



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.



SKRIPSI

**ANALISIS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU TANDA
PENDUDUK ELEKTRONIK (E-KTP) BERBASIS APLIKASI
DI KOTA PEKANBARU**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Sosial
(S.Sos)*



UIN SUSKA RIAU

OLEH

YULIANA RAMADHANI HASIBUAN
11970523580

UIN SUSKA RIAU

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

2024



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

: Yuliana Ramadhani Hasibuan

: 11970523580

: Administrasi Negara

: Ekonomi dan Ilmu Sosial

: Analisis Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik e-KTP
Berbasis Aplikasi Di kota Pekanbaru

DISETUJUI OLEH:
DOSEN PEMBIMBING


Syed Agung Afandi, M.I.P
NIP. 199506182020121010

Mengetahui

DEKAN

Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial

KETUA PRODI

Administrasi Negara


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


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

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

: Yuliana Ramadhani Hasibuan
: 11970523580
: Administrasi Negara
: Ekonomi dan Ilmu Sosial
: Analisis Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik e-KTP
Berbasis Apikasi Di Kota Pekanbaru
: 06 November 2024

Tim Penguji

Ketua Penguji
Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos., M.Si
NIP. 197810252006041002

Penguji I
Dr. Rodi Wahyudi, S.Sos, M.Soc, Se
NIP. 198304092023211016

Penguji II
Dra. Kafrina, M.Si
NIP. 196307101488632004

Sekretaris
Devi Deswimar, S.Sos, M.Si
NIP. 197712272023212010

UIN SUSKA RIAU

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



Lampiran Surat :

Nomor : Nomor 25/2021

Tanggal : 10 September 2021

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Yuliana Ramadhani Hasibuan
NIM : 11970523580
Tempat Tgl. Lahir : Dumai 12 Desember 2000
Fakultas/Pascasarjana : Ekonomi dan ilmu sosial
Prodi : Administrasi Negara

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

Analisis Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik e-KTP Berbasis Aplikasi Di 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, 28 November 2021
Yang membuat pernyataan



Yuliana Ramadhani Hasibuan
NIM : 11970523580

*pilih salah satu sesuai jenis karya tulis



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

ABSTRAK

ANALISIS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (E-KTP) BERBASIS APLIKASI DI KOTA PEKANBARU

Oleh:

YULIANA RAMADHANI HASIBUAN
11970523580

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong pemerintah untuk menerapkan e-government guna menciptakan pemerintahan yang demokratis, akuntabel, dan efisien. Salah satu penerapannya adalah layanan e-KTP, yang bertujuan menyediakan satu KTP elektronik per penduduk dengan basis NIK nasional. Studi ini mengkaji implementasi layanan e-KTP berbasis aplikasi di Kota Pekanbaru menggunakan teori pelayanan Tjiptono (2012) yang mencakup indikator: keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan aspek fisik. Penelitian kualitatif ini mengumpulkan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan prosedur registrasi aplikasi yang jelas, namun masyarakat masih mengalami kendala antrian panjang saat jaringan bermasalah. Mayoritas pengguna memahami alur aplikasi, sementara dukungan tambahan disediakan untuk mereka yang kurang familiar.



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

ANALYSIS OF APPLICATION-BASED ELECTRONIC RESIDENT CARD (E- KTP) PRODUCTION SERVICES IN PEKANBARU CITY

By:

YULIANA RAMADHANI HASIBUAN
11970523580

The advancement of information and communication technology has driven the government to implement e-government to create a democratic, accountable, and efficient administration. One application is the e-KTP service, aimed at providing a single electronic ID card per citizen with a national NIK-based database. This study examines the implementation of the e-KTP application-based service in Pekanbaru using Tjiptono's (2012) service theory, which includes indicators of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. This qualitative research collected data through in-depth interviews, observation, and documentation. Findings show a clear registration procedure within the application, although users still experience long queues when the network encounters issues. Most users understand the application flow, with additional support provided for those less familiar.

UIN SUSKA RIAU



KATA PENGANTAR

بسم الله الرحمن الرحيم

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah rabbil'alamin dengan penuh rasa syukur kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala, penulis menyampaikan terima kasih atas rahmat dan petunjuk-Nya yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi yang berjudul "Analisis Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) Berbasis Aplikasi Di Kota Pekanbaru." Skripsi ini disusun sebagai persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Sosial dari Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Program Studi Administrasi Negara, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau tingkat Strata Satu.

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah atas segala kemudahan yang Allah Subhanahu Wa Ta'ala. Telah berikan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselaikan. Penulis juga mengirimkan shalawat dan salam kepada Nabi Muhammad Sallallahu Alaihi Wassalam, sebagai sosok yang telah memberikan teladan dalam perjuangan Islam. Penulis menyadari bahwa karya ini masih memiliki kekurangan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman. Namun, dengan dukungan, semangat, dan motivasi dari berbagai pihak, penulis berhasil menyelesaikan skripsi ini. Penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Khairunnas Rajab, M.Ag Sebagai pimpinan/rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Ibu Dr. Hj. Mahyarni, SE., MM sebagai Dekan di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

3. Bapak Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos., M.Si Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Mashuri, MA sebagai sekretaris pada program studi Administrasi Negara, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Bapak Syed Agung Afandi, S.IP., M.IP yang selalu bersedia meluang waktunya untuk membimbing dengan memberikan masukan, arahan dan ilmu kepada penulis selama proses penyelesaian skripsi ini.
6. Bapak/ibu Dosen dan staff Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial yang telah memberikan ilmu dan wawasan selama penulis mengikuti perkuliahan pada jenjang S1 Administrasi Negara, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
7. Kepala Dinas Kependudukan dan catatan sipil Kota pekanbaru beserta Jajaran yang telah membantu dalam pengambilan data skripsi ini.
8. Bapak Yunus Hasibuan dan ibu Yuslina sebagai orang tua yang selalu memberikan beribu doa,dukungan dan wawasan.
9. Sahabat-sahabat penulis yaitu Fatysa Anggraini,indah suriani waldiva,siti nur fadila yang tak kalah hebatnya memberikan semangat,doa dan simpati dimasa senang ataupun susah kepada penulis selama berproses penyelesaian skripsi ini.
10. Seluruh pihak yang sudah berkontribusi dalam penyelesaian skripsi ini.

Semoga Allah SWT. Membalas apa yang telah diberikan kepada penulis dan dapat menjadikan pahala jariyah. Besar harapan penulis kaya tulis



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

ilmiah ini dapat bermanfaat bagi yang membacanya maupun bagi peneliti sebagai bahan rujukan. Aamiin Aamiin Ya Rabbal Alamin.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Pekanbaru, Juli 2024
Penulis,

YULIANA RAMADHANI HASIBUAN
11970523580



UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	8
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.5 Sistematika Penelitian	11
BAB II LANDASAN TEORI	12
2.1 Pelayanan.....	12
2.1.1 Pengertian Pelayanan.....	12
2.1.2 Pelayanan Administrasi Publik.....	18
2.1.3 Jenis-jenis Pelayanan	20
2.1.4 Unsur-unsur Pelayanan	26
2.1.5 Faktor-faktor Pendukung Pelayan	28
2.1.6 Indikator Pelayanan	29
2.2 Konsep Dan Teori <i>E-Government</i>	32
2.2.1 Pengertian <i>E-Government</i>	32
2.2.2 Konsep <i>E-Government</i>	35
2.3 Pelayanan Administrasi Kependudukan.....	40
2.4 e-KTP	43
2.5 Penelitian Terdahulu.....	46
2.6 Definisi Konsep	49
2.7 Konsep Operasional.....	51
2.8 Kerangka Berfikir.....	52
BAB III METODE PENELITIAN	53
3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	53



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

3.2 Jenis dan Sumber Data	53
3.2.1. Data Primer	53
3.2.2. Data Sekunder.....	54
3.3. Metode pengumpulan Data.....	54
3.3.1 Indept Interview	54
3.3.2 Observasi	55
3.3.3 Dokumentasi	55
3.4. Informan Penelitian	56
3.5. Teknik Analisis Data	57
BAB IV GAMBARAN UMUM	59
4. Kota Pekanbaru	59
4.1.1 Sejarah Kota Pekanbaru.....	59
4.1.2 Visi dan Misi Kota Pekanbaru	61
4.1.3 Kondisi Geografis Kota Pekanbaru	63
4.2 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru	65
4.2.1 Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru	65
4.2.2 Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru	66
4.2.3 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.....	67
4.2.4 Tugas Pokok, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru	70
4.3 Aplikasi Pembuatan e-KTP	75
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	80
5.1 Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) berbasis Aplikasi di Kota Pekanbaru.	80
5.1.1 Reliability.....	80
5.1.2 Responsive	87
5.1.3 Assurance	90
5.1.4 Empathy	91
5.1.5 tangibles	93
5.2 Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) berbasis Aplikasi di Kota Pekanbaru.	95
5.2.1 Faktor Pendukung.....	95
5.2.2 Faktor Penghambat	96



BAB VI PENUTUP	97
6.1 Kesimpulan.....	97
6.2 Saran.....	99
DAFTAR PUSTAKA	101

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.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



UIN SUSKA RIAU



DAFTAR TABEL

Tabel 1 Jumlah Wajib KTP dan Perekaman KTP-El Di Kota Pekanbaru	4
Tabel 1.2 Jumlah Permintaan Pembuatan e-KTP tahun 2023.....	6
Tabel 1.3 Peralatan Pembuatan e-KTP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pekanbaru.....	8
Tabel 2. 1 Matriks Penelitian Terdahulu	47
Tabel 3.1 Daftar Nama Informan Penelitian	56

© 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.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Berfikir	47
Gambar 4.2. Peta Pekanbaru	58
Gambar 4.3 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru	64



UIN SUSKA RIAU



BAB I PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi maupun komunikasi menghasilkan manfaat positif bagi kehidupan manusia dan memberikan banyak kemudahan, seperti kemudahan dalam memperoleh informasi dan kemudahan bertransaksi. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi juga dapat membantu manusia dalam menjalankan aktivitasnya, karena segala kegiatan dapat dilakukan dengan cepat, murah, dan tepat, sehingga produktivitas kerja akan meningkat. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi memperlihatkan bermunculannya berbagai jenis kegiatan yang berbasis pada teknologi ini, seperti dalam dunia pemerintahan (e-government), yang didalamnya memiliki program seperti dalam bidang pemerintah (e-KTP), pendidikan (e-education, e-learning), kesehatan, (e-medicine, elaboratory), dan lainnya, yang kesemuanya itu berbasis elektronik. Pemerintah menerapkan e-government yang bertujuan untuk mewujudkan pemerintahan yang demokratis, adil, bertanggung jawab, transparan, bersih, akuntabel, responsif, efektif dan efisien.

Terwujudnya good governance merupakan cita-cita seluruh masyarakat di dunia termasuk di Indonesia, good governance atau pemerintahan yang baik menekankan pada asas-asas akuntabilitas, transparansi, partisipasi, efektivitas dan efisiensi. Mewujudkan kelima pilar tersebut, dilakukan berbagai metode yaitu dengan penciptaan e-government atau pemerintahan berbasis teknologi informasi yang memanfaatkan kemajuan komunikasi dan informasi pada berbagai aspek kehidupan. Serta untuk peningkatan daya saing dengan negara-negara lain, seperti



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

yang telah tercantum dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

E-government menerapkan sistem pemerintahan yang berbasis elektronik yang dapat memberikan kenyamanan, meningkatkan transparansi dan meningkatkan interaksi dengan masyarakat serta meningkatkan partisipasi publik. *E-government* secara hukum dilandasi oleh Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003, tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *e-government* untuk memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi didalam proses pemerintah lanjut dalam sebuah penggunaan internet berupa website yang berbasis database. Ini dapat diinterpretasikan bahwa wujud *e-government* dalam pelayanan e-KTP dan menciptakan pemerintahan Indonesia berbasis informasi. Salah satu cara yang kini ditempuh oleh pemerintah pusat Indonesia adalah inovasi pelayanan publik dengan metode *e-government* yaitu dengan penerapan e-KTP atau KTP berbasis sistem informasi.

Penerapan *e-government* yang dilakukan berorientasi kepada peningkatan pelayanan publik termasuk penggunaan e-KTP, sehingga dalam pelaksanaannya penerapan *e-government* dibangun berdasarkan empat kesatuan yang saling terkait yaitu penggunaan sistem, informasi, layanan dan tindak lanjut. Indrajit (2015) menyatakan penerapan *e-government* dalam pembangunan pelayanan publik teraktualisasikan dalam bentuk penggunaan sistem, informasi, layanan dan tindak lanjut dalam sebuah penggunaan internet berupa *website* yang berbasis database. Ini dapat diinterpretasikan bahwa wujud *e-government* dalam pelayanan e-KTP berupa sistem komputerisasi, informasi online, layanan terpadu dan tindak lanjut yang terakses terdapat pada internet yang memiliki website berbasis database.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

Wujud dari penerapan e-government dalam pelayanan e-KTP menjadi penting. Menurut Peraturan Pemerintah Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 tentang pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk berbasis NIK secara Nasional dalam pasal 2 ayat (1) menjelaskan tujuan pemerintahan menerbitkan KTP elektronik untuk mewujudkan kepemilikan satu KTP untuk satu penduduk yang memiliki kode keamanan dan rekaman elektronik data kependudukan yang berbasis NIK secara Nasional e-KTP merupakan cara tepat yang akan ditempuh oleh pemerintah dengan membangun database kependudukan secara nasional untuk memberikan identitas kepada masyarakat dengan menggunakan sistem biometrik yang ada didalamnya.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pekanbaru merupakan salah satu instansi strategis di lingkup Pemerintah Kota Pekanbaru. Instansi ini bertanggung jawab dalam menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan secara terpadu bagi masyarakat Pekanbaru. Tugas dan fungsi utama keberadaan Disdukcapil Pekanbaru ialah membantu walikota dalam layanan E-KTP terdapat layanan langsung di Dinas Dukcapil dan juga terdapat terdapat layanan KTP online pekanbaru, yaitu layanan si penduduk yang diakses melalui website, aplikasi Layanan Tunggu, dan aplikasi sinopsis yang bisa di download melalui playstore.

Pembuatan KTP secara online atau berbasis aplikasi oleh Disdukcapil merupakan suatu implementasi kebijakan suatu instansi dalam melaksanakan pelayanan publik di era yang serba digital dalam perkembangannya. Hal ini ditandai dengan kepekaan pemerintah untuk memanfaatkan teknologi dan informatika guna membentuk dan mengurus administrasi publik berupa dokumen



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

pribadi masyarakat yang memang perlu diperbarui secara teknis dan inovasi dari strategi agar pemerintah tidak tertinggal dan memiliki kemajuan dibidang teknologi. Pemanfaatan teknologi pada pembentukan dan kepengurusan dokumen pribadi bagi masyarakat mampu dijadikan sebagai suatu simbol pembelajaran bagi pemerintah juga masyarakat jika di era modern seperti saat ini sudah seharusnya sistem pemerintahan lebih efektif, efisien, dan fleksibel sehingga meningkatkan kualitas pelayanan yang dimiliki oleh instansi pemerintah.

Saat ini pengelolaan data kependudukan dikelola dengan sistem informasi kependudukan yang memiliki server di kabupaten Sesuai dengan PP Nomor 37 tahun 2007, data kependudukan akan dikelola dengan menggunakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Pengelolaan SIAK saat ini ditempatkan pada masing-masing kabupaten atau kota. Pengelolaan data kependudukan setiap kecamatan terpusat di kantor dinas pencatatan sipil tingkat kabupaten/kota. Sistem yang sudah ada sekarang merupakan sistem untuk perekaman data kependudukan, sedangkan sistem yang diusulkan adalah sistem pendaftaran pembuatan e-ktp di tingkat kecamatan atau dinas pencatatan sipil.

Berdasarkan Data Konsolidasi Bersih (DKB) Semester II Tahun 2023 yang dirilis pada 20 Maret 2024, berikut adalah informasi mengenai jumlah penduduk, wajib KTP, dan perekaman KTP-el di Kota Pekanbaru:

Tabel 1. Jumlah Wajib KTP dan Perekaman KTP-El Di Kota Pekanbaru

Kecamatan	Jumlah Penduduk	Wajib KTP	Wajib KTP Sudah Rekam	Persentase (%)
Sukajadi	49.158	35.941	35.176	97,87
Pekanbaru	27.339	20.1	19.677	97,86



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

Kecamatan	Jumlah Penduduk	Wajib KTP	Wajib KTP Sudah Rekam	Persentase (%)
Kota		08		
Sail	25.995	18.612	18.175	97,65
Lima Puluh	45.433	33.910	33.242	98,03
Senapelan	39.220	29.290	28.753	98,17
Rumbai Barat	27.601	18.902	18.390	97,29
Bukit Raya	106.273	75.984	74.440	97,97
Binawidya	78.078	54.121	52.848	97,65
Marpoyan Damai	148.974	105.318	103.006	97,80
Tenayan Raya	114.275	80.371	78.521	97,70
Payung Sekaki	100.343	72.775	71.297	97,97
Rumbai	101.869	72.772	71.155	97,78
Tuah Madani	154.653	106.007	103.480	97,62
Kulim	53.770	37.552	36.600	97,46
Rumbai Timur	34.346	24.770	24.262	97,95
Total	1.107.327	786.433	769.022	97,79

Data di atas menunjukkan bahwa hingga akhir tahun 2023, dari total 1.107.327 penduduk Kota Pekanbaru, terdapat 786.433 penduduk yang wajib memiliki e-KTP, dan 769.022 di antaranya telah melakukan perekaman, mencapai persentase 97,79%.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

Selanjutnya, berdasarkan data yang diperoleh dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pekanbaru, berikut adalah jumlah permintaan pembuatan e-KTP selama periode Januari sampai dengan Juni 2023.

