



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.

**EVALUASI PENERAPAN E-SERVICE LAYANAN DIGITAL
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA
PEKANBARU**

Diajukan Untuk Memenuhi Dan Melengkapi Syarat-Syarat Guna Mencapai Gelar Sarjana Pada Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ilmu Ekonomi Dan Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau



OLEH

MUHAMMAD RIDHO

NIM : 11675104488

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

TAHUN 2023



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

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

: Muhammad Ridho
 : 11675104488
 : Administrasi Negara
 : Ekonomi Dan Ilmu Sosial
 : Evaluasi Penerapan E-Service Layanan Digital Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru
 : 4 Juli 2023

Tim Penguji

Ketua penguji
 Astuti Meflinda, SE, MM

Penguji I
 Mashuri, MA

Penguji II
 Virna Museliza, SE, M.Si

Sekretaris
 Zikri Aidilla Syarli,
 S.E., M.Ak

UIN SUSKA RIAU

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang menjiplak atau 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.



LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Muhammad ridho
 NIM : 11675104488
 Program Studi : Administrasi Negara
 Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
 Judul : Evaluasi Penerapan E-service Layanan Digital Administrasi
 Kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota
 Pekanbaru

DISETUJUI OLEH:
DOSEN PEMBIMBING

Candra Jon Asmara S.Sos, M.Si
 NIK. 130712074

Mengetahui

DEKAN

KETUA PRODI

Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial

Administrasi Negara



Dr. Hj. Mahyarni, SE, MM
 NIP. 19760826 1999903 2 001

Dr. Khairunyah Purba, S.Sos., M.Si
 NIP. 1978102 200604 1 002

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State of Sultan Syarif Kasim Riau

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
 - Dilarang mengutip 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, penerbitan 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:

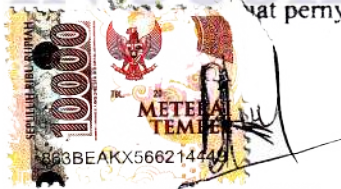
Nama : MUHAMMAD RIDHO
 NIM : 11675104488
 Tgl. Lahir : Pekanbaru 120 - 09 - 1997
 Fakultas Pascasarjana : EKONOMI dan Sosial
 Prodi : ADMINISTRASI NEGARA
 Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*:
 Evaluasi Penerapan E-SERVICE Layanan Digital Administrasi,
 Keperendudukan pada Pinar Keperendudukan dan Pencatatan
 Sipil Kota Pekanbaru

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. 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.

Pekantaru, 21, 2023
 [Signature] at pernyataan



NIM :

* pilih salah satu sesuai jenis karya tulis

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
 Sate 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.

EVALUASI PENERAPAN E-SERVICE LAYANAN DIGITAL ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PEKANBARU

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan pada Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Pekanbaru. Adapun yang menjadi latar belakangnya adalah evaluasi penerapan layanan digital administrasi pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis penerapan, efektivitas, dan efisiensi dari layanan digital e-service pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Pekanbaru. Batasan penelitian ini yaitu difokuskan pada layanan digital administrasi di dinas kependudukan dan pencatatan sipil. Untuk menganalisis penerapan layanan digital administrasi pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil tersebut terdapat 3 indikator yang menjadi ukuran, yaitu: penerapan, efektivitas, efisiensi. Jenis penelitian dalam skripsi ini adalah jenis penelitian deskriptif kualitatif dimana data deskriptif jawaban dari informan penelitian dan dianalisa oleh penulis. Untuk menganalisis penerapan e-service pelayanan digital administrasi kependudukan pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Pekanbaru, penulis memerlukan data primer berupa wawancara dan observasi langsung di lapangan kemudian data sekunder berupa dokumen-dokumen yang berhubungan dengan pengembangan pariwisata yang dilakukan. Metode pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah teknik observasi, wawancara, dokumentasi, library research dan penelusuran data online. Informan penelitian yang Penulis gunakan dalam penelitian ini adalah bapak murdinal guswandi, s.stp.,m.m selaku kepala bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan. Hasil dari penelitian yang peneliti lakukan yaitu Penerapan E-service pelayanan digital administrasi kependudukan pada Disdukcapil Kota Pekanbaru memiliki potensi yang besar dalam meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan publik. Dengan adanya sistem ini, masyarakat dapat mengurus berbagai administrasi kependudukan secara online, menghemat waktu dan tenaga. Meskipun penerapan E-service memiliki manfaat yang signifikan, penelitian ini menunjukkan adanya beberapa tantangan dan kendala dalam implementasinya. Adapun dalam prakteknya tentu terdapat kendala sehingga masih ada strategi yang tidak berjalan sesuai dengan yang telah direncanakan. Hal itu dikarenakan kurangnya kesadaran dan keterampilan teknologi di kalangan masyarakat, yang membuat sebagian besar pengguna tidak dapat memanfaatkan layanan ini secara maksimal.

Kata Kunci : evaluasii, layanan digital kependudukan, dinas kependudukan dan pencatatan sipil


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.

EVALUATION OF THE IMPLEMENTATION OF E-SERVICE DIGITAL POPULATION ADMINISTRATION SERVICES AT THE PEKANBARU CITY POPULATION AND CIVIL REGISTRATION SERVICE

ABSTRACT

This research was conducted at the Department of Population and Civil Registration of the city of Pekanbaru. The background is an evaluation of the implementation of digital administration services at the population and civil registration services. The purpose of this study is to analyze the application, effectiveness, and efficiency of digital e-services at the Pekanbaru city population and civil registration service. The limitation of this research is that it is focused on administrative digital services in the population and civil registration services. To analyze the application of digital administration services to the population and civil registration services, there are 3 indicators to measure, namely: implementation, effectiveness, efficiency. The type of research in this thesis is a type of qualitative descriptive research where the descriptive data is the answers from research informants and analyzed by the author. To analyze the implementation of e-service digital population administration services at the Pekanbaru city population and civil registration service, the authors need primary data in the form of interviews and direct field observations, then secondary data in the form of documents related to the tourism development carried out. The data collection methods that the authors used in this study were observation techniques, interviews, documentation, library research and online data tracking. The research informant that the author used in this study was Mr. Murdinal Guswandi, s.stp., m.m as the head of the data utilization and service innovation sector. The results of the research that the researchers did, namely the application of e-service digital population administration services at the Pekanbaru City Disdukcapil has great potential in increasing the efficiency and accessibility of public services. With this system, people can take care of various population administration online, saving time and effort. Even though the implementation of E-service has significant benefits, this research shows that there are several challenges and obstacles in its implementation. As for in practice, of course there are obstacles so that there are still strategies that don't work as planned. This is due to the lack of awareness and technological skills among the public, which makes most users unable to make the most of this service.

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

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

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Evaluasi penerapan E-service layanan digital administrasi kependudukan pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Pekanbaru**”. Shalawat dan salam senantiasa tercurah buat Nabi Muhammad SAW yang telah merintis jalan kebenaran dan membawa manusia kejalan keselamatan di dunia dan akhirat, yang mana berkat upaya dan usahanya umat manusia dapat keluar dari alam kebodohan kealam berilmu pengetahuan seperti sekarang ini. Adapun penulisan skripsi ini adalah sebagai syarat untuk memenuhi salah satu persyaratan mengikuti ujian oral Comprehensive untuk memperoleh gelar sarjana S1 di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah banyak membantu oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Keluarga Tercinta Ayahanda Hasan Basri, dan Ibunda Rosidah, yang telah bersusah payah membesarkan, mendidik dan memberikan kasih sayang yang tulus serta memberikan dukungan moril dan materil sehingga penulis bisa menyelesaikan jenjang pendidikan mulai dari sekolah dasar sampai bisa menyelesaikan jenjang pendidikan diperguruan tinggi.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

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

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

2. Bapak Prof. Dr. Khairunnas, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Ibu Dr. Hj. Mahyarni, SE, MM
4. Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Bapak Dr. Kamaruddin, S.Sos, M.Si
5. Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Bapak Dr. Mahmuzar, SH, M.Hum
6. Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Ibu DR. Hj. Julina, SE, M.Si
7. Ketua Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Bapak Dr. Khairunyah Purba, S.Sos, M.Si
8. Sekretaris Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Bapak Mashuri, MA.
9. Bapak Candra Jhon Asmara S.Sos, M.Si, selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu dengan memberikan saran, masukan serta bimbingan selama penyusunan skripsi ini.
10. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu. Terima kasih atas ilmu yang Bapak dan Ibu berikan, semoga menjadi bekal bagi penulis dan menjadi ladang pahala bagi Bapak dan Ibu.



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.

11. Staff Fakultas Ekonomi dan ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah membantu dan memberikan pelayanan kepada penulis dalam urusan administrasi di Kampus.
12. Dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu dalam membantu penyusunan skripsi ini.

Semoga penelitian skripsi ini memberikan manfaat bagi pembaca, akademisi maupun praktisi dan dapat dijadikan khazanah keilmuan. Aamiin.

Pekanbaru, 4 Juli 2023
Penulis

MUHAMMAD RIDHO
NIM : 11675104488

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.

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| ABSTRAK..... | i |
| ABSTRACT..... | ii |
| KATA PENGANTAR..... | iii |
| DAFTAR ISI..... | vi |
| DAFTAR TABEL..... | viii |
| DAFTAR GAMBAR..... | ix |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 7 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 7 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 7 |
| 1.5 Sistematika Penulisan..... | 8 |
| BAB II LANDASAN TEORI..... | 10 |
| 2.1 Definisi dan Sejarah Layanan Elektronik..... | 10 |
| 2.2 Pelayanan Publik..... | 22 |
| 2.3 Defenisi Konsep..... | 33 |
| 2.4 Konsep Operasional | 36 |
| 2.5 Pandangan Islam..... | 37 |
| 2.6 Teori Evaluasi..... | 40 |
| 2.7 Penelitian Terdahulu..... | 41 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 44 |
| 3.1 Jenis Penelitian..... | 44 |



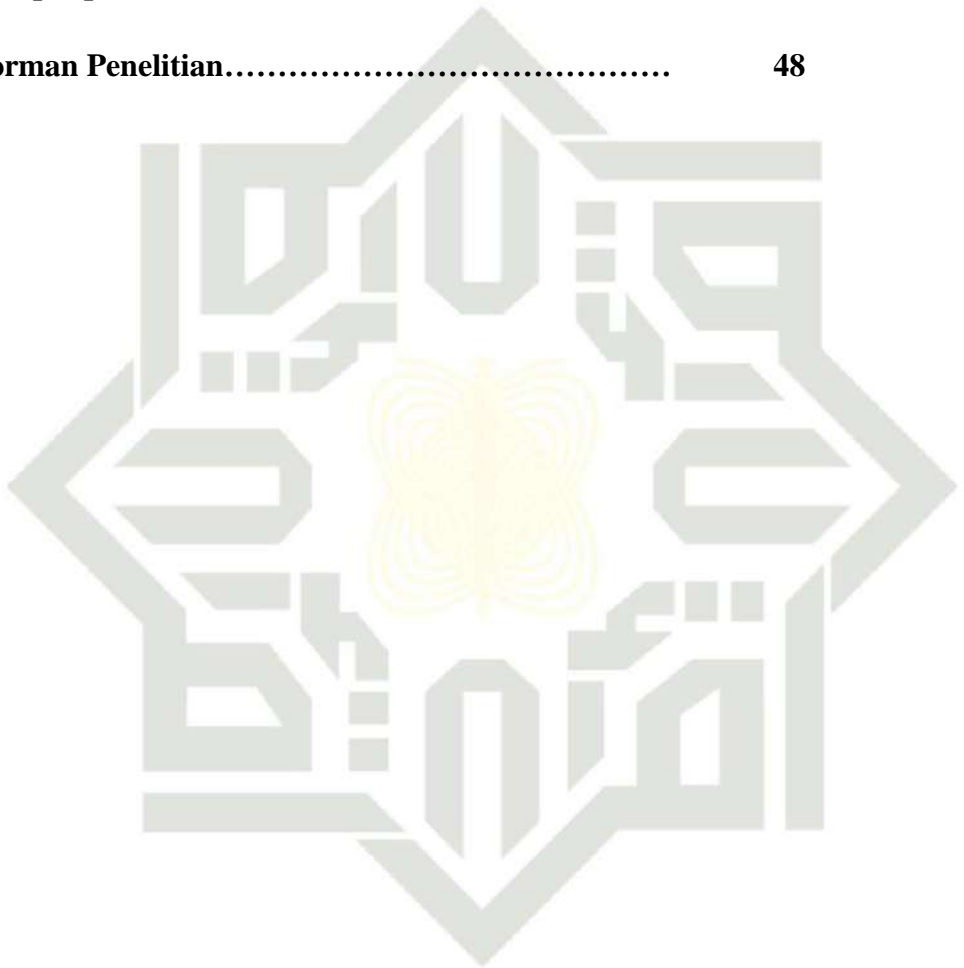
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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 Dan Waktu Penelitian..... | 44 |
| 3.3 Jenis Dan Sumber Data..... | 45 |
| 3.4 Teknik Pengumpulan Data..... | 46 |
| 3.5 Informan..... | 48 |
| 3.6 Teknik Pengelolaan Dan Analisis Data..... | 49 |
| BAB IV GAMBARAN UMUM..... | 50 |
| 4.1 Gambaran Umum Kota Pekanbaru..... | 50 |
| 4.2 Visi dan Misi..... | 55 |
| 4.3 Tugas Pokok dan Fungsi..... | 56 |
| BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 61 |
| 5.1 Evaluasi penerapan e-service..... | 61 |
| 5.2 Penerapan E-Service | 64 |
| 5.3 Efisiensi Dan Efektivitas Penerapan E-Service..... | 69 |
| BAB VI PENUTUP..... | 72 |
| 6.1 Kesimpulan..... | 72 |
| 6.2 Saran..... | 73 |
| DATAR PUSTAKA..... | 74 |

DATAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 1.1 Data Penduduk Menurut Jenis Kelamin..... | 2 |
| Tabel 1.2 Data penduduk berdasarkan status kawin..... | 6 |
| Tabel 2.1 Konsep Opreasional..... | 36 |
| Table 3.1 Informan Penelitian..... | 48 |



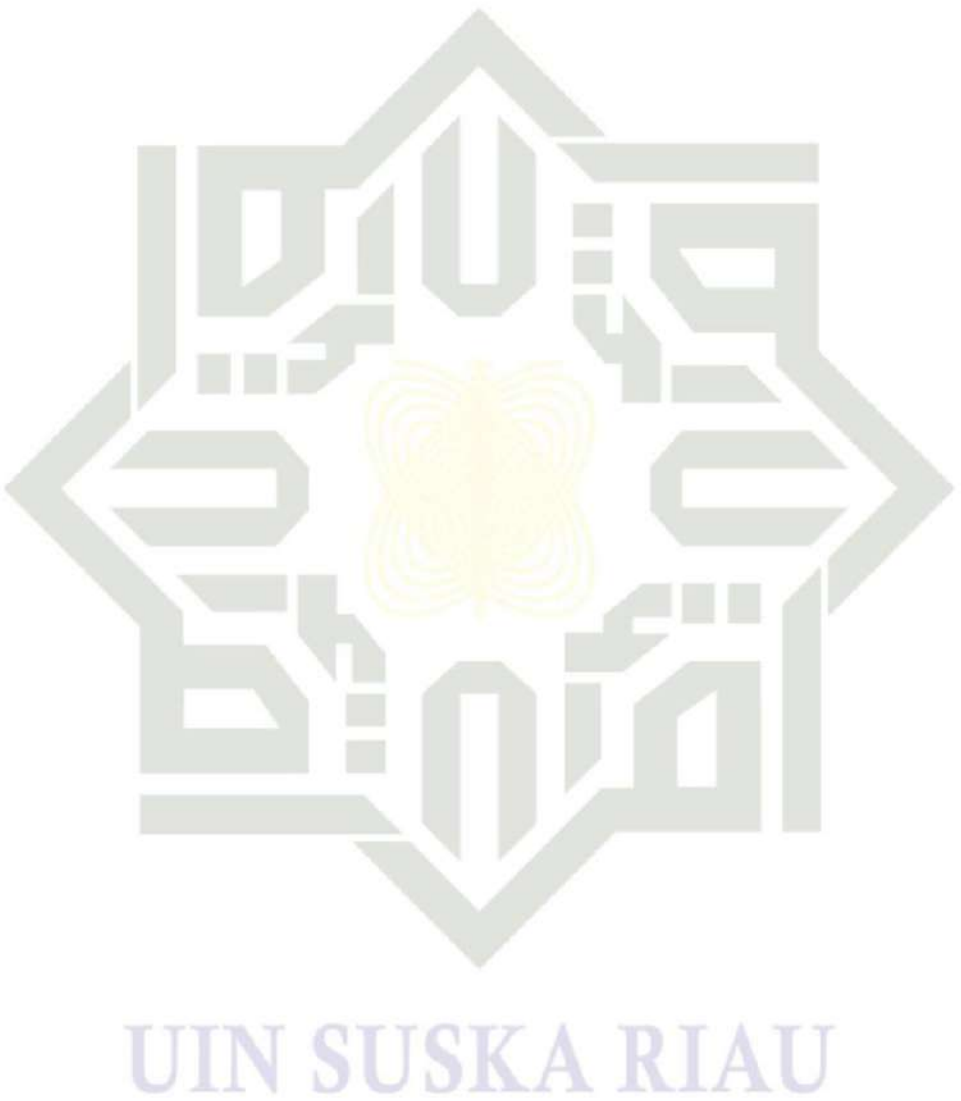
UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

DAFTAR GAMBAR

| | |
|-------------------------------------|----|
| 4.1 Gambar Struktur Organisasi..... | 60 |
|-------------------------------------|----|



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

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

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pada dasarnya manusia membutuhkan pelayanan, bahkan bisa dikatakan tidak bisa dipisahkan dari kehidupan sehari-harinya. Tujuan pelayanan publik adalah untuk memberikan bantuan atau kemudahan kepada masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat.

Namun, perubahan iklim saat ini telah menjadi isu yang tidak pernah selesai untuk dibicarakan. Semakin hari bumi yang menjadi tempat tinggal makhluk hidup memiliki segudang permasalahan. Hal inilah yang menjadi penyebab perbincangan terkait sustainability terus menerus digaungkan. Covid-19 banyak membawa dampak

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

terhadap beberapa aspek kehidupan antara lain, aspek ekonomi, Kesehatan, Pendidikan, ketenagakerjaan, dan pelayanan publik.

Pandemi virus corona (Covid-19) telah menjadi tantangan bagi penyelenggara tata kelola pemerintahan di Indonesia. Tata kelola pemerintahan yang baik menjadi syarat utama tetap dijalankan oleh para aparatur pemerintahan. Termasuk aparatur pemerintah daerah di Indonesia.

Tabel 1.1 Data Penduduk Menurut Jenis Kelamin

| NO | KECAMATAN | LAKI-LAKI | PEREMPUAN | JUMLAH |
|----|----------------|----------------|----------------|------------------|
| 1 | SUKAJADI | 24.557 | 24.601 | 49.158 |
| 2 | PEKANBARU KOTA | 13.682 | 13.657 | 27.339 |
| 3 | SAIL | 12.825 | 13.170 | 25.995 |
| 4 | LIMA PULUH | 22.603 | 22.830 | 45.433 |
| 5 | SENAPELAN | 19.490 | 19.730 | 39.220 |
| 6 | RUMBAI BARAT | 14.118 | 13.483 | 27.601 |
| 7 | BUKIT RAYA | 53.184 | 53.089 | 106.273 |
| 8 | BINAWIDYA | 39.266 | 38.812 | 78.078 |
| 9 | MARPOYAN DAMAI | 74.886 | 74.088 | 148.974 |
| 10 | TENAYAN RAYA | 57.615 | 56.660 | 114.275 |
| 11 | PAYUNG SEKAKI | 50.359 | 49.984 | 100.343 |
| 12 | RUMBAI | 51.560 | 50.309 | 101.869 |
| 13 | TUAHMADANI | 78.127 | 76.526 | 154.653 |
| 14 | KULIM | 27.280 | 26.490 | 53.770 |
| 15 | RUMBAI TIMUR | 17.474 | 16.872 | 34.346 |
| | TOTAL | 557.026 | 550.301 | 1.107.327 |

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dengan baik. Salah satu cara pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan menciptakan sebuah inovasi. Dalam upaya peningkatan

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

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

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

elayanan publik Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru menciptakan sebuah inovasi E-Service untuk memberikan kemudahan pelayanan bagi masyarakat. Dasar permasalahan e-services di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru meliputi beberapa aspek yang mungkin dihadapi dinas-dinas tersebut selama pelaksanaan dan pengembangan e-services. Berikut adalah beberapa aspek kontekstual dari masalah layanan elektronik dalam suatu organisasi:

1. Teknologi dan infrastruktur terbatas:

Salah satu tantangan utama yang dihadapi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil adalah kurangnya teknologi dan infrastruktur untuk mendukung layanan elektronik. Mungkin ada kendala anggaran atau kurangnya peralatan dan koneksi internet yang memadai.

2. Kapasitas SDM:

Pelaksanaan dan pengelolaan layanan elektronik memerlukan keahlian teknis yang memadai. Departemen Kependudukan dan Catatan Sipil mungkin merasa kesulitan untuk membangun kapasitas sumber daya manusia yang memadai untuk mengelola dan mengembangkan layanan elektronik secara efektif.

3. Kebutuhan kustomisasi dan integrasi:

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

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

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

Layanan publik statistik dan online penting harus mematuhi kebijakan dan peraturan pemerintah yang berlaku. Ini mungkin memerlukan integrasi dengan sistem lain yang ada di pemerintah daerah untuk efisiensi maksimum.

4. Keamanan dan privasi data:

Dalam mengelola data demografis yang sensitif, masalah keamanan data dan privasi sangat penting. Departemen Kependudukan dan Pendaftaran Umum harus memastikan bahwa layanan elektroniknya memiliki lapisan keamanan yang kuat untuk melindungi data pribadi warga negara.

5. Tingkat adopsi dan pemahaman teknologi:

Masyarakat di Kota Pekanbaru mungkin memiliki tingkat adopsi teknologi yang berbeda-beda. Beberapa warga mungkin kesulitan menggunakan layanan elektronik karena kurangnya pengetahuan teknologi.

6. Integrasi dengan layanan fisik:

Selain memberikan pelayanan secara online, Biro Sensus dan Sensus juga harus memastikan pelayanan fisik selalu dapat diakses oleh penduduk yang mungkin belum familiar dengan teknologi atau membutuhkan bantuan langsung.

7. Tingkatkan kualitas penyajian:

Implementasi e-services harus dilakukan dengan fokus pada peningkatan kualitas layanan secara keseluruhan. Layanan elektronik harus dapat memberikan

sesuai yang lebih cepat, lebih mudah diakses, dan lebih akurat daripada layanan tradisional.

8. Memantau dan mengevaluasi:

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil harus secara teratur memantau dan mengevaluasi kinerja layanan elektronik untuk mengidentifikasi masalah dan melakukan perbaikan yang diperlukan. Ikhtisar Komunikasi dan Layanan:

Penting bagi agensi untuk melakukan kampanye dan komunikasi yang efektif dengan publik tentang adopsi dan manfaat layanan elektronik yang ditawarkan.

9. Aturan dan kebijakan:

Perubahan dan perkembangan regulasi dan kebijakan pemerintah terkait e-service dapat mempengaruhi operasional dan perlu diantisipasi.

Dengan memahami konteks permasalahan tersebut, Dinas Catatan Sipil dan Kependudukan Kota Pekanbaru dapat mengambil langkah-langkah strategis untuk mengatasi tantangan dan meningkatkan implementasi e-services untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik dan efisien di masyarakat.

