



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

**PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN SECARA ONLINE
MELALUI WEBSITE DUKCAPIL HEBAT KOTA BUKITTINGGI**

SKRIPSI

*Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh Gelar Srata 1 (S1) Administrasi
Negara pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan
Syarif Kasim Riau*



AURELIA ANNISA PUTRI

NIM. 12170521498

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

2025



LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Nama : Aurelia Annisa Putri
 Nim : 12170521498
 Program Studi : Administrasi Negara
 Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
 Judul : Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Online Melalui Website Dukcapil Hebat Kota Bukittinggi

DISETUJUI OLEH :
 DOSEN PEMBIMBING

Rony Jaya, S.Sos., M.Si.
 NIP. 199003242023211033

MENGETAHUI

DEKAN

Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial

KETUA PRODI

Administrasi Negara



Dr. Desfir Miftah, S.E., M.M., AK
 NIP. 197404122006042002

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



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Aurelia Annisa Putri
NIM : 12170521498
Program Studi : Administrasi Negara
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul : Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Online Melalui Website Dukcapil Hebat Kota Bukittinggi
Tanggal Ujian : 16 Juli 2025

Tim Penguji

Ketua Penguji
Henni Indrayani, S.E., M.M
 NIP. 197008021998032003

Penguji I
Dr. Mashuri, M.A
 NIP. 197707212014111002

Penguji II
Afrinaldy Rustam, M.Si
 NIP. 197404202014111001

Sekretaris
Ermansyah, S.E., M.M
 NIK. 130712070






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

NIM : 12170521498

Tempat/Tgl. Lahir : Bukit Tinggi / 26 Maret 2003

Fakultas/Pascasarjana : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Prodi : Ilmu Administrasi Negara

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

Pelayaran Administrasi Kependudukan secara online
melalui website Durecapit Hebat Kota Bukit Tinggi

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, 24 Juli 2021
Yang membuat pernyataan



Aurelia Annisa Putri
NIM : 12170521498

*pilih salah satu sesuai jenis karya tulis

ABSTRAK

PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN SECARA ONLINE MELALUI WEBSITE DUKCAPIL HEBAT KOTA BUKITTINGGI

Oleh :

Aurelia Annisa Putri

NIM. 12170521498

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan secara online melalui website Dukcapil Hebat serta faktor-faktor yang menghambat pelayanannya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teori Local Online Service Index (LOSI) yang mencakup aspek kelembagaan, partisipasi masyarakat, teknologi, penyediaan layanan, penyediaan konten, serta literasi e-government. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan Dukcapil Hebat merupakan bentuk transformasi digital yang memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan secara daring. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan berbagai kendala seperti kurangnya pemahaman masyarakat terhadap sistem online, keterbatasan sarana dan prasarana, minimnya sosialisasi, serta belum adanya regulasi setingkat daerah yang secara khusus mengatur pelaksanaan pelayanan daring. Oleh karena itu, dibutuhkan strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta dukungan dari berbagai pihak guna mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan yang lebih optimal dan berkualitas.

Kata Kunci: *Pelayanan Publik, Administrasi Kependudukan, E-Government, Website Dukcapil Hebat Kota Bukittinggi*



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

ONLINE POPULATION ADMINISTRATION SERVICES THROUGH THE DUKCAPIL HEBAT WEBSITE IN BUKITTINGGI CITY

Oleh:

Aurelia Annisa Putri

NIM. 12170521498

This research aims to understand the implementation of online administrative population services through the Dukcapil Hebat website, as well as the factors that hinder its service delivery. This study uses a descriptive qualitative approach with the Local Online Service Index (LOSI) theory, which covers aspects such as institutional participation, technology, service provision, content availability, and e-government interactions. The data collection techniques used include interviews, observations, and documentation. The results of the study indicate that the Dukcapil Hebat service is a form of digital transformation that provides convenience for the public in managing population administration online. However, there are still several challenges, such as the community's lack of understanding of the online system, limited facilities and infrastructure, minimal outreach, and the absence of regional regulations that specifically govern the implementation of online services. Therefore, more effective strategies are needed to improve service quality and support from various parties in order to realize more optimal and higher quality population administrative services.

