhluk sosial pada dasarnya membutuhkan pelayanan, bahkan dalam kehidupan manusia pelayanan tetap tidak dapat dipisahkan (Sinambela, 2010).

Pasolong (2019:147) menyatakan bahwa pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Pelayanan diberikan sebagai tindakan seseorang untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Dalam artian bahwa pelayan langsung berhadapan dengan pelanggan dengan menempatkan pelanggan sebagai sesuatu yang urgen.

Menurut Agung Kurniawan (2005:6) dalam Pasolong (2019:148) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan memberikan pelayanan yang memiliki kepentingan atau melayani kebutuhan orang lain terhadap suatu organisasi berdasarkan peraturan dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pelayanan publik adalah suatu bentuk pemenuhan kebutuhan terhadap barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik melalui

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kegiatan atau rangkaian kegiatan kepada setiap penduduk dan warga negara berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pelayanan publik atau disebut juga pelayanan umum merupakan upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat yang menjadi tanggung jawab instansi penyelenggara pelayanan publik dalam bentuk jasa pelayanan, baik berbentuk barang publik maupun jasa publik dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Ratminto & Winarsih, 2005).

Pelayanan publik menjadi suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata, karena kinerja pemerintah dapat langsung dinilai oleh masyarakat melalui pelayanan publik yang diberikan. Kualitas pelayanan yang diterima akan langsung dirasakan masyarakat yang menjadi kepentingan banyak orang. Keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, akuntabel, efektif dan efisien akan mengangkat citra positif pemerintah di mata warga masyarakatnya (Messe dan Pangkey, 2018:36)

### 2.1.2 Azas Pelayanan Publik

Azas pelayanan publik diperlukan dalam memberikan pelayanan agar dapat memuaskan pengguna jasa dalam pemberian pelayanan publik. Azas pelayanan publik berdasarkan KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 yaitu:

- a. Akuntabilitas, artinya dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
- b. Transparansi, artinya bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang memerlukan yang disediakan secara memadai dan mudah dimengerti

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Partisipatif, artinya mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat
- d. Kondisional, artinya sesuai dengan kondisi dan kemampuan baik yang memberikan pelayanan maupun yang menerima pelayanan sesuai dengan prinsip efisien dan efektifitas
- e. Keseimbangan hak kewajiban, artinya setiap pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing
- f. Kesamaan hak, artinya pelayanan yang diberikan tidak membeda-bedakan suku, ras, agama, golongan dan status ekonomi penerima pelayanan

Sementara itu, azas penyelenggaraan pelayanan publik menurut Pasal 4

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah:

- a. Kepentingan umum,
- b. Keseimbangan hak dan kewajiban,
- c. Kesamaan hak,
- d. Akuntabilitas,
- e. Kepastian hukum,
- f. Keprofesionalan,
- g. Partisipatif,
- h. Keterbukaan,
- i. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif,
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan,
- k. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan, dan



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Ketepatan waktu.

### 2.1.3 Prinsip Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang diselenggarakan harus memenuhi beberapa prinsip pelayanan publik, prinsip pelayanan publik menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 adalah:

- a. Kesederhanaan, prinsip ini menyangkut prosedur atau tahapan pelayanan yang dijalankan yaitu tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan
 

Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal:

  1. Persyaratan teknis dalam administrasi pelayanan publik
  2. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan menyelesaikan keluhan/persoalan/sengketa yang terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan publik
  3. Kepastian waktu
  4. Rincian administrasi biaya pelayanan dan tata cara pembayaran
- c. Keamanan, proses penyelenggaraan pelayanan publik dan hasilnya memberikan rasa aman dan kepastian hukum
- d. Kepastian waktu, pelaksanaan pelayanan publik selesai sesuai kurun waktu yang telah ditentukan
- e. Akurasi, produk atau barang hasil pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- f. Tanggung jawab, pimpinan atau unit kerja yang ditunjuk dalam penyelenggaraan pelayanan publik bertanggung jawab atas segala bentuk pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan yang ada
- g. Kemudahan akses, lokasi tempat penyelenggaraan pelayanan publik memadai, mudah dijangkau oleh penerima pelayanan dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika
- h. Kenyamanan, tersedianya lingkungan pelayanan yang teratur, nyaman, bersih, rapi, disediakan ruang tunggu serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung lainnya, seperti tempat ibadah, toilet, lahan parkir, dll
- i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, sebagai unit pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas
- j. Kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya sarana dan prasarana peralatan dan pendukung kerja yang lengkap serta memadai, termasuk didalamnya penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika

#### 2.1.4 Standar Pelayanan Publik

Menurut KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 standar pelayanan publik diperlukan untuk setiap penyelenggaraan pelayanan publik fungsinya agar penerima mempunyai jaminan kepastian terhadap pelayanan yang diterima. Standar pelayanan inilah yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan karena standar ini menjadi ukuran dalam penyelenggaraan pelayanan yang telah dibakukan. Berdasarkan KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 bahwa sekurang-kurangnya pelayanan publik harus memiliki standar yaitu:

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Prosedur pelayanan, diberlakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk didalamnya pengaduan
- b. Biaya pelayanan, tarif atau biaya administrasi termasuk rinciannya yang ditelah ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan
- c. Waktu penyelesaian, jangka waktu yang telah ditetapkan saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk didalamnya pengaduan
- d. Kompetensi petugas pemberi pelayanan, ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keterampilan, keahlian, sikap dan perilaku yang dibutuhkan sebagai petugas pemberi pelayanan
- e. Sarana dan prasarana, tersedianya sarana dan prasarana yang memadai sebagai bagian dari penyelenggaraan pelayanan publik
- f. Produk pelayanan, hasil dari pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan

Sedangkan komponen standar pelayanan menurut Undang-Undang Nomor

25 Tahun 2009 sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Dasar hukum,
- b. Jangka waktu penyelesaian,
- c. Persyaratan,
- d. Biaya atau tarif,
- e. Sistem, mekanisme, dan prosedur,
- f. Sarana dan prasarana,
- g. Produk pelayanan,

## 2.2 Inovasi

### 2.2.1 Pengertian Inovasi

Menurut Permenpan RB Nomor 5 Tahun 2019 inovasi pelayanan publik yang selanjutnya disebut inovasi adalah ide atau gagasan kreatif orisinal dan/atau hasil modifikasi/adaptasi terobosan yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung dalam bidang pelayanan publik.

Inovasi menurut Osborne & Brown merupakan keadaan yang mewakili dari ketidakberlanjutan kondisi yang ada dimasa lalu. Adanya karakteristik yang dimunculkan dari ketidakberlanjutan inilah yang akan membedakan antara inovasi dengan perubahan. Inovasi dapat dikatakan sebagai pengenalan terhadap sebuah elemen baru seperti pengetahuan baru, organisasi baru, manajemen atau keterampilan proses yang baru ke dalam organisasi.

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut Pugh inovasi adalah pengenalan atas fitur baru dalam organisasi yang dicerminkan oleh produk dan proses produksi baru, organisasi dan layanan baru disektor publik dan sektor non profit, serta kemajuan dalam teknologi komunikasi. Rahayu Y.S berpendapat bahwa inovasi organisasi memiliki kaitan dengan menjadikan sebuah ide atau perilaku yang bersifat baru bagi organisasi yang mengadopsinya. Secara spesifiknya, inovasi diartikan sebagai implementasi ide baru yang memiliki tujuan sama oleh sebuah organisasi. Berdasarkan pengertian tersebut, inovasi dapat menjadi nilai tambah bagi organisasi karena adanya ketebaruan yang ditimbulkan (Rahayu, 2015).

### 2.2.2 Kriteria Inovasi

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2018 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah Tahun 2018, inovasi memiliki kriteria sebagai berikut:

1. Memiliki kebaruan
 

Memiliki kebaruan yaitu memperkenalkan gagasan yang unik, pendekatan yang baru dalam penyelesaian masalah, atau kebijakan dan desain pelaksanaan yang unik, atau modifikasi dari inovasi pelayanan publik yang telah ada, dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Efektif
 

Efektif yaitu memperlihatkan hasil yang nyata dan memberikan solusi dalam penyelesaian permasalahan.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

3. Bermanfaat  
Bermanfaat, yaitu menyelesaikan permasalahan yang menjadi kepentingan dan perhatian publik.
4. Dapat ditransfer/direplikasi  
Yaitu dapat dan/atau telah dicontoh dan/atau menjadi rujukan diterapkan oleh unit penyelenggara pelayanan publik lainnya.
5. Berkelanjutan  
Yaitu mendapat jaminan terus dipertahankan yang diperlihatkan dalam bentuk dukungan program dan anggaran, tugas dan fungsi organisasi, serta hukum dan perundang-undangan.

