



UIN SUSKA RIAU

**INOVASI PELAYANAN BERBASIS *E-GOVERNMENT* MELALUI
APLIKASI SISTEM ANTRIAN ONLINE (SIANTON) DI KANTOR
BADAN PERTANAHAN NASIONAL KOTA PEKANBARU**

SKRIPSI



UIN SUSKA RIAU

OLEH :

DWITA AMANDA MARYATI

11970524631

UIN SUSKA RIAU

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU**

2023

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya 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.





UIN SUSKA RIAU

**INOVASI PELAYANAN BERBASIS *E-GOVERNMENT* MELALUI
APLIKASI SISTEM ANTRIAN ONLINE (SIANTON) DI KANTOR
BADAN PERTANAHAN NASIONAL KOTA PEKANBARU**

SKRIPSI

Disajikan untuk Melengkapi Tugas-tugas dari Syarat-syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Sosial (S.Sos) Pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau



OLEH :

DWITA AMANDA MARYATI

11970524631

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU**

2023

- 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.



- 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.

LEMBARAN PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : DWITA AMANDA MARYATI
NIM : 11970524631
JURUSAN : ADMINISTRASI NEGARA
JUDUL SKRIPSI : INOVASI PELAYANAN BERBASIS E-GOVERNMENT
MELALUI APLIKASI SISTEM ANTRIAN ONLINE (SIANTON)
DI KANTOR BADAN PERTANAHAN NASIONAL KOTA
PEKANBARU

DISETUJUI OLEH:
Dosen Pembimbing

Fitria Ramadhani Agusti Nst, S.IP.,M.SI

NIK. 130717057

Dekan
Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial

Dr. Hik Mahvarni, SE, MM
NIP. 19700826199903 2 001

Ketua Jurusan
Program Studi Administrasi Negara

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



- 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 : DWITA AMANDA MARYATI
Nim : 11970524631
Jurusan : Administrasi Negara
Fakultas : Ekonomi Dan Ilmu Sosial
Judul skripsi : Inovasi Pelayanan Berbasis E-Government Melalui Aplikasi Sistem Antrian Online (SIANTON) Di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru
Tanggal Ujian : 25 Mei 2023

Tim Penguji

Ketua penguji
Dr. Kamaruddin, S.Sos, M.Si
NIP.197901012007101003

Penguji I
Dr. Rodi Wahyudi, S.Sos., M.Soc. Sc
NIK. 130 717 108

Penguji II
Devi Deswimar, S.Sos., M.Si
NIK.130 411 027

Sekretaris
Afrinaldi Rustam, S.IP., M.Si
NIP. 197404202014111001



2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Lampiran Surat :
 Nomor : Nomor 25/2021
 Tanggal : 10 September 2021

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Dwita Amanda M.
 NIM : 11970524631
 Tempat/Tgl. Lahir : Pasir Putih, 01 Maret 2001
 Fakultas/Pascasarjana : Ekonomi dan Ilmu Sosial
 Prodi : Administrasi Negara
 Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*:

Inovasi pelayanan berbasis e-government melalui
 Aplikasi Sistem Antrian online (SIARTORI) di kantor
 Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru.

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

- Penulisan ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*~~ dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
- Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
- Oleh karena itu ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*~~ saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
- Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/(Karya Ilmiah lainnya)*~~ saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 12 Juni 2023
 membuat pernyataan

 Dwita Amanda M.
 NIM : 11970524631

*pilih salah satu sesuai jenis karya tulis

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya atau hasil penelitian, baik secara tertulis atau lisan, tanpa izin penanya.
 - 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 PELAYANAN BERBASIS *E-GOVERNMENT* MELALUI APLIKASI SISTEM ANTRIAN ONLINE (SIANTON) DI KANTOR BADAN PERTANAHAN NASIONAL KOTA PEKANBARU

DWITA AMANDA MARYATI OLEH :

11970524631

Penelitian ini dilakukan di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Inovasi Pelayanan Berbasis *E-Government* melalui Aplikasi Sistem Antrian Online (SIANTON) di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru serta untuk mengetahui faktor penghambat inovasi pelayanan berbasis *e-government* melalui aplikasi sistem antrian online (SIANTON) di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru. Jenis Penelitian ini adalah kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data dengan cara Wawancara, Observasi, dan Dokumentasi. Sedangkan indikator penelitiannya adalah yaitu Keuntungan relatif, Kesesuaian, Kerumitan, Kemungkinan dicoba, Kemudahan diamati. Berdasarkan penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Berbasis *E-Government* melalui Aplikasi Sistem Antrian Online di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru belum berjalan optimal, hal ini dilihat indikator disebabkan beberapa faktor penghambat pelayanan berbasis *e-government* melalui aplikasi sistem antrian online di Kantor Badan Pertanahan Nasional yaitu kurangnya informasi sosialisasi adanya pembaruan sistem antrian online kepada masyarakat, kurang pahami masyarakat lansia untuk memakai aplikasi web, pengaduan permasalahan waktu pelayanan dan gangguan jaringan web yang error.

Kata Kunci : Inovasi, Pelayanan Publik, *E-Government*, Sistem Antrian Online

KATA PENGANTAR



- © Hak cipta milik UIN Suska Riau
- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengizinkan dan menyebarkan atau memperjual belikan kembali.
 2. Dilarang mengutip dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Bismillahirrahmanirrahim, Bismillahi

Alhamdulillahirobbil'alamin, Puji syukur atas kehadiran Allah Subhanahu Ta'ala yang telah memberikan Rahmat dan Karunianya yang luar biasa kepada penulis sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“INOVASI PELAYANAN BERBASIS E-GOVERNMENT MELALUI APLIKASI SISTEM ANTRIAN ONLINE (SIANTON) DI KANTOR BADAN PERTANAHAN NASIONAL KOTA PEKANBARU”**. Selanjutnya shalawat serta salam senantiasa kita sampaikan kepada junjungan baginda Nabi Besar Muhammad SAW mengharapkan syafaatnya di akhirat kelak.

Penulisan skripsi diperuntukkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (S1) pada Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Dalam Penulisan Skripsi ini penulis sangat menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan kelemahan yang disebabkan karna keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis. Tetapi banyak pihak yang memberi dukungan motivasi dan mendorong penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu atas bimbingan dan bantuan serta doa yang diberikan penulis mengucapkan terima kasih kepada :

- 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.

1. Teristimewa untuk orang tua tercinta, Ayahanda Nurhadi dan Ibunda Lumitun yang selalu memberikan do'a setiap waktu, dukungan untuk menjadi orang yang sukses dalam meraih gelar sarjana dan semangat yang tiada henti dari awal perkuliahan sampai ditahap akhir penyusunan skripsi ini dengan lancar.
2. Bapak Prof. Dr. Khairunnas Rajab, M. Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Ibu Dr. Hj. Mahyarni. SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
4. Bapak Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos, M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Negara, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Bapak Mashuri, M.A selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Negara, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Ibu Fitria Ramadhani A.Nst, S.IP, M.SI selaku Dosen Pembimbing Akademik dalam proses pembuatan skripsi yang sangat banyak memberikan masukan, dukungan dan arahan demi lancarnya penulisan skripsi ini.
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen terutama Jurusan Administrasi Negara dan Staff yang selalu memberikan ilmu pengetahuan yang selama penulis menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial.

- 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.

8. Terimakasih yang tidak terhingga kepada pegawai Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru yang bersedia membantu penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.
 9. Terimakasih untuk Kakakandung tercinta Alung Nurul Mawarni atas dukungan dan semangat yang telah diberikan selama awal perkuliahan hingga di titik akhir.
 10. Untuk semua Sahabat-sahabat yang selalu memberikan motivasi dan teman dekat dikelas Febriani yang mensupport dari awal kuliah sampai akhir dan sama sama menjadi pejuang skripsi, terimakasih selalu memberikan semangat dan saling memberi masukan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
 11. Semua rekan Administrasi Negara Angkatan 2019 dan Lokal C yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu. Terimakasih atas setiap kebersamaan, persaudaraan dan kekeluargaan yang sudah terjalin bersama-sama. .
 12. Terakhir saya berterima kasih kepada diri saya sendiri, Dwita Amanda Maryati yang telah berjuang dan kuat sejauh ini melalui semua rintangan dari awal perkuliahan hingga akhir. Tetap selalu menjadi pribadi yang semangat, bertanggung jawab dalam memperjuangkan hal-hal yang terbaik dan bisa menggapai cita-cita yang diinginkan.
- Semoga semua doa, dukungan, semangat, motivasi dan bantuan yang telah diberi akan mendapatkan imbalan dari Allah SWT, sebagai penulis karya skripsi saya masih jauh dari kata sempurna, karena kesempurnaan hanya milik Allah



UIN SUSKA RIAU

SWT. Dan penulis hanya manusia biasa yang tidak pernah luput dari salah dan khilaf. Maka dari itu, penulis membutuhkan saran dan kritik yang dijadikan sebagai semangat sebagai pembelajaran bagi penulis kedepannya.

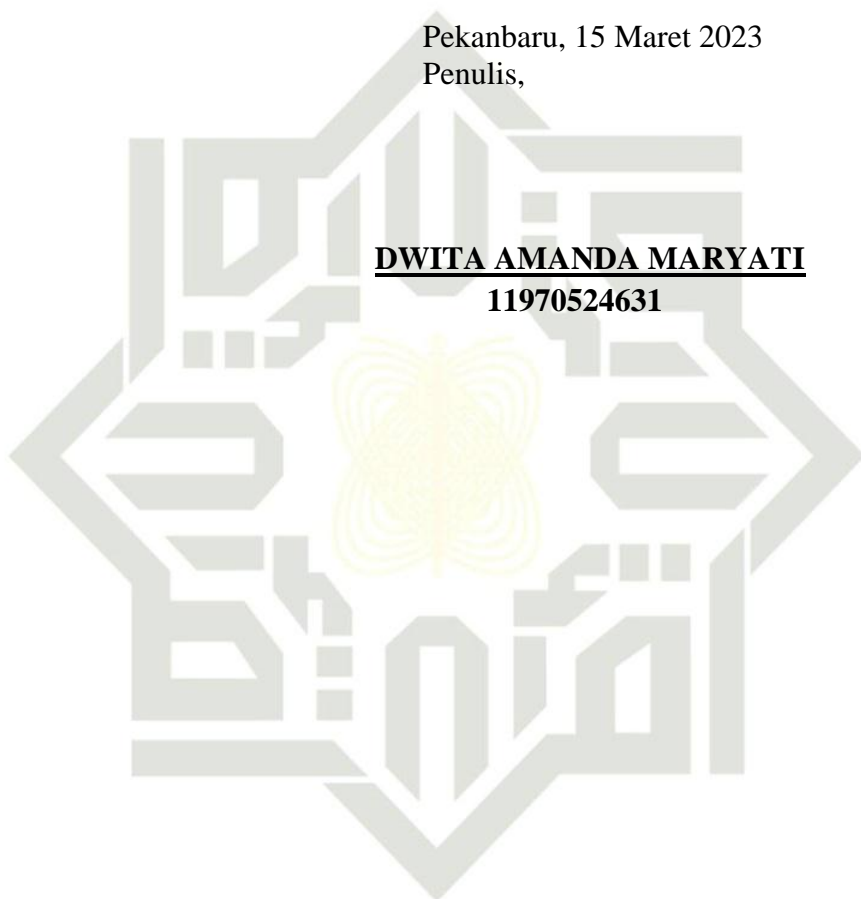
Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Pekanbaru, 15 Maret 2023

Penulis,

DWITA AMANDA MARYATI

11970524631



UIN SUSKA RIAU

1. Dilarang menjiplak 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

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.5 Sistematika Penulisan.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Tinjauan tentang Inovasi Pelayanan	14
2.1.1 Pengertian Inovasi Pelayanan.....	15
2.1.2 Atribut Inovasi.....	16
2.1.3 Kriteria Inovasi.....	16
2.1.4 Indikator Inovasi	17
2.2 Tinjauan tentang Pelayanan Publik	18
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	18
2.2.2 Indikator Pelayanan.....	21
2.3 Tinjauan tentang <i>E-Government</i>	22
2.3.1 Pengertian <i>E-Government</i>	22
2.3.2 Indikator <i>E-Government</i>	23
2.3.3 Faktor Sukses <i>E-Government</i>	25
2.3.4 Elemen Sukses <i>E-Government</i>	25
2.4 Tinjauan tentang Sistem Antrian Online (SIANTON).....	26

2.4.1	Pengertian Sistem Antrian Online.....	26
5	Penelitian Terdahulu.....	28
6	Pandangan Islam Terhadap Pelayanan	31
7	Konsep Operasional.....	33
8	Kerangka Pemikiran	34
9	Definisi Konsep	35
BAB III METODE PENELITIAN		37
3.1	Jenis Penelitian	37
3.2	Lokasi & Waktu Penelitian	38
3.3	Jenis dan Sumber Data	38
3.3.1	Data primer.....	38
3.3.2	Data Sekunder	39
3.4	Informan penelitian	40
3.5	Teknik Pengumpulan Data	41
3.6	Teknik Analisa Data.....	42
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN		43
4.1	Sejarah Singkat Kota Pekanbaru	43
4.1.1	Visi Dan Misi Kota Pekanbaru.....	44
4.2	Deskripsi Umum Sejarah Kantor Badan Pertanahan Nasional	45
4.2.1	Arti Lambang dan Warna Logo.....	48
4.2.2	Struktur Organisasi.....	49
4.2.3	Visi Dan Misi Kementerian Agraria Dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru.....	50
4.2.4	Proyeksi 7 Arah Menteri ATR/Kepala BPN	51
4.2.5	Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru.....	52
4.2.6	Tugas dan Fungsi Unit kerja	54
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		58



