

**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.

**INOVASI PELAYANAN PEREKAMAN KTP ANAK USIA SEKOLAH
(PUAS) OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN LINGGA**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata
Satu (S1) Administrasi Negara Pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*

**UIN SUSKA RIAU****OLEH:****ARYA GIBRAN RENALDI****NIM. 12070515905**

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

TAHUN 2024



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

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Arya Gibran Renaldi
 Nim : 12070515905
 Program Studi : Administrasi Negara
 Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
 Judul : Inovasi Pelayanan Perekaman KTP Anak Usia Sekolah(PUAS) Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga

**DISETUJUI OLEH:
DOSEN PEMBIMBING**

Abdiana Ilosa, S.AP, MPA
NIP. 19870716 201503 2 003

Mengetahui

DEKAN
Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial



Dr. H. Mahyarni, S.E, M.M
NIP. 19700826 199903 2 001

KETUA PRODI
Administrasi Negara

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Nama
 NIM
 Program Studi
 Fakultas
 Judul

Tanggal Ujian

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

: Arya Gibran Renaldi
 : 12070515905
 : Administrasi Negara
 : Ekonomi dan Ilmu Sosial
 : Inovasi Pelayanan Perekaman KTP Anak Usia Sekolah(PUAS) Oleh
 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga
 : 19 September 2024

Tim Penguji

Ketua Penguji
Dr. Hariza Hasyim, SE, M.Si
 NIP. 19760910 200901 2 003

Penguji I
Afrinaldy Rustam, S.Ip, M.Si
 NIP. 19740420 201411 1 001

Penguji II
Weni Puji Hastuti, S. Sos, MKP
 NIK. 19810505 200604 2 006

Sekretaris
Pivit Septiary Chandra M.Si
 NIP. 19920925 201903 2 021

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.

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

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Arya Gibran Renaldi
 NIM : 12070515905
 Tempat/Tgl. Lahir : Dabo Singkep / 28 Oktober 2002
 Fakultas/Pascasarjana : Ekonomi dan Sosial
 Prodi : Administrasi Bisnis

Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*:

Inovasi Pelayanan Perumahan KPT Anak Usia Seneca (PUS) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga

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.

Pekanbaru, 11 Oktober 2021
 Yang membuat pernyataan


 ACD5DALX405317512
 Arya Gibran Renaldi
 NIM : 12070515905

*pilih salah satu sesuai jenis karya tulis



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.

ABSTRAK

INOVASI PELAYANAN PEREKAMAN KTP ANAK USIA SEKOLAH (PUAS) OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN LINGGA

OLEH:

ARYA GIBRAN RENALDI

12070515905

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis penerapan serta faktor pembahambat dalam pelaksanaan Inovasi Perekaman KTP Anak Usia Sekolah Oleh Disdukcapil Kabupaten Lingga. Penelitian ini dilakukan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga. Metode yang digunakan pada penelitian ini menggunakan Metode Kualitatif dengan pendekatan deskriptif dengan Teknik Pengumpulan data berupa observasi, wawancara dan dokumentasi. Dalam fenomena yang dapat dilihat belum adanya pengoptimalan perekaman data kependudukan di kabupaten Lingga. Beberapa kendala serta hambatan yang didapati dalam pelaksanaan Inovasi Puas ini yaitu keterbatasan anggaran pada Disdukcapil Kabupaten Lingga, alat dari perekaman sendiri sering terjadi gagal koneksi serta sinyal yang tidak mudah dijangkau dikarenakan Inovasi ini dilakukan di pulau-pulau terpencil, adapun hambatan yang terakhir yaitu cuaca ekstrim atau tidak mendukung dalam pelaksanaan inovasi ini sehingga menunda waktu dalam pelaksanaannya. keterbatasan anggaran pada Disdukcapil Kabupaten Lingga, alat dari perekaman sendiri sering terjadi gagal koneksi serta sinyal yang tidak mudah dijangkau dikarenakan Inovasi ini dilakukan di pulau-pulau terpencil, adapun hambatan yang terakhir yaitu cuaca ekstrim atau tidak mendukung dalam pelaksanaan inovasi ini sehingga menunda waktu dalam pelaksanaannya.

Kata Kunci: Inovasi, Pelayanan, Perekaman KTP, PUAS, Disdukcapil

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.

ABSTRACT

INNOVATION OF KTP RECORDING SERVICES FOR SCHOOL AGE CHILDREN (PUAS) BY THE POPULATION AND CIVIL REGISTRATION OFFICE OF LINGGA DISTRICT

BY:

ARYA GIBRAN RENALDI

12070515905

The purpose of this research is to analyze the implementation and inhibiting factors in the implementation of the Innovation for KTP Recording for School Age Children by the Lingga Regency Population and Civil Registration Office. This research was conducted at the Lingga Regency Population and Civil Registration Office. The method used in this research uses a qualitative method with a descriptive approach with data collection techniques in the form of observation, interviews and documentation. In a phenomenon that can be seen there is no optimization of population data recording in Lingga district. Some of the problems and obstacles encountered in the implementation of this Satisfied Innovation are the limited budget at the Lingga Regency Dukcapil Office, the recording equipment itself often has connection failures and the signal is not easy to reach because this innovation is carried out on remote islands, while the last obstacle is extreme weather. or not supporting the implementation of this innovation, thereby delaying the time for its implementation. Budget limitations at the Lingga Regency Dukcapil Office, the recording equipment itself often has connection failures and signals are not easy to reach because this innovation is carried out on remote islands. The last obstacle is the weather. extreme or not supporting the implementation of this innovation, thereby delaying the time for its implementation.

Keywords: Innovation, Service, KTP Recording, PUAS, Disdukcapil



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

Assalamu“alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya yang melimpah kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Shalawat beserta salam selalu tercurah kepada baginda Nabi Besar Muhammad SAW dengan ucapan Allahumma Sholli „Ala Syaidinaa Muhammad Wa „ala Ali Syaidinaa Muhammad mudah-mudahan dengan senantiasanya kita bershalawat kepada beliau kelak di Yaumul Akhir nanti kita mendapatkan syafaat. Amiin ya Rabbal „Alamiin.

Skripsi ini berjudul “Inovasi Pelayanan Perekaman Anak Usia Sekolah (PUAS) Oleh Disdukcapil Kabupaten Lingga” merupakan suatu karya ilmiah yang ditulis sebagai salah satu persyaratan mendapatkan gelar Sarjana Sosial (S.Sos) di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial pada Jurusan Administrasi Negara Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari kesalahan dan keraguan serta kekhilafan untuk itu penulis mohon maaf kepada pembaca. Selanjutnya atas bimbingan dan bantuan serta doa yang diberikan penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Orang tua tercinta, ayah, ibu, dan abang tersayang beserta keluarga yang senantiasa memberikan do’a restu penulis sehingga dapat melaksanakan penyusunan skripsi ini dapat berjalan lancar.



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. Bapak Prof. Dr. Hairunnas Rajab, M.Ag, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Ibu Dr. Mahyarni, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial iii
4. Bapak Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos, M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Negara, Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Ibu Abdiana Ilosa, S.AP,MPA selaku Dosen Pembimbing Proposal sekaligus Pembimbing Skripsi, yang telah bersedia membimbing dan memberikan masukan dan arahan serta menjadi tempat diskusi dan konsultasi demi lancarnya penulisan Skripsi ini.
6. Segenap Dosen Jurusan Administrasi Negara yang telah memberikan ilmunya kepada penulis.
7. Paman, Nenek Sepupu yang selalu semangat serta doa dalam menyelesaikan skripsi penulis.
8. Teman-teman dikampung Amir, Adil, Alif, Yuda dan teman-teman kontrakan Robi, Vanesh, Febri, Rito, Baya, Bimo, adapun teman Salsa Bila Putri seluruhnya yang selalu menyemangati dan memberi dukungan dalam menyelesaikan skripsi penulis.
9. Bapak/Ibu Pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga yang telah menerima serta memfasilitasi penulis untuk menyelesaikan penelitian skripsi penulis.

**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.

10. Sahabat dan teman-teman seperjuangan. Serta seluruh pihak yang terlibat dalam penulisan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Penulis menyadari skripsi ini tidak luput dari berbagai kekurangan.

Penulis mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga akhirnya laporan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi bidang pendidikan dan penerapan di lapangan serta bisa dikembangkan lagi lebih lanjut. Terima kasih.

Pekanbaru, 2024

Penulis,

ARYA GIBRAN RENALDI

NIM. 12070515905



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	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	17
1.3 Tujuan Penelitian.....	17
1.4 Manfaat Penelitian.....	18
1.5 Batasan Penelitian	18
1.6 Sistematika Penulisan	19
BAB II LANDASAN TEORI	21
2.1 Pengertian Pelayanan Publik	21
2.2 Azas Pelayanan Publik.....	23
2.3 Prinsip Pelayanan Publik	24
2.4 Standar Pelayanan Publik	26



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 Pengertian Pelayanan Publik.....	28
2.6 Inovasi Pelayanan Publik.....	30
2.7 Pandangan Islam.....	39
2.8 Penelitian Terdahulu.....	40
2.9 Definisi Konsep.....	45
2.10 Konsep Operasional.....	46
2.11 Kerangka Pemikiran.....	48
BAB III METODE PENELITIAN.....	49
3.1 Jenis Penelitian.....	49
3.2 Lokasi Penelitian.....	49
3.3 Jenis Dan Sumber Data.....	50
3.4 Informan Penelitian.....	50
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	51
3.6 Teknik Analisis Data.....	53
BAB IV GAMBARAN LOKASI PENELITIAN.....	55
4.1 Gambaran umum Kabupaten Lingga.....	55
4.1.1 Sejarah Kabupaten Lingga.....	55
4.1.2 Visi dan Misi Kabupaten Lingga.....	58



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

4.1.3 Kondisi Geografi	62
4.1.4 Demografi	63
4.2 Gambaran Umum	64
4.2.1 Sejarah Singkat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	
Kabupaten Lingga	64
4.2.2 Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	
Kabupaten Lingga	65
4.2.3 Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	
Kabupaten Lingga	66
4.2.4 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	
Kabupaten Lingga	67
4.2.5 Sumber Daya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	
Kabupaten Lingga	68
4.2.6 Standar dan Pelayanan KTP dan Perekaman Anak Usia Sekolah..	72
BAB V PEMBAHASAN	81
5.1 Inovasi Pelayanan Perekaman KTP Anak Usia Sekolah(PUAS)Oleh	
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga	81
5.1.1 Keuntungan Relatif (Relatif Advantage)	84



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.

5.1.2 Kesesuaian(Compability)	87
5.1.3 Kerumitan.....	90
5.1.4 Kemungkinan Dicoba(Triability)	92
5.1.5 Kemudahan Diamati(Observability).....	94
BAB VI PENUTUP	96
6.1 Kesimpulan	96
6.2 Saran	97
DAFTAR PUSTAKA	99
PEDOMAN WAWANCARA	103
DOKUMENTASI.....	106
RIWAYAT HIDUP PENULIS	108



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data kepemilikan KTP-El Kabupaten Lingga 10

Tabel 1.2 Data Siswa/Siswi melakukan perekaman di Kabupaten Lingga
Tahun 2021 14

Tabel 1.3 Data Siswa/Siswi melakukan perekaman di Kabupaten Lingga
Tahun 2022 15

Tabel 1.4 Data Siswa/Siswi melakukan perekaman di Kabupaten Lingga
Tahun 2023 16

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 40

Tabel 2.2 Konsep Operasional..... 47

Tabel 3.1 Informan Penelitian 51

Tabel 4.1 Jumlah Pegawai Disdukcapil Kabupaten Lingga 69

Tabel 4.2 Kondisi Kepegawaian berdasarkan jenjang terakhir Pendidikan 70

Tabel 5.1 Konsep Operasional..... 83

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 GAMBAR

Gambar 1.1 Pelaksanaan Inovasi PUAS pada SMA N 1 Singkep.....10

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran48

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Disdukcapil Kabupaten Lingga68

Gambar 4.2 Standar Pelayanan KTP72

Gambar 5.1 Penyerahan Sumber KTP Kepada Siswa SMK/MA Kecamatan Singkep Kabupaten Lingga87

Gambar 5.2 Petugas Perekaman Disdukcapil Kabupaten Lingga sedang melakukan Perekaman di SMK N 1 Singkep Kabupaten Lingga95

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Birokrasi di sektor publik pada hakikatnya ada untuk melayani masyarakat. Dalam melaksanakan programnya, PNS melaksanakan visinya sesuai dengan UUD 1945. Semua layanan publik harus lebih memperhatikan kualitas layanannya. Salah satunya adalah penyederhanaan pelayanan publik dengan menyederhanakan prosedur pelayanan sehingga pelayanan lebih mudah dipahami dan tidak rumit.

Pelayanan yang baik sangat penting bagi loyalitas pelanggan karena masyarakat berperan besar dalam membandingkan standar dan menilai kepuasan kualitas, dan pelayanan yang baik diharapkan dapat memenuhi harapan masyarakat. Kepuasan masyarakat merupakan perbandingan keyakinan yang akan diterima oleh masyarakat.

Selain itu, untuk melihat dan menilai berhasil atau tidaknya kinerja pemerintah dihadapan publik, juga dapat dilihat melalui pelayanan publik yang diberikan (Haqie, Nadiah, dan Ariyani, 2020). Menurut (Moenir, 2002) pelayanan merupakan kegiatan pemberian bantuan kepada orang lain dalam rangka memenuhi kebutuhan orang tersebut secara langsung (Mursyidah dan Choriyah, 2020). Menurut Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, tugas Aparatur Sipil Negara adalah melaksanakan kebijakan publik yang ditetapkan oleh pejabat publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-



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.

undangan agar dapat memberikan pelayanan yang profesional dan berkualitas (Pebriani dan Rohman, 2019). Oleh karena itu, sudah menjadi tugas dan kewajiban negara untuk dapat melayani masyarakat agar dapat memperoleh haknya sebagai warga negara dan selaku pihak penerima pelayanan (Irmawati, M, dan Nurhannis, 2017).

Unuk Memenuhi berbagai kebutuhan dan harapan masyarakat berkenaan dengan manusia, penduduk, dan warga negara merupakan tujuan pelayanan publik. Menurut (Abraham, 2020), *Public service is a collection of tasks that the general public needs but cannot obtain on the open market without the government's resource allocation*. Sesuai dengan itu, pelayanan publik merupakan sesuatu yang dibutuhkan masyarakat dimana dalam pemberian pelayanan ditunjang oleh alokasi sumber daya dari pemerintah. Pemerintah juga berperan penting dalam memberi pelayanan publik kepada masyarakat, mulai dari regulasi pelayanan pendidikan, kesehatan, utilitas, dan lainnya (Dilla & Hany, 2022). Pembukaan UUD 1945 menguraikan tugas pokok aparatur negara, yaitu pelayanan. Alinea keempat ayat ini mencakup empat aspek pelayanan aparatur negara kepada masyarakat: melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia; kesejahteraan umum; mencerdaskan kehidupan berbangsa; dan ikut serta dalam penyelenggaraan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial.

Pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik ditetapkan dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003. Pedoman tersebut meliputi prosedur, persyaratan, kemampuan petugas 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.

kecepatan pelayanan, keadilan dalam perolehan pelayanan, kepastian biaya pelayanan, dan kepastian pelayanan. Untuk semakin memperkuat kalimat di atas. Artinya, pemerintah bertanggung jawab dalam meningkatkan pelayanan sektor pelayanan publik.

Penting untuk diingat bahwa suatu layanan melibatkan administrasi dan implementasi, dan orang yang menerima layanan disebut klien dalam bahasa Inggris adalah orang yang harus memperhatikan hal ini. Karena mutu pelayanan yang diberikan seringkali menjadi standar, maka masyarakat harus menerima pelayanan yang baik dan bermutu tinggi dari pemberi pelayanan yang luar biasa. efektivitas organisasi/lembaga dalam memberikan layanan. Intinya, semua umat manusia memerlukan pelayanan; pada kenyataannya, tidak mungkin memisahkan kehidupan manusia dari pelayanan. Masyarakat hanya menginginkan pemerataan dan keadilan serta kemudahan dalam hal pelayanan pelayanan, secara empiris pelayanan publik masih ada kekurangan dan hambatan dikarenakan oleh banyak hal di setiap kondisi, sehingga memperlambat jasa pelayanan pemerintah terhadap masyarakat. Akibatnya kita sering mendengar komentar seperti “kalau bisa dipermudah, kenapa dipersulit”.

Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan hal yang sangat penting. Di sisi lain, keberhasilan pelayanan publik yang diberikan pemerintah dapat diukur dengan melihat seberapa puas masyarakat dengan layanan tersebut (Rauf et al., 2023). Sebagai penyelenggara pelayanan publik yang penting bagi masyarakat, pemerintah mempunyai tugas untuk bertindak secara bertanggung jawab dan terus berusaha memberikan pelayanan yang baik. Pada dasarnya



kepuasan masyarakat menjadi tolak ukur seberapa baik penyelenggara pelayanan publik menjalankan tugasnya, maka pelayanan publik harus memusatkan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat semaksimal mungkin baik kuantitas dan kualitasnya.

Dengan menempatkan pelayanan dan apa yang dilayani dalam arti sebenarnya, maka pelayanan publik saat ini memerlukan inovasi dan reformasi. Pelayanan publik adalah pelayanan yang seharusnya ditujukan kepada masyarakat luas, namun adakalanya juga harus ditujukan kepada negara, karena pada hakikatnya negara ada untuk melayani kepentingan masyarakat. Artinya, untuk menjamin tidak adanya diskriminasi, birokrat harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Dalam hal ini, pelayanan tersebut harus diberikan segera dan tanpa memperhatikan identitas klien, baik masyarakat maupun birokrat lainnya. sehingga konsumen tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan yang diharapkan.

Inovasi merupakan upaya organisasi penyelenggara pelayanan publik dalam meningkatkan pelayanan dari segi kualitas dan memberikan pelayanan prima serta mengoptimalkan sumber daya yang dimiliki untuk menciptakan suatu kebaruan dalam pelayanan publik (Apriliana & Fanida, 2018; Pratama 2020). Inovasi pelayanan publik adalah gagasan inovatif untuk mengubah layanan sebelumnya dan memilih strategi yang tepat untuk menyediakan layanan dengan cepat (Sari & Mardhiah, 2022). Selain itu, adapula kriteria yang menunjang keberhasilan inovasi pelayanan publik juga dapat berhasil jika

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.



memenuhi syarat-syarat berikut: inovatif, efektif, bermanfaat, dapat ditransfer, dan berkelanjutan. (Pramesti et al., 2022).

Menurut Sutrisno (2015) mendefinisikan inovasi sebagai penggunaan ide-ide baru untuk menghasilkan produk, proses, dan layanan. Ini bukan hanya tentang menciptakan dan memperbaiki. Khairul Muluk (2018) menjelaskan bahwa Inovasi dalam pelayanan publik adalah strategi baru dalam penerapan pelayanan publik. Inovasi adalah penerapan teknik, inisiatif, dan layanan baru oleh organisasi yang memerlukan pembaruan terus-menerus agar dapat mengikuti perubahan cepat dan memenuhi permintaan individu, komunitas, organisasi, dan masyarakat secara keseluruhan.

Keinginan masyarakat terhadap pelayanan publik yang baik, dan memuaskan dari para pegawai pemerintah sebagai pegawai negeri semakin meningkat. Hal ini terjadi akibat kebutuhan, masyarakat yang semakin meningkat. Pelayanan publik dan pelayanan masyarakat merupakan dua fungsi penting pemerintahan. Oleh karena itu dalam menghasilkan suatu pelayanan yang optimal dan berkualitas peran inovasi sangat dibutuhkan dalam hal ini. Tak terlepas dari hal tersebut pemerintah kabupaten Lingga juga dituntut untuk membuat suatu inovasi dalam hal pelayanan publik. Salah satu lembaga pemerintah kabupaten Lingga yang menerapkan beberapa inovasi dalam penyelenggaraan layanannya ialah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Secara khusus, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lingga menangani seperti pendaftaran dan penerbitan E-KTP atau kartu identitas elektronik dan berbagai layanan kependudukan lainnya. Adapun inovasi tersebut adalah sebagai berikut:



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.

Inovasi yang berkelanjutan merupakan ruh Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan Dinas Dukcapil seluruh Indonesia untuk membangun pelayanan publik bidang administrasi kependudukan yang cepat, mudah, gratis dan membahagiakan masyarakat. Seluruh jajaran Dukcapil harus merawat terus menerus semangat inovasi dan sekaligus melakukan pendokumentasian inovasi dimaksud dalam bentuk video, film pendek maupun dalam tulisan (makalah atau buku). Hal ini penting dilakukan agar dapat melakukan inovasi yang berkelanjutan dan bisa menjadi media pembelajaran untuk seluruh pemangku kepentingan dan memudahkan untuk dilakukan replikasi. Lahirnya Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 yang merupakan perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan pada akhir tahun 2013 sebagai tindak lanjut dari Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 18/PUU-XI/2013 tanggal 30 April 2013 telah membawa perubahan yang cukup mendasar dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan di Indonesia sebagaimana tercantum dalam Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 470/327/SJ tanggal 17 Januari 2014 tentang Perubahan Kebijakan dalam Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

Salah satu poin penting dalam perubahan kebijakan penyelenggaraan administrasi yang menjadi amanat dari Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 adalah pada pelayanannya yakni pelayanan stelsel aktif. Pelayanan administrasi kependudukan yang semula diwajibkan aktif adalah penduduk diubah menjadi pelayanan dengan stelsel aktif dimana pemerintah diwajibkan aktif melalui pelayanan jemput bola atau pelayanan keliling. Perubahan penyelenggaraan



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.

Pelayanan ini dilakukan dalam rangka peningkatan pelayanan administrasi kependudukan sejalan dengan tuntutan pelayanan administrasi kependudukan yang profesional, memenuhi standar teknologi informasi, dinamis, tertib dan tidak diskriminatif, dalam pencapaian standar pelayanan minimal menuju pelayanan prima yang menyeluruh untuk mengatasi permasalahan kependudukan. Selain itu perubahan ini juga diharapkan dapat memberikan pemenuhan hak-hak administrasi penduduk dalam pelayanan publik serta memberikan perlindungan yang berkenaan dengan penerbitan dokumen kependudukan tanpa ada perlakuan yang diskriminatif melalui peran aktif pemerintah. Perubahan kebijakan tersebut dimaksudkan untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses pelayanan terutama dalam mengurus dokumen kependudukan, sehingga dengan begitu jumlah kepemilikan dokumen kependudukan masyarakat akan meningkat.

Pada inovasi ini Disdukcapil Sebagai acuan dan standar bagi Unit Pelayanan Instansi Pemerintah di Daerah, dalam melakukan pelayanan terhadap pelayanan di lingkungan instansi/unit pelayanan publik.

- 1) *KELAPA MEDAK* (Keliling Antar Pulau Melayani Dokumen Administrasi Kependudukan)
Merupakan aplikasi SIAK Offline dalam pelayanan keliling ke desa dalam mencetak dokumen administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, kecuali cetak KTP-el.
- 2) *RAMAH AKI SAKTI* (Dari Rumah Ke Rumah, Tekad Kami Senyum Anda Semangat Kami)

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.

Merupakan inovasi pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil jemput bola dari rumah ke rumah penduduk.

3) *AKSI JEBOL* (Akta Kelahiran Sistem Jemput Bola)

Merupakan inovasi berupa peningkatan kepemilikan akta kelahiran melalui pelayanan akta kelahiran di Rumah Sakit dimana anak lahir selamat pulang bawa akta kelahiran.

4) *PUAS* (Perekaman Usia Sekolah)

Merupakan inovasi percepatan perekaman KTP-el melalui pelayanan perekaman KTP-el di sekolah-sekolah.

5) *BAPAK HEBAT* (Buka Pelayanan Administrasi Kependudukan, Hadir di Even Besar tertentu)

Merupakan inovasi pelayanan satu hari jadi pada kegiatan hari-hari besar daerah dengan membuka Stan Pelayanan Disdukcapil.

6) *LAJAC* (Layanan Antar Jemput Akta Capil)

Merupakan inovasi pelayanan akta kelahiran dengan metode antar jemput.

Dari beberapa inovasi diatas sudah berjalan dan masih menjadi pelayanan yang berhasil dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Lingga dan layanan inovasi PUAS (Perekaman Usia Sekolah) sendiri sudah berjalan dari 2018 awal penerapannya pada sekolah-sekolah di kabupaten Lingga dan merupakan salah satu inovasi yang cukup penting dikarenakan berkaitan langsung dengan percepatan pendataan identitas seseorang terutama bagi yang belum memiliki KTP. Adapun uraian alasan peneliti fokus terhadap pemaparan diatas yaitu:



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

1. Meneliti tentang perekaman KTP anak usia sekolah memiliki beberapa alasan penting:

2. Identifikasi dan Pendaftaran: Perekaman KTP bagi anak usia sekolah membantu dalam identifikasi resmi, yang penting untuk akses ke berbagai layanan publik, seperti pendidikan dan kesehatan.

3. Pendidikan Kewarganegaraan: Proses ini dapat meningkatkan kesadaran anak tentang pentingnya identitas dan kewarganegaraan, serta mengajarkan mereka tanggung jawab sebagai warga negara.

4. Data Statistik: Penelitian ini juga berguna untuk pengumpulan data demografis yang akurat, yang dapat digunakan oleh pemerintah dalam perencanaan dan pengembangan kebijakan.

5. Pengawasan dan Perlindungan Anak: Dengan memiliki KTP, anak-anak dapat lebih mudah terlindungi dari penyelewengan dan eksploitasi, serta memudahkan pihak berwenang dalam melindungi hak-hak mereka.

6. Persiapan Masa Depan: Memperkenalkan KTP sejak dini membiasakan anak untuk memiliki dokumen identitas, mempersiapkan mereka untuk kewarganegaraan yang lebih aktif di masa depan.

7. Integrasi Teknologi: Penelitian ini dapat mengkaji efektivitas penggunaan teknologi dalam perekaman identitas, serta tantangan yang mungkin dihadapi dalam implementasinya. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya relevan untuk kebijakan publik, tetapi juga untuk pengembangan sosial dan edukasi anak.

Gambar 1.1 Pelaksanaan Inovasi PUAS Pada Sekolah SMA N 1

Singkep



Dikarenakan dalam hal ini data identitas kependudukan diperlukan dalam pembangunan berkelanjutan. (Aulia & Rahmadanik, 2023). Adapun hal ini sebagai mana data yang di ungkapkan oleh Disdukcapil Kabupaten Lingga sebagai berikut:

Tabel 1.1 Data Kepemilikan KTP Elektronik Kabupaten Lingga Tahun 2023

No.	Kode Wilayah	Kecamatan	Wajib KTP	Memiliki KTP-el		Belum Memiliki KTP-el	
				Jumlah	%	Jumlah	%
1	2	3	4	5	6	7	8
1	21.04.01	SINGKEP	17.900	17.053	95,27	847	4,73
2	21.04.02	LINGGA	9.166	8.674	94,63	492	5,37
3	21.04.03	SENAYANG	4.750	4.535	95,47	215	4,53
4	21.04.04	SINGKEP BARAT	10.602	10.176	95,98	426	4,02
5	21.04.05	LINGGA UTARA	7.709	7.324	95,01	385	4,99
6	21.04.06	SINGKEP PESISIR	3.742	3.377	90,25	365	9,75
7	21.04.07	LINGGA TIMUR	3.901	3.740	95,87	161	4,13
8	21.04.08	SELAYAR	2.668	2.548	95,50	120	4,50
9	21.04.09	SINGKEP SELATAN	2.096	1.988	94,85	108	5,15
10	21.04.10	KEPULAUAN POSEK	2.363	2.266	95,90	97	4,10
11	21.04.11	KATANG BIDARE	3.092	2.926	94,63	166	5,37
12	21.04.12	TEMIANG PESISIR	2.735	2.601	95,10	134	4,90
13	21.04.13	BAKUNG SERUMPUN	5.605	5.349	95,43	256	4,57
		2023	76.329	72.557	95,06	3.772	4,94
		2022	76.149	71.386	93,75	4.763	6,25

- 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.



Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga 2023

Data diatas menunjukkan bahwa pada tahun 2023 masih banyak ditemukan masyarakat yang belum memiliki KTP elektronik yaitu sebesar 3.772 orang, dan didominasi oleh kecamatan Singkep sebanyak 847 orang masih belum memiliki KTP. Hal ini tentunya harus menjadi perhatian khusus bagi pemerintah setempat terutama Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga agar seluruh masyarakat di Kabupaten Lingga dapat memiliki E-KTP secara keseluruhan.

Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang disebut juga KTP-el atau E-KTP dibuat secara elektronik dalam arti pengoperasiannya terkomputerisasi baik dari segi bentuk fisik maupun penggunaannya. Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia memperkenalkan inisiatif e-KTP. Pada tahun 2009, Indonesia meluncurkan program e-KTP dengan menetapkan empat kota sebagai program ujian nasional. Sederhananya, KTP-el merupakan singkatan dari KTP-elektronik yang sering disebut dengan Kartu Tanda Penduduk Elektronik atau hanya KTP-el. Lebih spesifiknya, KTP elektronik adalah dokumen kependudukan dengan sistem pengamanan/pengendalian administrasi dan teknologi informasi yang dibangun pada database kependudukan nasional, sebagaimana tercantum dalam situs resmi KTP-el. KTP elektronik berfungsi sebagai identitas pribadi dan berlaku di seluruh negeri, sehingga tidak memerlukan KTP lokal untuk hal-hal seperti pembukaan rekening bank, mendapatkan izin, dan mencegah penipuan KTP. Hal ini juga membantu menciptakan data demografi yang akurat yang mendukung inisiatif



pembangunan. Dalam hal ini berusia 17 tahun merupakan salah satu syarat standar untuk mendapatkan e-KTP.

Dalam rangka memenuhi identitas kependudukan bagi anak usia sekolah serta untuk persiapan Pemilu serentak Tahun 2023, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Lingga menerapkan inovasi barunya yang dinamai “PUAS” (Perekaman Usia Anak Sekolah). Hal ini diterapkan dalam mencapai target percepatan perekaman KTP elektronik dan kepemilikan KTP elektronik bagi penduduk di wilayah Kabupaten Lingga terutama bagi kalangan anak sekolah. Pada penelitian (Hasan et al., 2022) penerapan inovasi pelayanan di bidang pelayanan administrasi kependudukan dapat dilihat dari sisi efisiensi, efektivitas, transparansi, akuntabilitas, dan pemberdayaan.

Meskipun inovasi PUAS ini sudah di desain sedemikian rupa, namun untuk menyelenggarakan inovasi tersebut masih ditemui beberapa permasalahan diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Beberapa wilayah sulit ditempuh

Kabupaten Lingga mempunyai luas wilayah daratan dan lautan mencapai 45.456,7162 km² dengan luas daratan 2.117,72 km² (1 %) dan lautan 43.338,9962 km² (99%). Dengan wilayah yang didominasi oleh perairan sehingga untuk menempuh wilayah tertentu harus memakan waktu dan menggunakan peralatan tertentu seperti perahu dan motor khusus. Tentunya hal ini dapat menyebabkan pihak terkait menjadi kesulitan untuk menjangkau sekolah yang ada di wilayah tersebut.

