

- 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.



PENERAPAN SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELETRONIK PADA LAYANAN KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PEKANBARU

SKRIPSI

Di Ajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mengikuti Sidang Skripsi Strata 1 Pada
Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Sosial
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau



UIN SUSKA RIAU

Oleh:

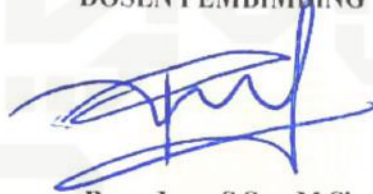
PRAWITA SARI
NIM :12070522316

POGRAM S1
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
T.A. 2024 M/ 1446 H

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Prawita Sari
Nim : 12070522316
Program Studi : Administrasi Negara
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul : Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pada Layanan Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

DISETUJUI OLEH:
DOSEN PEMBIMBING



Rony Java, S.Sos, M.Si
NIP. 1990324 202321 1003

Mengetahui

DEKAN

Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial

KETUA PRODI

Administrasi Negara



Dr. Hj. Mahvarni, S.E, M.M
NIP. 19700826 199903 2 001



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



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

© Hak Cipta UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Prawita Sari
Nim : 12070522316
Jurusan : Administrasi Negara
Fakultas : Ekonomi Dan Ilmu Sosial
Judul skripsi : Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pada Layanan Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru
Tanggal Ujian : Rabu, 06 November 2024

Tim Penguji

Ketua penguji
Astuti Meflinda, SE. MM
 NIP. 19720513 200701 2 018

Penguji I
Mashuri, M.A
 NIP. 19770721 201411 1 002

Penguji II
Ikhwani Ratna, SE, M, Si, Ak
 NIP. 19830827 201101 2 014

Sekretaris
Zikri Aidilla Syarli, SE, M, Ak
 NIP. 19940523 202203 2 004

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 mengumunkan 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 : PRAWITA SARI
 NIM : 12070522316
 Tempat/Tgl. Lahir : Tanjung Morawa / 22 - September - 2002
 Fakultas/Pascasarjana : Ekonomi Dan Ilmu Sosial
 Prodi : Administrasi Negara
 Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*:

" Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pada Layanan Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru "

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

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

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

Pekanbaru, 09 - Oktober - 2024
 Yang membuat pernyataan


 PRAWITA SARI
 NIM : 12070522316

*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 mengumunkan 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.

ABSTRAK

PENERAPAN SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK PADA LAYANAN KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PEKANBARU

Oleh :
Prawita Sari
12070522316

Tujuan penelitian mengetahui bagaimana sistem pemerintahan berbasis elektronik pada layanan kependudukan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota pekanbaru dan apa saja kendala dalam melakukan penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik pada layanan kependudukan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota pekanbaru. Metode yang peneliti gunakan kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data berupa dokumentasi dan pendalaman wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kota pekanbaru dalam layanan kependudukan nya sudah cukup optimal dalam pelayanan online nya yang sudah terealisasi dengan kapasitas yang terbatas tetapi masih memiliki kendala dalam sistem pemerintahan berbasis elektronik dalam pembuatan dokumen kependudukan Kota pekanbaru yaitu dibuktikan dengan belum terlalu memadainya server dan jaringan yang digunakan dalam pelayanan berbasis *E-government* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota pekanbaru, belum maksimalnya akses yang masih belum di upgrade dan juga masih minimnya standar Sumber Daya Manusia pelaksanaan sistem pemerintahan berbasis elektronik. Namun, dengan adanya pelayanan yang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota pekanbaru inginkan yaitu pelayanan online berbasis Website agar dapat direalisasikan agar pelayanan sistem pemerintahan berbasis elektronik dapat lebih mudah digunakan.

Kata kunci : Sistem pemerintahan berbasis elektronik, layanan kependudukan, pelayanan publik

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

ABSTRACT

APPLICATION OF ELECTRONIC-BASED GOVERNMENT SYSTEM TO POPULATION SERVICES AT THE PEKANBARU CITY POPULATION AND CIVIL REGISTRATION OFFICE

By :

Prawita Sari
12070522316

The purpose of the study is to find out how the electronic-based government system in population services carried out by the Pekanbaru City Population and Civil Registration Office and what are the obstacles in implementing the electronic-based government system in population services carried out by the Pekanbaru City Population and Civil Registration Office. The method used by the researcher was qualitative descriptive with data collection in the form of documentation and interview deepening. The results of the study show that the Pekanbaru City Occupation and Civil Registration Office in its population services is quite optimal in its online services which have been realized with limited capacity but still have obstacles in the electronic-based government system in the preparation of Pekanbaru City population documents, which is proven to be inadequate servers and networks used in E-government -based services at the Pekanbaru City Population and Civil Registration Office, the maximum access has not been upgraded and there is also a lack of Human Resources standards for the implementation of an electronic-based government system. However, with the service that the Pekanbaru City Population and Civil Registration Office wants, namely website-based online services so that they can be realized so that electronic-based government system services can be easier to use.

Keywords: *Electronic-based government system, population services, Public Service*

UIN SUSKA RIAU

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik. Shalawat serta salam tidak lupa pula penulis ucapkan kepada baginda Nabi besar Muhammad SAW, yang menjadi suri tauladan bagi seluruh umat islam.

Penulisan skripsi yang berjudul **“PENERAPAN SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK PADA LAYANAN KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PEKANBARU”** ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata I program studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Banyak pihak membantu dan mendukung penulisan dan penyusunan skripsi ini. Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak yang berperan, karena skripsi ini dapat dibuat dan diselesaikan dengan baik. Penulis menyadari bahwa penelitian skripsi ini tidak akan selesai tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan terimakasih yang tulus dari lubuk hati yang paling dalam kepada:

1. Terimakasih kepada Cinta Pertama Dan Panutan ku Ayahanda Ponidi , yang telah merawat, membimbing, dan memberikan semangat dengan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

- penuh pengorbanan baik secara moril maupun materil. Mereka selalu mendoakan agar anaknya dapat mencapai cita-citanya, yaitu menjadi seorang sarjana.
2. Pintu Surgaku, Mama Sri Yani. Terimakasih sebesar-besarnya penulis berikan kepada beliau atas segala doa dan semangat yang diberikan selama ini. Mama menjadi penguat dan pengingat paling hebat, Hingga akhirnya penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
 3. Bapak Prof. Dr. Khairunnas, M.Ag., selaku rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
 4. Ibu Dr. Hj. Mahyarni, SE, MM., selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
 5. Bapak Dr. Kamaruddin, S.Sos, M.Si., selaku Wakil Dekan Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
 6. Bapak Dr. Mahmuzar, SH, M.Hum selaku wakil Dekan 2 Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau.
 7. Ibu Dr. Hj. Juliana, SE, M.Si selaku wakil Dekan 3 Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau.
 8. Bapak Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos, M.Si., selaku ketua jurusan Administrasi negara Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
 9. Bapak Mashuri, M.A., selaku sekretaris jurusan Administrasi Negara Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
 10. Bapak Rony Jaya, S.Sos, M.Si., selaku dosen konsultasi proposal dan konsultasi skripsi yang senantiasa membimbing dan memberikan masukan

- serta arahan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
11. Bapak/Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis serta seluruh staf Pegawai Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
 12. Bapak/Ibu Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru yang telah bersedia membantu dalam meluangkan waktu untuk melakukan wawancara dan bersedia memberikan data, baik data maupun informasi yang berkaitan dengan penelitian ini.
 13. Terimakasih Kepada Aisah Amal Sholekah, Juli Anda Mora Rangkuti, Lisa Afani selaku sahabat terbaik penulis. Terimakasih selalu kebersamai dalam keadaan suka maupun duka di perantauan ini, dan banyak memberikan motivasi kepada penulis.
 14. Terimakasih Kepada Himpunan Ku Himpunan Mahasiswa Islam Komisariat Fekonso telah menjadi keluarga kedua ku selama di perantauan ini dan telah menjadi wadah untuk proses
 15. Kepada Keluarga Besar Jurusan Ilmu Administrasi Negara Lokal D angkatan 2020
 16. Last but not least, Terimakasih untuk Prawita Sari, diri saya sendiri yang telah bekerja keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah menyerah walaupun diiringi dengan air mata. Ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri. Apapun yang terjadi tetaplah hidup karena



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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

kamu berharga lebih dari segalanya. Love

Penulis menyadari bahwa skripsi ini belum sempurna sepenuhnya. karena itu, penulis berharap bagi pembaca memberikan kritik dan saran yang membangun untuk membantu penulis memperbaiki diri agar tidak melakukankesalahan yang sama. Semoga semua doa, inspirasi, dan dorongan yang telah diberikan mendapat pahala dari Allah SWT. Penulis berharap skripsi ini akan menambah wawasan dan bermanfaat bagi semua orang. Aamiin, ya Rabbal Alamin.

Wassalamualaikum Warohmatullahi Wabarokatuh

Pekanbaru 09 September 2024

Penulis

PRAWITA SARI
Nim. 12070522316

UIN SUSKA RIAU

DAFTAR ISI

ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.5 Sistematika Penulisan.....	10
BAB II LANDASAN TEORI	12
2.1 <i>Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik</i>	12
2.1.1 Peraturan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik	13
2.1.3 Konsep <i>E-government</i>	21
2.1.4 Elemen Sukses Pengembangan <i>E-government</i>	22
2.2 <i>Digital Governance</i>	24
2.4 <i>Digitalisasi Layanan Kependudukan</i>	28
2.5 <i>Penelitian Terdahulu</i>	32
KINERJA PELAYANAN PUBLIK BERBASIS <i>E-GOVERNMENT</i> DI	
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SERANG	
2.6 <i>Pandangan Islam Tentang E-GOVERNMENT</i>	38
2.7 <i>Definisi Konsep</i>	40
2.8 <i>Konsep Operasional</i>	40
2.9 <i>Kerangka Berfikir</i>	41
BAB III METODE PENELITIAN	43
3.1 <i>Jenis Penelitian</i>	43
3.2 <i>Waktu dan Lokasi Penelitian</i>	43
3.3 <i>Jenis dan Sumber Data</i>	44
3.4 <i>Teknik Pengumpulan Data</i>	45
3.4.1 <i>Wawancara</i>	45
3.4.2 <i>Dokumentasi</i>	46

3.5 Informan Penelitian.....	47
3.6 Teknik Analisa Data.....	48

BAB IV GAMBARAN UMUM..... 50

4.1 Sejarah Singkat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.....	50
4.2 Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru..	52
4.3 Visi dan Misi.....	52
4.3.1 Visi.....	52
4.3.2 Misi.....	53
4.3.3 Motto	53
4.4 Struktur Dan Susunan Organisasi.....	53
4.5 Unit-Unit Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.	57
4.5.1 Kepala Dinas	57
4.5.2 Sekretariat.....	58
4.5.3 Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk	59
4.5.4 Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil	60
4.5.5 Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan....	61
4.5.6 Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan	63
4.6 Kelompok Jabatan Fungsional	64
4.7 Unit Pelaksana Teknis (UPT).....	65

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN 66

5.1 Support.....	66
5.2 Capacity.....	76
5.3 Value (Nilai)	81
5.4 Kendala dalam Penerapan Sistem Berbasis Elektronik Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Pekanbaru	91

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN..... 93

6.1 Kesimpulan.....	93
6.2 Saran	94

DAFTAR PUSTAKA..... 96

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbandingan Indeks SPBE Seluruh Kabupaten/Kota Provinsi Riau....	4
Tabel 1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.....	5
Tabel 2. 1 penelitian terdahulu.....	31
Tabel 2.2 Dimensi Penilaian Penerapan <i>e-government</i>	40
Tabel 3. 1 Data informan atau narasumber	48
Tabel 5.1 Hasil Server	78
Tabel 5.2 Tahapan Peningkatan sipenduduk	91

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir.....	40
Gambar 4. 1 Bagan Susunan Organisasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.....	55
Gambar 4. 2 Tampilan <i>E-government</i> Sipenduduk	56
Gambar 5. 1 Website Link Layanan	70
Gambar 5. 2 Aplikasi Sipenduduk	71
Gambar 5. 3 Infrastruktur Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.....	74

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

Penyelenggaraan pemerintahan tidak terlepas dari keterlibatan seluruh komponen pemangku kepentingan, baik swasta sebagai fasilitator untuk pemerintah, birokrasi dan masyarakat itu sendiri. Masyarakat merupakan elemen penting dalam suatu penyelenggaraan pemerintahan, karena dalam memberikan pelayanan pemerintah harus mampu memenuhi kebutuhan serta mengayomi masyarakat. Pada beberapa tahun terakhir, penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) yang strategis dan terkoordinasi dalam ranah administrasi negara telah menarik perhatian publik. Hal ini juga dapat dikatakan bahwa teknologi baru telah memasuki pasar baik untuk masyarakat maupun pemerintah, dengan kata lain penggunaan *E-government* dapat diartikan sebagai pemerintahan yang modern, efisien, transparan, partisipatif dan berorientasi

Kemajuan teknologi informasi memberikan manfaat yang sebesar-besarnya untuk kemaslahatan masyarakat. Penggunaan teknologi komputer yang dewasa ini semakin luas tentunya membantu para pelaku pelayanan publik yang mengambil keputusan di dalam operasional pemerintahan baik kegiatan administrasi, pelayanan, maupun pengelolaan data kepegawaian. Kebutuhan masyarakat yang semakin beraneka ragam di masa mendatang harus dikembangkan sistem manajemen modern dengan organisasi berjaringan sehingga dapat memperpendek lini pengambilan keputusan serta memperluas rentang kendali.

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-government merupakan suatu istilah yang masih baru bagi kebanyakan masyarakat di negara berkembang. Seringkali juga istilah itu disalahartikan. Pemerintah di Negara lain, baik negara maju maupun negara sedang berkembang, telah sejak lama menggunakan sistem komputer untuk membantu dan mendukung pekerjaan administrasi dan pengolahan data yang semuanya bermuara pada pelayanan publik (*public service*) (Yuhefizar et al. 2017).

Perbedaan yang mencolok antara konsep *E-government* yang dikenal sekarang dengan penerapannya pada masa lalu terletak pada cakupan penggunaan sistem komputer/informasi dalam melayani baik masyarakat maupun *stake holders* lainnya (karyawan/pegawai, departemen/lembaga pemerintah lainnya, organisasi swasta, dan sebagainya).(Wicaksono 2023)

Pentingnya *E-government* ini antara lain:

1. Mendorong pemerintahan yang responsif terhadap kebutuhan dan aspirasi masyarakat;
2. Mendorong sisi pemanfaatan dari keterbukaan informasi; dan
3. Mendorong tingkat partisipasi publik didalam sistem penyelenggaraan pemerintahan

Merujuk pada Pasal 23 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, disebutkan bahwa dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik perlu diselenggarakan Sistem Informasi yang bersifat nasional dan ayat (4) dijelaskan bahwa penyelenggara berkewajiban mengelola sistem informasi yang terdiri atas sistem informasi elektronik atau non elektronik, sekurang-

kurangnya meliputi; profil penyelenggara, profil pelaksana, standar pelayanan, maklumat pelayanan, pengelola pengaduan dan penilaian kinerja.