Keywords: Online Service, Population Administration, E-Government, Dukcapil Hebat Bukittinggi City.



KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT. atas rahmat, karunia, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Online Melalui Website Dukcapil Hebat Kota Bukittinggi”**.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam meraih gelar sarjana serta untuk menyelesaikan pendidikan Strata I (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial. Penulis mempersembahkan sepenuhnya kepada dua orang hebat dalam hidupnya yaitu, Ayahanda Rinaldi dan Ibunda Susi Anita. Karena Keduanya lah yang membuat penulis dapat berada ditahap dimana skripsi ini akhirnya dapat selesai. Terima kasih atas segala pengorbanan yang sangat besar selama ini sehingga dapat mengantarkan penulis ke jenjang pendidikan yang tinggi saat ini, serta nasihat dan doa baik yang tidak pernah berhenti diberikan. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah mendampingi dalam menyelesaikan pendidikan ini, di antaranya:

1. Ibu Prof. DR. Hj. Leny Nofianti, MS, S.E., M.SI., AK, CA selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Ibu Dr. Desrir Miftah, S.E., M.M., AK selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri 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:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, 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.
3. Ibu Dr. Nulasera, S.E., M.Si. selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Ilmu sosial.
4. Bapak Dr. Khairil Henry, S.E., M.Si., AK selaku wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial.
5. Ibu Dr. Mustiqowati Ummul F, S.Pd., M.Si. selaku wakil dekan III Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial.
6. Bapak Dr. Khairunnsyah Purba , S.Sos, M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial.
7. Bapak Dr. Mashuri, MA selaku sekretaris Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu sosial.
8. Bapak Rony Jaya, S.Sos., M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah bersedia menjadi pembimbing saya dan telah sabar membimbing saya dari awal hingga akhir dan telah meluangkan waktunya untuk melakukan bimbingan.
9. Kepada adik perempuan Yolanda Aurelia Putri yang saya cintai dan saya sayangi.
10. Kepada keluarga besar dari ayah dan ibu saya yang tidak bisa saya sebut satu persatu, yang telah mendukung saya hingga sampai dititik ini.
11. Kepada teman seperjuangan saya Wulan Nabila Dilfi, Imro Atun dan Fara Dibah yang telah membantu dan mendukung saya selama skripsian.
12. Kepada seluruh pegawai dan staff Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi.



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.

Penulis memiliki harapan apa yang telah tersajikan di dalam Skripsi ini dapat memberikan manfaat yang banyak untuk semua pembaca. Terimakasih untuk seluruh pihak yang ikut serta dalam memberikan bantuan dan motivasi kepada penulis sehingga Skripsi ini terselesaikan. semoga bantuan yang selama ini diberikan mendapat balasan dari Allah subhanahuwata'ala , Aamiin.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Pekanbaru, 21 Juli 2025

Penulis

Aurelia Annisa Putri

NIM. 12170521498

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

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.5 Sistematika Penulisan	11
BAB II LANDASAN TEORI	13
2.1 E-Government	13
2.2 Pelayanan Publik.....	14
2.3 Administrasi Kependudukan.....	23
2.4 Pelayanan Online	24
2.5 Pandangan Islam Tentang Pelayanan	25
2.6 Penelitian Terdahulu	27
2.7 Defenisi Konsep.....	31
2.8 Konsep Operasional	32
2.9 Kerangka Pemikiran	34
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	35
3.1 Jenis Penelitian	35
3.2 Lokasi Penelitian	35
3.3 Sumber Data	36
3.4 Informan Penelitian.....	36
3.5 Teknik Pengumpulan Data	37
3.6 Teknik Analisis Data	38
BAB IV GAMBARAN UMUM.....	40
4.1 Sejarah Kota Bukittinggi.....	40
4.2 Gambaran Geografis Kota Bukittinggi	41
4.3 Dinas Kependuukan Kan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi	44
4.4 Tugas Pokok Dan Fungsi Dinsa Kependuukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi	45