### 2.2.3 Atribut Inovasi

Dalam penerapannya inovasi memiliki atribut yang melekat didalam inovasi tersebut. Atribut inovasi yang dimaksud Rogers dalam (Suwarno, 2008:16-18), antara lain sebagai berikut:

1. Keuntungan Relatif  
Sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakannya dengan yang lain.
2. Kesesuaian  
Inovasi juga mempunya sifat kompatibel atau sesuai dengan inovasi yang digantinya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, selain karena alasan faktor biaya yang tidak sedikit, namun juga inovasi yang lama menjadi bagian proses transisi ke inovasi terbaru. Selain itu

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

juga dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi itu secara lebih cepat.

#### 3. Kerumitan

Dengan sifatnya yang baru, maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang boleh menjadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun demikian, karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah penting.

#### 4. Kemungkinan dicoba

Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase “uji coba”, dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi.

#### 5. Kemudahan diamati

Sebuah inovasi harus juga dapat diamati, dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

## 2.3 Administrasi Kependudukan

### 2.3.1 Pengertian Administrasi Kependudukan

Herbert A. Simon (1999:3) mendefinisikan administrasi sebagai kegiatan-kegiatan kelompok kerjasama untuk mencapai tujuan-tujuan bersama. Siagian (2004:2) mendefinisikan administrasi sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya (Pasolong, 2013:50).

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Administrasi kependudukan menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Pasal 1 adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Sebagai suatu sistem yang sangat penting untuk dilaksanakan, administrasi kependudukan dimulai dari satuan pemerintahan terkecil seperti desa/kelurahan hingga pada skala nasional. Fungsi strategis dari pengelolaan administrasi kependudukan bagi pembuat kebijakan yaitu sebagai dukungan informasi tentang kependudukan dalam rangka pelayanan negara serta kepentingan warga untuk mengakses informasi hasil administrasi kependudukan tersebut.

### 2.3.2 Tujuan Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan

Sesuai yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, bahwa tujuan penyelenggaraan administrasi kependudukan adalah:

1. Memberikan perlindungan status hak sipil penduduk
2. Memberikan keabsahan identitas dan kepastian hukum atas dokumen kependudukan dan setiap peristiwa penting yang dialami penduduk
3. Mewujudkan tertib kependudukan secara nasional dan terpadu
4. Menyediakan data dan informasi kependudukan yang akurat, lengkap, mutakhir dan mudah diakses mengenai pendaftaran penduduk dan pencatatan



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sipil pada berbagai tingkatan yang dapat digunakan sebagai acuan perumusan kebijakan dan pembangunan pada umumnya.

5. Menyediakan data kependudukan sebagai rujukan dasar bagi sektor lain yang berhubungan dengan penyelenggaran setiap kegiatan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan. Prinsip tersebut sebagai dasar terjaminnya penyelenggaraan yang sesuai dengan undang-undang.

### 2.3.3 Bentuk Administrasi Kependudukan

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 atas perubahan dari Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, menjelaskan bahwa bentuk administrasi kependudukan antara lain adalah:

- a. Kartu Tanda Penduduk Elektronik, selanjutnya disingkat KTP-el adalah kartu identitas resmi penduduk yang diterbitkan oleh instansi pelaksana sebagai bukti diri yang sah
- b. Kartu Keluarga, selanjutnya disingkat KK adalah kartu identitas keluarga yang berisikan beberapa data diantaranya nama, susunan dan hubungan dalam keluarga serta identitas masing-masing anggota keluarga.
- c. Pencatatan sipil adalah pencatatan peristiwa penting yang dialami penduduk yang selanjutnya dijadikan sebagai data kependudukan

Pemerintah daerah sudah seharusnya melaksanakan administrasi kependudukan karena merupakan suatu kewajiban. Informasi kependudukan yang valid, akurat, handal dan berguna sebagai bahan masukan bagi pemerintah diperoleh dengan cara administrasi kependudukan yang baik. Data kependudukan

tersebut digunakan untuk menyusun rencana strategis pembangunan yang akan berimplikasi pada terciptanya ketentraman dan ketertiban dalam masyarakat

## 2.4 Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini peneliti memaparkan beberapa penelitian yang relevan atau mempunyai hubungan dengan permasalahan yang akan diteliti, yaitu yang berkaitan dengan Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir

1. Marselus Yollan Lokabora dan Noora Fithriana (2018) dalam jurnalnya yang berjudul “Inovasi Jemput Bola Administrasi Kependudukan (JEBOL ANDUK) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik”, hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dalam menunjang dan meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui inovasi jemput bola administrasi kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang sudah berjalan dengan baik. Hal tersebut diukur dengan menggunakan teori standar pelayanan publik, yaitu prosedur pelayanan, biaya pelayanan, waktu penyelesaian, kompetensi petugas pemberi pelayanan, produk pelayanan serta sarana dan prasarana. Selain itu faktor pendukung dalam inovasi jemput bola ini adalah tersedianya bus pelayanan jemput bola yang didalamnya sudah dilengkapi dengan fasilitas yang memadai seperti komputer, printer, wifi dan alat perekaman e-KTP serta adanya kerjasama tim penyelenggara pelayanan dan masyarakat sebagai penerima pelayanan. sedangkan faktor penghambat dari jemput bola administrasi kependudukan

### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ini adalah jaringan internet yang belum maksimal, tingkat kesadaran masyarakat masih rendah akan pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan, serta kurangnya ketersediaan blangko dari pemerintah pusat.

2. Muhammad Bobby Kurniawan (2019) dalam penelitiannya yang berjudul “Pelayanan E-KTP Jemput Bola (Studi Kasus Pada Desa Sumber Canting Kecamatan Botolinggo Kabupaten Bondowoso)”, hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan e-KTP “Jemput Bola” di Desa Sumber Canting Kecamatan Botolinggo Kabupaten Bondowoso sudah cukup optimal dan cukup sukses guna meminimalisir masyarakat yang masih belum memiliki e-KTP dikarenakan terhambatnya beberapa faktor diantaranya letak geografis Desa Sumber Canting yang merupakan daerah pegunungan dan dataran tinggi sehingga medan yang harus ditempuh cukup sulit dan alat transportasi umum yang tidak ada setiap saat serta kesadaran masyarakat rendah mengenai pentingnya kepemilikan e-KTP. Namun sejak adanya pelayanan jemput bola ini kepemilikan e-KTP semakin meningkat karena pelayanan ini mempermudah masyarakat dalam membuat e-KTP. Tetapi dalam pelaksanaannya masih mengalami beberapa kendala seperti minimnya update data kepemilikan e-KTP oleh aparat pemerintah Desa Sumber Canting, keterbatasan tenaga petugas sehingga tidak bisa mengimbangi masyarakat yang ingin melakukan perekaman e-KTP serta sarana prasarana yang kurang memadai sehingga menghambat pemberian pelayanan e-KTP

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Ari Kusumah Wardani (2019) dalam jurnalnya yang berjudul “Urgensi Inovasi Pelayanan Bidang Administrasi Publik di Era Disrupsi”, hasil dari penelitian ini menunjukkan:

- a. Dalam memberikan pelayanan publik yang baik harus berorientasi pada masyarakat
- b. Inovasi menjadi sangat diperlukan dalam setiap penyelenggaraan pelayanan agar mudah menyesuaikan dengan segala perubahan
- c. Pelayanan publik di era industri 4.0 harus berbasis digital
- d. Inovasi pelayanan publik berbasis dan berorientasi pada pemanfaatan perkembangan teknologi informasi
- e. Sumber daya harus terus dikembangkan disetiap lembaga pemerintahan dan dilakukan secara berkelanjutan

## 2.5 Definisi Konsep

Definisi konsep digunakan untuk menghindari penafsiran ganda dari variabel yang diteliti serta memberikan batasan yang jelas dari masing-masing konsep yang digunakan dalam penelitian ini. Adapun yang menjadi definisi konsep pada penelitian ini adalah:

1. Inovasi adalah penemuan baru yang diciptakan dari ide atau gagasan kreatif pengetahuan yang berbeda dan/atau hasil modifikasi dari penemuan yang sudah ada.
2. Pelayanan publik adalah suatu bentuk pemenuhan kebutuhan terhadap barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik melalui kegiatan atau rangkaian kegiatan

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kepada setiap penduduk dan warga negara berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

3. Inovasi pelayanan publik adalah ide atau gagasan kreatif orisinal dan/atau hasil modifikasi/adaptasi terobosan yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung dalam bidang pelayanan publik.

