

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

**PENERAPAN APLIKASI LAYANAN TUNGGU (LAGU) BERBASIS
E-GOVERNMENT DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIL (DISDUKCAPIL) KOTA PEKANBARU**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Strata 1 (S1)
Administrasi Negara Pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*



Oleh:

Annisa Ramadhani Isda

NIM : 12070522297

PROGRAM S1

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

2024 M/1446 H



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Annisa Ramadhani Isda
 NIM : 12070522297
 Program Studi : Administrasi Negara
 Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
 Judul : Penerapan Aplikasi Layanan Tunggu (LAGU) Berbasis *E-Government* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kota Pekanbaru

**DISETUJUI OLEH:
DOSEN PEMBIMBING**

Fitria Ramadhani Agusti Nst, S.IP., M.Si
 NIK. 130 717 057

Mengetahui

DEKAN

Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial

KETUA PRODI

Administrasi Negara



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

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

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip, memperbanyak atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumbernya.
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penerjemahan atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

: Annisa Ramadhani Isda
: 12070522297
: Administrasi Negara
: Ekonomi dan Ilmu Sosial
: Penerapan Aplikasi Layanan Tunggu (LAGU) Berbasis *E-Government* di
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kota
Pekanbaru
: 18 Desember 2024

Tim Penguji

Ketua Penguji
Dr. Jhon Afrizal, S.H.I, MA
NIP. 19790911 201101 1 003

Penguji I
Dr. Rodi Wahyudi, S.Sos, M.Soc, Sc
NIP. 19830409 202321 1 016

Penguji II
Muslim, S.Sos, M.Si
NIP. 19820205 201503 1 002

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

UIN SUSKA RIAU

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



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

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Annisa Ramadhani Isda
 NIM : 12070522297
 Tempat/Tgl. Lahir : Bangkinang / 03 Desember 2001
 Fakultas/Pascasarjana : Ekonomi dan Ilmu Sosial
 Prodi : Administrasi Negara
 Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*:
 Penerapan Aplikasi Layanan Tunggu (LAGU) berbasis E-Government
 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL)
 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, 26 November 2021
 Yang membuat pernyataan



Annisa Ramadhani Isda
 NIM: 12070522297

*pilih salah satu sesuai jenis karya tulis

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



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

ABSTRAK

PENERAPAN APLIKASI LAYANAN TUNGGU BERBASIS E-GOVERNMENT DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDATANGAN SIPIL KOTA PEKANBARU

OLEH :

Annisa Ramadhani Isda

NIM.12070522297

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru memperkenalkan terobosan berbasis aplikasi yang ditujukan untuk membantu pengurusan KTP rusak, KTP hilang, dan KTP Berkebutuhan mendesak (Urgent) yaitu aplikasi Layanan Tunggu (LAGU). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan aplikasi Layanan Tunggu (LAGU) berbasis *e-government* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dan untuk mengetahui faktor penghambat penerapan aplikasi layanan tunggu (LAGU) berbasis *e-government* di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Pekanbaru. Penelitian ini menggunakan Metode Deskriptif Kualitatif. Dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa penerapan aplikasi belum berjalan dengan optimal, dimana masih ada beberapa kendala yang dialami dalam proses pelayanan menggunakan aplikasi layanan tunggu (LAGU), seperti ketidakstabilan koneksi server, kurangnya dukungan untuk perangkat iOS, dan kurangnya sosialisasi. Kendala-kendala ini berdampak pada penurunan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital yang disediakan.

Kata kunci : Penerapan, E-Government, Aplikasi, Layanan Tunggu



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

IMPLEMENTATION OF THE E-GOVERNMENT-BASED LAYANAN TUNGGU (LAGU) APPLICATION AT THE DEPARTMENT OF POPULATION AND CIVIL REGISTRATION OF PEKANBARU CITY

By:

Annisa Ramadhani Isda

NIM.12070522297

The Population and Civil Registration Service of Pekanbaru City introduced an application-based breakthrough aimed at assisting in the management of damaged ID cards, lost ID cards, and urgently needed ID cards, namely the Waiting Service (LAGU) application. This study aims to determine the implementation of the e-government-based Waiting Service (LAGU) application at the Population and Civil Registration Service of Pekanbaru City and to determine the inhibiting factors for the implementation of the e-government-based Waiting Service (LAGU) application at the Population and Civil Registration Service of Pekanbaru City. This study uses the Qualitative Descriptive Method. With data collection through interviews, observations, and documentation studies. The results of the study show that the application implementation has not run optimally, where there are still several obstacles experienced in the service process using the Waiting Service (LAGU) application, such as server connection instability, lack of support for iOS devices, and lack of socialization. These obstacles have an impact on reducing public satisfaction and trust in the digital services provided.

Keywords: Implementation, E-Government, Application, Layanan Tunggu



KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini yang berjudul **“Penerapan Aplikasi Layanan Tunggu Berbasis E-Government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru”** dengan baik dan lancar. Selanjutnya, tak lupa pula penulis ucapkan shalawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW yang telah mengantarkan umat manusia dari zaman yang gelap gulita ke zaman yang terang benderang ini.

Kritik dan saran yang membangun bagi penulis adalah suatu hal yang berharga dan diharapkan dalam rangka menyempurnakan skripsi ini kedepannya karena penulis memiliki keterbatasan kemampuan dan ilmu pengetahuan, penulis menyadari bahwa isi yang terdapat dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna.

Skripsi ini dibuat untuk memenuhi serta melengkapi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Strata 1 (S1) pada Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Melalui skripsi ini penulis menuangkan segala hasil pemikiran dan menumbuhkan rasa ingin tahu dan berpikir kritis pembaca sehingga menimbulkan tanggapan yang positif dan dapat menimbulkan cara berfikir yang cerdas.

Penulisan skripsi ini juga tidak luput dari bantuan serta dukungan dari berbagai pihak. Terutama Ayahanda Ermayuzar dan Ibunda Darwilis tercinta yang telah mencurahkan kasih sayang, perhatian, motivasi, do'a, serta memberikan



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.

dukungan baik moral maupun materil sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Untuk Tante saya Hairia, yang selalu memberikan do'a, kasih sayang, dukungan baik moral maupun materil agar penulisan skripsi saya dapat berjalan dengan lancar. Dan untuk Adik Saya Intan dan Alif, yang selalu memberi dukungan, dan Do'a.

Selain itu, pada kesempatan ini penulis juga mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Khairunnas Rajab, M. Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Ibu Dr. Hj. Mahyarni. SE, MM selaku Dekan, beserta Bapak/Ibu Wakil Dekan 1, 2, &3, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos, M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Negara, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Mashuri, M.A selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Negara, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Ibu Dr. Mustiqowati Ummul Fithriyyah, M.Si Selaku Penasihat Akademik (PA) yang selalu motivasi dan memberikan arahan dalam menempuh dunia perkuliahan.
6. Ibu Fitria Ramadhani Agusti Nst, S.IP, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang memberikan masukan dan arahan dalam proses pembuatan skripsi demi lancarnya penulisan skripsi ini.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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

7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen program studi Administrasi Negara yang senantiasa memberikan ilmu pengetahuan selama penulis menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial.
8. Kepada pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru yang bersedia membantu penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.
9. Untuk Sahabat dikelas Janah, Jihan, Nurul, Salisa, Reza yang mensupport dari awal kuliah sampai akhir dan sama-sama menjadi pejuang skripsi, terimakasih selalu memberikan semangat dan saling memberi masukan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Semua rekan Administrasi Negara Angkatan 2020 dan Lokal E yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu. Terimakasih atas setiap kebersamaan, persaudaraan dan kekeluargaan yang sudah terjalin bersama-sama.

Pekanbaru, 27 Juli 2024
Penulis,

Annisa Ramadhani Isda
NIM.1207052297



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

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

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

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.5 Sistematika Penulisan	10
BAB II LANDASAN TEORI	12
2.1 Tinjauan Pelayanan Publik	12
2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik	12
2.1.2 Indikator Pelayanan Publik.....	15
2.2 Tinjauan <i>E-Government</i>	17
2.2.1 Pengertian <i>E-Government</i>	17
2.2.2 Jenis E-Government.....	18
2.2.3 Indikator <i>E-Government</i>	19
2.2.4 Elemen Sukses <i>E-Government</i>	20
2.2.5 Manfaat <i>E-government</i>	21
2.3 Implementasi.....	22
2.4 Aplikasi.....	24
2.5 Aplikasi Layanan Tunggu (LAGU).....	25
2.6 Pelayanan dalam perspektif Islam	27
2.7 Penelitian Terdahulu	29
2.8 Definisi Konsep	31
2.9 Konsep Operasional.....	32



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.

BAB III	METODE PENELITIAN	34
3.1	Jenis Penelitian	34
3.2	Lokasi dan Waktu Penelitian	34
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	35
3.4	Teknik Pengumpulan Data	35
3.5	Subjek Penelitian	36
3.6	Metode Analisa Data	37
BAB IV	GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....	39
4.1	Sejarah Kota Pekanbaru.....	39
4.2	Sejarah singkat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru	41
4.3	Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru	45
4.4	Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru	45
4.5	Tugas dan Fungsi	46
4.6	Tugas Bidang	49
4.7	Struktur Organisasi	51
BAB V	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	53
5.1	Penerapan Aplikasi Layanan Tunggu berbasis <i>E- government</i>	53
5.1.1	<i>Support</i> (Dukungan)	55
5.1.2	<i>Capacity</i> (Kemampuan).....	61
5.1.3	<i>Value</i> (Nilai)	71
5.2	Faktor Penghambat dalam penerapan Aplikasi Layanan Tunggu (LAGU)	75
BAB VI	PENUTUP.....	81
6.1	Kesimpulan	81
6.2	Saran	82
	DAFTAR PUSTAKA	83



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pengguna Aplikasi Layanan Tunggu (Lagu)	6
Tabel 2.1 Penelitian terdahulu	29
Tabel 2.2 Konsep Operasional.....	32
Tabel 3.1 Informan	36
Tabel 4.1 Luas Wilayah Kota Pekanbaru	40



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Aplikasi LAGU (Layanan Tunggu) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru	4
Gambar 2	Ulasan Masyarakat Terhadap Aplikasi Layanan Tunggu	8
Gambar 3.1	Kerangka pemikiran	33
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru	52
Gambar 5.1	Tampilan Aplikasi Layanan Tunggu di Google Play Store...	67
Gambar 5.2	Fitur Layanan Tunggu	67
Gambar 5.3	Fitur Bagian Pengajuan	68



1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring berjalannya waktu dan perkembangan zaman, ilmu pengetahuan serta teknologi terus mempengaruhi berbagai aspek kehidupan manusia. Di era 4.0, hampir seluruh aspek kehidupan manusia dipengaruhi oleh teknologi. Bukan hanya kehidupan manusia yang terpengaruh, tetapi penyelenggaraan pemerintahan juga harus beradaptasi dengan mengikuti perkembangan teknologi.

Pemerintah memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan publik. Dengan adanya tuntutan globalisasi, pemerintah wajib meningkatkan kualitas pelayanan publik. Salah satu cara untuk mengatasi tantangan ini, khususnya di bidang pelayanan publik, adalah dengan mengoptimalkan penggunaan jaringan Internet untuk meningkatkan efisiensi dan keandalan dalam melakukan berbagai transaksi pelayanan umum. Pengembangan dan pemanfaatan *E-Government* menjadi salah satu upaya untuk memberikan layanan publik yang berkualitas, serta menjadikan layanan kepada masyarakat lebih efektif dan efisien.

Pemerintah telah menyelenggarakan *Electronic Government* atau *E-Government*. Di dalam Buku *E-Government In Action* (dalam Elina dan Bangsawan, 2017: 12), *E-Government* adalah suatu usaha untuk menciptakan suasana penyelenggaraan pemerintah yang sesuai dengan pandangan bersama (*shared goals*) dari sejumlah komunitas yang memiliki kepentingan.

Alharmoodi dan Lakulu (2020) mengatakan bahwa, *E-Government* sebagai peran utama guna penyebaran informasi kepada publik sehingga



memfasilitasi implementasi layanan pemerintah, transaksi, implementasi kebijakan dan distribusi sumber daya di seluruh lembaga yang mengakibatkan lembaga mengalami pengurangan biaya dan peningkatan efisiensi, sementara warga negara menerima layanan yang lebih cepat dan lebih nyaman.

Dengan adanya *E-Government* ini, pemerintah diharapkan mampu untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat guna untuk mencapai kesejahteraan masyarakat dan meningkatkan kualitas pelayanan di instansi terkait. Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah sudah mulai melakukan perubahan mengikuti perkembangan teknologi saat ini, sehingga pemerintah dapat menciptakan model baru terkait pelayanan publik yang dimana pelayanan publik tersebut diciptakan dengan pelayanan melalui aplikasi atau web browser.