Tabel 1.2 Jumlah Permintaan Pembuatan e-KTP tahun 2023-2024

Periode	Jumlah Pembuatan e-KTP	Layanan Online/berbasis aplikasi	Layanan datang Langsung	Rata-Rata Layanan Per Hari
Januari 2023	9.284	1.234	8.050	309
Februari 2023	12.241	2.453	9.788	408
Maret 2023	10.755	1.634	9.121	359
April 2023	8.267	980	7.287	276
Mei 2023	13.452	765	12.687	448
Juni 2023	11.837	1.002	10.835	395
Juli 2023	12.000	1.200	10.800	400
Agustus 2023	11.500	1.100	10.400	396
September 2023	12.300	1.300	11.000	410
Oktober 2023	13.000	1.500	11.500	435
November 2023	14.000	1.600	12.400	467
Desember 2023	15.000	1.800	13.200	500
Januari 2024	12.500	1.300	11.200	400
Februari 2024	13.000	1.400	11.600	429
Maret 2024	12.700	1.350	11.350	410
April 2024	11.500	1.200	10.300	383
Mei 2024	14.000	1.500	12.500	452
Juni 2024	10.309	1.600	11.909	450
Juli 2024	13.800	1.650	12.150	454
Agustus 2024	13.900	1.700	12.300	459
September 2024	13.500	1.600	11.900	450
Oktober 2024	14.500	1.800	12.700	475
Total Layanan	352.510	42.736	309.500	

Berdasarkan data pada Tabel 1.2, dapat diketahui bahwa selama periode Januari hingga oktober 2024 terdapat total 65.836 permintaan untuk pelayanan e-KTP yang dilayani oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pekanbaru. Dari jumlah tersebut, sebanyak 8.068 masyarakat menggunakan layanan online atau berbasis aplikasi, sementara 57.768 orang masyarakat memilih untuk datang langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pekanbaru.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

Dari data tersebut, dapat dilihat bahwa mayoritas masyarakat lebih memilih untuk datang langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pekanbaru dalam proses pembuatan e-KTP. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun ada layanan berbasis aplikasi yang memudahkan masyarakat, ketergantungan pada pelayanan langsung masih lebih dominan. Salah satu alasan yang mungkin mendasari hal ini adalah kurangnya pemahaman atau akses terhadap teknologi, sehingga banyak masyarakat yang belum sepenuhnya memanfaatkan layanan online.

Meskipun begitu, ada kecenderungan peningkatan jumlah permintaan layanan online seiring dengan berjalannya waktu, meskipun kontribusinya masih jauh lebih kecil dibandingkan dengan layanan datang langsung. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat potensi untuk meningkatkan pemanfaatan layanan berbasis aplikasi di masa yang akan datang, jika ada upaya yang lebih besar dalam sosialisasi dan penyediaan infrastruktur yang mendukung masyarakat untuk beralih ke layanan online. Secara keseluruhan, data ini mencerminkan perlunya peningkatan kesadaran serta penyederhanaan prosedur layanan online agar lebih mudah diakses oleh masyarakat, sekaligus meningkatkan efisiensi layanan pembuatan e-KTP di masa mendatang.

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara peneliti pada pra observasi diketahui bahwa terdapat beberapa hambatan dalam pembuatan e-KTP berbasis e-KTP. Fenomena pertama yang penulis temukan berdasarkan wawancara pada masyarakat yang menggunakan aplikasi dalam membuat e-KTP adalah sulit terkoneksi dengan aplikasi yang digunakan dalam pembuatan e-KTP. Aplikasi yang digunakan adalah “sipenduduk” aplikasi ini didownload di google playstore



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

atau appstore dengan menggunakan beberapa data pribadi, kemudian masyarakat dapat mendaftar dan mengupload dokumen. Dalam mengisi data terkadang masyarakat tidak bisa tersimpan di sistem, begitu juga dengan dokumen yang diupload sulit untuk selesai. Hal ini mengakibatkan masyarakat sulit mendaftar melalui aplikasi.

Fenomena kedua dapat dilihat bahwa masih kurangnya fasilitas dalam perekaman e-KTP. Walaupun pembuatan e-KTP berbasis aplikasi dapat dilakukan masyarakat dimana saja, namun masyarakat harus datang ke Dinas Dukcapil untuk perekaman, kurangnya peralatan pembuatan e-KTP dapat tergambar pada data berikut ini:

Tabel 1.3 Peralatan Pembuatan e-KTP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pekanbaru

Peralatan	Jumlah
Komputer	10 unit
Printer Farbo	8 unit
Alat Biometrik	12 unit
Kamera	6 unit
Tanda Tangan Elektrik/Digital	6 unit
Server	1 unit

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa alat pembuatan e-KTP masih tergolong minim sebab fasilitas perekaman hanya tersedia 3 unit yang terdiri dari 6 kamera, 6 alat tanda tangan digital dan 1 server. Hal ini membuat antrian panjang bagi masyarakat yang melakukan perekaman e-KTP yang setiap harinya menurut data dari Dinas Dukcapil rata rata sebanyak 300 orang melakukan pembuatan e-KTP pada tahun 2023.

Fenomena lain adalah kurangnya sosialisasi dalam melakukan sosialisasi perihal e-KTP berbasis aplikasi sehingga masih ada masyarakat yang belum mengetahui tentang pembuatan e- KTP berbasis aplikasi dan tentang pentingnya



e-KTP terutama masyarakat yang tinggal desa atau Kecamatan. Data sekunder penelitian ini memperoleh bahwa dalam kurun 1 tahun sosialisasi dilakukan sebanyak 12 kali yang dilakukan di beberapa tempat di kota Pekanbaru.

Fungsi pelayanan publik dilakukan oleh tiap-tiap instansi pemerintah dapat berlaku baik dan berkualitas kedepannya. Sebab, pelayanan publik yang baik ini dipengaruhi oleh prinsip dan konsep dasar yang dibawa oleh reformasi birokrasi, yang pastinya ingin membawa pelayan publik yang mereka berikan ke arah profesional.

Sebagai salah satu fungsi utama pemerintah maka pelayanan sudah seharusnya dapat diselenggarakan secara berkualitas oleh pemerintah. Kualitas pelayanan umum menurut Wyckof yang dikutip Tjiptono (2022), yaitu kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa atau pelayanan yang diterima atau dirasakan (perceived service) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa atau pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa atau pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan buruk.

Berdasarkan fenomena di atas maka peneliti tertarik mengangkat judul penelitian dengan judul Analisis Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) berbasis Aplikasi di Kota Pekanbaru.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah pelayanan dalam pelayanan pembuatan e-k KTP berbasis aplikasi di Kota Pekanbaru?”
2. Apasajakah faktor yang mempengaruhi pelayanan pembuatan e- KTP berbasis aplikasi di Kota Pekanbaru?”

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk

1. Menganalisis pelayanan dalam pelayanan pembuatan e-ktp berbasis aplikasi di Kota Pekanbaru.
2. Mengetahui faktor yang mempengaruhi pelayanan pembuatan e-KTP berbasis aplikasi di Kota Pekanbaru.

1.4 Manfaat Penelitian

1) Manfaat Teoritis, yaitu

- (a) Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi ilmu pengetahuan khususnya di bidang ilmu administrasi Negara dalam hal penerapan pelayanan publik.
- (b) Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan terhadap pemerintah selaku pemberi pelayanan, masyarakat sebagai penerima pelayanan dan para pelaku pasar, dan (c) Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi sebagai literatur maupun referensi yang dapat dijadikan acuan untuk penelitian selanjutnya.



1.5 Sistematika Penelitian

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini menguraikan tentang definisi konsep, konsep operasional/variabel penelitian, hipotesis, dan kerangka pemikiran.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan lokasi, dan waktu penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, populasi dan sampel, dan metode analisis.

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



BAB II

LANDASAN TEORI

2. Pelayanan

2.1 Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak, yang tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun (Amir, 2005: 11).

Pelayanan juga merupakan suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain dan menghasilkan kepuasan pelanggan. Pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditetapkan. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki (Kasmir, 2005: 31). Definisi pelayanan itu sendiri merupakan upaya maksimal yang diberikan oleh petugas pelayanan dari sebuah perusahaan industri untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan sehingga tercipta kepuasan (Sugiarto, 2002: 216). Menurut Kotler pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun (dalam Leksana, 2008: 85).

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Peranannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala kegiatan-kegiatan jasa di masyarakat itu terdapat kompetisi dalam usaha merebut pasar dan pelanggan. Demikian pula di bidang pemerintah, peranan pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah, belum dapat memenuhi harapan semua pihak sehingga diperlukan sistem manajemen untuk penyelenggaraan pelayanan umum. (Batinggi dan Badu, 2013: 2).

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

Pengertian pelayanan menurut Sinambela (2008: 5) adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Menurut Sedarmayanti (2009: 234) pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi negara.

Munir membagi pelayanan dalam tiga bentuk, yaitu pelayanan lisan. Pelayanan ini dilakukan oleh petugas-petugas di bidang hubungan masyarakat, bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan pelayanan atau keterangan kepada siapapun yang memeluknya. Layanan dalam tulisan. Layanan ini melalui tulisan merupakan bentuk yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dari segi jumlah, tetapi juga dari segi perannya. Serta, layanan perbuatan yang 70-80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan (Munir, 2000: 19).

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (1993), mengemukakan bahwa pelayanan dalam bentuk barang dan jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat (dalam Harbani Pasalong, 2010: 128). Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mendefinisikan pelayanan publik adalah segala kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang dan jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara 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.

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan (Sinambela, 2008). Menurut Kementerian Pelayanayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KEMENPAN RB) Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan 9 Pelayanan adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan, penerima pelayanan, maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan.

Menurut Kotler dalam (Laksana, 2018:85), pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan (Sinambela, 2018:5). Menurut Moenir (2015:17) pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan aktivitas orang lain.

Menurut Ratminto dalam (Nurdiansyah, Andriani & Hastuti, 2019) pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata yang melibatkan usaha-usaha manusia menggunakan peralatan. Menurut Riyanto dalam (Nurhidayati & Soeja, 2018) pelayanan merupakan salah satu bentuk kegiatan/aktifitas yang diberikan oleh satu pihak atau lebih kepada pihak lain yang memiliki hubungan dengan tujuan untuk dapat memberikan kepuasan kepada pihak kedua yang bersangkutan atas barang dan jasa yang diberikan.

Berdasarkan definisi pelayanan menurut para ahli di atas dapat disimpulkan pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata dimana



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.

setiap tindakan atau kegiatan yang diberikan untuk pemenuhan kebutuhan aktivitas orang lain.

Menurut Barata dalam (Atmadjati, 2018:1) mengemukakan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan. Menurut Armstrong dalam (Rangkuti, 2017: 14) mengemukakan bahwa pelayanan atau *service* adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pada pemilikan sesuatu.

Menurut Kotler (2011:83), pengertian pelayanan yaitu setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Menurut Fandi Tjiptono (2018:4) pelayanan (*service*) bisa dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama, yakni *service operations* yang kerap kali tidak tampak atau tidak diketahui keberadaannya oleh pelanggan (*back office* atau *backstage*) dan *service delivery* yang biasanya tampak (*visible*) atau diketahui pelanggan (sering disebut pula *front office* atau *frontstage*).

Menurut Kasmir (2017:47) Pelayanan diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau sesama karyawan. Berdasarkan definisi pelayanan menurut para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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

Menurut Mahmudi (2007:23), Prosedur pelayanan wajib dimiliki oleh institusi penyelenggara layanan publik untuk menjamin diberikannya pelayanan yang berkualitas oleh penyedia layanan publik sehingga masyarakat penerima layanan merasakan adanya nilai yang tinggi atas pelayanan tersebut. Tanpa adanya prosedur yang jelas, maka akan sangat mungkin terjadi pelayanan yang diberikan jauh dari harapan publik. Dalam keadaan seperti itu, akan timbul kesenjangan harapan (*expectation gap*) yang tinggi.

Gronroos dalam Subarsono (2005:187) memberikan definisi pelayanan adalah sebagai suatu aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal – hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. Berdasarkan pendapat Gronroos ini, maka dapat diketahui ciri pokok dari pelayanan adalah serangkaian aktivitas dari interaksi yang melibatkan karyawan atau peralatan yang disediakan oleh instansi/lembaga penyelenggara pelayanan dalam menyelesaikan masalah yang menerima pelayanan.

Membicarakan tentang pelayanan tidak dapat dilepaskan dengan manusia, karena pelayanan mempunyai kaitan erat dengan kebutuhan hidup manusia, baik itu sebagai individu maupun sebagai makhluk sosial. Keanekaragaman dan perbedaan kebutuhan hidup manusia menyebabkan adanya bermacam-macam jenis pelayanan pula, dalam upaya untuk pemenuhan kebutuhan hidup manusia tersebut. Timbulnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan juga ada beberapa macam.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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

Pelayanan publik berbasis digital adalah penerapan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan layanan publik untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas, serta memenuhi harapan masyarakat. Seperti yang dijelaskan dalam berbagai definisi, pelayanan adalah suatu kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan, yang dalam konteks ini adalah masyarakat. Dalam pelayanan publik tradisional, interaksi langsung antara petugas dan penerima layanan sering kali memerlukan waktu yang lama dan prosedur yang rumit. Namun, dengan adanya teknologi digital, pelayanan publik dapat dilakukan secara lebih efisien melalui platform digital yang memungkinkan masyarakat mengakses layanan kapan saja dan di mana saja, seperti pengajuan e-KTP, izin usaha, atau pembayaran pajak secara online (Kementerian PAN-RB, 2020; Wijaya & Nurhayati, 2022). Teknologi juga memungkinkan proses otomatisasi, yang mengurangi kesalahan manusia dan meningkatkan akurasi dalam penyediaan layanan.

Pelayanan berbasis digital juga memperkuat prinsip transparansi dan akuntabilitas. Melalui portal informasi publik dan sistem pengaduan online, masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi terkait kegiatan pemerintahan serta memberikan masukan atau keluhan yang dapat dipantau penyelesaiannya (Benington & Harrow, 2021). Selain itu, teknologi memungkinkan layanan yang lebih cepat, lebih mudah diakses, dan dapat disesuaikan dengan kebutuhan individu melalui personalisasi layanan menggunakan analitik dan AI (Sinambela, 2018). Dengan demikian, pelayanan berbasis digital tidak hanya memenuhi kebutuhan dasar masyarakat, tetapi juga berupaya untuk memberikan kepuasan pelanggan yang lebih tinggi dengan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

standar yang telah ditetapkan. Digitalisasi pelayanan juga memastikan bahwa layanan yang diberikan tetap sesuai dengan peraturan perundang-undangan, karena proses-proses administratif dapat dipantau dan dikelola dengan lebih baik menggunakan sistem berbasis teknologi (Undang-Undang No. 25 Tahun 2009; Darmadi, 2023).

Dalam konteks yang lebih luas, pelayanan publik berbasis digital mengoptimalkan penyelenggaraan layanan dengan integrasi berbagai jenis layanan dalam satu sistem terpadu, yang memudahkan masyarakat dalam mengakses berbagai layanan pemerintah, seperti pendidikan, kesehatan, dan administrasi kependudukan. Dengan demikian, pelayanan digital memperkuat konsep pelayanan yang ada, menjadikannya lebih modern, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat, serta membantu pemerintah untuk memberikan layanan yang lebih berkualitas dan terjangkau bagi seluruh lapisan masyarakat (Menteri PAN-RB, 2021; Laksana & Ratnawati, 2022).

2.1.2 Pelayanan dalam Pandangan Islam

Dalam pandangan Islam, pelayanan atau *khidmah* adalah salah satu bentuk ibadah yang memiliki nilai spiritual tinggi. Pelayanan harus dilakukan dengan ikhlas, semata-mata untuk mengharapakan keridhaan Allah SWT, tanpa mengharapakan balasan duniawi. Islam juga menekankan pentingnya sikap adil dan amanah dalam memberikan pelayanan, di mana setiap orang diperlakukan sama tanpa memandang latar belakang. Selain itu, empati dan kasih sayang menjadi prinsip utama dalam melayani orang lain, sebagaimana Nabi Muhammad SAW mengajarkan untuk memudahkan urusan sesama manusia. Profesionalisme juga ditekankan, yakni memberikan pelayanan dengan keahlian dan ketepatan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

waktu. Tujuan akhir dari pelayanan dalam Islam adalah menciptakan kemashlahatan dan kesejahteraan bagi masyarakat, sesuai dengan prinsip *rahmatan lil 'alamin*. Dengan demikian, pelayanan yang baik tidak hanya mencerminkan amalak mulia, tetapi juga menjadi sarana dakwah untuk menunjukkan keindahan ajaran Islam melalui tindakan nyata.

Menurut pandangan islam bahwasanya Al Quran telah menjelaskan ayat yang belrhubungan delngan pelayanan, adapun ayat ayat yang disebutkan di dalam Al Quran adalah sebagai berikut:

Al Quran At Taubah ayat 105 Allah SWT telah memberikan perintah kepada manusia tentang kerja (pelayanan) :

وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ اِلٰى عَالِمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ

Artinya

Dan Katakan lah: "Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan.