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

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

4.5 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi	50
--	----

BAB V PEMBAHASAN51

5.1 Dukcapil Hebat Kota Bukittinggi	51
5.2 Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Online Melalui <i>Website</i> Dukcapil Hebat Kota Bukittinggi	52
5.2.1. Kerangka kelembagaan (institutional framework) dalam pelayanan online Dukcapil Hebat Bukittinggi.....	52
5.2.2. Partisipasi dan keterlibatan (participation and engagement) dalam Pelayanan Online Dukcapil Hebat Bukittinggi	57
5.2.3. Teknologi (technology) dalam Pelayanan Online Dukcapil Hebat Bukittinggi.....	62
5.2.4. Penyediaan layanan (service provision) dalam Pelayanan Online Dukcapil Hebat Bukittinggi.....	65
5.2.5. Penyediaan konten (content provision) dalam Pelayanan Online Dukcapil Hebat Bukittinggi.....	69
5.2.6. Literasi e-government dalam Pelayanan Online Dukcapil Hebat Bukittinggi.....	72
5.3 Faktor Penghambat pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Online Melalui <i>Website</i> Dukcapil Hebat Kota Bukittinggi	75

BAB VI PENUTUP78

6.1 Kesimpulan	78
6.2 Saran	79

DAFTAR PUSTAKA81

LAMPIRAN86

DOKUMENTASI.....89

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 Agregat Penerbitan Dokumen Administrasi Kependudukan Secara Online Dan Offline.....	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	28
Tabel 2.2 Konsep Operasional	32
Tabel 3.1 Informan Penelitian	37
Tabel 5.1 Perbandingan Keterampilan Kota Provinsi Sumatera Barat	58
Tabel 5.2 Data Pelayan Online Dukcapil Hebat Bukittinggi	67



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

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tampilan Website “Dukcapil Hebat” Bukittinggi	5
Gambar 1.2 Cara Registrasi Akun Dukcapil Hebat	6
Gambar 1.3 Ulasan Aplikasi “Dukcapil Hebat” Bukittinggi Pada Play Store	8
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	34
Gambar 4.1 Peta Kota Bukittinggi	41
Gambar 4.2 Struktur Organisasi	50
Gambar 5.1 Kebijakan Tata Kelola Dan Pemanfaatan Tik	53
Gambar 5.2 Sop Pelayanan Online	54
Gambar 5.3 Indeks Masyarakat Digital Bukittinggi	58
Gambar 5.4 Tampilan Pengunjung Website Dukcapil Hebat	59
Gambar 5.5 Jumlah Penggunaan Website Dukcapil Hebat.....	60
Gambar 5.6 Tampilan Website Dukcapil Hebat Bukittinggi	66
Gambar 5.7 Penyediaan Konten Informasi Pada Website Dukcapil Hebat Bukittinggi	69
Gambar 5.8 Informasi Pengajuan Dokumen Pada Website Dukcapil Hebat Bukittinggi	70
Gambar 5.9 Pengumuman Pada Website Dukcapil Hebat Bukittinggi	73

1.1 Latar Belakang

Indonesia disebut juga dengan negara kepulauan yang memiliki beribu pulau dan menjadi salah satu negara dengan jumlah penduduk yang tinggi, dengan persebaran penduduknya yang tidak merata. Menurut data Badan Pusat Statistik (BPS) penduduk Indonesia pada pertengahan tahun 2024 mencapai 281,6 juta jiwa. Dengan jumlah penduduk yang sangat banyak, Indonesia memerlukan administrasi kependudukan (Adminduk) yang tertata dari pusat ke daerah (Mulyanto Angkat et al., 2018). Administrasi kependudukan merupakan bagian dari pelayanan publik yang sangat penting bagi penduduk Indonesia. Dokumen administrasi kependudukan dijadikan bukti identitas yang sah agar mendapatkan kepastian hukum.

Dokumen Administrasi kependudukan dianggap penting karena berkaitan dengan aktivitas kehidupan masyarakat di Indonesia. Adminduk berkaitan dengan kegiatan pencatatan sipil, pendaftaran penduduk dan pengelolaan informasi kependudukan. Dalam kegiatan pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan berupa, pendaftaran atau penerbitan KTP, Kartu Keluarga (KK), Akta kelahiran, Akta nikah, Akta kematian, Perpindahan Penduduk dan lain-lain. Dalam penyelenggaraannya, administrasi kependudukan memiliki landasan hukum yang kuat tercantum dalam Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan yang berisi tentang pengawasan dan pengendalian data kependudukan serta penjaminan



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 pengaturan dalam system pengelolaan administrasi kependudukan. Dalam pasal 1 Undang-Undang No. 24 Tahun 2013, administrasi kependudukan merupakan kegiatan penataan dan peberbitan dokumen serta data kependudukan melalui pencatatan sipil, pendaftaran penduduk, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan (<https://peraturan.bpk.go.id/>).