UIN SUSKA RIAU

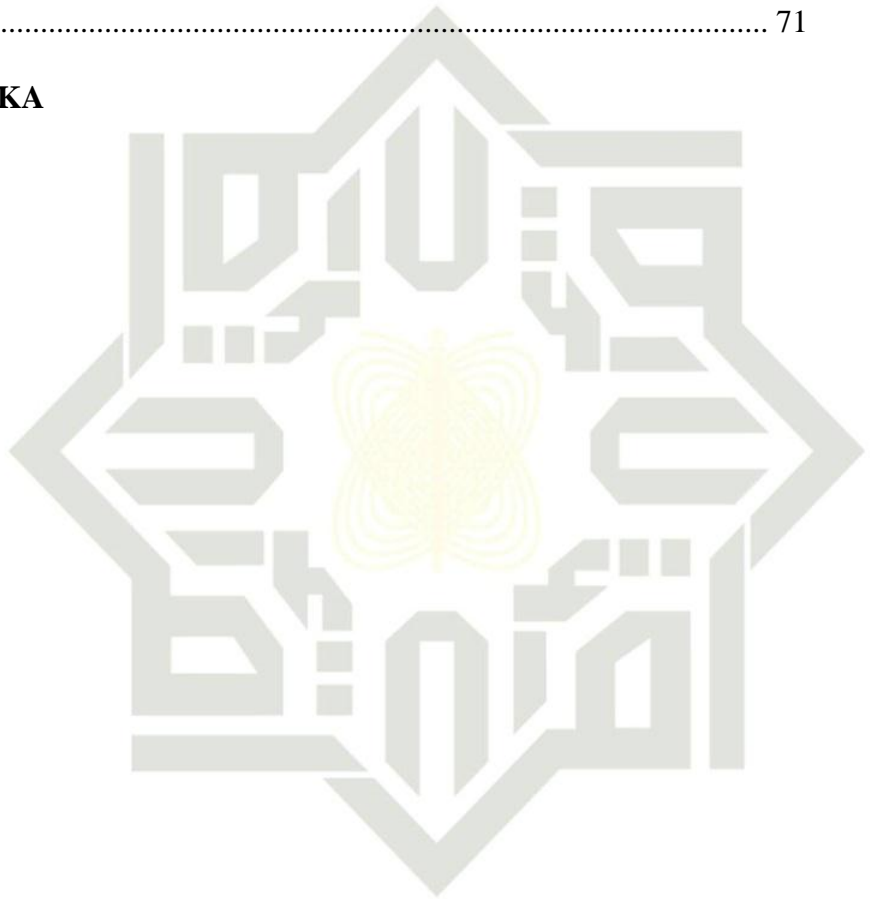
5.1 Inovasi Pelayanan Berbasis <i>E-Government</i> Melalui Aplikasi Sistem Antrian Online (SIANTON)	58
5.2 Faktor Penghambat Inovasi Pelayanan Berbasis <i>E-Government</i> Melalui Aplikasi Sistem Antrian Online (SIANTON)	67
BAB VI PENUTUP	72
1 Kesimpulan.....	72
2 Saran.....	71

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

1. Dilarang menyalin, mengutip sebagian atau seluruhnya 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.

Hikmah Iptek UIN Suska Riau State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

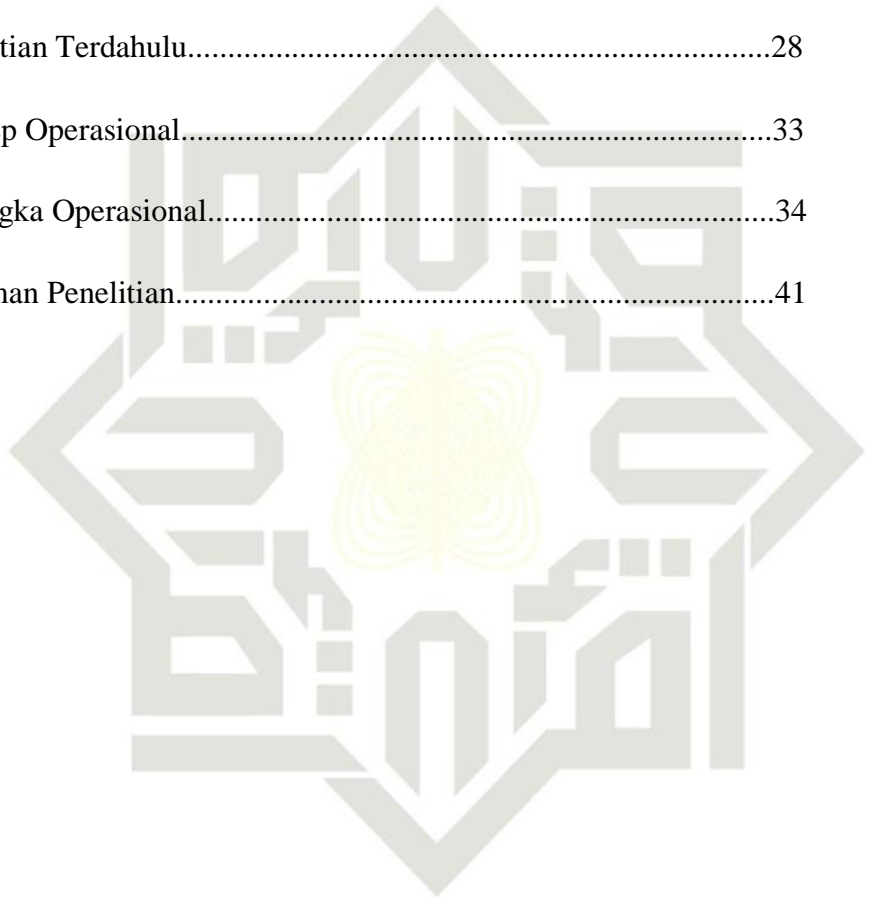


UIN SUSKA RIAU

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang menyalin 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 TABEL

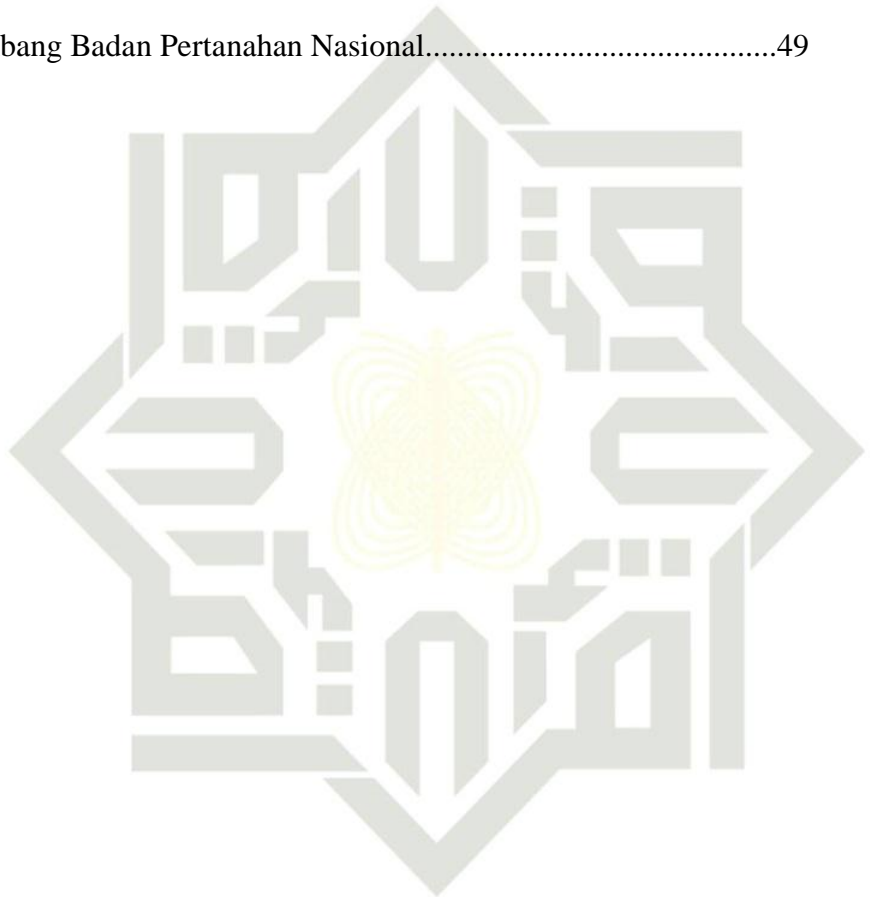
Jumlah Permohonan Berkas	6
Data Pengguna Aplikasi.....	7
Tipe Inovasi.....	17
Penelitian Terdahulu.....	28
Konsep Operasional.....	33
Kerangka Operasional.....	34
Informan Penelitian.....	41



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang menyalip sekedangian 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 1.1	Registrasi Aplikasi Antrian Online	7
Gambar 1.2	Login Aplikasi Antrian Online.....	8
Gambar 1.3	Form Antrian Aplikasi.....	8
Gambar 1.4	Lambang Badan Pertanahan Nasional.....	49



UIN SUSKA RIAU



- © Hak cipta milik UIN Suska 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.

BAB 1 PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Pada dasarnya tiap-tiap orang menginginkan pelayanan, bahkan dapat dilihat pelayanan tidak mampu dipisahkan dengan kehidupan masyarakat.

Pelayanan yakni sebuah pelayanan yang mendahulukan keperluan orang banyak, memudahkan urusan orang banyak, mempercepat era penerapan masyarakat serta memberikan kesenangan terhadap orang banyak berlaku seperti pengurus pelayanan masyarakat, jadi pemerintah harus mendapati tugas sosial yang harus digunakan dalam bentuk pelepasan kepentingan serta kesejahteraan rakyat, dan alangkah bernilai serta strategisnya kedudukan pemerintah selaku aparatur untuk kemajuan serta pertumbuhan rakyat. Di bagian lain, rakyat yang mempunyai hak memperoleh pelayanan yang baik, diantaranya pada posisi apabila dihubungkan dengan pelayanan yang diperoleh yang selalu ditemui apabila rakyat belum mampu menuntut agar pelayanan yang mereka mau sesuai atau cocok dengan apa yang mampu dihasilkan.

Pelayanan sosial ialah hak warga negara (Dwiyanto, 2008:184-185) kedudukan warga yang tidak cuma bertindak menjadi pelanggan tetapi menjadi pemilik, pemerintah yang mengasih layanan sosial. Parameter dipakai pada pemilihan berfungsi atau tidaknya pada pemerintahan antara lain apakah pemerintah telah melakukan tugas layanan terhadap warga atau tidak.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
- © Hakipta milik UIN Suska Riau
- State Ismiq University of Sultan Syarif Kasim 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.

Parameter dipakai pada pemilihan berfungsi atau tidaknya pada pemerintahan antara lain apakah pemerintah telah melakukan tugas layanan terhadap warga atau tidak (Wasitiono, 2003:53-54). Ukuran bagus tidaknya layanan dapat membentuk tanggung jawab pemerintah sebagai pelaku layanan yang dilakukan pada aparaturnya yang berhubungan pada melaksanakan tugas layanan (Effendi:1987)

Layanan pertanahan merupakan suatu layanan publik yang hak warga pada kepemilikan tanah harus dipenuhi pada pemerintah pada suatu layanan publik khusus untuk layanan pada sektor pertanahan. Sesuai yang ada pada kebijakan peraturan Undang-Undang Pokok Agraria (UUPA) No.5 tahun 1960, yaitu aktivitas layanan pada sektor pertanahan ialah sebuah pendapat pada beberapa penyelenggara fungsi pemerintahan guna menciptakan visi misi negara. Pemerintah juga wajib memenuhi layanan khususnya terhadap pengelolaan pada tiap pelaksanaan layanan Administrasi Pertanahan.

Layanan dibidang Pertanahan di pegang Instansi Badan Pertanahan Nasional (BPN), dibuat berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 26 tahun 1988 tentang Badan Pertanahan Nasional. Menurut operasional, dalam menjalankan fungsi layanan aturan melaksanakan administrasi sektor pertanahan dijalankan dengan unit kelompok kantor pertanahan BPN Kabupaten/Kota. Meliputi tugas Kantor Pertanahan, yaitu: “menjalankan aktivitas layanan pada sektor pengelolaan kuasa tanah pemerataan tanah, pembuatan hak tanah, administrasi tanah”.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
- © Hak Cipta UIN Suska Riau
- State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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.

Kota Pekanbaru memiliki luas 632,26 km² atau 0,71 persen dari luas Provinsi Riau. Kota Pekanbaru ialah kota yang meningkatnya ekonomi dengan sangat cepat. Bukti tersebut menjadikan Kota Pekanbaru menarik perhatian kaum urban serta warga Kota Pekanbaru pada kecukupan ekonomi. Berupa kota urban maka kebutuhan akan lahan menjadi lebih dan kota Pekanbaru berkaitan pada masalah lahan.

Adanya aspek wajib dalam pelaksanaan rencana administrasi tanah dan pengurus sertifikat tanah, hingga perlu diperhatikan pemahaman warganya, khususnya bagi seseorang mempunyai tanah dan tanggung jawab dengan pengurusan tanah tersebut. Sehingga fungsi Badan Pertanahan Nasional berupa lembaga yang membidangi tanggung jawab sektor pertanahan harus berusaha mensosialisasikan ketentuan pemerintah pada sektor pertanahan terhadap warga dan dalam mendapatkan sertifikat.

Hal ini menunjukkan belum maksimalnya peran pelayanan publik melalui waktu yang tepat, dana, transparansi, profesionalisme dan partisipasi yang dilihat pada kasus tersebut. Kasus-kasus pertanahan yang muncul, banyaknya bidang tanah yang belum bersertifikat, jelas menjadi acuan pada Kantor Badan Pertanahan Kota Pekanbaru berupa instansi pemerintah yang memiliki tugas serta wewenang untuk memenuhi layanan sosial, terutama layanan sektor pertanahan.

Salah satu bentuk berkembangnya Teknologi Informasi dan Komunikasi adalah munculnya jaringan digital untuk menjalankan pemerintah yang disebut berupa *Electronic Government* atau *e-government* ialah sebuah



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
- © Hak Cipta UIN Suska Riau
- State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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.

kegunaan TIK untuk mempermudah jaringan atau sistem yang dijalankan pemerintah dan pelayanan yang lebih baik (Sosiawan, 2008). *E-government* adalah tehnik atau inovasi yang bisa digunakan dalam TIK, terutama dalam sebuah website atau aplikasi dengan memfasilitasi warga serta bisnis pada menelusuri berita serta layanan pemerintah menjadi gampang (Fang, 2002). Melalui penjelasan *e-government* pendapat Kementerian Kominfo berupa aplikasi berbasis internet yang diurus pemerintah untuk dinikmati setiap warga, pengusaha, karyawan, perusahaan serta lembaga-lembaga berupa online (Prihanto, 2018).

Semenjak pandemi covid-19 yang kita ketahui memperlihatkan pada fungsi pemerintah. Pandemi menggambarkan jika pada teknologi digital masih belum mencukupi batas standar. Esensi penggunaan teknologi pada konteks *e-government* bisa dipakai pada pemberian layanan terhadap warga serta juga memperlancar tugas pemerintah yang berupa penyelenggara.

Terdapat aksi perubahan inovasi diciptakan Instansi Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru adalah Aplikasi Sistem Antrian Online (SIANTON) agar mengurangi antrian layanan publik di tengah himbauan untuk tetap menjaga jarak dan mematuhi protokol kesehatan, mengurangi adanya penumpukan pemohon di loket antrian, tepat waktu saat berkunjung, melancarkan warga pada memperoleh formulir layanan serta memperlancar warga memahami ketentuan layanan. Melalui aplikasi Sistem Antrian Online (SIANTON), masyarakat atau pemohon dapat mengambil nomor antrian



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.

secara online, memilih jam datang ke kantor, sudah mendapat formulir dan sudah mengetahui persyaratan apa saja yang akan dibawa.