Pada dasarnya, untuk melihat *E-Government* yang dikelola oleh instansi pemerintah guna memenuhi kebutuhan masyarakat, apakah sudah berjalan dengan baik dan tepat dengan sasaran. Dapat dilihat berdasarkan Penerapan nya. Penerapan (implementasi) bermuara pada aktifitas, adanya aksi, tindakan, atau mekanisme suatu system. Ungkapan mekanisme mengandung arti bahwa penerapan (implementasi) bukan sekedar aktifitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan dilakukan secara sungguh-sungguh berdasarkan acuan norma tertentu untuk mencapai tujuan kegiatan.

Pada saat ini kita berada di era digital dan kebutuhan administrasi kependudukan masyarakat bertambah setiap tahunnya, maka salah satunya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Pekanbaru menerapkan *E-Government* ketika memberikan pelayanan administrasi kependudukan di Kota Pekanbaru.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Disdukcapil Kota Pekanbaru terus berupaya memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakatnya sesuai dengan kebutuhan masyarakat itu sendiri. Disdukcapil Kota Pekanbaru membuat berbagai program yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat Kota Pekanbaru terkait pengajuan dokumen administrasi kependudukan.

Beberapa Program aplikasi/web yang telah dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru yaitu terdiri atas Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan (SIPENDUDUK), Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar (SIPINTAR), Aplikasi Percepatan Penerbitan Dokumen Kartu Identitas Anak (CENDEKIA), Layanan Tunggu (LAGU), Pengaduan Data Melalui Whatsapp (PANDAWA), Sistem Informasi Pelayanan Pendaftaran KTP el- bagi Siswa untuk tingkat sekolah menengah (SINOPSIS), Kerjasama Penerbitan Akta Kematian (JASA TEMAN), Sistem Informasi Manajemen Penilaian Kinerja Petugas Pelayanan (SIMANJA), Kerjasama penerbitan dokumen akta kelahiran pasca melahirkan (KADO CAMER).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) menghadirkan banyak aplikasi layanan, alih-alih menggabungkannya dalam satu aplikasi tunggal. Pemisahan layanan ke dalam berbagai aplikasi atau platform berbasis web yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) didorong oleh berbagai pertimbangan teknis, operasional, dan fungsional. Salah satu alasan utama adalah untuk memfokuskan setiap aplikasi pada layanan tertentu, sehingga memudahkan pengguna aplikasi dalam

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

mengakses dan memanfaatkan fitur yang relevan dengan kebutuhan mereka dan dirancang khusus sesuai dengan kebutuhan pengguna yang beragam. Setiap layanan yang disediakan Disdukcapil, seperti pengurusan KTP, akta kelahiran, atau dokumen khusus lainnya, memiliki karakteristik dan alur proses yang berbeda.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru memperkenalkan terobosan berbasis aplikasi yang ditujukan untuk membantu pengurusan KTP rusak, KTP hilang, dan KTP Berkebutuhan mendesak (Urgent) yaitu aplikasi Layanan Tunggu (LAGU). Permasalahan yang kerap dihadapi oleh masyarakat adalah rusak atau hilangnya barang berharga, seperti dompet yang berisi berbagai kartu identitas, termasuk KTP. KTP merupakan dokumen penting bagi warga negara Indonesia karena berfungsi sebagai identitas resmi yang dikeluarkan oleh negara. Kerusakan atau kehilangan KTP ini sering membuat warga merasa kesulitan karena harus mengurus ulang dokumen-dokumen terkait untuk menerbitkan KTP baru.



Gambar 1.1 Aplikasi LAGU (Layanan Tunggu) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

(Sumber: https://www.instagram.com/disdukcapil_pekanbaru/p/CXsfIAav1xd/?utm_medium=copy_link)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

Satehlahic University of Sultan Sarif 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.

Aplikasi LAGU "Layanan Tunggu" dikembangkan sebagai solusi inovatif untuk mendukung Pemerintah Kota Pekanbaru dalam menyediakan layanan publik yang efisien, akurat, dan tepat waktu. Aplikasi ini dirancang khusus untuk mempercepat proses administrasi kependudukan, sehingga warga dapat mengakses layanan dengan lebih mudah dan tidak perlu menghabiskan waktu yang lama dalam antrean atau proses manual. Aplikasi ini menjadi bagian penting dari langkah Pemerintah Kota Pekanbaru dalam mengoptimalkan layanan publik berbasis teknologi.

Dengan adanya aplikasi LAGU ini masyarakat jadi lebih mudah untuk memantau status pengajuan mereka secara real-time, sehingga mereka mengetahui perkembangan proses yang sedang berlangsung. Ini tidak hanya menghemat waktu, tetapi juga mengurangi kekhawatiran dan ketidakpastian yang sering dirasakan warga saat menunggu penyelesaian dokumen penting.

Selain kemudahan akses, aplikasi LAGU juga mendukung peningkatan akurasi dalam pelayanan administrasi kependudukan. Data yang diinput dan diproses melalui aplikasi ini diharapkan dapat mengurangi kesalahan manual yang sering terjadi dalam prosedur administratif. Hal ini berkontribusi terhadap peningkatan kualitas data kependudukan yang dimiliki oleh pemerintah, yang pada akhirnya mendukung pembuatan kebijakan yang lebih baik dan tepat sasaran.

Aplikasi ini juga sejalan dengan visi Pemerintah Kota Pekanbaru untuk menghadirkan tata kelola pemerintahan yang efektif dan efisien. Dengan menerapkan teknologi digital dalam layanan publik, pemerintah dapat mengurangi

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

penggunaan sumber daya secara berlebihan dan memberikan pelayanan yang lebih cepat dan transparan. Aplikasi LAGU mencerminkan upaya pemerintah untuk menjalankan administrasi yang bersahaja, responsif, dan dekat dengan kebutuhan masyarakat.

Adapun dasar kebijakan dari aplikasi Layanan Tunggu (LAGU) adalah Peraturan Walikota Nomor 107 Tahun 2021 Tentang Sistem Pelayanan Berbasis Elektronik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Layanan ini dikhususkan kepada masyarakat yang ingin mengurus pencetakan KTP elektronik seperti KTP hilang, KTP rusak, KTP berkebutuhan mendesak (urgent)

Tabel 1.1 Data Pengguna Aplikasi LAGU berdasarkan Jenis Pelayanan

NO	Tahun	Cetak E-KTP Hilang	Cetak E-KTP Urgent	Ganti E-KTP Rusak
1	2020	3884	1734	3037
2	2021	2676	477	2597
3	2022	4923	158	4049
4	2023	3865	0	3897

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, 2024

Berdasarkan data dalam tabel di atas terdapat fluktuasi jumlah pengguna pada layanan Cetak E-KTP Hilang, Cetak E-KTP Urgent, dan Ganti E-KTP Rusak dari tahun 2020 hingga 2023. Layanan Cetak E-KTP Hilang mengalami penurunan signifikan pada tahun 2021, kemudian meningkat tajam pada 2022, tetapi kembali menurun pada 2023. Sementara itu, layanan Cetak E-KTP Urgent menunjukkan penurunan yang konsisten hingga tidak lagi digunakan pada 2023. Berbeda dengan keduanya, layanan Ganti E-KTP Rusak relatif stabil dengan sedikit fluktuasi, menunjukkan kebutuhan masyarakat yang tetap tinggi terhadap layanan ini.

Tabel 2 Data Pengguna Aplikasi Layanan Tunggu (Lagu)

No	Bulan	2020	2021	2022	2023
1.	Januari	-	1273	1146	562
2.	Februari	-	1237	1057	1006
3.	Maret	449	1575	1297	1053
4.	April	367	1627	823	238
5.	Mei	493	1136	780	551
6.	Juni	2615	815	1249	577
7.	Juli	1716	1716	1238	609
8.	Agustus	960	960	1248	662
9.	September	1871	1871	514	604
10.	Oktober	1031	1031	522	663
11.	November	2003	2003	575	662
12.	Desember	194	792	453	577
Jumlah		11699	16036	10902	7764

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, 2024

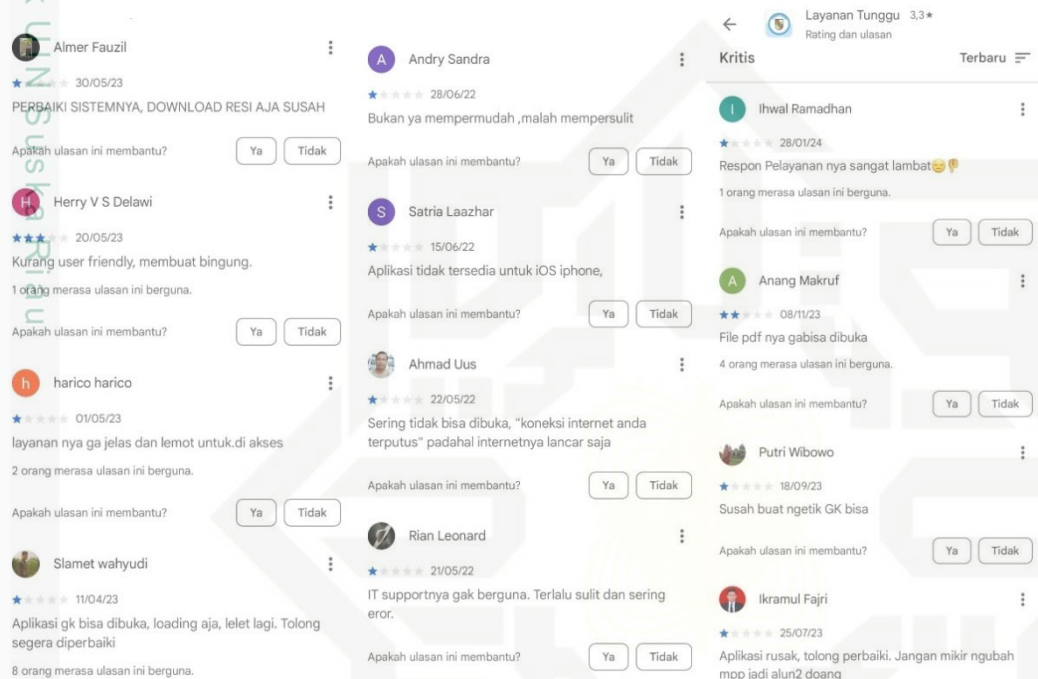
Aplikasi Lagu ini mulai berjalan pada tahun 2020, dapat dilihat dari data pengguna di atas, pengguna aplikasi Lagu pada tahun 2020 berjumlah 11699 pengguna, pada tahun 2021 mengalami kenaikan dengan jumlah 16036 pengguna, pada tahun 2022 mengalami penurunan dengan jumlah 10902 pengguna, pada tahun 2023 jumlah pengguna aplikasi mengalami penurunan yang cukup signifikan dengan jumlah 7764 pengguna.

Dari data tersebut dapat disimpulkan jumlah pengguna untuk pencetakan KTP elektronik seperti KTP hilang, KTP rusak, KTP berkebutuhan mendesak (urgent) mengalami penurunan pada 2 tahun terakhir.

Per tanggal 01 Agustus 2024, aplikasi Layanan Tunggu (LAGU) sudah di download lebih dari 50.000 pengguna. Jika dilihat dari ulasan yang diberikan oleh pengguna pada laman Aplikasi Layanan Tunggu (LAGU) di Google Play Store, banyak pengguna aplikasi yang memberikan respon negatif terhadap aplikasi Layanan Tunggu (LAGU). Hal ini dibuktikan dengan

rendahnya rating dan banyaknya ulasan negatif yang ada di aplikasi ini jika dilihat pada Google Play Store, dimana rating aplikasi ini hanya sebesar 3,1/5 dari total 608 ulasan.

Gambar 1.2 Beberapa Ulasan Masyarakat Terhadap Aplikasi Layanan Tunggu



(Sumber : Ulasan Google Play Store aplikasi Layanan Tunggu)

Pada gambar 2, dapat dilihat bahwa banyaknya komentar negatif yang menandakan aplikasi ini masih berjalan kurang maksimal, tentu saja hal tersebut akan menjadi hal yang buruk ketika semakin banyak masyarakat menggunakan aplikasi tersebut. Melalui ulasan pengguna di platform Google Play Store, beberapa pengguna/masyarakat mengeluhkan beberapa kendala seperti akses aplikasi yang rumit, aplikasi yang sering error, slow response, masih bingung dengan penggunaan aplikasi tersebut dan Belum tersedia untuk pengguna iphone/iOS padahal jika dilihat dari perkembangan saat ini, generasi sekarang banyak yang memakai iphone, ketidaktersediaan aplikasi di iOS dapat

- 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

menurunkan kepercayaan anak muda terhadap efisiensi dan modernitas layanan pemerintah, pemerintah kurang responsif terhadap kebutuhan teknologi generasi muda, anak muda jadi kurang termotivasi untuk berpartisipasi dalam program pemerintah atau memanfaatkan layanan yang tersedia jika aksesnya sulit atau tidak nyaman, kurangnya aplikasi pemerintah di iOS bisa menghambat perkembangan *e-government* dalam penyediaan layanan publik. Setelah tiga tahun berjalan, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa permasalahan yang dirasakan oleh masyarakat/pengguna. Banyaknya kekurangan tersebut memperlihatkan bahwa kualitas dari aplikasi tersebut masih butuh pengembangan.