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

2. Keterbatasan internet di beberapa wilayah
 Selain dari sisi wilayah yang didominasi oleh perairan, kondisi internet di kabupaten Lingga juga belum sepenuhnya merata, terutama pada wilayah pedalaman. Hal ini tentunya akan mempengaruhi pada saat proses perekaman e-KTP yang membutuhkan sinyal internet.
3. Terdapat beberapa siswa yang cukup umur tidak memiliki KTP
 Permasalahan lainnya yang juga ditemukan yaitu, terkadang beberapa siswa administrasi kependudukan keluarganya belum dilakukan pengurusan. Dan beberapa dari siswa juga ditemukan Kartu KTP nya hilang dan rusak. Tentunya pihak disdukcapil tidak dapat melakukan perekaman tanpa adanya identitas dasar yang mendukung.
4. Masih belum tercapainya target cakupan penerbitan KTP
 Dalam hal ini salah satu target Disdukcapil kabupaten Lingga adalah target perekaman identitas kependudukan yang belum optimal dikarenakan berbagai kendala yang ada di Kabupaten Lingga sendiri.
 Menurut pihak disdukcapil kabupaten Lingga, dari 21 sekolah tingkat SMA, maupun MA di Kab. Lingga, sudah 21 sekolah yang dikunjungi dan dilakukan perekaman. Setelah dilakukan perekaman bagi anak yang berusia 17 tahun keatas, dan akan diserahkan KTP nya melalui pihak sekolah, dan bagi anak sekolah yang masih di bawah 17 tahun masih menunggu pada kesempatan berikutnya. Adapun Sekolah sekolah yang telah dilakukan perekaman, baru di seputaran Kecamatan Singkep saja dan nantinya akan terus bergulir di sekolah-

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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

sekolah di kecamatan lainnya. Adapun data siswa yang sudah melakukan perekaman adalah sebagai berikut:

Tabel 1.2 Data Siswa/Siswi melakukan perekaman di Kabupaten Lingga Tahun 2021

NO	NAMA SEKOLAH	JUMLAH SISWA	SISWA YANG DIREKAM
1	SMAN 1 SINGKEP	610	523
2	SMAN 2 SINGKEP	312	250
3	SMKN 1 SINGKEP	345	259
4	MA AL BARAQAH	70	64
5	SMKN MAHARDIKA	25	22
6	PONPES BAITUL QUR'AN	34	34
7	SMAN 1 SINGKEP PESISIR	105	105
8	SMAN 1 SINGKEP SELATAN	41	39
9	SMAN 1 SINGKEP BARAT	275	268
10	SMAN 1 LINGGA	400	400
11	SMAN 2 LINGGA	169	169
12	SMAN 3 LINGGA	138	134
13	SMKN 1 LINGGA	39	39
14	SMKN 2 LINGGA	62	60
15	MAS YPKL	30	30
16	SMAN 1 LINGGA UTARA	178	170
17	SMAN 1 SENAYANG	40	40
18	SMAN 2 SENAYANG	35	35
19	SMAN 3 SENAYANG	201	201
20	SMAN 4 SENAYANG	111	97
21	SMKN 1 SENAYANG	46	46
22	SMAN 1 POSEK	65	65
	JUMLAH	3331	3050

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



**Tabel 1.3 Data Siswa/Siswi melakukan perekaman di Kabupaten Lingga
Tahun 2022**

NO	NAMA SEKOLAH	JUMLAH SISWA	SISWA YANG DIREKAM
1	SMAN 1 SINGKEP	617	554
2	SMAN 2 SINGKEP	319	273
3	SMKN 1 SINGKEP	341	261
4	MA AL BARAQAH	73	73
5	SMKN MAHARDIKA	22	22
6	PONPES BAITUL QUR'AN	37	37
7	SMAN 1 SINGKEP PESISIR	112	112
8	SMAN 1 SINGKEP SELATAN	47	47
9	SMAN 1 SINGKEP BARAT	289	253
10	SMAN 1 LINGGA	405	405
11	SMAN 2 LINGGA	175	175
12	SMAN 3 LINGGA	140	140
13	SMKN 1 LINGGA	44	44
14	SMKN 2 LINGGA	57	57
15	MAS YPKL	28	28
16	SMAN 1 LINGGA UTARA	182	182
17	SMAN 1 SENAYANG	38	38
18	SMAN 2 SENAYANG	28	28
19	SMAN 3 SENAYANG	216	216
20	SMAN 4 SENAYANG	116	116
21	SMKN 1 SENAYANG	31	31
22	SMAN 1 POSEK	62	62
	JUMLAH	3379	3154

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Tabel 1.4 Data Siswa/Siswi melakukan perekaman di Kabupaten Lingga Tahun 2023

NO	NAMA SEKOLAH	DATA SISWA	SUDAH REKAM
1	SMAN 1 SINGKEP	508	508
2	SMAN 2 SINGKEP	319	319
3	SMKN 1 SINGKEP	341	340
4	MA ALBARAQAH	73	72
5	SMAN 1 SINGKEP BARAT	175	175
6	SMAN 1 SINGKEP SELATAN	47	45
7	SMAN 1 SINGKEP PESISIR	112	112
8	SMAN 1 LINGGA	405	402
9	SMAN 2 LINGGA	175	174
10	SMAN 3 LINGGA	140	140
11	SMAN 1 LINGGA UTARA	114	113
12	SMAN 1 SENAYANG	77	77
13	SMAN 2 SENAYANG	75	75
14	SMAN 3 SENAYANG	216	216
15	SMAN 2 KEPULAUAN POSEK	62	62
16	SMK MAHARDIKA	22	22
17	MAS YPKL	28	28
18	SMKN 1 LINGGA	44	44
19	SMKN 2 LINGGA	57	57
20	SMK N 1 SENAYANG	31	31
21	MAS MADANIAH	35	35
	JUMLAH	3056	3047

Sumber: Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga

Table diatas merupakan perekaman siswa/siswi di Kabupaten Lingga yang melakukan perekaman E-KTP yang berusia 17 tahun pada setiap sekolah menengah atas yang ada di Kabupaten Lingga. Terdapat 3047 siswa/siswi yang melakukan perekaman dari total 3056 siswa/siswi yang ada di Kabupaten Lingga pada 2023, dan akan memiliki KTP pada 2024 mendatang sesuai percepatan target perekaman E-KTP Disdukcapil Kabupaten Lingga.



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.

Berdasarkan Pemaparan latar belakang dan beberapa fenomena serta permasalahan yang ada, penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Lingga dengan judul “INOVASI PELAYANAN PEREKAMAN KTP ANAK USIA SEKOLAH OLEH DISDUKCAPIL KABUPATEN LINGGA”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Penerapan Inovasi Pelayanan Perekaman KTP Anak Usia Sekolah Oleh Disdukcapil Kabupaten Lingga?
2. Apa saja yang menjadi faktor penghambat dalam pelaksanaan Inovasi Pelayanan Perekaman KTP Anak Usia Sekolah Oleh Disdukcapil Kabupaten Lingga?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan Rumusan Masalah Diatas maka Tujuan Penelitian ini adalah :

1. Untuk Mengetahui Penerapan Inovasi Pelayanan yang Dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga yaitu Perekaman Usia Sekolah .
2. Untuk Mengetahui Faktor Penghambat dalam pelaksanaan Inovasi Pelayanan Perekaman KTP Anak Usia Sekolah Oleh Disdukcapil Kabupaten Lingga.

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.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis Bagi penulis penelitian ini sebagai syarat dalam mendapatkan gelar sarjana S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Khasim Riau, penelitian ini bermanfaat untuk menambah ilmu pengetahuan penulis, guna mengembangkan Ilmu Administrasi Negara salah satunya terkait tentang Inovasi Pelayanan Publik.
2. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga. Hasil penelitian ini agar dapat memberikan masukan / evaluasi, khususnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga dalam meningkatkan inovasi pelayanan publik dan kualitas pelayanan publik.
3. Bagi Akademik Semoga skripsi ini dapat sebagai acuan atau dapat memberikan informasi dan juga sebagai referensi mengenai Inovasi Pelayanan Publik.

1.5 Batasan Penelitian

1. Dalam studi yang dilakukan peneliti memusatkan penelitian pada penerapan Inovasi Pelayanan Perekaman KTP Anak Usia Sekolah Oleh Disdukcapil Kabupaten Lingga.
2. Penelitian yang dikerjakan, dilaksanakan pada Disdukcapil Kabupaten Lingga selaku Penerapan Inovasi Pelayanan Perekaman KTP Anak Usia Sekolah Oleh Disdukcapil Kabupaten Lingga.



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.

1.6

Sistematika Penulisan

Dalam memberi kemudahan untuk mengerti konteks studi ini, maka peneliti menjabarkan dalam bentuk sistematika penulisan:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan terkait persoalan yang memiliki korelasi terhadap latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan peneliti, manfaat penulisan, serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menerangkan beberapa teori yang memiliki korelasi terhadap persoalan yang diteliti, teori yang akan dibahas oleh peneliti yang berhubungan dengan teori-teori atau tinjauan pustaka Inovasi Pelayanan Perekaman KTP Anak Usia Sekolah.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menerangkan tempat dan durasi studi yang dilakukan, jenis dan sumber data, metode yang digunakan dalam mengumpulkan data, populasi dan sampel, serta metode untuk melakukan analisis data.

BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

Bab ini mendeskripsikan terkait penerapan Inovasi Pelayanan Perekaman KTP Anak Usia Sekolah.

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

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 ini menjabarkan studi yang dihasilkan dan penjelasan dari hasil studi yang diperoleh .

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Pada Bab ini menjabarkan kesimpulan dan saran pada penelitian ini.





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 Pengertian Pelayanan Publik

Sinambela dalam (Muslim 2022:31) Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.

Menurut Harbani Pasolong dalam (Muslim 2022:31) pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

Moerir dalam (Harbani Pasolong, 2011:128) Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung. Hasibuan mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan pemberian jasa dari satu pihak ke pihak lain, dimana pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerima.

Menurut Kepmenpan No. 63 tahun 2003 Pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik di pusat, di daerah, BUMN, dan BUMD dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.



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.

berasal dari bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata *public* sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia (Badudu, 2001:781-782) berarti umum, orang banyak, ramai. Yang kemudian pengertian pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sendiri dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

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, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan Ratminto dalam (Muslim 2022:32).

Menurut Batinggi dalam (Muslim 2022:32), pelayanan publik dapat diartikan sebagai perbuatan atau kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk hal-hal yang diperlukan masyarakat atau khalayak umum. Dengan demikian, kewajiban pemerintah adalah memberikan pelayanan publik yang menjadi hak setiap warga negara. Sedangkan menurut Agung Kurniawan (Harbani, 2011:128) 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 telah ditetapkan. Sedangkan menurut Sadu Wasistiono dalam Handyaningrat (1994), pelayanan umum adalah pemberian



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.

jasa baik oleh pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Dalam undang-undang nomor 25 tahun 2009 telah dijelaskan bahwa pengertian Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan penyelenggara pelayanan publik dalam undang-undang nomor 25 tahun 2009 diuraikan bahwa adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Sedangkan pengguna jasa pelayanan publik adalah orang, masyarakat, pemerintah dan badan hukum yang menerima layanan dari instansi pemerintah.

2.2 Azas Pelayanan Publik

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi azas pelayanan sebagai berikut (Keputusan MENPAN Nomor 63. Tahun 2003)

- a. **Transparansi**
Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. **Akuntabilitas**



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.

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisien dan efektifitas;

d. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat;

e. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi;

f. Keseimbangan Hak Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

2.3 Prinsip Pelayanan Publik

Penyelenggara pelayanan publik perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip, standar, pola penyelenggara, biaya, pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita, pelayanan khusus, biro jasa pelayanan, tingkat kepuasan masyarakat, pengawasan penyelenggaraan, penyelesaian pengaduan sengketa, serta evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan public (Muslim 2022:37). Secara keseluruhannya akan dijelaskan di bawah ini.



Adapun prinsip pelayanan publik didalam Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

a. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan

b. Kejelasan

Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal:

- 1) Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik,
- 2) Unit Kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;
- 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran,
- 4) Kepastian Waktu

c. Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan:

d. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah

e. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum,

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.

f. **Tanggung Jawab**
 Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik;

g. **Kelengkapan sarana dan prasana**
 Tersediannya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika);

h. **Kemudahan Akses**
 Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika;

i. **Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas;**

j. **Kenyamanan**
 Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

2.4 Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan.



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.

Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003, standar pelayanan, sekurang- kurangnya meliputi:

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang diberlakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan;

2. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan;

3. Biaya Pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;

5. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik,

6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.



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 Pengertian Inovasi

Inovasi merupakan salah satu hal penting dalam penyelenggaraan organisasi. Setiap organisasi, termasuk organisasi pemerintahan memerlukan inovasi dalam praktik penyelenggaraan urusan-urusan dan kegiatan yang dilakukan. Ada beragam definisi mengenai inovasi dalam konteks penyelenggaraan organisasi sektor publik atau pemerintahan.

Menurut West dan Far dalam Ancok, Djamaludin (2012: 34) yang menjabarkan bahwa “inovasi merupakan peralihan dari prinsip-prinsip, proses, dan praktik-praktik manajemen tradisional atau pergeseran dari bentuk organisasi yang lama dan memberi pengaruh signifikan cara baru sebuah manajemen dilakukan. Inovasi sebagai pengenalan dan penerapan dengan sengaja gagasan, proses, produk dan prosedur yang baru pada unit yang menerapkannya, yang dirancang untuk memberikan keuntungan bagi individu, kelompok organisasi, dan masyarakat luas.”

Pendapat lain yang lebih merujuk pada pandangan bahwa inovasi berkaitan dengan unsur kebaruan dan penggunaan teknologi informasi dalam suatu organisasi. Pendapat ini sebagaimana disebutkan oleh Said dan Susanto (2007: 27) bahwa “Inovasi dimaknai sebagai suatu perubahan yang terencana dengan memperkenalkan teknologi dan penggunaan peralatan baru dalam lingkup instansi. Inovasi memiliki pengertian yang tidak hanya sebatas membangun dan memperbaiki namun juga dapat didefinisikan secara luas, memanfaatkan ide-ide baru menciptakan produk, proses, dan layanan.”



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.

Pendapat di atas menjelaskan bahwa Inovasi adalah perubahan yang terencana dengan matang. Pelaksanaan inovasi didahului adanya kajian terlebih dahulu mengenai inovasi yang akan dilakukan. Inovasi dapat dilakukan dengan penggunaan teknologi informasi dan peralatan yang baru dalam organisasi pemerintahan. Inovasi dilakukan sebagai upaya untuk mengembangkan ide-ide baru yang diciptakan dalam suatu proses pelayanan. Dengan kata lain, inovasi dilakukan untuk memperbaiki kualitas pelayanan bagi masyarakat.

Inovasi diperlukan dalam penyelenggaraan suatu organisasi baik sektor swasta maupun organisasi sektor publik seperti instansi pemerintahan. Inovasi dalam organisasi pemerintahan menjadi suatu tuntutan bagi instansi pemerintahan menyusul semakin meningkatnya desakan dari publik akan adanya peningkatan kinerja dari instansi pemerintahan agar mampu menyelesaikan permasalahan di dalam kehidupan masyarakat melalui suatu program dan pelayanan.

Inovasi merupakan langkah solutif dari organisasi sektor publik untuk mengatasi persoalan yang terjadi di masyarakat dan upaya untuk mengikuti perkembangan zaman yang terus berubah terutama berkembangnya teknologi informasi. Pada konteks yang spesifik, pada tataran pemerintah daerah, secara normatif dalam Undang-Undang No. 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, Pasal 386, disebutkan bahwa inovasi pemerintah daerah adalah semua bentuk pembaruan dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan daerah. Pembaruan ini bertujuan untuk meningkatkan kinerja tata kelola pemerintahan



daerah, termasuk dalam peran pemerintah untuk penyelenggaraan pemerintahan daerah, pelaksanaan pembangunan dan pelayanan publik.

Menurut Rogers Inovasi adalah ide, praktik, atau objek yang dianggap baru oleh individu atau unit adopsi lainnya. Itu tidak terlalu penting, sejauh menyangkut perilaku manusia, terlepas dari apakah sebuah ide “obyektif” atau tidak, yang baru diukur dengan selang waktu sejak pertama kali digunakan atau ditemukan. Kebaruan gagasan yang dirasakan untuk individu menentukan reaksinya terhadapnya. Jika sebuah ide tampak baru bagi individu, itu adalah sebuah inovasi. (Everett M. Rogers, 2003).

2.6 Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi dalam sektor publik diasumsikan sebagai upaya untuk menuju keadaan yang lebih baik, semakin inovatif suatu penyelenggaraan pemerintahan, semakin besar pula manfaat atau sebuah nilai tambah bagi masyarakat. Bartos (2002) dalam Sangkala (2013: 29) mendefinisikan inovasi yang tepat bagi sektor publik yaitu “suatu perubahan dalam kebijakan atau praktek manajemen yang mengarah kepada perbaikan terbaru dalam level layanan atau kuantitas atau kualitas output oleh suatu organisasi”. Inovasi yang berhasil adalah pembentukan dan implementasi dari proses, produk, jasa, dan metode baru yang dapat menghasilkan peningkatan yang signifikan terhadap efisiensi, efektivitas, atau kualitas keluaran dalam penyampaian layanan.

Karakteristik yang menonjol pada proses inovasi yang baik adalah keberadaan motivasi yang tinggi dari individu, kelompok, dan organisasi untuk



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.

memperoleh informasi dan wawasan baru serta meningkatkan pengetahuan yang terkait dengan masalah yang menjadi fokus perhatian sehingga mendapatkan pemahaman utuh kemudian digunakan untuk menyusun solusi yang dapat menstabilisasi situasi sosial masyarakat yang bergejolak.

Dalam Suwarno (2008) Dimensi inovasi yang dikembangkan dalam sektor publik adalah terdiri dari:

1. Inovasi yang melibatkan perubahan karakteristik dan rancangan produk-produk jasa dan proses-proses produksi, termasuk pembangunan, penggunaan dan adaptasi teknologi yang relevan.
2. Inovasi delivery, termasuk cara-cara baru atau cara yang diubah dalam menyelesaikan masalah, memberikan layanan atau berinteraksi dengan klien untuk tujuan pemberian layanan khusus.
3. Inovasi administratif dan organisasional, termasuk cara-cara baru atau cara yang diubah dalam mengorganisasi kegiatan dalam organisasi Supplier.
4. Inovasi konseptual, dalam pengertian memperkenalkan misi baru, pandangan, tujuan, strategi dan rasional baru.
5. Inovasi interaksi sistem, cara-cara baru atau yang diubah dalam berinteraksi dengan organisasi lain.