Tabel 1.1
Jumlah Permohonan Berkas Masuk

No	Bulan	Berkas Masuk		
		2020	2021	2022
	Januari	3,937	2,750	3.000
	Februari	3,820	2,740	3.100
	Maret	4,123	2,150	2.900
4.	April	3,742	3,100	2.750
5.	Mei	3,150	3,215	2.800
6.	Juni	2,678	3,234	2.960
7.	Juli	3,419	2,270	3.150
8.	Agustus	2,420	2.555	3.521
9.	September	2,400	2,950	2.995
10.	Oktober	2,388	3,751	3.122
11.	November	2,150	3,554	3.110
12.	Desember	2,412	2,991	2.800
	Total	36.639	35.260	36.208

Sumber : Data olahan peneliti 2023

Pada tabel tersebut, digambarkan perbedaan berkas awal tahun 2020. Bulan januari s/d maret berkas pemohon yang masuk banyak kenaikan. Mulai mei 2020 dan 2021 terjadi penurunan. Di tahun 2022 juga masih terjadi



- 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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ketidakstabilan berkas masuk di kantor. Karena adanya pengaruh pembatasan jumlah pemohon saat PSBB. Saat mulai pelaksanaan Aplikasi Antrian Online SIANTON di Kantor Badan Pertanahan Kota Pekanbaru berharap akan terus terjadi peningkatan berkas permohonan dengan mengambil nomor antrian, formulir, dan jam antrian dengan secara online.

Tabel 1.2
Data Pengguna Aplikasi

No	Bulan	2020	2021	2022
1.	Januari	-	115	134
2.	Februari	-	119	120
3.	Maret	-	110	110
4.	April	-	119	120
5.	Mei	-	105	127
6.	Juni	-	120	143
7.	Juli	-	116	137
8.	Agustus	-	110	129
9.	September	-	120	144
10.	Oktober	-	121	120
11.	November	88	125	95
12.	Desember	85	120	100
Total		173	1.400	1.479

Sumber: Data olahan peneliti 2023

Dari data pengguna di atas, awal adanya inovasi sistem antrian online mengalami kenaikan tetapi tidak signifikan, karna tidak semua masyarakat yang mengambil nomor antrian yang menggunakan aplikasi ini.



UIN SUSKA RIAU

© 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.

Untuk mendapatkan nomor antrian online, kita harus membuka dahulu aplikasi web SIANTON Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru. Setelah membuka aplikasi web tersebut kita harus registrasi terlebih dahulu.

Gambar 1.1
Registrasi Aplikasi Antrian Online

Register a new membership
Aplikasi Antrian Kantah Kota Pekanbaru
Pastikan Data Sesuai dengan KTP anda

NIK

Nama Lengkap

Alamat

No Handphone

Email

Password

Registrasi

Sudah Memiliki Akun

Untuk mendapatkan antrian online, terlebih dahulu registrasi menggunakan data diri sesuai KTP yaitu

- Mengisi NIK,
- Nama Lengkap,
- Alamat,
- No.Handphone,
- Email dan Kata sandi.



UIN SUSKA RIAU

© 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.

Setelah itu baru bisa registrasi. Jika sudah memiliki akun antrian kita tinggal mengisi Email dan kata sandi saja.

Gambar 1.2

Login Aplikasi Antrian Online

Setelah login pada akun antrian menggunakan email dan memasukkan kata sandi, lalu muncul pilihan form antrian.

Gambar 1.3

Form Aplikasi Antrian



- 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.

Setelah Login lalu pilih Form Antrian, di dalam aplikasi Sistem Antrian Online Menyediakan Layanan Pendaftaran dan Pengaduan, lalu memilih status layanan yaitu pemohon langsung atau kuasa, memilih tanggal dan jam kunjungan datang ke Kantor BPN.

Adanya pemanfaatan *E-Government* untuk inovasi pelayanan oleh Badan Pertanahan Nasional Kota pekanbaru, yang membuat inovasi berupa antrian online tetapi ada beberapa gangguan atau permasalahan untuk menjalankan aplikasi dan menyebabkan timbulnya permasalahan di antaranya:

1. Kurang optimalnya sistem antrian online di kantor BPN kota pekanbaru, seperti masih ada saja masyarakatnya yang enggan memakai aplikasi web ini dikarenakan ada penyebab seperti jaringan server yang terdapat pada sistem, laman website error, jaringan internet yang terbatas.
2. Masih ada warga yang ingin mengambil nomor antrian yang merasa dipersusah untuk memakai aplikasi web ini, terutama pada lansia yang kurang paham dengan sistem antrian online.
3. Terdapat warga yang komplain karna belum mengetahui pengambilan nomor antrian sudah memakai sistem online

Melalui latar belakang permasalahan diatas sehingga penulis ingin mengadakan penengkajian pada judul: **INOVASI PELAYANAN BERBASIS E-GOVERNMENT MELALUI APLIKASI SISTEM ANTRIAN ONLINE (SIANTON) DI KANTOR BADAN PERTANAHAN NASIONAL KOTA PEKANBARU**



1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana Inovasi Pelayanan berbasis *E-Government* melalui Aplikasi Sistem Antrian Online (SIANTON) di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru?
2. Apa saja faktor penghambat Inovasi Pelayanan *E-Government* melalui Aplikasi Sistem Antrian Online (SIANTON) di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Inovasi Pelayanan Berbasis *E-Government* melalui Aplikasi Sistem Antrian Online (SIANTON) di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru
2. Untuk mengetahui faktor penghambat pada Inovasi Layanan *E-Government* melalui Aplikasi Sistem Antrian Online (SIANTON) di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru

1.4 Manfaat Penelitian

Terdapat Manfaat dari pengkajian ini berupa:

1. Secara subyektif, meningkatkan ilmu untuk melatih kesanggupan berpikir ilmiah untuk menyusun karya ilmiah
2. Secara praktis, hasil pengkajian diinginkan bisa berwujud pendapat untuk Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru terkait inovasi layanan berbasis *e-government* melalui penerapan sistem antrian online

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. 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. Secara akademis, pengkajian bias memberi pendapat serta referensi terhadap karya ilmiah di bidang Administrasi Publik yang berminat dengan permasalahan pengkajian ini.

Sistematika Penulisan

Pada penelitian sistematika penulisan yang memuat dari Bab ke Bab yang di pada setiap bab memiliki sub-sub kerangka yang berbeda:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab 1 ini menjelaskan tentang latar belakang yang akan diteliti, rumusan masalah, tujuan masalah, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi tentang teori-teori yang berhubungan dengan masalah yang akan di bahas dalam penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini akan menjabarkan apa saja metode penelitian yang digunakan dan analisis data yang terdiri dari pemilihan lokasi penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data dan analisa data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM

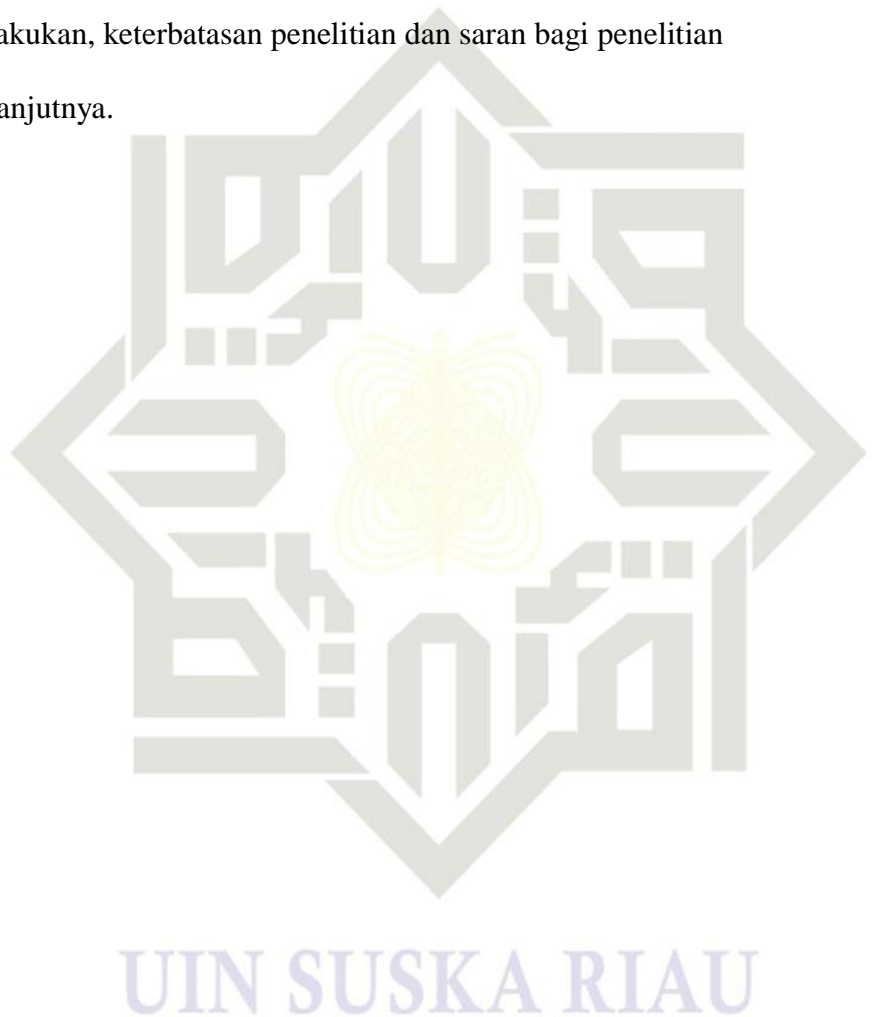
Dalam bab ini peneliti memperlihatkan gambaran lokasi umum penelitian yang di ambil yaitu Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini peneliti akan menjelaskan mengenai deksripsi objek penelitian, analisis data dan jawaban dari permasalahan yang diangkat menjadi penelitian dengan menggunakan teknik analisis.

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab terakhir ini berisi kesimpulan dari penelitian yang sudah dilakukan, keterbatasan penelitian dan saran bagi penelitian selanjutnya.



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. 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 milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

1. Kajian Teori

2.1.1 Pengertian Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi merupakan suatu hal yang penting dalam mencapai keunggulan kompetitif. Tanpa inovasi perusahaan akan mati. Perusahaan yang melakukan inovasi terus-menerus akan dapat mendominasi pasar dengan kreasi, model dan penmapilan produk yang baru. Pada akhirnya dengan strategi inovasi akan memunculkan keunikan produk yang sulit ditiru pesaing. Inovasi layanan publik merupakan pengubahan pada ketentuan atau praktik manajemen pada peningkatan mutu keluaran terhadap organisasi. Inovasi merupakan peralihan dari prinsip-prinsip, proses, dan praktik-praktik manajemen tradisional atau pergeseran dari bentuk organisasi yang sebelumnya dan adanya pengaruh cara baru dalam manajemen. Inovasi sebagai penerapan yang baru pada organisasi yang dibikin untuk memberikan keuntungan bagi individu, kelompok organisasi dan masyarakat.

Menurut Peraturan Menteri PANRB No.30 Tahun 2014, Inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanna publik baik gagasan/ide kreatif orisinal atau adaptasi yang memberi manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Inovasi ini tidak harus berupa penemuan baru, melainkan pula mencakup pnedekatan baru, peningkatan kualitas pada inovasi pelayanan publik.



- 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.

Kesimpulan inovasi pelayanan publik berbagai implementasi ahli tersebut merupakan suatu gagasan terhadap adanya pembaharuan pada pelaksanaan layanan pada suatu kelompok dengan tujuan untuk meningkatkan kinerja dan tata kelola pemerintahan, pelaksanaan pembangunan dan penyelenggaraan pelayanan publik.

2.1.2 Penerapan Inovasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Publik

Pendapat Yogi Suwarno (2008), menjelaskan bahwa inovasi dalam pelaksanaannya mempunyai atribut atau prinsip-prinsip sebagai berikut:

1. Keuntungan relatif (*Relative Advantage*)

Inovasi dibuat harus memiliki keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Berupa tolak ukur inovasi disebut bermanfaat yang memperolehnya. Keuntungan serta kegunaan inovasi bisa dilihat melalui nilai ekonomisnya dan status sosial.

2. Kesesuaian (*Compability*)

Inovasi memiliki sifat compatible berupa kesetaraan pada inovasi yang diganti. Hal ini dimaksudkan agar inovasi tidak dibuang begitu saja karna alasan faktor biaya yang tidak sedikit tapi inovasi yang lama juga menjadi proses pembaruan ke inovasi yang baru.

3. Kerumitan (*Complexity*)



- 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 milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Inovasi yang rumit atau sulit dipahami dibandingkan inovasi yang sebelumnya. Tapi inovasi memberikan cara baru dan yang lebih baik.

4. Kemampuan dicoba (*Triability*)

Inovasi bisa dapat diperoleh jika terdapatnya fakta memiliki keunggulan serta nilai tambah pada perbandingan dengan inovasi lama. Inovasi harus fase uji publik agar setiap orang memiliki kesempatan menguji kualitas sebuah inovasi.

5. Kemudahan Diamati (*Observability*)

Suatu inovasi penting dilihat pada cara kerjanya serta memperoleh sesuatu yang lebih baik.

2.1.3 Kriteria Inovasi

Berdasarkan buku pedoman Umum Administrasi Negara (2015), inovasi memiliki kriteria:

1. Kebaruan, Kebaruan mempunyai arti pada adanya perubahan dari produk lama berkembang menjadi suatu produk baru, memiliki tujuan agar kualitas lebih baik kedepannya.
2. Kemanfaatan, Perubahan peningkatan lebih bagus merupakan kriteria suatu inovasi. Sehingga perubahan ini tentunya harus memberikan kemanfaatan.
3. Memberi solusi, Inovasi yang sudah dirubah menjadi suatu perubahan di inginkan bias mendapatkan alternative kepada konflik yang sedang terjadi.



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 milik UIN Suska Riau

4. Keberlanjutan, Inovasi yang sedang dilaksanakan di inginkan bias berupa adanya keterkaitan. Artinya inovasi yang secara luas menyebar pada segala aspek.

Berikut kriteria penentuan dalam inovasi sebagai berikut:

- a) Inovasi hubungan dilakukan ketika organisasi merasa bahwa cara dan prosedur yang dilakukan berhubungan dengan *stakeholders* selama tidak efektif dan menguntungkan.
- b) indikator keberhasilan dari inovasi apabila *stakeholders* lebih mudah, nyaman, dan efisien pada sebuah organisasi.

Menurut Radenakers (2005), membagi inovasi kedalam beberapa tipe yang mempunyai karakteristik masing-masing, yaitu:

Tabel 1.5
Tipe Inovasi

	Tipe Inovasi	Karakteristik
1.	Inovasi Produk	Produk serta jasa yang sama sama menciptakan pembaharuan
2.	Inovasi Proses	Metode pada suatu aktivitas nilai tambah (berupa distribusi dan produksi, yang bagus serta minim biaya)
3.	Inovasi Organisasional	Metode baru pada pengurus serta mengelola karyawan melakukan aktivitas pekerjaan
4.	Inovasi Bisnis	Gabungan produk, kelola serta sistem organisasional baru (metode bisnis)

Sumber: Radenakers (2005) dalam Hermana (2006)



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau 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.