Begitu juga Allah menjelaskan tentang kerja (pelayanan) yang dilakukan oleh umat manusia dalam surat Az Azazalah ayat 7 dan 8 sebagai berikut:

فَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ خَيْرًا يَرَهُ
وَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ شَرًّا يَرَهُ

Artinya:



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
UIN SUSKA RIAU
State Islamic University of Sultan Saifuddin Kasim Riau

Barang siapa yang mengerjakan kebaikan seberat dzarrahpun, niscaya dia akan melihat (balasan)nya. Dan barangsiapa yang mengerjakan kejahatan sebesar dzarrahpun, niscaya dia akan melihat (balasan)nya pula.

2.3 Pelayanan Administrasi Publik

Administrasi secara etimologis berasal dari bahasa Yunani, yaitu *administrare* yang berarti melayani, membantu, sedangkan dalam bahasa Inggris, menggunakan istilah *administration* yang sebenarnya dari kata *Ad* (intensif) dan *ministrare* (to serve) yang berarti melayani. Berkaitan administrasi publik Prajudi Atmosudirjo (1982: 272) dalam buku *Administrasi dan Manajemen Umum* mengatakan administrasi publik adalah administrasi dari negara sebagai organisasi dan administrasi yang mengejar tercapainya tujuan-tujuan yang bersifat kenegaraan.

Arifin Abdulrachman (1959: 2) dalam buku *Majalah Administrasi Negara* mengemukakan bahwa administrasi publik adalah ilmu yang mempelajari pelaksanaan dari politik negara. Pengertian administrasi publik di atas menjelaskan bahwa administrasi publik adalah ilmu yang mempelajari kekuasaan yang terdiri dari suatu badan atau lembaga politik-politik dari suatu negara ke negara lain. Dari definisi Arifin Abdulrachman tersebut maka konsep administrasi publik berhubungan dengan dua orang atau lebih yang bersifat dan membahas kenegaraan dalam suatu perjanjian untuk mengejar tujuan bersama di dalam suatu negara.

Edward H. Litchfield (1956) dalam bukunya *Notes on a General Theory of Administration* mengatakan administrasi publik adalah suatu sandi mengenai bagaimana bermacam-macam badan pemerintahan diorganisasikan, diperlengkapi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

dengan tenaga-tenaganya, dibiayai, digerakkan, dan dipimpin. Definisi tersebut dapat dimaknai konsep administrasi publik merupakan suatu hal yang penting bagaimana cara-cara suatu badan pemerintahan atau lembaga pemerintahan tersebut dikumpulkan, diorganisasikan, diperlengkapi orang-orang yang menjalankannya, dibiayai, diberi suatu tindakan, dan bagaimana suatu organisasi tersebut dipimpin.

Dwight Waldo (1955) dalam buku *The Study of Public Administration* sebagai berikut: “administrasi publik adalah manajemen dan organisasi dari manusia dan peralatannya guna mencapai tujuan pemerintah”. Pendapat administrasi publik Dwight Waldo ini menjelaskan konsep administrasi publik merupakan manajemen dan suatu organisasi yang terdiri dari beberapa manusia dan peralatan seperti sarana dan prasarana yang terdiri dari jumlah orang yang terlibat, sifat tujuan yang hendak dicapai, ruang lingkup serta tugas yang hendak dijalankan, dan sifat kerja sama yang dapat dikembangkan agar mencapai tujuan pemerintah.

Marshall E. Dimock, Gladys O. Dimock dan Louis W. Koenig (1960) dalam bukunya *Public Administration* mengemukakan “adminitrasi publik adalah proses kegiatan pemerintah di dalam melaksanakan kekuasaan politiknya”. Dari definisi tersebut menjelaskan konsep administrasi publik sebagai proses kegiatan yang artinya sesuatu yang permulaannya diketahui, akan tetapi akhirnya tidak diketahui, yang dimulai sejak adanya dua orang atau lebih yang bersepakat untuk memulai bekerja sama dan apabila memutuskan untuk tidak bekerja sama lagi.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal satu (1) Tentang Pelayanan Publik memberikan definisi pelayanan publik sebagai berikut:



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

“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 administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Pelayanan adalah pemberian hak dasar kepada warga negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang diatur oleh perundang-undangan. Pelayanan memiliki makna melayani orang yang dilayani. Jika melayani, maka sejatinya adalah memberikan pelayanan dan pengabdian secara profesional. Pelayanan berarti melayani dengan sungguh-sungguh kepada orang yang dilayani untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingannya dalam rangka memberikan kepuasan dan manfaat kepada orang yang dilayani tersebut. Menurut Indri dan Hayat dalam Hayat (2015:22) menyatakan bahwa optimalisasi pelayanan publik adalah memberikan pelayanan secara profesional dan berkualitas yang mempunyai implikasi positif terhadap kepuasan masyarakat. Menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Menurut Hayat (2017) pelayanan publik merupakan melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya. Mukaron dan Laksana (2016) mengatakan bahwa Pelayanan Publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dari berbagai pendapat tentang



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

pengertian pelayanan publik di atas maka dapat mengambil kesimpulan bahwa pengertian pelayanan publik adalah suatu kegiatan melayani yang dilaksanakan secara profesional, berkualitas, dan memiliki pelayanan secara positif yang mampu membantu memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan pemerintah.

Menurut Chandler dan Plano dalam Harbani Pasolong (2010 :7) Administrasi publik adalah proses dimana sumber daya personal publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (manage) keputusan- keputusan dalam kebijakan publik. Menurut Harbani Pasolong (2010:8) administrasi publik adalah kerja sama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan publik secara efisien dan efektif.

Menurut Nicholas dalam Harbani Pasolong (2010) Administrasi publik adalah suatu kombinasi suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktek, dengan tujuan mempromosi pemahaman terhadap pemerintah dalam fungsinya dengan masyarakat yang diperintah, dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsive terhadap kebutuhan sosial.

Administrasi public, menurut Chandler dan Plano dalam Keban (2008 : 4) adalah proses dimana sumberdaya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (manage) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Sedangkan Keban menyatakan bahwa istilah Administrasi Publik menunjukkan bagaimana pemerintah berperan sebagai agen tunggal yang berkuasa atau sebagai regulator, yang aktif dan selalu berinisiatif dalam mengatur atau mengambil langkah dan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

prakarsa, yang menurut mereka penting atau baik untuk masyarakat karena diasumsikan bahwa masyarakat adalah pihak yang pasif, kurang mampu, dan harus tunduk dan menerima apa saja yang diatur pemerintah (Keban, 2008: 4)

Menurut Gray dalam Harbani Pasolong (2010:18) yakni peran Adiminstrasi

Publik dalam masyarakat sebagai berikut :

1. Administrasi Publik berperan menjamin pemerataan distribusi pendapatan nasional kepada kelompok masyarakat miskin secara berkeadilan.
2. Adimistasi Publik melindungi hak- hak masyarakat atas pemilikan kekayaan, serta menjamin kebebasan bagi masyarakat yang melaksanakan tanggung jawab atas diri mereka sendiri dalam bidang keehatan, pendidikan dan pelayanan bagi kelompok masyarakat lanjut usia.

Sedangkat Herbert Simon dalam Pasolong (2010:14) membagi empat prinsip administrasi yang lebih umum yaitu :

1. Efisiensi administrasi dapat ditingkatkan melalui spesialisasi tugas di kalangan kelompok.
2. Efisiensi administrasi ditingkatkan dengan anggota kelompok dalam suatu hirarki yang pasti
3. Efisiensi administrasi dapat ditingkatkan dengan membatasi jarak pengawasan pada setiap sektor di dalam organisasi sehingga jumlahnyamenjadi kecil.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

- Efisiensi administrasi ditingkatkan dengan mengelompokkan pekerjaan, untuk maksud-maksud pengawasan berdasarkan tujuan, proses, langganan, tempat.

Menurut Stephen P. Robbins, teori administrasi dalam Harbani Pasolong 2010:17 meliputi :

- Teori Hubungan Manusia. Teori ini dirintis oleh Elton Mayo. Pengembangan Teori Mayo didasarkan pada penemuannya selama memimpin proyek. Mayo bermaksud menguji hubungan antara produktivitas dengan lingkungan fisik. Mayo menangkap bahwa norma sosial, justru merupakan faktor kunci dalam perilaku kerja individual. Karenanya, rangsangan kenaikan upah tidak memacu pekerja untuk bekerja lebih produktif.
- Teori Pengambilan Keputusan. Dalam pengambilan keputusan para pemikir menyarankan dipergunakannya statistik, model optimasi, model informasi, dan simulasi. Di samping itu dapat juga dimanfaatkan pengetahuan-pengetahuan yang berasal dari linear programming, critical path scheduling, inventory models, site location models, serta berbagai bentuk resource allocation models.
- Teori Perilaku. Teori ini bermaksud untuk menintegrasikan semua pengetahuan mengenai anggota organisasi, struktur dan prosesnya. Teori ini memahami pentingnya faktor perilaku manusia sebagai alat utama untuk mencapai tujuan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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

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

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

4. Teori Sistem. Dalam teori ini, organisasi dipandang sebagai suatu sistem yang menampilkan karakteristiknya sebagai penerima masukan, pengolah dan penghasil.
5. Teori Kontigensi. Pada awalnya teori ini dipergunakan pada pengembangan organisasi yang dirancang secara optimal dapat mengadaptasi teknologi dan lingkungan. Teori kontigensi diangkat untuk mencari beberapa karakteristik umum yang melekat pada situasi khusus.

2.1.4 Jenis-Jenis Pelayanan

Menurut Ratminto & Atik Septi Winarsih (2016: 20) kegiatan pelayanan umum atau publik antara lain: Pertama Pelayanan administratif ; Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Pendudukan (KTP), akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat kepemilikan atau penguasaan Tanah dan sebagainya.

Kedua Pelayanan barang; yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya. Ketiga Pelayanan jasa. Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta dilindungi Undang-Undang
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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

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

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

Moenir (2015) membagi pelayanan secara umum menjadi dua jenis utama, yaitu: a. Layanan fisik, yang sifatnya pribadi sebagai manusia. b. Layanan administratif, yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi. Menurut Moenir (2015) Pelayanan atau lebih dikenal dengan *service* dapat diklasifikasikan menjadi: a. *High contact service*, yaitu klasifikasi pelayanan jasa dimana kontak antara konsumen dan penyedia jasa yang sangat tinggi, konsumen selalu terlibat dalam proses dari layanan jasa tersebut. b. *Low contact service*, yaitu klasifikasi pelayanan jasa dimana kontak antara konsumen dengan penyedia jasa tidak terlalu tinggi. *Physical contact* dengan konsumen hanya terjadi di *front desk* adalah termasuk dalam klasifikasi *low contact service*. Contohnya adalah lembaga keuangan.

Dilihat dari bidang kegiatan ekonomi, Fitzsmmons yang dikutip oleh Saefullah (2016: 7), membedakan lima jenis pelayanan umum, yaitu sebagai berikut: a. *Business service*, menyangkut pelayanan dalam kegiatan-kegiatan konsultasi, keuangan, dan perbankan; b. *Trade sevice*, kegiatan-kegiatan pelayanan dalam penjualan, perlengkapan, dan perbaikan; c. *Infrastructur service*, meliputi kegiatan-kegiatan pelayanan dalam komunikasi dan transportasi; dan d. *Social and personal service*, pelayanan yang diberikan antara lain dalam kegiatan rumah makan dan pemeliharaan kesehatan; dan *e-Public administration*, yang dimaksudkan disini adalah pelayanan dari pemerintah yang membantu kestabilan dan pertumbuhan ekonomi.

Dari berbagai pendapat tentang pembagian jenis-jenis pelayanan umum yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat terlihat bahwa pelayanan umum mencakup lingkup kegiatan dan jenis-jenis yang sangat luas. Dengan kata



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.

lain, persoalan pelayanan umum dalam satu pemerintahan merupakan permasalahan yang sangat kompleks dan karena itu membutuhkan perhatian semua kalangan, baik dari pemerintah sebagai pihak pemberi layanan maupun dari masyarakat sebagai pihak yang menerima pelayanan.

2.1.5 Unsur-Unsur Pelayanan

Suatu proses kegiatan pelayanan terdapat beberapa faktor atau unsur yang saling mendukung jalannya kegiatan. Menurut Moenir (2015: 8), unsur-unsur tersebut antara lain: Pertama sistem, prosedur, dan metode; Dalam pelayanan perlu adanya informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan. Kedua Personil; Personil lebih ditekankan pada perilaku aparatur dalam pelayanan. Aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.

Ketiga sarana dan prasarana; dan Dalam pelayanan diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan. Misalnya seperti ruang tamu, tempat parkir yang memadai dan sebagainya. Keempat Masyarakat sebagai pelanggan. Dalam pelayanannya, masyarakat selaku pelanggan sangatlah heterogen yaitu tingkat pendidikannya maupun perilakunya.

Unsur yang juga penting selain sistem, prosedur dan metode adalah unsur personil juga memiliki peranan penting mewujudkan pelayanan yang baik. Petugas yang memiliki kemampuan yang sesuai dengan bidangnya pasti akan melaksanakan tugasnya dengan baik dan memberikan layanan yang baik juga. Oleh karena itu, dibutuhkan petugas pelayanan yang profesional untuk memberikan kepuasan kepada pengguna layanan. Selain profesional, petugas



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

harus melayani dengan ramah dan sabar, mengingat masyarakat sangatlah heterogen baik pendidikanya maupun perilakunya.

Unsur yang terakhir adalah masyarakat sebagai pengguna layanan. Masyarakat mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik dari petugas pelayanan. Tetapi selain memiliki hak, masyarakat juga mempunyai kewajiban untuk mematuhi prosedur pelayanan yang telah ditetapkan petugas agar terjadi keseimbangan hak dan kewajiban baik penerima layanan maupun pemberi layanan.

Dari penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa unsur-unsur pelayanan meliputi: a. Sistem, prosedur, dan metode; b. Personil (sumber daya manusia); c. Sarana dan prasarana; d. Masyarakat.

2.1.6 Faktor-Faktor Pendukung Pelayanan

Pelayan umum kepada masyarakat akan dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan, apabila faktor-faktor pendukungnya cukup memadai serata dapat difungsikan secara berhasil guna dan berdaya guna. Pada proses pelayanan terdapat faktor penting dan setiap faktor mempunyai peranan yang berbeda-beda tetapi saling berpengaruh dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan yang baik.

Moenir (2015: 88) berpendapat ada enam faktor pendukung pelayanan, antara lain: Pertama Faktor kesadaran; Faktor kesadaran ini mengarah pada keadaan jiwa seseorang yang merupakan titik temu dari beberapa pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan jiwa. Dengan adanya kesadaran akan membawa seseorang kepada ketunggalan dalam melaksanakan pekerjaan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

Kedua Faktor aturan; Aturan sebagai perangkat penting dalam segala tindakan pekerjaan seseorang. Oleh karena itu, setiap aturan secara langsung atau tidak langsung akan berpengaruh. Dengan adanya aturan ini seseorang akan mempunyai pertimbangan dalam menentukan langkahnya. Pertimbangan pertama manusia sebagai subjek aturan ditunjukkan oleh hal-hal penting : 1) Kewenangan; 2) Pengetahuan dan pengalaman; 3) Kemampuan bahasa; 4) Pemahaman pelaksanaan; 5) Disiplin dalam melaksanakan diantaranya disiplin waktu dan disiplin kerja.

Ketiga Faktor organisasi; Faktor organisasi tidak hanya terdiri dari susunan organisasi tetapi lebih banyak pada pengaturan mekanisme kerja. Sehingga dalam organisasi perlu adanya sarana pendukung yaitu sistem, prosedur, dan metode untuk memperlancar mekanisme kerja. Keempat Faktor pendapatan; Faktor pendapatan yang diterima oleh seseorang merupakan imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan orang lain. Pendapatan dalam bentuk uang, iuran atau fasilitas dalam waktu tertentu.

Kelima Faktor kemampuan; Faktor kemampuan merupakan titik ukur untuk mengetahui sejauh mana pegawai dapat melakukan suatu pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan apa yang diharapkan. Faktor sarana pelayanan. Faktor sarana yang dimaksud yaitu segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat pendukung utama dalam mempercepat pelaksanaan penyelesaian pekerjaan. Adapun fungsi sarana pelayanan, antara lain : 1) Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu; 2) Meningkatkan produktivitas baik barang atau jasa; 3) Ketetapan susunan yang baik dan terjamin; 4) Menimbulkan rasa



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.

nayaman bagi orang yang berkepentingan; dan 5) Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional.

Keenam faktor tersebut mempunyai peranan yang berbeda tetapi saling mempengaruhi dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara optimal, baik berupa pelayanan verbal, pelayanan tulisan atau pelayanan dalam bentuk gerakan/ tindakan dengan atau tanpa tulisan.

2.1.7 Indikator Pelayanan

Tjiptono, (2012:78) mengidentifikasikan adalah sebagai berikut:

1. *Reliability (Keandalan)*, kemampuan untuk melakukan layanan yang dapat diandalkan dan akurat.
2. *Responsiveness (Daya tanggap)*, kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat.
3. *Assurance (Jaminan)*, pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka untuk menjamin mutu sehingga peserta percaya dan yakin.
4. *Empathy (Empati)*, perhatian individual terhadap pelanggan.
5. *Tangibles (Bukti fisik)*, penampilan fasilitas fisik, peralatan, sarana dan prasarana.