Menurut Suwarno dalam LAN (2008), Inovasi di sektor publik adalah salah satu jalan atau bahkan breakthrough untuk mengatasi kemacetan dan kebuntuan organisasi di sektor publik. Karakteristik dari sistem di sektor publik



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

tidak harus mampu dicairkan melalui penularan budaya inovasi. Inovasi yang biasanya ditemukan di sektor bisnis kini mulai diterapkan dalam sektor publik. Budaya inovasi harus dapat dipertahankan dan dikembangkan dengan lebih baik.

Menurut Suwarno dalam LAN (2008) secara khusus inovasi dalam lembaga publik dapat didefinisikan sebagai penerapan (upaya membawa) ide-ide baru dalam implementasi, dicirikan oleh adanya perubahan langkah yang cukup besar, berlangsung lama dan berskala cukup umum sehingga dalam proses implementasinya berdampak cukup besar terhadap organisasi dan tata hubungan organisasi.

Menurut Suwarno dalam LAN (2008), ditinjau secara lebih khusus, pengertian inovasi dalam pelayanan publik bisa diartikan sebagai prestasi dalam meraih, meningkatkan dan memperbaiki efektivitas, efisiensi dan akuntabilitas pelayanan publik yang dihasilkan oleh inisiatif pendekatan, metodologi dan atau alat baru dalam pelayanan masyarakat.

Dalam PP No 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah disebutkan Inovasi Pelayanan Publik merupakan inovasi dalam penyediaan pelayanan kepada masyarakat yang meliputi proses pemberian pelayanan barang/jasa publik dan inovasi jenis dan bentuk barang/jasa publik.

Dalam PERMENPAN RB No 3 Tahun 2018 Tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementrian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Maka inovasi pelayanan publik disimpulkan sebagai terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan ide kreatif original dan/atau adaptasi atau



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.

modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat. Inovasi pelayanan publik sendiri tidak mengharuskan suatu penemuan baru, tetapi dapat merupakan suatu pendekatan baru yang bersifat kontekstual.

Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah Tahun 2018 Inovasi pelayanan publik yang selanjutnya disebut inovasi adalah terobosan jenis pelayanan publik baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Dalam PERMENPAN RB No 3 Tahun 2018 Tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementrian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah Tahun 2018 disebutkan beberapa kriteria inovasi antara lain:

1. Memiliki kebaruan, yaitu memperkenalkan gagasan yang unik, pendekatan yang baru dalam penyelesaian masalah, atau kebijakan dan desain pelaksanaan yang unik, atau modifikasi dari inovasi pelayanan publik yang telah ada, dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Efektif, yaitu memperlihatkan hasil yang nyata dan memberikan solusi dalam penyelesaian permasalahan.
3. Bermanfaat, yaitu menyelesaikan permasalahan yang menjadi kepentingan dan perhatian publik.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

Lebih lanjut dijelaskan Terziovski (2007) dalam (Prasmi & Pribadi, 2015) bahwa keberhasilan inovasi kelembagaan pemerintah dapat ditentukan oleh beberapa dimensi kemampuan inovasi antaralain meliputi: visi dan strategi, perekatan dasar kompetensi, penguatan informasi dan kecerdasan organisasi, orientasi pasar dan pelanggan, kreativitas dan manajemen gagasan, sistem dan struktur organisasi, dan manajemen teknologi.

1. Visi dan Strategi

Menurut Kotler yang dikutip oleh Nawawi (2000) Visi merupakan pernyataan tentang tujuan organisasi yang diekspresikan dalam produk dan pelayanan yang ditawarkan, kebutuhan yang dapat ditanggulangi, kelompok masyarakat yang dilayani, nilai-nilai yang diperoleh serta aspirasi dan cita-cita masa depan. Sedangkan strategi menurut Menurut Ranguti (2006) adalah perencanaan induk yang komprehensif, yang menjelaskan bagaimana perusahaan akan mencapai semua tujuan yang telah ditetapkan berdasarkan misi yang telah ditetapkan sebelumnya.

2. Perekatan dasar kompetensi

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.

Perekatan dasar kompetensi adalah salah satu hal yang penting dalam terciptanya sebuah inovasi kelembagaan dalam sebuah organisasi pemerintah terutama kompetensi yang dimiliki pegawai, karena kompetensi pegawai sangat penting dan dibutuhkan dalam pencapaian tujuan suatu organisasi salah satunya dalam membangun suatu inovasi guna memberikan pelayanan yang lebih maksimal kepada masyarakat sehingga permasalahan masyarakat dapat terjawab. Menurut Spencer dan Spencer dalam Hamzah B. Uno (2007), kompetensi merupakan karakteristik yang menonjol bagi seseorang dan menjadi cara-cara berperilaku dan berfikir dalam segala situasi, dan berlangsung dalam periode waktu yang lama

3. Penguatan informasi dan kecerdasan organisasi

Menurut Azhar Susanto (2004) dalam bukunya Sistem Informasi Akuntansi mendefinisikan informasi sebagai hasil pengolahan data yang memberikan arti dan manfaat sedangkan kecerdasan organisasi diartikan sebagai kemampuan memproses, menafsirkan, mengkodekan, memanipulasi dan mengakses informasi dalam sebuah tujuan yang diarahkan sehingga dapat meningkatkan potensi adaptif terhadap lingkungan yang ada dan juga dapat meningkatkan kualitas dari sebuah organisasi sehingga organisasi dapat dengan mudah mempelajari customer dan competitor dengan menggunakan kecerdasan organisasi.

4. Orintasi pasar dan pelanggan

Untuk melihat keberhasilan dari sebuah inovasi kelembagaan harus adanya dukungan dari dimensi orientasi pasar dan pelanggan, pelanggan

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.

merupakan masyarakat umum yang menerima pelayanan dari instansi pemerintah karena pada hakekatnya pemerintah harus memberikan pelayanan kepada masyarakat secara maksimal karena merupakan tugas yang telah diberikan kepada pemerintah sebagai kepanjangan tangan dari negara untuk memberikan kesejahteraan kepada masyarakat dan hal itu merupakan amanat undang-undang.

5. Kreativitas dan manajemen gagasan

Menurut Ghufroon dan Risnawita (2011) kreativitas adalah unsur kekuatan sumber daya manusia yang ada untuk menggerakkan kemajuan manusia dalam penelurusan, mengembangkan, dan penemuan-penemuan baru dalam bidang ilmu pengetahuan dan teknologi, serta dalam semua bidang usaha manusia. Sedangkan gagasan adalah sebuah interaksi tentang apa yang berhasil ditangkap oleh pikiran merupakan yang tersusun dari hasil pemikiran dan selanjutnya akan di tuangkan melalui bahasa, baik secara tulisan, maupun lisan dan kemudian akan di implementasikan dengan tindakan yang kongkrit.

6. Sistem dan struktur organisasi

Menurut (Jogiyanto, 2003) Sistem adalah suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama untuk melakukan sesuatu kegiatan atau untuk menyelesaikan suatu sasaran yang tertentu seangkan Struktur organisasi merupakan rancangan dari pemimpin organisasi sehingga mampu menentukan harapan-harapan mengenai apa

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.

yang akan dilakukan individu-individu dan kelompok-kelompok tersebut dalam mencapai tujuan-tujuan organisasi (Ivancevich, 2007)

7. Manajemen teknologi

Manajemen teknologi adalah ilmu yang menjembatani antara kajian manajemen, rekayasa / teknik dan ilmu pengetahuan (sciences). Menurut Miarso (2007) teknologi adalah proses yang meningkatkan nilai tambah, proses tersebut menggunakan atau menghasilkan suatu produk, produk yang dihasilkan tidak terpisah dari produk lain yang telah ada, dan karena itu menjadi bagian integral dari suatu sistem.

Menurut Rogers dalam (Solong & Muliadi, 2020) terdapat lima atribut yang dapat digunakan dalam melihat inovasi pada sebuah instansi yaitu :

1. Relative Advantage atau keuntungan yang relatif.

Sebuah inovasi harus mempunyai keuntungan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakan dengan yang lain.

2. Compatibility atau Kesesuaian.

Inovasi juga sebaliknya mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang diganti. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja selain karena alasan faktor biaya yang sedikit namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi baru. Selain itu dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi secara lebih cepat.



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. Complexity atau Kerumitan.

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

4. Triability atau Kemungkinan Dicoba.

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

5. Observability atau Kemudahan Diamati.

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

Dari beberapa konsep teori yang telah dipaparkan di atas, peneliti menyimpulkan bahwa konsep yang sesuai dan relevan dengan topik kajian yang sedang peneliti lakukan ialah teori Rogers dalam (Solong & Muliadi, 2020) tentang prinsip inovasi dengan indikator Relative Advantage, Compatibility, Complexity, Triability, Observability.



2.7 Pandangan Islam

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا

Artinya: “Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat (QS. An-Nisa’ ayat: 58) “.

Dari ayat diatas dapat dilihat bahwa dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat sama halnya dengan memnyampaikan amanat yang wajib disampaikan dengan baik. Para pemberi layanan dalam hal ini pemerintah sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat maka pemerintah harus memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, memberikan pelayanan dengan ikhlas kepada masyarakat dengan memberikan pelayanan yang bersifat prima, pemerintah tidak membedakan kepada pelayanan itu diberikan karena masyarakat memiliki hak yang sama terhadap amanat atau pelayanan tersebut, pemerintah selaku pelaksana pelayanan memberikan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dan bersikap adil dalam memberikan pelayanan pada masyarakat.

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.

Adapun dalil yang berkaitan dengan inovasi terdapat dalam firman Allah dalam QS. al-Ra'd 11:

إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّى يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ ۗ

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

Ayat diatas dapat dilihat bahwa melakukan inovasi sama halnya dengan melakukan perubahan yang mana dalam melakukan inovai atau berubahan adalah sesuatu yang harus dilakukan oleh kaum, kelompok atau oleh organisasi itu sendiri yaitu inovasi atau perubahan ke arah yang lebih baik.

2.8 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul	Kesimpulan
1.	Marselus Yollan Lokabora, Noora Fithriana(Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik 2018)	INOVASI JEMPUT BOLA ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (JEBOL ANDUK) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS	Hasil dari penelitian ini menyimpulkan bahwa pelayanan “jebol anduk” Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang

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.

	PELAYANAN PUBLIK	sudah berjalan dengan baik dalam menunjang dan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hasil dari penelitian ini menyimpulkan bahwa pelayanan “jebol anduk” Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang sudah berjalan dengan baik dalam menunjang dan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
2.	Puji Astuti, Budi Setiawati, Ihyani Malik(Jurnal Unismush 2021). INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN LUWU TIMUR	Hasil penelitian menunjukkan bahwa hanya beberapa inovasi yang berjalan normal seperti, inovasi pelayanan face to face yang diterapkan di Kantor, rely KTP-el, pembuatan dokumen kependudukan secara daring, pelayanan keliling dan pelayanan on the street yang merupakan program baru di tahun ini. Banyak

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

			<p>kendala-kendala yang dihadapi, seperti kurangnya sumber daya manusianya yang paham teknologi, informasi dan komunikasi, banyaknya alat yang butuh peremajaan dan ketidakpastian anggaran. Selain itu, paradigma masyarakat yang masih bersifat tradisional menjadi tantangan tersendiri dalam mengubah pandangan masyarakat menghadapi kemajuan teknologi, informasi dan komunikasi saat ini.</p>
3.	<p>Fahmi Bima Nugraha, Eva Hany Fanida(Publika. Volume 9 Nomor 1 Tahun 2021)</p>	<p>INOVASI PELAYANAN “SI CANTIK” (CEPAT,ANTAR, DOKUMEN, GRATIS, KERUMAH) DI KECAMATAN KRIAN KABUPATEN SIDOARJO</p>	<p>Dengan menggunakan pisau analisis inovasi public servicemenurut Bloch (2010)di dalam jurnal (Sousa et al., 2015), sehingga dapat disimpulkan sebagai berikut:Terkait inovasi Si Cantik, produk yang adadi inovasi ini adalah Pemerintah Kecamatan Krian melakukan sosialisasi-sosialisikepada masyarakat terkait prosedur pengurusan</p>

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.

			administrasi yang semakin mudah dan efisien dengan hadirnya Si Cantik. Dengan hadirnya Si Cantik memberikan kemudahan dan kepentingan masyarakat karena hanya sekali datang di Kecamatan dan nantinya petugas akan mengirim ke rumah pemohon.
4.	Putri Bunga Kasih Hagia Harsanti (jurnal registratie 2022)	IMPLEMENTASI PROGRAM JEMPUT BOLA LAYANAN e-KTPDI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BUTON TENGAH PROVINSI SULAWESI TENGGARA	Kesimpulan yang dilihat dalam penelitian ini berdasarkan dari 4 dimensi yang penulis gunakan yaitu hampir keempat dimensi tersebut dapat dikatakan berhasil. Meskipun pada dimensi Komunikasi belum berjalan dengan baik. Namun tiga dimensi lainnya sudah berjalan baik.
5.	Dika Yoga Pratama, Tjitjik Rahaju	IMPLEMENTASI INOVASI LAYANAN MOBIL KELILING UNTUK PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (Studi Pada DINAS KEPENDUDUKAN DAN	Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator komunikasi, pihak penyelenggara pelayanan sudah melakukan sosialisasi dengan masyarakat melalui pihak perangkat

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

	<p>PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TRENGGALEK)</p>	<p>desa. Faktor disposisi, terjalin komitmen dari pihak pelaksana yang melakukan tugasnya sesuai SOP. Koordinasi juga terjalin dengan baik antar pihak dinas, kecamatan, maupun desa saat pelaksanaan pelayanan mobil keliling. r dapat juga kendala sarana dan prasarana seperti mobil keliling yang hanya berjumlah dua mobil operasional yang tidak mencukupi untuk melakukan perekaman dilihat dari kondisi topografis daerah kabupaten Trenggalek yang pegunungan. Diperlukan penambahan mobil operasional baru untuk menjangkau ke tempat pelosok.</p>
--	---	--

Dari empat penelitian terdahulu yang memiliki topik yang sama yaitu tentang Inovasi Pelayanan Publik, akan tetapi penelitian terdahulu tersebut berbeda dengan yang penulis teliti, yang mana penulis ingin meneliti Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga (Perekaman Usia Sekolah), Penulis ingin mengetahui bagaimana penerapan



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.

inovasi pelayanan yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga yaitu Perekaman Usia Sekolah dan penulis ingin mengetahui Faktor Pendukung Apa yang Dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga dalam Melakukan Perekaman Usia Sekolah.

2.9 Defenisi Konsep

Konsep adalah istilah dan defenisi yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak: kejadian, keadaan. Konsep dapat didefenisikan sebagai konstruksi simbolik yang paling dasar sebagai cara orang menyebut, mendefenisikan, mengklarifikasikan atau mengkategorikan (Nanang Martono, 2015: 141)

Adapun definisi konsep yang penulis buat adalah:

1. Pelayanan Publik adalah serangkaian kegiatan pemberian pelayanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan / atau organisasi lain atas produk, barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyedia layanan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang 32 ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan.
2. Inovasi adalah Sesuatu perubahan, ide, pratek, obyek yang dianggap sebagai sesuatu yang memiliki kebaruan oleh indifidu atau unit adopsi dalam melakukan perbaikan kualitas dan efisiensi layanan yang disediakan.