4. Administrasi kependudukan adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

## 2.6 Inovasi Dalam Pandangan Islam

Inovasi dalam bahasa Arab disebut *ibdaa'*, bermakna *bada'a asy syai'*, *yabda'uhu bad'an wa ibtidaa'uhu* artinya memulai, mengadakan atau menemukan sesuatu yang belum ada sebelumnya dan rekayasa yang tidak ada contoh sebelumnya. Inovasi merupakan hasil kreativitas dan usaha seseorang dalam menciptakan sesuatu yang baru tanpa meniru dan tidak ada sebelumnya. Didalam Alquran tidak menjelaskan secara spesifik mengenai inovasi dan kreatifitas namun hanya berupa inspirasi-inspirasi yang bersifat tafsiran dan dititipkan secara rahasia dalam setiap ayatnya yang hanya dapat diungkap oleh mereka yang bersedia mendalami dan merenungkannya.

Sebagai sumber Wahyu, ayat-ayat Alquran mampu memberikan inspirasi bagi manusia untuk menjawab berbagai persoalan dan tantangan hidup yang

dijalani sehingga mendorong manusia untuk terus melakukan perubahan dengan cara menciptakan inovasi dan kreatifitas. Tantangan untuk menciptakan suatu inovasi tidak diungkapkan secara jelas melainkan dengan menggunakan qarinah indikator-indikator yang menegaskan pentingnya tindakan inovasi. Allah juga mendorong manusia agar dapat menghasilkan sesuatu yang baru dan inovatif termasuk dalam pelayanan. Bahkan ada banyak penjelasan didalam teks sumber wahyu yang mendorong untuk berpikir secara kreatif dan inovatif, dengan menggunakan kalimat “afalaa ta’qiluun” (apakah kamu tidak menggunakan akalmu) atau kalimat “afalaa tatafakaruun” (apakah kamu tidak memikirkan).

لَهُ مَعْقَبَاتٌ مِّن بَيْن يَدَيْهِ وَمِنْ خَلْفِهِ يَحْفَظُونَهُ مِمَّنْ أَمَرَ اللَّهُ إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّى يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ وَإِذَا أَرَادَ اللَّهُ بِقَوْمٍ سُوءًا فَلَا مَرَدَّ لَهُ وَمَا لَهُمْ مِّن دُونِهِ مِن وَالٍ

Artinya: *“Baginya (manusia) ada malaikat-malaikat yang selalu menjaganya bergiliran, dari depan dan belakangnya. Mereka menjaganya atas perintah Allah. Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri. Dan apabila Allah menghendaki keburukan terhadap suatu kaum, maka tak ada yang dapat menolaknya dan tidak ada pelindung bagi mereka selain Dia.”* (QS. Ar-Ra’d Ayat 11)

Dari penjelasan ayat diatas dapat dilihat bahwa melakukan inovasi sama halnya dengan melakukan perubahan yang mana dalam melakukan inovasi atau perubahan adalah sesuatu yang harus dilakukan oleh suatu kaum, kelompok atau

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

oleh organisasi itu sendiri, karena suatu keadaan tidak akan berubah jika mereka tidak merubahnya. Inovasi atau perubahan yang dilakukan harus ke arah yang lebih baik.

## 2.7 Konsep Operasional

**Tabel 2.1 Konsep Operasional**

Konsep	Indikator	Sub Indikator
Kriteria Inovasi Pelayanan	Memiliki kebaruan	1. Menghasilkan sesuatu yang baru 2. Menghasilkan hal baru yang sudah ada sebelumnya
	Efektif	1. Hasil inovasi yang nyata dan terlihat
	Bermanfaat	1. Memberikan manfaat bagi masyarakat dan organisasi 2. Inovasi dapat menyelesaikan permasalahan pelayanan
	Dapat ditransfer / direplikasi	1. Dicontoh dari organisasi lain 2. Dapat dicontoh oleh organisasi lain
	Berkelanjutan	1. Berlanjut dalam kegiatan pelayanan 2. Dukungan program, anggaran dan sarana prasarana

Sumber: Permenpan Nomor 5 Tahun 2019 Tentang Kompetensi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, BUMN dan BUMD

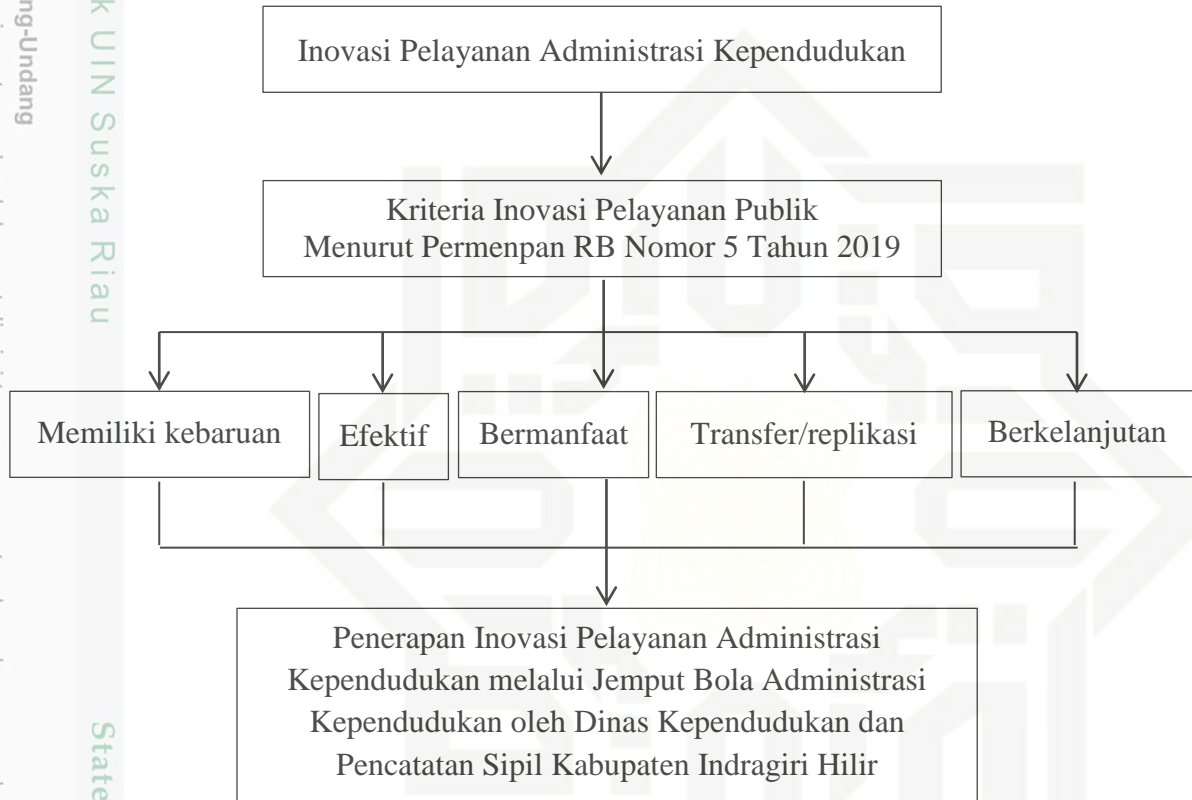
### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 2.8

### Kerangka Pemikiran

Berdasarkan dukungan teori yang telah diperoleh dan dijadikan sebagai rujukan konseptual, maka dapat disusun kerangka pemikiran sebagai berikut:



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



### 3.1

#### Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir Jalan Swarna Bumi Nomor 04 Tembilahan. Penelitian ini dilakukan pada bulan Maret sampai Juni 2021.