Berdasarkan hal tersebut, dapat dipahami bahwa dengan dilaksanakannya *E-government* akan mempermudah penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan yang disediakan pemerintah dominan berupa pelayanan langsung yang menyebabkan pemerintah kesulitan untuk mendorong masyarakat dalam memberikan pengetahuan terhadap perkembangan teknologi pada pelayanan publik. (Pengantar and Penelitian, n.d.)

Kota Pekanbaru memiliki penduduk terbanyak diatas Kabupaten/Kota yang lain di Provinsi Riau, yang memberikan tantangan untuk Pemerintah Kota Pekanbaru dalam mengatur jumlah penduduknya dan mentertibkan administrasi dokumen kependudukan Kota Pekanbaru, Khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil harus memiliki program guna meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan sehingga masyarakat dapat memiliki data untuk membantu Pemerintah Kota Pekanbaru dalam mempercepat rencana pembangunan strategis.

Kota Pekanbaru merupakan ibukota Provinsi Riau dengan jumlah penduduk terbanyak diantara kabupaten atau kota yang ada di provinsi Riau. Luas wilayah Kota Pekanbaru sebesar 623,26 km². Berdasarkan catatan statistik, pertumbuhan penduduk di Kota Pekanbaru mencapai 4,5% per tahun dengan penduduk yang heterogen, multi-etnik, dan multi- agama. Pada akhir tahun 2020, secara resmi Kota Pekanbaru mengalami pemekaran kecamatan yang semula dari 12 menjadi 15 kecamatan, dengan jumlah kelurahan

sebanyak 83 kelurahan. Ada tiga kecamatan baru yang dibentuk yaitu, Tuah Madani, Kulim, dan Rumbai Timur.

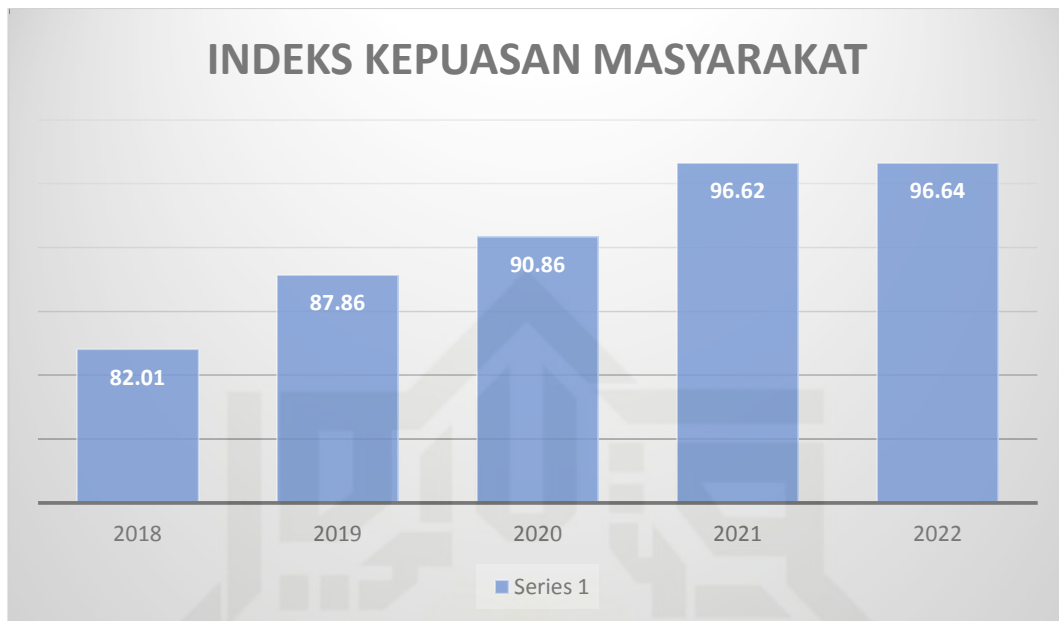
Tabel 1. 1 Perbandingan Indeks SPBE Seluruh Kabupaten/Kota Provinsi Riau

NO	Kabupaten/Kota	2019	2020	2021	2022	2023
1	Provinsi Riau	1,96	2,93	2,55	2,60	3,01
2	Kab.Kampar	1,50	1,86	2,22	2,93	2,96
3	Kab.Indragiri Hulu	1,04	1,56	1,77	2,24	2,88
4	Kab.Rokan Hulu	1,19	1,07	1,78	2,38	2,64
5	Kab.Siak	1,56	1,75	1,90	2,34	3,01
6	Kab.Kepulauan Meranti	1,22	1,35	1,19	2,12	2,74
7	Kota Pekanbaru	1,20	1,88	2,17	2,83	3,42
8	Kota Dumai	1,88	2,32	2,56	2,63	3,43
9	Kab. Bengkalis	1,63	1,50	1,64	2,21	2,70
10	Kab.Indragiri Hilir	1,50	1,87	1,64	2,13	2,23
11	Kab.Rokan hilir	1,56	1,73	1,76	2,12	2,50

Sumber : Menpan RB SPBE

Berdasarkan tabel diatas 1.1 diatas dapat dilihat dari 11 kabupaten/kota yang berada di provinsi riau,kota pekanbaru mengalami kenaikan indeks SPBE. Pada tahun 2019 mengalami penurunan sebesar 1,20, setelah itu pada tahun 2020 mengalami penurunan sebesar 1,88, pada tahun 2022 mengalami kenaikan sebesar 2,83, dan pada tahun 2023 mengalami kenaikan sebesar 3,42 dimana mengalami peningkatan secara signifikan.

Tabel 1. 2 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru



Sumber :Website Disdukcapil Kota Pekanbaru

Dari tabel 1,2Dan 3 sangat jelas dapat kita bandingkan bagaimana indeks kepuasan masyarakat terhadap Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru pertahun nya bahwa pada tahun 2018 indek kepuasan masyarakat kota pekan baru lebih kurang signifikan pelayanan publiknya dibandingkan dengan tahun terakhir ini yaitu Tahun 2021 dan Tahun 2022.

Perbandingan Layanan Kependudukan dikota pekanbaru bisa dilihat dari Tersedianya Pelayanan Dan Pemanfaatan Data Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Berbasis Teknologi Informasi Yang Berkualitas yang Dimana nilai indeks kepuasan Masyarakat nyaaa dengan nilai 81 dan Persentase tertib administrasi kependudukan 75% dengan jumlah kabupaten / kota yang mendapat pembinaan kebijakan kependudukan 12 kab/kota dengan anggaran 113.409.786 Namun mengapa layanan dalam kependudukan di dinas

kependudukan dan pencatatan sipil kota pekanbaru sudah maksimal sedangkan pelayanan dalam website nya masih berbelit

Penerapan sistem *e-government* di Indonesia diatur dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government*. Perkembangan *E-government* merupakan suatu bentuk wujud kenginan pemerintah dalam upaya mendorong masyarakat Indonesia menuju masyarakat yang berbasis pengetahuan. Pemerintah dituntut untuk melaksanakan *E-government* agar dapat membentuk pemerintahan yang bersih, transih, trasnparan, akuntabel, dan mampu memberikan perubahan dalam penyelenggaraan pemerintah secara efektif dan efesien (Nurhakim, 2014).

E-government merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan, dengan melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet) dengan tujuan memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan (Indrajit, 2006). Website merupakan sistem yang membuat informasi dapat diakses. Website pada sistem pemerintahan memiliki tujuan untuk meningkatkan layanan elektronik (*e-service*) (Aprilia et al., 2014)

Salah satu terobosan yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dengan menggunakan konsep *E-government*, yaitu berupa suatu website satu pintu yang dapat digunakan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan pencatatan sipil. Website tersebut dapat diakses pada laman <https://sipenduduk.pekanbaru.go.id> Adanya konsep *E-government*

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.

berarti seluruh layanan kepada publik terintegrasi oleh suatu sistem sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan publik elektronik (*e-service*).

Aplikasi sipenduduk Kota Pekanbaru diharapkan dapat memberikan manfaat kepada masyarakat berupa transparansi dalam pengajuan berkas kependudukan, mewujudkan database kependudukan dan mencegah terjadinya tindakan illegal atau kegiatan yang melanggar ketentuan dan peraturan yang berlaku pada lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Permasalahan yang terjadi berupa tidak semua masyarakat paham terkait dengan mekanisme pelayanan melalui website sipenduduk terutama terkait dengan persyaratan dokumen. Kondisi tersebut menyebabkan masyarakat tetap melakukan pelayanan publik secara datang langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Permasalahan akibat kurang pemahamannya masyarakat terkait dengan mekanisme dikarenakan masih sedikitnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melakukan sosialisasi.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut maka peneliti menganalisa bahwa Aplikasi Sipenduduk telah membawa perubahan signifikan dalam proses penerbitan dokumen kependudukan, mempercepat waktu pemrosesan dari 14 hari menjadi 24 jam, dan memberikan dampak positif baik di tingkat lokal maupun nasional. Dengan mendukung integrasi dokumen seperti KTP dan NPWP, aplikasi ini memperbaiki efisiensi sistem administrasi dan memenuhi kebutuhan masyarakat dengan lebih baik. Namun, untuk memastikan keberhasilan jangka panjang, penting untuk mengelola tantangan terkait kualitas data, aksesibilitas, dan keamanan dengan baik. Namun masih ada

beberapa kendala di Masyarakat yang belum paham dengan menggunakan teknologi

Tercatat pada tahun 2022 hanya dilakukan tiga kali sosialisasi yang diadakan di tingkat Pemerintah Kota dengan menghadirkan perwakilan masing-masing kecamatan dan selain itu sosialisasi terkait dengan web sipenduduk dilakukan secara daring atau melalui sosial media. Permasalahan selanjutnya yang terjadi dimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam website sipenduduk tidak memberikan formulir digital yang dapat diisi secara langsung namun memberikan formulir dalam bentuk PDF yang secara teknis tidak dapat dilakukan perubahan langsung. Permasalahan tersebut timbul di masyarakat yang masih kurang informasi dan pengetahuan tentang teknologi digital dan keterbatasan sarana dan prasarana seperti printer untuk mencetak dikarenakan tidak semua masyarakat memiliki printer untuk mencetak dokumen.

Berdasarkan fenomena diatas, peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “PENERAPAN SISTEM PELAYANAN BERBASIS ELEKTRONIK PADA LAYANAN KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PEKANBARU”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis paparkan, maka didapatkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pada Layanan Kependudukan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru?

2. Apa Kendala dalam melakukan penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pada Layanan Kependudukan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a.) Untuk mengetahui Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Melalui Layanan Kependudukan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru
- b.) Untuk Mengetahui Kendala dalam melakukan penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Melalui Layanan Kependudukan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

1.4 Manfaat Penelitian

- a. Manfaat untuk peneliti
Sebagai langkah awal dalam mengaplikasikan ilmu yang diperoleh di bangku kuliah dan menambah wawasan mengenai Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik
- b. Manfaat untuk pemerintah
Penelitian ini diharapkan untuk memberikan masukan atau arahan yang bermanfaat bagi pihak instansi pemerintah dalam memecahkan masalah yang dihadapi dalam instansi pemerintah untuk menyelesaikan kinerja sehingga dapat mencapai tujuan instansi secara optimal.
- c. Manfaat untuk peneliti lain

Untuk menambah wawasan Pemerintahan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Dan sebagai bahan referensi perbandingan bagi peneliti lain

1.5 Sistematika Penulisan

Agar penelitian ini memperoleh pembahasan yang sistematis, maka penulis perlu Menyusun Sistematika Penulisan sehingga memudahkan dalam memahami. Adapun Sistematika Penulisan adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Berisikan latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Dalam bab ini berisikan tentang kajian teori, penelitian terdahulu, definisi konsep, konsep operasional, kerangka berfikir.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang jenis dan pendekatan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, sumber data, informan penelitian, Teknik pengumpulan data, validitas data, dan Teknik Analisa data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang objek penelitian secara garis besar yang diperlukan untuk pengetahuan umum serta menjelaskan tentang sejarah singkat objek penelitian, aktivitas objek penelitian, tugas pokok penelitian, dan fungsi serta peran dari objek penelitian.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang hasil penelitian dan pembahasan penelitian yang telah dilakukan

BAB VI : KESIMPULAN

Bab ini berisi tentang Kesimpulan, hasil penelitian sebelumnya dan saran yang relevan untuk peneliti berikutnya.



BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang selanjutnya disingkat SPBE adalah penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada Pengguna SPBE. Sebagai tata kelola kerangka kerja yang memastikan terlaksananya pengaturan, pengarahannya, dan pengendalian dalam penerapan SPBE secara terpadu, mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya diperlukan sistem pemerintahan berbasis elektronik bahwa untuk meningkatkan keterpaduan dan efisiensi sistem pemerintahan berbasis elektronik diperlukan tata kelola dan manajemen sistem pemerintahan berbasis elektronik secara nasional.

A. Layanan SPBE

1. Pengembangan layanan SPBE yang berorientasi kepada pengguna SPBE dan membuka ruang partisipasi masyarakat

a. Layanan SPBE yang berorientasi kepada pengguna SPBE dan membuka ruang partisipasi masyarakat dilakukan untuk mendorong pemerintah dapat hadir dalam melayani masyarakat termasuk masyarakat yang terpencil, terluar, dan berkebutuhan khusus, serta untuk melibatkan masyarakat dalam penrusunan kebijakan publik yang akan memberi manfaat sebesar-besarnya bagi masyarakat.

b. Strategi untuk mencapai pengembangan layanan SPBE yang berorientasi kepada Pengguna SPBE dan membuka ruang partisipasi masyarakat adalah:

1. memastikan kebutuhan pengguna SPBE terhadap layanan SPBE terpenuhi;
2. membangun portal pelayanan publik dan administrasi pemerintahan.

2. Peningkatan kualitas layanan SPBE yang berkesinambungan

a. Peningkatan kualitas layanan SPBE dilakukan secara sistematis dan berkesinambungan untuk meningkatkan efisiensi pengelolaan layanan SPBE dan memberikan kepuasan kepada pengguna SPBE.

b. Strategi untuk mencapai peningkatan kualitas layanan SPBE yang berkesinambungan adalah:

1. melakukan integrasi layanan di dalam dan antar Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah; dan
2. menerapkan manajemen dan teknologi layanan SPBE yang tepat guna dan tepat sasaran

2.1.1 Peraturan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

Hal ini menjadi tujuan diterbitkannya Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 (Elektronik 2022) tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang didalamnya memuat pengaturan mengenai penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada pengguna. Berbagai aspek pengaturan dalam peraturan tersebut diharapkan dapat diterapkan secara efektif dan efisien sehingga diharapkan

mampu mewujudkan visi SPBE, yaitu "terwujudnya sistem pemerintahan berbasis elektronik yang terpadu dan menyeluruh untuk mencapai birokrasi dan pelayanan publik yang berkinerja tinggi".