Dengan demikian, Setiap warga negara yang memenuhi syarat wajib mempunyai dokumen administrasi kependudukan sebagai acuan dalam pemberian pelayanan publik oleh pemerintah dan sebagai legalitas serta sebagai bukti pengakuan keberadaan disuatu negara. Lembaga pelayanan publik dalam bidang kependudukan dan pencatatan sipil yang berada dibawah kementerian dalam negeri adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil (Disdukcapil) Daerah. Yang bertugas dalam pengurusan administrasi kependudukan (Sibuea & Dewi, 2022). Masa sekarang ini dalam upaya melakukan reformasi di bidang administrasi kependudukan pemerintahan melalui Dinas kependudukan dan pencatatan sipil (Disdukcapil) dapat melakukan pemanfaatan kemajuan teknologi sebagai bentuk upaya dalam peningkatan kualitas dalam pemberian pelayanan administrasi kependudukan (Habibah, 2022)

Dalam pemanfaatan teknologi yang ada saat ini, dapat dilakukan dengan pengembangan inovasi dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Berbagai inovasi digital muncul dan membuat pergeseran masyarakat modern menjadi masyarakat digital atau milenial. Inovasi tersebut diwujudkan melalui penerapan E-government. Dalam pemerintahan

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.

perkembangan teknologi sudah mulai terwujud melalui Instruksi Presiden (Inpres) No. 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *E-Government*. *E-Government* atau yang disebut dengan digital government merupakan penggunaan teknologi informasi khususnya internet, yang menggeser hasil pelayanan dari kertas atau dokumen fisik ke *paperless* dan *soft file* dengan pelayanan secara online melalui *website*, *e-form*, dan aplikasi dengan pemanfaatan teknologi internet (Witri M., 2022).

Dalam melakukan inovasi dengan pemanfaatan teknologi melalui e-government selain dapat memberikan pelayanan yang lebih baik, e-governmen juga dapat mewujudkan pemerintahan digital. Berdasarkan UN E-Government survey 2024 Indonesia berada di peringkat ke-64 yang mengalami kenaikan dibandingkan pada tahun 2022 yang berada di peringkat ke-77 dari 193 negara anggota PBB dalam melakukan transformasi digital. Sedangkan Dari data Indeks Masyarakat Digital Indonesia (IMDI) Nasional berada diangka 43,34 yang mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya yang berada diangka 43,18. Dari data tersebut dapat dilihat bahwa Indonesia mengalami peningkatan yang cukup signifikan dalam mewujudkan pemerintahan yang berbasis elektronik.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bukittinggi merupakan salah satu instansi pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di Kota Bukittinggi. Disdukcapil Kota Bukittinggi merupakan organisasi pemerintah yang melaksanakan pelayanan publik yang berhubungan langsung dengan masyarakat yang dituntut untuk memberikan pelayan yang



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

berkualitas sesuai dengan peraturan-perundangan. Kota Bukittinggi merupakan salah satu kota yang berada di Provinsi Sumatera Barat dengan jumlah penduduk kurang lebih 132.000 jiwa penduduk tetap (<https://www.bukittinggikota.go.id/>). Yang tersebar di tiga kecamatan dengan 24 kelurahan di Kota Bukittinggi. Kantor Disdukcapil Kota Bukittinggi terletak di Jl. Haji Miskin Palolok, Mandiangi Koto Selayan dan membuka pelayanan di Kantor Mall Pelayanan Publik di Jl. Perwira Belakang Balok kecuali layanan untuk rekam E-KTP dan ganti foto KTP.