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijelaskan, maka peneliti tertarik melakukan penelitian mengenai aplikasi layanan tunggu berbasis *e-government* di Disdukcapil Kota Pekanbaru yang berjudul "**Penerapan Aplikasi Layanan Tunggu (Lagu) Berbasis E-Government Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Pekanbaru**".

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana Penerapan Aplikasi Layanan Tunggu (Lagu) Berbasis *E-Government* Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Pekanbaru?
2. Apa saja faktor penghambat dalam Penerapan Aplikasi Layanan Tunggu (Lagu) Berbasis *E-Government* Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Pekanbaru?

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

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

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Penerapan Aplikasi Layanan Tunggu (Lagu) Berbasis *E-Government* Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Pekanbaru
2. Untuk mengetahui faktor penghambat Penerapan Aplikasi Layanan Tunggu (Lagu) Berbasis *E-Government* Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Pekanbaru

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan gambaran dan wawasan serta memberikan manfaat bagi pembaca mengenai aplikasi Layanan Tunggu (LAGU)

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi peneliti, hasil penelitian ini diharapkan mampu mengembangkan daya pikir dan penerapan keilmuan yang telah dipelajari di perguruan tinggi, dan menambah wawasan peneliti sebelum terjun dan berkontribusi bagi masyarakat.
- b. Bagi masyarakat, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan, gambaran dan wawasan serta memberikan manfaat bagi pembaca mengenai aplikasi Layanan Tunggu (LAGU)

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dibuat untuk mempermudah dalam penyusunan ini maka perlu ditentukan sistematika yang baik sebagai berikut:



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

BAB I Pendahuluan

Bab ini berisi penjelasan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II Landasan Teori

Bab ini berisi penjelasan mengenai landasan teori, penelitian terdahulu, dan kerangka penelitian.

BAB III Metode Penelitian

Bab ini berisi penjelasan mengenai rancangan penelitian, tempat dan waktu, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, dan analisis data.

BAB IV Gambaran Umum Lokasi penelitian

Dalam bab ini diuraikan tentang objek yang akan diteliti dan tempat dimana akan dilakukan penelitian, seperti lokasi, karakter, dan struktur organisasi

BAB V Hasil Penelitian dan Pembahasan

Dalam Bab ini penulis akan membahas dan menganalisa mengenai hasil penelitian berdasarkan penelitian di lapangan

BAB VI Penutup

Pada bab ini berisikan kesimpulan dari hasil penelitian serta kritik dan saran yang membangun bagi subyek penelitian agar bisa lebih baik kedepannya

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

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Tinjauan Pelayanan Publik

2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik

Berdasarkan UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik diartikan sebagai rangkaian aktivitas yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik guna memenuhi kebutuhan masyarakat dan penduduk terhadap barang, layanan, serta urusan administratif, sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Untuk memberikan pelayanan yang memuaskan, penyelenggara pelayanan publik diharuskan mematuhi prinsip-prinsip tertentu, sesuai ketentuan yang ditetapkan dalam keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003. Berdasarkan KEPMENPAN 81/93, pelayanan didefinisikan sebagai aktivitas pengadaan barang dan layanan yang dilakukan oleh lembaga pemerintah federal, daerah, BUMN, dan BUMD dengan maksud memenuhi keperluan warga sesuai dengan ketetapan hukum yang sah.

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

1. Persyaratan

Merupakan data atau berkas wajib dilengkapi pada pengelolaan sektor layanan.

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

2. Prosedur

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

2. Jangka waktu pelayanan

Merupakan akumulasi waktu yang dibutuhkan untuk memproses suatu layanan.

3. Biaya/tarif

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

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

- a. Keinginan publik
- b. ketetapan hukum
- c. Persamaan hak
- d. Kesetaraan hak serta kewajiban
- e. Profesional
- f. Ikut serta
- g. Pemerataan perilaku
- h. Trasnparan
- i. Akuntabilitas
- j. Fasilitas yang memadai
- k. Ketepatan Waktu.

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

Pelayanan publik merupakan hal dasar dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik menjadi jawaban atas keinginan, serta harapan masyarakat. Sehingga pelaksanaan pelayanan publik mendapatkan tempat yang baik dalam masyarakat serta kepercayaan masyarakat menjadi hal penting untuk mewujudkan tujuan dan cita-cita negara. Penyelenggaraan pelayanan publik diharapkan mampu memberikan kepuasan masyarakat. Penyelenggaraan pemerintahan berupa pelayanan publik oleh pemerintah tidak hanya dilaksanakan oleh pemerintahan pusat namun juga dilaksanakan oleh pemerintahan daerah hal ini didasarkan pada pelimpahan kewenangan kepada pemerintah daerah melalui adanya otonomi daerah. Pelayanan publik yang berkualitas dapat diwujudkan dengan terpenuhinya landasan pelaksanaan pelayanan publik yaitu standar pelayanan minimal yang menjadi tolak ukur (Titania, 2023)

Menurut Muhammad Fitri Rahmadana dalam bukunya yang berjudul “pelayanan publik” menyatakan bahwa Pelayanan publik adalah bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah baik dalam bentuk barang maupun jasa dengan tujuan memenuhi kebutuhan masyarakat ataupun dengan tujuan pelaksanaan peraturan perundang-undangan dengan berpedoman pada asas dan prinsip pelayanan

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

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

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

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

2.1.2 Indikator Pelayanan Publik

Menurut Lenvine, maka produk dari pelayanan publik di dalam negara demokrasi paling tidak harus memenuhi tiga indikator, yakni : (Agus Dwiyanto 2008: 145)

1. *Responsiveness* atau responsivitas adalah daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan penggunalayanan.
2. *Responsibility* atau tanggung jawab adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

3. *Accountability* atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan stakeholders dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat. Gibson, Ivancevich & Donnelly memasukkan dimensi waktu, yaitu menggunakan ukuran jangka pendek, jangka menengah, dan jangka panjang dalam melihat kinerja organisasi publik.

Dalam hal ini kinerja pelayanan publik terdiri dari : (Agus Dwiyanto, 2008)

1. Produksi adalah ukuran yang menunjukkan kemampuan organisasi untuk menghasilkan keluaran yang dibutuhkan oleh lingkungannya.
2. Mutu adalah kemampuan organisasi untuk memenuhi harapan pelanggan dan clients.
3. Efisiensi adalah perbandingan terbaik antara keluaran (output) dan masukan (input).
4. Fleksibilitas adalah ukuran yang menunjukkan daya tanggap organisasi terhadap tuntutan perubahan internal dan eksternal. Fleksibilitas berhubungan dengan kemampuan organisasi untuk mengalihkan sumberdaya dari aktivitas yang satu ke aktivitas yang lain guna menghasilkan produk dan pelayanan baru yang berbeda dalam rangka menanggapi permintaan pelanggan.
5. Kepuasan menunjuk pada perasaan karyawan terhadap pekerjaan dan peran mereka di dalam organisasi.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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. Persaingan menggambarkan posisi organisasi di dalam berkompetisi dengan organisasi lain yang sejenis.

2.2 Tinjauan E-Government

2.2.1 Pengertian E-Government

Semakin berkembangnya Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) memberi dampak secara global yang tersebar ke setiap warga. Terdapat suatu pengaruh positif pada pertumbuhan TIK ialah timbulnya sistem digitalisasi pada pelaksanaan pemerintahan atau disebut dengan Electronic Government (E.S.Holle.2011). *E-Government* dikhususkan pada pemerintahan dan juga tiap warga. Maka dari berbagai aspek yang mempunyai hubungan terhadap pemerintahan bisa mendapati pengaruh pada implementasi e-government.

E-Government adalah wujud pemanfaatan TIK oleh sektor publik untuk membangun suatu mekanisme interaksi yang baru antara pemerintah dengan seluruh stakeholder (warga, bisnis, lembaga pemerintah lainnya) dengan tujuan untuk menyediakan akses informasi secara luas, layanan publik yang berkualitas serta kesempatan untuk berpartisipasi dalam proses penyelenggaraan pemerintahan.(Darmawan Napitupulu, 2020)

Gil-Galrcialalnd Malrtinez-Moyalno (2007) mendefinisikan *electronic government* atau *e-government* sebagai sebuah langkah pemerintah dalam menggunakan infrastruktur TIK secara Inovatif. *e-government* biasanya diimplementasikan pada penggunaan sistem berbasis web portal. Secara umum, fungsi *e-government* sebagai alat untuk memberikan kenyamanan terhadap akses informasi daln layanan publik, meningkatkan

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

kualitas pelayann, serta menyediakan peluang kepada publik untuk ikut terlibat memantau kinerja pemerintahan .(Darius Antoni, 2022)

2.2.2 Jenis E-Government

E-government sendiri terdapat beberapa jenis, adapun jenis-jenis *e-government* Menurut Kusnadi (2017) meliputi:

1. G2C (*Government to Citizens*). Berupa wujud aplikasi *E-Government* umum.
2. G2B (*Government to Business*). Suatu tipe yang guna pemerintah pada suatu lingkup bisnis supaya ekonomi negara berjalan dengan ketentuanya.
3. G2G (*Government to Government*). Berkaitan pada interaksi antar negara. Konsep *Electronic Government* secara lengkap diperjelas dalam INPRES No.3 Tahun 2003 yang berkaitan dengan *E-Government* dalam INPRES No.6 Tahun 2021 dengan lebih menekankan pada strategi pengembangan *E-Government* sebagai berikut:
 - a. Mengembangkan sistem pelayanan yang handal dan terpercaya, serta terjangkau oleh masyarakat luas.
 - b. Menata sistem manajemen dan proses kerja pemerintah dan pemerintah daerah otonom secara holistik.
 - c. Memanfaatkan teknologi informasi secara optimal.
 - d. Meningkatkan peran serta dunia usaha dan mengembangkan industri telekomunikasi dan teknologi informasi.

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. Mengembangkan kapasitas sumber daya manusia pada pemerintah maupun pemerintah daerah otonomi, dengan meningkatkan E-Literacy masyarakat.
- f. Melakukan pengembangan secara sistematis melalui tahapan-tahapan yang realistis dan terukur.

2.2.3 Indikator *E-Government*

- 1) Tingkat pertama (persiapan)
 - a. Perangkaian situs web menjadi media berita serta interaksi setiap lembaga
 - b. Sosialisasi situs web pada internet serta publik.
- 2) Tingkat kedua (Pematangan)
 - a. Perangkaian situs web informasi publik yang bersifat interaktif
 - b. Perangkaian antar kaitan pada lembaga lain
- 3) Tingkat ketiga (Pemantapan)
 - a. Perangkaian situs web yang bersifat transaksi pelayanan publik
 - b. Perangkaian interoperabilitas aplikasi dan data dengan lembaga lain
- 4) Pemanfaatan. Perangkai aplikasi guna layanan sesuai dengan Government to Government, Government to Business, Government to Citizens.

Budi Rianto et al (2012: 39) menyatakan terdapat empat indikator kesuksesan *E-Government*, meliputi:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Adanya data serta informasi terhadap pusat data
2. Adanya data serta informasi untuk kebutuhan pemasaran daerah
3. Adanya aplikasi *E-Government* dorongan tugas kerja kantor serta pelayanan publik
4. Adanya aplikasi komunikasi publik pada rencana perkembangan interaksi dengan pemerintah, lewat aplikasi e-mail, SMS atau teleconference.

2.2.4 Elemen Sukses *E-Government*

Menurut hasil kajian dan riset dari *Harvard JFK School of Government*, (Indrajit, 2006) untuk menerapkan konsep digitalisasi pada sektor publik, ada tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan.

Masing-masing elemen sukses tersebut adalah :

1. *Support* Elemen merupakan elemen wajib pada pertumbuhan *E-Government* yang memerlukan dukungan *political will* pada pemerintah.
2. *Capacity* Elemen ialah suatu sumber daya yang dibutuhkan pada pertumbuhan *E-Government* supaya potensi yang sudah diwujudkan bisa menjadi nyata. Ada tiga hal yang wajib dipunyai dalam elemen ini, meliputi:
 - a) Adanya sumber daya finansial cukup memadai untuk menyelenggarakan inisiatif *E-Government*.
 - b) Adanya infrastruktur teknologi informasi yang cukup sebab merupakan 50% kunci kesuksesan pelaksanaan *E-Government*.

- c) Adanya sumber daya manusia (SDM) yang mempunyai keterampilan yang diinginkan supaya pelaksanaan *E-Government* selaras dengan harapan.
3. *Value* Elemen ialah suatu pemberian pelayanan yang disiapkan pemerintah dan masyarakat sebagai penerima *E-Government*.

2.2.5 Manfaat E-government

Al Gore dan Tony Blair secara jelas dan terperinci menggambarkan manfaat yang diperoleh dengan diterapkannya konsep *e-Government* bagi suatu negara (Indarjit, 2006), antara lain:

1. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para *stakeholder*-nya (masyarakat, kalangan bisnis, dan industri) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara.
2. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep *Good Corporate Governance*.
3. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun *stakeholder*-nya untuk aktivitas keperluan sehari-hari.
4. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

5. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan tren yang ada.
6. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.