Berbagai penerapan SPBE atau yang lebih dikenal dengan istilah e-gouemment (e-goul ataupun digital gouemment telah dihasilkan oleh berbagai Instansi h,rsat dan Pemerintah Daerah untuk memberi kontribusi efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan pada Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah. Namun demikian, hasil pengembangan SPBE dan tingkat kematangannya masih sangat beragam antar Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah. Hal ini tercermin dari rata-rata capaian nilai indeks SPBE Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah yang mencerminkan tingkat kematangan penerapan SPBE di setiap Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah masih cukup timpang.

Embrio SPBE ini lahir dari Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government* . Bahwa dalam kemajuan teknologi komunikasi dan informasi yang pesat serta potensi pemanfaatannya secara luas, membuka peluang bagi pengaksesan, pengelolaan dan pendayagunaan informasi dalam volume yang besar secara cepat dan akurat. Serta pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam proses pemerintahan (*e-government*)

Penerapan SPBE sendiri berangkat dari permasalahan-permasalahan yang terjadi selama ini, seperti terjadinya pemborosan anggaran belanja TIK akibat dari setiap K/L/D membangun aplikasi pemerintahan sendiri-sendiri. Dengan kondisi seperti itu juga terjadi disintegrasi sistem informasi pemerintahan sehingga validitas data pemerintah kurang diyakini sepenuhnya.

Oleh karenanya penerapan SPBE dilakukan demi mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel. Selain itu juga untuk menunjang pelayanan publik yang berkualitas serta meningkatkan keterpaduan dan efisiensi. Dalam Pasal 2 Perpres SPBE juga tertuang bahwa SPBE memegang prinsip efektivitas, keterpaduan, kesinambungan, efisiensi, akuntabilitas, interoperabilitas, dan keamanan.

Berikut beberapa kriteria terkait penerapan SPBE:

1. Terpadu dan Terukur: Proses tata kelola dan manajemen SPBE harus terintegrasi dengan proses tata kelola lain dan berkontribusi pada kinerja organisasi
2. Efektif dan Efisien: Penerapan SPBE harus meningkatkan kualitas layanan secara berkesinambungan berdasarkan hasil evaluasi
3. Layanan Terpadu: SPBE harus berorientasi kepada pengguna dan menyediakan layanan yang terpadu
4. Infrastruktur Terintegrasi: Terselenggaranya infrastruktur SPBE yang terintegrasi, termasuk pusat data nasional (PDN)
5. Kapasitas SDM: Meningkatkan kapasitas sumber daya manusia yang terlibat dalam penerapan SPBE

2.1.2 E-government

E- government atau elektronik government adalah menggunakan teknologi informasi dalam setiap aktivitas manajemen pemerintahan yaitu mulai dari perencanaan, pengorganisasian, hingga pengawasan dan pengendalian pemerintahan. *E-government* dengan bantuan teknologi informasi menjadikan pemerintah dapat bekerja dengan lebih cepat, tepat, efisien dan efektif serta akurat

dan akuntabel terutama dalam menghasilkan data dan informasi yang berkualitas dan dapat dipertanggungjawabkan (*Napitupulu, Darmawan, Dkk. (2020). EGovernment: Implementasi, Strategi, Dan Inovasi. Medan: Yayasan Kita Menulis., n.d.*)

E-government adalah proses penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas pemerintah yang saat ini fokus di Indonesia pada implementasi *e-government*. Upaya Meningkatkan Perubahan Kemajuan dalam penerapan *e-government* terjadi pada April 2004 ketika pemerintah mengajukan permohonan untuk seluruh WNI, paspor, SIM, dan nomor pajak dengan satu nomor identifikasi (SIN). Penilai difokuskan pada keberadaan web, interaksi, transaksi, dan transisi, keberlanjutan, kemauan dan transparansi *e-government*, nilai investasi di setiap wilayah, kepemimpinan, pelembagaan *e-government* di sektor-sektor ini, proses manajemen, kinerja kepemimpinan kantor depan, dan factor anggaran Penerapan *e-government* di Indonesia sudah mengalami kemajuan yang sangat pesat, dibandingkan ketika implementasi awal pertama kali. (Viera Valencia and Garcia Giraldo 2019)

Adapun dua ciri atau kriteria utama yang harus terdapat pada sistem *e-government* yakni ketersediaan (availability) dan aksesibilitas (accessibility). Pertama, layanan dan transaksi *e-government* harus tersedia 24 jam sehari, 7 hari seminggu (non-stop). Pengguna bebas memilih kapan saja yang bersangkutan ingin berhubungan dengan pemerintah untuk melakukan berbagai transaksi atau mekanisme interaksi. Hal ini memungkinkan masyarakat dan pelaku bisnis dengan fleksibilitas untuk mengakses layanan diluar jam kerja pemerintah. Yang

kedua, *e-government* sangat tergantung pada aksesibilitas layanan yang tersedia pada website. Jika layanan tersebut tidak dapat diakses maka dapat dikatakan *e-government* tidak berhasil atau akan mengalami kegagalan.

Berdasarkan Inpres No.3 Tahun 2003 bahwa inisiatif *e-government* telah dilakukan oleh banyak instansi pemerintah pusat dan daerah dalam mengembangkan pelayanan publik melalui jaringan komunikasi dan informasi. Namun dari hasil pengamatan yang dilakukan oleh Kementerian Komunikasi dan Informasi, sebagian besar institusi pemerintah baru berada pada tahap awal pengembangan *e-government* yakni pembuatan situs informasi. Dengan kata lain, pengembangan *e-government* di Indonesia dapat dikatakan masih jauh dari yang diharapkan

Respon masyarakat Indonesia cukup baik dalam menghadapi pelaksanaan *e-government* , sehingga keterlambatan kemajuan system bisa diminimalisir. Beberapa studi sebelumnya menyebutkan, keterlambatan kemajuan *E-government* hanya akan memastikan bahwa suatu negara jauh dari mengubah nilai-nilai, meningkatkan standar layanan publik untuk semua, dan akhirnya mencegah kesejahteraan Masyarakat (Utama 2020). Riset terdahulu juga menunjukkan bahwa *E-government* di Indonesia masih dalam proses optimalisasi dan peningkatan layanan serta kapasitas.

Berdasarkan Intruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government* , pengembangan *E-government* diarahkan untuk mencapai 4 (empat) tujuan, yaitu:

1. Pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang memiliki kualitas dan lingkup yang dapat memuaskan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

masyarakat luas serta dapat terjangkau di seluruh wilayah Indonesia pada setiap saat tidak dibatasi oleh sekta waktu dan dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat.

2. Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan perkembangan perekonomian nasional dan memperkuat kemampuan menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan internasional.
3. Pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga- lembaga negara serta penyediaan fasilitas dialog publik bagi masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam perumusan kebijakan negara.
4. Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah dan pemerintah daerah otonom.

Pengembangan *e-government* dapat dilaksanakan melalui 4 (empat) tingkatan sebagai berikut (Gupta 2004):

1. Tingkat 1 – Persiapan yang meliputi :
 - a. Pembuatan situs informasi di setiap lembaga;
 - b. Pembuatan situs informasi di setiap lembaga;
 - c. Penyiapan sumber daya manusia (SDM);
 - d. Penyiapan sarana akses yang mudah misalnya menyediakan sarana *Multipurpose Community Center*, *Warnet*, *SME-Center*, dan lain-lain;
 - e. Sosialisasi situs informasi baik internal maupun untuk publik.

2. Tingkat 2 – Pematangan yang meliputi :
 - a. Pembuatan situs informasi publik interaktif;
 - b. Pembuatan antar muka keterhubungan dengan lembaga lain;
3. Tingkat 3 – Pemantapan yang meliputi :
 - a. Tingkat 4 – Pematapan yang meliputi :
 - b. Pembuatan interoperabilitas aplikasi maupun data dengan lembaga lain.
4. Tingkat 4 – Pemanfaatan yang meliputi :
 - a. Pembuatan aplikasi untuk pelayanan yang bersifat G2G, G2B dan G2C yang terintegrasi.

Menurut Booz Allen dan Hamilton dalam indrajit, terdapat lima dimensi dalam *Balanced E-government Scorecard* sebagai alat ukur kinerja pemerintahan yang menerapkan *E-government* yang masing-masing dijabarkan dalam berbagai kriteria secara lebih detail. Kelima dimensi itu adalah:

1. Dimensi Manfaat, berhubungan dengan kualitas dan kualitas dan layanan yang diberikan dan bagaimana masyarakat mendapatkan manfaat dari layanan tersebut.
2. Dimensi Efisiensi, berhubungan dengan bagaimana teknologi bisa mempercepat proses dan meningkatkan kualitas layanan.
3. Dimensi Partisipasi, ini berhubungan dengan pertanyaan apakah layanan yang diberikan memberikan kesempatan yang luas kepada masyarakat untuk memberikan partisipasi dalam penyampaian pendapat dan proses pengambilan keputusan.

4. Dimensi Transparansi, apakah pemerintah dalam hal ini mendorong keterbukaan informasi menuju proses transparansi dalam pemerintahan.
5. Dimensi Manajemen Perubahan, ini terkait dengan proses implementasi apakah ada proses review yang jelas dan dikelola dengan baik.

Disamping prestasi pemerintah dalam penyelenggaraan pemerintah yang lebih baik sejak reformasi, tentunya penerapan *e-government* ini dapat memberikan tambahan manfaat yang lebih kepada masyarakat:

1. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para stakeholder-nya (masyarakat, kalangan bisnis, dan industri) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara;
2. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep Good Governance di pemerintahan (bebas KKN);
3. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun stakeholdernya untuk keperluan aktivitas sehari-hari;
4. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan;
5. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan trend yang ada; dan

6. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.

2.1.3 Konsep *E-government*

Konsep dasarnya *e-government* merupakan penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dengan pihak-pihak yang lain. Setidaknya terdapat empat klasifikasi hubungan bentuk baru dari penggunaan teknologi informasi dan komunikasi ini (Indrajit, 2006:42)

- a. Government to Citizens/consumers

Tipe G-to-C ini merupakan aplikasi E-Government yang paling umum yaitu dimana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai portofolio teknologi informasi dengan tujuan utama untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat. Dengan kata lain tujuan utama dari dibangunnya 23 aplikasi E-Government bertipe G-to-C adalah untuk mendekatkan pemerintah dengan rakyatnya melalui kanal-kanal akses yang beragam agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahnya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan pelayanan sehari-hari.

- b. Government to Business

Salah satu tugas utama dari sebuah pemerintahan adalah pembentukan sebuah lingkungan bisnis yang kondusif agar roda perekonomian sebuah negara dapat berjalan sebagaimana mestinya. Dalam melakukan aktivitas sehari-harinya, seperti perusahaan swasta

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.

membutuhkan banyak sekali data dan informasi yang dimiliki oleh pemerintah.

Disamping itu, yang bersangkutan juga harus berinteraksi dengan berbagai lembaga kenegaraan karena berkaitan dengan hak dan kewajiban organisasinya sebagai berorientasi profit. Diperlukannya relasi yang baik antara pemerintah dengan kalangan bisnis tidak saja bertujuan untuk memperlancar para praktisi bisnis dan menjalankan roda perusahaannya, namun lebih jauh lagi banyak hal yang dapat menguntungkan pemerintah jika terjadi relasi interaksi yang baik dan efektif dengan industri swasta

c. Government to Governments

Di era globalisasi ini terlihat jelas adanya kebutuhan bagi negara-negara untuk saling antar satu pemerintah dengan pemerintah setiap harinya tidak hanya berkisar pada hal-hal yang berbau diplomasi semata, namun lebih jauh untuk memperlancar kerjasama antar Negara dan kerjasama entiti-entiti negara 24 (masyarakat, industri, perusahaan, dan lain-lain) dalam melakukan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi perdagangan, proses-proses politik, mekanisme hubungan sosial dan budaya dan lain sebagainya.

2.1.4 Elemen Sukses Pengembangan *E-government*

Berdasarkan hasil kajian dan riset dari Harvard JFK School of Government Dalam (Indrajit 2013)) mengenai E-Government terdapat tiga elemen sukses yang

harus dimiliki untuk menerapkan konsep digitalisasi pada sektor publik, antara lain:

a. Support

Elemen ini merupakan elemen pertama dimana pemerintah memiliki keinginan untuk benar benar menerapkan EGovernment. Pada bagian ini terdapat indikator pendukung yaitu:

1. Political Will, terdapat inisiatif pengembangan dan pembangunan *E-government* dari pemerintah terkhusus pada instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Pengembangan dan pembangunan dapat berupa adanya perencanaan yang matang dalam penggunaan website, pemerintah mengalokasikan sumber daya manusia secara merata, dan dilaksanakannya sosialisasi penggunaan website pada pelayanan publik.
2. Continous, terjadinya keberlanjutan terhadap penerapan *E-government* di lingkungan Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, dan masyarakat sebagai pengguna layanan.

b. Capacity

Merupakan elemen dimana terdapat kemampuan pemerintah dalam mewujudkan *E-government* yang telah direncanakan. Terdapat 3 hal yang setidaknya dimiliki oleh pemerintah, yaitu:

1. Ketersediaan sumber daya manusia yang mumpuni dalam mengelola dan mengkses teknologi dan informasi agar sesuai dengan apa yang menjadi harapan.
 2. Sumber daya finansial termasuk pada segi anggaran dan pengalokasian dana.
 3. Infrastruktur yang memadai untuk mencapai keberhasilan penerapan *E-government*.
- c. Value

Pada elemen ini, membahas mengenai nilai manfaat yang diperoleh dari berbagai pihak dengan adanya penerapan *E-government* ini termasuk mereka yang berkepentingan (demand side). Oleh karena itu, pemerintah harus melihat pertimbangan apa yang menjadi prioritas dalam pembangunan dan pengembangan E-Government untuk mencapai manfaat yang dirasakan oleh Masyarakat.

2.2 Digital Governance

Menurut pemerintah Indonesia Digital Governance adalah aplikasi teknologi informasi yang berbasis internet dan perangkat digital lainnya yang dikelola oleh pemerintah untuk keperluan penyampaian informasi kemasyarakat, mitra bisnis, pegawai, badan usaha dan lembaga – lembaga lainnya secara online. Jadi menurut kedua pengertian diatas yang dikatakan dengan Digital Governance adalah sebuah teknologi berbasis internet yang memuat tentang penyampaian informasi dari pemerintah ke masyarakat secara luas.