Kota Bukittinggi termasuk kota yang tidak terlalu besar namun setiap kelurahan memiliki jarak yang cukup jauh dengan kantor Disdukcapil maupun pusat kota. Disdukcapil Sebagai instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam pengurusan administrasi kependudukan, serta meningkatkan jumlah kepemilikan dokumen administrasi kependudukan (Mursyidah et al., 2024). Disdukcapil Bukittinggi memberikan kemudahan kepada masyarakat agar dapat melakukan pengurusan dokumen kependudukan secara *online* melalui aplikasi “Dukcapil Hebat” Kota Bukittinggi yang dapat diunduh melalui *playstore* atau dapat diakses melalui *website* <https://dukcapilhebat.bukittinggikota.go.id/akun/login>. Pelayanan *online* tersebut merupakan salah satu bentuk tranformasi digital yang ada di Kota Bukittinggi yang diluncurkan pada masa pemerintahan Bapak Walikota Erman Safar sebagai bentuk pemanfaatan teknologi dan memberikan kemudahan pada masyarakat dalam pengurusan administrasi kependudukan.

Dukcapil hebat Bukittinggi merupakan pelayanan online yang dapat memudahkan masyarakat dalam pengurusan administrasi kependudukan tanpa harus datang ke kantor secara langsung. Dengan adanya pelayanan secara online ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat serta dapat meningkatkan kepemilikan dokumen administrasi kependudukan. Dengan pelayanan online yang dilakukan dapat mendukung upaya pemerintahan Indonesia dalam mewujudkan pemerintahan yang berbasis elektronik.

Gambar 1.1

Tampilan Website “Dukcapil Hebat” Bukittinggi



Sumber : Website <https://dukcapilhebat.bukittinggikota.go.id/>

Gambar diatas merupakan tampilan awal aplikasi dan *website* dari “Dukcapil Hebat” Bukittinggi, yang berisi mengenai informasi layanan yang dapat dilakukan seperti persyaratan dokumen, permohonan datang, permohonan pindah, KIA, akta kelahiran, akta kematian, perubahan KK dan lain-lain. Dari *website* tersebut masyarakat juga dapat melacak permohonan dokumen yang diajukan serta ada fitur pengaduan dan survey kepuasan masyarakat. *Website* tersebut dapat diakses melalui android ataupun komputer yang dapat diakses kapan saja secara gratis dengan penyelesaian dokumen

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

pelayanan online 1x24 jam jika tidak ada kendala pada berkas persyaratan dan jaringan.

Website “Dukcapil hebat” Bukittinggi sudah dari bulan Agustus tahun 2022. Masyarakat yang melakukan pelayanan melalui *website* Dukcapil Hebat dapat melakukan registrasi akun dengan memasukkan NIK, nomor kartu keluarga, nomor HP atau whatsapp dan password setelah itu tunggu verifikasi data pemohon oleh petugas Dukcapil dengan konfirmasi yang akan dikirim melalui whatsapp, setelah verifikasi masyarakat dapat login ke akun Dukcapil Hebat menggunakan NIK dan password yang telah diregistrasi.

Gambar 1.2

Cara Registrasi Akun Dukcapil Hebat



Sumber: Website <https://dukcapilhebat.bukittinggikota.go.id/>

Di dalam *website* Dukcapil Hebat sudah terdapat persyaratan lengkap serta formulir yang dibutuhkan dalam pengurusan administrasi kependudukan sehingga masyarakat dapat mencetak persyaratan dan mengupload sesuai dengan dokumen yang akan diurus. Pengguna juga dapat melacak permohonan dokumen yang dilakukan. Dokumen adminduk yang telah selesai dapat

didownload namun, pengguna masih perlu datang untuk pengantaran syarat dokumen adminduk.