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. Inovasi Pelayanan Publik adalah terobosan jenis pelayanan berupa ide atau praktek pelayanan yang memberikan manfaat bagi masyarakat untuk meraih, meningkatkan, dan memperbaiki efektifitas, efisiensi dan akuntabilitas pelayanan publik.
4. KTP (kartu tanda penduduk) adalah identitas resmi seorang penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia, yang wajib dimiliki Warga Negara Indonesia (WNI) dan Warga Negara Asing (WNA) yang memiliki Izin Tinggal Tetap (ITAP) yang sudah berumur 17 tahun atau sudah pernah kawin atau telah kawin.
 5. KTP elektronik adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan / pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada basis data kependudukan nasional.
 6. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan unsur pelaksana Pemerintah Daerah di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang dipimpin oleh Kepala Dinas dan berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

2.10 Konsep Operasional

Konsep operasional adalah unsur yang memberikan bagaimana cara mengukur suatu variabel sehingga pengukuran tersebut dapat diketahui indikator-indikator apa saja sebagai pendukung untuk dianalisis dari variabel tersebut. Adapun konsep operasional yang peneliti gunakan adalah sebagai berikut:

Tabel 2.2 Konsep Operasional

Konsep	Indikator	Sub Indikator
Rogers dalam (Solong & Muliadi, 2020) tentang prinsip inovasi:	Relative Advantage/Keuntungan Relatif	1. Menghasilkan sesuatu yang baru. 2. Mempunyai keuntungan dan nilai lebih
	Compatibility/Kesesuaian	1. Inovasi Sesuai dengan penerapan dan peraturan yang berlaku. 2. Faktor Pendukung dalam pelaksanaan Inovasi
	Complexity/Kerumitan	1. Inovasi memiliki kerumitan dan hambatan
	Triability/Kemungkinan Dicoba	1. Dapat direplikasi dan diterapkan oleh Instansi dan organisasi lain. 2. Dapat diuji dihadapan public
	Observability/Kemudahan diamati	1. Dapat diamati secara optimal

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

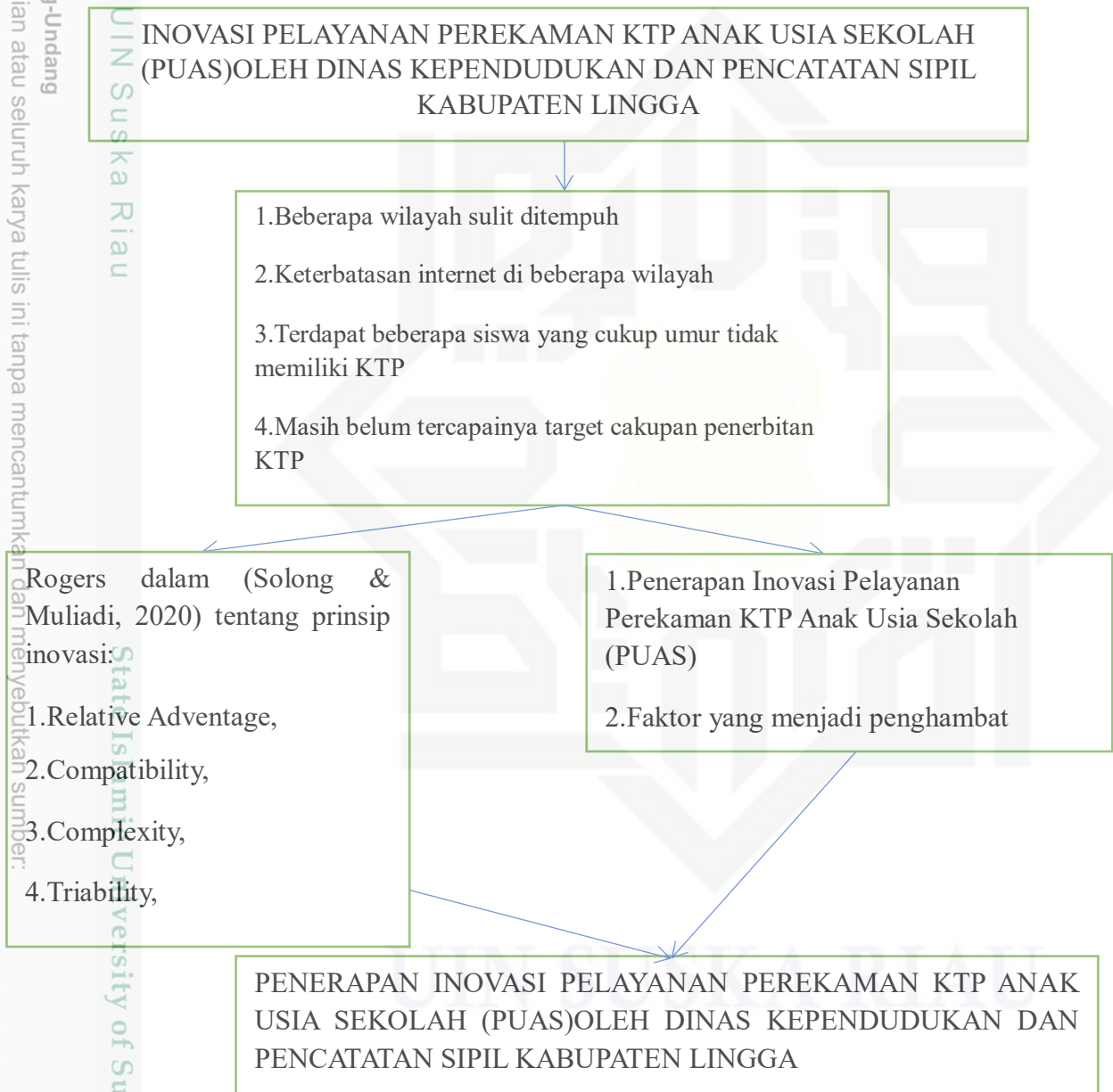
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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

--	--	--

Sumber: Aras Solong, Muliadi *INOVASI PELAYANAN PUBLIK 2020*

2.11 Kerangka Pemikiran

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran



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 Jenis Penelitian

Pada penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variable mandiri, baik satu variable atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variable atau dengan variable lain, yang diuraikan dengan kata-kata menurut pendapat responden, apa adanya sesuai dengan pertanyaan penelitiannya, kemudian dianalisis juga dengan kata-kata.

3.2 Lokasi Dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian berada di wilayah Kabupaten Lingga yang termasuk didalamnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga yang berlokasi di Sekop Dara, Singkep, Kabupaten Lingga, Kepulauan Riau. Alasan penulis tertarik untuk melakukan penelitian dilokasi tersebut karena di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga melakukan inovasi yang berbeda dengan melakukan Pelayanan E-KTP dengan mendatangi sekolah-sekolah yang ada di Kabupaten Lingga untuk pembuatan E-KTP oleh karena itu penulis tertarik melakukan penelitian disana. Waktu penelitian ini dilaksanakan pada bulan Oktober 2023 sampai dengan selesai.

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.

3.3 Jenis dan Sumber Data

Sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan selebihnya adalah data tambaha seperti dokuman dan lain-lain. Dimana data hasil penelitian didapatkan melalui dua sumber data, yaitu:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang penulis kumpulkan sendiri dari objek penelitiannya. Jadi data yang dikumpulkan melalui wawancara dan observasi.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak alangsung dari objek penelitian. Jadi data sekunder yaitu data yang dikumpulkan berupa dokumen yang terkait dengan tujuan penelitian. Seperti file, foto-foto, undang-undang atau peraturan-peraturan.

3.4 Informan Penelitian

Informan penelitian adalah seseorang yang benar benar mengetahui suatu persoalan atau permasalahan tertentu yang darinya dapat diperoleh informasi yang jelas akurat dan terpercaya. Informan penelitian dalam penelitian ini dapat berupa pernyataan, keterangan atau data-data yang dapat membantu dalam memahami informasi tentang Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga. Penelitian kualitatif tidak dimaksud untuk membuat generalisasi dari hasil penelitiannya.

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.

Informan dalam penelitian ini penulis tentukan dengan metode purposive sampling. Purposive Sampling adalah teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiono, 2012), dengan menggunakan teknik purposive sampling diharapkan kriteria sample yang diperoleh benar-benar sesuai dengan penelitian yang dilakukan dan mampu menjelaskan tentang keadaan yang diteliti. Informan penelitian adalah pihak yang mengetahui atau memberikan informasi mengenai penelitian ini.

Tabel 3.1 Informan Penelitian

No	Informan	Jumlah
1.	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga	1
2.	Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk	1
3.	Petugas Perekaman PUAS(Bagian Pendaftaran Penduduk)	1
4.	Siswa Yang Melakukan Perekaman	1

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara adalah kegiatan tanya jawab antara dua orang atau lebih secara langsung. Wawancara adalah alat pengumpulan informasi

dengan cara mengajukan sejumlah pertanyaan secara lisan terhadap narasumber untuk di jawab secara lisan pula. Kegiatan wawancara dilakukan oleh dua belah pihak yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang akan menjawab pertanyaan yang diajukan untuk mendapat data yang berkaitan dengan penelitian ini.

2. Observasi

Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses pengamatan dan ingatan. Observasi dan pengamatan merupakan aktivitas pencatatan fenomena yang dilakukan secara sistematis (Idrus, 2009: 101).

Observasi bertujuan untuk mengetahui data yang nampak pada objek penelitian yang berupa catatan atau dokumen yang berkaitan dengan proses pelayanan, sarana prasarana, kegiatan pelayanan dan pelaku pelayanan. Peneliti mengobservasi proses pelayanan, sarana prasarana, kegiatan pelayanan dan pelaku pelayanan yang berkaitan dengan Perekaman Usia Sekolah. Jadi peneliti melakukan pengamatan secara langsung dilapangan untuk mendapatkan data yang erat hubungannya dengan penelitian ini. Kemudian dalam penelitian ini penulis melakukan penelitian dengan cara mengamati secara langsung mengenai Perekaman Usia Sekolah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga.

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.

3. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan mengkaji dokumen-dokumen baik berupa buku maupun peraturan-peraturan atau pasal yang berhubungan dengan penelitian ini guna melangkapi data yang diperlukan serta cara pengumpulan data dan telaah pustaka dimana dokumen-dokumen yang dianggap menunjang dan relevan dengan masalah penelitian.

3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini yaitu berupa analisis data kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu sampai diperoleh data yang dianggap sesuai dengan kebutuhan penelitian.

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

1. Reduksi Data

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

2. Penyajian Data

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

3. Penarikan Kesimpulan/Verifikasi

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

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 LOKASI PENELITIAN

4.1 Gambaran umum Kabupaten Lingga

Kabupaten Lingga adalah sebuah wilayah kabupaten di provinsi Kepulauan Riau, Indonesia. Ibu kotanya adalah Daik. Kabupaten Lingga memiliki 13 kecamatan, 7 kelurahan, dan 82 desa, dengan jumlah penduduk 98.633 jiwa pada 2020, dan sebanyak 101.917 jiwa pada akhir 2023. Bupati dan Wakil Bupati Kabupaten Lingga saat ini adalah M. Nizar dan Neko Wesha Pawelloy

4.1.1 Sejarah Kabupaten Lingga

Ide pemekaran wilayah Lingga menjadi kabupaten baru di Provinsi Kepulauan Riau tidak dapat dikaitkan dengan satu individu atau secara sepihak secara spesifik. Proses pemekaran wilayah ini telah melibatkan berbagai pihak, termasuk pemerintah daerah, masyarakat, tokoh-tokoh local, dan Lembaga-lembaga terkait.

Pemekaran wilayah Kabupaten Lingga merupakan hasil dari aspirasi dan tuntutan masyarakat setempat yang berkeinginan untuk memiliki pemerintahan yang lebih dekat dengan kebutuhan dan kepentingan mereka. Pemerintah daerah juga dapat berperan penting dalam mendorong pemekaran wilayah sebagai upaya untuk memperluas otonomi daerah, meningkatkan pelayanan public, dan mengoptimalkan potensi wilayah yang ada.



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.

Pada umumnya, Proses pemekaran wilayah melibatkan tahapan kajian, perundingan, dan kesepakatan antara pemerintah pusat, pemerintah daerah, dan masyarakat terkait. Hal ini dilakukan agar pemekaran wilayah berjalan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dan memperhatikan kepentingan serta kesejahteraan masyarakat yang terlibat.

Dalam konteks pemekaran Kabupaten Lingga, ide tersebut kemungkinan muncul dari tuntutan dan aspirasi masyarakat Lingga yang merasa perlunya pembentukan Kabupaten baru untuk meningkatkan pelayanan dan pembangunan di wilayah mereka. Pemerintah daerah dan instansi terkait kemudian melakukan kajian dan proses legislasi untuk mewujudkan pemekaran tersebut, yang kemudian diresmikan dengan undang-undang Nomor 31 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Lingga.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2003 tentang pembentukan Kabupaten Lingga merupakan dasar hukum yang mengatur proses dan tata cara pembentukan Kabupaten Lingga. Berikut adalah penjelasan lebih lanjut mengenai undang-undang ini:

1. Dasar Hukum: Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Lingga merupakan peraturan perundang-undangan yang dikeluarkan oleh Pemerintah Republik Indonesia. Undang-undang ini menjadi landasan hukum yang mengatur proses pemekaran wilayah untuk membentuk Kabupaten Lingga.

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. Pemekaran Kabupaten Lingga: Undang-Undang tersebut memberikan legitimasi hukum untuk melakukan pemekaran wilayah yang sebelumnya merupakan bagian dari Kabupaten Riau. Pemekaran tersebut dilakukan dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan publik, mempercepat pembangunan, dan memberikan fokus yang lebih besar pada wilayah Lingga.
3. Ketentuan Pemekaran: Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2003 mengatur ketentuan-ketentuan terkait pemekaran Kabupaten Lingga, termasuk batas wilayah, luas wilayah, pembagian administratif, serta pembentukan pemerintahan dan lembaga-lembaga daerah di Kabupaten Lingga.
4. Otonomi Daerah: Undang-Undang tersebut juga mengacu pada prinsip-prinsip otonomi daerah yang diatur dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Dalam konteks ini, pembentukan Kabupaten Lingga juga bertujuan untuk memperluas otonomi daerah dan memberikan kewenangan yang lebih besar kepada pemerintah daerah dalam mengelola urusan pemerintahan dan pembangunan di wilayahnya.



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.

Dengan adanya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Lingga, pemekaran tersebut menjadi sah dan memiliki dasar hukum yang kuat. Undang-undang ini menjadi acuan bagi pemerintah daerah Kabupaten Lingga dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dalam mengelola wilayah, serta menyelenggarakan pemerintahan dan pelayanan publik bagi masyarakat.

4.1.2 Visi dan Misi Kabupaten Lingga

a. Visi Kabupaten Lingga

Visi Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kabupaten Lingga tahun 2021-2026 adalah:

“TERWUJUDNYA KABUPATEN LINGGA SEBAGAI BUNDA TANAH MELAYU YANG MAJU DAN SEJAHTERA”

Makna dari visi Pembangunan Jangka Menengah Kabupaten Lingga tahun 2021-2026 adalah sebagai berikut:

1. Bunda Tanah Melayu

Bunda tanah melayu memiliki makna sebagai wilayah yang menjadi tempat asal, tumbuh dan berkembangnya adat istiadat dan kebudayaan melayu. Pembangunan dilandaskan dan sekaligus menghasilkan reaktualisasi sistem nilai yang berasal dari budaya melayu dan agama yang dianut oleh masyarakat Kabupaten Lingga dari masa ke masa hingga kini. Sebagai Pusat Pemerintahan Kebesaran Kesultanan Lingga pada tahun

1878 hingga 1900, Kabupaten Lingga diharapkan dapat menjadi menjadi pusat kebudayaan Melayu di tingkat nasional dan internasional, dan diaktualisasikan dalam tatanan kehidupan masyarakat yang berbasis pada nilai-nilai keagamaan.

2. Maju

Maju mengandung pengertian bergerak ke depan, artinya pembangunan di Kabupaten Lingga berlandaskan pada kemajuan dibidang pengetahuan dan teknologi dalam memanfaatkan berbagai potensi daerah. Maksud pembangunan di sini yaitu pembangunan yang berasaskan pada pemerataan dan berkelanjutan, sehingga semua wilayah Kabupaten Lingga secara bersamaan berkembang lebih baik.

3. Sejahtera

Sejahtera mengandung pengertian bahwa perwujudan budaya, pengembangan pertanian, perikanan, pertanian, dan sektor unggulan lainnya pada akhirnya dipersembahkan bagi terwujudnya kesejahteraan masyarakat Kabupaten Lingga. Suatu kesejahteraan diwujudkan dengan indikasi berupa terpenuhinya hak-hak dasar masyarakat antara lain berupa kecukupan pangan, sandang, papan, kesehatan, pendidikan, lapangan pekerjaan, dan kebutuhan dasar lainnya seperti lingkungan yang bersih, aman dan nyaman serta terpenuhinya hak asasi dan partisipasi serta terwujudnya masyarakat beriman dan bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Esa. Meningkatnya kesejahteraan masyarakat diharapkan mampu mewujudkan sumber daya manusia yang unggul dan berdaya saing.

b.Misi Kabupaten Lingga

Dalam rangka menuju pencapaian Pembangunan Jangka Menengah Kabupaten Lingga tahun 2021-2026, ditetapkan melalui 5 (lima) misi pembangunan yaitu:

1. Mewujudkan Sumber Daya Manusia yang Berkualitas dan Berdaya Saing

Misi pertama ini menggambarkan sebuah kondisi sumber daya manusia yang berkualitas, berbudaya dan berdaya saing yang ingin dicapai oleh Kabupaten Lingga sehingga mampu berkompetisi dalam mendukung pembangunan. Misi ini diwujudkan antara lain melalui pemenuhan kualitas sarana, prasarana baik pendidikan maupun kesehatan, penyediaan kualitas angkatan kerja, memperhatikan pembangunan masyarakat adat terpencil dan upaya penurunan terhadap angka kemiskinan.