### 3.2

#### Jenis Penelitian

Pada penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode penelitian kualitatif menurut Sugiyono (2015:1) adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian secara keseluruhan, mendeskripsikan dengan kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah (Moloeng, 2015)

Berdasarkan pengertian diatas, penulis memilih jenis penelitian ini karena sesuai dengan tujuan penelitian yang ingin mendapatkan data dan mendeskripsikan keadaan atau fenomena tersebut secara keseluruhan yang berkaitan dengan inovasi pelayanan administrasi kependudukan, sehingga penelitian ini dapat berfokus pada tahapan atau proses inovasi pelayanan serta faktor apa saja yang menjadi pendukung dan penghambat proses inovasi pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Indragiri Hilir.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

3.3

### Sumber Data

Sumber data yang dimaksud dalam penelitian ini adalah subjek dari mana data dapat diperoleh. Sumber data dalam penelitian ini dapat berupa benda, hal atau orang yang dapat diamati yang memberikan data maupun informasi yang sesuai dengan fokus penelitian yang telah ditetapkan (Arikunto, 2010). Sumber data yang digunakan penulis untuk membantu penelitian ini dibedakan menjadi dua macam yaitu:

- a. Data primer adalah sumber data utama yang diperoleh langsung dan dikumpulkan untuk menjawab masalah secara khusus (Istijanto, 2009). Sumber data primer yang digunakan dalam penelitian ini meliputi data yang diperoleh peneliti secara langsung terkait dengan masalah yang dikaji yaitu inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui program Jemput Bola Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir. Untuk memperoleh data primer peneliti melakukan wawancara dengan beberapa informan yang dianggap memiliki pengetahuan dan mengetahui persoalan atau permasalahan yang berkaitan kajian penelitian.
- b. Data sekunder merupakan data primer yang telah diolah lebih lanjut oleh pihak lain sehingga lebih informatif untuk digunakan (Umar, 2004:64). Data sekunder yang digunakan sebagai alat penunjang dalam penelitian ini bersumber dari perpustakaan, selain itu ada bahan khusus seperti dokumen-dokumen yang berupa undang-undang, laporan publikasi departemen atau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kementerian, dan sebagainya yang terkait dengan penelitian ini (Nasution, 2016:149)

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti adalah:

#### a. Observasi

Observasi merupakan suatu pengamatan secara langsung dengan sistematis terhadap gejala-gejala yang hendak diteliti (Pasolong, 2013:132). Mata dan telinga merupakan dua indera yang sangat vital dalam melakukan observasi serta dibutuhkan kecermatan dan daya ingat yang kuat dalam penggunaan teknik observasi agar data-data yang diperoleh relevan dengan penelitian. Menurut Bandur observasi terbagi menjadi dua jenis, yakni observasi partisipatif dan observasi langsung. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi langsung, karena observasi langsung relevan untuk mendapatkan pola perilaku dan fenomena yang dibutuhkan untuk mendalami masalah penelitian. Adapun alat yang digunakan adalah kamera untuk memperoleh data dokumentasi pada saat observasi, alat perekam yang digunakan pada saat wawancara serta buku catatan.

#### b. Wawancara

Menurut Harbani Pasolong (2013:137) wawancara adalah kegiatan tanya jawab antara dua orang atau lebih secara langsung. Esterberg (2002) dalam Sugiyono (2015:72) mendefinisikan wawancara sebagai pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Esterberg mengemukakan beberapa macam wawancara, yaitu wawancara terstruktur, semi terstruktur, dan

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tidak terstruktur. Pada penelitian ini peneliti menggunakan wawancara semi terstruktur yang termasuk dalam kategori *in-dept-interview*, dimana dalam pelaksanaannya lebih bebas bila dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Tujuan dari wawancara jenis ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat dan ide-idenya. Alat bantu yang digunakan sebagai penunjang dalam pelaksanaan wawancara adalah buku catatan, alat perekam, serta kamera untuk mendokumentasikan proses wawancara.

#### c. Dokumentasi

Dokumentasi menurut Usman dan Akbar merupakan teknik untuk memperoleh data yang berasal dari dokumen-dokumen. Dokumen dijadikan sebagai sumber data dalam penelitian. Karena didalam dokumen terdapat banyak sumber data yang dapat dimanfaatkan untuk menguji, menafsirkan bahkan untuk meramalkan. Pada penelitian ini membutuhkan beberapa dokumen yang relevan dengan masalah penelitian untuk mendukung data-data yang diperoleh dari teknik penelitian lainnya. Dokumen yang dibutuhkan dalam penelitian ini meliputi:

1. Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir tentang pelayanan Jemput Bola
2. Surat tugas pelaksana teknis pelayanan Jemput Bola di Kecamatan yang berada di Kabupaten Indragiri Hilir

### 3.5 Informan Penelitian

Informan penelitian adalah seseorang yang benar-benar mengetahui persoalan atau permasalahan dan berkaitan langsung dengan masalah yang diteliti

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

sehingga dapat diperoleh informasi yang jelas, akurat dan terpercaya. Informan sebagai orang yang mampu memberikan informasi dan dapat menjelaskan secara rinci suatu kejadian atau suatu fenomena kepada peneliti secara mendalam (Afrizal, 2014). Informasi yang disampaikan dapat berupa pernyataan, keterangan atau data-data yang dapat membantu dalam memahami persoalan terkait dengan permasalahan yang diteliti. Pada penelitian ini untuk menentukan informan dilakukan dengan teknik purposive sampling. Purposive adalah teknik penentuan informan melalui mekanisme yang disengaja, yaitu peneliti menetapkan beberapa kriteria tertentu yang harus dimiliki oleh orang yang akan dijadikan sebagai sumber informasi.

Menurut Spradley dalam (Bungin, 2012) informan penelitian sebaiknya memenuhi kriteria sebagai berikut:

1. Mereka yang telah cukup lama terlibat dan sungguh-sungguh menyatu dengan kegiatan yang bersangkutan.
2. Mereka masih terlibat secara penuh dan aktif pada kegiatan yang menjadi perhatian peneliti.
3. Mereka yang memiliki waktu atau berkesempatan untuk diwawancarai
4. Mereka yang dalam memberikan informasi bersifat apa adanya sehingga informasi yang disampaikan cenderung tidak diolah atau dipersiapkan terlebih dahulu.

Berdasarkan definisi dan kriteria informan penelitian yang telah dipaparkan maka peneliti menentukan sejumlah informan penelitian yang dapat dimintai informasi terkait kajian penelitian, yaitu sebagai berikut:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 2.2 Informan Penelitian

No	Informan Penelitian	Jumlah (orang)
1.	Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan	1
2.	Petugas Pelayanan Jemput Bola	1
3.	Masyarakat	4
<b>Jumlah</b>		<b>6</b>

### 3.6 Metode Analisa

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain (Sugiyono, 2015:89).

Langkah-langkah analisis data kualitatif sebagaimana yang dilakukan oleh Miles dan Huberman dalam (Martono, 2015:11) analisis data dapat digunakan cara sebagai berikut:

#### 1. Reduksi data

Reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk mengumpulkan data selanjutnya.

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

## 2. Penyajian data

Setelah direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan lainnya. Akan tetapi yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan menampilkan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang dipahami.

## 3. Penarikan kesimpulan/verifikasi

Langkah selanjutnya adalah penarikan kesimpulan data verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti yang kuat. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan yang kredibel.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB IV

### GAMBARAN UMUM

#### 4.1 Gambaran Umum Kabupaten Indragiri Hilir

##### 4.1.1 Sejarah Singkat Kabupaten Indragiri Hilir

Kabupaten Indragiri Hilir yang dikenal dengan sebutan “Kabupaten Seribu Parit” terletak di Provinsi Riau. Kabupaten ini mempunyai luas wilayah 11.605.97 km<sup>2</sup> terdiri atas 20 (dua puluh) kecamatan, 33 (tiga puluh tiga) kelurahan, 203 (dua ratus tiga) desa, 1.491 Rukun Warga (RW) dan 4.819 Rukun Tetangga (RT). Ke 20 (dua puluh) kecamatan tersebut, yaitu Keritang, Kemuning, Reteh, Sungai Batang, Enok, Tanah Merah, Kuala Indragiri, Concong, Tembilahan, Tembilahan Hulu, Tempuling, Kempas, Batang Tuaka, Gaung Anak Serka, Gaung, Kateman, Pelangiran, Teluk Belengkong, dan Pulau Burung.