Berikut adalah beberapa jenis layanan E-service pelayanan digital administrasi kependudukan adalah :

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

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. Sipenduduk (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan)
2. Pelita 1 (Pelayanan Integrasi Akta Kelahiran, Kartu Keluarga (Kk) Dan Kia)
3. Pelita 2 (Pelayanan Integrasi Akta Perkawinan, Kartu Keluarga (Kk) Dan Ktp-El)
4. Pelita 3 (Layanan Integrasi Akta Perceraian, Kartu Keluarga (Kk) Dan Ktp-El)
5. Pelita 4 (Pelayanan Integrasi Akta Kematian, Kartu Keluarga Dan Ktp-El)
6. Cendekia (Percepatan Penerbitan Dokumen Kartu Identitas Anak)
7. Sipintar (Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar)

Tabel 1.2 Data penduduk berdasarkan status kawin

| NO | KECAMATAN | BELUM KAWIN | | | KAWIN | | | CERAI HIDUP | | | CERAI MATI | | |
|----|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|--------------|--------------|---------------|--------------|---------------|---------------|
| | | LAKI-LAKI | PEREMPUAN | JUMLAH | LAKI-LAKI | PEREMPUAN | JUMLAH | LAKI-LAKI | PEREMPUAN | JUMLAH | LAKI-LAKI | PEREMPUAN | JUMLAH |
| 1 | SUKAJADI | 13.401 | 11.550 | 24.951 | 10.584 | 10.831 | 21.415 | 299 | 551 | 850 | 273 | 1.669 | 1.942 |
| 2 | PEKANBARU KOTA | 7.662 | 6.523 | 14.185 | 5.688 | 5.963 | 11.651 | 161 | 299 | 460 | 171 | 872 | 1.043 |
| 3 | SAIL | 6.956 | 6.297 | 13.253 | 5.602 | 5.763 | 11.365 | 136 | 282 | 418 | 131 | 828 | 959 |
| 4 | LIMA PULUH | 12.366 | 10.743 | 23.109 | 9.720 | 10.035 | 19.755 | 256 | 487 | 743 | 261 | 1.505 | 1.826 |
| 5 | SENAPELAN | 10.508 | 9.132 | 19.640 | 8.476 | 8.793 | 17.269 | 250 | 437 | 687 | 256 | 1.368 | 1.624 |
| 6 | RUMBAI BARAT | 7.953 | 6.715 | 14.668 | 5.993 | 6.141 | 12.134 | 73 | 116 | 189 | 99 | 511 | 610 |
| 7 | BUKIT RAYA | 28.005 | 24.467 | 52.472 | 24.112 | 24.577 | 48.689 | 529 | 1.049 | 1.578 | 538 | 2.996 | 3.534 |
| 8 | BINAWIDYA | 21.035 | 18.489 | 39.524 | 17.618 | 17.962 | 35.580 | 321 | 649 | 970 | 292 | 1.712 | 2.004 |
| 9 | MARPOYAN DAMAI | 40.171 | 34.984 | 75.155 | 33.361 | 34.131 | 67.492 | 705 | 1.362 | 2.067 | 649 | 3.611 | 4.260 |
| 10 | TENAYAN RAYA | 31.060 | 26.729 | 57.789 | 25.529 | 26.224 | 51.753 | 520 | 907 | 1.427 | 506 | 2.800 | 3.306 |
| 11 | PAYUNG SEKAKI | 27.000 | 23.491 | 50.491 | 22.362 | 22.857 | 45.219 | 482 | 818 | 1.300 | 515 | 2.818 | 3.333 |
| 12 | RUMBAI | 28.264 | 23.942 | 52.206 | 22.363 | 22.946 | 45.309 | 410 | 792 | 1.192 | 523 | 2.639 | 3.162 |
| 13 | TUAHMADANI | 42.225 | 37.000 | 79.225 | 34.896 | 35.641 | 70.537 | 539 | 1.152 | 1.691 | 467 | 2.733 | 3.200 |
| 14 | KULIM | 14.623 | 12.551 | 27.174 | 12.253 | 12.460 | 24.713 | 181 | 363 | 544 | 223 | 1.116 | 1.339 |
| 15 | RUMBAI TIMUR | 5.180 | 7.753 | 16.933 | 7.967 | 8.103 | 16.070 | 146 | 224 | 370 | 181 | 792 | 973 |
| | TOTAL | 300.409 | 260.366 | 560.775 | 246.524 | 252.427 | 498.951 | 5.008 | 9.478 | 14.486 | 5.085 | 28.030 | 33.115 |

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan diatas, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **“EVALUASI PENERAPAN E-SERVICE PELAYANAN DIGITAL ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA DISDUKCAPIL KOTA PEKANBARU”**

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.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dalam latar belakang tersebut, maka penulis merumuskan permasalahan yaitu:

1. Bagaimana model penerapan E-service layanan digital administrasi kependudukan pada Disdukcapil Kota Pekanbaru?
2. Bagaimana efisiensi dan efektivitas penerapan E-service layanan digital administrasi kependudukan tersebut dalam memberikan layanan publik?

1.4 Tujuan Penelitian

Merujuk pada topik penelitian dan permasalahan yang diterangkan, maka tujuan yang hendak dicapai pada penelitian ini yaitu :

1. Untuk menganalisis penerapan E-service layanan digital administrasi Kependudukan pada Disdukcapil Kota Pekanbaru.
2. Untuk menganalisis efisiensi dan efektivitas penerapan E-service layanan digital administrasi kependudukan tersebut dalam memberikan layanan publik

1.5 Manfaat Penelitian

1. Bagi Instansi

Diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan penerapan tanggung jawab sosial secara efektif bagi instansi terkait.

2. Bagi Universitas

Sebagai distribusi untuk perpustakaan dan bahan acuan referensi berikutnya

bagi penulis selanjutnya yang memiliki masalah yang sama dilain kesempatan.

3. Bagi Penulis

Diharapkan dapat menambah wawasan dan pengembangan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama dibangku perkuliahan untuk diterapkan dalam kehidupan sehari-hari.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk dapat memberikan gambaran secara umum dari penelitian ini, penulis membaginya ke dalam Enam BAB sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai teori yang melandasi penelitian ini dan menjadi acuan teori dalam analisis penelitian, konsep islam, kerangka pemikiran yang merupakan permasalahan yang akan diteliti dan konsep operasional.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

Hak Cipta 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 III : METODELOGI PENELITIAN

Dalam bab ini berisikan tentang lokasi dan waktu penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, populasi dan sampel, dan metode analisis.

BAB IV : GAMBARAN UMUM PENELITIAN

Pada bab ini berisi gambaran umum tentang objek yang akan diteliti dan tempat dimana akan dilakukan penelitian, seperti kondisi geografis, gambaran umum wilayah, dan struktur organisasi lokasi penelitian.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini membahas hasil dari penelitian dan pembahasan tentang peranan dinas sosial dalam mensejahterakan lansia terlantar di kabupaten kampar.

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini akan menguraikan mengenai kesimpulan dan saran dari seluruh analisa yang telah dilakukan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Definisi dan Sejarah Layanan Elektronik

Sejak awal pada akhir 1980-an di Eropa dan dikenal secara formal pada tahun 1993 oleh Pemerintah AS, istilah 'E-Government' kini telah menjadi salah satu riset domain yang diakui terutama dalam konteks kebijakan publik dan sekarang telah memperoleh kepentingan strategis dalam modernisasi sektor publik. layanan elektronik merupakan salah satu cabang dari domain dan perhatiannya juga telah merayap di antara para praktisi dan peneliti.

1. Layanan elektronik (atau *e-Service*) adalah istilah yang sangat generik, biasanya mengacu pada "Penyediaan layanan melalui Internet (awalan *berdiri 'e elektronik', seperti dalam penggunaan lain), sehingga layanan elektronik bisa juga termasuk perdagangan internet, mungkin juga termasuk layanan non-komersial (online), yang biasanya disediakan oleh pemerintah. (Alexei Pavlichev & G. David Garson, 2004: 169-170; Muhammad Rais & Nazariah, 2003: 59, 70-71).*
2. Layanan elektronik merupakan layanan online yang tersedia di Internet, dimana transaksi yang valid untuk membeli dan menjual (pengadaan) adalah mungkin, sebagai lawan dari website tradisional, dimana hanya informasi deskriptif yang tersedia, dan tidak ada transaksi online adalah dimungkinkan.' (Jeong, 2007).

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

3. Layanan Elektronik atau *E-Service* adalah penyediaan layanan pengurusan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil melalui Internet, mulai dari awal masyarakat mengajukan permohonan hingga dokumen diterbitkan atau selesai. Melalui layanan ini, masyarakat dapat mengajukan permohonannya dimanapun dan kapanpun, tanpa terbatas oleh ruang dan waktu, dengan bermodalkan *smartphone* dan jaringan internet.

Salah satu program berbasis *E-Service* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru adalah Aplikasi Dukcapil Ceria Mobile, yang memungkinkan masyarakat untuk mengurus segala bentuk dokumen kependudukan cukup dari *smartphone* tanpa harus datang ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, yang didukung oleh Operator *Back Office Team* yang bekerja dari rumah secara maksimal dengan kinerja yang terukur dan dipantau setiap harinya oleh Tim *Controller*.

1. Domain Layanan Elektronik

Istilah 'layanan elektronik' memiliki banyak aplikasi dan dapat ditemukan di banyak disiplin ilmu. Kedua area aplikasi dominan layanan elektronik:

- a. E-Business (atau perdagangan elektronik): layanan elektronik yang disediakan oleh bisnis sebagian besar atau Non-pemerintah Organisasi (LSM) (sektor swasta).
- b. E-government: layanan elektronik yang diberikan oleh pemerintah

kepada warga negara atau bisnis (sektor publik adalah sisi penawaran). Penggunaan dan deskripsi layanan elektronik di halaman ini terbatas pada konteks 'e-government' hanya di mana dari layanan elektronik biasanya dikaitkan dengan awalan "publik": Publik layanan elektronik. Dalam beberapa kasus, kita harus menggambarkan aspek yang terkait dengan kedua bidang-bidang seperti beberapa konferensi atau jurnal yang meliputi konsep "layanan elektronik" di kedua domain 'e-government' dan bisnis elektronik.

2. Manfaat Layanan Elektronik

Mengidentifikasi sejumlah manfaat untuk layanan elektronik, beberapa di antaranya:

- a. Mengakses basis pelanggan yang lebih besar
- b. Memperluas jangkauan pasar
- c. Menurunkan penghalang masuk ke pasar baru dan biaya mendapatkan pelanggan baru
- d. Alternatif saluran komunikasi ke pelanggan
- e. Meningkatkan pelayanan kepada pelanggan
- f. Meningkatkan citra perusahaan
- g. Mendapatkan keunggulan kompetitif
- h. Potensi peningkatan pengetahuan pelanggan.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

3. Faktor Biaya Layanan Elektronik

Beberapa faktor utama biaya adalah :

- a. Biaya menyiapkan aplikasi
- b. Mempertahankan aplikasi
- c. Koneksi internet
- d. Perangkat keras / perangkat lunak
- e. Keamanan
- f. Isu-isu hukum
- g. Pelatihan
- h. Perubahan teknologi yang cepat

4. Contoh Praktis Layanan Eletronik dalam Perkembangan Dunia

Teknologi Informasi adalah alat yang ampuh untuk mempercepat pembangunan ekonomi. Negara-negara berkembang telah fokus pada pengembangan TIK selama dua dekade terakhir dan sebagai hasilnya, telah diakui bahwa TIK sangat penting untuk ekonomi dan sebagai katalisator pembangunan ekonomi. Jadi, dalam beberapa tahun terakhir tampaknya telah upaya untuk menyediakan berbagai layanan elektronik di banyak negara berkembang karena TIK diyakini memberikan potensi besar untuk pembangunan yang berkesinambungan dari *e-government* dan sebagai hasil, layanan elektronik.

Banyak lembaga pemerintah di negara maju yang telah mengambil langkah- langkah progresif terhadap menggunakan web dan TIK, menambahkan keherensi untuk semua kegiatan-kegiatan lokal di Internet, memperluas akses lokal



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

dan keterampilan, membuka layanan interaktif untuk debat lokal, dan meningkatkan partisipasi warga dan pengelolaan wilayah (Graham dan Aurigi, 1997).

Tapi potensi untuk *e-Government* di negara-negara berkembang sebagian besar masih asri. TIK menawarkan potensi besar untuk pembangunan yang berkelanjutan dari *e-Government*. Manusia yang berbeda, faktor organisasi dan teknologi, isu dan masalah berhubungan di negara-negara, penelitian difokuskan membutuhkan dan pendekatan yang tepat. TIK, pada umumnya, disebut sebagai "enabler", tapi di sisi lain juga harus dianggap sebagai tantangan dan bahaya dalam dirinya sendiri. Organisasi, publik atau swasta, yang mengabaikan nilai potensi dan penggunaan TIK mungkin menderita kerugian kompetitif. Namun demikian, beberapa inisiatif *e-Government* telah berkembang di negara-negara berkembang juga, misalnya Brasil, India, Chili, dan lain-lain.^[13] Pengalaman negara dalam menunjukkan bahwa pemerintah di negara berkembang dapat secara efektif mengeksplorasi dan tepat manfaat TIK, tetapi keberhasilan *e-Government* memerlukan akomodasi kondisi unik tertentu, kebutuhan dan hambatan. Tantangan adaptif 'e-Government' jauh melampaui teknologi yang mereka sebut untuk struktur organisasi dan keterampilan, bentuk- bentuk baru kepemimpinan, transformasi kemitraan publik-swasta (Allen et al., 2001).