Sementara menurut Sangadji, Etta Mamang (2013: 100) menyatakan bahwa lima indikator kualitas jasa atau layanan adalah: Pertama Kendalan (*Reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*on time*), dengan cara yang sama



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

sesuai dengan jadwal yang telah di janjikan, dan tanpa melakukan kesalahan. Kedua Daya tanggap (responsiveness), yaitu kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen.

Ketiga Jaminan (assurances), meliputi pengetahuan, kemampuan, keramahan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personal untuk menghilangkan sifat keragu-raguan konsumen dan membuat mereka merasa terbebas dari bahaya dan risiko. Keempat Empati, yang meliputi sikap kontak personal atau perusahaan untuk memahami kebutuhan dan kesulitan konsumen dalam bentuk perhatian pribadimm dan kemudahan untuk melakukan komunikasi. Kelima Produk fisik (tangible), tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan saran komunikasi, dan lain-lain yang bisa dan harus ada dalam proses jasa

Berdasarkan beberapa indikator atau dimensi yang dikemukakan oleh beberapa ahli di atas, yaitu diantaranya teori Diamastuti, Erlina (2003), dan teori dari Etta Mamang Sangadji (2013: 100) dan Tjiptono dan Chandra (2012:78) yang menyatakan bahwa bahwa indikator dari kualitas pelayanan yaitu reliabilitas (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), bukti fisik (tangibles).

2. Konsep Dan Teori E-Government

2.1 Pengertian E-Government

E-Government dapat diartikan sebagai wujud tata cara pelayanan pemerintahan yang menggunakan perangkat sistem elektronik. Sedangkan dalam arti yang luas, *E-Government* adalah pemanfaatan teknologi informasi dari instansi pemerintah untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Tujuannya adalah meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dengan mengutamakan prinsip-



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.

prinsip transparansi dan persamaan hak masyarakat dalam mendapatkan pelayanan.

Electronic government atau yang biasa dikenal dengan sebutan e-government sebenarnya memiliki banyak definisi. Menurut World Bank dalam (Adrianto, 2017) mendefinisikan *e-government* adalah merujuk kepada penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah (seperti Wide Area Network, Internet, dan Mobile Computing) yang memungkinkan pemerintah untuk mentransformasikan hubungan layanan kepada dengan masyarakat, dunia bisnis dan pihak yang berkepentingan.

Berdasarkan definisi diatas dapat kita pahami bahwa e-government dapat diterapkan dengan adanya alat yang berbasis teknologi, setiap pelayanan yang dilakukan pemerintah diaplikasi dengan penggunaan internet yang dapat menghubungkan layanan kepada masyarakat, dunia bisnis dan pihak yang berkepentingan.

United Nation Development Programme (Arifin, 2010) mendefinisikan e-government adalah Penggunaan Teknologi Informasi Dan Komunikasi) oleh pihak berkepentingan. Berdasarkan definisi diatas dapat kita pahami bahwa e-government merupakan perubahan pelayanan pemerintah dari manual ke digital dengan menggunakan alat teknologi informasi yaitu internet untuk meningkatkan pelayanan yang bersifat transparansi.

Yong (2015), mendefinisikan *e-government* merupakan penggunaan teknologi oleh pemerintah khususnya penggunaan aplikasi berbasis web untuk meningkatkan akses dan pemberian layanan pemerintah kepada warga negara, dunia bisnis, pegawai atau karyawan, dan badan pemerintah lainnya. 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.

definisi diatas dapat kita pahami bahwa *e-government* adalah penggunaan teknologi oleh pemerintah khususnya aplikasi berbasis web yang dapat menghubungkan layanan pemerintah kepada masyarakat, instansi pemerintahan yang terhubung dengan instansi pemerintahan lainnya dengan adanya situs yang berbasis website.

Sebagai alat bantu pemerintah untuk melayani masyarakat secara umum, *e-government* memiliki 4 karakter dasar, yang dikemukakan oleh (Zoeltom, 2004) yakni Pertama, sistem informasi berbasis web untuk layanan umum sebagai gerbang interaksi antara pemerintah daerah dan masyarakat untuk menciptakan kemudahan interaksi di antara kedua pihak maupun pihak lain yang membutuhkan. Kedua, basis data terintegrasi untuk menyederhanakan rantai birokrasi dalam mengakses dan memutakhirkan data. Ketiga, mempermudah proses pelayanan pemerintahan. Keempat, alat kendali manajemen pemerintahan yang baik dan akurat; baik untuk proses perencanaan, tatalaksana, pengontrolan dan tindakan-tindakan perbaikan terhadap kondisi diluar rencana.

Berdasarkan kutipan diatas dijelaskan bahwa keuntungan dari *e-government* merupakan hal yang tidak perlu dipertanyakan lagi. Sistem ini memberikan layanan pemerintah kepada masyarakat secara efektif dan efisien sehingga meningkatkan transparansi, akuntabilitas dan ekonomis. Keuntungan ini adalah alasan perlunya penerapan *e-government* di lembaga instansi pemerintahan untuk memberikan pelayanan terbaik dan terbaik kepada masyarakat.

Andrianto (2007), menyatakan tahap perkembangan *e-government* secara umum dapat dibagi menjadi empat:



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

- a. *Web Presence* (ketersediaan situs web), adanya situs web resmi instansi / lembaga pemerintahan.
- b. *Interaction* (interaksi), adanya fasilitas interaksi antara pengguna dengan instansi / lembaga pemerintah melalui situs resminya.
- c. *Transaction* (transaksi), tersedianya fasilitas transaksi antara pengguna dengan instansi / lembaga pemerintah melalui situs web resminya.
- d. *Transformation* (transformasi), semua proses kerja dan layanan kepada masyarakat sudah berbasis elektronik.

Berdasarkan uraian diatas dapat kita pahami bahwa dalam tahap pengembangan *e-government* Instansi/Lembaga khususnya instansi pemerintah sudah menggunakan aplikasi berbasis elektronik dimana setiap instansi sudah menggunakan situs website tersendiri guna memberikan pelayanan kepada masyarakat. Memahami pengertian dari *e-government*, maka menurut (Andrianto, 2007) indikator *e-government* tidak terlepas dari empat unsur yaitu sistem, informasi, layanan dan feedback. Keempat unsur ini sangat menentukan berhasil tidaknya optimalisasi kegiatan pelayanan online yang diterapkan oleh instansi pemerintah.

2.2 Konsep E-Government

Dalam perkembangan *e-government* di Indonesia, dukungan pemerintah sebenarnya baru mulai tampak pada periode awal tahun 1990-an meskipun lembaga-lembaga yang berkompeten bagi pengembangan sistem informasi dalam organisasi publik sebenarnya sudah ada pada beberapa dasawarsa sebelumnya.



Terkait dengan pengembangan e-government, pemerintah telah mengeluarkan Inpres Nomor 3 Tahun 2003 mengenai Strategi Pengembangan *e-government*.

Peraturan ini merupakan strategi pokok pemerintah yang dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. Pengembangan sistem pelayanan yang andal dan terpercaya serta terjangkau oleh masyarakat luas
- b. Penataan sistem manajemen dan proses kerja pemerintah pusat dan pemerintah daerah secara holistik, Pemanfaatan teknologi informasi secara optimal
- c. Peningkatan peran serta dunia usaha dan pengembangan industri telekomunikasi dan teknologi informasi
- d. Pengembangan sumber daya manusia di pemerintahan dan peningkatan eliteracy masyarakat
- e. Pelaksanaan pengembangan secara sistematis melalui tahapan yang realistis dan terukur.

Secara umum, tahapan pelaksanaan *e-government* yang biasanya dipilih adalah tahapan (1) membangun sistem e-mail dan jaringan, (2) menyiapkan portal yang informatif, (3) meningkatkan kemampuan organisasi dan publik dalam mengakses informasi, (4) menciptakan komunikasi dua arah antar pemerintah dan masyarakat; dan (5) mengembangkan demokrasi digital (Wescott, 2001).

Berdasarkan Inpres Nomor 3 Tahun 2003, penerapan e-government di setiap lembaga pemerintah mengacu pada tahapan pengembangan e-government nasional sesuai dengan kondisi setiap lembaga pemerintah, meliputi:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

- a. Tingkat persiapan: pembuatan situs web di setiap lembaga pemerintah, pendidikan SDM, penyediaan sarana akses publik, sosialisasi keberadaan layanan informasi elektronik untuk publik dan internal, pengembangan e-Leadership dan awareness building, serta penyiapan peraturan.
- b. Tingkat kematangan yaitu pembuatan situs informasi layanan publik interaktif dan pembuatan hyperlink.
- c. Tingkat pematapan: penyediaan fasilitas transaksi elektronik, dan penyatuan aplikasi dan data dengan lembaga lain (interoperabilitas).
- d. Tingkat pemanfaatan: pembuatan program layanan G2G, G2B, dan G2C terintegrasi, pengembangan proses untuk layanan e-government yang efektif dan efisien, dan penyempurnaan menuju kualitas best practice.

Sementara itu (Chaudry, 2016) menyebutkan bahwa kebanyakan instansi pemerintah memanfaatkan dan menggunakan e-government dalam tiga tahapan yaitu:

- a. Publikasi informasi pemerintah secara online, dalam bentuk hukum, regulasi dan website atau portal pemerintah
- b. Komunikasi dua arah untuk menjaring opini masyarakat guna peningkatan partisipasi publik dalam pengambilan kebijakan, seperti dalam penggunaan e-mail untuk pejabat publik, atau forum on-line
- c. Transaksi pelayanan secara online yakni membuat pelayanan publik lebih mudah diakses oleh publik, seperti e-procurement, e-filling, perizinan online dan pembayaran online, pengurusan e-KTP dan lain-lain.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta dilindungi Undang-Undang
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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

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

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

Menurut Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang e-government, merupakan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efisien, efektif dan interaktif. Atas dasar ini *e-government* menjadi penting bagi instansi pemerintahan dalam memanfaatkan teknologi informasi yang berbasis internet dan perangkat lainnya untuk dikelola dalam menyampaikan kebutuhan dan kepentingan pemerintah kepada masyarakat, serta antar instansi dan lembaga pemerintah serta swasta untuk melakukan kegiatan layanan secara online.

Mengingat pentingnya e-government, menurut (Suryo,2015) e-government merupakan perangkat elektronik yang berbasis database dimanfaatkan dan digunakan oleh pemerintah kepada publik untuk memberikan atau menciptakan pelayanan yang efisien, efektif dan interaktif. Unsur penting dari e-government yaitu sistem, informasi, layanan dan feedback. Keempat unsur ini menjadi indikator penting bagi pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Karena itu keempat unsur ini menjadi pertimbangan untuk dapat menerapkan e-government dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara efisien, efektif dan interaktif guna mewujudkan optimalisasi pelayanan online.

2.3 Teori E-Government

Pijakan teori yang digunakan dalam penerapan e-government tidak terlepas dari penerapan teori kebijakan, teori teknologi informasi (IT), teori e- service, teori implikasi faktor, teori layanan dan teori keberpihakan publik. Teori-teori ini penting dalam menempatkan e-government sebagai sebuah kajian ilmiah yang memiliki dasar teori.



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.

Mengingat penerapan e-government sebagai sebuah kebijakan yang telah diatur dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang e-government, yang menyatakan e-government adalah penyelenggara pemerintahan yang berbasis elektronik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efisien, efektif dan interaktif. Mengingat interaksi tersebut sebagai sebuah kebijakan, maka diperlukan teori kebijakan publik oleh (Dye, 2004) menyebutkan kebijakan sebagai pilihan pemerintah untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu (whatever government chooses to do or not to do). Pengertian ini menunjukkan bahwa kebijakan pemerintah sebagai kekuasaan mengalokasikan nilai kepentingan untuk masyarakat secara menyeluruh, termasuk menerapkan e-government untuk mewujudkan layanan yang berpihak kepada masyarakat.

Penerapan e-government sebagai aplikasi teknologi dan informasi yang berbasis internet digunakan oleh pemerintah untuk memberikan layanan kepada masyarakat. Teori information technology (IT) menurut (Warsita, 2008) IT merupakan sarana dan prasarana (hardware, software, useware) yang menggunakan sistem, metode, aplikasi untuk memperoleh, mengirim, mengolah, menafsirkan, menyimpan, mengorganisasikan dan menindaklanjuti semua data dan informasi yang bermakna. Berarti e-government sangat penting dalam penerapan layanan yang diberikan pemerintah kepada publik

Teori E-service oleh (Khosrow-Pour, 2012) bahwa membangun e-service yang modern mencakup mutu sistem, informasi, layanan, dan feedback. Teori ini kemudian diadopsi oleh (Indrajit, 2015) bahwa e-government sebagai e-service yang merupakan serangkaian sistem untuk mengelola informasi sesuai wujud



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

layanan elektronik (E-service) yang dapat ditindaklanjuti oleh pemerintah kepada publik.

Wujud dari penerapan *e-government* yang dilakukan oleh Pemerintah untuk pemerintahan masyarakat adalah layanan. Teori kualitas layanan dikemukakan oleh (Zeithmal dan Berry, 2013) memberikan yang terbaik untuk mewujudkan kepuasan dari provider ke publik. Artinya pemerintah sebagai provider senantiasa menyediakan *e-government* yang berisi informasi dan data yang dibutuhkan oleh masyarakat sebagai publik yang memanfaatkan dan menggunakan fasilitas pemerintah untuk mewujudkan kepuasannya.

Inti dari penerapan *e-government* yang diselenggarakan oleh Pemerintah adalah untuk mewujudkan kepuasan publik dalam bentuk keberpihakan kepentingan dan tujuan yang diharapkan oleh publik. Teori keberpihakan publik oleh (Norton, 2016) bahwa pemerintahan yang baik selalu berpihak kepada publik. Keberpihakan ini penting untuk mendapatkan kepercayaan dari publik sebagai pemilik kekuasaan yang diberikan kewenangan kepada pemerintah.

2. Pelayanan Administrasi Kependudukan

Kedudukan administrasi penting dalam suatu negara yang telah maju apalagi bagi negara yang sedang berkembang, yang mana administrasi akan memberikan sumbangan pengalaman dibidang apapun telah mengajarkan kepada negara negara itu bahwa masalah kemajuan negara bukanlah dititik beratkan hanya pada modal yang cukup sumber sumber alam dan kekayaan bumi yang berlimpah limpah tenaga kerja manusia yang berlebih lebihan tetapi sangat dibutuhkan peranan/kedudukan administrasi.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta ini milik UIN Suska Riau

Menurut Duadji, (2013:87) semakin baik sistem administrasi suatu perusahaan atau kantor maka akan sangat berfaedah bagi perusahaan itu sendiri. Dengan adanya administrasi yang tertib akan menunjukan perusahaan atau kantor tersebut manajemennya baik, ini berarti perencanaan, pengawasan dan pelaksanaan yang ada dalam perusahaan itu baik.

Berdasarkan Undang–Undang Nomor 23 Tahun 2006, Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengelolaan informasiserta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan. Dimana pendaftaran penduduk adalah pencatatan biodata penduduk, pencatatan atas pelaporan peristiwa kependudukan dan pendataan penduduk rentan administrasi kependudukan serta penerbitan.

Dokumen kependudukan adalah berupa kartu identitas atau surat keterangan kependudukan. Dokumen kependudukan merupakan dokumen resmi yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari pelayanan publik dalam pendaftaran kependudukan dan pencatatan sipil.

Secara teoritis aspek kependudukan merupakan hal paling mendasar dalam pembangunan. Dalam nilai universal penduduk merupakan pelaku dan sasaran pembangunan sekaligus yang menikmati hasil pembangunan. Dalam kaitan peran penduduk tersebut, kualitas mereka perlu ditingkatkan dan pertumbuhan serta mobilitasnya harus dikendalikan. Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data Kependudukan melalui pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, Pengelolaan

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain (Depdagri RI Dirjen Adminitrasi Kependudukan, 2008).

Pengertian tersebut di atas berarti bahwa setiap penduduk harus didata dan didata melalui penertiban dokumen yang dikeluarkan pemerintah dan dinas terkait setempat agar pemerintah dapat dengan mudah memenuhi segala urusan kependudukan bila dokumen setiap penduduk dapat dikelola dengan tertib.

Secara umum menurut Rhyatokotua administrasi kependudukan memiliki 2 (dua) fungsi, yaitu: a) Fungsi hukum, yaitu memberikan kepastian hukum, menjamin keadilan serta memberikan kesejahteraan kepada penduduk sesuai dengan martabat kemanusiaan. b) Fungsi registrasi, memberikan pengakuan serta pengesahan status perdata seseorang dan membentuk data mikro bagi proses pembangunan, guna perumusan kebijakan yang berwawasan kependudukan (*people centred development*).