Pemekaran Kabupaten Indragiri, merasa persyaratannya administrasi terpenuhi maka masyarakat Indragiri Hilir dimekarkan menjadi kabupaten Daerah Tingkat II yang berdiri sendiri (otonom). Setelah melalui penelitian, baik oleh Gubernur maupun Departemen Dalam Negeri, maka pemekaran diawali dengan dikeluarkannya Surat Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Riau (Provinsi Riau) tanggal 27 April 1965 Nomor 052/5/1965 sebagai Daerah Persiapan Kabupaten Indragiri Hilir. Pada tanggal 14 Juni 1965 dikeluarkanlah Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1965 Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 49, maka Daerah Persiapan Kabupaten Indragiri Hilir resmi dimekarkan menjadi Kabupaten Daerah Tingkat II Indragiri Hilir (sekarang Kabupaten



Indragiri Hilir) yang berdiri sendiri, yang pelaksanaannya terhitung tanggal 20 November 1965.

#### 4.1.2 Letak Geografi

Kabupaten Indragiri Hilir terletak di bagian selatan Provinsi Riau dengan luas wilayah 18.812,92 km<sup>2</sup> yang terdiri dari luas daratan 11.605,97 km<sup>2</sup>, luas perairan laut 6.318 km<sup>2</sup> dan luas perairan umum 888,97 km<sup>2</sup> serta memiliki garis pantai sepanjang 339,5 km<sup>2</sup>.

**Tabel 4.1**

**Luas Wilayah Kabupaten Indragiri Hilir Menurut Kecamatan**

Kecamatan	Luas Daratan (km <sup>2</sup> /sq.km)	Persentase terhadap Luas Kabupaten
Keritang	543,45	4,68
Kemuning	525,48	4,53
Reteh	407,75	3,51
Sungai Batang	145,99	1,26
Enok	880,86	7,59
Tanah Merah	721,56	6,22
Kuala Indragiri	511,63	4,41
Concong	160,29	1,38
Tembilahan	197,37	1,70
Tembilahan Hulu	180,62	1,56
Tempuling	691,19	5,96
Kempas	364,49	3,14
Batang Tuaka	1.050,25	9,05
Gaung Anak Serka	612,75	5,28
Gaung	1.021,74	8,80
Mandah	1.479,24	12,75
Kateman	561,09	4,83
Pelangiran	531,22	4,58
Teluk Belengkong	499,00	4,30
Pulau Burung	520,00	4,48
<b>Jumlah</b>	<b>11.605,97</b>	<b>100,00</b>

Sumber: Badan Pusat Statistik Kabupaten Indragiri Hilir

- Hak Cipta Diindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

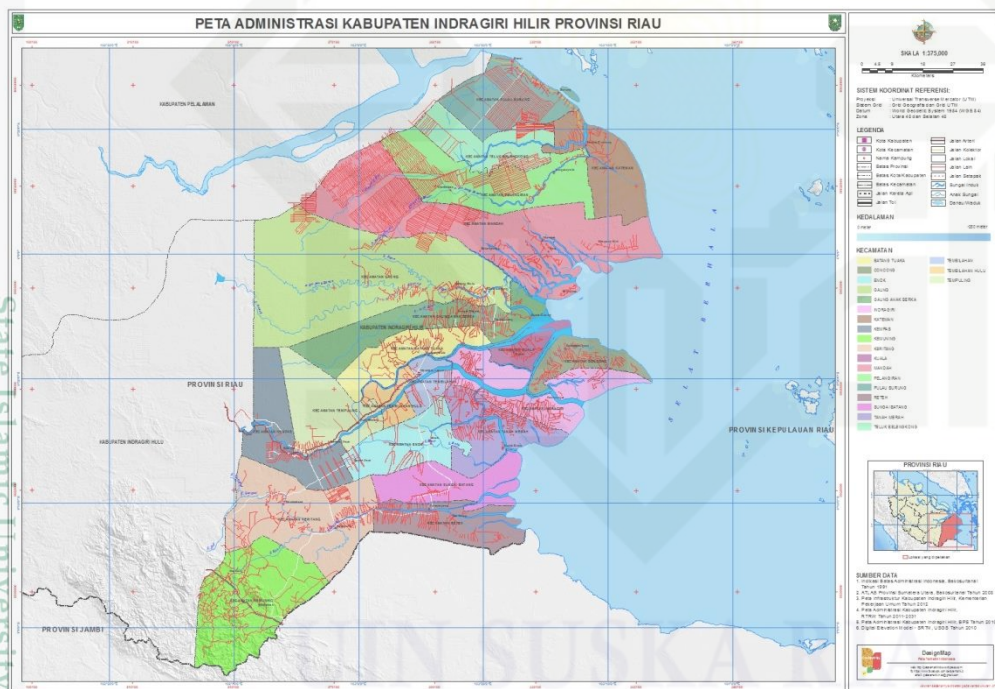
Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Secara astronomis, Kabupaten Indragiri Hilir terletak antara 0° 36' Lintang Utara dan 1° 07' Lintang Selatan dan antara 104° 10' - 102° 32' Bujur Timur. Berdasarkan posisi geografisnya, Kabupaten Indragiri Hilir memiliki batas-batas:

- a. Utara : Kabupaten Pelalawan;
- b. Selatan : Kabupaten Tanjung Jabung Barat (Provinsi Jambi);
- c. Barat : Kabupaten Indragiri Hilir Hulu;
- d. Timur : Tanjung Balai Karimun (Provinsi Kepulauan Riau).

**Gambar 4.1 Peta Kabupaten Indragiri Hilir**



Berdasarkan letak geografisnya, Kabupaten Indragiri Hilir berada di pesisir timur pulau Sumatera yang menjadi gerbang selatan Provinsi Riau dan berbatasan langsung dengan Provinsi Jambi. Kabupaten Indragiri Hilir terdiri dari 20 kecamatan, yaitu: Kecamatan Keritang, Kecamatan Kemuning, Kecamatan

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Reteh, Kecamatan Sungai Batang, Kecamatan Enok, Kecamatan Tanah Merah, Kecamatan Kuala Indragiri, Kecamatan Concong, Kecamatan Tembilahan, Kecamatan Tembilahan Hulu, Kecamatan Tempuling, Kecamatan Kempas, Kecamatan Batang Tuaka, Kecamatan Gaung Anak Serka, Kecamatan Gaung, Kecamatan Mandah, Kecamatan Kateman, Kecamatan Pelangiran, Kecamatan Teluk Belengkong, dan Kecamatan Pulau Burung.

### 4.1.3 Iklim

**Tabel 4.2**  
**Rata-rata hari hujan dan curah hujan menurut bulan di Kabupaten**  
**Indragiri Hilir, 2019**

Bulan	Rata-rata Hari Hujan (hari)		Curah Hujan (mm)	
	2018	2019	2018	2019
Januari	9	11	123,4	171,8
Februari	10	9	141,8	138,2
Maret	14	10	215,9	170,0
April	13	12	214,1	188,7
Mei	11	9	154,0	142,5
Juni	8	8	91,2	88,0
Juli	7	5	99,1	62,1
Agustus	7	6	102,1	84,5
September	10	5	169,7	79,9
Oktober	12	8	226,6	110,9
November	13	11	264,4	169,7
Desember	13	12	218,8	162,9

Sumber: Badan Pusat Statistik Kabupaten Indragiri Hilir

Rata-rata curah hujan tertinggi terjadi pada bulan April 2019 sebesar 188,7 mm dan terendah pada bulan Juli 2019 yaitu 62,1 mm. Sedangkan rata-rata hari

hujan tertinggi terjadi pada bulan April dan Desember sebanyak 12 hari dan terendah pada bulan Juli dan September 2019 sebanyak 5 hari.

#### 4.1.4 Demografi atau Kependudukan

Penduduk Kabupaten Indragiri Hilir berdasarkan proyeksi penduduk tahun 2019 sebanyak 740.598 jiwa yang terdiri atas 379.598 jiwa penduduk laki-laki dan 360.793 jiwa penduduk perempuan. Sementara itu besarnya angka rasio jenis kelamin tahun 2019 penduduk laki-laki terhadap penduduk perempuan sebesar 105,27. Sedangkan menurut data registrasi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, jumlah penduduk Kabupaten Indragiri Hilir sebanyak 629.841 jiwa yang terdiri atas 327.289 penduduk laki-laki dan 302.552 penduduk perempuan.