2. Mempercepat Pemerataan Pembangunan Infrastruktur yang Berkelanjutan

Misi kedua ini menggambarkan sebuah kondisi pembangunan infrastruktur yang merata secara menyeluruh dan berkelanjutan. Misi ini secara operasional diupayakan dalam bentuk pemerataan kualitas jalan dan jembatan, sanitasi dan air bersih, sarana dan prasarana perdagangan, pengembangan kawasan pelabuhan, perbaikan akses jalan antar desa dan

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.

wilayah terpencil, perluasan jaringan listrik desa dan pengendalian terhadap kerusakan lingkungan.

3. Mewujudkan Pembangunan Ekonomi Berbasis Potensi Unggulan

Misi ketiga ini menggambarkan sebuah kondisi pertumbuhan ekonomi masyarakat dengan mengedepankan pemanfaatan berbagai potensi unggulan daerah. Upaya yang dilakukan dalam mendukung pencapaian misi ini antara lain meningkatkan perluasan investasi, pengembangan pariwisata, pengembangan kapasitas UMKM, pengembangan pertanian, perikanan tangkap dan budidaya, peningkatan penggunaan teknologi serta meningkatkan kerjasama antar daerah dalam pemanfaatan produk lokal.

4. Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan yang Baik (Good Governance)

Misi keempat ini menggambarkan kondisi pemerintahan yang akuntabel dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pemerintahan Untuk mendukung pencapaian misi keempat ini diupayakan melalui peningkatan kualitas pengelolaan keuangan daerah, peningkatan kinerja aparatur, penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik, dan mendukung tingkat kemandirian desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

5. Mewujudkan Kehidupan Masyarakat yang Tertib, Aman dan Berbudaya Berlandaskan Nilai-nilai Agama



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.

Misi kelima ini menggambarkan sebuah kondisi yang ingin diciptakan dalam rangka mewujudkan masyarakat yang agamis, tertib dan aman. Upaya yang dilakukan dalam mewujudkan misi kelima ini antara lain penerapan nilai-nilai budaya dan agama dalam tatanan kehidupan masyarakat. Pembangunan kawasan Lingga sebagai pusat kebudayaan Melayu baik di tingkat nasional maupun internasional, melalui kerja sama berbagai kerja sama baik tingkat regional, nasional maupun wilayah asia tenggara. Melalui misi ini, ke depan sumber daya manusia Kabupaten Lingga mampu melaksanakan nilai-nilai budaya dalam kehidupan masyarakat yang berlandaskan iman dan takwa.

4.1.3 Kondisi Geografi

Secara ruang wilayah Kabupaten Lingga-Provinsi Kepulauan Riau memiliki luas wilayah daratan dan lautan berdasarkan dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Lingga di Provinsi Kepulauan Riau.

Berdasarkan UU RI seperti tersebut di atas, wilayah Kabupaten Lingga mempunyai luas wilayah daratan dan lautan mencapai 211.772 km² dengan luas daratan 2.117,72 km² (1 %) dan lautan 209.654 km² (99%), dengan jumlah pulau 531 buah pulau besar dan kecil, serta 447 buah pulau di antaranya belum berpenghuni. Namun, berdasarkan data eksisting luas wilayah Kabupaten Lingga sebesar 45.508,66 km² yang terdiri dari luas daratan sebesar 2.235,51 km² (4,91%), dan lautan sebesar 43.273,15 km² (95,09%).



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.

Letak Kabupaten Lingga sangat strategis karena berdekatan dengan pulau Batam dan Bintan serta berbatasan langsung dengan Provinsi Jambi dan Bangka Belitung. Adapun batas-batas wilayah Kabupaten Lingga adalah sebagai berikut:

- Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Galang Kota Batam dan Laut Cina Selatan;
- Sebelah Selatan berbatasan dengan Laut Bangka dan Selat Berhala;
- Sebelah Barat berbatasan dengan Laut Indragiri;
- Sebelah Timur berbatasan dengan Laut Cina Selatan.

Kabupaten Lingga memiliki luas sekitar 211,772 KM² dan 90% dari luas tersebut adalah Lautan atau sekitar 654,28 KM², sedangkan luas daratannya hanya sebesar 1% atau 2.117,28 KM. Kabupaten Lingga terdiri dari lima kecamatan, yaitu: Kecamatan Singkep dengan ibukota Dabo, Kecamatan Singkep Barat dengan ibukota Kuala Raya, Kecamatan Lingga dengan ibukota Daik, Kecamatan Lingga Utara dengan ibukota Duara, dan Kecamatan Senayang dengan ibukota Senayang.

4.1.4 Demografi

Berdasarkan data terakhir pada pertengahan tahun 2009 (data aggregate kependudukan), jumlah penduduk di Kabupaten Lingga berjumlah 93.783 jiwa dengan jumlah rumah tangga (kepala keluarga) sebanyak 19.344 kepala keluarga (KK). Jumlah penduduk Kabupaten Lingga terdiri dari 48.401 jiwa penduduk



laki-laki dan 45.382 jiwa penduduk perempuan yang tersebar di 5 kecamatan dan 51 desa dan 6 kelurahan di Kabupaten Lingga.

Dilihat dari jumlah rumah tangga, Kecamatan Singkep merupakan kecamatan dengan jumlah kepala keluarga (KK) terbanyak karena kecamatan ini merupakan kecamatan yang memiliki jumlah penduduk terbanyak. Jumlah rumah tangga di Kecamatan Singkep adalah sebanyak 6.228 Kepala Keluarga dan Kecamatan yang jumlah rumah tangganya paling sedikit adalah Kecamatan Lingga Utara dengan jumlah rumah tangga sebanyak 2.675 Kepala Keluarga.

4.2 Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga

4.2.1 Sejarah Singkat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga merupakan Organisasi Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang kependudukan dan pencatatan sipil yang dipimpin oleh seorang Kepala Dinas dan bertanggung jawab kepada Bupati.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu Organisasi Perangkat Daerah yang ada di Kabupaten Lingga yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Lingga Nomor 2 Tahun 2020 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah serta Peraturan Bupati Lingga Nomor 37 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan

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.



Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga.

4.2.2 Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga dalam membangun dan melaksanakan manajemen kinerja dengan menjalankan mandatnya, telah menetapkan Visi dan Misi dalam Renstra SKPD sebagai tindak lanjut RPJMD Kabupaten Lingga Tahun 2016 -2021 sebagai berikut:

Visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga adalah :

“Terwujudnya Pelayanan Prima Menuju Tertib Administrasi Kependudukan Dalam Membangun Database Penduduk Yang Berkualitas“.

Dalam mencapai visi tersebut di atas maka dirumuskan misi sebagai upaya arah dan langkah pencapaiannya sebagai berikut:

1. Meningkatkan kualitas Database Kependudukan.
2. Mengembangkan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan.
3. Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Aparatur.
4. Meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dan Pencatatan Sipil.

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.

4.2.3 Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga

a. Kedudukan

Adapun kedudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sesuai Peraturan Bupati Lingga Nomor 37 Tahun 2020 adalah sebagai berikut:

1. Dinas merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil
2. Dinas dipimpin oleh Kepala Dinas yang berkedudukan dibawah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

b. Tugas dan Fungsi

Mengingat pentingnya kedudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Lingga, maka perlu pengaturan terhadap tugas dan fungsi. Adapun Fungsi dan Tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah:

1. Dinas mempunyai tugas membantu Bupati dalam melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
2. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Dinas menyelenggarakan fungsi :
 - a. Perumusan kebijakan di bidang 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.

- b. Pelaksanaan kebijakan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil;
- c. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil;
- d. Pelaksanaan administrasi Dinas di bidang kependudukan dan pencatatan sipil;
- e. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati terkait tugas dan fungsinya.

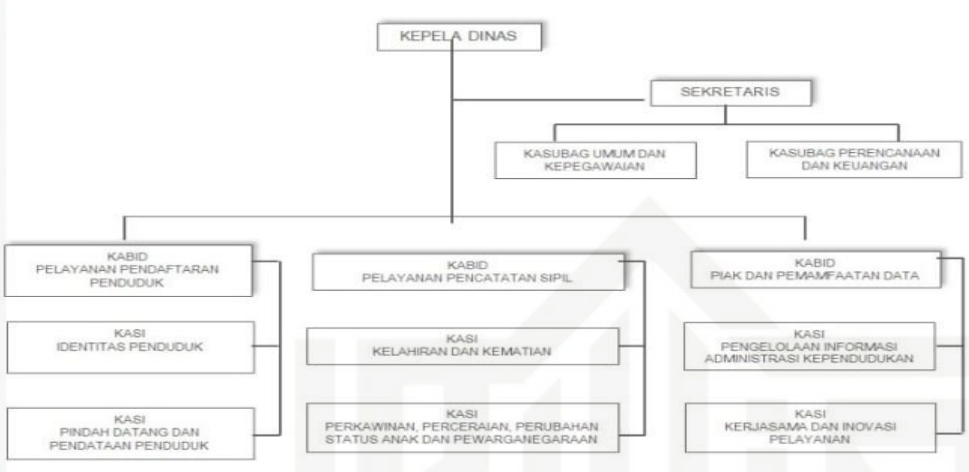
4.2.4 Stuktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga

Adapun Struktur Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat dilihat sebagai berikut :

Dalam melaksanakan tugas sebagai unsur Staf Pemerintah Daerah/ Satuan Kerja Pemerintah Daerah adalah berkedudukan membantu Kepala Daerah dalam menjalankan kewenangan yang dilimpahkan Kepala Daerah dalam memimpin Penyelenggaraan Pemerintahan. Struktur Organisasi Tata Kerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga sesuai

Peraturan Daerah Kabupaten Lingga Nomor 32 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Tata Kerja Perangkat Daerah Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Lingga, sebagai berikut :

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Disdukcapil Kabupaten Lingga



4.2.5 Sumber Daya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga

Sebagai upaya penataan administrasi kependudukan, perlu didukung dengan sumber daya manusia, kelembagaan, ketatalaksanaan dan alokasi anggaran. Berikut ini sumber daya yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga dalam melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan yang meliputi:

- a. Kondisi Kepegawaian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga terdiri dari komposisi sebagai berikut : Pegawai Negeri Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berjumlah 21 (dua puluh satu orang), 11 orang pegawai tidak tetap (PTT) dan 16 orang Tenaga Harian Lepas (THL), sehingga total jumlah pegawai 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.

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.

Kabupaten Lingga berjumlah 48 orang yang berada di sekretariat dan tiga bidang. Untuk selengkapnya, dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.1 Jumlah Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga

No	Status Kepegawaian	Jenis Kelamin		Jumlah	Persentase
		Lk	Pr		
1	PNS	11	10	21	42%
2	PTT	5	9	14	27%
3	THL	7	9	16	31%
	Jumlah	23	28	51	100%

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan bahwa jumlah PNS Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga masih kurang yakni hanya 42 %. Sementara sebagian besar diantaranya adalah non PNS yakni sebesar 58%, dengan status PTT dan Tenaga Kontrak (THL) yang melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan. Selanjutnya kondisi umum pegawai yang diuraikan difokuskan hanya pada PNS sebanyak 21 orang.

b. Adapun jenjang pendidikan pegawai sampai dengan tahun 2021 berdasarkan DUK Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga per 30 November 2021 terdiri atas jenjang pendidikan S2 sebanyak 1 orang, Jenjang

pendidikan S1 sebanyak 13 orang, dan jenjang pendidikan D3 sebanyak 7 orang. Tabel kondisi kepegawaian berdasarkan jenjang pendidikan dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 4.2 Kondisi Kepegawaian Berdasarkan Jenjang Pendidikan Terakhir

No	Uraian	Pendidikan										Jumlah	
		S2		S1		D3		SMA		SMP			
		Lk	Pr	Lk	Pr	Lk	Pr	Lk	Pr	Lk	Pr		
1	Kepala												
2	Sekretariat			3	1	1	3						8
3	Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk			1	3								4
4	Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil			2	1	1	1						5
5	Bidang Piak dan Pemanfaatan Data	1		1	1	1							4
	Jumlah	1		7	6	3	4						21

Kapasitas dan kapabilitas pegawai berkaitan erat dengan tingkat pendidikannya. Berdasarkan data yang ditampilkan pada Tabel 4.2, tingkat pendidikan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang paling banyak adalah pendidikan S-1 sebanyak 13 orang (61,90%). Tingkat pendidikan bagian terbesar dari pegawai yang relatif tinggi ini merupakan modal dasar yang



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.

penting dalam peningkatan kinerja secara umum, dalam rangka menjalankan tugas pokok dan fungsi membantu kepala kepala daerah dalam penyelenggaraan pemerintah daerah dibidang kependudukan dan pencatatan sipil.

4.2.6 Standar Pelayanan KTP dan Perekaman Usia Sekolah

a. Standar Pelayanan KTP

Gambar 4.2 Standar Pelayanan KTP

 PEMERINTAH KABUPATEN LINGGA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL Jalan Garuda Nomor 17 Kelurahan Sungai Lumpur Kode Pos 29871 Website : disdukcakil.linggakab.go.id, Email : disdukcakil2104@gmail.com		
3.a. STANDAR PELAYANAN PENERBITAN KTP-ELEKTRONIK BARU UNTUK WNI		
Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Telah berusia 17 tahun, sudah kawin, atau pernah kawin. 2. FC KK 1 lbr.
2.	Prosedur/Mekanisme.	Pemohon. 1. Mengambil nomor antrian . 2. Menunggu di ruang tunggu untuk mendapatkan layanan sesuai nomor antrian. 3. Menuju loket layanan sesuai panduan antrian. 4. Menyerahkan berkas permohonan kepada petugas layanan. 5. Menunggu produk layanan di ruang tunggu. 6. Menuju ruang front office untuk pengambilan produk layanan. Penjelasan. a. Penduduk mengisi F-1.02. b. Penduduk melampirkan fotokopi KK, dan c. Dinas menerbitkan KTP-el Baru.
3.	Jangka Waktu Pelayanan.	1 (satu) jam.
4.	Biaya/Tarif.	Tidak dipungut biaya/tidak berbayar/gratis.
5.	Produk Pelayanan.	KTP-Elektronik.
6.	Pengelolaan Pengaduan.	1. Sarana pengaduan yang disediakan : a. Datang langsung. b. Melalui telepon. c. Melalui surat/kotak saran. d. Email : piaklingga@gmail.com. e. Facebook : @linggadisdukcakil. f. Instagram : disdukcakil_lingga. 2. Prosedur/mechanisme pengaduan : a. Pengaduan disampaikan melalui sarana yang disediakan dilengkapi dengan identitas dan kontak person pelapor. b. Dinas melakukan verifikasi terhadap materi pengaduan dan memberikan tanggapan sebagai tindak lanjut atas pengaduan. 3. Petugas pelayanan pengaduan : a. Tim pelayanan pengaduan masyarakat.
Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (Manufacturing).		
1.	Dasar Hukum.	1. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. 2. PP Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan UU No. 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Sebagaimana Telah Diubah Dengan UU No. 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas UU No. 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan. 3. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil. 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. 5. Peraturan Mendagri No. 74 Tahun 2015 Tentang Tata Cara Perubahan Elemen Data Penduduk Dalam Kartu Tanda Penduduk Elektronik. 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan. 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. 8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 Tentang Formulir Dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan. 9. Surat Ditjen Dukcapil Nomor 470/13287/Dukcapil Perihal Jenis Layanan, Persyaratan dan Penjelasan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.
2.	Sarana/Prasarana.	1. Perangkat keras KTP-el. 2. Perangkat lunak KTP-el. 3. Jaringan komunikasi data. 4. Blangko KTP-el. 5. Printer Ribbon Colour + Film.