Digital Governance diatur dalam peraturan tentang SPBE atau Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Perpres No.95, 2018). Sistem ini di-

selenggarakan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam pelayanan publik. Sistem pemerintahan berbasis digital akan mempermudah masyarakat dalam mendapatkan suatu pelayanan (Buyannemekh and Chen 2021)

Penerapan Digital Governance muncul sebagai penyederhana sistem kerja birokrasi untuk menjadi lebih akurat, responsif, dan transparan dalam pelaksanaannya. Hal ini sejalan dengan salah satu kriteria dalam Good Governance yaitu Transparansi. Dengan adanya transparansi dalam penyelenggaraan pemerintahan, masyarakat memiliki kesempatan untuk mengetahui kebijakan yang akan dan telah diambil oleh pemerintah. Selain itu, transparansi juga membantu masyarakat untuk memberikan feedback atau outcomes terhadap kebijakan yang telah diambil oleh pemerintah (Masiero 2017)

Di Indonesia, pengembangan digital governance sebagaimana dalam instruksi presiden nomor 3 tahun 2003 mengenai strategi pengembangan digital governance terdapat beberapa strategi kelompok yaitu :

1. Pengembangan pelayanan yang andal dan terpercaya serta terjangkau oleh masyarakat luas.
2. Penataan system manajemen dan proses kerja pemerintah pusat dan pemerintah daerah secara holistic.
3. Pemanfaatan teknologi informasi secara optimal.
4. Peningkatan peran serta dunia usaha untuk mengembangkan industry telekomunikasi dan teknologi informasi.
5. Pengembangan sumber daya manusia di pemerintahan dan peningkatan e-literacy masyarakat.

6. Pelaksanaan pengembangan secara sistematis melalui tahapan yang realistis dan terukur.

Kehadiran Digital Governance setidaknya bisa menjawab tiga hal, pertama, Digital Governance memberikan analisis tentang penyelenggaraan pemerintahan sesuai dengan cita-cita UU pelayanan publik dan otonomi daerah. kedua, Digital Governance merupakan jawaban positif atas globalisasi. Ketiga, Digital Governance memberikan penguatan bagi demokrasi dengan berbasis IT, sehingga prinsip Digital Governance terutama dari sisi akuntabilitas. Akuntabilitas tidak hanya dimaknai dengan memberikan akses terhadap informasi yang diberikan oleh pemerintah, tetapi juga memberikan masyarakat pengetahuan untuk mampu mengakses informasi tersebut. Akuntabilitas bukanlah sekadar urusan laporan pertanggungjawaban maupun akses. Akuntabilitas adalah tentang perlindungan masyarakat dari penyalahgunaan kekuasaan

2.3 Kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis elektronik Di Indonesia

Kebijakan Satu Data Indonesia merupakan upaya pemerintah dalam memperbaiki dan meningkatkan kualitas tata kelola data pemerintah. Satu Data Indonesia merupakan kebijakan tata kelola data pemerintah untuk menghasilkan data yang akurat, mutakhir, terpadu, dan dapat dipertanggungjawabkan, serta mudah diakses dan dibagipakaikan antar Instansi Pr.rsat dan Pemerintah Daerah melalui pemenuhan standar data, metadata, interoperabilitas data, serta menggunakan kode referensi dan data induk. Kebijakan ini bermanfaat untuk pengambilan keputusan dan sebagai bentuk pemenuhan kebutuhan data bagi masyarakat. Kebijakan tersebut tertuang dalam Peraturan Presiden Nomor 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia. Melalui penyelenggaraan Satu Data

Indonesia, pemerintah dapat mengumpulkan data dalam satu pintu yang akurat, mutakhir, terpadu, serta mudah diakses, Data yang disediakan antara lain data pangan, energi, infrastruktur, maritim, pendidikan, kesehatan, ekonomi, industri, pariwisata, reformasi birokrasi, serta data lainnya. Untuk itu, diperlukan kolaborasi antar stokehotder terkait. Pelaksanaan kebijakan Satu Data Indonesia sangat erat kaitannya dengan SPBE, seperti yang diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Dalam Peraturan Presiden tersebut diamanatkan bahwa SPBE mendukung pelaksanaan tata kelola data dalam Satu Data Indonesia dengan pemberian dukungan teknologi informasi dan komunikasi baik melalui pembangunan atau pengembangan aplikasi maupun pembangunan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi berbagi pakai yang dibutuhkan. Untuk itu kolaborasi dan harmonisasi pelaksanaan penerapan SPBE dan Satu Data Indonesia perlu diwujudkan melalui sinkronisasi pelaksanaan kegiatan SPBE dan Satu Data Indonesia.

Upaya dalam mewujudkan berbagai macam layanan pemerintah sesuai dengan standar pelayanan minimal tersebut di atas, sangat terbantu dengan adanya percepatan pelaksanaan transformasi digital dalam upaya peningkatan pelayanan publik yang lebih berkualitas dan terpercaya, dimana sesuai dengan arah kebijakan transformasi digital bahwa transformasi digital di masa pandemi maupun nertpandemi akan mengubah secara struktural cara kerja, beraktivitas, berkonsumsi, belajar, bertransaksi yang sebelumnya offline dengan kontak lisik menjadi lebih banyak ke online. Perubahan yang terjadi perlu segera diantisipasi, disiapkan, dan direncanakan secara matang.

Salah satu kebijakan pembangunan SPBE nasional lainnya adalah pada sektor pemerintahan umum. Sektor pemerintahan umum ini mencakup urusan pemerintahan dalam negeri, keuangan negara, informasi, komunikasi, perencanaan pembangunan nasional, aparatur negara, dan kesekretariatan negara. Salah satu strategi dalam mewujudkan pembangunan di bidang administrasi pemerintahan antara lain melalui pembangunan portal layanan administrasi pemerintahan yang terintegrasi sebagai sebuah single digital platform Aparatur Sipil Negara. Portal ini dibangun untuk memudahkan Aparatur Sipil Negara mengakses pelayanan administrasi pemerintahan. Layanan administrasi pemerintahan dalam portal ini mencakup perencanaan, penganggaran, keuangan negara, pengadaan barang dan jasa, kepegawaian, kearsipan, pengelolaan barang milik negara, pengawasan, akuntabilitas kinerja, dan layanan lain sesuai dengan kebutuhan internal birokrasi pemerintahan

2.4 Digitalisasi Layanan Kependudukan

Digitalisasi layanan kependudukan menjadi penting sekarang ini, karena adopsi teknologi yang sudah masuk dalam sistem sosial masyarakat (Hariyoko et al., 2022; Jumadiet al., 2020). Aspek digitalisasi yang masuk dalam sistem layanan kependudukan sudah pasti bertujuan untuk memudahkan proses pelayanan publik. Percepatan layanan dengan digitalisasi menciptakan pengalaman baru bagi pengguna layanan (Mardiyani et al., 2020). Adaptasi pastinya akan berlangsung dan membutuhkan proses yang panjang. Keberadaan sistem yang sudah ada dan berkembang sekarang, bukan berarti mandek dan tidak dapat diperbaiki lagi. Penguatan layanan dari pemerintah dengan adanya digitalisasi semakin penting dan butuh banyak sentuhan. Kolaborasi harus

dilakukan dengan berbagai pihak untuk menguatkan produk dan proses layanan. Hal tersebut juga berlaku pada layanan kependudukan di Kota Pekanbaru yang sudah berbasis digital. Inovasi pelayanan kependudukan berbasis digital di Kota pekanbaru tersebut awalnya dilakukan dalam bentuk pengambilan antrean dan terus berkembang menjadi layanan inti dalam proses layanannya. Inovasi tersebut mempermudah warga untuk memberikan alternatif pelayanan untuk memilih pengurusan dokumen kependudukan yang sebelumnya bermasalah dalam memperoleh pelayanan (Sholahuddin, 2021)

Dwiyanto (2005) menyampaikan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga. Warga sebagai pengguna yang dimaksud adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik. Bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah juga sesuai dengan kebijakan yang dibuat dengan menekankan pada kebutuhan mendatang. Layanan public juga menjadi salah satu tampilan dari pemerintah untuk menunjukkan kualitas system pemerintahan dan birokrasi yang sedang dijalankan, serta kehadiran pemerintah di masyarakat (Sasmito et al., 2020).

Dokumen administratif kependudukan dapat diterima oleh masyarakat setelah melalui rangkaian pelayanan publik oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil(Dispdukcapil) dari setiap kabupaten atau kota. Tahapan dan persyaratan dari setiap daerah dalam proses pengurusan dokumen administratif pastinya sama, karena mengacu pada Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan. Dalam peraturan tersebut disebutkan bahwa kebutuhan dokumen yang dimiliki oleh warga negara Indonesia dimulai dari lahir

melalui akta kelahiran sampai meninggal dengan akta kematian. Masalah dalam layanan kependudukan di Indonesia masih menjadi hal yang sering mendapat keluhan. Hal tersebut dikarenakan menjadi layanan yang paling banyak diminta oleh warga negara Indonesia dan berhubungan dalam setiap peristiwa kependudukan (Ramadhani, 2018). Layanan kependudukan bervariasi di setiap daerah, ada yang baik dan kurang berkualitas. Hal tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor, namun yang paling sering adalah manusia, peralatan, prosedur yang kurang jelas, fasilitas pendukung, birokrasi, dan bahkan adanya praktik calo dan pungutan liar (Aldi et al., 2022; Saputra, 2017). Layanan publik yang baik dan berkualitas menjadi tuntutan dan harus dapat disediakan oleh pemerintah dengan cara baru dan menjadi alternatif terbaik bagi masyarakat

Bilgah (2018) mendefinisikan bahwa pelayanan publik adalah: “Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu pusat, daerah, maupun lingkungan Badan Usaha Milik Negara atas suatu barang, jasa, atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.” (Bilgah 2018).

Pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan pelayan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi Negara. Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.(Supriadi et al. 2021)

Publik pada dasarnya berasal dari bahasa Inggris public, yang berarti umum, rakyat umum, orang banyak dan rakyat. Syafilie dkk. dalam pasalong (2013:6), mengatakan bahwa publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki

Sementara itu merujuk pada UU 25 2009 tentang Pelayanan Publik (dalam (Moh. Taufik 2021) pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut (Fatmawati 2011), pelayanan publik adalah usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau sekelompok orang atau instansi tertentu untuk memberi bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan. Pelayanan publik adalah pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberi kepuasan kepada penerima pelayanan (Iii 2007)

Definisi pelayanan publik menurut kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan public sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundangn undangan.

Penyelenggara pelayanan publik yang dimaksud adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan

undang-undang kegiatan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan atau rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan menempatkan kepuasan masyarakat sebagai *stakeholder* utama

2.5 Penelitian Terdahulu

Tabel 2. 1 penelitian terdahulu

No	Nama Peneliti/Tahun	Judul	Hasil Penelitian
1	Rasti Lestari, Muhlis Madani, Ihyani Malik (2023)	IMPLEMENTASI <i>E-GOVERNMENT</i> DALAM PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN BONE	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi <i>e-government</i> dalam pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone. Jenis penelitian ini kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi <i>e-government</i> dalam pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone memberikan manfaat yang baik. Dapat dilihat dari elemen support yaitu dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone telah menerapkan

			<p>pelayanan berbasis online (<i>e-government</i>) ini untuk meningkatkan dan menghasilkan pelayanan yang prima atau baik. Elemen capacity terdiri dari: 1) sumber daya manusia yang menjadi operator sudah kompeten, 2) sumber dana finansial, 3) sumberdaya infrastruktur dalam pelayanan telah memadai. Elemen value manfaat yang dirasakan dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten bone sebagai pemberi layanan seperti kurangnya antrian dan yang dirasakan masyarakat sebagai penerima layanan seperti waktu yang digunakan dalam pelayanan menjadi efektif dan efisien</p>
2	Siti Mutia Nurcahyani Liputo (2015)	Penerapan <i>e-government</i> kelurahan di kantor kelurahan karampuang kecamatan panakkukang	<p>Penerapan <i>e-government</i> kelurahan di Kantor Kelurahan Karampuang di ukur dengan segi efektivitas dengan menggunakan kriteria pengukuran efektivitas menurut Gibson yaitu Produksi, Efisiensi, Kepuasan, Keadaptasian dan Kelangsungan Hidup telah cukup efektif. Hal tersebut terbukti dengan terpenuhinya 30 indikator tersebut di atas, saat ini pelayanan yang diberikan aparat Kelurahan Karampuang sudah cukup maksimal setelah adanya <i>e-government</i> kelurahan ini. Selain itu pelayanan yang diproses</p>

			<p>melalui <i>e-government</i> kelurahan lebih menghemat waktu dan biaya jika dibandingkan dengan manual. Masyarakat yang mendapatkan pelayanan cukup puas dengan penerapan program ini. Aparat 31 kelurahan 31ias beradaptasi dengan program yang berbasis IT ini,serta program ini kedepannya 31ias lebih maksimal lagi.</p>
3	<p>Wati, Rezki Handoyo and Sjafari, Agus and Fuad, Anis (2017)</p>	<p>KINERJA PELAYANAN PUBLIK BERBASIS <i>E-GOVERNMENT</i> DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SERANG</p>	<p>Penelitian ini untuk mengetahui pelayanan berbasis <i>e-government</i> yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Serang. Metode yang peneliti gunakan kualitatif deskriptif. Indikator yang digunakan adalah lima dimensi <i>Balanced E-government Scorecard</i> dari Booz Allen dan Hamilton. Dari lima dimensi tersebut dapat diidentifikasi beberapa masalah utama yang perlu mendapatkan perhatian untuk membangun dan mengembangkan pelayanan berbasis <i>e-government</i>. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang masih memiliki masalah dalam pelayanan publik berbasis <i>e-government</i> dalam pembuatan dokumen kependudukan Kota Serang. Hal tersebut dibuktikan dengan belum</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.

			memadainya server dan jaringan yang di gunakan dalam pelayanan berbasis <i>e-government</i> di Disdukcapil Kota Serang, belum maksimalnya software yang digunakan oleh Disdukcapil Kota Serang., belum terpenuhinya standar Sumber Daya Manusia pelaksanaan <i>e-government</i> , lambatnya pelayanan dengan basis <i>e-government</i> dan pemberian informasi kepada masyarakat. Namun, dengan adanya perencanaan yang Disdukcapil Kota Serang inginkan yaitu pelayanan online berbasis android agar dapat segera direalisasikan agar pelayanan <i>e-government</i> dapat lebih mudah digunakan
4	Sakinah, Tara (2022)	Penerapan <i>E-government</i> Dalam Pelayanan-KTP Pada Unit Pelayanan Teknis Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis	. Dalam meningkatkan pelayanan pemerintah saat ini telah banyak merumuskan dan membuat kebijakan terkait penerapane- <i>government</i> yang tujuan utamanya adalah meningkatkan dan mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Dalam hal ini memang pemerintah pusat harus bekerja sama dengan UPT Dukcapil Mandau Kecamatan Mandau

		<p>Kabupaten Bengkalis juga kepada masyarakat agar penerapan <i>e-government</i> dapat berjalan dengan baik. Adapun tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimanakah penerapan <i>e-government</i> dalam pelayanan e-Ktp pada UPT Dukcapil Mandau Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis. Metode yang digunakan yaitu metode deksriptif dan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi serta menganalisis data secara deskriptif dan kualitatif. Penelitian ini menyimpulkan bahwa penerapan <i>e-government</i> dalam pelayanan e- Ktp pada UPT Dukcapil Mandau Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis dinilai tidak efektif. Hal ini diketahui bahwa masih banyak masyarakat yang kurang memahami bagaimana penggunaan website untuk kepengurusan e-Ktp, sehingga masih banyak masyarakat yang tidak memilih untuk mengurus secara e-Ktp secara langsung. Hambatan yang dialami oleh UPT Dukcapil Mandau Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis yaitu masyarakat di Kecamatan Mandau</p>
--	--	---