**Tabel 4.3**

#### **Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan di Kabupaten Indragiri Hilir**

**Tahun 2019**

<b>Kecamatan</b>	<b>Laki-laki</b>	<b>Perempuan</b>
Keritang	31.557	29.646
Kemuning	18.777	17.116
Reteh	18.028	16.942
Sungai Batang	5.263	4.835
Enok	17.843	16.156
Tanah Merah	12.927	6.834
Kuala Indragiri	7.511	11.989
Concong	6.076	5.584
Tembilahan	38.566	37.298
Tembilahan Hulu	23.475	22.306
Tempuling	16.473	15.375
Kempas	19.454	18.120

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Batang Tuaka	14.133	12.594
Gaung Anak Serka	11.791	10.685
Gaung	19.384	15.889
Mandah	17.527	17.546
Kateman	19.257	17.750
Pelangiran	15.405	13.313
Teluk Belengkong	4.543	4.036
Pulau Burung	9.299	8.538
<b>Jumlah</b>	<b>327.289</b>	<b>302.552</b>

*Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir*

## 4.2 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir

### 4.2.1 Sejarah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir pada awalnya bernama Badan Koordinasi Keluarga Berencana Nasional (BKKBN) yang dipimpin oleh Bapak Muhammad Isa, yang berfungsi sebagai badan yang memperhatikan kependudukan.

Pertumbuhan penduduk merupakan faktor fundamental yang dapat mendorong terjadinya proses pembangunan. Oleh karena itu, perlu adanya kantor atau badan yang mengurus masalah kependudukan dan keluarga berencana nasional. Kemudian setelah beberapa tahun, yaitu pada tanggal 5 Januari 2005 Badan Koordinasi Keluarga Berencana Nasional bergabung dengan kantor catatan sipil dan diberi nama Badan Kependudukan Catatan Sipil Keluarga Berencana (BKCKB) dibawah pimpinan Bapak Drs. H. Fauzan.

Akan tetapi bulan April 2006 BKCKB diubah kepengurusannya sebagai pelayanan masyarakat yaitu melayani pengurusan pembuatan akta kelahiran, akta

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

perkawinan, akta kelahiran cina, akta kematian dan akta pengesahan anak serta melakukan pelayanan motivasi keluarga berencana dan sekaligus penggantian kepemimpinan yaitu diganti oleh Bapak Fachmidas, S.H. tanggal 5 April 2006.

Pada bulan Agustus 2007 pelayanan akta kelahiran, kepengurusannya ditetapkan di kantor pelayanan terpadu di gedung Business Center di Jl. Hang Tuah Tembilahan. Sehingga Badan Kependudukan Catatan Sipil dan Keluarga Berencana Kabupaten Indragiri Hilir hanya melayani pengurusan akta kelahiran, akta perkawinan, akta kelahiran cina, akta kematian, akta pengesahan anak dan pengurusan pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP), serta Kartu Keluarga (KK) yang sebelum beroperasi di kantor camat tetapi melakukan motivasi kepada masyarakat tentang keluarga berencana.

Namun pada tanggal 16 Januari 2009 Badan Kependudukan Catatan Sipil dan Keluarga Berencana Kabupaten Indragiri Hilir diganti namanya menjadi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Indragiri Hilir yang dipimpin oleh Bapak Drs. Darussalam, MM, dimana pada tanggal 14 Oktober 2010 terjadi perubahan kepemimpinan yang mana digantikan oleh Ibu Drs. Hj. Djamilah, M.H. dan pada tanggal 1 Januari 2011 terjadi perubahan nama Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir, yang dipimpin oleh Bapak H. Dianto Mampanini, SE, MT, pada tanggal 14 Mei 2014 dilanjutkan oleh Bapak Ir. H. T. Eddy Efrizal, MP, kemudian digantikan oleh Bapak Mj. Verman, pada tanggal 2 Januari 2015 dan berganti lagi menajagi Plt Kepala Dinas Bapak Drs. Sar'ie, pada tanggal 23 Januari 2017 dan sekarang dipimpin oleh Bapak Ahmad Ramani, S.Pd, M.Pd, pada tanggal 3 Oktober 2017 sampai saat ini.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 4.2.2 Struktur dan Susunan Organisasi

Susunan organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terdiri dari:

a. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;

b. Sekretaris, membawahi :

1. Sub Bagian Perencanaan,
2. Sub Bagian Keuangan,
3. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian.

c. Bidang Pelayanan Pendaftaran Kependudukan, membawahi:

1. Seksi Identitas Penduduk,
2. Seksi Pindah Datang Penduduk,
3. Seksi Pendaftaran Penduduk.

d. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, membawahi:

1. Seksi Kelahiran,
2. Seksi Perkawinan dan Perencanaan,
3. Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian.

e. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan

1. Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan,
2. Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan,
3. Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi Informasi dan Komunikasi.

f. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, membawahi:

1. Seksi Kerjasama,
2. Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan,

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Seksi Inovasi Pelayanan.
- g. Kelompok Jabatan Fungsional
- h. Unit Pelaksanaan Teknis Dinas

### 4.2.3 Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir

Visi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir adalah terwujudnya tertib administrasi kependudukan menuju Indragiri Hilir berjaya dan gemilang 2025.

Untuk mencapai visi tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir mempunyai misi yaitu sebagai berikut:

1. Menyelenggarakan adminisrasi kependudukan yang cepat, tepat dan akurat dalam menunjang suksesnya pembangunan daerah.
2. Mempersiapkan berbagai perangkat lunak dalam menyelenggarakan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.
3. Melakukan verifikasi dan validasi data dan informasi yang disampaikan oleh pelapor, mencatat peristiwa penting, menerbitkan akta pencatatan sipil dan mendokumentasikan pencatatan sipil.
4. Meningkatkan kemampuan sumber daya aparatur dan kualitas pelayanan kepada masyarakat dalam rangka ikut mewujudkan good governance di Kabupaten Indragiri Hilir.



## BAB VI

### PENUTUP

#### 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan mengenai bagaimana penerapan inovasi pelayanan yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir yaitu inovasi pelayanan jemput bola, menurut hasil dan pembahasan penelitian dapat disimpulkan pengukuran terhadap lima kriteria inovasi menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2019 yaitu:

1. Inovasi pelayanan jemput bola yang dilaksanakan oleh dinas merupakan bentuk pelayanan yang baru yang menjadi inovasi dari pelayanan sebelumnya yaitu pelayanan satu pintu.
2. Inovasi yang dilakukan efektif serta dapat membawa hasil yang nyata dan terlihat seperti meningkatnya jumlah kepemilikan e-KTP masyarakat serta memberikan solusi dalam penyelesaian permasalahan bagi masyarakat yang belum sadar akan pentingnya dokumen kependudukan.
3. Inovasi pelayanan jemput bola bermanfaat bagi masyarakat maupun organisasi dalam menyelesaikan permasalahan yang menjadi kepentingan dan perhatian publik.
4. Inovasi yang diterapkan tidak ditransfer atau direplikasi dari dinas atau organisasi lain tetapi inovasi jemput bola dapat memberikan contoh yang baik bagi dinas atau organisasi lain.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

5 Inovasi pelayanan jemput bola yang dilaksanakan berkelanjutan dan dapat terus menerus dilaksanakan jika didukung oleh sarana dan prasarana, pembiayaan dan waktu yang cukup.

Sedangkan faktor pendukung inovasi pelayanan jemput bola yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir ada tiga, yaitu petugas pelayanan jemput bola atau sumber daya manusia, sarana dan prasarana yang dimiliki untuk melakukan pelayanan jemput bola dan terakhir partisipasi masyarakat menjadi faktor pendukung yang tidak kalah penting dalam pelayanan jemput bola tersebut.

## 6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti memberi saran untuk Inovasi Pelayanan Jemput Bola pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir, sebagai berikut:

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir untuk selalu mempertahankan inovasi yang dilakukan atau selalu melakukan inovasi-inovasi yang lain dalam pembaharuan pelayanan publik yang lebih baik kedepannya.
2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir untuk pegawai khususnya petugas pelayanan jemput bola agar melakukan pelayanan yang sepenuh hati kepada masyarakat demi menunjang inovasi yang sudah dilakukan agar menjadi lebih baik lagi.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Untuk masyarakat agar lebih meningkatkan kesadaran akan pentingnya dokumen kependudukan demi tercapainya pemerataan kepemilikan dokumen, pemerataan perekaman e-KTP yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir.
4. Diharapkan penelitian ini berguna baik bagi pihak khususnya Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir, bagi masyarakat dan pihak terkait lainnya.





Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

- Nasution, S. 2016. *Metode Research*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Pasolong, H. 2013. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Pasolong, H. 2019. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Suwarno, Y. 2008. *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Umar, H. 2004. *Metode Riset Ilmu Administrasi*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

### Jurnal:

- Aini, N., & Rachman, T. (2020). Implementasi Sistem Administrasi Pembuatan Akta Kelahiran Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayawijaya - Papua. *Intelektiva: Jurnal Ekonomi, Sosial dan Humaniora*, 10-26.
- Cahyaningrum, A., & Nugroho, R. A. (2019). Inovasi Pelayanan melalui Aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman" oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta. *Jurnal Administrasi Publik*, 103-115.
- Dahlila, & Frinaldi, A. (2020). Inovasi Dukcapil Digi Mobil Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pariaman. *Journal of Education on Social Science*, 241-254.
- Febriharini, M. P. (2016). Pelaksanaan Program e KTP Dalam Rangka Tertib Administrasi Kependudukan. *Jurnal Ilmiah UNTAG Semarang*, 17-30.
- Furqoni, M. (2014). Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo. 1-12.
- Gedeona, H. T. (2015). Analisis Model Alternatif Instrumen Pengukuran Kinerja Unit Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 469-490.



**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009. *Pelayanan Publik*. 18 Juli 2009. Jakarta

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2019. *Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah*. 27 Februari 2019. Jakarta

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006. *Administrasi Kependudukan*. 29 Desember 2006. Jakarta

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018. *Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan*. 10 April 2018. Jakarta.

**Internet:**

Muwafik Saleh, Akhmad. 2020. Ayat-ayat Kreativitas dan Inovasi Pelayanan. <https://kanal24.co.id/read/ayat-ayat-kreativitas-dan-inovasi-pelayanan>

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**LAMPIRAN****DRAF WAWANCARA****INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI  
PROGRAM JEMPUT BOLA OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN INDRAGIRI HILIR****UNTUK : INSTANSI****A. Memiliki Kebaruan**

1. Apakah inovasi pelayanan jemput bola merupakan suatu pelayanan yang baru atau pelayan yang sudah ada?
2. Bagaimana dinas melakukan inovasi terhadap pelayanan yang sudah ada?
3. Bagaimana dinas mengenalkan inovasi pelayanan yang baru kepada masyarakat?

**B. Efektif**

1. Apakah pelayanan jemput bola efektif untuk pelayanan saat ini?
2. Apa hasil nyata dalam pelayanan jemput bola?

**C. Bermanfaat**

1. Apakah pelayanan jemput bola sudah memberikan manfaat yang baik bagi masyarakat dan organisasi?
2. Apakah pelayanan jemput bola sudah menyelesaikan permasalahan pelayanan yang ada sekarang?

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

D. Transfer/replikasi

1. Apakah inovasi jemput bola sudah memberikan contoh terhadap organisasi lain?
2. Apa saja yang dapat direplikasi dari inovasi pelayanan keliling ini?

E. Berkelanjutan

1. Apakah pelayanan jemput bola ini berkelanjutan?
2. Bagaimana dinas melakukan pelayanan jemput bola yang berkelanjutan?
3. Apakah dinas memiliki dukungan program, anggaran, dan sarana prasarana untuk pelayanan yang berkelanjutan?

F. Apa faktor pendukung yang dilakukan dinas dalam melakukan pelayanan jemput bola?





## DRAF WAWANCARA

### **INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI PROGRAM JEMPUT BOLA OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN INDRAGIRI HILIR**

#### **UNTUK : MASYARAKAT**

#### **A. Memiliki Kebaruan**

1. Apakah pelayanan ini suatu hal yang baru bagi bapak/ibu?
2. Bagaimana tanggapan Bapak/Ibu mengenai pembaruan pelayanan administrasi kependudukan jemput bola ini?

#### **B. Efektif**

1. Apakah pelayanan keliling ini efektif menurut bapak/ibu?
2. Bagaimana tanggapan Bapak/Ibu setelah adanya program jemput bola administrasi kependudukan ini?

#### **C. Bermanfaat**

1. Menurut bapak/ibu bermanfaat atau tidak pelayanan jemput bola ini?
2. Menurut bapak/ibu apa manfaat dari pelayanan jemput bola?
3. Apakah menurut bapak/ibu inovasi pelayanan jemput bola dapat menyelesaikan permasalahan dalam pelayanan?

#### **Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DOKUMENTASI PENELITIAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN INDRAGIRI HILIR



*Keterangan: Wawancara dengan Kepala Bidang  
Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan.*



*Keterangan: Wawancara dengan Ibu Yusmida  
masyarakat yang melakukan pelayanan administrasi  
kependudukan*

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



*Keterangan: Wawancara dengan Ibu Eka masyarakat yang melakukan pelayanan administrasi kependudukan*



*Keterangan: Wawancara dengan Bapak Syamsul Hadi masyarakat yang melakukan pelayanan administrasi kependudukan*



*Keterangan: Wawancara dengan Kak Suci masyarakat yang melakukan pelayanan administrasi kependudukan*

## DOKUMENTASI PELAYANAN JEMPUT BOLA



*Keterangan: Pelayanan Jemput Bola di Kecamatan Pulau Burung*



*Keterangan: Pelayanan Jemput Bola di Kecamatan Pulau Burung*

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



*Keterangan: Pelayanan Jemput Bola di Kecamatan Pulau Burung*



*Keterangan: Pelayanan Jemput Bola di Kecamatan Kateman*

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



*Keterangan: Pembuatan e-KTP pada saat Pelayanan Jemput Bola*



*Keterangan: Pembuatan e-KTP saat Pelayanan Jemput Bola*

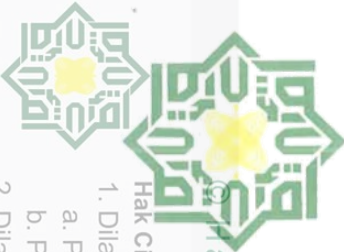
#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



*Keterangan: Antusias masyarakat saat Pelayanan Jemput Bola dilaksanakan*





UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA  
 FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
 كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية  
 FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO. Box 1004 Telp. 0761-562051  
 Fax. 0761-562052 Web.www.uin-suska.ac.id, E-mail: fekonsos@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.VII.I/PP.00.9/68/2021 Pekanbaru, 1 Februari 2021  
 Sifat : Biasa  
 Lampiran : -  
 Perihal : **Penunjukkan Dosen Pembimbing Proposal**

Kepada  
 Yth. Weni Puji Hastuti, S.Sos, MKP  
 Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial  
 UIN Sultan Syarif Kasim Riau  
 Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat,

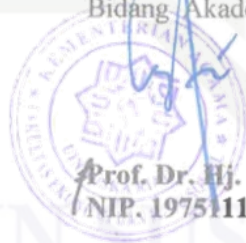
Bersama ini kami sampaikan kepada Saudara bahwa :

N a m a : Wilda Astari  
 NIM : 11770523481  
 Prodi : Administrasi Negara S1  
 Semester : VII (Tujuh)

Dengan ini kami menunjuk Saudara sebagai Dosen Konsultasi dalam menyelesaikan Proposal Penelitian mahasiswa tersebut diatas dengan Judul :  
**“Evaluasi Kebijakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dalam Pembuatan KTP-EL pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir”**.

Demikian disampaikan, atas bantuan Saudara diucapkan terimakasih.