2.3 Penerapan

Penerapan secara bahasa diartikan sebagai "pelaksanaan, Menerapkan" dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Secara umum, penerapan merujuk pada tindakan atau pelaksanaan dari sebuah strategi yang telah disusun secara matang dan terencana. Untuk menjamin kepastian dan kejelasan mengenai rencana tersebut, penerapan hanya dilakukan jika sudah ada perencanaan yang baik dan matang atau rencana yang sudah dibuat jauh-jauh hari sebelumnya. Penyediaan sarana untuk melakukan tindakan yang berdampak atau berpengaruh terhadap sesuatu disebut sebagai penerapan atau implementasi. Untuk mencapai tujuan kegiatan, tindakan tersebut direncanakan dengan cermat, dilaksanakan, dan mengikuti seperangkat standar.

Menurut Usman (2002), pelaksanaan adalah suatu tugas, tindakan, aktivitas, atau komponen suatu sistem. Untuk mencapai tujuan, suatu aktivitas yang direncanakan dan dilakukan disebut "pelaksanaan". Menurut Setiawan (2004), penerapan mengacu pada tindakan yang mengubah bagaimana tujuan dan tindakan berinteraksi. Hubungan antara tujuan dan tindakan yang diambil untuk mencapainya disebut implementasi, dan hal ini membutuhkan jaringan yang

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

efektif dari personil administratif, lembaga pemerintah, dan birokrasi. Dari pengertian ini, dapat disimpulkan bahwa penerapan adalah tindakan dari sebuah rencana yang telah dipikirkan dengan matang. Fokus penerapan adalah pelaksanaan aktual dari sebuah rencana.

Penerapan (Implementasi) sebagai tindakan mengambil langkah-langkah untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam sebuah keputusan. Tindakan ini mencoba menerapkan modifikasi besar atau kecil seperti yang telah diputuskan sebelumnya dengan mengubah keputusan-keputusan tersebut menjadi pola operasional (Mulyadi, 2015). Pada intinya, implementasi melibatkan upaya untuk memahami apa yang seharusnya terjadi setelah perangkat lunak diterapkan. Proses persiapan implementasi setidaknya menyangkut beberapa hal penting yakni:

1. Penyiapan sumber daya, unit dan metode.
2. Penerjemahan kebijakan menjadi rencana dan arahan yang dapat diterima dan dijalankan
3. Penyediaan layanan, pembayaran dan hal lain secara rutin.

Selain itu, menurut Lister, implementasi menyangkut tindakan-tindakan dan prosedur-prosedur yang akan menentukan apakah arah yang telah diprogramkan akan terpenuhi seluruhnya (Taufik dan Isril, 2013:136). Sementara itu, Horn mendefinisikan implementasi sebagai tindakan-tindakan yang dilakukan oleh orang-orang, pejabat-pejabat, organisasi-organisasi pemerintah, atau kelompok-kelompok swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam kebijakan. Akibatnya, tujuan-tujuan dalam kebijakan yang

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

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

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

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

akan diimplementasikan berhubungan langsung dengan kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan (Tahir, 2014: 55)

Tahap penerapan (implementasi), menurut Meter dan Horn, tidak dimulai ketika tujuan dan sasaran ditetapkan oleh keputusan kebijakan sebelumnya, melainkan dimulai setelah proses legislasi selesai dan pendanaan serta alokasi sumber daya diputuskan (Taufik dan Isril, 2013:136). Karena membantu tercapainya tujuan implementasi suatu kebijakan secara optimal, maka dalam hal ini penyiapan sarana dan prasarana dalam implementasi suatu invensi juga perlu diperhatikan.

Menurut Mazmanian dan Sebatier, menyebutkan bahwa implementasi adalah pelaksanaan keputusan kebijakan dasar, biasanya dalam bentuk undang-undang, namun dapat pula berbentuk perintah-perintah atau keputusan-keputusan eksekutif yang penting atau badan peradilan lainnya, keputusan tersebut mengidentifikasi masalah yang ingin diatasi, menyebutkan secara tegas tujuan atau sasaran yang ingin dicapai dengan berbagai cara untuk menstruktur atau mengatur proses implementasinya (Waluyo, 2007:49). Sudut pandang ini mengarah pada kesimpulan bahwa proses implementasi kebijakan tidak hanya mempengaruhi tindakan-tindakan dari unit-unit administratif yang bertanggung jawab untuk melaksanakan program, tetapi juga hasil hasilnya bagi masyarakat secara keseluruhan (Nugroho, 2003).

2.4 Aplikasi

Aplikasi adalah sekumpulan instruksi khusus dalam komputer yang dirancang untuk membantu menyelesaikan tugas-tugas tertentu. Aplikasi

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.

merupakan jenis perangkat lunak komputer yang memanfaatkan kemampuan komputer secara langsung untuk melaksanakan tugas yang diinginkan pengguna, berbeda dengan perangkat lunak sistem yang mengintegrasikan berbagai fungsi komputer. Menurut pendapat lain, aplikasi adalah program yang dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan pengguna dalam menjalankan pekerjaan tertentu (Yuhefizar, 2012) Selain itu, aplikasi (application) adalah perangkat lunak yang dibuat oleh perusahaan komputer untuk menyelesaikan tugas-tugas spesifik, seperti Microsoft Word dan Microsoft Excel (Dhanta, 2009:86).

Berdasarkan definisi para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa aplikasi adalah program yang dibuat dalam bentuk perangkat lunak dengan menggunakan komputer untuk mempermudah pekerjaan atau tugas-tugas tertentu, seperti penerapan, penggunaan, dan penambahan data yang diperlukan. Dalam konsep *e-government*, aplikasi sangat penting sebagai penunjang proses implementasi. Aplikasi berperan sebagai sarana penghubung antara pemerintah dan masyarakat. Kecepatan birokrasi atau pelayanan pemerintah kepada masyarakat sangat dipengaruhi oleh pengelolaan aplikasi yang baik, yang dirancang sesuai dengan kebutuhan masyarakat saat itu, sehingga aplikasi bersifat fleksibel dan dapat disesuaikan.

2.5 Aplikasi Layanan Tunggu (LAGU)

Aplikasi LAGU (Layanan Tunggu) merupakan aplikasi yang dirancang untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan. Aplikasi ini hadir sebagai solusi terhadap tantangan yang dihadapi masyarakat dalam proses pengurusan e-KTP, seperti KTP yang hilang, rusak, atau kebutuhan mendesak

lainnya. Dengan mengedepankan prinsip kemudahan dan efisiensi, Aplikasi LAGU memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan administrasi kependudukan secara daring tanpa harus menghabiskan waktu yang lama atau terhambat oleh kendala birokrasi.

Pengembangan Aplikasi LAGU berangkat dari realitas bahwa kebutuhan pencetakan e-KTP di Kota Pekanbaru terus meningkat, sementara proses birokrasi yang kompleks sering kali menjadi hambatan dalam memberikan pelayanan yang cepat dan efektif. Selain itu, pandemi Covid-19 yang membatasi interaksi tatap muka semakin mendorong pentingnya inovasi layanan berbasis digital. Dalam konteks ini, Aplikasi LAGU memberikan alternatif yang strategis bagi masyarakat untuk tetap mendapatkan layanan Disdukcapil secara optimal tanpa harus mengunjungi kantor pelayanan secara langsung. Hal ini tidak hanya relevan dalam masa pandemi, tetapi juga sejalan dengan transformasi menuju e-government yang mendukung pengelolaan layanan publik secara modern dan inklusif.

Sebagai bagian dari implementasi e-government, Aplikasi LAGU memanfaatkan teknologi untuk mengurangi jarak antara masyarakat dan layanan publik. Melalui aplikasi ini, masyarakat dapat melakukan perekaman data dan pengajuan pencetakan e-KTP secara daring, sehingga proses administrasi menjadi lebih sederhana dan transparan. Inovasi ini juga diharapkan mampu meningkatkan akuntabilitas dan efisiensi layanan Disdukcapil dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, Aplikasi LAGU tidak hanya menjawab tantangan pelayanan publik di Kota Pekanbaru tetapi juga menjadi model solusi teknologi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

yang dapat direplikasi di wilayah lain untuk mendukung pemerintahan yang lebih responsif terhadap kebutuhan warganya.

Secara keseluruhan, keberadaan Aplikasi LAGU mencerminkan upaya pemerintah daerah dalam memanfaatkan teknologi informasi untuk menciptakan layanan publik yang lebih inklusif, efisien, dan adaptif terhadap tantangan era digital. Pengembangan aplikasi ini juga menunjukkan pentingnya inovasi dalam sistem birokrasi untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan. Dengan pendekatan ini, Aplikasi LAGU berkontribusi pada transformasi pelayanan publik yang lebih baik di masa depan.

2.6 Pelayanan dalam perspektif Islam

Memberikan pelayanan terbaik kepada umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang mau melakukannya. Dan sekarang tiba saatnya bagi kita untuk menelaah sebagian kecil ayat Al Quran dan hadist yang mendorong umat manusia untuk memberikan pelayanan terbaik kepada sesama.

Allah ‘Azza Wa Jalla berfirman:

إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ ۚ

Artinya: “Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri”. (QS. Ar-Ra'd 13: Ayat 11)

Dalam ayat diatas disebutkan untuk mengubah keadaan menjadi baik harus dimulai dengan diri sendiri sampai Allah yang mengubah keadaan tersebut. Begitu pula dalam hal pelayanan publik, setiap individu atau organisasi yang ada

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

di instansi pemerintahan harus bertekad melakukan pelayanan yang mumpuni supaya mengarah ke mutu kualitas layanan yang jauh lebih baik, agar layanan itu dapat memuaskan masyarakat.

Orang-orang yang diberikan wewenang untuk mengelola urusan masyarakat luas mengemban tanggung jawab yang besar yaitu memberikan pelayanan yang dapat memuaskan masyarakat luas. Termasuk pelayanan yang baik adalah mempermudah urusan publik.

Ada satu hadits dimana Rasulullah berdo'a keburukan dan kebaikan bagi para pemimpin atau orang-orang yang mengurus urusan orang banyak:

Yang Artinya: "Ya Allah, barang siapa yang mengurus urusan dari umatku, lalu dia membuat susah umatku, maka susakanlah dia. Dan siapa saja yang mengurus urusan dari umatku, lalu ia sayang pada umatku, maka sayangilah ia. (HR. Muslim, no. 1828)"

Maksud dari hadits tersebut adalah terdapat ancaman bagi seseorang yang mengurus urusan orang banyak namun membuat susah orang lain maka dapat ancaman dari do'a Nabi. Begitu pula sebaliknya terdapat ganjaran bagi seseorang yang mengurus urusan orang banyak namun dia membuat mudah tidak mempersulit maka dia termasuk orang-orang yang mendapatkan do'a baik dari Nabi. Hendaknya para pemangku kekuasaan yang mengurus urusan untuk dapat memberikan pelayanan yang prima, ikhlas dalam melayani masyarakat.

2.7 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian terdahulu

NO	Nama dan judul	Hasil	Perbedaan
1	Aina Shafira, Arditi Kurniasiwati, 2021 Implementasi E-Government Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Berbasis Online Di Kabupaten Kulon Progo	Implementasi <i>e-government</i> di Kabupaten Kulon Progo belum efektif. Pemkab Kulon Progo kurang dalam penggunaan aplikasi dibanding pemda lain di DIY. Proses integrasi perencanaan dan keuangan masih sulit karena perubahan data masih dilakukan secara manual dan sistem di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah serta Badan Keuangan dan Aset Daerah belum terintegrasi.	Peneliti melakukan penelitian mengenai bagaimana implementasi <i>e-government</i> dalam meningkatkan pelayanan publik, sedangkan penulis lebih berfokus pada penerapan aplikasi berbasis <i>e-government</i> , perbedaan selanjutnya terletak pada locus penelitian
2	Naomi Rosdamia Sitompul, Agus Widiyarta, 2023 Penerapan Aplikasi Salaman (Selesai dalam Genggaman) dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Bandung	Penerapan Aplikasi Salaman (Selesai dalam Genggaman) dinilai sukses. Hal ini dibuktikan dengan dukungan pemerintah melalui visi dan misi pelayanan yang mudah, cepat, dan dapat diakses kapan saja, didukung oleh peraturan yang jelas dan sosialisasi melalui berbagai media. Dalam hal kapasitas, aplikasi ini telah memenuhi sumber daya finansial, infrastruktur teknologi informasi, dan sumber daya manusia yang kompeten. Elemen nilai menunjukkan manfaat bagi Disdukcapil berupa kemudahan, pelayanan cepat, transparansi, dan prinsip zero visit yang terlaksana dengan baik.	Perbedaannya terletak pada objek yang diteliti, peneliti meneliti terkait penerapan aplikasi salaman, sedangkan penulis meneliti tentang penerapan aplikasi layanan tunggu, perbedaan selanjutnya terletak pada locus.
3	Muhammad Rais Wathani, Mokhammad Ramdhani Raharjo, Muhammad Edya Rosadi, 2022 Penerapan Aplikasi	Kepengurusan data ajuan administrasi kependudukan pada DISDUKCAPIL Kab. Barito Kuala berjalan dengan efektif dan optimal dari dua jenis pengguna, yaitu masyarakat dan admin atau operator. Masyarakat tidak perlu lagi datang ke kantor untuk	Locus peneliti pada DISDUKCAPIL Kab. Barito Kuala sedangkan penulis pada disdukcapil kota pekanbaru, peneliti menganalisis tentang aplikasi administrasi kependudukan berbasis web

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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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:

- 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.

Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Web (Studi Kasus : Disdukcapil Kab. Barito Kuala)	mengurus perubahan data kependudukan sehingga tidak terjadi kerumunan serta antrian.	sedangkan penulis menganalisis tentang aplikasi layanan tunggu.
4 Novy Riesa Sellfia, Usep Dayat, Lina Aryani, 2021 Inovasi pelayanan publik berbasis <i>e-government</i> dalam aplikasi sampurasun Purwakarta	Dalam menerapkan konsep pelayanan publik berbasis digital, ada tiga elemen penting yang perlu diperhatikan: <i>Support</i> : Dukungan dari pejabat untuk penerapan E-government, termasuk kesepakatan kerangka e-government. <i>Capacity</i> : Sumber daya yang diperlukan, seperti Sumber Daya Manusia, Sumber Daya Finansial, dan Infrastruktur, yang mempengaruhi pelaksanaan e-government di Kabupaten Purwakarta. <i>Value</i> : Manfaat dari penerapan pelayanan publik digital yang mempermudah pemerintah dalam mengontrol data kunjungan pariwisata di Purwakarta.	Fokus peneliti menganalisis tentang Aplikasi Sampurasun Purwakarta sebagai Inovasi dalam Pelayanan Publik berbasis <i>E-Government</i> . Sedangkan fokus penulis adalah menganalisis tentang aplikasi layanan tunggu dalam pelayanan publik berbasis <i>E-government</i>
5 Adde Muhammad Ramadhan Pallantara, 2023 Penerapan <i>E-Government</i> Di Dinas Komunikasi Informatika Dan Persandian Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara	Penerapan Aplikasi Pantau Bulungan ini sudah dilaksanakan dengan cukup baik, namun harus menjadi catatan bahwa masih ada dimensi yang untuk keberlangsungan aplikasi ini sudah baik namun untuk meningkatkannya kedepan masih kurang dan hal ini harusnya menjadi catatan untuk Diskominfo Kabupaten Bulungan sebagai acuan kedepannya, namun secara keseluruhan penerapan ini sudah cukup baik.	Fokus peneliti adalah E-government dan terkhusus Aplikasi Pantau Bulungan dengan Lokus Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara sedangkan fokus penulis adalah layanan E-government melalui aplikasi layanan tunggu dengan lokus di DISDUKCAPIL Kota Pekanbaru.

2.8 Definisi Konsep

Tujuan definisi konsep dalam penelitian ini dimaksudkan untuk menetapkan batas-batas yang tepat dari konsep-konsep yang akan diteliti:

1. *E-Government* merupakan sebuah langkah pemerintah dalam memanfaatkan teknologi informasi dalam upaya meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan serta pelayanan publik.
2. Pelayanan Publik merupakan aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bertujuan memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk, meliputi barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif. Pelayanan ini disediakan oleh berbagai institusi penyelenggara pelayanan publik, termasuk institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang, serta badan hukum lainnya yang didirikan khusus untuk tujuan pelayanan publik.
3. Penerapan adalah proses mengaplikasikan atau melaksanakan sesuatu, seperti kebijakan, teori, rencana, atau metode, ke dalam praktik atau situasi nyata. Hal ini melibatkan tindakan konkret untuk menggunakan ide, strategi, atau instruksi dalam konteks yang sesuai untuk mencapai tujuan tertentu. Penerapan sering kali memerlukan penyesuaian dan adaptasi dari konsep teoritis ke kondisi praktis yang spesifik.
4. Aplikasi Layanan Tunggu adalah berupa aplikasi yang kegunaannya mendukung pelaksanaan sistem layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, layanan ini dikhususkan kepada masyarakat yang ingin

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

mengurus pencetakan KTP elektronik, yaitu KTP hilang, KTP rusak dan KTP berkebutuhan mendesak (*urgent*).

2.9 Konsep Operasional

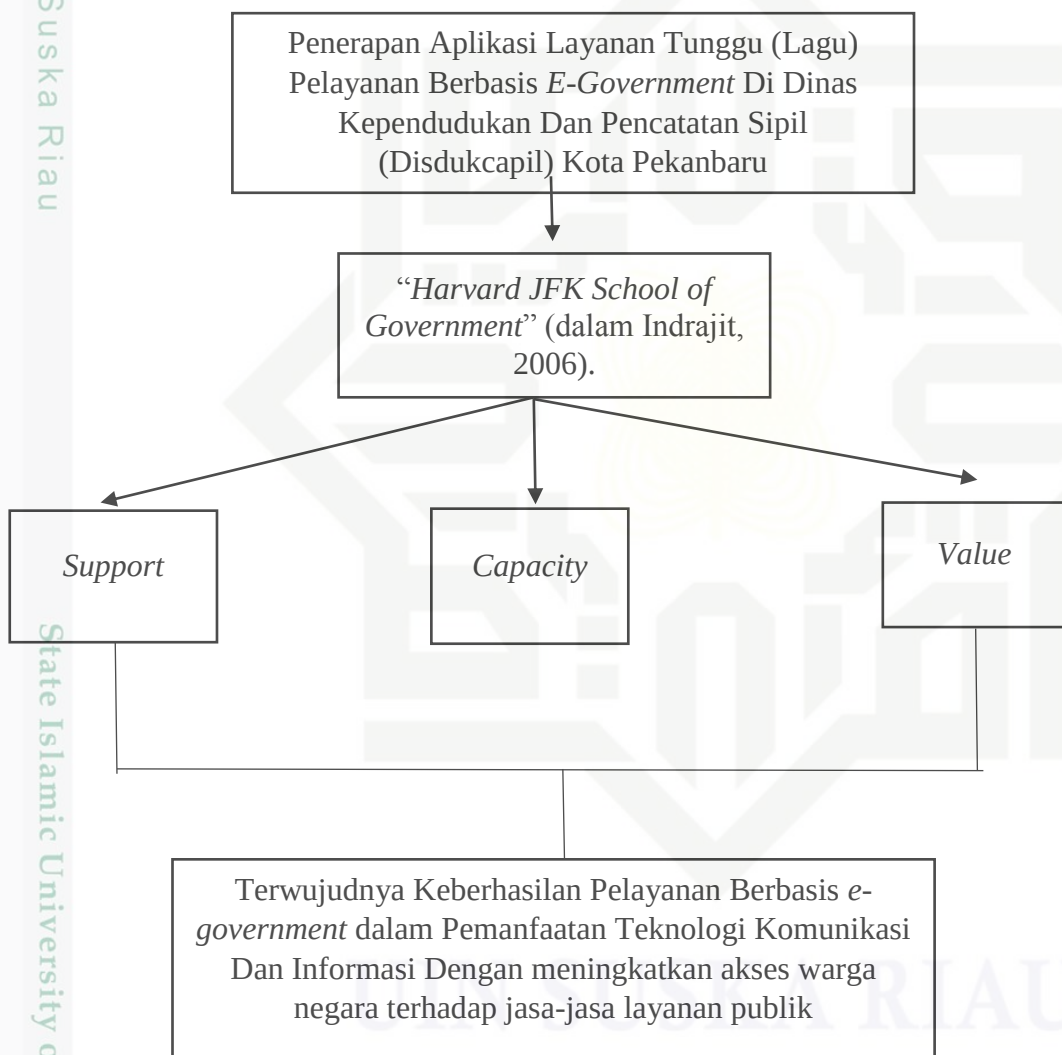
Tabel 2.2 Konsep Operasional

Variabel	Indikator	Sub Indikator
Penerapan Aplikasi Layanan Tunggu (Lagu) Pelayanan Berbasis <i>E-Government</i> Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kota Pekanbaru	<i>Support</i> (Dukungan)	a) <i>Political will</i> , sejauhmana dukungan pemerintah Kota pekanbaru dalam mengembangkan <i>e-government</i> b) Kontinuitas, keberlanjutan penerapan <i>e-government</i> di Kota pekanbaru yang mencakup perencanaan <i>e-government</i> di Kota Pekanbaru kedepannya c) Sosialisasi, mengetahui bagaimana pemerintah dalam mensosialisasikan pengembangan <i>e-government</i> tersebut
	<i>Capacity</i> (Kemampuan)	a) Sumber daya manusia yang berkompeten dan memiliki keahlian dalam mengelola dan mengakses teknologi informasi agar penerapan <i>e-government</i> sesuai yang diharapkan b) Sumber daya finansial, untuk mengetahui anggaran yang ditetapkan dan pengalokasian dana dalam pengembangan <i>e-government</i> c) Infrastruktur, melihat bagaimana ketersediaan infrastruktur teknologi.
	<i>Value</i> (Nilai)	a) Manfaat yang akan diperoleh oleh masyarakat dengan adanya <i>e-government</i> b) Manfaat yang diterima oleh pemberi Pelayanan (Pemerintah)

Sumber : "Harvard JFK School of Government" (dalam Indrajit, 2006).

2.10 Kerangka Pemikiran

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



Gambar 3.1 Kerangka pemikiran



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti menggunakan tipe survey deskriptif, dengan jenis penelitian kualitatif, penelitian kualitatif merupakan metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang oleh sejumlah individu atau sekelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Penelitian kualitatif adalah penelitian dengan cara mendeskripsikan secara langsung fenomena yang terjadi pada objek penelitian. Proses penelitian kualitatif ini melibatkan upaya-upaya penting, seperti mengajukan pertanyaan pertanyaan dan prosedur prosedur, mengumpulkan data spesifik dari para partisipan, menganalisis data secara induktif Creswell (2016:4). Penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan keadaan sesungguhnya atau yang sebenarnya tentang kualitas pelayanan pada disdukcapil Kota Pekanbaru.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Yang menurut penulis pernah menjalankan aktifitas di kantor tersebut dan beranggapan bahwa bisa memenuhi kebutuhan pengkajian ini. Terdapat waktu penelitian dimulai dari bulan Januari 2024 s/d selesai.

3.3 Jenis dan Sumber Data

Data merupakan sekumpulan informasi faktual yang diperoleh mengenai observasi atau catatan. Hal ini penting pada keilmuan karena memberikan dasar informasi untuk analisis. Data setelah diproses, dapat dijelaskan secara singkat dan jelas sehingga bisa dipahami oleh orang lain. Penelitian ini mengandalkan dua sumber data utama dapat berupa data asli dan data yang diperoleh dari sumber lain.

1. Data Primer

Data primer adalah data yang berasal dari sumber asli atau pertama. Data ini tidak tersedia dalam format atau format file apa pun. Data ini harus dikumpulkan melalui informan atau responden, yaitu seseorang yang dijadikan subjek penelitian atau sebagai sarana untuk.

2. Data sekunder

Data Sekunder adalah sekumpulan informasi yang telah ada sebelumnya dan digunakan sebagai pelengkap kebutuhan data penelitian. Data sekunder adalah data yang berhubungan dengan informasi dari sumber yang telah ada sebelumnya seperti dokumen-dokumen penting, situs web, buku, dan sebagainya.

3.4 Subjek Penelitian

Fokus penelitian merujuk pada sumber maupun lokasi di mana informasi penelitian diperoleh. Menurut Sugiyono dalam (Usman, 2017), proses pemilihan narasumber dalam penelitian yang bersifat deskriptif bertujuan untuk memperoleh data sebanyak mungkin. Kehadiran responden atau subjek penelitian

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

mempermudah jalannya penelitian bagi peneliti. Oleh karena itu, penulis memilih subjek Dengan menerapkan teknik pemilihan sampel secara sengaja, yang mengambil Pengambilan sampel dengan sasaran yang spesifik dan disengaja, dengan ukuran yang lebih kecil dari keseluruhan populasi dan memiliki dampak signifikan dalam penelitian yang sedang dilaksanakan. Partisipan dalam penelitian ini mencakup:

Tabel 3.1 Informan

NO	Informan	Jumlah Orang
1	Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan	1
2	Programmer	1
3	Penelaah Teknis Kebijakan/BID. PDIP	1
4	Pengelola Data dan Informasi/BID. PDIP	1
5	Masyarakat/Pemohon	6
Jumlah		10

Sumber : Data Olahan Peneliti tahun 2024

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Soehartono teknik pengumpulan data adalah cara yang dipergunakan untuk memperoleh atau mengumpulkan data sebaik-baiknya dan diolah serta dianalisa sesuai dengan kerangka metode penelitian (Soehartono, 2008).

Adapun teknik pengumpulan data dalam penulisan ini adalah:

a. Wawancara

Wawancara adalah pertemuan antara dua orang di mana informasi dan ide dipertukarkan melalui tanya jawab sehingga makna dapat dibangun tentang topik tertentu.