1. Tantangan Layanan Elektronik dalam Perkembangan Dunia

Masa depan layanan elektronik sangat terang tetapi tetap memiliki



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

beberapa tantangan. Ada beberapa tantangan dalam layanan elektronik, seperti yang diidentifikasi oleh Sheth & Sharma (2007), adalah :

- a. Rendahnya penetrasi TIK terutama di negara-negara berkembang
- b. Penipuan di ruang internet yang diperkirakan sekitar USD 2.8billion
- c. Privasi karena munculnya berbagai jenis *spyware* dan
- d. Karakteristik mengganggu layanan (misalnya berbasis telepon seluler) sebagai pelanggan mungkin tidak suka dihubungi dengan penyedia layanan setiap saat dan di setiap tempat.

Tantangan pertama dan kendala utama untuk platform layanan elektronik terhadap penetrasi internet. Di beberapa negara berkembang, akses ke internet terbatas dan kecepatan juga terbatas. Dalam kasus ini perusahaan-perusahaan dan pelanggan akan terus menggunakan platform tradisional. Isu kedua yang menjadi perhatian adalah penipuan di internet. Hal ini diantisipasi bahwa penipuan di bisnis elektronik biaya internet ruang \$ 2,8 miliar. Kemungkinan penipuan akan terus mengurangi pemanfaatan internet. Isu ketiga adalah privasi. Karena baik *spyware* dan lubang keamanan dalam sistem operasi, ada kekhawatiran bahwa konsumen melakukan transaksi yang memiliki keterbatasan privasi. Misalnya, dengan diam-diam mengikuti aktivitas online, perusahaan dapat mengembangkan deskripsi yang cukup akurat mengenai profil pelanggan. Kemungkinan pelanggaran privasi akan mengurangi pemanfaatan internet. Masalah terakhir adalah bahwa layanan elektronik juga bisa mengganggu karena layanan elektronik mengurangi hambatan

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

waktu dan lokasi lain dari kontrak. Sebagai contoh, perusahaan dapat menghubungi orang melalui perangkat telepon genggam setiap saat dan di setiap tempat. Pelanggan tidak mengambil seperti perilaku mengganggu dan tidak boleh menggunakan platform layanan elektronik.(Heiner dan Iyer, 2007).

2. Mayor Layanan Elektronik

Sejumlah besar upaya penelitian yang sudah ada pada subjek mengeksplorasi aspek- aspek yang berbeda dari layanan elektronik dan pengiriman layanan elektronik, Rowley (2006) yang melakukan studi *review* pada literatur layanan elektronik. Temuan kunci dari penelitian adalah bahwa ada kebutuhan untuk mengeksplorasi dimensi layanan pengiriman elektronik tidak hanya berfokus pada kualitas pelayanan "Dalam rangka untuk memahami layanan pengalaman elektronik itu perlu untuk melampaui studi dimensi elektronik kualitas layanan dan juga untuk memperhitungkan karakteristik yang melekat pada layanan elektronik dan faktor-faktor yang membedakan satu pengalaman layanan dari yang lain. "

Beberapa kata kunci utama dari layanan elektronik seperti yang ditemukan dalam penelitian e-government adalah sebagai berikut:

a. Penerimaan

Teknologi penerimaan pengguna didefinisikan menurut Morris (1996, disebut oleh Wu 2005) sebagai "kesediaan dibuktikan dalam suatu kelompok pengguna untuk menggunakan teknologi informasi untuk

tugas ini dirancang untuk mendukung".

Definisi ini dapat dibawa ke dalam konteks layanan elektronik di mana penerimaan dapat didefinisikan sebagai keinginan pengguna untuk menggunakan layanan elektronik atau keinginan untuk memutuskan kapan dan bagaimana menggunakan layanan elektronik.

b. Aksesibilitas

Kemampuan pengguna untuk mengakses ke layanan elektronik adalah tema penting dalam literatur sebelumnya. Sebagai contoh, Huang (2003) menemukan bahwa sebagian besar situs pada umumnya gagal untuk melayani pengguna. Rekomendasi untuk meningkatkan aksesibilitas jelas dalam literatur sebelumnya termasuk Jaeger (2006) Jaeger yang menyarankan berikut untuk meningkatkan aksesibilitas layanan elektronik seperti: desain untuk aksesibilitas dari awal pengembangan situs, Libatkan pengguna dalam pengujian situs ... Fokus pada manfaat dari sebuah situs web diakses oleh semua pengguna.

c. Keaksaraan Administrasi

Menurut Grönlund et al. (2007), untuk layanan elektronik sederhana, kebutuhan untuk pengetahuan dan keterampilan, isi dan prosedur yang lebih sedikit. Namun, dalam layanan yang rumit dibutuhkan untuk mengubah beberapa keterampilan, seperti mengganti kemampuan verbal dengan keterampilan dalam mencari informasi secara online atau dalam jaringan.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

d. Pemanding

Pemandingan ini berkaitan dengan membangun standar untuk mengukur layanan jasa atau tindakan terbaik dalam lapangan. Hal ini juga mencakup perbandingan internasional layanan elektronik pemerintah (laporan PBB, Uni Eropa laporan); para kritikus telah banyak menargetkan laporan-laporan ini menjadi tidak komprehensif dan tidak berguna. Menurut Bannister (2007) "... tolak ukur bukan alat yang handal untuk mengukur nyata kemajuan elektronik pemerintah. Selanjutnya, jika hal tersebut dirancang dengan buruk, itu akan berisiko *mendistorsi* kebijakan pemerintah negara-negara dapat mengejar *benchmark* daripada melihat kebutuhan lokal dan kebutuhan nasional "

e. Membagi Digital

Membagi Digital dianggap sebagai salah satu hambatan utama untuk menerapkan layanan elektronik, beberapa orang tidak memiliki sarana untuk mengakses layanan elektronik, dan beberapa orang lain tidak tahu cara menggunakan teknologi (atau layanan elektronik). Menurut Helbig dkk. (2009), Helbig "kami sarankan elektronik pemerintah dan kesenjangan digital harus dilihat sebagai fenomena sosial pelengkap (yaitu, permintaan dan penawaran). Selain itu, serius membagi elektronik pemerintah digital adalah bahwa layanan banyak digunakan oleh sosial elit.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

f. Kesiapan Elektronik

Sebagian besar laporan dan kriteria yang ditetapkan fokus pada menilai jasa dalam hal infrastruktur dan kebijakan publik mengabaikan partisipasi warga negara atau Kesiapan elektronik. Menurut oleh Shalini (2009), "hasil dari proyek penelitian mengungkapkan bahwa indeks index mungkin hanya satu negara adalah elektronik kesiapan dalam hal infrastruktur TIK dan info-struktur, institusi, kebijakan, dan komitmen politik, tetapi merupakan ukuran yang sangat miskin kesiapan e-warga. Untuk meringkas temuan, dapat dikatakan bahwa *Mauritius* siap tetapi *Mauritian* tidak Kesiapan elektronik, Unit Intelijen Ekonomi mendefinisikan, adalah ukuran kemampuan suatu negara untuk memanfaatkan saluran digital untuk komunikasi, perdagangan dan pemerintah dalam rangka untuk lebih pembangunan ekonomi dan sosial. Tersirat dalam ukuran ini adalah sejauh mana penggunaan perangkat komunikasi dan layanan Internet menciptakan efisiensi untuk bisnis dan warga negara, dan sejauh mana penggunaan ini merupakan pengaruh dalam pengembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) industri. Secara umum, definisi dari kesiapan elektronik relatif, misalnya tergantung pada negara prioritas pertanyaan dan perspektif.

g. Efisiensi

Berbeda dengan efektivitas, efisiensi difokuskan pada kompetensi internal dalam departemen pemerintah saat memberikan layanan

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

elektronik. Ada beberapa keluhan bahwa para peneliti lebih fokus pada efektivitas "Ada tren yang sedang berkembang yang tampaknya bergerak menjauh dari target efisiensi dan fokus pada pengguna dan hasil pemerintahan. Sedangkan yang kedua adalah berharga, efisiensi masih harus tetap menjadi prioritas utama bagi pemerintah elektronik diberikan keterbatasan anggaran ditambah di masa depan dengan biaya populasi yang meningkat. Selain itu, keuntungan efisiensi adalah mereka yang dapat dibuktikan secara empiris mungkin melalui metodologi yang kuat".

h. Keamanan

Keamanan adalah tantangan yang paling penting yang dihadapi implementasi layanan elektronik karena tanpa jaminan privasi dan warga negara keamanan tidak akan bersedia untuk mengambil layanan *e-government*. Masalah keamanan ini, seperti serangan hacker dan pencurian informasi kartu kredit, membuat pemerintah ragu-ragu untuk memberikan layanan publik online. Menurut laporan GAO tahun 2002 "kekhawatiran keamanan menyajikan salah satu dari tantangan paling berat untuk memperluas jangkauan dari *e-government*. The ruam serangan hacker, defacing halaman Web, dan informasi kartu kredit yang disiarkan di papan buletin elektronik dapat membuat pejabat-sebagai agen federal yang banyak serta masyarakat umum enggan untuk

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

melakukan transaksi sensitif pemerintah yang melibatkan data pribadi atau keuangan melalui Internet ", Keamanan adalah salah satu tantangan utama yang dihadapi implementasi dan pengembangan layanan elektronik. orang ingin diyakinkan bahwa mereka aman ketika mereka sedang melakukan layanan online dan bahwa informasi mereka akan tetap aman dan rahasia.

1. Stakeholder

Axelsson et al. (2009) berpendapat bahwa konsep stakeholder yang awalnya digunakan secara pribadi oleh perusahaan, dapat digunakan dalam pengaturan publik dan dalam konteks *e-government*. Menurut mereka, telah membahas penggunaan teori stakeholder dalam pengaturan public. Teori *stakeholder* yang menunjukkan bahwa perlu fokus pada semua ;stakeholder;; yang terlibat ketika merancang layanan elektronik; tidak hanya pada pemerintah dan warga.

2. Kegunaan

Dibandingkan dengan Aksesibilitas, ada literatur memadai yang membahas masalah kegunaan, peneliti telah mengembangkan berbeda model dan metode untuk mengukur kegunaan dan efektivitas web *eGovernment*. Namun, Tapi masih ada panggilan untuk meningkatkan langkah-langkah dan membuatnya tekan lebih` Kata kegunaan telah dipotong sudah beberapa kali dalam unit ini. Dalam konteks identifikasi biometrik, kegunaan disebut kelancaran pendaftaran dan tugas-tugas lain yang terkait dengan pengaturan sistem identifikasi. Sebuah sistem yang

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

menghasilkan beberapa pertandingan palsu saat pendaftaran pelamar digambarkan sebagai digunakan. Arti lain dari kegunaan berkaitan dengan kemudahan penggunaan tatap muka. Meskipun ini arti dari istilah ini sering digunakan dalam konteks tatap muka komputer, tidak ada alasan untuk membatasi ke komputer.

2.2 Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanantidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2010:3).

Sementara itu, istilah publik berasal dari Bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Bakumenjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai.

Pelayanan publik sangat perlu memperhatikan sebuah kebutuhan pelanggan. Kebutuhan pelanggan akan terpenuhi jika memberikan pelayanan yang dapat memenuhi minimal enam dari sepuluh indikator pelayanan yang baik berdasarkan pada teori yang dikatakan oleh Gasperz dalam Azis Sanapiah (2000: 19) yaitu “kepastian waktu pelayanan, tanggung jawab, kesopanan, akurasi pelayanan, keramahan, kelengkapan, serta kemudahan dalam mendapatkan



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

pelayanan”. Jika pelayanan yang telah diberikan memenuhi standar tersebut, maka mampu dikatakan kebutuhan telah terpenuhi dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Beberapa pakar yang memberikan pengertian mengenai pelayanan publik diantaranya adalah Agung kurniawan (2005:6), mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan.

Ratminto (2005) mendefinisikan bahwa Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, didaerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sedangkan menurut Sinambela Pelayanan adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah disetiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Selanjutnya dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara

Nomor 63 Tahun 2003 telah dijelaskan bahwa pengertian pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan kebutuhan peraturan perundangundangan. Sedangkan penyelenggarapelayanan publik dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 diuraikan bahwa Instansi Pemerintah sebagai sebutan kolektif yang meliputi Satuan Kerja/ satuan organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi Pemerintah lainnya, baik pusat maupun Daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, Menjadi penyelenggarapelayanan publik. Sedangkan pengguna jasa pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum yang menerima layanan dari instansi pemerintah.