Wakil Dekan,  
 Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga



Prof. Dr. Hj. Leny Nofianti, SE, M.Si, Ak, CA  
 NIP. 19751112 199903 2 001

Tembusan :  
 Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau

UIN Suska Riau State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL**  
**كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية**  
**FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES**

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051  
 Fax. 0761-562052 Web.www.uin-suska.ac.id, E-mail : fekosos@uin-suska.ac.id

Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Nomor : Un.04/F.VII.I/PP.00.9/1524/2021  
 Sifat : Biasa  
 Lampiran : -  
 Perihal : **Bimbingan Skripsi**

Pekanbaru, 25 Februari 2021 M  
 13 Rajab 1442 H

Kepada  
**Yth. Weni Puji Hastuti, S.Sos, MKP**  
 Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial  
 UIN Sultan Syarif Kasim Riau  
 Pekanbaru

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Dengan hormat,

Bersama ini kami sampaikan kepada Saudara bahwa:

Nama : Wilda Astari  
 NIM : 11770523481  
 Jurusan : Administrasi Negara  
 Semester : VIII (Delapan)

adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memenuhi syarat untuk menyelesaikan studi/menyusun skripsi dengan judul: "**Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan (JEBOL ANDUK) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir**". Sehubungan dengan itu kami menunjuk Saudara sebagai pembimbing dalam menyelesaikan skripsi mahasiswa tersebut di atas.

Demikian disampaikan, atas bantuan Saudara diucapkan terima kasih.

a.n Dekan  
 Wakil Dekan Bidang Akademik dan  
 Pengembangan Lembaga



**Prof. Dr. Hj. Leny Nofianti, MS, SE, M.Si, Ak, CA**  
 NIP. 19751112 199903 2 001

Tembusan:  
 Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية

FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051  
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail : fekonsos@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9/1484/2021-  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Hal : **Izin Riset**

Pekanbaru, 24 Februari 2021 M  
12 Rajab 1442 H

Kepada  
Yth. Kepala Kantor  
Dinas Penanaman Modal dan  
Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Provinsi Riau  
di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

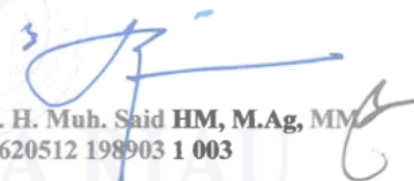
Dengan hormat, disampaikan bahwa salah seorang Mahasiswa Fakultas  
Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : Wilda Astari  
NIM. : 11770523481  
Jurusan : Administrasi Negara  
Semester : VIII (Delapan)

bermaksud mengadakan Riset dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul:  
**"Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan (JEBOL ANDUK) Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir"** Untuk itu kami mohon kiranya Saudara berkenan memberikan bantuan yang diperlukan kepada mahasiswa tersebut.

Demikianlah, atas bantuan dan kerjasama Saudara diucapkan terima kasih.

Dekan,

  
Dr. Drs. H. Muh. Said HM, M.Ag, MM  
NIP. 19620512 198903 1 003

- Hak Cipta Diindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**PEMERINTAH PROVINSI RIAU**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau  
 Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 **PEKANBARU**  
 Email : [dpmptsp@riau.go.id](mailto:dpmptsp@riau.go.id)

**REKOMENDASI**

Nomor : 503/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/39404  
 TENTANG



**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET  
 DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**

1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9/1484/2021 Tanggal 24 Februari 2021**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

- |                      |   |  |
|----------------------|---|--|
| 1. Nama              | : | <b>WILDA ASTARI</b>  |
| 2. NIM / KTP         | : | 11770523481  |
| 3. Program Studi     | : | ADMINISTRASI NEGARA  |
| 4. Jenjang           | : | S1   |
| 5. Alamat            | : | TEMBILAHAN, INDRAGIRI HILIR  |
| 6. Judul Penelitian  | : | INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI PROGRAM JEMPUT BOLA OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN INDRAGIRI HILIR |
| 7. Lokasi Penelitian | : | DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN INDRAGIRI HILIR  |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru  
 Pada Tanggal : 8 Maret 2021



Ditandatangani Secara Elektronik Melalui :  
 Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL)

**DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
 PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
 PROVINSI RIAU**

**Tembusan :**

**Disampaikan Kepada Yth :**

- Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
- Bupati Indragiri Hilir
- Up. Kaban Kesbangpol dan Linmas di Tembilahan
- Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau di Pekanbaru
- Yang Bersangkutan



PEMERINTAH KABUPATEN INDRAGIRI HILIR  
**BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**

Gedung Eks Multiyears (Lantai 4) Jl. Swarna Bumi Tembilahan  
 Telephone (0768) 22904, Faximile (0768) 21383

**REKOMENDASI PENELITIAN  
 DAN PENGUMPULAN DATA (SURVEY)**

Nomor : 070/BKBP-EKOSOSBUD/2021/118

KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK KABUPATEN INDRAGIRI HILIR, berdasarkan Surat dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau Nomor : 503/DPMTSP/NON IZIN-RISET/39404 Tanggal 08 Maret 2021, Pelaksanaan Riset/ Pra Riset dan Pengumpulan Data Untuk Bahan **Skripsi**, dengan ini memberikan Rekomendasi kepada :

Nama : **WILDA ASTARI**  
 NIM : 11770523481  
 Program studi/Jenjang : Administrasi Negara/ S1  
 Alamat : Jl. Tanjung Periuk Lorong Tanjung Emas Kelurahan Pekan Arba Kecamatan Tembilahan  
 Judul Penelitian : **INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI PROGRAM JEMPUT BOLA OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN INDRAGIRI HILIR**  
 Lokasi Penelitian : **DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN INDRAGIRI HILIR**

Untuk melakukan penelitian dan pengumpulan data dengan ketentuan :

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang tidak ada hubungannya dengan penelitian dan pengumpulan data ini.
2. Pelaksanaan penelitan selama 3 (tiga) bulan terhitung mulai tanggal 28 April s/d 28 Juli 2021.

Demikian rekomendasi ini diberikan, agar dapat digunakan sebagaimana mestinya dan kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan informasi dan data yang diperlukan dalam penelitan ini.

Tembilahan, 28 April 2021`

**A.n KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK  
 KABUPATEN INDRAGIRI HILIR**

Kabid Ketahanan Ekonomi, Sosial, Budaya,  
 Agama dan Organisasi Masyarakat,

**H. NAZARUDIN, SE**  
 Pembina-Tk. I (III/d)  
 NIP. 19671231 199503 1 010

**Tembusan : Disampaikan kepada Yth ;**  
 Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau di Pekanbaru.

- Hak Cipta Diindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PEMERINTAH KABUPATEN INDRAGIRI HILIR  
**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

Jalan Swarna Bumi No. 04 Telp. (0768) 21906 Fax. (0768) 24268 Tembilahan

**SURAT KETERANGAN**

Nomor : 870/Disduk dan Pencapil/ 372

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : MIZUAR EPENDI, SH  
 NIP : 19631231 199503 1 009  
 Pangkat/Gol : Pembina Utama Muda (IV/c)  
 Jabatan : Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir.  
 Unit Kerja : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : WILDA ASTARI  
 NIM : 11770523481  
 Program Studi : Administrasi Negara/S 1  
 Judul Penelitian : **INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI PROGRAM JEMPUT BOLA OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN INDRAGIRI HILIR.**

Yang bersangkutan benar telah melakukan Penelitain di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir pada tanggal 28 April s/d 28 Juli 2021.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tembilahan, 02 Agustus 2021

KEPLA DINAS KEPENDUDUKAN PENCATATAN SIPIL  
 KABUPATEN INDRAGIRI HILIR

  
**MIZUAR EPENDI, SH**  
 Pembina Utama Muda (IV/c)  
 NIP. 19631231 199503 1 009

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang



**RIWAYAT HIDUP**

**WILDA ASTARI**, kelahiran Tembilahan, 24 Maret 1999. Anak kedua dari dua bersaudara yang lahir dari seorang Ibu bernama Usdekawati dan Ayah Murni. Penulis memulai pendidikan di SD N 019 Tembilahan tamat pada tahun 2011, dan melanjutkan sekolah ke SMP N 1 Tembilahan Kota tamat pada tahun 2014, kemudian melanjutkan ke SMA N 1 Tembilahan Kota tamat pada tahun 2017. Kemudian pada tahun 2017 penulis diterima sebagai Mahasiswa Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Pada 2 Januari-15 Februari 2020 penulis melaksanakan Praktek Kerja Lapangan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir dan Penulis juga melaksanakan Kuliah Kerja Nyata di Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir Provinsi Riau pada tahun 2020. 19 Januari 2021 Penulis melaksanakan Seminar Proposal penelitian skripsi, kemudian tanggal 22 November 2021 Penulis melaksanakan ujian akhir sidang Munaqasah dengan judul skripsi “Inovasi Jemput Bola Administrasi Kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir” dan dinyatakan lulus serta berhak menyangand gelar Sarjana Sosial (S.Sos).

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.