			<p>Kabupaten Bengkalis masih memiliki pemahaman yang sangat rendah terutama dalam penggunaan teknologi untuk login ke website, kurangnya sosialisasi pegawai dengan masyarakat untuk memberikan pemahaman agar masyarakat lebih memahami penggunaan website tersebut, dan tidak adanya komputer yang disediakan untuk masyarakat yang akan mengurus e-Ktp secara online agar masyarakat tidak terganggu dan tidak merasa kesulitan dengan jaringan yang mereka miliki.</p>
5	Aulia Putra Berlian (2023)	Implementasi <i>E-government</i> Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Selatan	<p>Penelitian ini dilatarbelakangi karena kebutuhan informasi yang sangat cepat, dan tepat menjadi suatu kebutuhan utama disegala aspek terutama dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Salah satu teknologi yang paling berkembang adalah teknologi yang berbasis web yang sering disebut dengan internet. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pelayanan berbasis <i>E-government</i> yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Selatan. Metode yang peneliti gunakan</p>

		<p>kualitatif deskriptif. Indikator yang digunakan ada tiga elemen dari Indrajit. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Selatan masih memiliki kendala dalam pelayanan publik berbasis <i>E-government</i> dalam pembuatan dokumen kependudukan Kabupaten Aceh Selatan. Hal tersebut dibuktikan dengan belum terlalu memadainya server dan jaringan yang digunakan dalam pelayanan berbasis <i>E-government</i> di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Selatan, belum maksimalnya Hardware dan juga masih minimnya standar Sumber Daya Manusia pelaksanaan <i>E-government</i>, Lambatnya pelayanan dengan basis E-Government</p>
--	--	--

2.6 Pandangan Islam Tentang *E-GOVERNMENT*

Dalam ajaran Islam yang diturunkan Allah SWT kepada nabi Muhammad SAW 14 abad silam telah diturunkan wahyu bagaimana pentingnya ilmu pengetahuan Al-Qur'an menekankan keunggulan orang yang berilmu dari pada yang tidak berilmu. Seperti dalam firman Allah dalam surat Az-Zumar ayat 9:

أَمَّنْ هُوَ قَانِتٌ آنَاءَ اللَّيْلِ سَاجِدًا وَقَائِمًا يَحْذَرُ الْآخِرَةَ وَيَرْجُو رَحْمَةَ رَبِّهِ ۗ
 قُلْ هَلْ يَسْتَوِي الَّذِينَ يَعْلَمُونَ وَالَّذِينَ لَا يَعْلَمُونَ ۗ إِنَّمَا يَتَذَكَّرُ أُولُو
 الْأَلْبَابِ

Artinya: (Apakah kamu hai orang musyrik yang lebih beruntung) ataukah orang yang beribadah di waktu-waktu malam dengan sujud dan berdiri, sedang ia takut kepada (adzab) akhirat dan mengharapkan rahmat Tuhannya? Katakanlah: Adakah sama orang-orang yang mengetahui dengan orang-orang yang tidak mengetahui?" Sesungguhnya orang yang berakallah yang dapat menerima pelajaran. (Q. S. Az Zumar: 9)

Penyelesaian urusan-urusan publik oleh pemerintahan dilakukan secara hakiki terbebas dari penyalahgunaan kekuasaan dan korupsi serta tunduk pada aturan hukum yang berlaku. ("15-Line-Standard-Quran-PDF.Pdf," n.d.) Dalam hal ini sesuai dengan perintah syariat islam yaitu amar ma'ruf nahi munkar yang terdapat dalam kitab suci al-qur'an surah ali imran ayat 104 yang berbunyi:

تَكُنْ مِّنْكُمْ أُمَّةٌ يَدْعُونَ إِلَى الْخَيْرِ وَيَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَيَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ وَأُولَٰئِكَ
 هُمُ الْمُفْلِحُونَ

Artinya: "Dan hendaklah di antara kamu ada segolongan orang yang menyeru kepada kebajikan, menyuruh (berbuat) yang makruf, dan mencegah dari yang mungkar. Dan mereka itulah orang-orang yang beruntung."

Ayat tersebut sesuai dengan tujuan dan cita-cita good governance untuk menciptakan pemerintahan yang efisien dan produktif serta transparan untuk menjaga tujuan yang baik dan menghindari kemungkaran di dalam birokrasi pemerintahan. Pemerintahan yang bekerja secara efisien dan produktif serta administrasi yang transparan diperlukan demi kemaslahatan bangsa. Dengan adanya konsep good governance menuntut masyarakat turut memonitori akuntabilitas pemerintahan itu sendiri sehingga dapat sejalan dengan demokrasi

dan pasar efisien yang mampu menghindari salah sasaran alokasi dana investasi, serta dapat mencegah tindak korupsi baik secara politik maupun administrasi

2.7 Definisi Konsep

E-government merupakan gambaran sebuah sistem informasi yang dibangun oleh sub sistem sosial dan sub sistem teknis (sistem sosio-teknis) di mana kombinasi antara sub sistem sosial meliputi berbagai disiplin ilmu diluar bidang ilmu teknik (non-engineering) dengan sub sistem teknis dari bidang ilmu teknik (engineering)(Prof. Eko Indrajit 2006)

Pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh lembaga birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan dari warga Negara (Rodiyah dkk, 2021, hlm. 68).

Penyelenggara pelayanan publik yang dimaksud adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang kegiatan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

2.8 Konsep Operasional

Operasional merupakan suatu konsep yang bersifat abstrak untuk memudahkan pengukuran suatu variabel. Operasional juga dapat diartikan sebagai suatu pedoman dalam melakukan kegiatan atau pekerjaan penelitian yang didasarkan pada karakteristik yang dapat diobservasi dari apa yang didefinisikan atau mengubah konsep yang berupa konstruk dengan kata yang menggambarkan perilaku atau gejala yang dapat diamati dan diuji serta ditentukan kebenarannya oleh orang lain.

Tabel 2. 2 Dimensi penilaian penerapan *e-government*

Konsep	Indicator	Sub indikator
penerapan <i>E-government</i> (Indrajit:2006)	Support (Dukungan)	<ul style="list-style-type: none"> • Adanya dukungan Kebijakan Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil kota pekanbaru melalui layanan online • Dialokasikannya sumber daya • Dibangunnya infrastruktur dan suprastruktur pendukung
	Capacity (Kapasitas)	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan sumber daya finansial yang cukup • Ketersediaan Perangkat teknologi informasi
	Value (nilai)	<ul style="list-style-type: none"> • Memberikan manfaat yang signifikan kepada Masyarakat • Memberikan nilai pengembangan pembangunan infrastruktur, kepemimpinan, budaya • nilai manfaat yang diperoleh dari berbagai pihak dengan adanya penerapan <i>E-government</i> ini termasuk mereka yang berkepentingan (demand side)

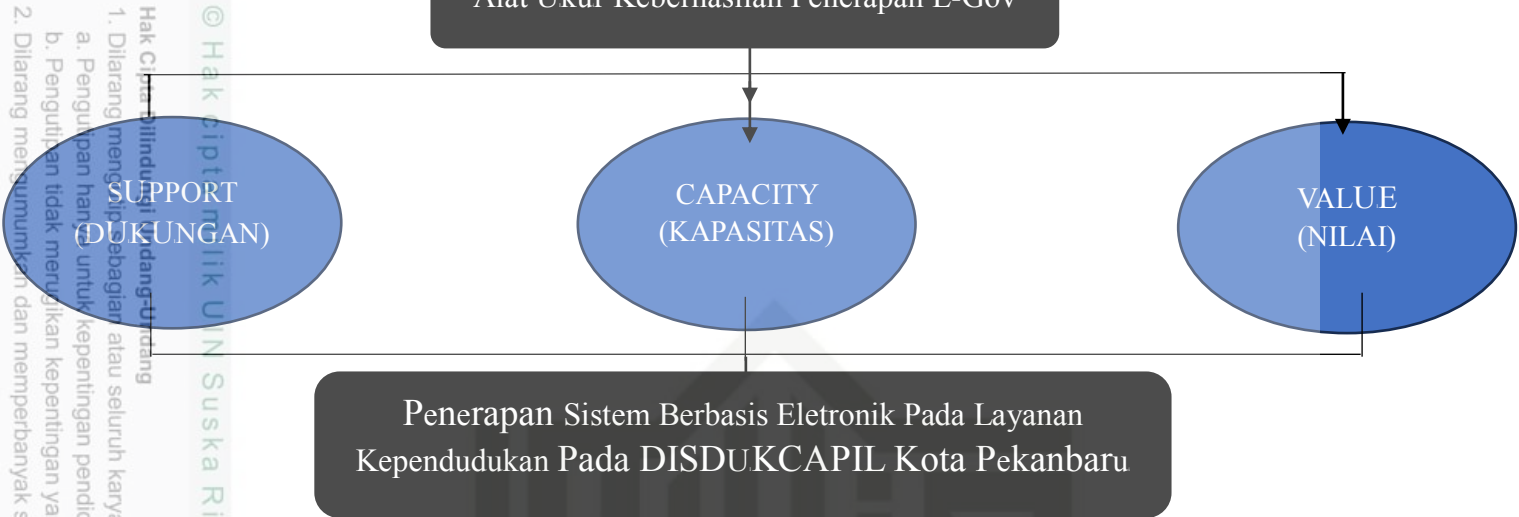
Sumber : (Indrajit 2013)

2.9 Kerangka Berfikir

Berhasilnya suatu organisasi dapat dilihat apakah pelaksanaan suatu tugas dinilai baik atau tidak, penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditetapkan atau sebaliknya dan sebagainya. Terdapat banyak kriteria-kriteria ataupun indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja tersebut. Untuk memudahkan dalam memahami permasalahan yang diteliti maka dapat digunakan teori indrajit yang penulis ringkas ,yaitu :

Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir

Alat Ukur Keberhasilan Penerapan E-Gov



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

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian deskriptif kualitatif sering digunakan dalam menganalisis aktivitas, peristiwa atau situasi secara sosial.

Menurut Sugiyono, metode penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan, serta mengetahui sifat-sifat serta pengaruh sosial yang tidak mampu diuraikan oleh metode kuantitatif. Dalam literatur lain penelitian kualitatif menurut Bogdan & Biklen dalam Fufu Saiful Rahmad (2009; 2) mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku orang-orang yang di amati.

Melalui pendekatan ini diharapkan mampu memberikan uraian yang mendalam mengenai ucapan, tulisan, dan atau perilaku yang dapat diamati dari suatu individu kelompok masyarakat, dan atau organisasi tertentu dalam suatu setting konteks tertentu yang di kaji dari sudut pandang yang utuh, komprehensif, dan holistik. Dalam penelitian kualitatif ini bertujuan untuk mendapatkan pemahaman umum terhadap kenyataan sosial dari perspektif partisipan. (rahmad 2009).

3.2 Waktu dan Lokasi Penelitian

Waktu penelitian ini dilakukan dari Bulan Desember sampai dengan September. Lokasi penelitian adalah lingkungan, tempat atau wilayah yang

direncanakan oleh peneliti untuk dijadikan sebagai objek penelitian dalam rangka mengumpulkan data-data yang dibutuhkan. Penelitian ini dilakukan pada kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kota Pekanbaru yang beralamat Jl. Mustafa Sari No.1, Tengkerang Sel., Bukit Raya, Kota Pekanbaru, Riau 28125. Telepon: (0761) 35463.

3.3 Jenis dan Sumber Data

Data adalah kumpulan fakta dan kebenaran. Fakta dalam sains dicatat sebagai data. Kemudian data akan diproses seperti itu dapat dijelaskan. Data merupakan bentuk jamak dari dantum dan mengacu pada informasi yang menggambarkan masalah atau pengamatan terhadap karakteristik atau karakteristik suatu populasi atau sampel, seringkali dalam bentuk angka. Persyaratan data dari penelitian harus obyektif, memperhitungkan semua masalah pengambilan sampel, dan tepat waktu

Gordon menyebutkan bahwa data merupakan bahan mentah bagi informasi yang dirumuskan sebagai kelompok lambang tidak acak yang menunjukkan jumlah-jumlah, tindakan-tindakan, hal-hal dan sebagainya (Salmiaty Taty, 2016). Data di gunakan untuk menunjang tahapan penelitian maka tentunya peneliti membutuhkan data yang akurat serta realistis tentang objek peneitian. data tersebut diperoleh dari berbagai sumber dan telah teruji keabsahannya.(Syahza 2021)

Dalam penelitian ini, data didapatkan melalui dua kategori yaitu :

a. Data Primer

Data primer, yaitu data utama yang diperoleh oleh peneliti langsung dari responden penelitian di lapangan mencakup tanggapan responden terhadap

wawancara langsung mengenai pelayanan publik dengan menggunakan *E-government* .

b. Data Sekunder

Sedangkan data sekunder adalah ragam informasi yang sudah ada sebelumnya yang dikumpulkan secara sengaja oleh peneliti untuk memenuhi kebutuhan data penelitian. Menurut sugiyono (2013) data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumentasi. Biasanya bentuk dari data berupa tabel, grafik, atau bagan yang memuat pengetahuan penting seperti sensus. Dalam hal ini penulis memperoleh data yang dirilis dari situs resmi, buku, publikasi ilmiah, artikel jurnal, serta literatur lain untuk mendukung penyempurnaan penelitian mengenai Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan beberapa metode atau Teknik pengumpulan data yang ada di dalam penelitian kualitatif dengan tujuan untuk mengumpulkan data penelitian, metode-metode tersebut diantaranya :

3.4.1 Wawancara

Wawancara Wawancara adalah suatu cara pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya. Wawancara ini digunakan bila ingin mengetahui hal-hal dari responden secara lebih mendalam serta jumlah responden sedikit. Ada beberapa faktor yang akan mempengaruhi arus informasi dalam wawancara, yaitu: pewawancara, responden, pedoman wawancara, dan situasi wawancara.

Pewawancara adalah petugas pengumpul informasi yang diharapkan dapat menyampaikan pertanyaan dengan jelas dan merangsang responden untuk menjawab semua pertanyaan dan mencatat semua informasi yang dibutuhkan dengan benar. Responden adalah pemberi informasi yang diharapkan dapat menjawab semua pertanyaan dengan jelas dan lengkap.

Dalam pelaksanaan wawancara, diperlukan kesediaan dari responden untuk menjawab pertanyaan dan keselarasan antara responden dan pewawancara. Pedoman wawancara berisi tentang uraian penelitian yang biasanya dituangkan dalam bentuk daftar pertanyaan agar proses wawancara dapat berjalan dengan baik. Situasi wawancara ini berhubungan dengan waktu dan tempat wawancara. Waktu dan tempat wawancara yang tidak tepat dapat menjadikan pewawancara merasa canggung untuk mewawancarai dan responden pun merasa enggan untuk menjawab pertanyaan.