PEMERINTAH KABUPATEN LINGGA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
 Jalan Garuda Nomor 17 Kelurahan Sungai Lumpur Kode Pos 29871
 Website : disdukcapil.linggakab.go.id, Email : disdukcapil2104@gmail.com

		6. Card Personalization Printer + Cleaning Kit. 7. Ruang pelayanan. 8. Ruang tunggu. 9. Ruang operator penerbitan KTP-el.
3.	Kompetensi Pelaksana.	1. Front Office : a. SMA. b. Mampu mengoperasikan komputer. c. Memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku. d. Mampu bekerja dalam tim/kelompok. 2. Staff administrasi : a. SMA. b. Mampu mengoperasikan komputer. c. Memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku. d. Mampu bekerja dalam tim/kelompok. 3. Operator Penerbitan KTP-el : a. Diploma VIII/IV. b. Mampu mengoperasikan komputer. c. Telah mengikuti bimbingan teknis operator SIAK. d. Memiliki sertifikasi operator/surat keterangan pernah menjadi operator SIAK.
4.	Pengawasan Internal.	1. Pengawasan internal oleh Satgas SPIP. 2. Dilakukan oleh atasan langsung Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk. 3. Dilaksanakan secara kontinyu. 4. Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi.
5.	Jumlah Pelaksana.	Jumlah petugas yang menangani sebanyak 3 (tiga) orang : 1. Petugas front office. 2. Petugas administrasi. 3. Petugas operator penerbitan KTP-el.
6.	Jaminan Pelayanan.	1. Kejelasan persyaratan administrasi. 2. Kepastian waktu penyelesaian proses pelayanan. 3. Moto/slogan pelayanan "membantu masyarakat dengan benar dan benar-benar membantu masyarakat".
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan.	1. Tersedianya alat pemadam kebakaran. 2. Tersedianya petunjuk jalur evakuasi. 3. Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas dan format khusus. 4. Dokumen lengkap dan dibubuhi tanda tangan elektronik, sehingga dijamin keasliannya. 5. Dokumen dijamin keabsahannya.
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan.	1. Rapat koordinasi intern rutin terkait pelaksanaan pelayanan. 2. Pengukuran penerapan 14 (empat belas) komponen standar pelayanan yang dilakukan setiap tahun dengan melakukan survei kepuasan masyarakat (SKM). 3. Budaya kerja aparatur untuk mengetahui sejauh mana pola pikir, sikap, dan perilaku aparatur dalam melaksanakan tugas dan fungsinya.

Dabo Singkep, 20 Januari 2022
 Ptt. Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil
 ttd
ABD RANI
 Pembina Tk. I
 Nip. 19661018 199303 1 007

b. Standar Perekaman Usia Sekolah

Persiapan

Penerbitan Surat Perjanjian Kerjasama (MoU) antara Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan Kepala Sekolah Menengah Atas (SMA/SMK sederajat) tentang Perjanjian Kerjasama Percepatan Pencapaian Perekaman dan Kepemilikan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Kabupaten Lingga.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

2. Penyiapan Bahan Dan Peralatan.

- a. PC Server database SIAK dan KTP-el,
- b. PC Client (desktop, monitor, keyboard, mouse)
- c. Camera + tripod,
- d. Signaturepad,
- e. Pingerprint Scanner,
- f. Iris Scanner,
- g. Laptop,
- h. Hardisk Eksternal,
- i. Printer,
- j. Kabel, hub, saklar, stop kontak,
- k. Stabilizer + UPS,
- l. Modem + Wi-Fi.

3. Penentuan Lokasi Dan Waktu Pelaksanaan:

- Lokasi.
 - 1) Sekolah Menengah Atas (SMA/SMK sederajat) se-Kabupaten Lingga,
 - 2) Lokasi pelayanan mencakup desa/ kelurahan yang tersebar di seluruh Kecamatan se- Kabupaten Lingga.
- Sesuai jadwal yang meliputi;
 - a. Jadwal persiapan,
 - b. Jadwal koordinasi,
 - c. Jadwal pelaksanaan,
 - d. Jadwal pengolahan data dan penerbitan dokumen,

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.

e. Jadwal penyusunan dan laporan.

4. Penyiapan Tenaga Teknis Pelayanan;

- a. Operator.
- b. Tenaga Pendukung Pelayanan.
- c. Petugas Supervisi Teknis.

5. Penyiapan Tempat Pelayanan.

6. Pembagian Langkah dan Tugas Kerja:

b. Petugas Pendukung Pelayanan

- 2) Mengumumkan/memberitahukan kepada siswa wajib rekam dan wajib KTP-el untuk membersihkan dan mengeringkan jari tangan dan tidak memakai kaca mata atau lensa kontak mata sebelum masuk ruang pelayanan guna mempermudah perekaman sidik jari tangan dan iris.
- 3) Memanggil siswa berdasarkan nomor absensi siswa per kelas.
- 4) Menerima foto kopi KK siswa dan mencocokkan dengan daftar siswa wajib rekam dan wajib KTP-el serta memberikan tanda ceklis pada daftar wajib rekam dan wajib KTP-el.
- 5) Menyerahkan foto kopi KK siswa kepada petugas operator.
- 6) Menerima kembali foto kopi KK siswa dari petugas operator dan meminta untuk membubuhkan tanda tangan dalam daftar wajib rekam dan wajib KTP-el sebagai bukti telah selesai proses pelayanan perekaman.

c. Petugas Operator

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) Melakukan verifikasi biodata penduduk/siswa yang terdapat dalam database kependudukan di tempat pelayanan.
- 3) Melakukan perekaman pas photo, tanda tangan, sidik jari dan Iris.
- 4) Memastikan keberhasilan perekaman sidik jari penduduk/siswa dengan melakukan verifikasi sidik jari. Verifikasi sidik jari dilakukan dengan cara mengulang kembali perekaman sidik jari telunjuk kanan dan kiri atau sidik jari yang akan disimpan di dalam chip.
- 5) Meminta penduduk/siswa melakukan pengesahan hasil verifikasi data, perekaman pas photo, tanda tangan, sidik jari dan iris penduduk/siswa dengan cara membubuhkan tanda tangan secara elektronik pada perekam tanda tangan (Signature Pad) yang disediakan sebagai bukti persetujuan terhadap kebenaran data penduduk yang bersangkutan.
- 6) Mengacu pada angka 4), bila operator melakukan pembetulan biodata penduduk, maka operator melakukan autentikasi melalui verifikasi sidik jari telunjuk kanan untuk memastikan identitas operator yang melakukan pembetulan biodata penduduk/siswa dimaksud.
- 7) Melakukan penyimpanan hasil perekaman pas photo, tanda tangan, sidik jari dan iris serta dokumen pengesahan secara elektronik yang telah dilakukan sebagaimana pada angka 2) dan 4) ke dalam database pelayanan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- 8) Bertanggung jawab terhadap beroperasinya perangkat KTP Elektronik dan perangkat jaringan komunikasi data di tempat pelayanan KTP Elektronik.
 - 9) Bertanggung jawab terhadap back up data dan pengamanan database Kependudukan.
- d. Petugas Supervisi Teknis.
- 2) Melakukan koordinasi dengan Sekolah di tempat pelayanan dan instansi teknis untuk kelancaran pelaksanaan pelayanan perekaman KTP Elektronik.
 - 3) Membuat rencana dan jadwal pelaksanaan pelayanan menggunakan perangkat KTP Elektronik bergerak (mobile enrollment).
 - 4) Melakukan pengecekan ketersediaan catu daya listrik, kesiapan perangkat, kesiapan tempat dan sarana pelayanan, kesiapan tenaga pendukung pelayanan dan operator.
 - 5) Mengawasi dan mengatur pelaksanaan verifikasi biodata penduduk dan perekaman pas photo, tanda tangan, sidik jari dan iris penduduk.
 - 6) Melakukan pengiriman hasil verifikasi data penduduk dan hasil perekaman pasphoto, tanda tangan, sidik jari dan iris penduduk dari tempat pelayanan ke Pusat Data Kependudukan Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam

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.

Negeri secara khusus, apabila jaringan komunikasi data tidak berfungsi.

- 7) Mengontrol dan mengecek back up data dan pengadministrasian pelayanan perekaman dan pelayanan pengambilan KTP Elektronik.

e. Pengolah data dan penerbitan dokumen

Prosedur Pengoperasian Perangkat Pasca Pelayanan pada Tempat Pelayanan KTP Elektronik Statis :

- Supervisor Teknis
 - 1) Supervisor teknis memeriksa hasil layanan (berdasarkan laporan online dan system log).
 - 2) Supervisor teknis melaporkan hasil pelayanan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota.
- Operator
 - 1) Operator melakukan konsolidasi data perekaman penduduk dengan server pusat.
 - 2) Operator melakukan backup dari perekaman data data. 3) Operator melakukan pemeriksaan sistem perekaman data yang telah dilakukan.
- Personalisasi Blangko KTP Elektronik.

Personalisasi merupakan kegiatan pengisian biodata penduduk, pas photo, tanda tangan, sidik jari telunjuk tangan kanan dan telunjuk tangan kiri penduduk ke dalam Blangko KTP Elektronik. Personalisasi dilakukan setelah tidak ada data ganda melalui



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.

pemadanan 1 : N di Pusat Data Kependudukan Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri. Personalisasi dilakukan terpusat oleh Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri.

- Pelayanan Pengambilan KTP Elektronik.

Petugas Pendukung Pelayanan membuat berita acara dan daftar penerima KTP-el berdasarkan sekolah untuk dikirim ke sekolah.

Berikut adalah ringkasan narasi singkat dari prosedur perekaman KTP-el di Kabupaten Lingga:

Prosedur perekaman KTP-el dimulai dengan persiapan penerbitan MoU antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan kepala SMA/SMK. Selanjutnya, dilakukan penyiapan bahan dan peralatan seperti PC server, kamera, dan perangkat perekaman. Lokasi pelayanan ditentukan di SMA/SMK dan desa/kelurahan di seluruh Kecamatan Lingga dengan jadwal yang teratur.

Tim yang terlibat terdiri dari petugas pendukung, operator, dan petugas supervisi teknis. Petugas pendukung bertugas mengumumkan kepada siswa dan mengelola dokumen, sedangkan operator melakukan verifikasi dan perekaman data siswa. Petugas supervisi memastikan kelancaran proses dan mengecek ketersediaan perangkat.

Setelah perekaman, supervisor teknis memeriksa hasil layanan dan melaporkannya, sementara operator mengkonsolidasikan data dengan server pusat. Proses personalisasi KTP dilakukan oleh Direktorat Jenderal, dan setelah



selesai, petugas pendukung mengelola pengambilan KTP-el oleh siswa berdasarkan daftar penerima.

Analisis GAP

No.	Aspek	Kondisi Saat Ini	Kondisi Diharapkan	GAP
1	Persiapan Penerbitan MoU	MoU belum diterbitkan atau tidak jelas.	MoU yang jelas dan sudah ditandatangani.	Keterlambatan dalam penerbitan MoU dapat menghambat kerjasama.
2	Penyiapan Bahan dan Peralatan	Ketersediaan beberapa peralatan mungkin tidak optimal.	Semua peralatan tersedia dan berfungsi baik.	Kekurangan atau kerusakan peralatan dapat mengganggu perekaman.
3	Penentuan Lokasi dan Waktu Pelaksanaan	Penjadwalan dan lokasi tidak terkoordinasi dengan baik.	Lokasi dan waktu yang sudah ditentukan dan disosialisasikan.	Kemungkinan lokasi tidak sesuai atau waktu berbenturan.
4	Penyiapan Tenaga Teknis Pelayanan	Tenaga teknis mungkin kurang terlatih.	Tenaga teknis yang kompeten dan terlatih.	Ketidaksesuaian keterampilan tenaga teknis dengan yang dibutuhkan.
5	Penyiapan Tempat Pelayanan	Tempat pelayanan mungkin tidak memadai atau	Tempat pelayanan yang nyaman dan memadai untuk siswa.	Ketersediaan ruang yang tidak sesuai atau fasilitas kurang memadai.

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.

No. Aspek	Kondisi Saat Ini	Kondisi Diharapkan	GAP	
	tidak siap.			
6	Pembagian Langkah dan Tugas Kerja	Pembagian tugas tidak jelas dan tidak terstruktur.	Tugas kerja dibagi secara jelas dan terperinci.	Kebingungan dalam pelaksanaan tugas oleh petugas yang terlibat.
7	Prosedur Pengoperasian Perangkat	Tidak ada sistem monitoring yang efektif setelah pelayanan.	Prosedur monitoring dan pelaporan yang jelas.	Kurangnya pemantauan hasil layanan dapat mengakibatkan data tidak valid.

Rekomendasi

- **Peningkatan Koordinasi:** Lakukan rapat rutin antara pihak terkait untuk mempercepat penerbitan MoU dan penjadwalan.
- **Pelatihan:** Berikan pelatihan kepada tenaga teknis agar lebih siap dan terampil.
- **Pengecekan Peralatan:** Pastikan semua peralatan diuji coba sebelum hari pelaksanaan untuk menghindari masalah teknis.
- **Sosialisasi:** Lakukan sosialisasi kepada siswa dan orang tua tentang prosedur dan pentingnya perekaman KTP-el.

Dengan melakukan analisis GAP ini, diharapkan pelaksanaan perekaman KTP-el dapat berjalan lebih efektif dan efisien, serta memenuhi tujuan yang diharapkan.



BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Dari pembahasan bab-bab sebelumnya penulis pada tahap menarik kesimpulan dan saran terkait penelitian inovasi pelayanan perekaman ktp anak usia sekolah (puas) oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Lingga dan diharapkan bisa memberikat saran yang bermanfaat. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, terkait novasi pelayanan perekaman ktp anak usia sekolah (puas) oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil di kabupaten Lingga sudah baik, dapat dilihat dari segi keuntungan relative Inovasi Puas menghasilkan keuntungan terutama pada siswa yang menjadi target perekaman, adapun pada segi kesesuaian Inovasi Puas sendiri mengikuti peraturan dan SOP yang berlaku, dari segi kerumitan terutama hanya terdapat kendala pada Instansi sedangkan pada siswa sendiri tidak terdapat kerumitan dalam melakukan perekaman. Selanjutnya segi kemungkinan dicoba Inovasi Puas sendiri dapat di replikasi oleh instansi maupun organisasi disdukcapil lainnya, adapun pada segi kemudahan diamati Inovasi Puas sendiri dalam pengamatan pengerjaannya dapat diamati secara optimal.

Adapun dalam pelaksanaannya Inovasi Puas di Disdukcapil Kabupaten Lingga penulis mendapatkan beberapa kendala serta hambatan yang didapati dalam pelaksanaan Inovasi Puas ini yaitu keterbatasan anggaran pada Disdukcapil Kabupaten Lingga, alat dari perekaman sendiri sering terjadi gagal koneksi serta sinyal yang tidak mudah dijangkau dikarenakan Inovasi ini dilakukan di pulau-

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.

pula terpencil, adapun hambatan yang terakhir yaitu cuaca ekstrim atau tidak mendukung dalam pelaksanaan inovasi ini sehingga menunda waktu dalam pelaksanaannya.

6.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini agar pada pelaksanaan Inovasi Puas berjalan secara baik, penulis mencoba memberikan beberapa saran sebagai berikut ini:

1. Keuntungan yang didapat siswa dalam penerapannya dapat diharapkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga dapat memperbarui dalam hal mempermudah siswa SMA/Sederajatnya dalam perekaman KTP.
2. Pada pelaksanaan Inovasi Puas kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga dapat mempertahankan dalam mentaati peraturan dan SOP yang berlaku pada masa yang akan datang.
3. Pada tahap kerumitan penulis mendapati beberapa kendala, penulis kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga dapat memperbaharui alat atau unit perekaman agar berjalan dengan lancar dan Kepada Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri lebih memperhatikan baik dari segi anggaran maupun fasilitas guna menunjang Pelaksanaan Inovasi yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

4. Dapat diharapkan Kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga dapat bekerja sama dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lainnya agar dapat mereplikasi Inovasi Puas agar dapat diterapkan pada instansi lainnya.
5. Diharapkan Kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga melakukan pengawasan terhadap Inovasi Puas dengan baik dan Optimal kedepannya dan dapat mengembang sesuatu yang lebih baik lagi.



DAFTAR PUSTAKA

Al-Quran

(Q.S , An-Nisa `ayat 58)

(Q.S , Al-Rad `ayat 110)

Buku

Abraham. (2020). Importance of the Public Service in Achieving the UN SDGS. 101806, 1–11. https://doi.org/10.1007/978-3-319-71058-7_20-2

Sinambela, L. P. (2016). Sinambela Reformasi Pelayanan Publik. In *Bumi Aksara*.

Harbani Pasolong, 2007. *Teori Administrasi Publik*, Bandung: Alfabeta.

Mursyidah, Lailul, dan Ilmi Usrotin Choriayah. 2020. Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik. Cetakan I. diedit oleh I. Rodiyah. Sidoarjo: UMSIDA Press.