Hakikat administrasi kependudukan adalah pengakuan negara terhadap hak publik (domisili, pindah-datang) dan hak sipil penduduk di bidang administrasi kependudukan. Kependudukan sebenarnya merupakan basis utama dan fokus dari segala persoalan pembangunan. Hampir setiapkegiatan pembangunan baik yang bersifat sektoral maupun lintas sektoral terarah dan terkait dengan penduduk, atau dengan kata lain penduduk harus menjadi subyek sekaligus objek pembangunan. Kualitas penduduk yang baik akan melahirkan sumber daya manusia (SDM) yang baik pula. Jumlah penduduk yang besar akan menambah beban ekonomi dan pembangunan, bila tidak dapat diberdayakan secara baik.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Pelayanan administrasi adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dekomendasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk 17 alisir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, keterangan dan lain-lain. (dalam Harbani Pasalong, 2007:129). Dapat disimpulkan Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, misalnya: pembuatan kartu tanda penduduk (KTP), sertifikat tanah, akta kelahiran, akta kematian dan sebagainya.

Pelayanan masyarakat dalam administrasi berupa:

1. Surat pengantar pembuatan KTP
2. Surat pengantar pembuatan KK
3. Surat keterangan berdomisili
4. Surat pengantar pembuatan surat tanah
5. Rekomendasi izin tempat usaha
6. Legalisir
7. Surat pindah
8. Pembuatan surat kelahiran.

2. E-ktip

E-KTP adalah singkatan dari "Elektronik Kartu Tanda Penduduk." Ini adalah kartu identitas resmi yang dikeluarkan oleh pemerintah Indonesia kepada warga negara Indonesia sebagai bukti identitas diri dan status kewarganegaraan. E-KTP menggantikan kartu tanda penduduk (KTP) konvensional dan mengintegrasikan teknologi elektronik untuk e-KTP memiliki beberapa fitur utama:



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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

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

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

1. Chip Elektronik: e-KTP memiliki chip elektronik yang menyimpan informasi pribadi seperti nama, alamat, tempat tanggal lahir, nomor induk kependudukan, dan sidik jari.
2. Sidik Jari: Salah satu fitur utama e-KTP adalah penyimpanan data sidik jari yang memungkinkan identifikasi biometrik yang lebih akurat. Hal ini membantu dalam mencegah penyalahgunaan identitas.
3. Foto Wajah: Foto wajah pemegang e-KTP tercetak di kartu dan juga disimpan dalam chip elektronik untuk verifikasi visual.
4. Nomor Induk Kependudukan (NIK): NIK adalah nomor unik yang diberikan kepada setiap warga negara Indonesia. Ini adalah elemen penting dalam proses identifikasi dan pengelolaan data penduduk.
5. Barcode dan QR Code: e-KTP biasanya memiliki kode-kode baris vertikal dan QR code yang menyimpan informasi yang dapat dengan mudah dibaca oleh perangkat elektronik.
6. Keamanan: Teknologi elektronik dan data biometrik pada e-KTP memberikan tingkat keamanan yang lebih tinggi dalam menghindari pemalsuan atau penggunaan identitas palsu.

E-KTP juga memiliki kegunaan yang lebih luas selain sebagai identitas personal. Di Indonesia, e-KTP digunakan untuk berbagai keperluan seperti memilih dalam pemilihan umum, mengakses layanan pemerintah, membuka rekening bank, dan sebagainya. e-KTP memainkan peran penting dalam administrasi dan pengelolaan data penduduk secara efektif.



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-KTP (Elektronik Kartu Tanda Penduduk) memiliki beberapa kelebihan dibandingkan dengan kartu tanda penduduk (KTP) konvensional. Berikut adalah beberapa kelebihan utama e-KTP

1. Keamanan yang Lebih Tinggi: e-KTP menggabungkan teknologi elektronik dan data biometrik seperti sidik jari dan foto wajah, sehingga memberikan tingkat keamanan yang lebih tinggi dalam menghindari pemalsuan atau penggunaan identitas palsu.
 2. Akurasi Data yang Lebih Tinggi: Informasi pribadi yang disimpan dalam chip elektronik pada e-KTP lebih akurat dan terhindar dari kesalahan manual saat pencetakan. Hal ini membantu dalam menjaga kebenaran data penduduk.
 3. Verifikasi Biometrik: e-KTP memungkinkan verifikasi biometrik, seperti pemindaian sidik jari dan pembandingan wajah, yang membuat proses identifikasi lebih akurat dan sulit dipalsukan.
 4. Integrasi dengan Layanan Publik: e-KTP dapat digunakan untuk mengakses berbagai layanan pemerintah, seperti pemilihan umum, layanan kesehatan, pendidikan, dan lain-lain. Integrasi ini mempermudah akses dan meningkatkan efisiensi layanan publik.
 5. Penggunaan Multi Tujuan: Selain sebagai identitas pribadi, e-KTP dapat digunakan untuk berbagai keperluan, seperti membuka rekening bank, mendapatkan izin mengemudi, atau sebagai identitas dalam perjalanan internasional.
- Mengurangi Administrasi: Dengan data yang terpusat dalam sistem elektronik, proses administrasi seperti pengubahan alamat atau status perkawinan dapat dilakukan lebih mudah dan cepat.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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

6. Pencegahan Penyalahgunaan Identitas: Karena data biometrik termasuk sidik jari dan foto wajah terintegrasi dalam e-KTP, risiko penyalahgunaan identitas dapat dikurangi, mengurangi potensi kejahatan seperti pemalsuan dokumen.
7. Mendukung Teknologi Digital: Dengan adopsi teknologi elektronik, e-KTP mendukung transformasi digital dan mendorong perubahan ke arah administrasi dan pelayanan yang lebih efisien. Dukungan untuk Pelayanan Online: E-KTP dapat digunakan sebagai identifikasi dalam layanan online, seperti pembuatan akun di platform digital atau transaksi elektronik.
8. Penghematan Waktu dan Biaya: Proses penerbitan dan administrasi E-KTP yang lebih efisien dapat mengurangi biaya dan waktu yang diperlukan dalam pengelolaan data penduduk. Namun, perlu diingat bahwa efektivitas e-KTP sangat tergantung pada implementasi yang baik, infrastruktur teknologi yang memadai, serta perlindungan data yang memadai untuk menghindari penyalahgunaan informasi pribadi.

Umpan balik masyarakat terhadap pelayanan e-KTP dapat bervariasi tergantung pada berbagai faktor, termasuk kualitas implementasi, kesadaran masyarakat, efisiensi proses, dan dampak yang dirasakan oleh individu. Di banyak negara, umpan balik terhadap pelayanan e-KTP mencakup berbagai aspek, baik positif maupun negatif.

2. Penelitian Terdahulu

Berikut ini diuraikan dalam tabel beberapa penelitian terdahulu yang relevan dan berkaitan dengan penelitian ini;

Tabel 2. 1 Matriks Penelitian Terdahulu

Nama, Tahun, dan Judul	Hasil Penelitian	Perbedaan Peneliti
Putria (2021) Analisis Efektivitas Pelayanan E-KTP Melalui Aplikasi SIBISA (Studi Kasus Kantor Kecamatan Medan Marelan)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Efektifitas pelayanan E-KTP melalui aplikasi SIBISA di kecamatan Medan Marelan sudah cukup efektif dibandingkan dengan pelayanan manual mulai dari jasa pelayanan yang diberikan, ketanggapan dari seorang pegawai terhadap masyarakat serta jaminan yang diberikan dari kecamatan terhadap masyarakat melalui pengurusan E-KTP tidak dapat dipalsukan. Terkait dengan pelayanan yang disediakan berbasis dengan aplikasi digital tanpa harus mengantri di kantor camat serta proses kerja hanya dalam waktu 10 Hari. Adapun faktor yang mempengaruhi efektifitas pelayanan SIBISA yaitu jaringan komputer, kemampuan/skill teknis petugas pemberi layanan belum mempunyai dan sarana dan prasarana yang kurang memadai.	Penelitian yang akan dilakukan adalah pemanfaatan aplikasi untuk melakukan pelayanan pembuatan EKTP dan masing-masing aplikasinya dapat di upload dengan menggunakan aplikasi sedangkan perbedaannya terletak pada lokasi penelitian dan teori penelitian yang digunakan.
Bakri Silalahi et al., (2022) dengan judul Efektivitas Pelayanan Administrasi E-KTP Di masa pandemi Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah	Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari enam faktor dalam mewujudkan efektivitas administrasi sipil sebagaimana dikemukakan oleh H.A.S Moenir mengalami kemajuan efektivitas yang tinggi dan namun perlu lebih ditingkatkan agar setiap administrasi dokumen menjadi efektif dan ketepatan waktu	Penelitian ini tidak menjelaskan mekanisme atau jenis pelayanan online yang dilakukan, seperti penggunaan website atau pemanfaatan aplikasi yang dimiliki masyarakat sedangkan pada penelitian ini menggunakan aplikasi untuk membuat KTP.
	Penelitian ini bertujuan untuk	Penelitian ini selain

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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



3. © 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.

3. © Hak cipta milik UIN Suska Riau	Rahayu, I. P., Warsono, H., & Dwimawanti, I. H. (2014). Analisis Kualitas Pelayanan E-KTP Di Kecamatan Gayamsari Kota Semarang.	mengetahui tentang kualitas pelayanan E-KTP di Kecamatan Gayamsari Kota Semarang serta faktor yang mendukung dan menghambat kualitas pelayanan E-KTP. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa secara umum kualitas pelayanan E-KTP di Kecamatan Gayamsari belum terlaksana dengan baik. Faktor yang menghambat kualitas pelayanan adalah faktor aturan, kemampuan-keterampilan dan sarana pelayanan.	mengetahui kualitas layanan Levince (dalam Ratminto, 2005) lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu : Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Emphaty dan mengetahui faktor yang menghambat kualitas pelayanan adalah faktor aturan, kemampuan-keterampilan dan sarana pelayanan
4	Setyaningsih, E. L., & Rihandoyo, R. (2013). Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan E-KTP Di Kecamatan Pedurungan	Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan pembuatan E-KTP yang diberikan oleh Pemerintah Kecamatan Pedurungan Kota Semarang Selain itu penelitian ini juga dilakukan untuk mengetahui faktor kendala dari kualitas pelayanan yang dapat dilihat dari sarana dan prasarana, prosedur pelayanan, dan kemampuan pegawai. Penelitian ini menggunakan pendekatan diskriptif kualitatif dengan pengumpulan data yang diperoleh dari observasi dan wawancara. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pembuatan e-KTP di Kecamatan Pedurungan masih belum maksimal yang dapat dilihat dari jaminan penyelesaian yang belum pasti, sarana dan prasarana yang kurang memadai, kurangnya perhatian dan tanggapan yang baik dari pegawai, daya tanggap	Perbedaan penelitian ini terletak pada subjek penelitian serta teori yang digunakan adalah dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2001), yaitu : indikator kualitas pelayanan, yaitu: jaminan, bukti langsung, empati, daya tanggap, kehandalan, dan komunikasi yang dilaksanakan dengan metode kualitatif berupa wawancara kepada responden.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau		pegawai yang kurang serta kurangnya informasi yang diberikan kepada masyarakat mengenai prosedur pelayanan.	
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau	Hasanah, S. N., Damanhuri, D., & Juwandi, R. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Dalam Konteks Pembuatan Ktp Elektronik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Serang Pada Tahun 2021	Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pembuatan KTP-El di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Serang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Deskriptif kuantitatif dengan menggunakan tabel frekuensi dan skala likert. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum Kualitas Pelayanan KTP-El di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Kota Serang dengan menggunakan teori yang dikemukakan Zeithaml, Bitner dan Gremler yakni bukti langsung (Tangible), Keandalan (Reliability), Daya tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), Kepedulian/Empati (Empathy) sudah berkualitas.	Perbedaan penelitian ini terletak pada subjek penelitian, metode penelitian kuantitatif dan teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah Zeithaml, Bitner dan Gremler (1998) yakni bukti langsung (Tangible), Keandalan (Reliability), Daya tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), Kepedulian/Empati (Empathy) sudah berkualitas dan dilaksanakan dengan metode deskriptif kuantitatif.

2. Definisi Konsep

1. Pelayanan

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sementara dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani.

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:

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

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

2. Pelayanan Publik

Pelayan publik adalah individu atau kelompok yang bertanggung jawab atas memberikan layanan kepada masyarakat umum atau warga negara. Tugas utama pelayan publik adalah memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat dengan cara yang efektif, efisien, dan adil. Mereka harus memiliki komitmen terhadap pelayanan yang baik, transparansi, akuntabilitas, dan kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku.

3. e-KTP

e-KTP adalah singkatan dari "elektronik Kartu Tanda Penduduk." Ini adalah kartu identitas resmi yang dikeluarkan oleh pemerintah Indonesia kepada penduduknya yang berisi informasi pribadi seperti nama, tempat dan tanggal lahir, alamat, jenis kelamin, dan nomor identitas. e-KTP menggunakan teknologi elektronik untuk memverifikasi dan menyimpan informasi identitas penduduk secara digital. e-KTP juga memiliki berbagai kegunaan seperti untuk keperluan administrasi, pelayanan publik, dan identifikasi dalam berbagai transaksi resmi.

4. E Government

E-Government (Electronic Government) adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) oleh pemerintah untuk menyediakan layanan publik, berinteraksi dengan warga negara, dan melakukan tugas administratifnya. Konsep ini mencakup berbagai teknologi seperti internet, komputer, perangkat mobile, dan aplikasi digital lainnya untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, aksesibilitas, dan responsivitas pemerintah.



2.7 Konsep Operasional

Reliability: Keandalan, 2) Responsiveness: Ketanggapan., 3) Assurance: Jaminan, 4) Empathy: Empati.dan 5)Tangibles: Bukti fisik.

Variabel	Indikator	Sub Indikator
Pelayanan publik Menurut Tjiptono, (2012:78) kualitas pelayanan	Reliability (keandalan)	1. Pelayanan akurat: layanan tepat, bebas kesalahan, dan sesuai kebutuhan. 2. Ketepatan waktu: Layanan sesuai jadwal tanpa penundaan.
	Responsiveness (Ketanggapan)	1. Respon terhadap public: tanggap dan cepat dalam melayani kebutuhan atau pertanyaan masyarakat. 2. Transparansi: Keterbukaan dalam menyampaikan informasi secara jelas dan jujur.
	Assurance (Jaminan)	1. Menimbulkan kepercayaan public: Membangun keyakinan masyarakat melalui integritas dan konsistensi layanan.
	Empathy (Empati)	1. Memahami masalah : Kemampuan mengenali dan menganalisis kebutuhan atau keluhan secara tepat. 2. Sikap dan ketepatan jadwal: Pelayanan ramah dengan waktu yang sesuai.
	Tangibles (Bukti Fisik)	1. Fasilitas: Sarana dan prasarana yang mendukung kualitas layanan.

Sumber : Tjiptono, (2012:78)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



2.8 Kerangk Berfikir

Adapun kerangka pemikiran penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut:



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



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

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian ini berlokasi di kota pekanbaru tepatnya di Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil kota pekanbaru. Alasan penulis memilih lokasi ini untuk meneliti bagaimanakah penerapan pelayanan pembuatan e-KTP, serta apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kpta Pekanbaru.

3.2 Jenis dan Sumber Data

Menurut Sugiyono (2016:11) jenis penelitian yang digunakan deskriptif yaitu penelitian yang digunakan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, hak satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel yang lain. Jadi, penelitian ini berusaha menjelaskan fenomena-fenomena yang terjadi dilapangan. Sedangkan metode yang digunakan penelitian adalah kualitatif. Data kualitatif menurut Sugiyono (2016:156) yang peneliti lakukan adalah sebagai berikut:

3.2.1. Data Primer

Menurut Sugiyono (2016), data primer adalah pengumpulan data dapat dilakukan dengan cara wawancara langsung, komunikasi melalui telepon, atau komunikasi tidak langsung seperti surat, email, dan lain-lain. Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari responden yang merupakan sumber utama dalam peneltian ini, yakni data yang diperoleh merupakan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi yang telah di tetapkan. Dalam penelitian ini data



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

yang diperoleh dari pegawai Dinas Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Penelitian dan Pengembangan (Bappedalitbang) Provinsi Riau.

3.2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2016), data sekunder adalah data yang diperoleh melalui perantara instansi-instansi pemerintah yang terkait erat dengan penelitian ini atau sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpulan data yang biasanya melalui perantara lewat orang lain seperti buku-buku, artikel-artikel, serta dokumentasi berupa rekaman suara dan foto-foto sebagai bukti penelitian ini benar dilakukan. Pada penelitian ini data skunder yang diperoleh adalah Gambaran umum tempat penelitian yang terdiri dari profil kantor dinas Dukcapil, jumlah pegawai dan struktur organisasi Dinas Dukcapil serta tugas pokok dan fungsi masing masing jabatan pegawai Dinas Dukcapil.

3.3. Metode pengumpulan Data

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

3.3.1 Indept Interview

Indept interview adalah wawancara mendalam yang digunakan oleh interview (peneliti) untuk memperoleh data atau informasi dari informan baik *key informan* ataupun informan biasa. Wawancara dibuat oleh perekam suara (*tap recorder*). Teknik pengumpulan data ini mendasarkan diri pada laporan tentang diri sendiri atau *self-report*, atau setidaknya tidaknya pada pengetahuan dan atau keyakinan pribadi. Adapun menurut mudrajad Kuncoro (2009:160) wawancara personal



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

(*personal interviewing*) diartikan sebagai wawancara antar orang lain, yaitu orang-orang dalam penelitian ini antara peneliti (pewawancara) dan informan (yang diwawancarai), pewawancara hanya sebagai pemandu jalannya wawancara sesuai dengan *guidance* yang telah ditetapkan sebelum kelapangan untuk tujuan memperoleh informasi yang relafan, reliable dan valid.