2.1.4 Indikator Inovasi

Pendapat Stephen P. Robbins & Mary Coulter (2010), terdapat tiga susunan variabel berkaitan dengan inovasi meliputi struktur, budaya serta kegiatan sumber daya manusia organisasi.

1. Pengkajian pada pengaruh susunan inovasi, adanya sumber daya yang menyebar luas menjadikan potensi khusus untuk inovasi
2. Pengkajian pada pengaruh budaya terhadap inovasi, memperoleh ambiguitas, mempertimbangkan ancaman, mempertimbangkan permasalahan, berfokus terhadap sistem transparan.
3. Pengkajian pada pengaruh sumber daya terhadap inovasi, kelompok yang inovatif berupa aktif mengadakan suatu pelatihan agar memperoleh perkembangan dan peningkatan.

2 Tinjauan tentang Pelayanan Publik

2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Penjelasan Pelayanan Publik pendapat Sinambela (Pasalong, 2007:128) menyatakan layanan publik ialah aktivitas yang diselenggarakan pemerintah kepada semua individu yang mempunyai aktivitas menguntungkan pada pengelompokan atau kesatuan serta memberikan kepuasan yang tidak berhubungan dengan produk secara fisik.

Menurut Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Pasal 1 ayat 1 Tentang Pelayanan Publik yaitu pelayanan publik merupakan aktivitas susunan pada suatu kecukupan kebutuhan layanan selaras pada



- 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 milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

kebijakan perundang-undangan pada tiap masyarakat mengenai produk, jasa serta layanan administratif yang di siapkan pada pelaksanaan layanan publik.

Terdapat standar pelayanan publik pada Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No.15 Tahun 2014 berupa Pedoman Standar Pelayanan diantaranya:

1. Persyaratan

Merupakan (data atau berkas) wajib dilengkapi pada pengelolaan sektor layanan.

2. Prosedur

Merupakan susunan layanan ditetapkan pada suatu layanan. Prosedur pelayanan ialah suatu proses susunan yang harus dijalankan untuk mendapatkan layanan.

3. Jangka waktu pelayanan

Merupakan akumulasi waktu yang dibutuhkan untuk memproses suatu layanan.

4. Biaya/tarif

Merupakan sebuah biaya yang harus dipenuhi oleh setiap warga yang ingin mengurus layanan dari berbagai sektor dan kemudian dapat di proses untuk mendapatkannya.

Pelaksanaan layanan wajib melengkapi asas-asas pelayanan publik, meliputi:



- 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 milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- (a) Keinginan publik (b) ketetapan hukum, (c) persamaan hak, (d) Kesetaraan hak serta kewajiban (e) profesional (f) ikut serta (g) pemerataan perilaku (h) transparan (i) Akuntabilitas, (j) Fasilitas (k) waktu yang tepat, kelancaran.

Kotler dalam Napitupulu (2007) menyebutkan sejumlah karakteristik pelayanan sebagai berikut:

- 1) *Intangibility* (tidak berwujud), tidak dapat dilihat, diraba, dirasa, didengar, dicium, sebelum ada transaksi. Pembeli tidak mengetahui hasil pelayanan sebelum pelayanan dikonsumsi.
- 2) *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan), dijual lalu diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan karena tidak dapat dipisahkan. Karena, konsumen ikut berpartisipasi menghasilkan jasa layanan.
- 3) *Variability* (berubah-ubah dan bervariasi). Selalu mengalami perubahan, tidak selalu sama kualitasnya tergantung pada yang menyediakannya.
- 4) *Perishability* (cepat hilang, tidak tahan lama) daya tahan suatu jasa layanan bergantung pada situasi yang diciptakan oleh berbagai faktor.

Pelayanan publik juga diartikan sebagai pemberi layanan atau melayani keperluan masyarakat yang memiliki kepentingan organisasi sesuai dengan tata cara yang telah ditetapkan. Secara konseptual, pelayanan publik pendapat Subarsono (2006:136) merupakan susunan kegiatan yang dilaksanakan oleh birokrasi



- 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 milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

publik pada kecukupan kebutuhan masyarakat pengguna. Pengguna merupakan warga negara yang menginginkan pelayanan publik pada layanan harus diperhatikan pada waktu antrian, waktu kelola sampai waktu penyelesaian suatu produk pelayanan diantaranya:

- a. Akurasi pelayanan merupakan sebuah ketepatan pada pengurusan suatu pelayanan publik.
- b. Etika yang baik saat melayani masyarakat yang mengurus pelayanan publik.
- c. Tanggung jawab merupakan hubungan pada keluhan konsumen dan memberikan alternative untuk dapat menyelesaikannya
- d. Kemudahan mendapatkan pelayanan merupakan kelancaran masyarakat untuk bisa memperoleh suatu layanan dengan mudah.

2.2.2 Indikator Pelayanan publik

Pendapat Lembaga administrasi negara (dalam Hardiansyarah, 2011:66) adanya sebagian indikator pelayanan publik meliputi:

1. Kesederhanaan merupakan bahwa tiap susunan diselenggarakannya layanan ini memiliki wujud yang mudah dimengerti dan dipahami
2. Kejelasan dan Kepastian merupakan bahwa tiap rangkaian dilaksanakannya pelayanan ini lebih terinci dan terorganisir dengan baik dan jelas



- 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 milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

3. Keamanan merupakan bahwa setiap pengurusan pelayanan ini warga merasa atas dijaganya suatu rasa keamanan baik dari data maupun berkas dokumen.
4. Keterbukaan merupakan rangkaian aktivitas pelayanan yang dimana warga dapat melihat secara langsung proses serta tiap warga paham dengan ketentuan layanan publik yang telah dilaksanakan.
5. Efisiensi merupakan suatu susunan rangkaian layanan-layanan yang mencapai target dan terhindar dari adanya pengulangan pada system pengolahanya.

3 Tinjauan tentang *E-Government*

2.3.1 Pengertian *E-Government*

Semakin berkembangnya Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) memberi dampak secara global yang tersebar ke setiap warga. Terdapat suatu pengaruh positif pada pertumbuhan TIK ialah timbulnya sistem digitalisasi pada pelaksanaan pemerintahan atau disebut dengan *Electronic Government* (E.S.Holle.2011).

E-government dikhususkan pada pemerintahan dan juga tiap warga. Maka dari berbagai aspek yang mempunyai hubungan terhadap pemerintahan bisa mendapati pengaruh pada implementasi *e-government*. Pada penjelasannya, *E-government* dilakukan pada sebagian jenis pendapat (Kusnadi, 2017) meliputi:

1. G2C (*Government to Citizens*). Berupa wujud aplikasi *E-Government* umum



- 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 milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syaif Kasim Riau

2. G2B (*Government to Business*). Suatu tipe yang guna pemerintah pada suatu lingkup bisnis supaya ekonomi negara berjalan dengan ketentuannya.
3. G2G (*Government to Government*). Berkaitan pada interaksi antar negara.

Konsep *Electronic Government* secara lengkap diperjelas dalam INPRES No.3 Tahun 2003 yang berkaitan dengan *E-Government* dalam INPRES No.6 Tahun 2001 dengan lebih menekankan pada strategi pengembangan *E-Government* sebagai berikut:

- a. Mengembangkan sistem pelayanan yang handal dan terpercaya, serta terjangkau oleh masyarakat luas.
- b. Menata sistem manajemen dan proses kerja pemerintah dan pemerintah daerah otonom secara holistik.
- c. Memanfaatkan teknologi informasi secara optimal.
- d. Meningkatkan peran serta dunia usaha dan mengembangkan industri telekomunikasi dan teknologi informasi.
- e. Mengembangkan kapasitas sumber daya manusia pada pemerintah maupun pemerintah daerah otonomi, dengan meningkatkan *E-Literacy* masyarakat.
- f. Melakukan pengembangan secara sistematis melalui tahapan-tahapan yang realistis dan terukur.

2.3.2 Indikator *E-Government*

- 1) Tingkat pertama (persiapan)



- 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 milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- a. Perangkaian situs web menjadi media berita serta interaksi setiap lembaga
 - b. Sosialisasi situs web pada internet serta publik
- 2) Tingkat kedua (Pematangan)
- a. Perangkaian situs web informasi publik yang bersifat interaktif
 - b. Perangkaian antar kaitan pada lembaga lain
- 3) Tingkat ketiga (Pemantapan)
- a. Perangkaian situs web yang bersifat transaksi pelayanan publik
 - b. Perangkaian interoperabilitas aplikasi dan data dengan lembaga lain
- 4) Pemanfaatan. Perangkai aplikasi guna layanan sesuai dengan *Government to Government, Government to Business, Government to Citizens*
- Penjelasan materi Budi Rianto dkk (2012:39) menyatakan terdapat empat indikator kesuksesan *E-Government*, meliputi:
- 1) Adanya data serta informasi terhadap pusat data
 - 2) Adanya data serta informasi untuk kebutuhan pemasaran daerah
 - 3) Adanya aplikasi *E-Government* dorongan tugas kerja kantor serta pelayanan publik



- 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.

4) Adanya aplikasi komunikasi publik pada rencana perkembangan interaksi dengan pemerintah, lewat aplikasi e-mail, SMS atau teleconference.

2.3.3 Faktor Sukses *E-Government*

Terdapat faktor Sukses *E-Government*, meliputi:

1. Menciptakan situs web pemerintah,
2. Menjalankan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia pada pelaksanaan *E-Government*,
3. Menyiapkan jaringan akses social untuk menciptakan *Multipurposes Community Center* (MCC).
4. Memeratakan adanya pelayanan informasi elektronik, untuk publik ataupun internal
5. Menumbuhkan arahan pemimpin (*e-leadership*) serta menumbuhkan rasa terhadap pentingnya fungsi *E-Government*,
6. Penyediaan aturan pendukung. (Anwar et al, 2013).

2.3.4 Elemen Sukses *E-Government*

Pendapat hasil teliti serta riset dari Harvard JFK School of *Government* (Indrajit, 2004), mengatakan pada pelaksanaan cara-cara digitalisasi untuk publik, terdapat tiga elemen berhasil wajib dipunyai serta diperhatikan. Elemen berhasil ini berupa:

1. *Support* Elemen merupakan elemen wajib pada pertumbuhan *E-Government* yang memerlukan dukungan *political will* pada pemerintah.



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 milik UIN Suska Riau
 Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

2. *Capacity* Elemen ialah suatu sumber daya yang dibutuhkan pada pertumbuhan *E-Government* supaya potensi yang sudah diwujudkan bisa menjadi nyata. Ada tiga hal yang wajib dipunyai dalam elemen ini, meliputi:

- a) Adanya sumber daya finansial cukup memadai untuk menyelenggarakan inisiatif *E-Government*.
- b) Adanya infrastruktur teknologi informasi yang cukup sebab merupakan 50% kunci kesuksesan pelaksanaan *E-Government*.
- c) Adanya sumber daya manusia (SDM) yang mempunyai keterampilan yang diinginkan supaya pelaksanaan *E-Government* selaras dengan harapan.

3. *Value* Elemen ialah suatu pemberian pelayanan yang disiapkan pemerintah dan masyarakat sebagai penerima *E-Government*.

2.4 Tinjauan tentang Sistem Antrian Online (SIANTON)

2.4.1 Pengertian Sistem Antrian Online

Menurut Gross dan Haris (2008), antrian online merupakan konsumen yang berkunjung untuk memperoleh layanan dan mengalami penungguan karena adanya kesibukan tertentu. Sistem antrian diwujudkan untuk memberikan kemudahan pada masyarakat agar tidak susah lagi memakai nomor antrian.

Terdapat beberapa jenis yang berkaitan dengan antrian, meliputi:

1. Habisnya waktu dalam antrian dari masyarakat
2. Antrian yang panjang

3. Banyaknya masyarakat dalam sistem antrian
4. Fasilitas pelayanan
5. Adanya utilisasi dalam sistem
6. Banyak masyarakat yang probilitas di sistem

Adanya Sistem Antrian Online menjadikan antrian lebih efektif dan efisien untuk dipakai karena untuk masyarakat dan penyedia layanan yang saling diuntungkan. Penyedia pelayanan mengoptimalkan sistem ini agar dapat terus digunakan oleh masyarakat dalam mencari pelayanan yang memuaskan berusaha menjalankan sistem ini supaya terus bisa digunakan masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan.



- 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.



UIN SUSKA RIAU

2.5 Penelitian Terdahulu

Tabel 1.6
Penelitian Terdahulu

Nama dan Judul	Pembahasan	Perbandingan
1. Anang Sugeng, Soesilo Zauhar “Inovasi Pelayanan publik Berbasis E-Government pada Pengadilan Agama Kelas I A Tulungagung”	Penelitian ini bertujuan menganalisis implementasi <i>e-government</i> pada Peradilan Agama Kelas I A Tulungagung. Dari hasil penelitian Anang sugeng, soesilo zauhar mengatakan bahwa Inovasi pelayanan publik berbasis <i>e-government</i> mereprentasikan batasan tipologi inovasi pelayanan dengan berbagai model <i>e-government</i> . Adanya inovasi pelayanan berbasis <i>e-government</i> dengan menggunakan tipologi inovasi tentunya agar ketercapaian target untuk menjalankan sebuah pelayanan publik yang lebih baik.	Obyek Penelitian: Masyarakat pada peradilan agama kelas I A Tulungagung Periode Pengamatan 2022 Analisis dengan tipologi inovasi: <ul style="list-style-type: none"> • Inovasi produk dan layanan • Inovasi proses • Inovasi metode pelayanan • Inovasi strategi • Inovasi sistem
2. Haura Anahara “Inovasi	Tujuan penelitian ini ialah untuk analisis atas pelayanan publik lewat Aplikasi ogan Lopion serta sejauh mana	Periode pengamatan 2018 Obyek Penelitian: Masyarakat dengan

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 ini milik UIN Suska Riau
Sultan Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



UIN SUSKA 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.