Dari beberapa pengertian pelayanan publik yang diuraikan tersebut, dalam konteks pemerintah daerah, pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

2. Pengertian E-Government

Berdasarkan buku yang berjudul naskah akademik dan rancangan peraturan daerah tentang pengelolaan E-government di provinsi Sumatra Barat. E-government atau electronic government adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya meliputi :

1. Government to Citizen (G2C) ialah sebuah tipe dari hubungan pemerintah dengan masyarakat. Hubungan ini bertujuan untuk dapat memperbaiki hubungan interaksi diantara pemerintah dengan masyarakat serta untuk mempermudah masyarakat di dalam mencari berbagai informasi mengenai pemerintahan.
2. Government to Business (G2B) ialah sebuah tipe dari hubungan pemerintah dengan bisnis. Di karenakan sangatlah dibutuhkan relasi yang sangat baik, diantara pemerintah dengan kalangan bisnis. Dan tujuannya ialah demi sebuah kemudahan berbisnis masyarakat dari kalangan pebisnis.
3. Government to Government (G2G) ialah sebuah tipe dari hubungan pemerintah dengan pemerintah lainnya. Hubungan ini bertujuan agar dapat memenuhi berbagai macam informasi yang dibutuhkan diantara pemerintah yang satu dengan pemerintah lainnya, dan untuk memperlancar dan juga mempermudah sebuah kerjasama diantara pemerintah-pemerintah yang bersangkutan.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

4. Government to Employees (G2E) ialah sebuah tipe hubungan antara pemerintah dengan pegawainya. Hubungan ini bertujuan agar para pegawai pemerintahan ataupun pegawai negeri dapat meningkatkan kinerja beserta kesejahteraan dari para pegawai yang bekerja pada salah satu institusi pemerintah.
5. Government to Non-Profit (G2N) ialah sebuah tipe hubungan antara pemerintah dengan Lembaga atau Institusi Non Profit, seperti NGO, Partai Politik, dll. Hubungan ini bertujuan agar lembaga atau institusi non profit dapat di kelola dengan baik, sehingga tujuan lembaga atau institusi ini dapat terwujud sesuai dengan fungsi dan wewenangnya masing-masing.

Pentingnya e-government salah satunya didasari atas kebutuhan pemerintahan yang transparan dan tuntutan akan perubahan jaman yang semakin maju. Salah satu tujuannya adalah untuk meningkatkan pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi.

3. Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu penyelenggara Negara/ pemerintah, penyelenggara perekonomian dan pembangunan, lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah, badan usaha/badan hukum yang diberi wewenang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik, badan usaha/badan hukum yang bekerjasama dan/ atau

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

kontrak untuk melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik dan masyarakat umum atau swasta yang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan public yang tidak mampu ditangani/dikelola oleh pemerintah/pemerintah daerah. Terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu

- a. Organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu Pemerintah Daerah,
- b. Penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan,
- c. Kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan).

Dengan demikian, pemerintah daerah dalam menjalankan monopoli pelayanan publik, sebagai *regulator*/pembuat peraturan (*rule government*/peraturan pemerintah) harus mengubah pola pikir dan kerjanya dan disesuaikan dengan tujuan pemberian otonomi daerah, yaitu memberikan dan meningkatkan pelayanan yang memuaskan masyarakat. Untuk terwujudnya *good governance*, dalam menjalankan pelayanan publik, pemerintah daerah juga harus memberikan kesempatan luas kepada warga dan masyarakat, untuk mendapatkan akses pelayanan publik, berdasarkan prinsip-prinsip kesetaraan, transparansi, akuntabilitas dan keadilan.

4. Standar Pelayanan Publik

Setiap Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan. Oleh karena itu perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik pelayanan yang diselenggarakan serta memperhatikan lingkungan. Dalam proses perumusan dan penyusunannya melibatkan masyarakat dan/ atau *stakeholder* lainnya (termasuk aparat birokrasi) untuk mendapatkan saran dan masukan dan membangun kepedulian dan komitmen Dalam Sinambela (2010, hal : 6), secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

a. Transparan

Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

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

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

b. Akuntabilitas

Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. Kondisional

Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

d. Partisipatif

Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan Hak

Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.

f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Selanjutnya untuk melengkapi standar pelayanan tersebut diatas, ditambahkan materi muatan yang dikutip dari Rancangan Undang-Undang tentang Pelayanan Publik yang cukup realistis untuk menjadi materi muatan Standar Pelayanan Publik, sehingga susunannya menjadi sebagai berikut;

- a. Dasar Hukum
- b. Persyaratan;
- c. Prosedur pelayanan;
- d. Waktu Penyelesaian;
- e. Biaya Pelayanan;
- f. Produk Pelayanan;
- g. Sarana dan Prasarana;
- h. Kompetensi petugas pelayanan;
- i. Pengawasan intern;
- j. Pengawasan extern;
- k. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan;
- l. Jaminan pelayanan.

Tambahan materi muatan standar pelayanan publik tersebut diatas dimaksudkan untuk melengkapi, dasar pertimbangannya cukup realistik karena memasukan materi muatan dasar hukum memberikan kepastian adanya jaminan hukum/legalitas bagi standar pelayanan tersebut.

Disamping itu, persyaratan, pengawasan, penanganan pengaduan dan jaminan pelayanan bagi pelanggan perlu dijadikan materi muatan standar pelayanan publik. Penyusunan standar pelayanan publik, harus mempertimbangkan aspek kemampuan, kelembagaan dan aparat penyelenggara pelayanan, dan karakteristik sosial budaya masyarakat setempat. Dengan harapan, agar standar

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

pelayanan publik yang ditetapkan dapat dilaksanakan dengan baik, terutama oleh para pelaksana operasional pelayanan yang berhadapan langsung dengan masyarakat, dimengeti dan diterima oleh masyarakat/*stakeholder*.

5. Indikator Pelayanan Publik

Terdapat 5 (lima) determinan kualitas pelayanan publik yang dapat diincikan sebagai berikut menurut Parasuraman, Zeithami dan Berry, (1988) yaitu:

- a. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
- b. Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat.
- c. Keyakinan (*confidence*), yaitu pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau “*assurance*”.
- d. Empati (*emphaty*), yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.
- e. Berwujud (*tangible*), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi.

Pada dasarnya teori diatas tetap dapat dipakai untuk mengukur kinerja pelayanan public yang diberikan oleh instansi pemerintahan. Karna aparatur pelayanan tidak mempunyai alasan sedikitpun untuk tidak berorientasi kepada kepuasan pelanggan secara total, bahkan kepuasan pelanggan lah yang dapat

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

dilakukan barometer dalam mengukur keberhasilan dalam pelayanan. Untuk mencapai hal ini pemerintah tidak boleh menghindari prinsip pelayanan dilakukan sepenuh hati (sinambela, 2011;8).

6. Administrasi Kependudukan

Administrasi dalam arti sempit berasal dari kata *administratie*, yang meliputi kegiatan catat mencatat, surat menyurat, pembukuan ringan, ketik mengetik, agenda dan lain sebagainya yang bersifat teknis ketatausahaan. Dalam arti luas, Leonard D.White (dalam handayani,1980:2) menjelaskan administrasi adalah suatu proses yang pada umumnya terdapat pada semua usaha kelompok, negara atau swasta, sipil atau militer, usaha yang besar dan kecil yang pada intinya melingkupi seluruh kegiatan dari pengaturan hingga pengurusan sekelompok orang yang memiliki diferensiasi pekerjaan untuk mencapai suatu tujuan bersama.

Pengertian administrasi kependudukan menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Setiap penduduk berkewajiban untuk memberikan keterangan secara lengkap dan benar yang diminta oleh pemerintah desa atau kelurahan dalam rangka pengisian administrasi penduduk



(Widjaja,2003:105)

2.3 Defenisi Konsep

Defenisi konsep digunakan peneliti untuk memudahkan analisa data guna mendapatkan pengertian serta permasalahan yang jelas, untuk itu peneliti merumuskannya sebagai berikut:

a. Strategi dan Rencana:

Langkah pertama adalah merencanakan dan mengembangkan strategi yang jelas untuk pengiriman layanan elektronik. Rencana ini mencakup definisi tujuan, target audiens, ruang lingkup layanan, anggaran, jadwal implementasi, dan sumber daya yang dibutuhkan.

b. Koleksi mengharuskan pengguna untuk:

Keterlibatan pengguna (pengguna layanan, seperti penduduk atau pelanggan) dalam proses penagihan klaim sangat penting untuk memastikan bahwa layanan online yang disediakan memenuhi harapan dan kebutuhan mereka.

c. Desain antarmuka pengguna:

Layanan elektronik harus memiliki antarmuka pengguna yang intuitif, ramah pengguna, dan mudah dinavigasi. Pengguna harus dengan mudah mengakses layanan dan menemukan informasi yang mereka butuhkan.

d. Sistem terintegrasi:

Jika diperlukan, layanan elektronik harus diintegrasikan dengan sistem dan database yang ada di organisasi atau pemerintah untuk memastikan kontinuitas dan konsistensi

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

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

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

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


Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

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

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

data.

- e. Keamanan dan privasi data:

Keamanan dan perlindungan data pengguna sangat penting dalam layanan online.

Sistem harus dilengkapi dengan lapisan keamanan yang kuat untuk melindungi data

pribadi dan sensitif.

- f. Pelatihan dan Pendidikan Pengguna:

Pengguna harus dilatih dan dididik tentang penggunaan layanan elektronik yang

benar, terutama bagi mereka yang kurang paham dengan teknologi.

- g. Kelola dan pantau:

Layanan elektronik memerlukan manajemen yang cermat dan pemantauan rutin untuk

memastikan berfungsi dengan baik, pemecahan masalah, dan peningkatan

berkelanjutan. Pelayanan pelanggan:

Memberikan layanan dan dukungan pelanggan yang responsif akan membantu

pengguna menyelesaikan masalah atau pertanyaan apa pun yang mungkin mereka

memiliki.

- h. Ulasan dan peningkatan:

Tinjauan kinerja layanan online harus dilakukan secara teratur untuk mengukur

keberhasilan dan mengidentifikasi area untuk perbaikan.

- i. Komunikasi dan promosi:

Promosi dan kampanye yang efektif diperlukan untuk meningkatkan kesadaran

publik tentang adopsi layanan elektronik dan manfaat yang dibawanya.

- j. Kemampuan ekstensi:

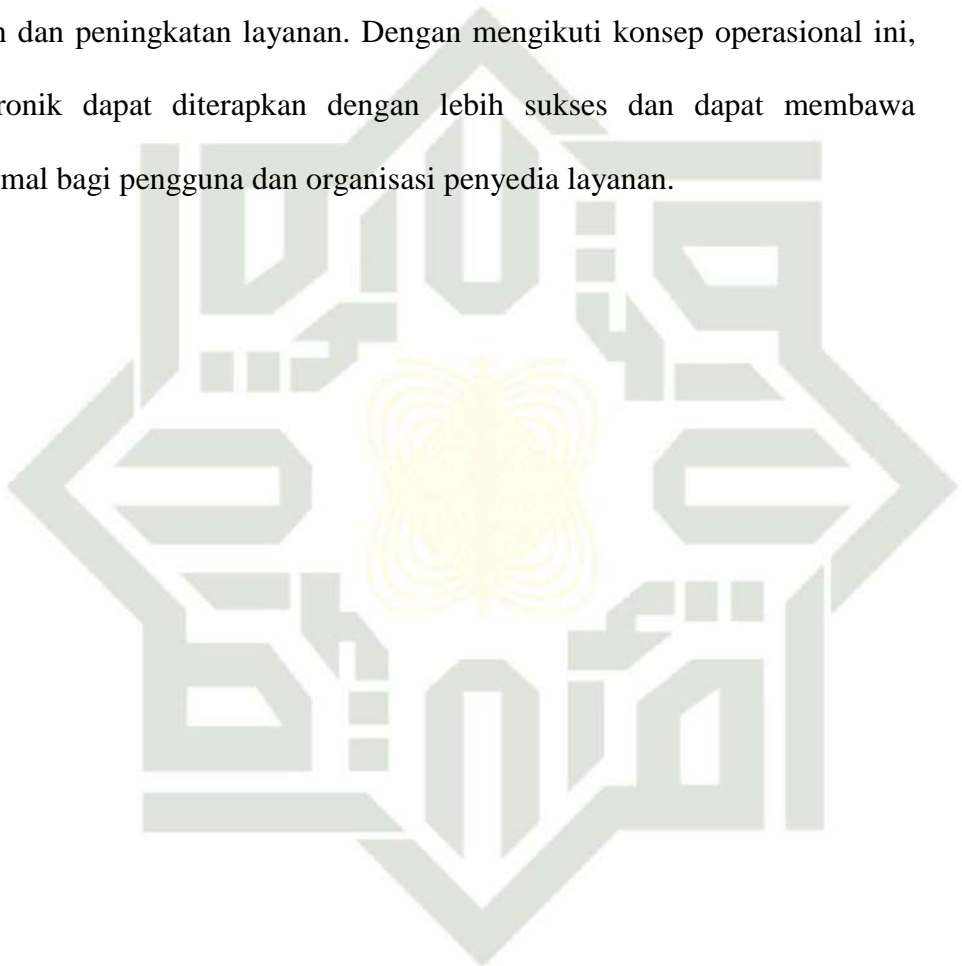
System layanan online harus dirancang dengan skala yang memadai untuk mengakomodasi pertumbuhan jumlah pengguna dari waktu ke waktu.

k. Bersikaplah terbuka dan terlibat:

E-services harus mendorong keterbukaan dan partisipasi masyarakat dalam pengembangan dan peningkatan layanan. Dengan mengikuti konsep operasional ini, layanan elektronik dapat diterapkan dengan lebih sukses dan dapat membawa manfaat maksimal bagi pengguna dan organisasi penyedia layanan.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

2.4 Konsep Operasional

Konsep operasional menurut Walizer & wiener ialah seperangkat petunjuk yang lengkap tentang apa yang harus diamati serta bagaimana mengukur suatu variabel maupun konsep definisi operasional tersebut.