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

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

b. Observasi

Pengamatan adalah seni mengamati. Pengamatan dilakukan Langsung pada objek yang diteliti. Metode pengumpulan data observasional ini digunakan saat menyelidiki perilaku manusia, proses kerja, fenomena alam, dan apakah jumlah responden yang diamati terlalu banyak.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi berupa buku, arsip, dokumen, bagan, foto dan laporan yang dapat mendukung penelitian. Umumnya berupa data statistik, agenda kegiatan, keputusan atau kebijakan produk, sejarah dan hal-hal lain yang berkaitan dengan Layanan.

3.6 Teknik Analisa Data

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode deskriptif kualitatif. Setelah mendapatkan data yang diinginkan, dikelompokkan, deskripsikan menurut tipe dan jenis data, disajikan dengan uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan sejenisnya. Penyajian data dianalisis secara deskriptif berdasarkan data yang terkumpul dari seluruh informan. Dengan kata lain menjelaskan dan menggambarkan fakta-fakta yang sebenarnya terjadi di lapangan serta menganalisis permasalahan yang diangkat. Miles dan Huberman menunjukkan langkah-langkah yang harus diambil saat menganalisis data.

- a. Reduksi data adalah proses meringkas, memilih yang paling penting, memfokuskan pada yang penting dan membuang yang tidak perlu untuk menarik kesimpulan akhir.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- b. Penyajian data adalah penyajian terstruktur dari sekumpulan informasi yang darinya dapat ditarik kesimpulan. Bentuk penyajian data kualitatif berupa teks deskriptif berupa uraian singkat, foto, dan catatan lapangan.
- c. Kesimpulan adalah hasil analisis yang dapat digunakan untuk mengambil tindakan atas hasil penelitian.





BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1 Sejarah Kota Pekanbaru

Nama Pekanbaru dahulunya dikenal dengan nama “Senapelan” yang pada saat itu dipimpin oleh seorang kepala suku disebut batin. Daerah yang mulainya sebagai ladang, lambat laun menjadi perkampungan. Kemudian perkampungan Senapelan berpindah ke tempat pemukiman baru yang kemudian disebut Dusun Payung Sekaki yang terletak di tepi muara sungai Siak.

Nama Payung Sekaki tidak begitu dikenal pada masanya melainkan Senapelan. Perkembangan Senapelan berhubungan erat dengan perkembangan Kerajaan Siak Sri Indrapura. Semenjak Sultan Abdul Jalil Alamuddin Syah menetap di Senapelan, beliau membangun istananya di Kampung Bukit berdekatan dengan perkampungan Senapelan. Diperkirakan istana tersebut terletak disekitar Masjid Raya sekarang.

Sultan Abdul Jalil Alamudin Syah mempunyai inisiatif untuk membuat Pekan di Senapelan tetapi tidak berkembang. Usaha yang telah dirintis tersebut kemudian dilanjutkan oleh putranya Raja Muda Muhammad Ali di tempat baru yaitu sekitar Pelabuhan sekarang.

Selanjutnya pada tanggal 21 rajab 1204 H atau tanggal 23 Juni 1784 berdasarkan musyawarah datuk-datuk empat suku (Pesisir, Lima Puluh, Tanah Datar, dan Kampar), negeri Senapelan diganti namanya menjadi “Pekan Baharu” selanjutnya diperingati sebagai hari lahir Kota Pekanbaru. Mulai saat itu, sebutan

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

Senapelan sudah ditinggalkan dan mulai populer sebutan “Pekanbaru” yang dalam bahasa sehari-hari disebut Pekanbaru.

Kota Pekanbaru terdiri dari 15 Kecamatan dan 83 kelurahan, dengan luas 632,26 Km². Luas wilayah per Kecamatan dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.1 Luas Wilayah Kota Pekanbaru

NO	Kecamatan	Luas Wilayah (Km ²)	Presentase (%)
1.	Payung Sekaki	35,50	5,63
2.	Tuahmadani	29,84	4,73
3.	Binawidya	36,59	5,80
4.	Bukit Raya	22,05	3,49
5.	Marpoyan Damai	29,74	4,70
6.	Tenayan Raya	114,40	18,12
7.	Kulim	56,87	9,01
8.	Lima Puluh	4,04	0,64
9.	Sail	3,26	0,52
10.	Pekanbaru Kota	2,26	0,36
11.	Sukajadi	3,76	0,59
12.	Senapelan	6,65	1,05
13.	Rumbai	61,86	9,90
14.	Rumbai Barat	86,01	13,63
15.	Rumbai Pesisir	138,31	21,91
Jumlah		632,26	100,00

Sumber : Badan pusat statistik kota pekanbaru

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 9 tahun 1987 tanggal 7 September 1987 Daerah Kota Pekanbaru diperluas dari lebih kurang 62,96 km² menjadi lebih kurang 446,50 km². Terdiri dari 8 kecamatan dan 45 Kelurahan /Desa. Dari hasil pengukuran atau pematokan di lapangan oleh BPN Tk.1 Riau maka ditetapkan luas wilayah Kota Pekanbaru adalah 532,26 km². Secara geografis Kota Pekanbaru memiliki posisi strategis berada pada jalur lintas timur sumatera, terhubung dengan beberapa kota seperti Medan, Padang dan Jambi dengan wilayah administratif, diapit oleh Kabupaten Siak pada bagian utara dan timur sementara bagian barat dan selatan diapit oleh Kabupaten Kampar dan Pelalawan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Kota ini dibelah Sungai Siak yang mengalir dari barat ke timur dan berada pada ketinggian berkisar 5-50 meter diatas permukaan laut. Kota ini termasuk beriklim tropis dengan suhu udara maksimum berkisar antara 34,1 hingga 35,6 dan suhu minimum antara 20,2 hingga 23,0. Kota Pekanbaru terletak antara 101 14'-101 34' Bujur Timur dan 025'-045' Lintang Utara. Berdasarkan Peraturan Pemerintah No.19 Tahun 1987 Tanggal 7 September 1987 Daerah Kota Pekanbaru diperluas dari lebih kurang 62,96 km² menjadi lebih kurang 446,50 km². Kota Pekanbaru

- a. Sebelah Utara :Kabupaten Siak dan Kabupaten Kampar
- b. Sebelah Selatan :Kabupaten Kampar dan Kabupaten Pelalawan
- c. Sebelah Timur :Kabupaten Siak dan Kabupaten Pelalawan
- d. Sebelah Barat : Kabupaten Kampar

4.2 Sejarah singkat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

Keberadaan Dinas Kependudukan dan Pecatatan Sipil diawali dengan adanya Keputusan Presiden Nomor 12 Tahun 1983 mengenai Penataan dan Peningkatan Pembinaan Penyelenggaraan Pencatatan Sipil yang menyatakan bahwa semua tanggung jawab dan kewenangan penyelenggaraan Pecatatan Sipil dipegang oleh departemen Kehakiman, dialihkan menjadi kewenangan dan tanggung jawab Departemen Dalam Negeri, yang petugas pencatatannya dinamakan Pegawai Pencatatan Sipil.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai penyelenggara tatanan pemerintahan yang bertugas dan bertanggung jawab yang sama dengan provinsi atau gubernur dalam wilayah yang terbatas. Dalam rangka menunjang pelayanan publik, ada beberapa layanan yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu meliputi pelayanan Kartu Tanda Penduduk, kartu keluarga serta layanan lainnya yang berhubungan dengan pencatatan sipil dan sumber informasi kependudukan untuk mempermudah masyarakat untuk mendapatkan akses pengurusan administrasi kependudukan dan catatan sipil.

Penyelenggaraan pelayanan publik dalam lingkup daerah yang meliputi kegiatan pembuatan kartu keluarga, akta kelahiran, akta kematian, catatan sipil dan kartu kependudukan. Sehingga dengan adanya perkembangan administrasi catatan sipil Kota Pekanbaru dialihkan dari Tipe C ke tipe B yang dalam bidang operasionalnya ditindaklanjuti oleh surat Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Riau Nomor: 698/IX/1993 tentang struktur organisasi Kantor Catatan Sipil Tipe B Kotamadya Daerah Tingkat II Kota Pekanbaru.

Berdasarkan kebijakan yang dikeluarkan oleh Walikota Pekanbaru pada 24 Januari 2002 yaitu Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2002 mengenai Pengelolaan Administrasi Penduduk Kota Pekanbaru yang meliputi berbagai kegiatan pelayanan administrasi kependudukan serta penerbitan akta pencatatan sipil. Dengan diberlakukannya Undang-undang nomro 24 tahun 2013 sebagai perubahan dari Undang-undang nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi, Dimana KTP-el berlaku seumur hidup dan tugas percetakan KTP-el yang sebelumnya dipusatkan di Jakarta sekarang telah dialihkan Dinas Kependudukan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

dan Pencatatan Sipil kota setempat. Dinas Dukcapil Kota Pekanbaru berdedikasi untuk memberikan pelayanan publik yang efisien dan bijaksana kepada masyarakat. Mereka menawarkan berbagai layanan yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat Kota Pekanbaru untuk memenuhi kebutuhan dokumen kependudukan. Layanan ini meliputi:

1. Pengurusan KTP Elektronik
2. Pengurusan Kartu Keluarga
3. Akta Kelahiran
4. Akta Kematian
5. Akta Pernikahan
6. Akta Perceraian
7. Pindah Datang
8. SKPWNI

Sesuai kebijakan PermenPANRB No.13 Tahun 2017, SIPP digambarkan sebagai media elektronik satu pintu yang mencakup penyimpanan, pengelolaan, dan penyebaran informasi dari penyedia layanan publik kepada masyarakat umum. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta PermenPANRB Nomor 13 Tahun 2017 yang memberikan pedoman Sistem Informasi Pelayanan Publik menjadi landasan hukum SIPP. Tujuan penyediaan informasi layanan publik adalah untuk menjamin aksesibilitas, kemudahan, dan efisiensi dalam memperoleh informasi yang akurat dan terpercaya bagi masyarakat. Oleh karena itu, saat ini Disdukcapil Kota Pekanbaru telah mengembangkan layanan yang berbasis digital yaitu: Sipenduduk

(sipenduduk.pekanbaru.go.id), Layanan Tunggu, Layanan kedatangan dari luar kota Pekanbaru. 97 Pemanfaatan media elektronik yang berbasis digital memberikan pelayanan yang lebih efektifitas, efisien, dan ekonomis.

Efektifitas: Maksudnya aplikasi layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil sudah bisa diakses dimana saja, sehingga masyarakat tidak perlu lagi ke kantor untuk mendapatkan informasi terkait pengurusan dokumen kependudukan. Efisien: Maksudnya dengan menggunakan aplikasi layanan online masyarakat tidak perlu menyiapkan berkas yang harus difotocopy, cukup menggunakan fasilitas kamera pada smartphone dan berkas bisa diunggah melalui aplikasi. Ekonomis: dengan menggunakan aplikasi pelayanan akan dibuat lebih ekonomis, karena dengan aplikasi online masyarakat tidak perlu mengeluarkan biaya yang besar untuk bolak-balik ke kantor langsung, masyarakat cukup melakukan pengajuan online melalui smartphone saja.⁹⁸ Hingga saat ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terus berinovasi untuk memberikan layanan yang terbaik untuk masyarakat Kota Pekanbaru. Untuk menunjang pelaksanaan pengurusan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dibantu oleh UPTD Kecamatan yang ada di Kota Pekanbaru, yaitu yang terdiri dari: UPTD Binawidya, UPTD Bukit Raya, UPTD Limapuluh, UPTD Marpoyan Damai, UPTD Payung Sekaki, UPTD Pekanbaru Kota, UPTD Rumbai, UPTD Rumbai Barat, UPTD Sail, UPTD Senapelan, UPTD Sukajadi, UPTD Tenayan Raya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

4.3 Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

Dinas Kependudukan Sipil merupakan sebuah instansi yang bertanggung jawab untuk memberikan layanan kepada masyarakat terkait perihal dokumen kependudukan dan basis pencatatan sipil di Kota Pekanbaru. Profil singkat Disdukcapil Kota Pekanbaru meliputi:

Nama Instansi : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

Alamat Lengkap : Jalan Jendral Sudirman No. 464 Komplek MPP Pekanbaru Kel. Jadirejo, Kec. Sukajadi Kota Pekanbaru

Kontak/TL : (0761) 35463

Email : disdukcapilkotapekanbaru@gmail.com

Website : <https://disdukcapil.pekanbaru.go.id> Media Sosial : disdukcapil_pekanbaru

4.4 Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

1. Visi

Terwujudnya Pelayanan Administrasi Kependudukan Yang Tertib, Cepat dan Akurat

- Pelayanan Administrasi Kependudukan adalah suatu usaha melayani semua pihak dalam pelaksanaan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan memulai pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan

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

informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sector lain.

- b. Tertib adalah mengandung arti bahwa dalam pelaksanaan penertiban output dari kegiatan Administrasi Kependudukan diselenggarakan secara teratur.
- c. Cepat yaitu suatu keinginan organisasi untuk ditertibkan memiliki criteria tepat, benar, baik dan terpercaya.