3.4.2 Dokumentasi

Dokumentasi adalah ditujukan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian, meliputi buku-buku yang relevan, peraturan-peraturan, laporan kegiatan, foto-foto, film dokumenter, data yang relevan penelitian. Alasan mengapa dokumen-dokumen dari suatu lembaga harus di analisa dalam penelitian ini yaitu:

- a. Dokumen merupakan sumber informasi yang lestari, sekalipun dokumen tersebut tidak berlaku lagi. Dalam hal ini, dokumen yang bisa digunakan dalam kategori ini yaitu dokumen yang berhubungan dengan pemahaman terhadap suatu implementasi sistem.

- b. Dokumen merupakan bukti yang dapat dijadikan dasar untuk mempertahankan diri terhadap tuduhan atau kekeliruan interpretasi.
- c. Dokumen merupakan sumber data yang alami, bukan hanya muncul dari konteksnya, tapi juga menjelaskan konteks itu sendiri.
- d. Dokumen itu relatif mudah, murah dan terkadang dapat diperoleh dengan gratis. Peneliti tinggal menggalinya dalam tumpukan arsip
- e. Dokumen merupakan sumber data yang non-reaktif, ketika responden reaktif dan tidak bersahabat, peneliti dapat beralih ke dokumen sebagai solusi.
- f. Dokumen berperan sebagai pelengkap dan pemer kaya informasi yang diperoleh lewat wawancara atau observasi.

3.5 Informan Penelitian

Informan dalam penelitian ini terdapat 2 yaitu:

1. Informan Kunci

Informan kunci adalah mereka yang berperan sebagai informasi utama, atau orang yang paling memahami permasalahan dan memberikan penjelasan tentang berbagai hal yang dibutuhkan peneliti. Informan kunci adalah orang yang mengetahui dan memahami permasalahan yang muncul. Informan kunci dalam penelitian ini ialah Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

2. Informan Tambahan

Individu ditemukan di lokasi penelitian yang dapat memberikan data dan informasi mengenai masalah yang sedang diteliti. kemudian yang informan tambahan ditambahkan pada penelitian ini ialah orang-orang

yang terlibat dalam Penerapan system pemerintahan berbasis elektronik
 Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

Adanya informan dan narasumber dalam penelitian memudahkan peneliti dalam melakukan penelitian dan memperoleh informasi yang dibutuhkannya. Dalam menentukan informan, penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling yaitu teknik pengambilan sampel sesuai dengan kriteria yang diinginkan peneliti dan beberapa pertimbangan.

Adapun yang menjadi informan atau narasumber dalam penelitian ini adalah:

Tabel 3. 1 Data Informan atau Narasumber

No	Narasumber	Jumlah
1	Kepala Bidang Pemanfaatan Data Dan Informasi Pelayanan	2
2	Kepala Bidang Pengelola Informasi Administrasi Kependudukan	1
3	Progemmer Bidang website	1
4	Masyarakat	5
JUMLAH		9

Sumber : Data Diolah Tahun 2024

3.6 Teknik Analisa Data

Analisis data yang dilakukan dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data, dan pengumpulan data selesai dalam jangka waktu tertentu. Tentu saja, pada saat wawancara, peneliti sedang menganalisis tanggapan dari orang yang diwawancarai. Setelah dilakukan analisis, apabila jawaban responden masih kurang memuaskan peneliti, maka peneliti dapat melanjutkan pertanyaan lebih lanjut sampai titik tertentu atau mencari jawaban yang memuaskan. Hanya dengan cara inilah data yang dianggap dapat diandalkan akan dikumpulkan.

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.

Langkah-langkah analisa data setelah pengumpulan data dilakukan sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Reduksi data juga tentang merangkum dan memulihkan hal terpenting yang dianggap penting dan perlu. Hal ini memungkinkan data yang direduksi dapat memberikan gambaran yang lebih jelas sehingga memudahkan peneliti dalam melakukan pengumpulan data selanjutnya. Menurut Riyanto (2003), reduksi data mengacu pada rasionalisasi, seleksi, penyederhanaan dan abstraksi data. Dengan demikian, dalam reduksi ini terjadinya proses data yang terpilih dan data yang terbuang (tidak terpakai).

2. Penyajian Data

Penyajian data baru dapat dilakukan setelah reduksi data. Penyajian data dalam penelitian kualitatif dapat berbentuk tabel, grafik, diagram lingkaran, piktogram, dan lain-lain. Menurut Miles dan Huberman penyajian data merupakan kumpulan informasi terstruktur yang memberikan kesempatan untuk menarik kesimpulan dan mengambil tindakan. Agar teks tersebut tersusun dalam beberapa bagian, tidak tersusun secara bersamaan, tidak tersusun dengan baik, dan sangat berlebihan.

3. Penarikan Kesimpulan/Verifikasi

Setelah dilakukan penyajian data, langkah selanjutnya dalam analisis data kualitatif adalah menarik kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan yang diperoleh peneliti pada tahap awal masih bersifat sementara.

Kesimpulan awal yang disampaikan masih bersifat sementara dan akan berubah apabila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi jika kesimpulan yang dikemukakan peneliti pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten ketika peneliti kembali ke lapangan untuk mengumpulkan data, maka kesimpulan yang disajikan menjadi kesimpulan yang kredibel atau dipertanggung jawabkan. Dalam penarikan kesimpulan dapat diambil berdasarkan hasil analisis yang sudah dilakukan sebelumnya. (Virgana, Lapasau, and Kasyadi 2021)



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

BAB IV

GAMBARAN UMUM

4.1 Sejarah Singkat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

Berdasarkan Keputusan Presiden Nomor : 12 Tahun 1983 bahwa Penyelenggaraan Catatan Sipil yang semua merupakan tanggung jawab Departemen Kehakiman, dialihkan menjadi kewenangan dan tanggung jawab Departemen Dalam Negeri, yang petugas pencatatannya dinamakan Pegawai Catatan Sipil. Dan Pemerintah Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah. Pegawai tersebut ditunjuk dan diberi wewenang, untuk menyelenggarakan pencatatan-pencatatan yang dilakukan dengan membuat akta didalam daftar yang sudah ditentukan, dengan masing-masing peristiwa, sesuai dengan syarat-syarat yang telah ditetapkan. Akta Catatan sipil merupakan akta Otentik, yang didalam hukum pembuktian mempunyai kekuatan yuridis bukti diri seseorang.

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

pabrik meliputi 52 pembuatan Kartu Keluarga, Akta kelahiran, Catatan Sipil dan Kartu Kependudukan, yang menunjang pelayanan pemerintahan daerah.

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

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

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

Tercatat bahwa pada tahun 2018 Pemerintah Kota Pekanbaru merupakan salah satu Pemerintah Kabupaten/Kota di Indonesia telah menerapkan *e-government* di dalam menjalankan urusan pemerintahannya demi terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik.

Dinas pemerintahan yang menerapkan *e-government* salah satunya adalah dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pemerintahan kota Pekanbaru dengan website yang digunakan adalah Sipenduduk.go.id. Berdasarkan hasil wawancara bersama pegawai Disdukcapil atas nama Oni beliau menjelaskan bahwa website Sipenduduk sudah ada sejak tahun 2019, dan sudah berjalan 2 tahun hingga saat ini Maret 2021.

4.2 Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru adalah kantor pemerintahan yang melaksanakan urusan di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Berikut data ringkas Disdukcapil Kota Pekanbaru:

Nama Instansi : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

Alamat Kantor: Jl. Jenderal Sudirman No. 464 Komplek MPP Pekanbaru Kel. Jadirejo, Kec. Sukajadi, Kota Pekanbaru, Riau

Kontak / Tlp : (0761) 35463

Email : disdukcapilkotapekanbaru@gmail.com

4.3 Visi dan Misi

Adapun Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kota Pekanbaru adalah:

4.3.1 Visi

Visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru adalah suatu gambaran yang menantang tentang keadaan masa depan yang

diinginkan dengan melihat potensi dan kebutuhan Dinas dalam jangka waktu tertentu. Penentuan Visi Dinas dilakukan dengan pendekatan partisipatif melalui musyawarah untuk mufakat, dengan melibatkan pihak-pihak yang berkepentingan yang ada di Dinas, Visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru adalah: —terwujudnya pelayanan administrasi kependudukan yang tertib, cepat, dan akuratll.

4.3.2 Misi

Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru adalah: mewujudkan pelayanan penertiban dokumen dan data kependudukan yang memenuhi kepuasan semua pihakll

4.3.3 Motto

Adapun Motto yang dimiliki oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Pekanbaru adalah " S I A P " :

- **S** : Santun. Bersikap dan bertutur kata yang ramah dalam melayani masyarakat
- **I** : Inovatif. Mampu Melakukan Terobosan baru di bidang pelayanan (Smart City Madani)
- **A** : Akuntabel. Melaksanakan tugas yang dapat dipertanggungjawabkan
- **P** : Profesional. Mampu memberikan pelayanan berkualitas baik sesuai dengan ketentuan yang berlaku

4.4 Struktur Dan Susunan Organisasi

Setiap organisasi/perusahaan sejatinya memiliki struktur kepengurusan dalam organisasi. Dengan demikian tugas dan wewenang dari masing-masing fungsi menjadi jelas. Demikian juga dengan dinas Kependudukan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

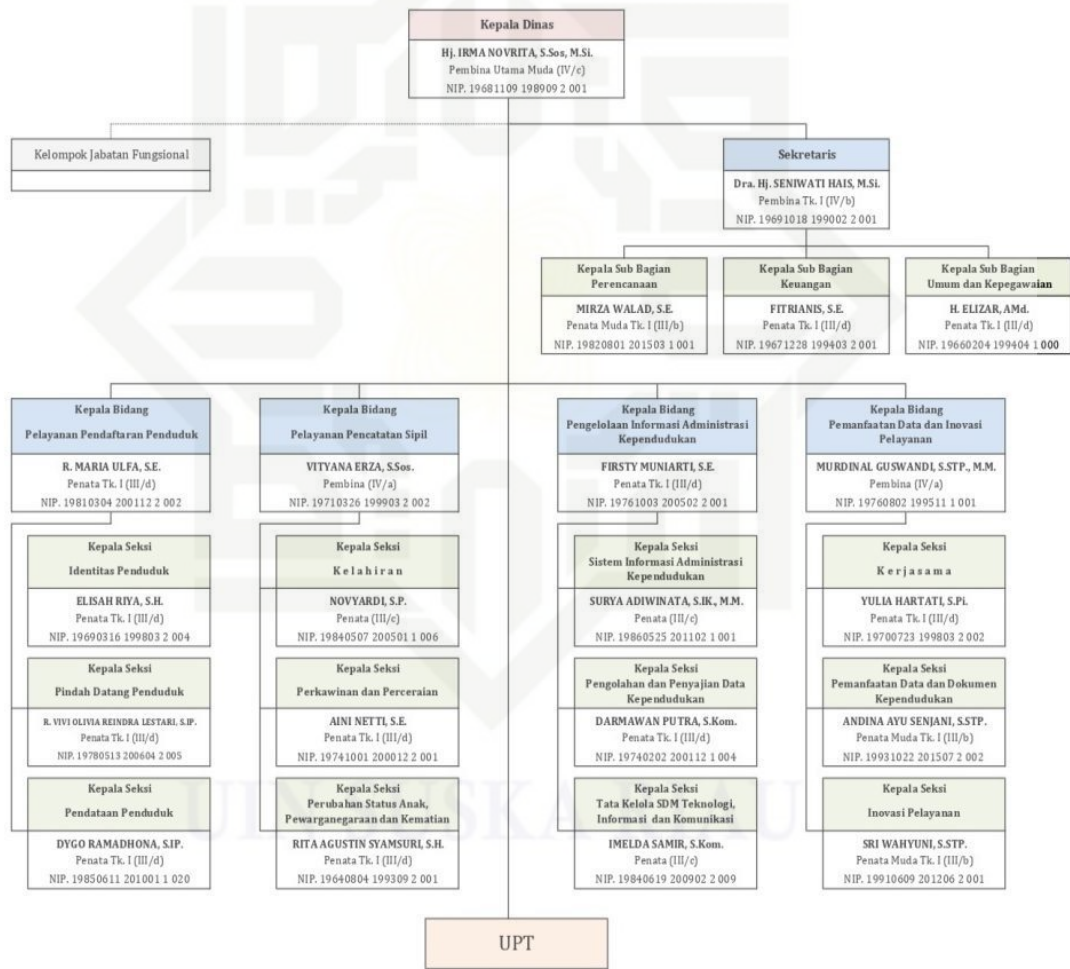
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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

dan Pencatatan Sipil Pemerintahan Pekanbaru yang memiliki struktur organisasi dengan garis tugas dan wewenang yang terorganisir. Struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pemerintahan Pekanbaru adalah sebagai berikut.

- a. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- b. Sekretaris, membawahi :
 1. Sub Bagian Kepegawaian, Umum dan Perlengkapan;
 2. Sub Bagian Keuangan;
 3. Sub Bagian Penyusunan Program.
- c. Bidang Perencanaan dan Perkembangan Kependudukan, Membawahi :
 1. Seksi Perencanaan Kependudukan;
 2. Seksi Perkembangan dan Persebaran;
 3. Seksi Pemantauan dan Evaluasi.
- d. Bidang Pendaftaran Penduduk, membawahi :
 1. Seksi Identitas Penduduk;
 2. Seksi Mutasi Penduduk;
 3. Seksi Pengendalian dan Pengawasan Penduduk.
- e. Bidang Pencatatan Sipil, membawahi :
 1. Seksi Kelahiran dan Kematian;
 2. Seksi Perkawinan dan Perceraian;
 3. Seksi Pencatatan Sipil Lainnya.
- f. Bidang Data dan Informasi Kependudukan, membawahi :
 1. Seksi Pendataan dan Pelaporan;

- 2. Seksi Jaringan Komunikasi;
- 3. Seksi Informasi dan Penyuluhan.
- g. Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD);
- h. Kelompok Jabatan Fungsional

Gambar 4. 1 Bagan Susunan Organisasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru



Sumber: Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

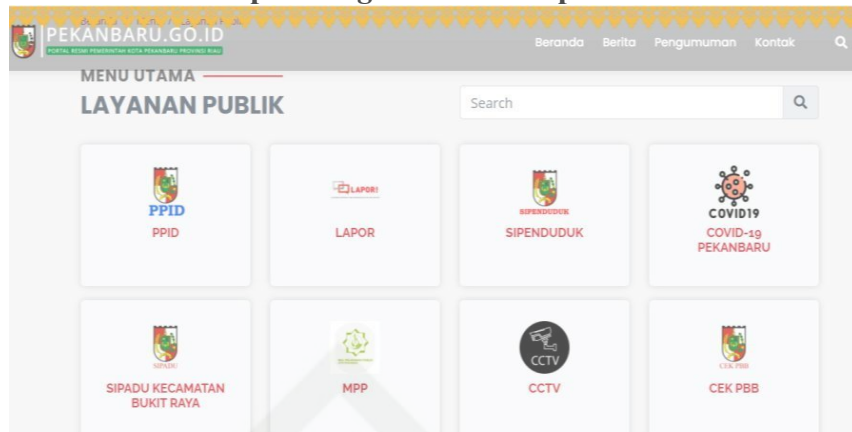
Tampilan E-government Sipenduduk

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.