Tabel 2.1 Knspep Opreasional

| Konsep | Indikator | Sub Indikator |
|--|---|---|
| Evaluasi penerapan E-service pelayanan digital administrasi kependudukan pada Disdukcapil Kota Pekanbaru | <ol style="list-style-type: none"> 1. Analisis Kebutuhan Pengguna 2. Desain antar muka pengguna 3. Ingtegrasi data antar instansi 4. Pelatihan pengguna 5. Monitoring dan evaluasi | <ol style="list-style-type: none"> a. Meningkatkan pemahaman tentang preferensi dan kesulitan dalam menggunakan teknologi b. Meningkatkan teknologi saat ini c. Perlindungan data pribadi d. Memberikan latihan atau edukasi bagi pengguna e. Kualitas pelayanan yang optimal f. Peningkatan serta penyesuaian jika ada kekurangan dalam sistem |

Sumber: Hasil Analisis 2021-2022

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.

2.5 Pandangan Islam Terhadap Pelayanan Publik

Islam telah mengajarkan semua hal yang berkaitan dengan sendi-sendi kehidupan termasuk didalamnya bagaimana memberikan pelayanan kepada orang lain. Jauh sebelumnya , islam telah mengajarkan kepada seluruh umat manusia untuk senantiasa memberikan pelayanan yang berkualitas. Sebagaimana firman Allah dalam surat Al baqarah ayat 267:

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ اٰمَنُوْا اَنْفِقُوْا مِّنْ طَيِّبٰتِ مَا كَسَبْتُمْ وَّمِمَّا
اَخْرَجْنَا لَكُمْ مِّنَ الْاَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوْا الْخَبِيْثَ مِنْهُ تُنْفِقُوْنَ وَّلَسْتُمْ
بِءَاخِذِيْهِ اِلَّاۤ اَنْ تُغْمِضُوْا فِيْهِ وَاَعْلَمُوْا اَنَّ اللّٰهَ غٰنِيٌّ حَمِيْدٌ

Artinya: "Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji".

Memberikan pelayanan terbaik terhadap sesama umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang melakukannya. Sebagai mana dijelaskan dalam ayat al Qur'an :

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ اٰمَنُوْا لَا تَحِلُّوْا شِعَابَ اللّٰهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا الْهَدْيَ وَلَا الْقَلَائِدَ وَلَا اٰمِيْنَ الْبَيْتِ الْحَرَامِ يَنْتَفِعُوْنَ
فَضْلًا مِّنْ رَبِّهِمْ وَّرِضْوَانًا وَّاِذَا حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُوْا وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ اَنْ صَدَّقْتُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ اَنْ
تَعْتَدُوْا وَتَعَاوَنُوْا عَلٰى الْبِرِّ وَالْتَقٰوِيْٓ وَلَا تَعَاوَنُوْا عَلٰى الْاِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللّٰهَ اِنَّ اللّٰهَ شَدِيْدُ الْعِقَابِ

Artinya : Dan tolong menolong lah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan

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.

dan taqwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertaqwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya. (al-maidah 5 :2).

Dalam sebuah hadist dikatakan bahwa:

الدَّالُّ عَلَى الْكَيْدِ كَمَا عِلْم

Artinya: “Orang yang menunjukkan (sesama) kepada kebaikan, ia bagaikan mengerjakannya” (Hr. Muslim)

Maksud hadist diatas adalah di ibaratkan orang berilmu membantu orang lain dengan ilmunya, orang kaya membantu dengan kekayaannya. Dan hendaknya kaum muslimin menjadi satu tangan dalam membantu orang yang membutuhkan. Jadi, seorang mukmin setelah mengerjakan suatu amal shalih, berkewajiban membantu orang lain dengan ucapan atau tindakan yang memacu semangat orang lain untuk beramal.

Apabila kita kaitkan dengan fenomena pelayanan public yang terjadi saat ini maka ayat tersebut dapat bermakna bahwa pejabat Birokrat hendaknya melayani dan memperlakukan seseorang dengan baik sebagaimana ia memperlakukan dirinya sendiri. Parapejabat publik perlu memahami bahwa dalam pemerintahan khususnya pelayanan yang perlu diperhatikan secara serius, adalah perilaku birokrat senagai pelayan masyarakat, dimana prilaku baik atau tidaknya kualitas pelayanan publik dapat dipengaruhi oleh prilaku pelayan publik itu sendiri, Beberapa bentuk prilaku yang sering terjadi di kalangan administrasi publik diantaranya adalah prilaku seperti mempersulit, superior, maupun pengabaian yang

kesemuanya adalah termasuk perilaku yang menyimpang dari prosedur yang telah ditetapkan dalam pelayanan publik. Sebagai Negara mayoritas Islam di Indonesia menjalankan syariat Islam sebagai seorang yang beragama Islam atau Muslim merupakan hal yang sangat penting dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara.

Oleh karena itu Birokrat sebagai ujung tombak pelayanan publik perlu memahami hakekat dari tugas yang diembanya. dan dalam menjalankan tugas keseharian perlu menjadikan sifat Rasulullah sebagai *Uswatun Hasanah*. Sebab sikap dan perilaku Rasulullah merupakan Syariat Islam karena sesungguhnya akhlak beliau telah mencerminkan Al-Qur'an dan Hadis. Rasulullah memiliki empat sifat yang dapat dijadikan sebagai teladan oleh Para Birokrat, keempat sifat itu antara lain yaitu : *Siddiq*, yang artinya benar. *Amanah*, yang artinya dapat dipercaya. *Tabligh*, artinya menyampaikan. *Fathonah*, yang artinya bijaksana.

Demikian empat sifat beliau yang patut dijadikan suri tauladan bagi siapa saja yang mengemban tugas sebagai pelayan atau pejabat public, apabila para birokrat dapat meneladani akhlak Rasulullah di atas tentunya akan dapat terwujud pelayanan public yang berkualitas seperti apa yang diharapkan.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

2.6 Teori Evaluasi

Ada sejumlah teori evaluasi layanan elektronik yang dapat digunakan untuk mengukur keberhasilan dan efektivitas implementasi layanan elektronik. Beberapa dari mereka adalah:

a. Model Penerimaan Teknologi (TAM):

Teori ini berfokus pada penerimaan pengguna terhadap teknologi tertentu, termasuk layanan elektronik. Evaluasi oleh TAM melibatkan faktor-faktor seperti persepsi pengguna tentang kegunaan dan kegunaan layanan elektronik, serta sikap mereka terhadap adopsi teknologi.

b. Kualitas layanan (SERVQUAL):

Teori ini berfokus pada kualitas layanan yang diberikan oleh layanan elektronik kepada pengguna. Evaluasi dengan SERVQUAL mencakup aspek kualitas layanan seperti kehandalan, berwujud, daya tanggap, jaminan dan empati dalam konteks e-services.

c. Kepuasan pelanggan:

Tujuan dari teori ini adalah untuk menilai tingkat kepuasan pelanggan setelah menggunakan layanan elektronik. Metode evaluasi dapat mencakup survei atau wawancara tatap muka dengan pengguna untuk mengumpulkan informasi tentang kepuasan mereka terhadap kinerja dan fungsionalitas layanan online.

d. Pengalaman Pengguna (UX):

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

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

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

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

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

Teori UX menekankan tingkat holistik dari pengalaman pengguna secara keseluruhan ketika berinteraksi dengan layanan elektronik, termasuk aspek-aspek seperti desain antarmuka visual, daya tanggap sistem, kelancaran proses transaksi online dan tingkat harapan pengguna.

- e. Model sistem informasi yang sukses:

Model ini memberikan kerangka kerja konseptual untuk mengevaluasi keberhasilan implementasi layanan elektronik berdasarkan faktor-faktor seperti kualitas sistem informasi, manfaat yang dirasakan oleh pengguna, dan tingkat tekanan penggunaan teknologi.

Saat mengevaluasi layanan elektronik, penting untuk memilih teori atau model evaluasi yang paling sesuai dengan tujuan dan konteks implementasi. Ini akan membantu mengukur keefektifan layanan elektronik dan memberikan wawasan tentang perbaikan dan peningkatan apa yang dapat dilakukan.

2.7 Penelitian Terdahulu

1. Penelitian – penelitian terdahulu berfungsi sebagai pendukung untuk melakukan penelitian. Berikut beberapa penelitian lain yang masih dijadikan acuan dalam penelitian ini antara lain yaitu penelitian yang dilakukan oleh Mahasiswa UIN SUSKA RIAU Khairon Toni (2008), dengan judul *“Analisis pelayanan pembuatan KTP di kantor Camat Cerenti”*. Dimana penelitian ini menggunakan analisis kualitatif dengan

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

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

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

memberikan gambaran fenomena pelayanan public yang terjadi daerah setempat.

2. Selanjutnya Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Erni Muliati (2013), dengan judul *“Analisis kualitas pelayanan di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten Kampar”*, pada penelitian tersebut dijelaskan bagaimana dinas kependudukan dan catatan sipil di kabupaten kamapar dapat berperan optimal sebagai suatu organisasi pemerintahanhan yang memiliki kewenangan dalam menyelenggarakan pelayanan public di daerah dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten Kampar.
3. Kemudian Penelitian yang dilakukan Rina Nur Oktaviana (2010) dengan judul *“Kualitas Pelayanan Publik di Pusat Kesehatan Mahasiswa UI”* dimana dalam penelitian ini di jelaskan bahwa pelayanan publik merupakan suatu faktor yang penting dalam berkontribusi untuk kehidupan sosial yang lebih baik.

Perbedaan penelitian yang akan di teliti pada tugas akhir yang berjudul “Evaluasi Penerapan E-Service Layanan Digital Administrasi Kependudukan Pada Disdukcapil Kota Pekanbaru” dengan penelitian terdahulu adalah penelitian yang akan di lakukan pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil ini merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengevaluasi penerapan sistem pelayanan online e-service yang diciptakan untuk mempermudah masyarakat kota Pekanbaru dalam

pengurusan administrasi kependudukan.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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


Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah dengan analisis deskriptif kualitatif dengan pendekatan kualitatif yaitu penelitian menggambarkan subjek dan objek, baik seseorang, lembaga, masyarakat, dan lain sebagainya serta didasarkan hasil observasi dan wawancara mendalam yang peneliti lakukan serta memberikan argumentasi terhadap apa yang di temukan di lapangan. Didalam penelitian ini juga terdapat upaya mendeskripsikan, mencatat, menganalisa, dan mengimplementasikan kondisi-kondisi yang terjadi dan bertujuan untuk memperoleh informasi-informasi mengenai keadaan saat ini. Penelitian ini juga hanya mendeskripsikan informasi yang ada secara objek (Sugiyono dalam Harbani Pasolong, 2013;75-6).