2. Misi

Mewujudkan Pelayanan Penertiban Dokumen dan Data Kependudukan yang memenuhi kepuasan semua pihak

4.5 Tugas dan Fungsi

1. Tugas Pokok

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru memiliki tanggung jawab utama untuk membantu Walikota dalam penyelenggaraan urusan kependudukan dan Pencatatan Sipil, sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 09 tahun 2016 dan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 164 Tahun 30 Desember 2021, yang menguraikan tentang pembentukan, susunan, dan tata cara Perangkat Daerah Kota Pekanbaru

2. Fungsi

Untuk menunjang dalam melaksanakan tugas pokok yang telah ditetapkan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru memiliki fungsi 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.

- a. Penyusunan dan pengesahan kebijakan teknis dalam sektor Kependudukan dan Pencatatan Sipil dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.
- b. Penanggung jawab kebijakan program dan kegiatan, serta menjadi ujung tombak pelaksanaan tugas pokok Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, meliputi perumusan, penetapan, dan pimpinan seluruh upaya dan kegiatan.
- c. Menyusun dan menetapkan kebijakan penyusunan serta perencanaan teknis, pemberian bimbingan dan penyuluhan dinas kependudukan dan pencatatan sipil.
- d. Merumuskan dan penetapan kebijakan penyusunan, penetapan, perubahan serta pertanggungjawaban pelaksanaan APBD.
- e. Penyusunan rencana di sektor layanan pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, manajemen informasi administrasi kependudukan, penggunaan data dan dokumen kependudukan, kerjasama, dan inovasi dalam layanan administrasi kependudukan.
- f. Pengelolaan dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- g. Pengembangan dan pengesahan kebijakan pelaksanaan layanan pendaftaran penduduk, administrasi kependudukan, penggunaan data dan dokumen kependudukan, kerjasama administrasi kependudukan, dan upaya inovatif dalam upaya penyelenggaraan layanan administrasi kependudukan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- h. Penanggung jawab kebijakan pembinaan, koordinasi, pengendalian bidang administrasi kependudukan.
- i. Pelaksanaan kegiatan penatausahaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- j. Penanggung Jawab pelayanan pencatatan sipil.
- k. Pengesahan dan penandatanganan naskah dinas sesuai dengan kewenangannya.
- l. Pembinaan pegawai di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- m. Penetapan dan alokasi tugas kepada staff dilingkungan Dinas sesuai dengan peran dan tanggung jawab yang telah ditentukan guna memastikan pelaksanaan tugas berjalan dengan optiman dan efisien.
- n. Memberi arahan pelaksanaan tugas kepada bawahan didalam lingkungan Dinas sesuai dengan peraturan dan prosedur yang berlaku, dengan tujuan mencegah terjadinya kesalahan dalam melaksanakan tugas.
- o. Melaksanakan evaluasi kinerja bawahan di lingkungan Dinas dengan cara membandingkan rencana operasional dengan tugas yang telah dilaksanakan, guna menghasilkan laporan kegiatan serta merancang perbaikan kinerja untuk masa yang akan datang; dan
- p. Menjalankan tugas tambahan yang diberikan oleh atasan sesuai dengan peran dan tanggung jawabnya.

4.6 Tugas Bidang

1. Kepala Dinas

Kepala Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru memiliki tanggung jawab untuk mendukung pelaksanaan tugas Walikota dalam melaksanakan urusan pemerintahan bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Sebagai pemimpin yang bertanggung jawab terhadap siklus urusan pemerintah terkait administrasi kependudukan dan pencatatan sipil kota Pekanbaru.

2. Sekretaris

Di bawah bimbingan dan pengawasan Kepala Dinas, Sekretaris bertugas menyusun, menyelenggarakan, menyusun, dan melaksanakan program kerja di lingkungan Sekretariat sesuai dengan ketentuan yang dituangkan dalam peraturan perundang-undangan. Sekretariat terdiri dari dua sub bagian dan satu sub-koordinator kelompok jabatan fungsional, yaitu; Subbagian umum, Subbagian keuangan, dan sub-koordinator program sekretariat dinas. Sekretariat Pelayanan disusun dengan Kelompok Subbagian dan Jabatan Fungsional yang masing-masing diawasi oleh seorang Kepala Subbagian dan Pejabat Fungsional. Para pemimpin ini melapor langsung kepada Sekretaris dan memikul tanggung jawab atas bidangnya masing-masing.

3. Bidang Pelayanan dan Pendaftaran Penduduk

Bidang Pelayanan dan Pendaftaran penduduk bertanggung jawab membantu Kepala Dinas dalam perumusan kebijakan pelayanan

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.

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.

pendaftaran kependudukan, Bidang Pelayanan Pendaftaran Kependudukan berada di bawah kepemimpinan Kepala Bagian. Kepala Divisi, bertanggung jawab kepada Kepala Pelayanan, dalam tanggung jawabnya didukung oleh seorang Sub-Koordinator. Kepala bidang pelayanan pendaftaran penduduk dalam melaksanakan tugas dibantu oleh dua sub-koordinator yaitu sub-koordinator identitas kependudukan, sub-koordinator pindah datang penduduk, subkoordinator Pendataan penduduk. Sub-koordinator sebagai sub pimpinan kelompok jabatan fungsional yang melaksanakan fungsi pelayanan fungsional sesuai dengan ruang lingkup tugas dan fungsinya.

4. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil

Bagian Pelayanan Pencatatan Sipil beroperasi di bawah pimpinan Kepala Bagian, yang bertanggung jawab membantu pelaksanaan pencatatan sipil. Sub-Koordinator memberikan dukungan kepada Kepala Divisi dalam memenuhi tanggung jawabnya. Bidang pelayanan pencatatan sipil membawahi tiga sub-koordinator, yaitu Sub-koordinator kelahiran, subkoordinator perkawinan dan perceraian, dan Sub-koordinator perubahan status anak, perwarganegaraan dan kematian.

5. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan bertanggungjawab membantu sebagian tugas Kepala Dinas dalam melaksanakan kebijakan di bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan, rencana pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi system

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.

informasi administrasi kependudukan, pengolahan dan penyajian data kependudukan serta tata Kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi. Dalam melaksanakan tugasnya dibantu oleh tiga sub-koordinator yaitu Sub-Koordinator Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, Sub-Koordinator Pengolahan dan Penyajian Data dan Perceraian dan Sub-Koordinator Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi Informasi dan Komunikasi

6. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan

Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan memiliki tugas membantu sebagian tugas Kepala Dinas dalam melaksanakan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan dibidang pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, Kerjasama administrasi kependudukan dan inovasi pelayanan administrasi kependudukan. Kepala Bidang dalam melaksanakan tugas dibantu oleh Sub-koordinator, yaitu Sub-Koordinator Kerjasama, Sub-Koordinator Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan dan SubKoordinator Inovasi Pelayanan.

4.7 Struktur Organisasi

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;

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

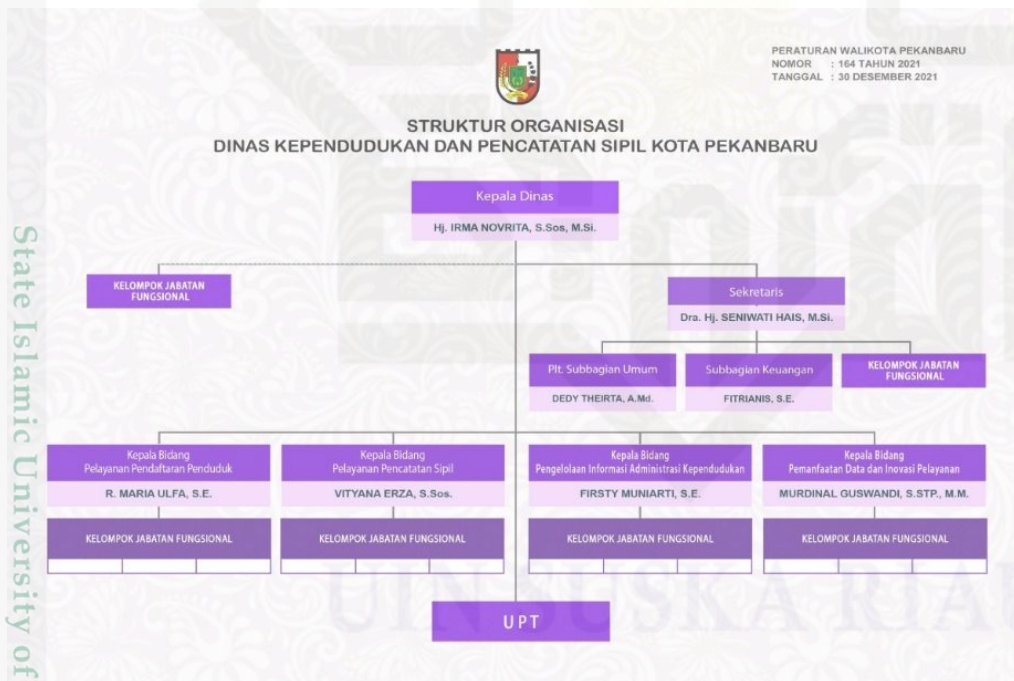
© Hak cipta milik UIN Suska Riau

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

- Kelompok Jabatan Fungsional.
- Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, membawahi :
 - Kelompok Jabatan Fungsional.
 - Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, membawahi :
 - Kelompok Jabatan Fungsional.
 - Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan membawahi:
 - Kelompok Jabatan Fungsional.
 - Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, membawahi :
 - Kelompok Jabatan Fungsional.
 - Kelompok Jabatan Fungsional
 - Unit Pelaksana Teknis (UPT).



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru



BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan Hasil Penelitian tentang Penerapan Aplikasi Layanan Tunggu (LAGU) berbasis e-government belum optimal karena masih memerlukan sejumlah perbaikan untuk memastikan layanan yang lebih efektif bagi masyarakat. Peningkatan infrastruktur teknologi, termasuk kualitas server dan jaringan, akan sangat penting untuk mengurangi gangguan koneksi dan meningkatkan stabilitas aplikasi. Pengembangan versi aplikasi untuk perangkat iOS juga diperlukan agar aplikasi dapat diakses oleh seluruh pengguna, tanpa terkecuali.

Adapun faktor penghambat seperti, masalah-masalah seperti gangguan server, kurangnya sosialisasi dan edukasi, serta terbatasnya platform aplikasi dapat menghambat kesuksesan penerapan aplikasi berbasis e-government. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah dan pihak pengembang untuk memperbaiki infrastruktur teknologi, meningkatkan program sosialisasi dan edukasi, serta memastikan aplikasi dapat diakses oleh berbagai kalangan pengguna dengan mendukung lebih banyak platform. Dengan langkah-langkah ini, aplikasi LAGU dapat berjalan dengan optimal dan merata dalam memberikan layanan publik.

Selain itu, Dukungan bantuan teknis dan evaluasi berkala juga akan memungkinkan perbaikan berkelanjutan berdasarkan kebutuhan pengguna dan perkembangan teknologi. Dengan langkah-langkah ini, aplikasi LAGU diharapkan dapat menjadi sarana yang efisien dan mudah diakses dalam

pengurusan administrasi kependudukan secara digital, sehingga benar-benar memberikan manfaat nyata bagi seluruh masyarakat.

6.2 Saran

Adapun saran dalam penerapan aplikasi Layanan Tunggu (LAGU) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Ini sebagai berikut:

1. Agar aplikasi LAGU dapat diakses oleh lebih banyak pengguna, Disdukcapil sebaiknya mengembangkan versi aplikasi yang dapat diunduh dan digunakan pada perangkat iOS. Dengan demikian, seluruh masyarakat, baik pengguna Android maupun iOS, memiliki kesempatan yang setara untuk mengakses layanan ini.
2. Aplikasi LAGU sebaiknya disederhanakan agar lebih mudah digunakan, khususnya untuk pengguna yang tidak terbiasa dengan aplikasi digital. Proses pengisian data dan pengunggahan berkas sebaiknya dibuat lebih mudah dan disertai dengan panduan atau petunjuk yang jelas agar masyarakat dapat mengoperasikan aplikasi dengan lancar.
3. Disdukcapil dapat meningkatkan sosialisasi terkait aplikasi LAGU melalui berbagai kanal, termasuk pusat layanan publik, media cetak, perangkat desa, dan tokoh masyarakat. Selain itu, edukasi dan pelatihan singkat mengenai cara penggunaan aplikasi dapat diberikan secara langsung di kantor Disdukcapil atau melalui panduan video yang diunggah secara daring untuk menjangkau lebih banyak masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Al Qur'an :

QS. Ar-Ra'd 13: Ayat 11

Buku:

Creswell, J. W. (2016). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). Yogyakarta: Pustaka Belajar.

Dalrius Alntoni, M. I. (2022). *E-GOVERNMENT*. Surabaya: CV. MITRA MANDIRI PERSADA.

Darmawaln Napitupulu, M. R. (2020). *E-Government: Implementalsi, Strategi dan Inovasi*. Medan: Yayasan Kita Menulis.