Gambar 4. 2 Tampilan *E-government* Sipenduduk



Sumber : Pekanbaru.go.id

Pada gambar 4.2 menjelaskan bahwa pada portal resmis *e- government* Pemerintahan Pekanbaru bagian pelayanan publik ter- dapat beberapa bidang diantaranya adalah PPID, E-lapor, Si- penduduk, Covid-19 Pekanbaru, SIPADU Kecamatan Bukit Raya, MPP, CCTV, dan Cek PBB. Dalam portal tersebut terdapat layanan Sipenduduk yang terkhusus pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintahan Pekanbaru.

Gambar 4. 3 Deskripsi *E-government* Pelayanan Publik Sipenduduk



Sumber: Sipenduduk.pekanbaru.go.id

Pada gambar 4.2 dan 4.3 merupakan halaman website si- penduduk yang merupakan salah satu *e-government* pemerintahan Pekanbaru pada bagian Pelayanan Publik dalam websitenya ter- dapat pembagian layanan informasi diantaranya adalah pada bagian atas halaman yaitu Standar Pelayanan, Login,

Lacak Berkas, Unduh File, Info KTP-EL Tercetak. Pada halaman tengah terdapat layanan berupa fitur Layanan, Lacak Berkas, Daftar Sini, Layanan KK Pendetang (Pindah Ke Kota Pekanbaru) Download/Unduh Berkas Persyaratan Pelayanan, Ajukan Permohonan Anda Disini (Login), Layanan Call Center. Pada halaman bawah terdapat fitur whatsapp untuk kemudahan dalam berkomunikasi.

4.5 Unit-Unit Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru sesuai dengan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 164 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru melaksanakan tugas pokok Melaksanakan urusan pemerintahan di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

4.5.1 Kepala Dinas

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru mempunyai tugas membantu Walikota dalam melaksanakan urusan pemerintahan di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, serta Kepala Dinas berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Walikota.

1. Penyusunan program dan anggaran;
2. Pengelolaan keuangan;
3. Pengelolaan perlengkapan, urusan tata usaha, rumah tangga dan barang milik daerah;
4. Pengelolaan urusan ASN;
5. Penyusunan perencanaan di bidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi

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.

kependudukan, kerjasama administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;

6. Perumusan kebijakan teknis di bidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, kerjasama, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
7. Pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
8. Pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil;
9. Pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan;
10. Pelaksanaan kerjasama administrasi kependudukan;
11. Pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan;
12. Pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
13. Pembinaan, koordinasi, pengendalian bidang administrasi kependudukan;
14. Pelaksanaan kegiatan penatausahaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
15. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya.

4.5.2 Sekretariat

Sekretariat mempunyai tugas merencanakan, menyusun, merumuskan dan melaksanakan program kerja sekretariat berdasarkan

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.

ketentuan peraturan perundang-undangan, Sekretariat dipimpin oleh Sekretaris yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas. Untuk melaksanakan tugasnya, Sekretaris menyelenggarakan fungsi :

1. Pelaksanaan koordinasi penyusunan program dan anggaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru;
2. Perencanaan, penyusunan, perumusan dan pelaksanaan serta pengkoordinasian pelaksanaan program reformasi birokrasi;
3. Penyelenggaraan kegiatan administrasi umum dan kepegawaian, pengelolaan keuangan, penatausahaan aset dan perlengkapan serta penyusunan program;
4. Pengkoordinasian dan pelaksanaan pelayanan dan pengaturan rapat dinas, upacara serta keprotokolan;
5. Pengkoordinasian, pembinaan, perumusan laporan tahunan dan evaluasi setiap bidang sebagai pertanggungjawaban;
6. Pengkoordinasian dan pembinaan pemeliharaan kebersihan, ketertiban dan keamanan kantor dan lingkungannya, kendaraan dinas serta perlengkapan gedung kantor;
7. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

4.5.3 Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk

Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dipimpin oleh Kepala Bidang yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk mempunyai tugas

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan di bidang pelayanan pendaftaran penduduk, mempunyai fungsi sebagai berikut :

- a. Penyusunan perencanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
 1. Perumusan kebijakan teknis pendaftaran penduduk;
 2. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
 3. Pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
 4. Pelaksanaan penerbitan dokumen pendaftaran penduduk;
 5. Pelaksanaan pedokumentasian hasil pelayanan pendaftaran penduduk;
 6. Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pendaftaran penduduk;
 7. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.
8. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk membawahi 3 (tiga) Seksi, yaitu Seksi Identitas Kependudukan, Seksi Pindah Datang Penduduk dan Seksi Pendataan Penduduk. Setiap Seksi masing-masing dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk

4.5.4 Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil

Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil dipimpin oleh Kepala Bidang yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan pelayanan pencatatan sipil, mempunyai fungsi sebagai berikut :

1. Penyusunan perencanaan pelayanan pencatatan sipil;
2. Perumusan kebijakan teknis pencatatan sipil;
3. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil;
4. Pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil;
5. Pelaksanaan penerbitan dokumen pencatatan sipil;
6. Pelaksanaan pedokumentasian hasil pelayanan pencatatan sipil;
7. Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pencatatan sipil;
8. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil membawahi 3 (tiga) Seksi, yaitu Seksi Kelahiran, Seksi Perkawinan dan Perceraian dan Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian. Setiap Seksi masing-masing dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil.

4.5.5 Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan

Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dipimpin oleh Kepala Bidang yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan di bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan, mempunyai fungsi sebagai berikut:

1. Penyusunan perencanaan pengelolaan informasi administrasi

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

- kependudukan yang meliputi sistem informasi administrasi kependudukan, pengolahan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi;
2. Perumusan kebijakan teknis pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi sistem informasi administrasi kependudukan, pengolahan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi;
3. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi sistem informasi administrasi kependudukan, pengolahan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi;
4. Pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi sistem informasi administrasi kependudukan, pengolahan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi;
5. Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan
6. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan membawahi 3 (tiga) Seksi, yaitu Seksi Sistem Informasi

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 Kependudukan, Seksi Pengolahan dan Penyajian Data dan Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi Informasi dan Komunikasi. Setiap Seksi masing-masing dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan.

4.5.6 Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan

Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan dipimpin oleh Kepala Bidang yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan di bidang pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerjasama administrasi kependudukan dan inovasi pelayanan administrasi kependudukan, mempunyai fungsi sebagai berikut:

1. Penyusunan perencanaan kerjasama administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
2. Perumusan kebijakan teknis kerjasama administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
3. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan kerjasama administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;

4. Pelaksanaan kerjasama di bidang administrasi kependudukan;
5. Pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan;
6. Pelaksanaan fasilitasi inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
7. Monitoring dan evaluasi pelaksanaan kerjasama administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
8. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan dibantu oleh Kelompok Jabatan Fungsional yang mempunyai kewenangan sebagai Sub-koordinator Kerjasama, Sub- koordinator Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan dan Sub-koordinator Inovasi Pelayanan yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan.

4.6 Kelompok Jabatan Fungsional

- a) Kelompok Jabatan Fungsional mempunyai tugas melakukan kegiatan sesuai dengan bidang tenaga fungsional masing- masing berdasarkan ketentuan peraturan perundang- undangan.
- b) Kelompok Jabatan Fungsional sebagaimana dimaksud pada pasal 3 ayat (1) huruf b angka 3, huruf c angka 1, huruf d angka 1, huruf e angka 1 dan huruf f angka 1, terdiri atas sejumlah tenaga fungsional yang terbagi dalam kelompok jabatan fungsional sesuai dengan bidang keahliannya dan dipimpin oleh seorang Sub Koordinator yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Sekretaris Dinas atau Kepala Bidang pada

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

masing-masing pengelompokan uraian fungsi.

- c) Sub-koordinator sebagaimana dimaksud pada ayat (2) melaksanakan tugas membantu Sekretaris Dinas atau Kepala Bidang dalam penyusunan rencana, pelaksanaan dan pengendalian, pemantauan dan evaluasi serta pelaporan pada satu kelompok jabatan fungsional pada masing-masing pengelompokan uraian fungsi.
- d) Sub-koordinator sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) ditetapkan oleh pejabat pembina kepegawaian atas usulan pejabat yang berwenang.
- e) Nomenklatur, tugas dan fungsi Sub-koordinator sebagaimana dimaksud ayat (3) dan ayat (4) terdapat dalam lampiran

4.7 Unit Pelaksana Teknis (UPT)

Unit Pelaksana Teknis yang selanjutnya disingkat UPT adalah organisasi yang melaksanakan kegiatan teknis operasional dan/atau kegiatan teknis penunjang tertentu pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat dibentuk UPT. UPT dipimpin oleh seorang Kepala UPT yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas.

- 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 VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik pada layanan kependudukan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota pekanbaru sudah dilakukan cukup optimal dengan melalui portal website sipenduduk,Dimana pelayanan secara online di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota pekanbaru telah sejalan dengan perwako (peraturan wali kota) dengan itu pelayanan tersebut semakin terealisasi layanannya dengan berbagai kapasitas yang terbatas.

Namun masih ada beberapa kendala yaitu dengan kendala jaringan yang terbatas.peneliti dapat melihat dari beberapa akses yang masih belum di upgrade Salah satunya adalah keterbatasan akses teknologi pada sebagian masyarakat, terutama di daerah yang tidak memiliki koneksi internet stabil. Dan masih sering menemui kesalahan pengisian data atau dokumen yang tidak lengkap dari pemohon.Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru selalu memberikan panduan atau tutorial kepada masyarakat agar mereka lebih mudah memahami cara mengajukan permohonan secara online, Karena Masih banyak masyarakat yang belum terbiasa menggunakan pendaftaran melalui pelayanan secara online sehingga perlu adanya arahan dari petugas dinas.. mereka lebih memilih menggunakan cara pelayanan yang lama yaitu langsung datang ke kantor yang bisa langsung berhadapan dengan petugasnya padahal pelayanan yang

berbasis online membuat masyarakat lebih memilih menggunakan pelayanan atau mengurus berkas administrasi kependudukan secara manual.

6.2 Saran

Berdasarkan Hasil Penelitian Yang Sudah Dilakukan Dilapangan, Pada Dasarnya Penelitian Ini Berjalan Dengan Baik, Namun Peneliti Ingin Mengemukakan Beberapa Saran Yang Bermanfaat Dalam Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Eletronik Pada Layanan Kependudukan Dikota Pekanbaru agar penerapan tersebut lebih baik untuk kedepannya. adapun saran yang penulis ajukan adalah sebagai berikut :

1. Bagi Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kota pekanbaru perlu memberikan pemahaman kepada masyarakat mengingat teknologi informasi berubah secara cepat maka perlu adanya upaya untuk mengikuti laju perkembangan tersebut agar kualitas pelayanan tetap terjaga terutama untuk memastikan agar sumber daya aparatur senantiasa mempunyai kapasitas yang memadai dalam mengontrol perkembangan teknologi mengenai penggunaan pelayanan berbasis online tersebut serta meningkatkan lagi sosialisasinya kepada masyarakat agar masyarakat lebih antusias untuk mengurus berkas administrasi kependudukan menggunakan pelayanan berbasis *E- Government*. Demi peningkatan terhadap pemberian informasi kepada masyarakat, pemerintah hendaknya data-data yang ada disitus pemerintah Kota pekanbaru senantiasa selalu diperbarui (Update) dengan lebih cepat agar informasinya cepat diketahui dan dipahami oleh masyarakat.
2. Bagi masyarakat sebagai penerima pelayanan publik sudi kiranya untuk lebih antusias ikut serta dalam penerapan pelayanan berbasis *E- Government* oleh Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil agar lebih efektif dan efisien di

era yang sudah serba modern ini. Karena jika penerapan pelayanan berbasis online ini berjalan dengan efektif bukan hanya pihak Instansi yang terbantu tetapi juga akan sangat bermanfaat dan memudahkan masyarakat baik di waktu maupun biaya.



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

DAFTAR PUSTAKA

- QS Al Imran ayat 104
- QS Az zummar Ayat 09
- Andre Julio Prasetyawan, Tesis “*Implementasi Pemanfaatan E- Government Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik Oleh Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh*” (Aceh: Universitas Syiah Kuala 7, (2022): 01
- Ambarwati, Arie, “*Perilaku Dan Teori Organisasi*”, *Jurnal Administrasi Publik*, Universitas Hangtuh, (2019): 1-2
- Bilgah. 2018. “Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Dinas Perhubungan Kota Depok.” *Cakrawala - Jurnal Humaniora* 18 (1): 117–21.
<http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/cakrawala/article/view/3408/2349>.
- Buyannemekh, Battulga, and Tzuhao Chen. 2021. “Digital Governance in Mongolia and Taiwan: A Gender Perspective.” *Information Polity* 26 (2): 193–210. <https://doi.org/10.3233/IP-219005>.
- Elektronik, Berbasis. 2022. “Berbasis Elektronik,” no. 158198.
- Fatmawati, Fatmawati. 2011. “Kemitraan Dalam Pelayanan Publik : Sebuah Penjelajahan Teoritik.” *Otoritas : Jurnal Ilmu Pemerintahan* 1 (2): 91–101. <https://doi.org/10.26618/ojip.v1i2.23>.
- Gupta, R. 2004. *CWL Publishing Enterprises, Inc., Madison* 2004 (May): 352. <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/cbdv.200490137/abstract>.
- Iii, B A B. 2007. “Bab Iii Pelayanan Publik Bidang Pendidikan.” *Jurnal Pelayanan Publik* 5, 45–59.
- Indrajit, Richardus Eko. 2013. “Elemen Sukses Pengembangan” 4 (C): 1–4.
- Irawan, Bambang, and Muhammad Nizar Hidayat. 2021. *E- Government : Konsep, Esensi Dan Studi Kasus*.
- Masiero, Silvia. 2017. “Digital Governance and the Reconstruction of the Indian Anti-Poverty System.” *Oxford Development Studies* 45 (4): 393–408. <https://doi.org/10.1080/13600818.2016.1258050>.
- Moh. Taufik. 2021. *Teori Dan Praksis*.
- M. Yasir Rafles, “*Penerapan Konsep E-government Oleh Dinas Pendidikan Kota Pekanbaru dalam Mewujudkan Smart City Madani*”. Skripsi, Riau: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim, (2020).
- Napitupulu, Darmawan, Dkk. (2020). *E_Government: Implementasi, Strategi, Dan Inovasi*. Medan: Yayasan Kita Menulis. n.d.