<p>Pelayanan Publik Berbasis E-Government: Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi dan Informatika di Kabupaten Purwakarta” Haura Atthahara.</p>	<p>Aplikasi ini memiliki elemen penunjang yang dibutuhkan dengan diterapkannya <i>e-government</i> di Pemda Purwakarta. Hasil penelitian Haura Atthahara menyatakan bahwa Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government: Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi dan Informatika di Kabupaten Purwakarta adanya aplikasi ini dapat merespon keluhan-keluhan serta tuntutan akan kebutuhan pelayanan kepada masyarakat dengan lebih cepat, tepat, efektif, dan efisien. Penerapan e-government lewat aplikasi Ogan Lopion ini dapat dijadikan contoh bagi pemda-pemda lain yang ingin melakukan inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di daerahnya.</p>	<p>kemudahan pelayanan di bidang kesehatan, keamanan, laporan pengaduan</p> <p>Analisis penerapan dengan tiga elemen E-Government:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Support • Capacity • Value
<p>3. Handrisal, Muhammad Hafiz. “Inovasi</p>	<p>Tujuan dari penelitian menganalisis keberhasilan inovasi pelayanan dengan menggunakan aplikasi APAPO pada kantor imigrasi</p>	<p>Periode pengamatan 2021</p> <p>Data di analisis secara kualitatif dengan</p>



UIN SUSKA RIAU

<p>Pelayanan Berbasis E-Government dengan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspord Kantor Imigrasi Kelas I Tanjung Pinang”</p>	<p>kelas I TanjungPinang. Hasil penelitian menyatakan bahwa adanya aplikasi APAPO di kantor Imigrasi kelas I Tanjungpinang sudah cukup berhasil, namun dari empat faktor keberhasilan inovasi sebagaimana yang dikemukakan oleh Rogers terdapat dua indikator yang belum maksimal yaitu saluran komunikasi dan upaya dari agen.</p>	<p>menggunakan teori keberhasilan</p> <p>Obyek penelitian: Masyarakat atau Pemohon pembuatan Paspord</p>
--	---	--

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

©Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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.

UIN SUSKA RIAU



UIN SUSKA RIAU

2.6 Pandangan Islam Terhadap Pelayanan

Syariat Islam adalah tuntutan, bimbingan dan aturan Allah, baik prinsip-prinsip maupun lainnya dengan tujuan sebagai petunjuk perilaku manusia dalam hubungannya dengan Allah, sesama manusia, dengan diri sendiri, dan lingkungan sekitar. Ajaran Islam tak terbatas dalam hal privat, melainkan juga meliputi dalam sektor publik. Dari persoalan yang dianggap mudah hingga yang paling rumit.

Allah berfirman dalam Al-Qur'an Surah Al-Baqarah Ayat 267 sebagai berikut:

تَيَمَّمُوا وَلَا أَلْأَرْضِ ضَمِنَّاكُمْ آخِرَ جَنَآءِ مِمَّا كَسَبْتُمْ طَيِّبًا تَمَنَّا نَفَقُوا أَلْمَنُؤَ الَّذِيْنَ آيَاهَا
حَمِيدٌ غَنِيَ الْهَانُوا عَلَّمُوا فِيهِ تَغْمِضُوا أَلْأَبَا خَذِيَهُو لَسْتُمْ تَنْفَقُوا نَمْنَهَا الْخَبِيثَ

Artinya: *“Hai orang-orang beriman, nafkahkanlah (Dijalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kamu keluarkan dari bumi memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan darinya padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah bahwasanya Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji (Q.S Al-Baqarah (2):267)*

Jadi, dalam kehidupan bukan hanya diperuntukkan diri sendiri untuk lebih mementingkan hajat semata, tetapi kehidupan manusia ini menjadikan manusia lebih berguna dan memberikan manfaat sebanyak-banyaknya bagi orang lain sebagai bentuk manifestasi khaira ummah

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.

(umat yang terbaik). Karna sebaik-baiknya umat manusia adalah yang paling bermanfaat bagi umat lainnya.

Sebagai umat beriman dan bijak, melayani manusia dengan baik bukan hanya petugas publik yang diberikan amanah dari negara. Pada hakikatnya semua manusia memiliki kewajiban untuk melayani manusia dengan baik. Tetapi, mengingat tidak semuanya memiliki kemampuan atau tugas pelayanan publik oleh instansi tertentu agar tujuan negara tercapai.



- 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.





2.7 Konsep Operasional

Tabel 1.7
Konsep Operasional

Variabel	Indikator	Sub Indikator
Inovasi Pelayanan berbasis E-Government melalui Aplikasi Sistem Antrian Online	Keuntungan relatif (<i>Relative Advantage</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Inovasi dapat menguntungkan bagi penerima layanan • kemanfaatan inovasi • Inovasi dianggap lebih baik atau lebih unggul dari inovasi yang sebelumnya.
	Kesesuaian (<i>Compatibility</i>)	Kesesuaian inovasi sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku dan memudahkan adaptasi terhadap inovasi
	Kerumitan (<i>Complexity</i>)	memiliki tingkat kerumitan dibandingkan inovasi sebelumnya tetapi menawarkan cara yang lebih baik.
	Kemungkinan dicoba (<i>Triability</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Inovasi dapat dicoba • Inovasi dapat diterima • Mudah diamati
	Kemudahan diamati (<i>Observability</i>)	Inovasi dapat dilihat segi ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik

Sumber: Teori menurut Yogi Suwarno (2008) tentang Inovasi di Sektor Publik

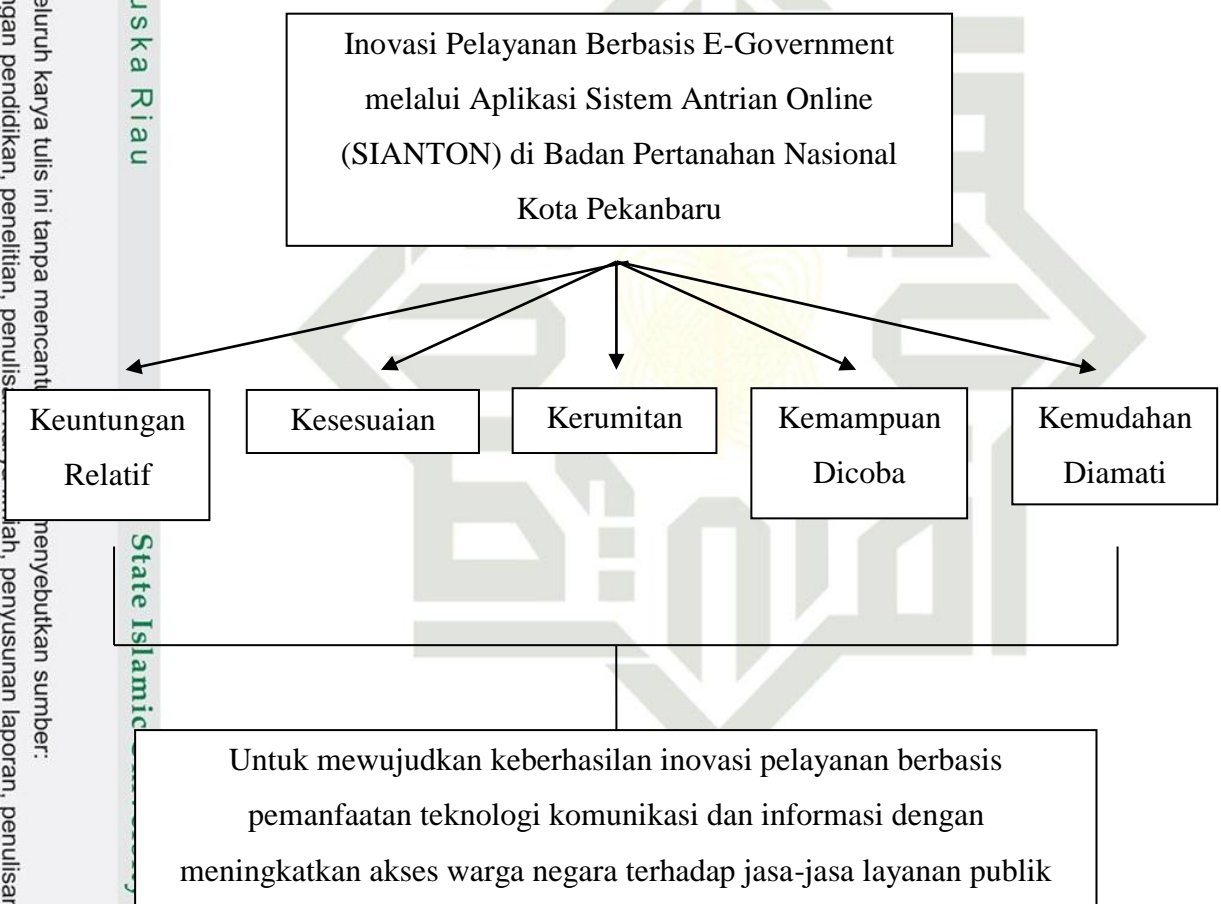
- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan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



2.8 Kerangka Pemikiran

Penerapan inovasi pelayanan publik merupakan cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan di lembaga pemerintahan. Adanya kerangka pemikiran merupakan landasan peneliti agar tetap sesuai dengan fokus pada permasalahan pokok.

Tabel 1.8
Kerangka Pemikiran



2.9 Definisi Konsep

Definisi konsep digunakan untuk mempermudah dalam memberi batasan-batasan dalam penelitian agar setiap konsep yang digunakan dalam penelitian sesuai yang memberikan pemahaman yang cukup jelas.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan 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 mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

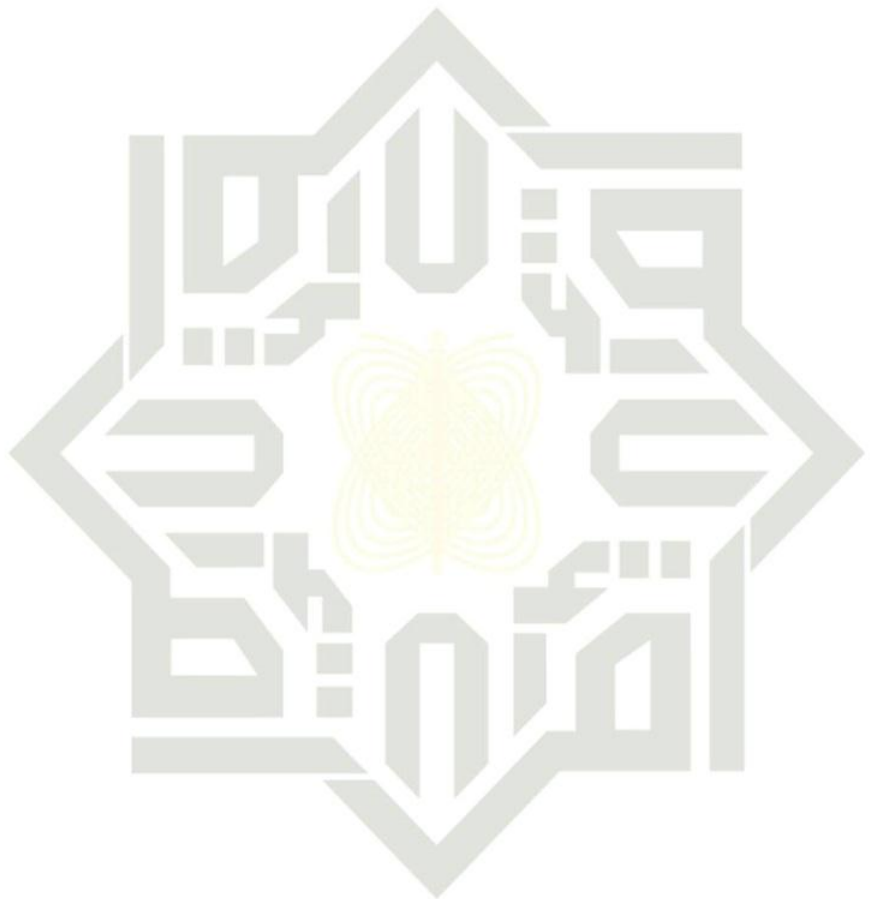


- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan 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.

Menurut Yogi Suwarno (2008) terdapat lima indikator yang dipakai dalam melihat inovasi pelayanan pada sebuah inovasi:

1. Keuntungan relatif (*relative advantage*) terdapat manfaat dan kepuasan dalam inovasi dari sebuah inovasi pelayanan publik melalui aplikasi "SIANTON (Sistem Antrian Online)". Aplikasi berbasis online yang pastinya memudahkan masyarakat untuk mengambil nomor antrian tanpa harus mengantri panjang.
2. Kesesuaian (*compability*) inovasi yang konsisten dengan nilai-nilai yang ada, yang sebelumnya, dan kebutuhan penerima. Kesesuaian inovasi pada aplikasi "SIANTON (Sistem Antrian Online)" menjalankan pelayanan menjadi lebih cepat dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
3. Kerumitan (*complexity*) inovasi yang dianggap rumit dipakai atau sulit dipahami. Dalam aplikasi "SIANTON" bagi yang kurang memahami sistem online sedikit rumit untuk tata cara registrasi dan kerumitan lainnya seperti koneksi jaringan, gangguan server atau kurangnya pemahaman penggunaan aplikasi.
4. Kemudahan dicoba (*triability*) inovasi dapat diterima dan memiliki keuntungan dibandingkan inovasi yang lama. Pada aplikasi "SIANTON" yang sudah digunakan oleh masyarakat, uji coba masyarakat adanya sistem pengambilan nomor antrian berbasis online pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru.
5. Kemudahan diamati (*observability*) inovasi yang dibuat harus menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Seperti aplikasi "SIANTON" yang

bisa dibuka pada web Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru untuk mengambil nomor antrian, jenis layanan, jam dan tanggal kunjungan.



UIN SUSKA RIAU

© 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.



UIN SUSKA 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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

BAB III

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian memakai metode deskriptif pada pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bermaksud untuk mendeskripsikan fenomena secara langsung pada objek yang diteliti dalam bentuk kata-kata dan bahasa. Bogdan dan Taylor (dalam Moloeng, 2006) menjelaskan metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang dapat menghasilkan data secara deksriptif berupa kata-kata tertulis lisan dari masyarakat dan perilaku yang bisa diamati.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dikarenakan peneliti melihat permasalahan yang akan diteliti dapat diperoleh data para narasumber dengan metode wawancara langsung kepada para narasumber maka dari itu didapatkan jawaban yang alamiah. Selain itu peneliti juga melihat situasi sosial secara mendalam yang diperoleh di lapangan.

Penelitian kualitatif ialah suatu proses penyelidikan dalam melihat masalah sosial dengan gambaran yang dibentuk dari kata-kata, melaporkan pandangan informan narasumber dengan rinci dan disusun secara latar alamiah. (Ulber Silalahi, 2009:77)

Penelitian kualitatif mengutamakan latar alamiah, agar hasil yang didapat bisa menafsirkan fenomena, dan metode yang biasa yang digunakan ialah wawancara, pengamatan, dan pemanfaatan dokumentasi.



- 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.

3.2 Lokasi & Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Agraria Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru terdapat di Jalan Naga Sakti Binawidya Kota Pekanbaru Riau. Yang menurut penulis pernah menjalankan aktifitas di kantor tersebut dan beranggapan bahwa bisa memenuhi kebutuhan pengkajian ini.

Terdapat waktu penelitian dimulai dari bulan Oktober 2022 s/d selesai.