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kota Pekanbaru yaitu di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Alasan memilih penelitian di lokasi ini adalah: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru merupakan dinas yang bertanggung jawab terhadap administrasi kependudukan di kota Pekanbaru Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan lembaga pemerintah yang bertanggung jawab untuk mengelola data kependudukan dan

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

pencatatan sipil di kota Pekanbaru. Layanan E-Service yang diterapkan oleh Disdukcapil memiliki dampak yang signifikan pada masyarakat, sehingga evaluasi terkait penerapannya dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan publik dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan tersebut.

3. Sumber Data

Data adalah unsur penting dalam penelitian berupa suatu fakta yang ada untuk memperoleh data-data yang diuji kebenarannya relevan dan lengkap. Jenis data dari penelitian ini yaitu data kualitatif yang bersifat deskriptif. Menurut Sugiyono (2013:15), data kualitatif adalah data yang dinyatakan dalam bentuk kata, kalimat, dan gambar. Data yang berupa kata-kata, atau gambar dapat diperoleh dari wawancara, catatan lapangan, dan dokumen-dokumen lainnya. Dilihat dari sumber datanya, menurut Sugiyono (2013:15) pengumpulan data dapat bersumber dari data primer dan data skunder. Adapun data yang penulis dapatkan ini bersumber dari:

a. Data Primer

Menurut Suryabrata (2005:39), data primer yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti (petugas-petugasnya) dari sumber pertamanya. Data ini diperoleh dari : Melakukan wawancara dengan informan penelitian yang terkait dengan masalah *Penerapan serta Efisiensi dan Efektifitas E-Service Layanan Digital Administrasi Kependudukan pada Disdukcapil Kota Pekanbaru.*

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

Melalui observasi lapangan yang dilakukan di *Kantor Dinas* Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru serta kepada masyarakat umum.

b. Data Sekunder

Menurut sugiyono (2013:156), data sekunder adalah data yang diperoleh melalui perantara instansi-instansi pemerintah yang terkait erat dengan penelitian ini atau sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpulan data yang biasanya melalui perantara lewat orang lain atau dokumen-dokumen. Data sekunder yang peneliti dapat pada penelitian ini yaitu dari instansi terkait yaitu: *Kantor Dinas* Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan usaha untuk mengumpulkan bahan-bahan yang berhubungan dengan penelitian yang dapat berupa data, fakta, gejala, maupun informasi yang sifatnya valid, dapat dipercaya dan obyektif (sesuai dengan kenyataan).

a. Observasi

Menurut Sanapiah Faisal (2005:52), metode observasi adalah metode yang menggunakan pengamatan atau pengindraan langsung terhadap situasi, proses dan perilaku. Penelitian yang penulis lakukan di *Kantor Dinas* Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, penulis mengamati secara langsung objek yang

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

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

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

diteliti, dan mengamati secara langsung fenomena yang terjadi, dimana yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah Aparatur *Kantor Dinas* Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru guna untuk mengetahui bagaimana *Penerapan serta Efisiensi dan Efektifitas E-Service Layanan Digital Administrasi Kependudukan pada Disdukcapil Kota Pekanbaru*, Sehingga data yang diperlukan benar-benar dapat dipertanggung jawabkan.

b. Wawancara

Yaitu teknik pengumpulan data dimana pewawancara (peneliti atau yang diberi tugas melakukan pengumpulan data dalam mengumpulkan data mengajukan suatu pertanyaan kepada yang di wawancarai yang mengetahui pasti masalah kualitas pelayanan public dan faktor penghambat dalam pelaksanaan Penerapan serta Efisiensi dan Efektifitas E-Service Layanan Digital Administrasi Kependudukan pada Disdukcapil Kota Pekanbaru.

c. Dokumentasi

Langkah terakhir yang dilakukan ialah dokumentasi, yaitu mencari data atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku dan sebagainya. Metode ini digunakan pada saat pencarian informasi yang bersumber dari dokumentasi atau arsip-arsip anggota yang relevan dengan tujuan penelitian.

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. Informan

Informan penelitian adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian (Moelong 2000 : 97). Informan merupakan orang yang benar-benar mengetahui permasalahan yang akan diteliti. Dalam penelitian ini penulis menentukan informan penelitian yang dianggap key informan dengan cara purposive sampling.

Teknik purposive sampling yaitu teknik pengambilan sampel dengan sengaja dengan pertimbangan tertentu, hanya terkait dengan orang-orang yang dianggap paling tahu tentang permasalahan yang akan peneliti teliti (Sugiyono 2010: 85). Adapun yang paling mengetahui bagaimana Evaluasi penerapan E-service layanan digital administrasi kependudukan dan pencatatan sipil kota Pekanbaru.

Table 3.1 Informan Penelitian

| No | Informan | Jumlah |
|-------|--|--------|
| 1. | Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan | 1 |
| 2. | Staff | 1 |
| 3. | Masyarakat | 1 |
| Total | | 3 |

Sumber: Data Olahan 2022

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Untuk meningkatkan kepercayaan dan devaliditas terhadap data penelitian ini, penulis melakukan teknik triangulasi. Teknik triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Diluar data itu untuk keperluan pengecek atau sebagai pembanding terhadap data, penulis mengambil teknik triangulasi dengan sumber yang berarti membandingkan waktu dan alat yang berbeda. Triangulasi secara umum merupakan kegiatan check, re-check dan crosscheck antara data atau dengan observasi penelitian dilapangan, yang selanjutnya hasil observasi ini dilakukan crosscheck melalui persepsi peneliti. Data yang terkumpul akan secara deskriptif kualitatif yaitu dengan menguraikan dan menjelaskan hasil-hasil penelitian dalam bentuk kata-kata lisan maupun tertulis dari sejumlah data kualitatif. Dimana data yang diperoleh dalam penelitian ini dinyatakan dalam bentuk pertanyaan- pertanyaan, tanggapan-tanggapan, serta tafsiran yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan studi kepustakaan untuk memperjelas gambaran hasil penelitian.

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.

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1. Gambaran Umum Kota Pekanbaru

Kota Pekanbaru adalah ibu kota dan kota terbesar di provinsi Riau, Indonesia. Kota ini merupakan kota perdagangan dan jasa, termasuk sebagai kota dengan tingkat pertumbuhan, migrasi dan urbanisasi yang tinggi.¹ Pekanbaru mempunyai satu bandar udara internasional yaitu Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II dan terminal bus terminal antar kota dan antar provinsi Bandar Raya Payung Sekaki, serta dua pelabuhan di Sungai Siak, yaitu Pelita Pantai dan Sungai Duku. Saat ini Kota Pekanbaru sedang berkembang pesat menjadi kota dagang yang multi-etnik, keberagaman ini telah menjadi kepentingan bersama untuk dimanfaatkan bagi kesejahteraan masyarakatnya.

1. Letak Geografisnya

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No.9 tahun 1987 tanggal 7 September 1987 Daerah Kota Pekanbaru diperluas dari lebih kurang 62,96 km² menjadi lebih kurang 446,50 Km², terdiri dari 8 Kecamatan dan 45 Kelurahan/Desa. Dari hasil pengukuran/pematokan di lapangan oleh BPN Tk.I Riau maka ditetapkan luas wilayah Kota Pekanbaru adalah 532,26 Km².

Secara geografis kota Pekanbaru memiliki posisi strategis berada pada jalur lintas Timur Sumatera, terhubung dengan beberapa kota seperti Medan, Padang dan



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

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

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Jambi, dengan wilayah administratif, diapit oleh Kabupaten Siak pada bagian utara dan timur, sementara bagian barat dan selatan oleh Kabupaten Kampar.

Kota ini dibelah Sungai Siak yang mengalir dari barat ke timur dan berada pada ketinggian berkisar 5-50 meter diatas permukaan laut. Kota ini termasuk beriklim tropis dengan suhu udara maksimum berkisar antara 34,1⁰C hingga 35,6⁰C dan suhu minimum antara 20,2 ⁰C hingga 23,0 ⁰C. Kota Pekanbaru terletak antara 101⁰C 14' – 101⁰C 34' Bujur Timur dan 0⁰25'

0⁰45' Lintang Utara. Berdasarkan Peraturan Pemerintah No.19 Tahun 1987 Tanggal 7 September 1987 Daerah Kota Pekanbaru diperluas dari lebih kurang 62,96 Km2 menjadi lebih kurang 446,50 Km2 terdiri dari 8 kecamatan dan 45 kelurahan /desa.

Kota Pekanbaru berbatasan dengan daerah Kabupaten/Kota :

| | |
|-----------------|--|
| Sebelah Utara | : Kabupaten Siak dan Kabupaten Kampar |
| Sebelah Selatan | : Kabupaten Kampar dan Kabupaten Pelalawan |
| Sebelah Timur | : Kabupaten Siak dan Kabupaten Pelalawan |
| Sebelah Barat | : Kabupaten Kampar |

2. 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 Pusat Kebudayaan Melayu, Menuju Masyarakat Sejahtera Berlandaskan Iman Dan Taqwa’’. Untuk percepatan pencapaian visi Kota Pekanbaru

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

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

2021 dimaksud, Walikota dan Wakil Walikota Pekanbaru terpilih periode 2012-2017, menetapkan Visi Antara untuk lima (5) tahun kepemimpinannya yaitu “ Terwujudnya Pekanbaru sebagai Kota Metropolitan yang Madani”. Untuk mewujudkan Visi tersebut maka ditetapkan Misi Kota Pekanbaru yaitu :

Meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang memiliki kompetensi tinggi, bermoral, beriman.dan bertaqwa serta mampu bersaing di tingkat lokal, nasional maupun internasional.

Meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) melalui peningkatan kemampuan/ keterampilan tenaga kerja. Pembangunan kesehatan, kependudukan dan keluarga sejahtera.

Mewujudkan masyarakat berbudaya melayu, bermartabat dan bermarwah yang menjalankan kehidupan beragama, memiliki iman dan taqwa, berkeadilan tanpa membedakansatu dengan yang lainnya serta hidup dalam rukun dan damai.

Meningkatkan infrastruktur daerah baik prasarana jalan, air bersih, energi listrik, penanganan limbah yang sesuai dengan kebutuhan daerah terutama infrastruktur pada kawasan industri, pariwisata serta daerah pinggiran kota.

Mewujudkan penataan ruang dan pemanfaatan lahan yang efektif dan pelestarian lingkungan hidup dalam mewujudkan pembangunan yang berkelanjutan.

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.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Sa'rif Kasim Riau

3. Sejarah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

Berdasarkan Keputusan Presiden Nomor : 12 Tahun 1983 bahwa Penyelenggaraan Catatan Sipil yang semua merupakan tanggung jawab Departemen Kehakiman, dialihkan menjadi kewenangan dan tanggung jawab Departemen Dalam Negeri, yang petugas pencatatannya dinamakan Pegawai Catatan Sipil. Dan Pemerintah Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah.

Pegawai tersebut ditunjuk dan diberi wewenang, untuk menyelenggarakan pencatatan-pencatatan yang dilakukan dengan membuat akta didalam daftar yang sudah ditentukan, dengan masing-masing peristiwa, sesuai dengan syarat-syarat yang telah ditetapkan. Akta Catatan sipil merupakan akta Otentik, yang didalam hukum pembuktian mempunyai kekuatan yuridis bukti diri seseorang.

Dinas kependudukan dan pencatatan sipil adalah penyelenggara pemerintahan di daerah tugas dan tanggung jawab yang sama dengan provinsi, atau gubernur, namun dalam wilayah yang terbatas. Ada beberapa jenis layanan yang di berikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil guna menunjang kinerja pelayanan publik. Layanan tersebut tidak hanya pelayanan KTP dan KK saja namun masih ada layanan terkait agar masyarakat semakin di mudahkan untuk mendapatkan akses pengurusan administrasi kependudukan dan catatan sipil. Dalam penyelenggaraan pemerintahan di daerah, Penyelenggaraan pelayanan pablik meliputi pembuatan Kartu Keluarga, Akta kelahiran, Catatan Sipil dan Kartu Kependudukan, yang menunjang pelayanan pemerintahan daerah.

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.

Sejalan dengan perkembangan Administrasi Catatan Sipil maka dengan Surat Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 51 Tahun 1993 Kantor Catatan Sipil Kotamadya Pekanbaru dialihkan statusnya dari tipe C menjadi tipe B dan untuk Kegiatan Operasionalnya ditindak lanjuti dengan Surat Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Riau Nomor : 698/IX/1993 tentang Struktur Organisasi Kantor Catatan Sipil tipe B Kotamadya Daerah Tingkat II Pekanbaru.