- Pengantar, Kata, and I Batasan Penelitian. n.d. “Daftar Isi,” 15–18.
- Prof. Eko Indrajit, 2006. 2006. “Electronic Government : Konsep Pelayanan Public Berbasis Internet Dan Teknologi Informasi.” *E- Government*, 91.
- Rezki Handoyo Wati, “*Kinerja Pelayanan Publik Berbasis E-government di Disdukcapil Kota Serang*”, Tesis, Banten: Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, (2017)
- Saidah Langi, *Sistem Informasi Berbasis Web Dalam Penyelenggaraan Pendidikan*, Ed.Ke-38 Th. XXIV, Mei (2018)
- Setiawan, Iwan, “*Pengelolaan E-Government Oleh Dinas Kependudukan Dan pencatatan Sipil Kabupaten Sambas*” *Jurnal Administrasi Publik*, Vol. 05 (2016): 1-16
- Sugiyono, *Metode Peneltian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, ed. Sutopo, ke 2. (Bandung: ALFABETA, 2019), Hal.2-3.
- Sugiyono, “*Metode Penelitian Kuantitatif*”, ed. Setiyawami, Bandung: ALFABETA, (2019): 213.
- Sugiyono, “*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*”, Bandung: Alfabeta, (2013): 137
- Supriadi, Made Nopen, Sekolah Tinggi, Teologi Arastamar, Sardjana Orba Manullang, and Universitas Krisnadwipayana. 2021. *Pelayanan Publik*.
- Syahza, Almasdi. 2021. *Metodologi Penelitian: Metodologi Penelitian Skripsi. Rake Sarasin*. Vol. 2.
- Utama, A.A Gde Satia. 2020. “The Implementation of *E-government* in Indonesia.” *International Journal of Research in Business and Social Science* (2147- 4478) 9 (7): 190–96. <https://doi.org/10.20525/ijrbs.v9i7.929>.
- Viera Valencia, Luis Felipe, and Dubian Garcia Giraldo. 2019. “No Title No Title No Title.” *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. 2.
- Virgana, Virgana, Merry Lapasau, and Soeparlan Kasyadi. 2021. “Elevating Institution Performance of Special Schools Through Strategic Planning.” *European Journal of Special Education Research* 7 (1). <https://doi.org/10.46827/ejse.v7i1.3614>.
- Wicaksono, Soetam Rizky. 2023. *KONSEP DASAR E-GOVERNMENT* . <https://doi.org/10.5281/zenodo.8004026>.
- Yuhefizar, Asrul Huda, Imam Gunawan, and Eko Hariyanto. 2017. “Naskah Akademik Dan Rancangan Peraturan Daerah Tentang Pengelolaan *E-government* Di Provinsi Sumatera Barat.” *Pemerintah Provinsi Sumatera Barat*, 91.



Lampiran 1

Pedoman Wawancara

PENERAPAN SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK PADA LAYANAN KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PEKANBARU

Informan :

Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil

Pertanyaan :

Support

- a. Adanya dukungan Kebijakan Dinas melalui layanan online
 1. Sejak Kapan penerapan Layanan kependudukan dilaksanakan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota pekanbaru ?
 2. Apakah ada pengembangan sistem yang dilakukan terhadap aplikasi kependudukan
 3. Bagaimana rencana kedepan untuk layanan kependudukan melalui aplikasi sipenduduk?
 4. Bagaimana penerimaan masyarakat dengan adanya layanan kependudukan ini ?
- b. Dialokasikan Sumber Daya
 1. Bagaimana sejarah penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru?
 2. Sejak Kapan web dinas kependudukan itu diterbitkan?
- c. Infrastruktur
 1. Bagaimana Infrastruktur di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota

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.

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

pekanbaru dalam memaknai kesiapan dan dukungan publik ?

2. Bagaimana pengalokasian server infrastruktur SPBE Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru?

Capacity

a. Ketersediaan sumber daya finansial

1. Berasal darimanakah anggaran yang digunakan untuk penerapan aplikasi sipenduduk ?
2. Bagaimana pengalokasian anggran untuk pelaksanaan penerapan aplikasi si penduduk ?

b. Ketersediaan Perangkat teknologi Informasi

1. Bagaimana ketersediaan teknologi informasi dalam aplikasi sipenduduk dapat meningkatkan data dalam kependudukan ?
2. Bagaimana Kendala Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elteronik pada layanan kependudukan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota pekanbaru ?
3. Apa saja tantangan yang dihadapi dalam memastikan ketersediaan teknologi informasi untuk mendukung aplikasi si penduduk tersebut ?

Value (Nilai)

a. Memberikan Manfaat Yang Signifikan Kepada Masyarakat

1. Apakah dengan adanya aplikasi sipenduduk ini dapat memberikan manfaat kepada Masyarakat?

2. Bagaimana Tingkat efektivitas sebelum dan sesudah adanya layanan sipenduduk melalui online ?
3. Seberapa jauh layanan kependudukan online menjadi prioritas untuk diterapkan ?
- b. Memberikan nilai pengembangan infrastruktur, kepemimpinan
 1. Bagaimana aplikasi sipenduduk dapat berkontribusi terhadap Pembangunan infrastruktur di kota pekanbaru ?
 2. Bagaimana aplikasi sipenduduk dapat mendukung efektivitas kepemimpinan dalam mengelola data kependudukan ?
- c. Nilai Manfaat Yang Diperoleh Dari Berbagai pihak
 1. Bagaimana layanan kependudukan ini telah meningkatkan efisiensi administratif di tingkat pemerintah lokal/nasional?
 2. Apa saja dampak positif yang dirasakan oleh masyarakat dalam menggunakan layanan kependudukan ini?

Pertanyaan untuk masyarakat

1. Apakah bapak/ibu mengetahui pelayanan berbasis online yang diterapkan oleh Disdukcapil?
2. Apakah bapak/ibu sudah pernah menggunakan pelayanan tersebut?
3. Bagaimana tanggapan bapak/ibu terkait pelayanan tersebut?
4. Apakah ada kendala saat bapak/ibu mengurus dokumen administrasi melalui pelayanan yang berbasis online?
5. Bagaimana sikap petugas ketika bapak/ibu hendak mengurus berkas tetapi bapak/ibu belum paham atau tidak paham saat menggunakan pelayanan berbasis online?
6. Apakah pelayanan yang berbasis online ini memudahkan bapak/ibu dalam mengurus dokumen?



7. Apa saja manfaat yang sudah dirasakan oleh badak/ibu masyarakat terkait pelayanan online yang diterapkan oleh Disdukcapil?

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



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 Dengan Bidang Informasi Data Dan Informasi Pelayanan Di Dinas
Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru
(Bapak Murdinal Guswandi)**



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

**Wawancara Dengan Bidang Pengelola Informasi Administrasi Kependudukan
(Ibu Firsty Muniarty)**



**Wawancara Dengan Bidang Pengelola Informasi Administrasi Kependudukan
(Bang Adi)**

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



**Wawancara Dengan Salah Satu Progemmer Di Bidang Website Layanan
Kependudukan
(Bapak Afrioni Jaya Saputra)**



Wawancara dengan salah satu Masyarakat Bersama kak Rona



Wawancara dengan salah satu Masyarakat Bersama ibu susi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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 dengan salah satu Masyarakat Bersama Kak Anisa Amu



Wawancara dengan salah satu Masyarakat Bersama Bang Arief



Wawancara dengan salah satu Masyarakat Bersama Kak Fiza

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.

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 : fekosos@uin-suska.ac.id

UIN SUSKA RIAU

2. Dilarang mengemukakan 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.

Nomor : B-3581/Un.04/F.VII/PP.00.9/5/2024
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Izin Riset

Pekanbaru, 30 Mei 2024 M
22 Zulqaidah 1445 H

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

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : Prawita Sari
NIM. : 12070522316
Jurusan : Administrasi Negara
Semester : VIII (Delapan)

bermaksud mengadakan Riset dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul:
"Implementasi Sistem Pelayanan Berbasis Elektronik di Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru" Untuk itu kami mohon
kiranya Saudara berkenan memberikan bantuan yang diperlukan kepada mahasiswa
tersebut.

Demikianlah, atas bantuan dan kerjasama Saudara diucapkan terima kasih.

Dekan,



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

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

PEMERINTAH KOTA PEKANBARU
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

GEDUNG LIMAS KAJANG LANTAI III KOMP. PERKANTORAN PEMKO. PEKANBARU
JL. ABDUL RAHMAN HAMID KOTA PEKANBARU



SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Nomor : BL.04.00/Kesbangpol/1841/2024



- a. Dasar : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Perangkat Daerah.
4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2018 Tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian.
5. Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Pekanbaru.
- b. Menimbang : Rekomendasi dari Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, nomor 503/DPMPSTP/NON IZIN-RISET/66608 tanggal 10 Juni 2024, perihal pelaksanaan kegiatan Penelitian Riset/Pra Riset dan pengumpulan data untuk bahan Skripsi.

MEMBERITAHUKAN BAHWA :

1. Nama : PRAWITA SARI
2. NIM : 12070522316
3. Fakultas : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL UIN SUSKA RIAU
4. Jurusan : ADMINISTRASI NEGARA
5. Jenjang : S1
6. Alamat : JL. GALANG NO. 241-F LK V KEL. CEMARA KEC. LUBUK PAKAM KAB. DELI SERDANG-SUMATERA UTARA
7. Judul Penelitian : PENERAPAN SISTEM PEMERINTAH BERBASIS ELEKTRONIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PEKANBARU
8. Lokasi Penelitian : DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PEKANBARU

Untuk Melakukan Penelitian, dengan ketentuan sebagai berikut :

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

Demikian Rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 12 Juni 2024

a.n. KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA
DAN POLITIK KOTA PEKANBARU
Kepala Bidang Politik Dalam Negeri

TENGKU FIRDAUS, SE, M.Si
PEMBINA
NIP. 19760409 199803 1 001

Tembusan

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

Jl. H.R. Soebrantas No. 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

UN SUSKA RIAU

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

UN SUSKA RIAU

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Nomor : B-3665/Un.04/F.VII.1/PP.00.9/06/2024 Pekanbaru, 03 Juni 2024 M
Sifat : Biasa 26 Zulqaidah 1445 H
Lampiran : -
Perihal : Bimbingan Skripsi

Kepada
Yth. Rony Jaya, S.Sos, M.Si
Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
UN Sultan Syarif Kasim Riau
Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr. Wb.
Dengan hormat,

Bersama ini kami sampaikan kepada Saudara bahwa :

Nama : Prawita Sari
NIM : 12070522316
Jurusan : Administrasi Negara
Semester : VIII (Delapan)

adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memenuhi syarat untuk menyelesaikan studi/ menyusun skripsi dengan judul:

"IMPLEMENTASI SISTEM PELAYANAN BERBASIS ELEKTRONIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PEKANBARU".

Sehubungan dengan itu kami menunjuk Saudara sebagai pembimbing dalam menyelesaikan skripsi mahasiswa tersebut di atas.

Demikian disampaikan, atas bantuan Saudara diucapkan terima kasih.



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

Tembusan :
Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau



Pekanbaru, 14 Agustus 2024

Nomor : B.400.10.5/Dukcapil-Sekre/277-1/2024
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Keterangan Riset

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan
Ilmu Sosial Uin Suska Riau

Pekanbaru

Berkenaan dengan Surat Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Nomor : BL.04.00/Kesbangpol/1841/2024 tanggal 12 Juni 2024 perihal: Pelaksanaan Kegiatan Penelitian Riset/Pra Riset dan Pengumpulan Data untuk Bahan Skripsi, bersama ini kami sampaikan :

Nama : PRAWITA SARI
Nim : 12070522316
Jurusan : ADMINISTRASI NEGARA
Fakultas : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL UIN SUSKA

Bahwa nama yang tersebut diatas telah melaksanakan Penelitian Riset pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dalam rangka pengumpulan data/ Informasi guna penyelesaian Riset yang bersangkutan dengan judul:

"PENERAPAN SISTEM PEMERINTAH BERBASIS ELETRONIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PEKANBARU".

Demikian disampaikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

a.n KEPALA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA PEKANBARU

Sekretaris

u.b

Kasubag Umum dan Kepegawaian


DEDY THEIRTA, A.md

Penata Muda Tk I (III/b)

NIP. 198304092010011021

BIOGRAFI PENULIS

Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.



Prawita Sari, lahir pada tanggal 22 September 2002 di Tanjung Morawa Provinsi Sumatra Utara. Penulis merupakan anak Tunggal dari kedua orang tua yang luar biasa. Kedua orang tua Ayahanda Ponidi dan Ibunda Sriyani yang sangat berpengaruh di segala proses penulis.

Penulis menyelesaikan pendidikan mulai dari tingkat TK (Taman Kanak-kanak) di TK Nurul Hasanah Lubuk Pakam dan selesai pada tahun 2008, kemudian melanjutkan pada jenjang Pendidikan Sekolah Dasar di Madrasah Ibtidaiyah Nurul Hasanah Lubuk Pakam dan selesai pada tahun 2014, kemudian melanjutkan pada tingkat Pendidikan Sekolah Menengah Pertama di Madrasah Tsanawiyah YPI Al Hidayah Lubuk Pakam dan selesai pada tahun 2017, kemudian melanjutkan Pendidikan Sekolah Menengah Atas di SMAN 01 Lubuk Pakam dan selesai pada tahun 2020. Pendidikan dilanjutkan pada tahun 2020 di jenjang Perguruan Tinggi Negeri, tepatnya di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau (UIN Suska Riau) pada Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial dengan Program Studi Administrasi Negara melalui jalur SBMPTN (Seleksi Bersama Masuk Perguruan Tinggi Negeri).

Pada awal tahun 2020 penulis mengikuti berbagai kegiatan salah satunya PBAK (Pengenalan Budaya Akademik Kemahasiswaan) yang di selenggarakan oleh pihak Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Selanjutnya penulis mengikuti salah satu organisasi yakni Dewan Eksekutif Mahasiswa, mengikuti selama 1 periode dan organisasi diluar kampus yaitu Himpunan Mahasiswa Islam Komisariat Fekonsos.

Pada tahun 2023 penulis mengikuti kegiatan wajib yang ada di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial yakni PKL (Praktek Kerja Lapangan) dan KKN (Kuliah kerja nyata). Penulis melaksanakan PKL (Praktek Kerja Lapangan) berlokasi di Kantor Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Lubuk Pakam Provinsi Sumatra Utara, kemudian melaksanakan KKN (Kuliah Kerja Nyata) berlokasi di Desa Pauh Angit Hulu, Kecamatan Pangean, Kabupaten Kuantan Singingi, Provinsi Riau.

Penulis menyelesaikan perkuliahan dengan skripsi yang berjudul "Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pada Layanan Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru" pada proses ini penulis di bimbing oleh Bapak Rony Jaya, S.Sos, M.Si. Penulis melalui berbagai proses hingga Pada tanggal 06 November 2024 penulis mengikuti ujian Munaqasah dan dinyatakan "LULUS" serta sudah berhak menyangand gelar Sarjana Sosial (S.Sos).