3.2 Observasi

Observasi merupakan salah satu instrument yang penting untuk penelitian kualitatif. Observasi dalam penelitian ini dilakukan di lingkungan kerja atau kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Yang termasuk dalam obyek observasi adalah bagaimana suasana kantor, bagaimana para pegawai bekerja dalam tugasnya masing-masing, bagaimana hal-hal terkait tentang penelitian ini dilakukan dan bagaimana gambaran secara deskriptif tentang keadaan kantor.

Observasi yang dilakukan penelitian yaitu observasi pra research yaitu pada awal penelitian Bulan 21 Januari 2024, pada observasi ini peneliti menemukan fonemena penelitian yaitu berupa feedback Masyarakat mengenai pembuatan e KT berbasis aplikasi. Kemudian observasi kedua dilaksanakan bersamaan dengan penelitian yaitu pada bula 20 Juni 2024 dengan hasil observasi bahwa terdapat Masyarakat melaskanakan pembuatan e-KTP berbasis aplikasi yang sedang melakukan perekaman e-KTP dikantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pekanbaru.

3.3 Dokumentasi

Dokumentasi adalah merupakan catatan-catatan tertentu yang terkait dengan informasi tentang pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru atau suatu bantuan penelitian berupa pengumpulan informasi dari



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta ini milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

dokumen yang terkait dengan objek penelitian baik berupa gambaran-gambaran kertas, artikel, dan sebagainya.

Metode dokumentasi ini merupakan salah satu bentuk pengumpulan data yang relative mudah, karena peneliti hanya mengamati benda mati dan apabila mendapatkan data yang kurang valid, relative mudah untuk melakukan penyesuaian. Dokumen diperlukan dalam penelitian ini meliputi struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

3.4. Informan Penelitian

Sugiono (2016) berpendapat bahwa informan penelitian adalah orang yang mengetahui suatu informasi mengenai objek pada penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik *Purposive Sampling*, yang mana peneliti memilih informan yang paling mengetahui tentang pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Berikut yang menjadi informan dalam penelitian ini:

Tabel 3.1 Daftar Nama Informan Penelitian

No	Narasumber	Jumlah
1	Kepala Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil kota pekanbaru	1 Orang
2	Kabid Pelayanan Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil kota pekanbaru	1 Orang
3	Staf Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota pekanbaru	2 Orang
4	Masyarakat	3 Orang
	Jumlah	7 Orang

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



3.5. Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2016:60) analisis data merupakan proses untuk mengelompokkan pengurutan data kedalam ketentuan-ketentuan data yang ada untuk memperoleh hasil sesuai dengan data yang telah di dapatkan. Dalam penelitian ini digunakan data deskriptif kualitatif.

Untuk mengetahui bagaimana pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP) di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota pekanbaru, peneliti menggunakan teknik deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang bermaksud untuk membuat gambaran mengenai situasi dan kejadian kejadian. Berikut ini adalah teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti:

a. Reduksi data

Menurut miles dan huberman dalam Sugiyono, (2016:71) reduksi data merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data yang muncul dari catatan-catatan tertulis dilapangan sebagaimana kita ketahui, reduksi data berlangsung terus menerus selama proyek yang berorientasi kualitatif berlangsung. Dalam reduksi data penelitian ini peneliti mengumpulkan hasil wawancara yang dilakukan pada informan penelitian dan mengklasifikasikannya sesuai dengan indikator penelitian.

b. Penyajian data

Penyajian data baru bisa dilakukan setelah reduksi data. Penyajian data dalam penelitian kualitatif bisa berbentuk tabel, grafik, pie chart, pictogram dan sejenisnya. Data yang sudah didapatkan sebelumnya kemudian disajikan dan diurutkan dalam sebuah hubungan yang saling berkaitan

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

sehingga semakin mudah untuk dipahami. Miles and Huberman 1984 (Sugiyono 2020) mengatakan dalam penelitian kualitatif penyajian data biasanya menggunakan sebuah teks yang menceritakan suatu kejadian atau permasalahan yang terjadi. Peneliti akan mudah memahami kejadian yang terjadi dengan mengurutkan data tersebut, yang kemudian digunakan untuk merencanakan kegiatan yang ingin dilakukan selanjutnya berdasarkan yang sudah dipahami. Pada penelitian ini hasil wawancara yang sudah diklasifikasikan pada reduksi data kemudian disajikan dengan membandingkannya dengan teori yang digunakan.

c. Penarikan kesimpulan/verifikasi

Setelah dilakukan penyajian data, yang selanjutnya akan dilakukan penarikan kesimpulan/Verifikasi. Kesimpulan yang ditemukan peneliti pada tahap awal masih bersifat sementara, jika tidak ditemukan lagi bukti kuat yang dapat mendukung pada tahap berikutnya maka kesimpulan awal akan berubah. Tetapi, jika kesimpulan yang ditemukan pada tahap awal didukung dengan bukti yang kuat dan valid dan tetap maka peneliti bisa kembali kelapangan untuk pengumpulan data selanjutnya, dengan itu kesimpulan tersebut dapat dipercaya dan dipertanggung jawabkan. Penarikan kesimpulan dilakukan berdasarkan hasil dari analisis data yang sudah dilakukan sebelumnya.



BAB IV

GAMBARAN UMUM

4. Kota Pekanbaru

4.1.1 Sejarah Kota Pekanbaru

Kota Pekanbaru merupakan salah satu kota di Provinsi Riau. Untuk mengenal Kota Pekanbaru dikenal dengan nama “Senapelan” yang saat itu dipimpin oleh seorang Kepala Suku disebut Batin. Daerah yang mulanya merupakan kawasan pemukiman baru. Kemudian seiring waktu berubah menjadi Dusun Payung Sekaki yang terletak di tepi muara Sungai Siak. Pada masanya nama Payung Sekaki tidak begitu dikenal, melainkan Senapelan.

Seiring berjalannya waktu Senapelan lebih populer disebut Pekanbaru yang resmi didirikan pada hari Selasa tanggal 21 Rajab 1204 H atau tanggal 23 Juni 1784 M oleh Sultan Muhammad Ali Abdul Jalil Muazzamsyah dibawah pemerintahan Sultan Yahya yang kemudian ditetapkan sebagai hari jadi Kota Pekanbaru. Setelah ditinggal oleh Sultan Muhammad Ali Abdul Jalil Muazzamsyah, penguasaan Senapelan selanjutnya diserahkan kepada Datuk Bandar yang dibantu oleh empat Datuk besar yaitu Datuk Lima Puluh, Datuk Tanah Datar, Datuk Pesisir dan Datuk Kampar. Keempat Datuk tersebut bertanggung jawab kepada Sultan Siak dan jalannya pemerintahan berada di tangan Datuk Bandar.

Sebelum tahun 1960 adalah periode awal Kota Pekanbaru yang memiliki 2 kecamatan yaitu Kecamatan Senapelan dan Kecamatan Limapuluh dengan luas wilayah 19815 km². Selanjutnya pada periode kedua terjadi perkembangan pada tahun 1966 pada wilayah administratif menjadi 6 kecamatan diakibatkan oleh semakin padatnya penduduk yaitu: Kecamatan Rumbai, Kecamatan Sail,



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.

Kecamatan Senapelan, Kecamatan Sukajadi, Kecamatan Limapuluh dan Kecamatan Pekanbaru Kota. Seiring dengan bertambahnya penduduk dan bertambahnya luas wilayah, maka jumlah kecamatan bertambah menjadi 8 kecamatan. Dua kecamatan yang menjadi tambahan yaitu Kecamatan Bukit Raya dan Kecamatan Tampan. Bertambahnya kecamatan ini terjadi pada tahun 1967 yang menjadi periode ketiga dari Kota Pekanbaru. Periode akhir yaitu pada tahun 1990 ditandai dengan semakin meningkatnya kepadatan penduduk. Mengingat akan hal itu, maka terjadi pemekaran kecamatan menjadi 12 kecamatan. Kecamatan Rumbai dimekarkan menjadi Kecamatan Rumbai dan Kecamatan Rumbai Pesisir, Kemudian Kecamatan Sail dan Kecamatan Bukit Raya dan Kecamatan Tenayan Raya. Terakhir Kecamatan Tampan dimekarkan menjadi Kecamatan Marpoyan Damai dan Kecamatan Payung Sekaki.

Kemudian pada tanggal 30 desember 2020 berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 2 Tahun 2020 Tentang Penataan Kecamatan. Pemerintah Kota Pekanbaru secara resmi melakukan pemekaran serta penyesuaian dan penghapusan Kecamatan dan Kelurahan di Kota Pekanbaru. Sehingga kecamatan saat ini berjumlah 15 kecamatan, adapun wilayah pemekaran kecamatan tersebut adalah: penghapusan nama Kecamatan Tampan sekaligus melakukan pemekaran menjadi dua wilayah yakni Kecamatan Bina Widya dan Kecamatan Tuah Madani. Perubahan nama Kecamatan Rumbai menggantikan Kecamatan Rumbai Pesisir, wilayah ini lalu dimekarkan menjadi Kecamatan Rumbai dan Kecamatan Rumbai Timur, sedangkan Kecamatan Rumbai lama berubah menjadi Kecamatan Rumbai Barat.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

No	Kecamatan	Daftar Kelurahan
1.	Binawidya	Binawidya, Delima, Simpang Baru, Tobek Godang, Sungai Sibam.
2.	Bukit Raya	Air Dingin, Simpang Tiga, Tangkerang Labuai, Tangkerang Selatan, Tangkerang Utara.
3.	Kulim	Kulim, Mentangor, Sialang Rampai, Pematuan, Pematang Kapau.
4.	Lima Puluh	Pesisir, Rintis, Tanjung Rhu, Sekip.
5.	Marpoan Damai	Maharatu, Perhentian Marpoan, Sidomulyo Timur, Tangkerang Barat, Tangkerang Tengah, Wonorejo.
6.	Payung Sekaki	Air Hitam, Bandar Raya, Labuh Baru Barat, Labuh Baru Timur, Tampan, Tirta Siak.
7.	Pekanbaru Kota	Simpang Empat, Sumahilang, Tanah Datar, Kota Baru, Sukaramai, Kota Tinggi.
8.	Rumbai Barat	Agrowisata, Maharani, Muara Fajar Barat, Muara Fajar Timur, Rantau Panjang, Rumbai Bukit.
9.	Rumbai	Sri Meranti, Umban Sari, Palas, Lemmbah Damai, Limbungan Baru, Meranti Pandak.
10.	Rumbai Timur	Lembah Sari, Limbungan, Sungai Ambang, Sungai Ukai, Tebing Tinggi Okura.
11.	Sail	Cinta Raja, Sukamaju, Sukamulya.
12.	Senapelan	Kampung Bandar, Kampung Baru, Kampung Dalam, Padang Bulan, Padang Terubuk, Sago.
13.	Sukajadi	Harjosari, Jadirejo, Kampung Melayu, Kampung Tengah, Kedung Sari, Pulau Karam, Sukajadi.
14.	Tuah Madani	Tuah Karya, Tuah Madani, Air Putih, Sialang Munggu, Sidomulyo Barat.
15.	Tenayan Raya	Bambu Kuning, Bencah Lesung, Industri Tenayan, Melebung, Rejosari, Sialang Sakti, Tangkerang Timur, Tuah Negeri.

Sumber : Olahan Peneliti, 2024

4.2 Visi dan Misi Kota Pekanbaru

Visi Kota Pekanbaru 2025 sesuai Perda Kota Pekanbaru Nomor 1 Tahun

2011 yaitu. *“Terwujudnya Kota Pekanbaru sebagai Pusat Perdagangan dan*



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

Jasa, Pendidikan serta Pusat Kebudayaan Melayu, Menuju Masyarakat yang Sejahtera Berlandaskan Iman dan Taqwa”.

Untuk percepatan dan pencapaian Visi Kota Pekanbaru 2021 dimaksud, Walikota dan Wakil Kota Pekanbaru terpilih periode 2017-2022, menetapkan Visi antara untuk lima (5) tahun kepemimpinannya yaitu: **“Terwujudnya Pekanbaru sebagai Kota Metropolitan yang Madani”.**

Adapun penjelasan dari terminologi Visi tersebut diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Smart City, yakni Kota Pintar atau Kota Cerdas, yaitu sebuah tatanan kota yang menggunakan sistem teknologi informasi sehingga memudahkan di dalam pengelolaan kota dan pelayanan warganya. Smart City ini meliputi 6 (enam) pilar, yaitu Smart Government (pemerintah pintar), Smart Economy (ekonomi pintar), Smart Mobility (mobilitas pintar), Smart People (masyarakat pintar), Smart Living (lingkungan pintar) dan Smart Live (hidup pintar).
- Madani, yakni Kota yang memiliki akhlak mulia, peradaban maju, modern, memiliki kesadaran sosial yang kuat, gotong royong, toleran, dalam sistem politik yang demokratis dan ditopang oleh supremasi hukum yang berkeadilan, berpendidikan maju, berbudaya melayu, aman, nyaman, damai, sejahtera, bertanggungjawab serta berlandaskan taqwa.

Dalam rangka pencapaian visi yang telah ditetapkan dengan memperhatikan kondisi dan permasalahan yang ada, tantangan ke depan, serta memperhitungkan peluang yang dimiliki, maka ditetapkan Misi Kota Pekanbaru yaitu:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

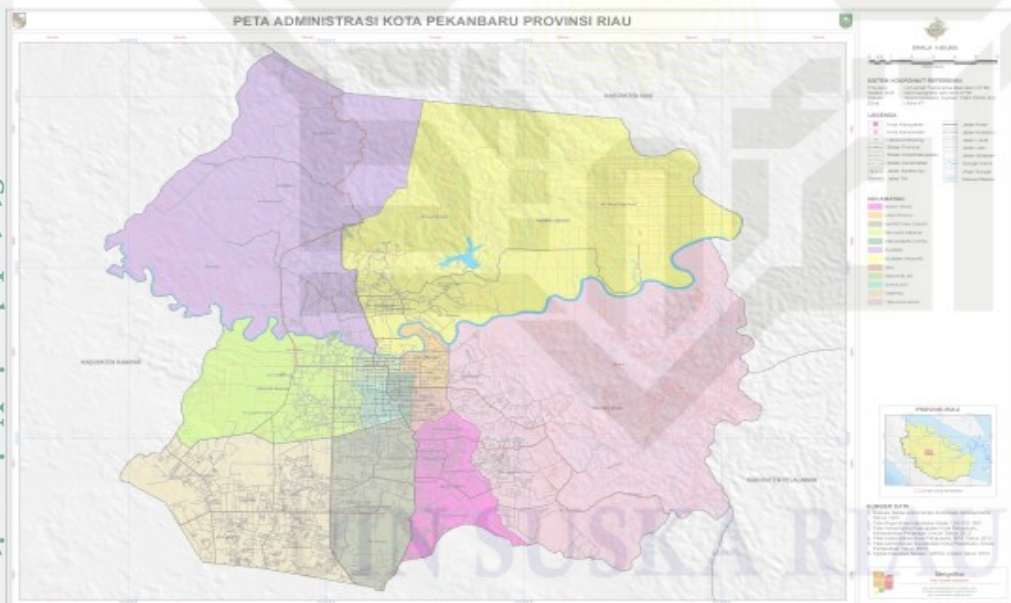
- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

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

1. Meningkatkan kausalitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang bertaqwa, Mandiri, Tangguh dan Berdaya Saing Tinggi.
2. Mewujudkan Pembangunan Masyarakat Madani dalam Lingkup Masyarakat Berbudaya Melayu.
3. Mewujudkan Tata Kelola Kota Cerdas dan Penyediaan Infrastruktur yang Baik.
4. Mewujudkan Pembangunan Ekonomi Berbasis Ekonomi Kerakyatan dan Ekonomi Padat Modal, pada Tiga Sektor Unggulan, yaitu Jasa, Perdagangan dan Industri (Olahan dan MICE).
5. Mewujudkan Lingkungan Perkotaan yang Layak Huni (Liveable City) dan Ramah Lingkungan (Green City).

4.1.3 Kondisi Geografis Kota Pekanbaru

1. Letak dan Luas



Sumber : Olahan Peneliti, 2024

Kota Pekanbaru terletak antara $101^{\circ}14'$ - $101^{\circ}34'$ Bujur Timur $0^{\circ}25'$ - $0^{\circ}45'$ Lintang Utara. Dengan ketinggian dari permukaan laut berkisar 5 - 50 meter. Permukaan wilayah bagian utara landai dan gelombang dengan ketinggian



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

berkisar antara 5 - 11 meter. Berdasarkan Peraturan Pemerintah No.19 Tahun 1987 Tanggal 7 September 1987 Daerah Kota Pekanbaru diperluas dari $\pm 62,96 \text{ Km}^2$ menjadi $\pm 446,50 \text{ Km}^2$ terdiri dari 8 Kecamatan dan 45 Kelurahan/Desa. Dari hasil pengukuran/pematokan dilapangan oleh BPN Tk. I Riau Maka ditetapkan luas wilayah Kota Pekanbaru adalah $632,26 \text{ Km}^2$.