Muslim & Hadi, L. 2022. PELAYANAN PUBLIK Konsep, Inovasi, dan Semangat Anti Korupsi, Pekanbaru: Kreasi Edukasi

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten. (2019). *Buku Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga* (pp. 1–22). Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga. https://id.wikipedia.org/wiki/Kabupaten_Lingga

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten. (2023). *Profil Kependudukan* (pp. 1–23). Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga.

Pemerintah Kabupaten Lingga Provinsi Kepulauan Riau. (2021). *Rencana Strategis* (pp. 1–77). <https://doi.org/351.077> Ind

Jurnal

Apriliana, A., & Fanida, H. (2018). Inovasi Pelayanan “ Joss Banget Mas” (Jemput Online Single Submission Bersama Instansi Terkait Dan Malam Hari Bisa) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar. <https://doi.org/https://dx.doi.org/10.26740/publika.v9n1.p63-76>

Aulia, N. N., & Rahmadanik, D. (2023). Pelayanan Identitas Kependudukan Digital Kelurahan Kalirungkut Kota Surabaya Jawa Timur. 3(4), 137–143. <https://aksiologi.org/index.php/praja/article/view/1008/692>

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.

- Candra, tyasari kartika, & A'ti, S. nurul umi. (2020). Inovasi Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Pasien Pengguna (BPJS) (Studi Pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Ngunjuk). *Jurnal Respon Publik*, 14(5).
- Dilla, & Hany. (2022). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan (ADMINDUK) Melalui Aplikasi Kependudukan Cepat Akurat Terintegrasi (PANDU CAKTI) Di Kantor Dispendukcapil Kabupaten Tulungagung. 487–498. <https://doi.org/https://doi.org/10.26740/publika.v10n2.p487-498>
- Erin Rahmawati, Retno Suryawati. 2017. Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Anak oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) di Kota]
- Haqie, Zulfa Auliana, Rifda Eka Nadiah, dan Oktavira Puteri Ariyani. 2020. “Inovasi Pelayanan Publik Suroboyo Bis Di Kota Surabaya.” *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)* 5(1):23–30. doi: 10.26740/jpsi.v5n1.p23-30
- Hasan, W. S., Kumalasari, A., & Taufiq, A. (n.d.). Evaluasi Aplikasi (SI N'DUK) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro Di Masa Pandemi COVID 19. 2022, 44–50.
- Irmawati, Sri, H. Sultan M, dan Nurhannis. (2017). “Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sangurara Kecamatan Tatanga Kota Palu.” *eJurnal Katalogis* 5(1):188–97
- Kurniawan, R. C. (2017). INOVASI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH DAERAH. *FIA/T JUSTISIA: Jurnal Ilmu Hukum*, 10(3). <https://doi.org/10.25041/fiatjustisia.v10no3.794>
- Pebriani, Vani, dan Abd Rohman. (2019). “Analisis Inovasi Pelayanan Publik Gesit Aktif Merakyatnya Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Gampil) Kota Malang.” *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik* 8(1):122.
- Prasmi, M. R., & Pribadi, U. (2015). Inovasi Kelembagaan Unit Pelayanan Teknis Dinas Balai Rehabilitasi Terpadu Penyandang Disabilitas di Dinas Sosial Daerah Istimewa Yogyakarta. *Journal of Governance and Public Policy*, 2(3).
- Pramesti, S. J., Handoko, R., & Widodo, J. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Melalui SI WHAPIK Pada Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo. <https://conference.untag-sby.ac.id/index.php/snhs/article/view/994>
- Pratama, A. B.(2020). Lanskap pelayanan publik inovasi di indonesia



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.

Sebuah analisis yang komprehensif dari nya karakteristik dan tren. *Innovation and Management Review*, 17(1), 25–40. <https://doi.org/10.1108/INMR-11-2018-0080>

Putri, E. K., & Pambudi, A. (2018). Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Melalui Egovernment Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta. *Nata Praja*, 6(1), 69. <https://doi.org/10.21831/jnp.v6i1.20740>

Rauf, R., Saputra, M. R., & Maulidiah, S. (2023). Inovasi Pelayanan Publik pada Pemerintah Daerah Provinsi Riau. 5(2), 178–186. <https://doi.org/https://doi.org/10.15575/jbpd.v5i2.26442.g9090>

Sari, J., & Mardhiah, N. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Izin Mendirikan Bangunan di Kota Bukittinggi. IX, 754–765.

Solong, A., & Muliadi, M. (2020). Inovasi Pelayanan Publik. *Al Qisthi Jurnal Sosial Dan Politik*, 76–86.

Sutrisno, M. R. D. S., Zauhar, S., & Sa'id, A. (2015). INOVASI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Studi Pada Layanan Cetak Tiket Mandiri di Stasiun Besar Malang). *Jap*, 3(11), 1814–1820.

Lokabora, Marselus Yollan, and Noora Fithriana. "Inovasi Jemput Bola Administrasi Kependudukan (Jebol Anduk) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik." *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (JISIP)* 7.3 (2019).

Astuti, Puji, Budi Setiawati, and Ihyani Malik. "Inovasi Pelayanan Administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu Timur." *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)* 2.3 (2021): 980-993.

Nugraha, Fahmi Bima, and Eva Hany Fanida. "Inovasi Pelayanan “Si Cantik” (Cepat, Antar, Dokumen, Gratis, Ke Rumah) Di Kecamatan Krian Kabupaten Sidoarjo." *Publika* (2021): 269-284.

Kasih, Putri Bunga, and Hagia Harsanti. "IMPLEMENTASI PROGRAM JEMPUT BOLA LAYANAN e-KTP DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BUTON TENGAH PROVINSI SULAWESI TENGGARA." *Jurnal Registratie* 4.2 (2022): 114-128.

Pratama, Dika Yoga, and Tjitjik Rahaju. "Implementasi Inovasi Layanan Mobil Keliling (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Trenggalek)." *Publika* (2022): 621-636.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Peraturan Perundang-Undang

Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No 3 Tahun 2018 Tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah Tahun 2018.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik.

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.



PEDOMAN WAWANCARA

A. Pertanyaan Wawancara Kepada Kepala Dinas dan Kepala Bidang Pelayanan dan Pendaftaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga

1. Keuntungan Relatif

- a. Apakah inovasi PUAS merupakan sesuatu hal yang baru ?
- b. Apakah inovasi PUAS memiliki nilai Lebih atau keuntungan dalam penerapannya?

2. Kesesuaian

- a. Apakah inovasi puas pada penerapannya sudah sesuai dengan aturan dan sop yang berlaku?
- b. Faktor apa yang menyesuaikan inovasi PUAS dilakukan untuk siswa SMA/Sederajat?

3. Kerumitan

- a. Apa saja kerumitan serta hambatan dalam inovasi puas sendiri?

4. Kemungkinan dicoba

- a. Apakah inovasi puas dapat diterapkan oleh instansi maupun organisasi lain?
- b. Apakah Inovasi PUAS sebelumnya diterapkan kepada masyarakat atau khusus untuk anak usia sekolah saja?

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.

5. Kemudahan diamati

- a. Apakah penerapan inovasi PUAS mudah diamati secara optimal atau sebaliknya?

B. Pertanyaan Wawancara Petugas Perekaman (Bagian Pendaftaran Penduduk)

1. Keuntungan Relatif

- a. apakah dalam pelaksanaan Inovasi PUAS memiliki keuntungan dalam pelaksanaannya?

2. Kesesuaian

- a. apakah pada pelaksanaannya Inovasi PUAS sesuai dengan aturan dan SOP yang berlaku?

3. Kerumitan

- a. apakah dalam pelaksanaan Inovasi PUAS ini terdapat kerumitan dan kendala dalam pelaksanaannya?

4. Kemungkinan dicoba

- a. apakah Inovasi PUAS bisa diterapkan pada Instansi disdukcapil lainnya?

5. Kemudahan diamati

- a. apakah dalam penerapan Inovasi PUAS mudah diamati secara optimal?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

C. Pertanyaan kepada Siswa SMA/Sederajat yang menerima KTP melalui pihak sekolah

1. Keuntungan Relatif

a. Apakah Inovasi Puas yang diterapkan pada sekolah ini mendapatkan keuntungan pada pihak sekolah maupun siswa?

2. Kerumitan

a. apakah Inovasi Puas yang diterapkan di sekolah terdapat kerumitan bagi siswa yang melakukan perekaman?

3. Kemungkinan Dicoba

a. apakah Inovasi Puas sudah disosialisasikan kepada sekolah maupun siswa?

DOKUMENTASI



Wawancara Bersama Bapak Recky Sarman Timur ,S.STP Selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga(wawancara,08 Juli 2024)



Wawancara Bersama Ibu Tanti Marlienda S.Pd Selaku Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga(Wawancara,09 Juli 2024)

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

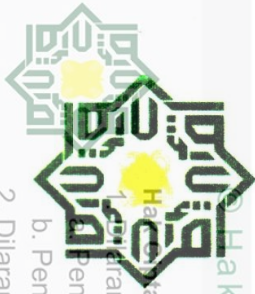
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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



Wawancara Bersama Bapak Rinto S.Pd.Sd selaku petugas perekaman Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga(Wawancara,09 Juli 2024)



Wawancara Bersama Siswa SMK N 1 Singkep Sayyid Abdillah selaku penerima KTP(Wawancara 08 Juli 2024)



Hak Cipta
 Nomor :
 Sifat :
 Lampiran :
 Hal :
 Undang-Undang

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES
 Jl. H.R. Soebrantas No. 55 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051
 Fax 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail. : fekonsos@uin-suska.ac.id

Nomor : B-2147/Un.04/F.VII/PP.00.9/3/2024
 Sifat : Biasa
 Lampiran : -
 Hal : **Pra Riset**

Pekanbaru, 06 Maret 2024 M
 25 Sya'ban 1445 H

Kepada
 Yth. Kepala Kantor
 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
 Kabupaten Lingga
 di Tempat


Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

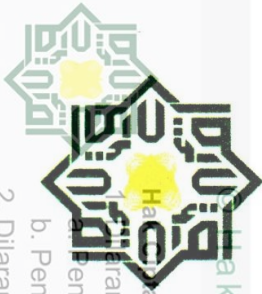
Nama : Arya Gibran Renaldi
 NIM. : 12070515905
 Jurusan : Administrasi Negara
 Semester : VIII (Delapan)

bermaksud mengadakan **Pra Riset** dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul: **"Inovasi Pelayanan Perekaman KTP Anak Usia Sekolah Oleh Disdukcapil Kabupaten Lingga"** Untuk itu kami mohon kiranya Saudara berkenan memberikan bantuan yang diperlukan kepada mahasiswa tersebut.

Demikianlah, atas bantuan dan kerjasama Saudara diucapkan terima kasih.

Dekan,

Dr. Mahjarni, SE, MM
NIP. 19700826 199903 2 001





UIN SUSKA RIAU

Nomor :
Sifat :
Lampiran :
Hal :

Hal :
Lampiran :
Sifat :
Nomor :

Hal :
Lampiran :
Sifat :
Nomor :

Hal :
Lampiran :
Sifat :
Nomor :

Hal :
Lampiran :
Sifat :
Nomor :

Hal :
Lampiran :
Sifat :
Nomor :

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

Jl. H.R. Soebrantas No. 55 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051
Fax 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail. : fekonos@uin-suska.ac.id

: B-3373/Un.04/F.VII/PP.00.9/5/2024

: Biasa

: -

: Izin Riset

Pekanbaru, 22 Mei 2024 M

14 Zulqaidah 1445 H

Kepada
Yth. Kepala Kantor
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Lingga
di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : Arya Gibran Renaldi
NIM. : 12070515905
Jurusan : Administrasi Negara
Semester : VIII (Delapan)

bermaksud mengadakan **Riset** dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul: **"Inovasi Pelayanan Perekaman KTP Anak Usia Sekolah oleh DISDUKCAPIL Kabupaten Lingga"** Untuk itu kami mohon kiranya Saudara berkenan memberikan bantuan yang diperlukan kepada mahasiswa tersebut.

Demikianlah, atas bantuan dan kerjasama Saudara diucapkan terima kasih.



Dr. Mahyarni, SE, MM

Telp. 19700826 199903 2 001



PEMERINTAH KABUPATEN LINGGA
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jl. Datuk Laksmadana No. 23 Daik Lingga Kode Pos: 29872
 Email : bprmp.kablingga@gmail.com

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

NOMOR : 006/PTSP/0089/DPMP TSP/II/2024

- Dasar :**
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penerbitan Surat Penelitian;
 - Peraturan Daerah Kabupaten Lingga Nomor 32 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Lingga.
- Menimbang :**
- Surat Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Fakultas Ekonomi dan Sosial Nomor; B-3373/Un.04/F.VII/PP.00.9/5/2024

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN LINGGA,

Memberikan Rekomendasi Kepada :

- a. Nama / Objek : Arya Gibran Renaldi
- b. Nim / Perguruan Tinggi / Jurusan/ Jenjang : 12070515905 / Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau/ Fakultas Ekonomi dan Sosial/ Administrasi Negara / Strata -1
- dan
- Untuk : Melakukan Penelitian dengan judul "Inovasi Pelayanan Perekaman KTP Anak Usia Sekolah Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga"

Lokasi Penelitian: 1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga

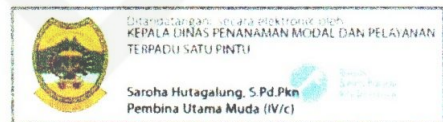
Waktu / Lama Penelitian :

Selama 1 (satu) Bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini dibuat;
 Melapor hasil Penelitian yang telah dilakukan sebagai masukan bagi Pemerintah Kabupaten Lingga.

Demikian Rekomendasi ini dibuat Untuk dipergunakan Sebagaimana Mestinya.

Daik Lingga, 05 Juli 2024

a.n. BUPATI LINGGA



Tembusan:

- Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara. Sehingga tidak diperlukan tanda tangan dan cap basah

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.

Hak cipta dilindungi Undang-Undang. Cipta Dilindungi Undang-Undang. Hak cipta dilindungi Undang-Undang. UIN Suska Riau. State Islam University of Sultan Syarif Kasim Riau



PEMERINTAH KABUPATEN LINGGA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jalan Garuda NO 17, Singkep, Lingga, Kepulauan Riau 29871
Telepon (0776) 3222300, Faksimile (0776) 3222300 Kode Pos 29871
Pos-el: disdukcapil2104@gmail.com, Laman <https://disdukcapil.linggakab.go.id>

SURAT KETERANGAN

Nomor : 470/DISDUK/ 566

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : RECKY SARMAN TIMUR, S. STP
Nip : 19840324 200412 1 001
Jabatan : Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga
Unit Kerja : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga

Dengan ini menerangkan bahwa


Nama : ARYA GIBRAN RENALDI
NIM : 12070515905
Jurusan : Administrasi Negara
Penjang : Strata-1 (S1)

Telah melakukan Wawancara/Observasi Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga dengan Judul “ **Inovasi Pelayanan Perekaman KTP Anak Usia Sekolah Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga** ” dari Tanggal 08 s/d 09 Juli 2024.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dabo Singkep, 09 Juli 2024

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN LINGGA


RECKY SARMAN TIMUR, S. STP
PEMBINA TK I IV/b
NIP 198403242004121001

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

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

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

Hak cipta milik UIN Suska Riau

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.

RIWAYAT HIDUP PENULIS



Arya Gibran Renaldi lahir di Dabo Singkep 28 Oktober 2002 merupakan anak ke 2(dua) dari 3 bersaudara dan anak dari Bapak Zainal Abidin dan Ibu Khayati. Penulis menyelesaikan pendidikan formal di Sekolah Dasar Negeri 004 Singkep di Kabupaten Lingga pada tahun 2014. Lalu dilanjutkan dengan Pendidikan Sekolah Menengah Pertama Negeri 2 Singkep di Kabupaten Lingga dan tamat pada tahun 2017. Kemudian dilanjutkan dengan Pendidikan Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Singkep dengan mengambil jurusan IPS di Kabupaten Lingga dan tamat pada tahun 2020. Setelah menyelesaikan pendidikan jenjang SMA, Penulis melanjutkan pendidikan Perguruan Tinggi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, penulis mengambil Jurusan Ilmu Administrasi Negara (S1) Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial pada tahun 2020.

Pada tahun 2022 penulis melakukan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Kantor Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Lingga. Kemudian pada tahun 2023 penulis melakukan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Kepala Pulau Kecamatan Kuantan Hilir.

Berkat Karunia dan izin Allah Swt, Penulis mengikuti Ujian Munaqasyah pada tanggal 19 September 2024 dengan Judul Skripsi “INOVASI PELAYANAN PEREKAMAN KTP ANAK USIA SEKOLAH (PUAS) OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN LINGGA” dan dinyatakan lulus dengan berhak menyandang gelar Sarjana Sosila (S.Sos)