Penerbitan dokumen kependudukan secara *online* atau *offline* yang diterbitkan oleh kantor Disukcapil Kota Bukittinggi dapat dilihat dari jumlah data agregat penerbitan dokuman sebagai berikut :

Table 1.1

Data Agregat Penerbitan Dokumen Administrasi Kependudukan Secara Online dan Offline

No	Jenis Dokumen	Online			Offline		
		2022	2023	2024	2022	2023	2024
1	Kartu Keluarga	43 dokumen	127 dokumen	50 dokumen	11.000 dokumen	6.264 dokumen	10.858 dokumen
2	Akta Kelahiran	76 akta	110 akta	101 akta	3.246 akta	1.701 akta	3.039 akta
3	KIA	14 dokumen	29 dokumen	11 dokumen	3.727 dokumen	1.514 dokumen	2.746 dokumen
4	KTP	35 dokumen	26 dokumen	5 dokumen	12.514 dokumen	6.868 dokumen	15.950 dokumen
5	SKPWNl	72 dokumen	186 dokumen	140 dokumen	2.702 dokumen	1.323 dokumen	2.502 dokumen
6	SKDWNl	18 dokumen	37 dokumen	34 dokumen	3.747 dokumen	1.555 dokumen	2.691 dokumen
7	Akta Kematian	25 akta	49 akta	11 akta	832 akta	425 akta	989 akta
	Jumlah	283 Dokumen	564 dokumen	352 dokumen	43.020 dokumen	37.768 dokumen	38.775 dokumen

Sumber :Disdukcapil Bukittinggi 2025, data olahan

Dari table diatas dapat dilihat adanya jumlah penerbitan dokumen administrasi kependudukan secara online dan offline, dimana penerbitan dokumen secara online yang mengalami peningkatan dari tahun 2022 ke 2023 namun belum terlalu signifikan dan mengalami penurun pada tahun 2024. Dari data tersebut juga dapat dilihat bahwa masyarakat lebih banyak menggunakan pelayanan permohonan SKPWNl (Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia) yang terdapat pada website dukcapil hebat kota Bukittinggi.

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

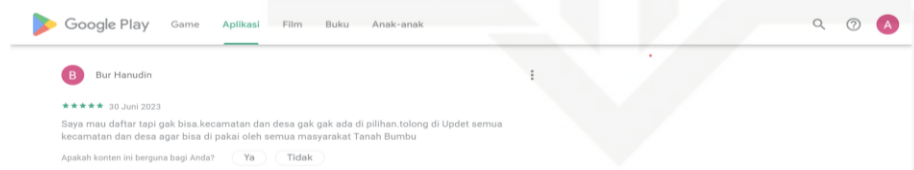
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Dilihat dari penggunaan *website* “Dukcapil Hebat” Bukittinggi, saat ini sudah ada kurang lebih sekitar 2.208 jumlah pengajuan, 979 yang pengajuan selesai dan 787 pengajuan ditolak. Dari pengajuan permohonan yang sudah dilakukan oleh masyarakat tidak sedikit dari pengajuan tersebut yang ditolak. Penolakan pengajuan permohonan tersebut dapat disebabkan oleh dokumen persyaratan yang tidak lengkap, persyaratan yang diupload tidak dapat dibaca atau terbalik sehingga sulit untuk dilihat dan dibaca. Dengan begitu masyarakat harus mengulang untuk mengupload persyaratan tersebut agar pengajuan dokumen adminduknya dapat di proses.

Pengguna aplikasi Dukcapil Hebat Bukittinggi kurang lebih sudah 500 yang mengunduh namun masih terdapat kekurangan dari aplikasi tersebut seperti, pada saat masuk ke dalam aplikasi, aplikasi tidak dapat terbuka. Kekurangan lain dapat dilihat pada gambar dibawah

Gambar 1.3

Ulasan aplikasi “Dukcapil Hebat” Bukittinggi pada *play store*



Dapat lihat pada gambar bahwa masih ada data yang belum lengkap tertera pada aplikasi tersebut. Namun, dilihat dari jumlah penduduk kota Bukittinggi yang berjumlah kurang lebih 132.000 jiwa, dapat dikatakan masih sedikit partisipasi masyarakat dalam melakukan pelayanan secara online melalui

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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 atau *website* “Dukcapil Hebat” Bukittinggi. Dibandingkan dengan jumlah pelayanan secara *offline* yang dilakukan langsung ke kantor.

Dapat dilihat dari tabel 1.1 diatas bahwa lebih banyak penerbitan dokumen kependudukan melalui pelayanan secara *offline* dari pada *online*. Hal tersebut dapat terjadi karenan ketidakpahaman masyarakat dalam penggunaan pelayanan online atau kurangnya sosialisasi terhadap pelayanan online yang telah disediakan Disdukcapil Kota Bukittinggi. Saat ini, aplikasi Dukcapil Hebat Bukittinggi tidak tersedia lagi di playstore dan pelayanan online hanya dilakukan melalui *website* Dukcapil Hebat Bukittinggi.