Peraturan Pemerintah Nomor : 84 Tahun 2000 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Dinas, dan selanjutnya ditindaklanjuti dengan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 7 Tahun 2001 tentang Pembentukan Struktur Organisasi Tata Kerja Dinas, maka secara resmi urusan Pencatatan Sipil yang dilaksanakan oleh Kantor Catatan Sipil menjadi kewenangan urusan Dinas Pendaftaran Penduduk, yang tugas operasionalnya berdasarkan kepada Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2000 tentang Pendaftaran Penduduk Jo Kpts. Walikota Pekanbaru No. 2 Tahun 2002 tanggal 24 Januari 2002 tentang Penatausahaan Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dalam Kota Pekanbaru yaitu meliputi Kegiatan Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Penerbitan Akta Catatan Sipil.

Selanjutnya dengan diberlakukannya undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 perubahan atas undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, maka masa berlaku KTP-elektronik ditetapkan berlaku seumur hidup dan pencetakan KTP-elektronik yang selama ini dilaksanakan terpusat di Jakarta diserahkan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

4.2 Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

Visi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru adalah “Perwujudnya Pelayanan Administrasi Kependudukan Yang Tertib, Cepat dan Akurat” Visi Disdukcapil cukup ringkas tetapi mengandung makna yang sangat mendalam: Pelayanan Administrasi Kependudukan adalah suatu usaha melayani semua pihak dalam pelaksanaan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Tertib: mengandung arti bahwa dalam pelaksanaan penerbitan output dari kegiatan Administrasi Kependudukan diselenggarakan secara teratur.

Cepat: yaitu suatu keinginan organisasi untuk menerbitkan dokumen kependudukan sesegera mungkin. Akurat: dokumen kependudukan yang diterbitkan memiliki kriteria tepat, benar, baik dan terpercaya. Misi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru adalah “Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) Yang Memiliki Kompetensi Tinggi, Bermoral, Beriman Dan Bertakwa Serta Mampu Bersaing Ditingkat Local, Nasional, Dan Internasional.”

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

4.5 Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

Tugas :

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Kota Pekanbaru Juncto Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 164 Tanggal 30 Desember Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki tugas pokok membantu Walikota melaksanakan tugas urusan pemerintahan bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Fungsi :

Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana tersebut di atas Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi :

- a. perumusan dan penetapan kebijakan teknis di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil berdasarkan peraturan dan perundang- undangan yang berlaku;
- b. perumusan dan penetapan kebijakan program dan kegiatan serta memimpin segala usaha dan kegiatan pelaksanaan tugas pokok Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- c. perumusan dan penetapan kebijakan penyusunan dan perencanaan teknis, pemberian bimbingan dan penyuluhan dinas kependudukan dan pencatatan

- sipil;
- d. perumusan dan penetapan kebijakan penyusunan, penetapan, perubahan dan pertanggungjawaban pelaksanaan APBD;
 - e. perumusan dan penetapan kebijakan penyusunan perencanaan di bidang pelayanan pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerjasama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
 - f. perumusan dan penetapan kebijakan pengelolaan dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
 - g. perumusan dan penetapan kebijakan pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
 - h. perumusan dan penetapan kebijakan pelaksanaan pengelolaan administrasi kependudukan;
 - i. perumusan dan penetapan kebijakan pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan;
 - j. perumusan dan penetapan kebijakan pelaksanaan kerjasama administrasi kependudukan;
 - k. perumusan dan penetapan kebijakan pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
 - l. perumusan dan penetapan kebijakan pembinaan, koordinasi, pengendalian bidang administrasi kependudukan;
 - m. perumusan dan penetapan kebijakan pelaksanaan kegiatan penatausahaan

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;

- n. perumusan dan penetapan kebijakan pelayanan pencatatan sipil;
- o. perumusan dan penetapan kebijakan pengesahan dan penandatanganan naskah dinas sesuai dengan kewenangannya;
- p. perumusan dan penetapan kebijakan pembinaan pegawai di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- q. pendistribusian tugas kepada bawahan di lingkungan Dinas sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang ditetapkan agar tugas yang diberikan dapat berjalan efektif dan efisien;
- r. pemberian petunjuk pelaksanaan tugas kepada bawahan di lingkungan Dinas sesuai dengan peraturan dan prosedur yang berlaku agar tidak terjadi kesalahan dalam pelaksanaan tugas;
- s. pelaksanaan evaluasi tugas bawahan di lingkungan Dinas dengan cara membandingkan antara rencana operasional dengan tugas-tugas yang telah dilaksanakan sebagai bahan laporan kegiatan dan perbaikan kinerja di masa yang akan datang; dan
- t. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugasnya.

1. Susunan Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

Susunan Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota

Pekanbaru berdasarkan Peraturan Walikota Pekanbaru nomor 164 Tahun 2021 :

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

1. Kepala Dinas
2. Sekretaris, membawahi :
 - a. Subbagian Umum ;
 - b. Subbagian Keuangan;
 - c. Kelompok Jabatan Fungsional.
3. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, membawahi :
 1. Kelompok Jabatan Fungsional.
4. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, membawahi :
 1. Kelompok Jabatan Fungsional.
5. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan membawahi :
 1. Kelompok Jabatan Fungsional.
6. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, membawahi :
 1. Kelompok Jabatan Fungsional.
7. Kelompok Jabatan Fungsional
8. Unit Pelaksana Teknis (UPT).

4. Gambar Struktur Organisasi



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

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

BAB VI**KESIMPULAN DAN SARAN****6.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil wawancara peneliti baik di kantor dinas kependudukan dan catatan sipil maupun dengan masyarakat yang berada di kota Pekanbaru, jadi dengan ini peneliti menyimpulkan bahwa Penerapan E-service pelayanan digital administrasi kependudukan pada Disdukcapil Kota Pekanbaru memiliki potensi yang besar dalam meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan publik. Dengan adanya sistem ini, masyarakat dapat mengurus berbagai administrasi kependudukan secara online, menghemat waktu dan tenaga. Meskipun penerapan E-service memiliki manfaat yang signifikan, penelitian ini menunjukkan adanya beberapa tantangan dan kendala dalam implementasinya. Salah satu kendala yang ditemukan adalah kurangnya kesadaran dan keterampilan teknologi di kalangan masyarakat, yang membuat sebagian besar pengguna tidak dapat memanfaatkan layanan ini secara maksimal. Dalam hal keamanan data, penelitian ini menemukan bahwa perlindungan data pribadi menjadi isu penting yang harus diatasi. Dalam upaya meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem E-service, Disdukcapil perlu memastikan adanya langkah-langkah keamanan yang memadai, seperti enkripsi data dan perlindungan terhadap serangan siber.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

6.2.2.2. Saran

Saran yang dapat penulis berikan setelah melihat kesimpulan di atas serta fakta fakta penelitian di lapangan sebagai berikut:

1. Penelitian ini merekomendasikan upaya-upaya yang perlu dilakukan oleh Disdukcapil Kota Pekanbaru untuk meningkatkan efektivitas dan adopsi E-service pelayanan digital administrasi kependudukan. Salah satu saran adalah meningkatkan literasi digital masyarakat melalui program pelatihan dan sosialisasi secara teratur.
2. Disdukcapil perlu menyediakan dukungan teknis yang memadai, termasuk bantuan dalam penggunaan aplikasi, penyelesaian masalah, dan layanan pelanggan yang responsif. Hal ini dapat membantu masyarakat dalam mengatasi hambatan teknis yang mungkin mereka hadapi saat menggunakan E-service.
3. Disdukcapil juga harus terus melakukan evaluasi dan pembaruan sistem E-service mereka sesuai dengan umpan balik dari pengguna. Dengan menggali masukan dan pengalaman pengguna, pelayanan dapat ditingkatkan secara berkelanjutan dan mengakomodasi kebutuhan yang beragam.

Dengan mengatasi tantangan dan menerapkan saran-saran di atas, E-service pelayanan digital administrasi kependudukan pada Disdukcapil Kota Pekanbaru memiliki potensi besar untuk menjadi solusi yang efektif dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan publik



DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Ahmad, Rulam. 2016. *Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta : Ar-Ruzz Media
- Prastowo, Andi. 2016, *Metode Peneltian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian*, Yogyakarta : Ar-Ruzz Media
- Sadjijono. 2008. *Memahami Beberapa Bab Pokok Hukum Administrasi Negara*. Yogyakarta : Laks Bang Pressindo
- Prof. Eko Indrajit. 2006, *Electronic Government : Konsep Pelayanan Public Berbasis Internet dan Teknologi Informasi*, APTIKOM
- Arisutha, Damartaji, 2005. *Dimensi Kualitas Pelayanan Publik*. Gramedia Pustaka, Jakarta.
- Hardiansyah, 2011 *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media, Yogyakarta
- Naqibah, Lulu Shobihatun, Yaqub Cikusin, and Agus Zainal Abidin. "Implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan berbasis e-service (studi kasus pelayanan e-ktp di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten rembang)." *Respon Publik* 15.9 (2021): 22-30.
- Wannery, A. (2023). *Analisis Kualitas Website Sependuduk Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru* (Doctoral Dissertation, Ipdn).

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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


JURNAL

Faozanudin, M., Sulistiani, L. S., & Rosyadi, S. (2021). Membangun Pelayanan Publik Desa Berbasis E-Government Melalui Inovasi.

Huzairi, T., & Amalia, A. (2021). Strategi Peningkatan Pelayanan Publik Melalui Penerapan Konsep Good Governance Dalam Penanganan Covid-19. *Governance, JKMP (Governance, Jurnal Kebijakan & Manajemen Publik)*, 11(2), 65-79.

Muhammad Arifin, Muhammad Tahir, Ihyani Malik. 2022. *Budaya Kerja Kepolisian Dalam Pelayanan Kepada Masyarakat di Poleres Enrekang*

Silalahi, M., Napitupulu, D., & Patria, G.(2015). “*Kajian Konsep dan Kondisi E-Government di Indonesia*”

Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana, 2016. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government And Good Governance.*

Fadillah, Nadiya Asyri Nur, Rahayu Kusumadewi, and Nanang Suparman. "Digital Government dalam pelayanan kependudukan melalui aplikasi SAKEDAP di Kabupaten Bandung." *Jurnal Inovasi Penelitian* 2.12 (2022): 4067-4082.

Gusriandi, B. (2022). *IMPLEMENTASI DUKCAPIL CERIA MOBILE DALAM PENERBITAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN DI DINAS*

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

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

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

PERATURAN PERUNDANG UNDANGAN

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 *tentang Pelayanan Publik*

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 *Tentang Administrasi Kependudukan*

NAQIBAH, Lulu Shobihatun; CIKUSIN, Yaquab; ABIDIN, Agus Zainal.

Implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan berbasis e-service (studi kasus pelayanan e-ktip di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten rembang). *Respon Publik*, 2021, 15.9: 22-30.

KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PADANG PARIAMAN (Doctoral dissertation, Institut Pemerintahan Dalam Negeri).

Damayanti, V. (2022). Analisis Pelayanan E-Governement Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Pada (UPT) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kecamatan Kandis Kabupaten Siak Provinsi Riau.

Muslim, A. I. (2017). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi Dan Komunikasi Pada Pelayanan Laporan Gangguan KAMTIBMAS Melalui “Kentongan Online” Polres Jember.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

1. 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.



BIOGRAFI PENULIS

Nama Lengkap Muhammad Ridho, lahir 20 September 1997 di Kota Pekanbaru, Riau. Penulis anak pertama (tunggal). Putra dari bapak Hasan Basri dan ibu Rosidah. Penulis bertempat tinggal di Pekanbaru Jl. Mahang GG. Singkawang, Kelurahan Pematang Kapau, Kecamatan Tenayan Raya. Penulis menempuh pendidikan mulai dari tahun 2004 di SDN 006 Pekanbaru dan selesai pada tahun 2010. Kemudian melanjutkan pendidikan di SMPN 4 Pekanbaru tahun 2010 dan selesai tahun 2013 dan melanjutkan pendidikan di SMAN 6 Pekanbaru tahun 2013 sampai tahun 2016. Setelah lulus dibangku Sekolah Menengah Atas penulis melanjutkan pendidikan di Perguruan Tinggi Universitas Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan jenjang Strata Satu (S1) pada tahun 2016 dan mengambil Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Sosial.