3 Jenis dan Sumber Data

3.3.1 Data primer

Data primer merupakan data pengkajian yang didapatkan secara langsung dari individu yang pertama. Pengkaji mengumpulkan data primer pada metode survey serta metode observasi. Metode survey merupakan pengumpulan data primer memakai sebuah catatan. Peneliti melaksanakan tanya jawab pada perolehan informasi. Selanjutnya pengkaji memakai observasi. Metode observasi merupakan dari kumpulan data primer. Yang menjadikan pengkaji turun lapangan untuk memperoleh data dan informasi yang sedang berlangsung.

Jenis pengumpulan data primer adalah pengumpulan data yang dilakukan secara langsung pada lokasi penelitian. Pengumpulan data primer dapat dilakukan melalui berbagai cara yaitu:



- 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.

- a. Wawancara, yaitu proses pengumpulan data yang dilakukan secara langsung dengan pihak yang terkait untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dengan cara melakukan tanya jawab
- b. Observasi, yaitu kegiatan mengamati secara langsung terhadap fenomena-fenomena atau gejala-gejala yang ada di lapangan yang berkaitan dengan penelitian.

3.3.2 Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data suatu penelitian yang di peroleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (di peroleh atau dicatat oleh pihak lain). Data sekunder ini berupa bukti, catatan, atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip atau data dokumenter. Penulis mendapatkan data sekunder ini dengan cara melakukan permohonan izin untuk bertujuan untuk meminta data-data pada instansi dan buku yang digunakan untuk pencatatan setiap harinya.

Pengumpulan data sekunder dapat dilakukan dengan instrumen sebagai berikut:

- a. Dokumentasi, merupakan cara pengumpulan data memakai tulisan serta berkas yang terdapat pada lokasi pengkajian.
- b. Studi kepustakaan, merupakan cara pengmpulan data memakai sebagian literatur sepeti buku, jurnal, karya ilmiah, internet dan laporan penelitian yang berkaitan dengan objek penelitian.



3.5 Informan penelitian

Pada pengkajian kualitatif subjek pengkajian yang sudah tergambar fokus pengkajian yang dipilih. Subyek pengkajian itulah berupa informan untuk menjabarkan data yang dibutuhkan (Suyanto, 2005). Informan pengkajian ini meliputi:

1. Informan kunci merupakan informasi yang mengandung dan menyediakan data pokok yang dibutuhkan. Pada pengkajian ini disebutkan informasi kunci merupakan Pengelola Sistem Jaringan Sub Bagian Tata Usaha di Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru.
2. Informan utama ialah suatu informasi yang menjadi khusus dan tergolong utama. Informan utama pada pengkajian ini merupakan Pegawai Loker Kantor di Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru.
3. Informan tambahan merupakan penambahan data yang berupa dari sumber lain. Informan tambahan pada pengkajian ini ialah warga atau pemohon yang mendaftarkan atau mengurus sertifikat hak milik atas tanah di Kantor BPN kota Pekanbaru.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Sipta mik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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.

UIN SUSKA 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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Tabel 1.9
Tabel Informan

No	Informan	Jumlah (Orang)
1.	Pengelola Sistem Jaringan sub bagian Tata Usaha	1
2.	Pegawai Locket	1
3.	Pegawai Tata Usaha	1
4.	Masyarakat	10
Total		13

Sumber: Data Olahan Penelitian 2023

6 Teknik Pengumpulan Data

Dalam teknik pengumpulan data ada tiga tahap yaitu:

1. Wawancara

Melalui wawancara peneliti bisa lebih mengetahui tentang fenomena yang terjadi. Wawancara dalam penelitian dilakukan kepada Pengelola sitem jaringan, Pegawai Locket, Pegawai tata usaha dan masyarakat guna melengkapi dan memperdalam hasil dari permasalahan yang terjadi dan dapat mengungkap bagaimana inovasi pelayanan berbasis *e-government* melalui aplikasi SIANTON di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru.

2. Observasi

Guna observasi untuk melakukan pengamatan secara langsung dalam pengumpulan data secara natural pada kantor.

3. Dokumentasi



- 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 milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Dokumentasi berupa pengambilan gambar atau rekaman yang dipakai dalam pengamatan, dengan tujuan untuk melihat bagaimana inovasi pelayanan publik berbasis *e-government* melalui aplikasi SIANTON di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru.

Teknik Analisa Data

Analisa data dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif. Sugiyono (2011:125). Langkah-langkah menganalisis data adalah sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Reduksi data ialah suatu penelitian yang mendalam, memangkas bagian yang tidak dibutuhkan, transformasi data kasar yang muncul pada catatan lapangan serta mengelompokkan data sedemikian sampai akhirnya kesimpulan bisa dibuat secara valid.

2. Display data (Penyajian data)

Penyajian data atau informasi berdasarkan apa yang dilihat dan yang diperoleh selama observasi, baik dalam bentuk tabel ataupun skema dengan tujuan agar dapat menggambarkan keseluruhan dan memudahkan untuk menarik kesimpulan.

3. Penarikan kesimpulan

Data yang sudah terkumpul selanjutnya akan disimpulkan. Penarikan kesimpulan setelah data terkumpul lalu dianalisis secara keseluruhan dan ditinjau dari konsep-konsep yang digunakan.



- 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 IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

1. Sejarah Singkat Kota Pekanbaru

Pada awalnya Pekanbaru dikenal dengan nama “Senapelan” yang dipimpin oleh Kepala Suku yang disebut Batin. daerah yang awalnya sebagai lahan perladangan berubah menjadi perkampungan. Lalu perkampungan Senapelan berpindah ke tempat pemukiman baru yang kemudian disebut Dusun Payung Sekaki yang terletak di tepian muara sungai Siak.

Nama Payung Sekaki tidak terlalu terkenal pada masa itu melainkan Senapelan. Perkembangan Senapelan berhubungan dengan perkembangan Kerajaan Siak Sri Indrapura. Semenjak Sultan Abdul Jalil Alamudin Syah menetap di Senapelan, beliau membangun istananya di Kampung Bukit yang dekat dari Senapelan. Selanjutnya pada tanggal 21 Rajab 1204 H atau tanggal 23 Juni 1784 M berdasarkan musyawarah datuk-datuk empat suku (Pesisir, Lima Puluh, Tanah Datar dan Kampar), negeri Senapelan dirubah namanya menjadi “Pekan Baharu” dan kemudian diperingati sebagai hari lahir Kota Pekanbaru. Mulai dari waktu itu sebutan Senapelan sudah tidak digunakan lagi dan mulai populer dengan sebutan “Pekan Baharu” yang dalam bahasa sehari-hari yaitu “**Pekanbaru**”.

Kota Pekanbaru terletak antara 101°14’-101°34’ Bujur Timur dan 25°-45’ Lintang Utara. Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 1987 pada Tanggal 7 September 1987 Kota Pekanbaru diperluas dari 62,96 km



- 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.

menjadi 446,50 km, terdiri dari Kecamatan dan 45 Kelurahan/Desa. Dari hasil pengukuran di lapangan oleh BPN Tk.1 Riau maka ditetapkan luas wilayah Kota Pekanbaru adalah 632,26 km². Kota Pekanbaru ialah kota yang meningkatnya ekonomi dengan sangat cepat. Bukti tersebut menjadikan Kota Pekanbaru menarik perhatian kaum urban serta warga Kota Pekanbaru pada kecukupan ekonomi. Berupa kota urban maka kebutuhan akan lahan menjadi lebih dan kota Pekanbaru berkaitan pada masalah lahan.

4.1.1 Visi Dan Misi Kota Pekanbaru

Visi Kota Pekanbaru 2021 sesuai Perda Kota Pekanbaru Nomor 1 Tahun 2001, yaitu **“Terwujudnya Kota Pekanbaru Sebagai Pusat Perdagangan Dan Jasa, Pendidikan Serta Kebudayaan Melayu, Menuju Masyarakat Sejahtera Berlandaskan Iman Dan Taqwa”**.

Untuk mencapai visi Kota Pekanbaru Walikota dan Wakil Walikota Pekanbaru terpilih, menetapkan Visi yaitu “Terwujudnya Pekanbaru sebagai Kota Metropolitan yang Madani”. Untuk mewujudkan Visi tersebut maka ditetapkan Misi Kota Pekanbaru yaitu :

1. Meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang memiliki kompetensi tinggi, bermoral, beriman dan bertaqwa serta mampu bersaing di tingkat lokal, nasional maupun internasional.
2. Meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) melalui peningkatan kemampuan/keterampilan tenaga kerja. Pembangunan kesehatan, kependudukan dan keluarga sejahtera.



- 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 milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

3. Mewujudkan masyarakat berbudaya melayu, bermartabat dan bermarwah yang menjalankan kehidupan beragama, memiliki iman dan taqwa, berkeadilan tanpa membedakan satu dengan lainnya serta hidup dalam rukun dan damai.
4. Meningkatkan infrastruktur daeraha baik prasarana jalan, air bersih, energi listrik, penanganan limbah yang sesuai dengan kebutuhan daerah terutama infrastruktur pada kawasan industri, pariwisata serta daerah pinggiran kota.
5. Mewujudkan penataan ruang dan pemanfaatan lahan yang efektif dan pelestarian lingkungan hidup dalam mewujudkan pembangunan yang berkelanjutan.
6. Meningkatkan perekonomian daerah dan masyarakat dengan meningkatkan investasi bidang industri, perdagangan, jasa dan pemberdayaan ekonomi kerakyatan dengan dukungan fasilitas yang memadai dan iklim usaha yang kondusif.

UIN SUSKA RIAU



4.2 Deskripsi Umum Sejarah Kantor Badan Pertanahan Nasional

Pada era 1960 sejak berlakunya Undang–Undang Pokok Agraria (UUPA), Badan Pertanahan Nasional mengalami beberapa kali pergantian penguasaan dalam hal ini kelembagaan. tentunya masalah tersebut berpengaruh pada proses pengambilan kebijakan. Ketika dalam naungan kementerian agraria sebuah kebijakan diproses dan ditindaklanjuti dari struktur Pimpinan Pusat sampai pada tingkat Kantah, namun ketika dalam naungan Departemen Dalam Negeri hanya melalui Dirjen Agraria sampai ke tingkat Kantah.

Di samping itu secara kelembagaan Badan Pertanahan Nasional mengalami perubahan struktur kelembagaan yang rentan waktunya sangat pendek. Untuk mengetahui perubahan tersebut di bawah ini adalah sejarah kelembagaan Badan Pertanahan Nasional :

1960, Pada awal berlakunya UUPA, semua bentuk peraturan tentang pertanahan termasuk Peraturan Pemerintah masih dikeluarkan oleh Presiden dan Menteri Muda Kehakiman. Kebijakan itu ditempuh oleh pemerintah karena pada saat itu Indonesia masih mengalami masa transisi.

1965, Pada tahun 1965 agraria dipisah dan dijadikan sebagai lembaga yang terpisah dari naungan menteri pertanian dan pada saat itu menteri agraria dipimpin oleh R.Hermanses. S.H

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. 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.

1968, Pada tahun 1968 secara kelembagaan mengalami perubahan. Pada saat itu dimasukkan dalam bagian departemen dalam negeri dengan nama direktorat jenderal agraria. Selama periode 1968-1990 tetap bertahan tanpa ada perubahan secara kelembagaan begitu pula dengan peraturan yang diterbitkan.

1988–1990, pada periode ini kembali mengalami perubahan. Lembaga yang menangani urusan agraria dipisah dari departemen dalam negeri dan dibentuk menjadi lembaga non departemen dengan nama badan pertanahan nasional yang kemudian dipimpin oleh Ir.Soni Harsono dengan catur tertib pertanahannya. pada saat itu terjadi perubahan yang signifikan karena merupakan awal terbentuknya badan pertanahan nasional.

1990, Pada periode ini kembali mengalami perubahan menjadi menteri Negara agraria/badan pertanahan nasional yang masih dipimpin oleh Ir.Soni Harsono. Pada saat itu penambahan kewenangan dan tanggung jawab yang harus diemban oleh badan pertanahan nasional.

1998, Pada tahun ini masih menggunakan format yang sama dengan nama Menteri Negara agraria/badan pertanahan nasional. Perubahan yang terjadi hanya pada puncak pimpinan saja yakni Ir.Soni Harsono diganti dengan Hasan Basri Durin.

2002–2006, tahun 2002 kemudian mengalami perubahan yang sangat penting. Pada saat itu badan pertanahan nasional dijadikan sebagai lembaga Negara. Kedudukannya sejajar dengan kementerian. Pada awal terbentuknya BPN RI dipimpin oleh Prof.Lutfi I.Nasoetion, MSc.,Ph.D



- 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.

2006–2012, Pada tahun 2006 sampai 2012 BPN RI dipimpin oleh Joyo Winoto, Ph.D. Dengan 11 agenda kebijakannya dalam kurun waktu lima tahun tidak terjadi perubahan kelembagaan sehingga tetap pada format yang sebelumnya.

2012–2014, Pada tanggal 14 Juni 2012 Hendarman Supandji dilantik sebagai Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN RI) menggantikan Joyo Winoto.

2014–Sekarang, Pada pemerintahan Presiden Joko Widodo dibuat Kementerian baru bernama Kementerian Agraria dan Tata Ruang Indonesia, sehingga sejak 27 Oktober 2014, Badan Pertanahan Nasional berada di bawah naungan Menteri Agraria dan tata Ruang. Jabatan Kepala BPN dijabat oleh Menteri Agraria dan Tata Ruang yang dijabat oleh **Sofyan Djalil**

Berdasarkan Peraturan Menteri Agraria Dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2016 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Dan Kantor Pertanahan. Kantor Pertanahan mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas dan fungsi Badan Pertanahan Nasional di kabupaten/kota yang bersangkutan.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Kantor Pertanahan menyelenggarakan fungsi:

- a. penyusunan rencana, program, anggaran dan pelaporan;
- b. pelaksanaan survei, pengukuran dan pemetaan;



- 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.

- c. pelaksanaan penetapan hak tanah, pendaftaran tanah dan pemberdayaan masyarakat;
- d. pelaksanaan penataan pertanahan;
- e. pelaksanaan pengadaan tanah; pelaksanaan pengendalian pertanahan dan
- f. penanganan sengketa dan perkara pertanahan; dan
- g. pelaksanaan pemberian dukungan administrasi kepada seluruh unit organisasi Kantor Pertanahan.

4.2.1 Arti Lambang dan Warna Logo



Gambar 1.4 : Lambang Badan Pertanahan Nasional

Makna Bentuk

- butir padi melambangkan Kemakmuran dan Kesejahteraan memaknai atau melambangkan 4 tujuan Penataan pertanahan yang telah dilakukan BPN RI yaitu: Kemakmuran, Keadilan, Keberlanjutan dan Harmoni Sosial
- Lingkaran melambangkan sumber kehidupan manusia melambangkan wadah atau area untuk berkarya bagi BPN RI yang

berhubungan langsung dengan unsur-unsur yang ada di dalam bumi yang meliputi Tanah, Air dan Udara.