Dhanta, Rizky.2009. *Pengantar Ilmu Komputer*.Surabaya: Indah.

Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: UGM Press.

Holle, E. S. (2011). *Pelayanan Publik Melalui Electronic Government: Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi Dalam Meningkatkan Public Service*

Indrajit, R.E. (2006). *E-Government: ICT dalam Pemerintahan*. Yogyakarta: Andi.

Kusnadi, D. &. (2017). *Electronic Government Pemberdayaan Pemerintah dan Potensi Keluarahan*. studi kasus: Kelurahan Pringsewu Selatan: Jurnal TAM (*Technology Acceptance Model*).

Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-Angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M., ... & Bahri, S. (2020). *Pelayanan Publik*.

Rianto, Budi., Tri Lestari. 2012. *Polri & Aplikasi E-Government dalam Pelayanan Publik*. Surabaya : CV. Putra Media Nusantara (PMN)

Soehartono. (2008). *Metode Penelitian Sosial*. PT. Remaja Rosdakarya.

Subarsono, AG. 2006. *Analisis Kebijakan Publik: Konsep, Teori dan Aplikasi*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta

Taufiqurokhman, & Satispi, E. (2018). *Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Umj Press 2018, 266.



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.

Wijaya, H. (2020). *Analisis data kualitatif teori konsep dalam penelitian pendidikan*. Sekolah Tinggi Theologia Jaffray.

Usman, H. (2017). *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Askara.

Yuhfizar, Y., 2012. Tinjauan Penerapan E-Government Di Provinsi Sumatera Barat Reviews Implementation Of E-Government In West Sumatra Province. *POLI REKAYASA*, 5(2), pp. 148-159

Jurnal :

Alharmoodi, B. Y. R., & Lakulu, M. M. B. (2020). Transition from *E-Government* to m-Government: Challenges and Opportunities - Case Study of UAE. *European Journal of Multidisciplinary Studies*, 5(1).

Arif, M. S., Larasati, E., & Rihandoyo, R. (2013). Analisis Pengembangan Electronic Government melalui Penyelenggaraan Website di Kabupaten Kudus. *Journal of Public Policy and Management Review*, 2(4), 32-41.

Azizah, A., Rostyaningsih, D., & Lestari, H. (2023). Efektivitas Program Aplikasi Salaman dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Disdukcapil Kota Bandung. *Journal of Public Policy and Management Review*, 12(2), 389-408.

Elina, M., & Bangsawan, R. (2017). Analisis penerapan *E-Government* dan dampaknya pada kinerja dan pelayanan publik di Kantor Imigrasi kelas I Bandar Lampung. *Jurnal Manajemen Mandiri Saburai (JMMS)*, 1(03), 9-18.

Pallantara, A. M. R. (2023). *Penerapan E-Government Di Dinas Komunikasi Informatika Dan Persandian Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara* (Doctoral dissertation, IPDN).

Sellfia, N. R., Dayat, U., & Aryani, L. (2021). Inovasi pelayanan publik berbasis e-government dalam aplikasi sampurasun Purwakarta. *Kinerja: Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 18(4), 590-598.

Shafira, A., & Kurniasiwi, A. (2021). Implementasi E-Government dalam upaya peningkatan pelayanan berbasis online di Kabupaten Kulon Progo. *Caraka Prabu: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(1), 52-68.

Sitompul, N. R., & Widiyarta, A. (2023). Penerapan Aplikasi Salaman (Selesai dalam Genggaman) dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Bandung. *NeoRespublica: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(1), 220-230.

Titania, M. Y. (2023). Kualitas Dan Kepatuhan Pelayanan Publik Oleh Pemerintah Di Indonesia Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun



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.

2009 Tentang Pelayanan Publik. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)*, 7(1), 281-293.

Wathani, M. R., Raharjo, M. R., & Rosadi, M. E. (2022). Penerapan Aplikasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Web (Studi Kasus: Disdukcapil Kab. Barito Kuala). *Technologia: Jurnal Ilmiah*, 13(2), 183-189.

Peraturan Perundang-undangan:

Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 09 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Kota Pekanbaru

Peraturan Walikota Nomor 107 Tahun 2021 Tentang Sistem Pelayanan Berbasis Elektronik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 164 Tahun 30 Desember 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Internet :

Disdukcapil Kota Pekanbaru. "Logo Layanan Tunggu", diakses pada 03 Februari 2024. https://www.instagram.com/disdukcapil_pekanbaru/p/CXsfIAav1xd/?utm_medium=copy_link

Disdukcapil Kota Pekanbaru. "Visi Misi," diakses pada tanggal 08 Juli 2024. <https://disdukcapil.pekanbaru.go.id/page/4-visi-misi>.

Disdukcapil Kota Pekanbaru. "DATA PENDUDUK KOTA PEKANBARU," diakses pada 08 Juli 2024. <https://disdukcapil.pekanbaru.go.id/page/47-datapenduduk-kota-pekanbaru>.

Disdukcapil Kota Pekanbaru. "INOVASI PELAYANAN," diakses 08 Juli 2024. <https://disdukcapil.pekanbaru.go.id/page/66-inovasi>.

Lampiran 1

Pedoman Wawancara

Pertanyaan Untuk Pihak Instansi

1. Apakah ada program atau rencana jangka panjang yang telah disusun oleh pemerintah untuk mendukung aplikasi LAGU ini?
2. Bagaimana strategi pemerintah dalam mensosialisasikan aplikasi LAGU ini kepada masyarakat?
3. Apakah instansi melakukan pelatihan atau peningkatan kapasitas untuk pegawai terkait aplikasi lagu ini?
4. Apakah anggaran/sumber daya finansial yang tersedia sudah mencukupi untuk menjalankan seluruh kegiatan dalam proyek/inisiatif ini?
5. Apakah infrastruktur teknologi sudah memadai untuk mendukung aplikasi LAGU ini berjalan dengan optimal?
6. Apa saja manfaat yang diterima oleh instansi dari pelaksanaan program program aplikasi lagu ini?

Pertanyaan Untuk Masyarakat

1. Apakah bapak/ibu tahu tentang adanya aplikasi LAGU ini?
2. Apa pendapat bapak/ibu tentang program aplikasi LAGU ini yang sedang dijalankan pemerintah ini?
3. Apakah bapak/ibu mengetahui cara menggunakan aplikasi LAGU ini?
4. Apakah bapak/ibu merasa program ini memberikan manfaat yang nyata?
5. Apakah ada kendala yang dirasa cukup menyulitkan dalam menggunakan aplikasi LAGU ini?
6. Apakah bapak/ibu merasa memiliki akses yang cukup untuk memberikan feedback atau umpan balik kepada pemerintah terkait aplikasi ini?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Lampiran 2 Dokumentasi

Dokumentasi wawancara pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

Dokumentasi Bersama Bapak Murdinal Guswandi Sebagai Kepala Bidang
Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan



Dokumentasi Bersama Bapak Yuan Maharsyah sebagai Programmer



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 bersama Syafriadi sebagai penelaah teknis kebijakan Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan dan Ibuk Suci Fauzana sebagai Pengelola Data dan Informasi Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan



Dokumentasi Bersama Masyarakat

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



UIN SUSKA RIAU

Dokumentasi Bersama Masyarakat

© 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.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية

FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES

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

Nomor : B-4797/Un.04/F.VII.1/PP.00.9/07/2024
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Perihal : **Bimbingan Skripsi**

Pekanbaru, 08 Juli 2024 M
1 Muharram 1446 H

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

Assalamu'alaikum Wr. Wb.
Dengan hormat,

Bersama ini kami sampaikan kepada Saudara bahwa :

N a m a : Annisa Ramadhani Isda
NIM : 12070522297
Jurusan : Administrasi Negara
Semester : VIII (Delapan)

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

"PENERAPAN APLIKASI LAYANAN TUNGGU (LAGU) BERBASIS E-GOVERNMENT DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL (DISDUKCAPIL) KOTA PEKANBARU".

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

Demikian disampaikan, atas bantuan Saudara diucapkan terima kasih.

an. Dekan

Wakil Dekan I



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

Tembusan :
Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau

UIN SUSKA RIAU

Hak cipta milik UIN Suska Riau

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



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

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

Nomor
Sifat
Lampiran
Hal

B-2141/Un.04/F.VII/PP.00.9/3/2024

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

Biasa

Pra Riset

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

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : Annisa Ramadhani Isda
NIM. : 12070522297
Jurusan : Administrasi Negara
Semester : VIII (Delapan)

bermaksud mengadakan **Pra Riset** dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul:
**"Peran Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan (DLHK) dalam Pengelolaan
Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun (B3) di Kota Pekanbaru"** Untuk itu
kami mohon kiranya Saudara berkenan memberikan bantuan yang diperlukan
kepada mahasiswa tersebut.

Demikianlah, atas bantuan dan kerjasama Saudara diucapkan terima kasih.

Dekan,



Dr. Mahyarni, SE, MM
NIP. 19700826 199903 2001

Hal-cipta Diinformasikan Undang-Undang
1. Dalam rangka kebebasan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
2. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
3. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
4. Dalam 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



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/1846/2024



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/66724 tanggal 12 Juni 2024, perihal pelaksanaan kegiatan Penelitian Riset/Pra Riset dan pengumpulan data untuk bahan Skripsi.

MEMBERITAHUKAN BAHWA :

- Nama : ANNISA RAMADHANI ISDA
- NIM : 12070522297
- Fakultas : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL UIN SUSKA RIAU
- Jurusan : ADMINISTRASI NEGARA
- Jenjang : S1
- Alamat : JL. ROWOBENGG PERUM ASABRI BLOK B-28 KEL. SIDOMULYO BARAT KEC. TUAH MADANI-PEKANBARU
- Judul Penelitian : PENERAPAN APLIKASI LAYANAN TUNGGU (LAGU) BERBASIS E-GOVERNMENT 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. 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, 12 Juni 2024

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

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

Tembusan

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



PEMERINTAH KOTA PEKANBARU
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jalan Jenderal Sudirman No. 464 Komplek MPP Pekanbaru, Telp/Faks : (0761) 35463
Website : <https://disdukcapil.pekanbaru.go.id> Email : disdukcapilkotapekanbaru@gmail.com
PEKANBARU - 28121

Pekanbaru, 25 November 2024

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan
Ilmu Sosila Uin Suska Riau
di-
Pekanbaru

Nomor : B.400.10.5/Dukcapil-Sekre/1351/2024
Sifat : Biasa
Lampiran :
Hal : Keterangan Riset

Berkenaan dengan Surat Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
Nomor : BL.04.00/Kesbangpol/1846/2024 tanggal 12 Juni 2024
perihal: Pelaksanaan Kegiatan Penelitian Riset/Pra Riset dan Pengumpulan
Data untuk Bahan Skripsi, bersama ini kami sampaikan :

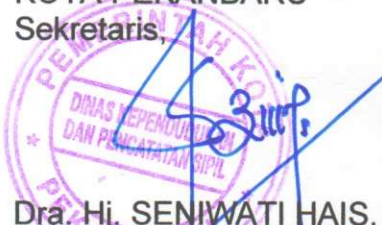
Nama : ANNISA RAMADHANI ISDA
Nim : 12070522297
Jurusan : ADMINISTRASI NEGARA
Fakultas : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL UIN SUSKA RIAU

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:

**"PENERAPAN APLIKASI LAYANAN TUNGGU (LAGU) BERBASIS E-
GOVERNMENT 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 Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta dilindungi undang-undang. UIN Suska Riau

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

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

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

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



BIOGRAFI PENULIS

Annisa Ramadhani Isda, lahir di Bangkinang tanggal 03 Desember 2001. Penulis merupakan anak pertama dari Bapak Ermayuzar dan Ibu Darwilis. Penulis telah menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar di SD Negeri 138 Pekanbaru, kecamatan Marpoyan Damai, Kota Pekanbaru, Provinsi Riau pada tahun 2014. Pada tahun 2017 penulis menyelesaikan pendidikan Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 21 Pekanbaru Kecamatan Marpoyan Damai, kota Pekanbaru, Provinsi Riau, lalu pada tahun 2020 penulis menyelesaikan pendidikan Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 12 Pekanbaru, kecamatan Tampan, kota Pekanbaru, provinsi Riau. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan jenjang S1 pada jurusan Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada tahun 2020 melalui jalur SBMPTN. Pada tahun 2023 penulis melaksanakan praktek kerja lapangan (PKL) di Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Pekanbaru. Pada tahun yang sama, penulis menjalani program kuliah kerja nyata (kukerta) di desa Kampung Tengah, Kecamatan Kuantan Hilir, Kabupaten Kuantan Singingi, Provinsi Riau. Berkat Rahmat Allah SWT, penulis mengikuti ujian Munaqasah pada tanggal 18 Desember 2024 sebagai syarat untuk menyelesaikan studi S1 pada jurusan Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosal dengan judul Skripsi “Penerapan Aplikasi Layanan Tunggu (LAGU) berbasis *E-Government* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru”. Penulis dinyatakan lulus dan berhak menyandang gelar Sarjana Sosial (S.Sos).

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