Pada observasi awal, pegawai yang menjadi admin pelayanan online ada tiga orang yang rolling setiap minggunya. Selain itu sarana dan prasarana penunjang untuk pelaksanaan pelayanan online hanya 1 komputer, 1 printer yang terkadang juga digunakan untuk membantu pelayanan *offline* jika antrian pelayanan *offline* terlalu panjang. Menurut penelitian terdahulu Indah (2023) tentang “Strategi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan” menyatakan bahwa perlunya penambahan sarana dan prasarana penunjang pelayanan, pegawai yang harus lebih disiplin lagi, melakukan kegiatan sosialisasi untuk pelayanan online dan cara penggunaannya agar diketahui oleh masyarakat lebih luas lagi. Berdasarkan permasalahan yang sudah dijelaskan diatas maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Online Melalui Website Dukcapil Hebat Kota Bukittinggi”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana pelayanan administrasi kependudukan secara online melalui *website* “Dukcapil Hebat” Kota Bukittinggi?
2. Apa saja faktor penghambat dalam melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan secara online melalui *website* “Dukcapil Hebat” Kota Bukittinggi?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini berdasarkan rumusan masalah diatas yaitu sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pelayanan administrasi kependudukan secara online melalui *website* “Dukcapil Hebat” Kota Bukittinggi
2. Untuk mengetahui faktor penghambat dalam pelayanan administrasi secara online kependudukan melalui *website* “Dukcapil Hebat” Kota Bukittinggi.

1.4 Manfaat Penelitian

Beberapa manfaat dengan adanya penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagi Teoritis

Penelitian ini dapat bermanfaat sebagai sarana untuk pengembangan teori-teori di bidang pelayanan publik dan pelayanan berbasis elektronik (E-Government) ataupun berguna sebagai bentuk penerapan ilmu yang didapat selama masa perkuliahan, dan mempraktekan dalam kehidupan nyata. Serta dapat memperkaya ilmu

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.

mengenai implementasi teknologi informasi dalam peningkatan pelayanan publik.

2. Bagi Praktik

Hasil penelitian ini dapat memberikan evaluasi atau masukan mengenai implelementasi dan kinerja pelayanan online *website* dukcapil hebat Kota Bukittinggi dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang lebih berkualitas dan dapat menjadi referensi dalam membentuk kebijakan mengenai digitalisasi pelayanan publik di masa mendatang.

3. Bagi Peneliti lain

Dapat menjadi referensi dan dasar untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai topik yang serupa dengan fokus yang berbeda atau lokasi yang beda sehingga dapat memperkaya kajian mengenai E-Government dan pelayanan publik.

1.5 Sistematika Penulisan

Secara umum, skripsi ini akan disusun dalam beberapa bab dengan rincian sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada BAB ini akan menguraika latar belakang penelitian, permasalahan yang akan diteliti, tujuan dan manfaat 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 mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada BAB ini akan berisi mengenai landasan teori dan konsep yang akan digunakan yang relevan dengan penelitian dan penelitian terdahulu yang berkaitan.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada BAB ini menjelaskan mengenai pendekatan penelitian, jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, sumber data, informan penelitian, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM

Pada BAB ini menjelaskan mengenai latar belakang wilayah penelitian yaitu Kota Bukittinggi dan mengenai tempat penelitian yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi

BAB V : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada BAB ini menyajikan temuan penelitian dan membahasnya secara mendalam dengan dikaitkan dengan teori yang digunakan yaitu *Local Online Service Index* (LOSI) 2024 dengan 6 indikator.

BAB VI : PENUTUP

Pada BAB ini berisi kesimpulan dari rangkaian penelitian yang dilakukan dan saran yang diberikan berdasarkan hasil penelitian.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 E-Government

E-Government dalam pelaksanaannya, informasi, komunikasi masyarakat dengan pemerintahan yang memanfaatkan pemakaian internet. E-Government merupakan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi baik internal maupun eksternal untuk meningkatkan kualitas, kemampuan dan memenuhi kebutuhan publik oleh pemerintahan Indonesia. Dalam Intruksi presiden No. 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan E-Government dalam memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan (Suci Pratiwi, 2020).