- Sumbu melambangkan Poros Keseimbangan 3 garis lintang dan 3 garis bujur memaknai atau melambangkan pasal 33 ayat 3 Undang-Undang Dasar 1945 yang mendasari lahirnya Undang-Undang Pokok Agraria (UUPA) No. 5 Tahun 1960.
- 11 Bidang Grafis Bumi, 11 agenda yang akan dan telah dilakukan BPN RI dengan 11 bidang bumi memaknai atau melambangkan warna coklat melambangkan bumi, alam raya dan cerminan dapat dipercaya dan teguh.
- Warna Kuning Emas melambangkan kehangatan, pencerahan, intelektual dan kemakmuran. Warna abu-abu melambangkan kebijaksanaan, kedewasaan serta keseimbangan.



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

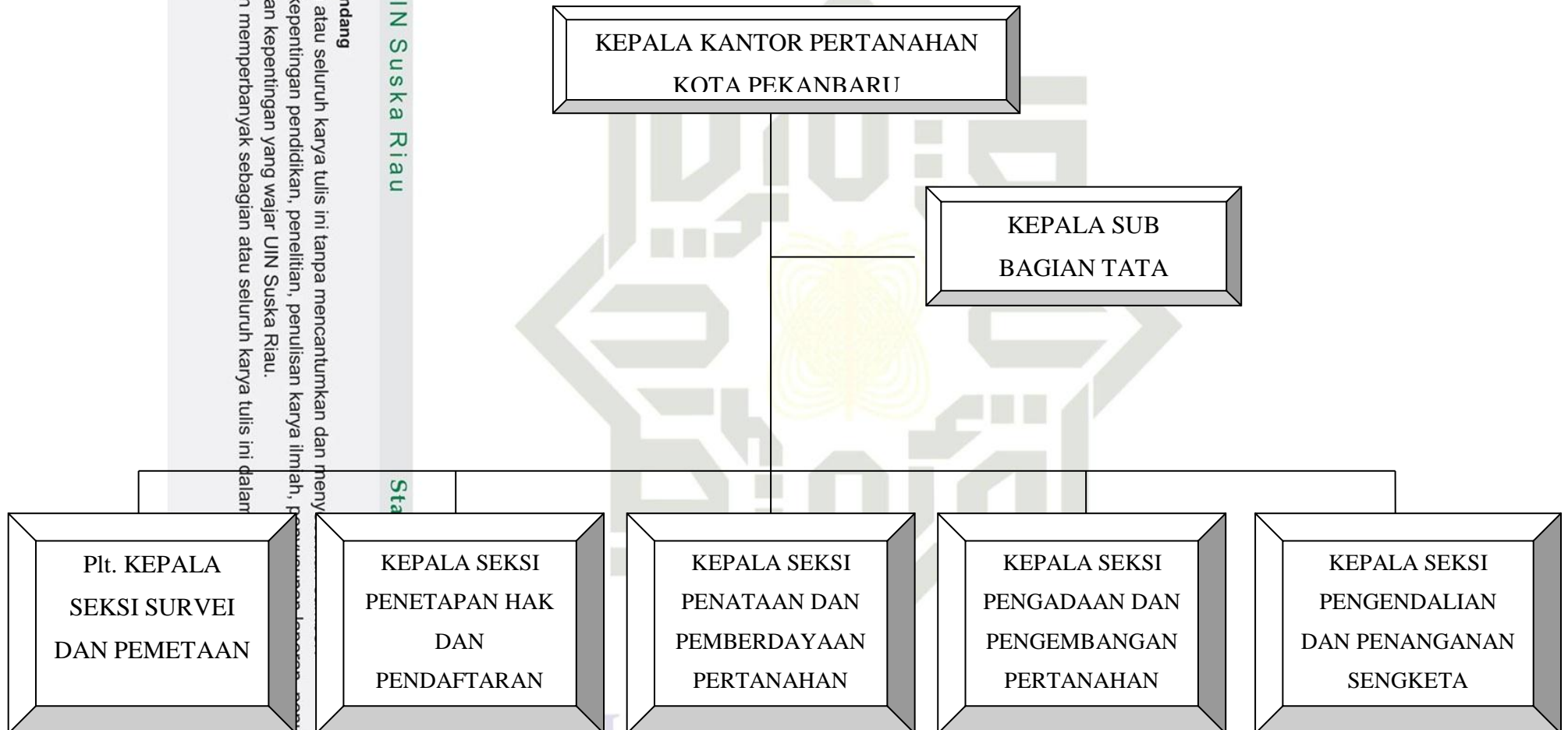
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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.

UIN SUSKA RIAU

4.2.2 Struktur Organisasi





4.2.3 Visi Dan Misi Kementerian Agraria Dan Tata Ruang/Badan

Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru

Adapun Visi dari Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru adalah **“Terwujudnya Penataan Ruang dan Pengelolaan Pertanahan yang Terpercaya dan Berstandar dunia dalam Melayani Masyarakat untuk Mendukung Tercapainya: Indonesia Maju yang Berdaulat, Mandiri dan Berkepribadian Berdasarkan Gotong Royong”**.

Adapun Misi Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru yaitu:

- Menyelenggarakan Penataan Ruang dan Pengelolaan Pertanahan yang Produktif, Berkelanjutan, dan Berkeadilan.
- Menyelenggarakan Pelayanan Pertanahan dan Penataan Ruang yang Berstandar Dunia.

Moto Kantor ATR/BPN Kota Pekanbaru adalah *Melayani, Profesional, Terpercaya*

4.2.4 Proyeksi 7 Arahkan Menteri ATR/Kepala BPN

1. Mewujudkan Keadilan Pertanahan
2. Mendaftarkan bidang-bidang tanah di seluruh Indonesia
3. Penataan Ruang berbasis RDTR untuk mewujudkan tujuan pembangunan berkelanjutan yang mendorong pertumbuhan ekonomi.

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 milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA 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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

4. Meningkatkan standar kompetensi SDM menuju birokrasi berstandar dunia.
5. Mewujudkan Kantor Layanan Modern yang memberikan produk, layanan dan pusat informasi pertanahan dan Tata Ruang secara elektronik berbasis teknologi informasi.
6. Mengoptimalkan layanan informasi pertanahan dan tata ruang sebagai basis penerimaan negara dalam rangka *self financing*.
7. Mewujudkan kapasitas hukum hak atas tanah dengan memberlakukan sistem pendaftaran tanah stelsel positif.

4.2.5 Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru

Sesuai Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2020 tentang Kementerian Agraria dan Tata Ruang, Kementerian Agraria dan Tata Ruang (ATR) mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang agraria/pertanahan dan tata ruang untuk membantu Presiden dalam menyelenggarakan pemerintahan negara. Dalam melaksanakan tugasnya, Kementerian ATR menyelenggarakan fungsi:

1. Perumusan, penetapan, dan pelaksanaan kebijakan di bidang tata ruang, infrastruktur keagrariaan/pertanahan, hubungan hukum keagrariaan/pertanahan, penataan agraria/pertanahan, pengadaan tanah, pengendalian pemanfaatan ruang dan penguasaan tanah,



- 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 milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

serta penanganan masalah agraria/pertanahan, pemanfaatan ruang, dan tanah;

2. Koordinasi pelaksanaan tugas, pembinaan dan pemberian dukungan administrasi kepada seluruh unsur organisasi di lingkungan Kementerian Agraria dan Tata Ruang;
3. Pengelolaan barang milik/kekayaan negara yang menjadi tanggung jawab Kementerian Agraria dan Tata Ruang;
4. Pengawasan atas pelaksanaan tugas di lingkungan Kementerian Agraria dan Tata Ruang;
5. Pelaksanaan bimbingan teknis dan supervisi atas pelaksanaan urusan Kementerian Agraria dan Tata Ruang di daerah; dan
6. Pelaksanaan dukungan yang bersifat substantif kepada seluruh unsur organisasi di lingkungan Kementerian Agraria dan Tata Ruang.

4.2.6 Tugas dan Fungsi Unit kerja

- a. Kepala Kantor

Kepala Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru memiliki tanggung jawab langsung kepada Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi Riau

- b. Sub bagian Tata Usaha

Mempunyai tugas melakukan pemberian dukungan administrasi kepada seluruh unit organisasi Kantor Pertanahan. Dalam melaksanakan tugas,



- 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.

Sub bagian Tata Usaha menyelenggarakan fungsi:

- Penyusunan rencana, program dan anggaran, serta pelaporan;
- Pelaksanaan pemantauan, evaluasi, dan pelaporan program strategis pertanahan;
- Pelaksanaan urusan organisasi, ketatalaksanaan, analisis jabatan, dan pengelolaan urusan kepegawaian;
- Pengoordinasian dan fasilitasi pelaksanaan reformasi birokrasi di Kantor Pertanahan;
- Pelaksanaan urusan keuangan dan administrasi barang milik negara;
- Pelaksanaan urusan ketatausahaan, rumah tangga, protokol, perlengkapan, dan penyelenggaraan layanan pengadaan;
- Pengoordinasian dan fasilitasi pengelolaan pelayanan pertanahan; dan
- Pelaksanaan urusan hubungan masyarakat dan pelayanan informasi, advokasi hukum, peraturan perundang-undangan, dan penanganan pengaduan masyarakat

c. Sub Bagian Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah

Menyiapkan bahan dan melakukan penetapan hak dalam rangka pemberian, perpanjangan dan pembaruan hak tanah, pengadaan tanah, perijinan, pendataan dan penertipan bekas tanah hak; pendaftaran, peralihan, pembebanan hah atas tanah serta pembinaan pejabat pembuat akte tanah (PPAT).



- 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 milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

d. Seksi Pengaturan dan Penataan Tanah

Menyiapkan bahan dan melakukan penatagunaan tanah, landreform, konsolidasi tanah, penataan pertanahan wilayah pesisir, pulau-pulau kecil perbatasan dan wilayah tertentu lainnya.

e. Seksi Pengendalian dan Pemberdayaan

Menyiapkan bahan dan melakukan kegiatan pengendalian pertanahan, pengolahan tanah Negara, tanah terlantar dan tanah kritis serta pemberdayaan masyarakat.

f. Seksi Sengketa, Konflik dan Perkara

Menyiapkan bahan dan melakukan kegiatan penanganan sengketa, konflik dan perkara pertanahan.

g. Seksi Survei Pengukuran dan Pemetaan

Mengkoordinasikan dan melaksanakan survey, pengukuran dan pemetaan bidang tanah dan pengukuran batas wilayah, pemetaan tematik dan survey potensi tanah, pembinaan surveyor berlisensi.

h. Seksi Survei Pengukuran dan Pemetaan

Mengkoordinasikan dan melaksanakan survey, pengukuran dan pemetaan bidang tanah dan pengukuran batas wilayah, pemetaan tematik dan survey potensi tanah, pembinaan surveyor berlisensi.

Sedangkan sesuai Sesuai Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2021 tentang Badan Pertanahan Nasional, BPN



- 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 milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

mempunyai tugas melaksanakan tugas pemerintahan di bidang pertanahan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam melaksanakan tugasnya, BPN menyelenggarakan fungsi:

1. Penyusunan dan penetapan kebijakan di bidang pertanahan;
2. Perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang survei, pengukuran, dan pemetaan;
3. Perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang penetapan hak tanah, pendaftaran tanah, dan pemberdayaan masyarakat;
4. Perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang pengaturan, penataan dan pengendalian kebijakan pertanahan;
5. Perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang pengadaan tanah;
6. Perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang pengendalian dan penanganan sengketa dan perkara pertanahan;
7. Pengawasan atas pelaksanaan tugas di lingkungan BPN;
8. Pelaksanaan koordinasi tugas, pembinaan, dan pemberian dukungan administrasi kepada seluruh unit organisasi di lingkungan BPN;
9. Pelaksanaan pengelolaan data informasi lahan pertanian pangan berkelanjutan dan informasi di bidang pertanahan;
10. Pelaksanaan penelitian dan pengembangan di bidang pertanahan; dan
11. Pelaksanaan pengembangan sumber daya manusia di bidang pertanahan.



UIN SUSKA 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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Kesimpulan

Berdasarkan pengumpulan data seperti wawancara kepada narasumber dan observasi langsung di lapangan dapat disimpulkan inovasi pelayanan berbasis *E-Government* melalui aplikasi sistem antrian online belum berjalan dengan optimal. Inovasi pelayanan berbasis *E-Government* melalui Aplikasi SIANTON terdiri dari beberapa indikator: 1) Keuntungan relatif (*Relative Advantage*), dari inovasi pelayanan melalui Aplikasi Sistem Antrian Online ini memberikan kemanfaatan dan mengurai banyaknya masyarakat untuk mengambil nomor antrian,; 2) Kesesuaian (*Compability*), Inovasi pelayanan online dan offline tentunya tidak memiliki kesesuaian, tapi dari beberapa informan menemukan kesesuaian dari segi kegunaan Aplikasi Sistem Antrian Online (SIANTON),; 3) Kerumitan (*Complexity*), kerumitan yang masih menjadi kendala adalah tata cara dari inovasi pelayanan aplikasi Sistem Antrian Online (SIANTON) yang tidak semua masyarakat mudah memahaminya terutama untuk masyarakat lansia, kerumitan lainnya seperti jaringan error ataupun gangguan server,; 4) Kemungkinan dicoba (*Triability*), Inovasi dipastikan mudah dicoba dan diuji coba oleh masyarakat agar masyarakat bisa membandingkan efektif pengambilan nomor antrian online atau offline,; 5) Kemudahan diamati (*Observability*), adanya inovasi pelayanan dengan Aplikasi Sistem Antrian Online (SIANTON) pastinya dapat diamati oleh masyarakat dan lembaga instansi pemerintah lainnya.

Adapun faktor penghambat adalah Kurangnya pemberitahuan mengenai inovasi pelayanan berbasis online secara langsung atau informasi uji coba inovasi kepada masyarakat adanya perubahan pengambilan antrian yang sudah berbasis online, pemberitahuan inovasi online hanya dilakukan lewat sosial media dan tidak semua menggunakan handphone android atau yang memiliki sosial media. Masih banyak terjadi pengaduan dari masyarakat setiap harinya untuk permasalahan lama penyelesaian pelayanan yang ditentukan dari pihak kantor. Kerumitan inovasi terhadap tata cara pada aplikasi terutama lansia untuk pengambilan sistem antrian online yang memakai aplikasi web dengan lebih dahulu login registrasi menggunakan email lalu mengisi form antrian. Masalah gangguan *server* aplikasi web dan jaringan yang terbatas juga menjadi salah satu faktor penghambat dari sistem antrian berbasis online.