2. Batas Wilayah

Kota Pekanbaru berbatasan dengan daerah Kabupaten/Kota:

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

3. Sungai

Kota Pekanbaru dibelah oleh Sungai Siak yang mengalir dari barat ke timur. Memiliki beberapa anak sungai antara lain: Sungai Umban Sari, Air Hitam, Sekul, Pengambang, Ukui, Sago, Senapelan, Limau Tampan dan Sungai Sail.

Sungai Siak juga merupakan jalur perhubungan lalu lintas perekonomian rakyat pendalaman ke kota serta dari daerah lainnya.

4. Iklim

Kota Pekanbaru pada umumnya beriklim tropis dengan suhu udara maksimum berkisar antara $34,1^{\circ} \text{ C}$ – $35,6^{\circ} \text{ C}$ dan suhu minimum antara $20,2^{\circ} \text{ C}$ – $23,0^{\circ} \text{ C}$. Curah hujan antara 38,6-435,0 mm/tahun dengan keadaan musim berkisar:

- Musim hujan jatuh pada bulan Januari s/d April dan September s/d Desember.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

- Musim kemarau jatuh pada bulan Mei s/d Agustus.
- Kelembaban maksimum antara 96% - 100%. Kelembaban minimum antara 46% - 62 %.

4.2 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

4.2.1 Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru atau disingkat Disdukcapil Kota Pekanbaru adalah perangkat daerah di lingkungan pemerintah daerah yang melaksanakan urusan pelayanan administrasi kependudukan. Disdukcapil Kota Pekanbaru menyediakan informasi pelayanan publik yang memberikan kemudahan dan kecepatan dalam melayani masyarakat. Terdapat berbagai pelayanan untuk masyarakat yang dapat dilakukan oleh Disdukcapil Kota Pekanbaru yakni: Pengurusan KTP Elektronik, Pengurusan Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Pernikahan, Akta Perceraian, Pindah Datang, SKPWNI.

Berdasarkan kebijakan PermenPANRB No. 13 Tahun 2017 tentang SIPP menjelaskan, SIPP adalah media informasi elektronik satu pintu meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat. Dasar hukum dari SIPP adalah UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan PermenPANRB Nomor 13 Tahun 2017 Tentang Pedoman Sistem Informasi Pelayanan Publik. Penyediaan informasi pelayanan publik adalah untuk memberikan aksesibilitas kemudahan dan kecepatan dalam memperoleh informasi pelayanan publik dan menjamin keakuratan informasi pelayanan publik. Maka layanan Disdukcapil Kota Pekanbaru memiliki layanan elektronik seperti:



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

- Sipenduduk.
- Layanan Tunggu.
- Layanan Kedatangan Dari Luar Kota Pekanbaru.

Layanan media elektronik di atas adalah sebagai bentuk kemudahan untuk masyarakat dalam pengurusan dan kebutuhann masyarakat. Dengan memanfaatkan media elektronik ini maka masyarakat akan mendapatkan 3 manfaat yakni Efektifitas, Efisien, dan Ekonomis.

- Efektifitas: Aplikasi dapat diakses dimanapun masyarakat berada tanpa harus ke Kantor Disdukcapil.
- Efisien: Dengan menggunakan aplikasi ini masyarakat tidak perlu menyiapkan berkas yang harus di fotocopy secara fisik. Cukup menggunakan fasilitas kamera pada smartphone dan berkas dapat diunggah menggunakan aplikasi.
- Ekonomis: Penggunaan aplikasi juga salah satu penghematan biaya masyarakat yang harus bolak-balik datang ke kantor, karena hanya dengan smartphone, masyarakat dapat melakukan pengajuan secara online.

4.1.2 Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

Berdasarkan Visi Walikota Pekanbaru Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru memiliki Visi yang sama dengan Kota Pekanbaru Yaitu **“Terwujudnya Pekanbaru Sebagai Smart City Madani”**. Dengan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru ialah **“Mewujudkan Tata Kelola Kota Cerdas dan Penyediaan Infrastruktur yang Baik”**.



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.

Adapun Motto yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru “SIAP” yang memiliki makna antara lain :

1. Santun : Bersikap dan bertutur kata yang ramah dalam melayani masyarakat;
2. Inovatif : Mampu Melakukan Terobosan baru di bidang pelayanan (Smart City Madani);
3. Akuntabel : Melaksanakan tugas yang dapat dipertanggungjawabkan;
4. Profesional : Mampu memberikan pelayanan berkualitas baik sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

4.2.3 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

Susunan Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Berdasarkan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 164 Tahun 2021 :

1. Kepala Dinas
2. Sekretaris, membawahi :
 - a) Subbagian Umum;
 - b) Subbagian Keuangan;
 - c) Kelompok Jabatan Fungsional.
3. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, membawahi :
 - 1) Kelompok Jabatan Fungsional.
4. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, membawahi :
 - 1) Kelompok Jabatan Fungsional.
5. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, membawahi:



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) Kelompok Jabatan Fungsional.
6. Bidang Pemanfaatan Data Dan Inovasi Pelayanan, membawahi :
 - 1) Kelompok Jabatan Fungsional.
7. Kelompok Jabatan Fungsional
8. Unit Pelaksana Teknis (UPT).



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
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tar



Sumber : Disdukcapil Kota Pekanbaru, 2024



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

4.2.4 Tugas Pokok, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

1. Tugas

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2016 Tentang pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Pekanbaru Juncto Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 164 Tanggal 30 Desember Tahun 2021 Tentang Kependudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki Tugas Pokok membantu Walikota melaksanakan Tugas Urusan Pemerintahan Bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

2. Fungsi

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

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



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

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

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

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

d) Perumusan dan penetapan kebijakan penyusunan, penetapan, perubahan dan pertanggungjawaban pelaksanaan APBD;

e) Perumusan dan penetapan kebijakan penyusunan perencanaan di bidang pelayanan pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerjasama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;

f) Perumusan dan penetapan kebijakan pengelolaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;

g) Perumusan dan penetapan kebijakan pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk;

h) Perumusan dan penetapan kebijakan pelaksanaan pengelolaan administrasi kependudukan;

i) Perumusan dan penetapan kebijakan pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan;

j) Perumusan dan penetapan kebijakan pelaksanaan kerjasama administrasi kependudukan;

k) Perumusan dan penetapan kebijakan pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan;

l) Perumusan dan penetapan kebijakan pembinaan, koordinasi, pengendalian bidang administrasi kependudukan;

m) Perumusan dan penetapan kebijakan pelaksanaan kegiatan penatausahaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;

n) Perumusan dan penetapan kebijakan pelayanan pencatatan sipil;



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

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

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

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

o) Perumusan dan penetapan kebijakan pengesahan dan penandatanganan naskah dinas sesuai dengan kewenangannya;

p) Perumusan dan penetapan kebijakan pembinaan pegawai di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;

q) Pendistribusian tugas kepada bawahan di lingkungan Dinas sesuai dengan tugas dan tanggungjawab yang ditetapkan agar tugas yang diberikan dapat berjalan efektif dan efisien;

r) Pemberian petunjuk pelaksanaan tugas kepada bawahan di lingkungan Dinas sesuai dengan peraturan dan prosedur yang berlaku agar tidak terjadi kesalahan dalam pelaksanaan tugas;

s) Pelaksanaan evaluasi tugas bawahan di lingkungan Dinas dengan cara membandingkan antara rencana operasional dengan tugas-tugas yang telah dilaksanakan sebagai bahan laporan kegiatan dan perbaikan kinerja di masa yang akan datang; dan

t) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugasnya.

3. Tata Kerja

1) Dalam melaksanakan tugasnya, setiap unsur di lingkungan Dinas wajib menerapkan prinsip koordinasi, integrasi dan sinkronisasi secara vertikal maupun horizontal baik ke dalam maupun antar satuan organisasi dalam lingkungan pemerintah daerah serta instansi lain sesuai dengan tugasnya masing-masing.

2) Setiap pimpinan wajib mengawasi bawahannya masing-masing dan apabila terjadi penyimpangan agar mengambil langkah yang diperlukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

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

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

- 3) Setiap pemimpin bertanggung jawab memimpin dan mengkoordinasikan bawahan dan memberikan pengarahan serta petunjuk bagi pelaksanaan tugas sesuai dengan uraian tugas dan uraian fungsi yang telah ditetapkan.
- 4) Pengarahan dan petunjuk pimpinan harus diikuti dan dipatuhi oleh bawahan secara bertanggungjawab serta dilaporkan secara berkala sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 5) Setiap laporan yang diterima oleh pimpinan dari bawahan, wajib diolah dan dipergunakan sebagai bahan untuk penyusunan laporan lebih lanjut dan untuk memberikan petunjuk kepada bawahan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Pekanbaru telah mengembangkan berbagai aplikasi untuk mempermudah pelayanan e-KTP secara online. Berikut adalah Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam memberikan pelayanan e-KTP berbasis aplikasi:

1. Persiapan Dokumen:

Siapkan dokumen yang diperlukan, seperti fotokopi Kartu Keluarga (KK), KTP-el lama (jika rusak), atau surat keterangan hilang dari kepolisian (jika KTP-el hilang).

2. Pengajuan Melalui Aplikasi:

SIPENDUDUK: Akses melalui sipenduduk.pekanbaru.go.id. Layanan

Tunggu (LAGU): Untuk pengurusan KTP-el hilang atau rusak, akses melalui appdukcapil.pekanbaru.go.id/layanantunggu.

ANDONG: Layanan pengantaran KTP-el ke rumah bekerja sama dengan GrabExpress.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

3. Pengisian Formulir dan Unggah Dokumen:

Isi formulir yang tersedia di aplikasi sesuai dengan data pribadi Anda.

Unggah dokumen yang telah disiapkan sesuai dengan persyaratan yang tertera.

4. Verifikasi dan Validasi:

Petugas Disdukcapil akan memverifikasi dan memvalidasi data serta dokumen yang Anda kirimkan melalui aplikasi.

5. Pemberitahuan Status Pengajuan:

Setelah verifikasi, Anda akan menerima pemberitahuan mengenai status pengajuan melalui aplikasi atau email yang terdaftar.

6. Pengambilan atau Pengantaran KTP-el:

Pengambilan Langsung: Jika memilih pengambilan langsung, datang ke kantor Disdukcapil sesuai jadwal yang ditentukan dengan membawa dokumen asli untuk verifikasi.

Pengantaran via ANDONG: Jika memilih layanan ANDONG, KTP-el akan diantarkan ke alamat Anda melalui GrabExpress.

Catatan Penting:

Pastikan data yang Anda masukkan benar dan sesuai dengan dokumen asli untuk menghindari penolakan atau penundaan proses.

Layanan online ini bertujuan mempermudah masyarakat dalam mengurus e-KTP tanpa harus datang langsung ke kantor Disdukcapil. Dengan mengikuti SOP ini, diharapkan proses pengurusan e-KTP Anda dapat berjalan lancar dan efisien.



4.3 Aplikasi Pembuatan e-KTP

Pembuatan e-KTP berbasis aplikasi dalam penelitian ini menggunakan aplikasi "Si Penduduk". Aplikasi ini adalah sebuah konsep yang mengintegrasikan teknologi informasi untuk memfasilitasi proses pendaftaran dan pengambilan e-KTP bagi penduduk.

Aplikasi "Si Penduduk" dapat diunduh dan diakses melalui perangkat mobile seperti smartphone. Ini memungkinkan warga untuk mengakses layanan pendaftaran e-KTP secara mudah dan fleksibel dari mana saja.

Pengguna aplikasi dapat melakukan pendaftaran untuk pembuatan e-KTP secara online. Mereka diminta untuk mengisi informasi pribadi seperti nama lengkap, tempat dan tanggal lahir, alamat, dan informasi lain yang dibutuhkan dengan terlebih dahulu log ini dengan tampilan berikut ini:

Setelah website tampil, kemudian klik tombol registrasi untuk melakukan pendaftaran akun yang akan digunakan untuk melakukan permohonan / pengajuan untuk berkas kependudukan, tampilan registrasi akan seperti berikut.

SISTEM INFORMASI PELAYANAN TERPADU KEPENDUDUKAN
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

STANDAR PELAYANAN PENGUNAAN LACAK BERKAS UUNDURI FILE INFO KTP-EL TERCETAK

Registrasi Akun

Nama Pemohon*

Nomor Handphone (HP)*

Kata Sandi Baru Akun Sipenduduk*

☐ Tampilkan Password

Ulangi Kata Sandi*

Email*

Nomor WA (Aksi)*

☐ Saya Telah Menyetujui Pernyataan Ini

Dengan menekan tombol Registrasi, saya menyatakan bahwa data yang diisikan adalah data yang sebenarnya.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

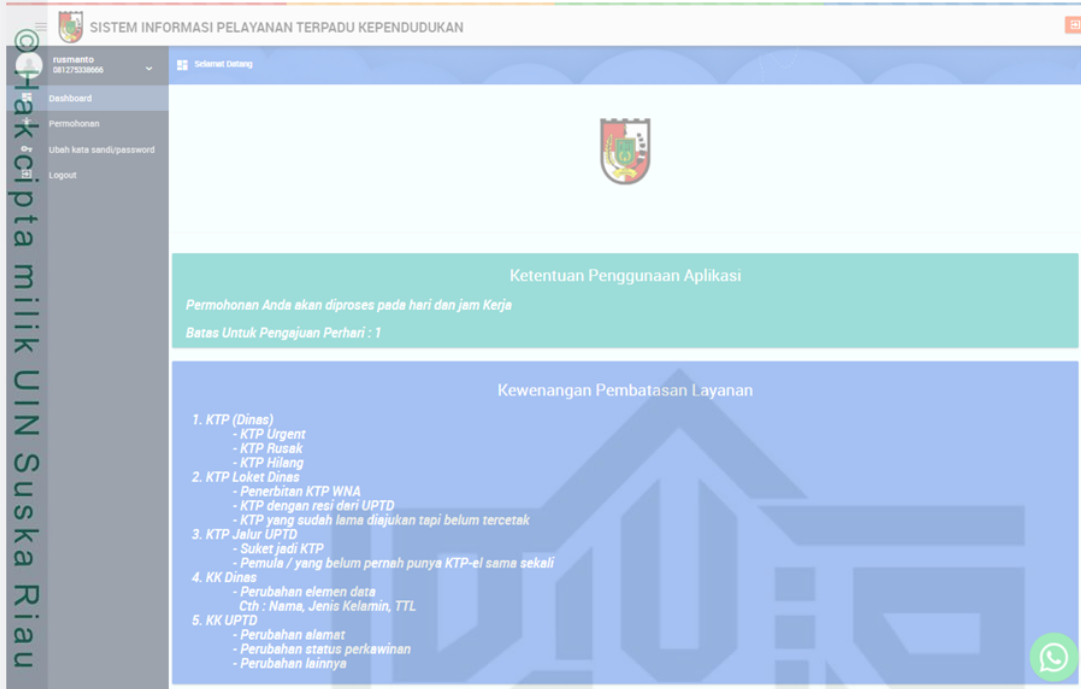
Setelah melakukan pendaftaran maka pengguna akan diarahkan langsung login halaman utama, pengguna dapat masuk dalam aplikasi dengan mengisi data diri, kata sandi dan pertanyaan sederhana pada aplikasi seperti berikut.

tombol login, kemudian sistem akan melakukan verifikasi pada akun pengguna, setelah berhasil akan tampak tampilan seperti berikut:

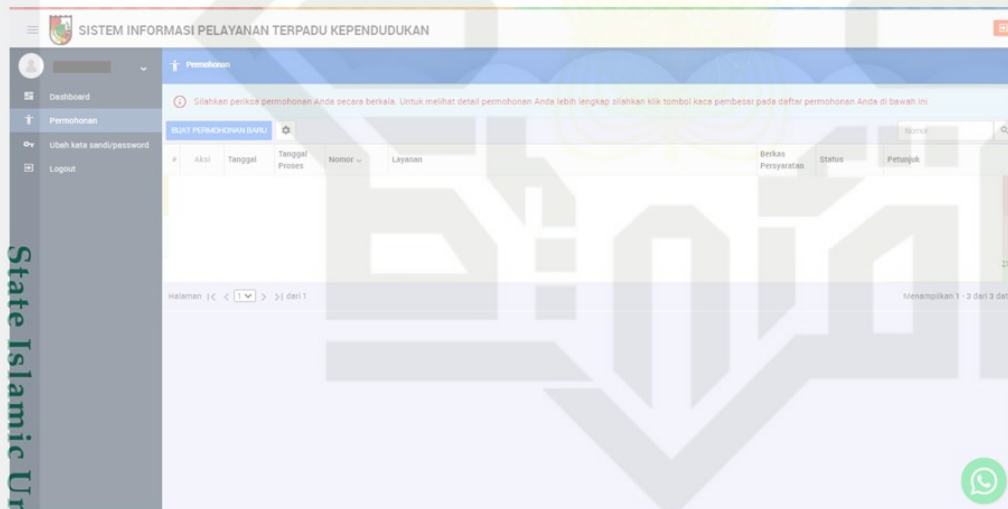


Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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



Klik kolom Permohonan pada kiri atas halaman, maka akan tampil seperti berikut.



Kemudian klik tombol “Buat Permohonan Baru” untuk memilih permohonan berkas kependudukan sesuai kebutuhan. Pilih kemudian geser tombol sesuai kebutuhan kemudian klik “Buat Permohonan” kemudian akan muncul formulir seperti berikut:



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

Unggah, dan isi formulir berkas sesuai kebutuhan dan peraturan, jika berkas belum lengkap dapat, klik tombol “Simpan Sebagai Draft”, jika berkas dan formulir dirasa lengkap kemudian klik centang pada ajukan permohonan, kemudian akan muncul kotak dialog pemberitahuan seperti berikut



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim I

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

Informasi dan Ketentuan

Antrian dokumen Anda: 69.