6.2 Saran

Rangkaian pengumpulan data dan menarik kesimpulan dari hasil wawancara dan observasi, peneliti bisa memberi saran yang dapat dipertimbangkan bagi warga dan pegawai Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru. Adapun saran yang penulis sampaikan adalah sebagai berikut:

1. Penulis berharap kepada pegawai Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru agar selalu menginformasikan atau perubahan yang dilakukan pada pihak kantor kepada masyarakat secara langsung atau melakukan pemberitahuan langsung dengan tujuan agar masyarakat menjadi paham

dan memudahkan inovasi diterima dikalangan publik pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru terutama untuk lebih memberi pemahaman kepada Ibu/Bapak yang sudah lansia.

2. Diharapkan untuk masalah estimasi waktu dalam penyelesaian pelayanan masyarakat juga diberitahu dengan jelas jika ada kendala atau berkas yang belum lengkap segera menginfokan agar masyarakat tidak melakukan pengaduan langsung ke kantor.
3. Untuk permasalahan tata cara aplikasi SIANTON yang banyak tidak dipahami oleh masyarakat terutama lansia yang tidak mengerti dengan login registrasi dari aplikasi web tersebut yang harus menggunakan email dan kembali lagi karna tidak semua masyarakat sudah paham dengan yang berbasis online dan tidak semua masyarakat juga memiliki android.

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 PUSTAKA

Al-Qur'an:

Surah Al-Baqarah ayat 267

Buku:

1. Dianggap sebagai atau seluruh karya tulis ini tanpa memuat nama 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.
- Angwar, K. D. (2013). *Analisis Faktor-Faktor Keberhasilan Elektronik Government Pada Pemerintah*. Kabupaten Jepara: Vol 2(4), Journal3.undip.ac.id.
- Agong, S. (2005). *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Kencana Prenanda Media Group .
- Dwiyanto, A. (2008). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Effendi, S. (1987). *Debirokratisasi dan Deregulasi: Upaya Meningkatkan Kemampuan Administrasi untuk Melaksanakan Pembangunan*. Yogyakarta: UGM Monograph.
- Ang, Z. (2022). *E-Government In Digital Era: Concept, Practise and Development*. International Journal of The Computer, The Internet and The Management .
- Gross, D. &. (2008). *Fundamental of Queuing Theory: Fount Edition* . New Jersey, John Willey and Sons.
- Holle, E. (2011). *Pelayanan Publik Melalui Electronic Government: Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi dalam Meningkatkan Public Service*.
- G, P. (2018). *Analisis Implementasi E-Government Pada Pemerintah Daerah Tingkat Provinsi*. Diakses pada tanggal 28 Mei 2018.
- Indrajit, R. E. (2008). *Electronic Government in Action* . Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Kusnadi, D. &. (2017). *Electronic Government Pemberdayaan Pemerintah dan Potensi Keluarahan*. studi kasus: Kelurahan Pringsewu Selatan: Jurnal IAM (Technology Acceptance Model).
- Moleong, Lexy. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi)*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Napitulu, Paimin. 2006. *Menakar Pelayanan Publik*. Malang:In-trnas.



© Hak Cipta Milik UIN Suska Riau
 Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengacukan sumber.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pasolong, H. (2007). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Coosawana, E. A. (2008). *Tantangan dan Hambatan Implementasi E-Government di Indonesia*. makalah disampaikan dalam Seminar Proposal Informatika .

Muhsin, A. (2018). *Presedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta.

Sugiyono . 2011. *Metode Penelitian Administrasi dengan Metode R&D*. Bandung:Alfabeta

Suwarno, Y. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta : STIALAN Press.

Tilber, S. (2009). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT. Refika Aditama.

Wasistiono, S. (2003). *Etika Hubungan Legislatif-Eksekutif dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah*. Bandung: Fokus Media.

Jurnal:

Riski Rahmadanoor. *Inovasi Pelayanan Sistem Antrian berbasis Online (Studi di Rumah Sakit Umum Daerah H.Badaruddin Kasim Kabupaten Tabalong)*. ePrints UINISKA. 2020

Haura Atthara. *Inovasi Pelayanan Publik berbasis E-Government:studi kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi dan Informatika di Kabupaten Purwakarta*. Jurnal Politikom Indonesia, 3(1) 66. 2018

Handrisal, Nazaki, Muhammad Hafiz. *Inovasi Pelayanan Berbasis E-Government Melalui Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspur Online (Apapo) di Kantor Imigrasi Kelas 1 Tanjungpinang*. Jurnal Ilmu Pemerintahan. 2021

Peraturan:

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Pokok-Pokok Agraria

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik.

Peraturan Perundang-Undangan Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

LAMPIRAN

PEDOMAN WAWANCARA

Pertanyaan Untuk Pihak Instansi:

1. Apakah adanya inovasi pengambilan nomor antrian berbasis online ini, memberi keuntungan atau kemanfaatan bagi masyarakat? Apakah inovasi efektif pada kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru?
2. Dalam Aplikasi SIANTON selain bisa mengambil nomor antrian secara online, Apakah juga bisa menentukan jenis layanan yang inginkan?
3. Apakah setelah adanya inovasi berbasis online ini, ada kerumitan atau masih banyak masyarakat yang datang langsung mengantri secara offline?
4. Apakah masih ada masyarakat yang komplain atas kerumitan dari inovasi sistem antrian online atau masalah dalam penyelesaian pelayanan?
5. Apakah kemudahan dicoba dari inovasi yang telah dibuat diuji cobakan kepada masyarakat? Apakah inovasi dapat diterima oleh masyarakat yang kurang memahami sistem online?
6. Mengenai kemudahan diamati, apakah sebuah inovasi ini menghasilkan sesuatu yang lebih baik dari yang sebelumnya?

Pertanyaan Untuk Pihak Masyarakat:

1. Apakah menurut Ibu/Bapak, adanya inovasi dalam pengambilan nomor antrian secara online ini lebih mempermudah? Adanya perubahan pengambilan nomor antrian, apakah Ibu/Bapak mengetahuinya?
2. Apakah menurut Ibu/Bapak dalam penyelesaian pelayanan sudah sesuai dengan yang ditetapkan?
3. Apakah ada kerumitan atau kendala terkait inovasi pelayanan dalam pengambilan nomor antrian berbasis online?
4. Apakah menurut Ibu/Bapak, inovasi yang dibuat mudah untuk dicoba atau diamati oleh masyarakat?
5. Apakah menurut Ibu/Bapak, perbedaan dalam pengambilan nomor antrian secara online dan offline? Apakah inovasi ini lebih baik dari yang sebelumnya?

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.

DOKUMENTASI



Wawancara dengan Pengelola Sistem Jaringan (Bapak Sadam Husein. Amd)



Wawancara dengan Pegawai Loker (Bapak Doni Fadhli)



Wawancara dengan Pegawai TU (Ibu Mega Nurjannah)

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.

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

- 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.



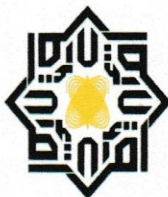
**Wawancara dengan Masyarakat
(Ibu Atun, Bapak Yadi dan Ibu Ratna Lubis)**



**Wawancara dengan Masyarakat
(Ibu Siti, Ibu Mawarni dan Ibu Sonia Fitriasih)**



**Wawancara dengan Masyarakat
(Bapak Jonasri, Ibu Sunarni, Ibu Sundarini dan Ibu Lasmiati)**



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. 55 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.00.9/6209/2022 Pekanbaru, 06 Desember 2022 M
 Sifat : Biasa 12 Jumadil Awwal 1444 H
 Lampiran : -
 Hal : **Pra Riset**

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 : Dwita Amanda Maryati
 NIM. : 11970524631
 Jurusan : Administrasi Negara
 Semester : VII (Tujuh)

bermaksud mengadakan **Pra Riset** dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul: **"Inovasi Pelayanan Berbasis E-Government Melalui Aplikasi Sistem Antrian Online (Sianton) di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru "** Untuk itu kami mohon kiranya Saudara berkenan memberikan bantuan yang diperlukan kepada mahasiswa tersebut.

Demikianlah, atas bantuan dan kerjasama Saudara diucapkan terima kasih.

Kuasa Dekan,

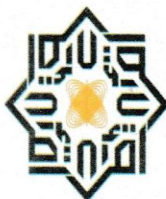


M. Kamaluddin, S. Sos, M. Si
 NIP. 19690101 200710 1 003

- 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. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

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

Jl. H.R. Soebrantas No.155 KM.15 Tuahmadani Tampan, Pekanbaru 28298 PO.Box.1004 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web.www.uin-suska.ac.id, E-mail:fekonsos@uin-suska.ac.id

Nomor : B-0866/Un.04/F.VII.I/PP.00.9/1/2023 Pekanbaru, 24 Januari 2023 M
Sifat : Biasa 2 Rajab 1444 H
Lampiran : -
Perihal : **Bimbingan Skripsi**

Kepada
Yth. **Fitria R. A. Nst, S.IP, M. Si**
Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
UIN Sultan Syarif Kasim Riau
Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat,

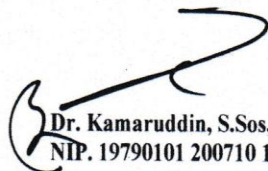
Bersama ini kami sampaikan kepada Saudara bahwa :

N a m a : Dwita Amanda Maryati
N I M : 11970524631
J u r u s a n : Administrasi Negara
S e m e s t e r : VII (Tujuh)

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 Berbasis E-Government Melalui Aplikasi Sistem Antrian Online (SIANTON) di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru**". Sehubungan dengan itu kami menunjuk Saudara sebagai pembimbing dalam menyelesaikan skripsi mahasiswa tersebut di atas.

Demikian disampaikan, atas bantuan Saudara diucapkan terima kasih.

an. Dekan
Wakil Dekan Bid. Akademik dan
Pengembangan Lembaga,


Dr. Kamaruddin, S.Sos, M. Si
NIP. 19790101 200710 1 003

Tembusan :
Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau



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



PEMERINTAH KOTA PEKANBARU BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

JL. ARIFIN AHMAD NO. 39 TELP. – FAX : (0761) 39399 PEKANBARU

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Nomor : 071/BKBP-SKP/2797/2022



- a. Dasar : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.
 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Perangkat Daerah.
 4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2018 Tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian.
 5. Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Pekanbaru.
- b. Menimbang : Rekomendasi dari Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, nomor 503/DPMPSTP/NON IZIN-RISET/52341 tanggal 13 Desember 2022, perihal pelaksanaan kegiatan Penelitian Riset/Pra Riset dan pengumpulan data untuk bahan Skripsi.

MEMBERITAHUKAN BAHWA :

1. Nama : **DWITA AMANDA MARYATI**
 2. NIM : 11970524631
 3. Fakultas : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL UIN SUSKA RIAU
 4. Jurusan : ADMINISTRASI NEGARA
 5. Jenjang : S1
 6. Alamat : DUSUN III PASIR PUTIH DESA BARU KEC. SIAK HULU-KAMPAR
 7. Judul Penelitian : **INOVASI PELAYANAN E-GOVERNMENT MELALUI APLIKASI SISTEM ANTRIAN ONLINE (SIANTON) DI KANTOR BADAN PERTAHANAN NASIONAL KOTA PEKANBARU**
 8. Lokasi Penelitian : BADAN PERTANAHAN NASIONAL KOTA PEKANBARU

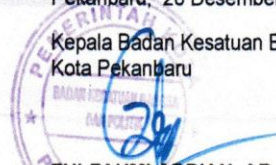
Untuk Melakukan Penelitian, dengan ketentuan sebagai berikut :

- Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan yang tidak ada hubungan dengan kegiatan Riset/Pra Riset/ Penelitian dan pengumpulan data ini.
- Pelaksanaan kegiatan Riset ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal Surat Keterangan Penelitian ini diterbitkan.
- Berpakaian sopan, mematuhi etika Kantor/Lokasi Penelitian, bersedia meninggalkan photo copy Kartu Tanda Pengenal.
- Melaporkan hasil Penelitian kepada Walikota Pekanbaru c.q Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru, paling lambat 1 (satu) minggu setelah selesai.

Demikian Rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 28 Desember 2022

Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
Kota Pekanbaru



ZULFAHMI ADRIAN, AP, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19750715 199311 1 001

Tembusan

- Yth : 1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN SUSKA Riau di Pekanbaru.
 2. Yang Bersangkutan.



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



**KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/
BADAN PERTANAHAN NASIONAL
KANTOR PERTANAHAN KOTA PEKANBARU
PROVINSI RIAU**

Jl. Naga Sakti No. 1 Kelurahan Simpang Baru Kecamatan Binawidya Telp. (0761) 7436901
email: kot-pekanbaru@atrpn.go.id website: kot-pekanbaru.atrbpn.go.id

SURAT KETERANGAN

Nomor 2105/SKet-14.71.100.UP.02.03/IV/2023

Kepala Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru, dengan ini menerangkan sebagai berikut:

Nama : Dwita Amanda Maryati
NIM : 11970524631
Jurusan : Administrasi Negara

Bahwa yang bersangkutan benar telah melaksanakan Riset di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru dengan judul:

“Inovasi Pelayanan Berbasis E-Government melalui Aplikasi Sistem Antrian Online (SIANTON) di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru”

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Pekanbaru, 05 April 2023

a.n Kepala Kantor Pertanahan
Kota Pekanbaru
Kepala Subbagian Tata Usaha,

Ditandatangani secara elektronik

Fauziazi, S.E., M.M.
NIP. 19790921 200604 2 035



Dokumen ini sah dan telah ditandatangani secara elektronik melalui e-Office ATR/BPN. Untuk memastikan keasliannya, silakan pindai Kode QR menggunakan fitur 'Validasi Surat' pada aplikasi Sentuh Tanahku

Melayani, Profesional, Terpercaya

v.1.04



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

1. Ha



RIWAYAT HIDUP PENULIS

Dwita Amanda Maryati lahir di Pasir Putih Desa Baru pada tanggal 01 Maret 2001. Anak dari Bapak Ir. Nurhadi dan Ibu Junitun Amd yang merupakan anak kedua dari dua bersaudara. Penulis telah menyelesaikan beberapa pendidikan, pendidikan pertama yaitu sekolah di TK SAMARA Desabaru. Setelah itu, penulis melanjutkan sekolah di SDN 019 Pandau Jaya selama 6 tahun. Kemudian melanjutkan sekolah di MTSN Bukit Raya Pekanbaru. Kemudian pada penulis melanjutkan sekolah di MAN 1 Pekanbaru. Setelah tamat dari MAN 1, pada tahun 2019 penulis terdaftar sebagai Mahasiswa jurusan Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, melalui jalur SBMPTN. Pada 2022 penulis melaksanakan PKL di Kantor Agraria Kota Ruang/Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru dan penulis juga melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Pesaguan, Kecamatan Pangkajene Lesung, Kabupaten Pelalawan.

Atas rahmat Allah SWT, penulis melaksanakan Seminar Proposal pada tanggal 22 Desember 2022, kemudian penulis menyelesaikan skripsi pada tanggal 30 Maret 2023 dan pada tanggal 25 Mei 2023 penulis dinyatakan LULUS pada saat sidang munaqosyah.