Dikarenakan kemampuan petugas yang memiliki keterbatasan pengerjaan dokumen yakni lebih kurang sekitar 120 dokumen perhari, maka permohonan Anda diperkirakan akan diproses pada:

18 Agustus 2021

Resi Anda dapat dicetak setelah pengajuan diproses oleh petugas.

Dengan menekan tombol "Setuju & Ajukan Permohonan", berarti saya yang menggunakan aplikasi Sipenduduk dengan akun yang menggunakan username "081275338666", telah menyetujui peraturan yang berlaku yakni sebagai berikut:

Saya sebagai pemohon dengan sebenar-benarnya menyatakan bahwa isian permohonan yang telah saya inputkan adalah benar. Apabila di kemudian hari ternyata isian permohonan saya tidak benar, saya bersedia diproses secara hukum dan dipidanan penjara paling lama 6(enam) tahun dan/atau denda sebanyak Rp 75.000.000,00 (Tujuh Puluh Lima Juta Rupiah) sesuai dengan Pasal.

BATAL SETUJU & AJUKAN PERMOHONAN

Konsep pembuatan e-KTP berbasis aplikasi "Si Penduduk" bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan kenyamanan dalam proses administrasi kependudukan bagi warga negara. Dengan memanfaatkan teknologi informasi secara optimal, pemerintah dapat mengurangi birokrasi dan mempercepat layanan publik yang berkaitan dengan identitas penduduk.

UIN SUSKA RIAU



BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kejelasan prosedur dalam aplikasi SIPENDUDUK menjadi salah satu faktor yang sangat mendukung keberhasilan pelayanan pembuatan e-KTP di Kota Pekanbaru. Prosedur yang mudah dipahami, mulai dari pendaftaran, pengunggahan dokumen, hingga registrasi, memungkinkan masyarakat untuk dengan mudah mengikuti alur layanan. Bagi sebagian besar masyarakat yang sudah terbiasa dengan teknologi smartphone, aplikasi ini memberikan kemudahan yang signifikan. Di sisi lain, bagi masyarakat yang kurang memahami cara penggunaan aplikasi, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) menyediakan fitur menu tanya dan narahubung yang siap membantu, yang menunjukkan bahwa pelayanan ini sudah cukup inklusif dan memperhatikan kebutuhan pengguna dengan latar belakang yang berbeda-beda. Dengan adanya fasilitas ini, diharapkan tidak ada kelompok masyarakat yang tertinggal dalam memanfaatkan kemudahan yang ditawarkan oleh teknologi.

Namun, meskipun prosedur aplikasi telah jelas dan mudah diikuti, proses perekaman yang mengharuskan masyarakat datang langsung ke kantor Dukcapil menjadi kendala tersendiri. Hal ini terkait dengan keterbatasan infrastruktur dan adanya masalah teknis pada jaringan yang sering menghambat kelancaran proses. Waktu antrian untuk perekaman sering kali terasa lama, terutama saat jaringan bermasalah, yang dapat memperburuk pengalaman masyarakat dalam menggunakan



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.

layanan. Situasi ini menunjukkan bahwa meskipun aplikasi memberikan kemudahan di tahap awal, faktor-faktor eksternal seperti kualitas jaringan dan infrastruktur fisik masih memengaruhi kecepatan dan efisiensi layanan secara keseluruhan. Oleh karena itu, penguatan infrastruktur teknologi dan manajemen antrian perlu menjadi perhatian serius untuk memastikan bahwa pelayanan tetap efisien dan memenuhi harapan masyarakat.

Selain itu, meskipun aplikasi SIPENDUDUK dirancang untuk dapat digunakan oleh sebagian besar masyarakat, masih terdapat tantangan dalam meningkatkan partisipasi masyarakat yang belum sepenuhnya memanfaatkan teknologi ini. Tidak semua orang terbiasa dengan aplikasi berbasis online, dan sebagian masyarakat mungkin belum sepenuhnya memahami alur yang harus diikuti dalam aplikasi. Oleh karena itu, selain menyediakan fitur bantuan seperti narahubung dan menu tanya, Dinas Dukcapil perlu melakukan sosialisasi lebih lanjut untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang pentingnya dan manfaat penggunaan layanan e-KTP berbasis aplikasi. Dengan pendekatan ini, diharapkan tingkat partisipasi masyarakat dalam pembuatan e-KTP akan semakin tinggi, yang pada gilirannya akan meningkatkan efisiensi dan keandalan pelayanan publik ini.

Faktor lain yang mendukung keberhasilan pelayanan e-KTP di Kota Pekanbaru adalah regulasi yang baik dan aplikasi yang dirancang user-friendly, yang memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan dengan mudah. Meskipun demikian, masih ada beberapa faktor penghambat yang perlu diatasi, terutama terkait dengan infrastruktur dan sistem jaringan yang belum sepenuhnya memadai. Kualitas



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

layanan sangat tergantung pada kecepatan jaringan dan kapasitas sistem yang ada, yang sering kali menjadi kendala dalam proses perekaman dan penerbitan e-KTP. Oleh karena itu, perlu adanya perbaikan dalam aspek SDM, peningkatan infrastruktur teknologi, serta pemeliharaan jaringan untuk memastikan bahwa pelayanan e-KTP dapat berjalan lebih lancar dan lebih cepat, tanpa adanya gangguan teknis yang menghambat proses pelayanan. Dengan demikian, kualitas pelayanan publik dapat ditingkatkan secara signifikan, memberikan kepuasan lebih besar kepada masyarakat.

6.4 Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pelayanan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, terdapat beberapa rekomendasi dari peneliti sebagai berikut:

1. Bagi pihak yang bertanggung jawab atas pelayanan publik pembuatan E-KTP sebaiknya meningkatkan edukasi bahkan menyediakan beberapa tempat untuk pelayanan mandiri dalam penggunaan aplikasi sipenduduk, karena masih ada masyarakat yang masih belum paham dalam penggunaan aplikasi sipenduduk dan juga tidak semua masyarakat memiliki smartphone untuk mengurus E-KTP secara online. Lebih baik lagi jika pelayanan publik yang dilakukan lebih memperhatikan sarana prasarana dan infrasturktur yang ada.
2. Untuk masyarakat yang diharapkan untuk dapat mempermudah pelayanan dengan mencari tahu terlebih dahulu prosedur pembuatan E-KTP dan mendukung upaya pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru untuk mempermudah dalam proses pembuatan E-KTP.

3. Untuk kita semua, sebaiknya kita tingkatkan lagi pemahaman dalam proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) , di mulai dari persiapan berkas, ketersediaan jaringan, dan kelengkapan lainnya.
4. Peneliti mengantisipasi bahwa temuan penelitian ini akan sangat berharga dan berfungsi sebagai titik referensi penting untuk penelitian lebih lanjut yang memperluas dan memperdalam pemahaman kita tentang subjek



UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim I

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Amadjati ,Arista.2018. *Layanan Prima dalam Praktik Saat Ini*.Yogyakarta: Deepublish.
- Bawono, RM. 2017. *Manajemen Strategik Sektor Publik : Langkah Tepat Menuju Good Governance*. UNSOED Purwokerto.
- Deddy Mulyadi. 2015. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Diamastuti, Erlina. 2003. Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Pengembangan Sistem Informasi: Studi pada perusahaan operator telephone selluler di Surabaya. *Jurnal Ekonomi, Akuntansi dan Manajemen*. 2003.
- Duadji, Noverman, 2013. *Manajemen Pelayanan Publik (Wacana Konsep, Teori dan Problema Pelayanan Publik)*. Bandar Lampung : Universitas Lampung.
- Gayatri, dkk, 2017. *Transparansi dan Akuntabilitas Pengelolaan Keuangan*. Media Komputindo. Jakarat
- Fandy, Tjiptono. 2018. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Hetifa. S, 2013. *Inovasi, Partisipasi dan Good Governance*. Bandung: Yayasan Obor Indonesia.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Kotler, Philip. 2011. *Manajemen Pemasaran, Edisi Millenium diterjemahkan Benjamin Molan*: PT. Prenhallindo: Jakarta.
- Laksana, Fajar.2018. *Manajemen Pemasaran*.Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Lehtinen, U. & Lehtinen, J.R.(1982) *Service Quality: A Study of Quality Dimensions*. (Service Management Institute).
- Mahmudi. 2007. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*.Yogyakarta : UPP STIM YKPN.
- Moenir. 2015, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta: PT Bumi Aksara.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

2. Diarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- Nurdiansyah, A., Andriani, R., & Hastuti, D. P. (2019). Prosedur Administrasi Pelayanan Pemakaman Pada TPU Tegal Alur Unit II Islam Jakarta Barat. *Jurnal Sekretari Dan Manajemen*, 3(1).
- Nurhidayati, N., & Silpia, Raninurhidayati, nurhidayati, & Silpia, R. (2018). Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bekasi.
- Polong, Harbani, 2007, *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung.
- Rangkuti, Freddy. 2017. *Customer Care Excellent Meningkatkan Kinerja Perusahaan melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ramdhani, M. A., Ramdhani, A., & Kurniati, D. M. (2011). The Influence of Service Quality toward Customer Satisfaction of Islamic Sharia Bank. *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*, 5(9), 10991104.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2016. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Rhyatokatua. Faktor-Faktor yang Menentukan Kinerja Pelayanan Publik Bidang Pendaftaran Penduduk dengan SIAK pada Dinas Catatn Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupten Gianyar.
- Rosyada. D Dkk, 2010. *Demokrasi, Hak Asasi Manusia Dan Masyarakat Madani*, (Jakarta: ICCE UIN Syarif Hidayatullah.
- Sangadji, Etta Mamang; Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta. Andi.
- Sambela, Lijan poltak, 2018. *Reformasi pelayanan Publik*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Sjarsono. 2005, *Analisis Kebijakan Publik: konsep, teori dan aplikasi, cetakan I*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Safiie, Inu Kencana. 2003. *Kepemimpinan Pemerintahan Indonesia*. Bandung:Refika
- Sofian, E. 2015. *Membangun Good Governance Tugas Kita Bersama*. Yokyakarta
- Te Liang Gie. 2009. *AdministrasiPerkantoran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Tiptono, F dan Chandra, G. 2012. *Service, Quality Satisfaction*. Jogjakarta: Andi Offset.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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

Tjokroadmidjodjo, B. 2010. *Reformasi Birokrasi Kearah Good Governance*, Bisnis dan Birokrasi. Elex Media Komputindo, Jakarta.

Ulam, Khaerul. 2010 . *Perilaku Organisasi*. Bandung : Pustaka Setia.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Pasal 1.

Veronika, L. 2010. *Pengaruh Pelaksanaan Good Governance Terhadap Pelayanan Publik*. Universitas Sumatera Utara. Medan.

Jurnal

Benington, J., & Harrow, J. (2021). *Public Services: Principles, Performance, and Innovation*. Routledge.

Darmadi, M. (2023). Digital Transformation in Public Administration: A Case Study Approach. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 33(1), 45-63.

Hasanah, S. N., Damanhuri, D., & Juwandi, R. 2022. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(1), 91-103

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KEMENPAN-RB). (2020). *Pedoman Digitalisasi Layanan Publik*. Jakarta: KEMENPAN-RB.

Laksana, I., & Ratnawati, N. (2022). Innovation in Digital Government: Enhancing Public Service Delivery in the Digital Era. *Journal of Public Administration Studies*, 10(2), 127-144.

Kemnteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KEMENPAN RB). (2021). *Strategi Nasional Penyelenggaraan Pelayanan Publik Berbasis Digital*. Jakarta: KEMENPAN-RB.

Nurdiansyah, A., Andriani, R., & Hastuti, D. P. (2019). Prosedur Administrasi Pelayanan Pemakaman Pada TPU Tegal Alur Unit II Islam Jakarta Barat. *Jurnal Sekretari Dan Manajemen*, 3(1).

Rahayu, I. P., Warsono, H., & Dwimawanti, I. H. (2014). Analisis Kualitas Pelayanan E-KTP Di Kecamatan Gayamsari Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 3(2), 271-280.

Ramdhani, M. A., Ramdhani, A., & Kurniati, D. M. (2011). The Influence of Service Quality toward Customer Satisfaction of Islamic Sharia Bank. *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*, 5(9), 10991104.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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

Rezha, F. 2013. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) Di Kota Depok)* (Doctoral dissertation, Brawijaya University).

Saefullah, 2016. Konsep dan Metode Pelayanan Umum yang Baik, dalam *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Sumedang: Fisip UNPAD. Saefullah, 1999. Konsep dan Metode Pelayanan Umum yang Baik, dalam *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Sumedang: Fisip UNPAD.

Syaningsih, E. L., & Rihandoyo, R. (2013). Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan E-KTP Di Kecamatan Pedurungan. *Journal of Public Policy and Management Review*, 2(1), 121-130.

Shambela, D. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Triana, Y., Ulumudin, A., & Aida, N. 2019. Analisis Efektivitas Pelayanan e-KTP di Kecamatan Cilawu Kabupaten Garut. *Jurnal Pembangunan dan Kebijakan Publik*, 10(1), 25-34.

Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Wijaya, A., & Nurhayati, E. (2022). E-Government Adoption and Its Impact on Public Service Delivery. *International Journal of Public Administration*, 45(1), 13-29.



Lampiran

© Hak cipta dimiliki 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.

DOKUMENTASI PENELITIAN

Dokumentasi Peneliti bersama Kepala Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, Ibu Hj. Irma Novrita, S.Sos, M.Si



Dokumentasi peneliti Bersama Kabid Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, Bapak Murdinal Guswandi, S.STP, M.M



State Islamic University of Sultan Syarif Kasim I

Dokumentasi peneliti Bersama staff Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, Bapak Yuan Maharsyah

Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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



Dokumentasi peneliti Bersama staff Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, Bapak Afriyoni Jaya Saputra, ST



State Islamic University of Sultan Syarif Kasim I



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

Dokumentasi Peneliti Bersama masyarakat yang sedang melakukan pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP)



UIN SUSKA RIAU



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim I

UIN SUSKA RIAU

Pekanbaru, 02 Juli 2024

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan
Ilmu Sosial Riau

di —

Pekanbaru

: B-400.10.5/Dukcapil-Sekre/ /2024
 : Brasa
 :
 : Keterangan Riset

Berkenaan dengan Surat Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Nomor : B.04.00/Kesbangpol/1450/2024 tanggal 13 Mei 2024 perihal: Pelaksanaan Kegiatan Penelitian Riset/Pra Riset dan Pengumpulan Data untuk Bahan Skripsi, bersama ini kami sampaikan :

Nama : YULIANA RAMADHANI

Nim : 11970523580

Jurusan : ILMU ADMINISTRASI NEGARA

Fakultas : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL UIN SUSKA RIAU

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 : ANALISIS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (E-KTP) BERBASIS APLIKASI 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.

Dra. Hj. SENIWATI HAIS, M.Si

Pembina Tk. I (IV/b)

NIP. 19691018 199002 2 001

© Hak cipta milik UIN Suskar 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 mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska 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/1450/2024



- 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/84736 tanggal 22 April 2024, perihal pelaksanaan kegiatan Penelitian Riset/Pra Riset dan pengumpulan data untuk bahan Skripsi.

MEMBERITAHUKAN BAHWA :

1. Nama : YULIANA RAMADHANI HASIBUAN
2. NIM : 11970523580
3. Fakultas : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL UIN SUSKA RIAU
4. Jurusan : ILMU ADMINISTRASI NEGARA
5. Jenjang : S1
6. Alamat : JL. TERATAI GG. TENAGA KEL. DUMAI KOTA KEC. DUMAI KOTA-DUMAI
7. Judul Penelitian : ANALISIS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (E-KTP) BERBASIS APLIKASI 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 photo 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, 13 Mei 2024

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

TENGKU FIRDAUSI SE, M.Si
 PEMBINA
 NIP. 197604091998031001

Tembusan

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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

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

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



SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Nomor : BL.04.00/Kesbangpol/1450/2024



- : 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.
- : Rekomendasi dari Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, nomor 503/DPMPSTP/NON IZIN-RISET/64736 tanggal 22 April 2024, perihal pelaksanaan kegiatan Penelitian Riset/Pra Riset dan pengumpulan data untuk bahan Skripsi.

MEMBERITAHUKAN BAHWA :

Nama : YULIANA RAMADHANI HASIBUAN
NIM : 11970523580
Fakultas : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL UIN SUSKA RIAU
Jurusan : ILMU ADMINISTRASI NEGARA
Jenjang : S1
Alamat : JL. TERATAI GG. TENAGA KEL. DUMAI KOTA KEC. DUMAI KOTA-DUMAI

Judul Penelitian : **ANALISIS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (E-KTP) BERBASIS APLIKASI DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PEKANBARU**

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. Berakhlak sopan, mematuhi etika Kantor/Lokasi Penelitian, bersedia meninggalkan photo 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, 13 Mei 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

Menimbang

Nama
NIM
Fakultas
Jurusan
Jenjang
Alamat

Judul Penelitian

Lokasi Penelitian

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. Berakhlak sopan, mematuhi etika Kantor/Lokasi Penelitian, bersedia meninggalkan photo 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, 13 Mei 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.

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

1.