E-Government juga sebagai perubahan terhadap birokrasi yang tidak hanya pemanfaatan teknologi tetapi juga sebagai upaya untuk mengikut sertakan masyarakat dalam pengambilan keputusan (Andriyus et al., 2023). E-Government merupakan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi pemerintah untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Tujuan dari E-Government untuk memberikan pelayanan yang lebih baik lagi dengan prinsip transparansi dan adil kepada masyarakat. Dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang sangat pesat yang memunculkan berbagai pelayanan online.

E-Government adalah sebuah penggunaan teknologi informasi secara elektronis melalui Wide Area Network, Internet dan Mobile Computing

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

dalam ruang lingkup penyelenggaraan pemerintahan yang tidak terbatas tempat dan waktu guna mengoptimalisasikan proses pelayanan publik yang efisien, transparan, dan efektif (Aprianty, 2016). Ada beberapa manfaat dalam penerapan E-Government yaitu sebagai berikut :

- a. Untuk memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat
- b. Untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan
- c. Dapat memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber pendapata baru melalui interaksi dengan pihak yang berkepentingan
- d. Dapat menjadikan masyarakat sebagai mitra pemerintahan dalam pengambilan keputusan.

2.2 Pelayanan Publik

2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik terdiri dari dua kata yaitu pelayanan dan publik. Pelayanan diartikan sebagai kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan baik berupa barang atau jasa. Sedangkan publik merupakan istilah yang tertuju pada sekelompok orang atau masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009, Pelayanan Publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh pemerintahan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang atau jasa dan pelayanan administratif.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Pelayanan publik merupakan kegiatan pemenuhan kebutuhan masyarakat oleh pelayan publik atau pemerintahan baik administrasi, barang atau jasa berdasarkan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik bertujuan untuk memuaskan masyarakat dalam pelayanan yang diberikan dan berdasarkan keinginan masyarakat. Pemberian pelayanan yang baik merupakan tupoksi pemerintah yang penting kepada masyarakat atau publik (Rahmadana, Muhammad Fitri et al., 2016).

Hardiansyah berpendapat bahwa Pelayanan publik merupakan pemberian pelayanan berdasarkan perturan yang berlaku untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat atau publik. Dalam proses pelayanan publik ada 3 unsur penting yaitu, pemerintah atau swasta sebagai pemberi pelayanan, penerima layanan, dan kualitas dari pelayanan yang diberikan (Sibuea & Dewi, 2022). Dasarnya pelayanan publik merupakan pelaksanaan kewajiban pemerintah untuk memberikan pelayanan prima bagi masyarakat.

Keputusan Menteri pemberdayaan Aparatur Sipil Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 yang menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan seluruh aktivitas pemberian pelayanan oleh penyedia pelayanan dalam memenuhi kebutuhan penerima pelayanan dan melaksanakan sesuai peraturan perundang-undangan. Dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan aktivitas atau kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah maupun instansi penyedia pelayanan publik

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan dan undang-undang yang berlaku.

2.2.2 Kualitas pelayanan publik

Kualitas memiliki persyaratan atau indikator yang digunakan untuk menilai suatu hal. Jika syarat dan indikator tersebut tidak tercapai dapat dikatakan hal tersebut tidak baik, begitupun sebaliknya jika syarat dan indikator tercapai hal tersebut baik. Berdasarkan paradigma *expectancy-disconfirmation paradigm* (EDP), skala Servqual (kualitas pelayanan) yang dikembangkan dan digunakan secara luas untuk mengukur kualitas dalam pengatura multi-layanan. Servqual terdiri dari lima indikator yaitu, berwujud, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan bukti fisik. Yang diukur berdasarkan analisis kesenjangan Presepsi (P)-ekspektasi (E) (Wan Mustaffa et al., 2019).

Indikator Kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml dkk (Maulidiah, 2019) terdapat 5 indikator yaitu:

- a. *Tangible* (Berwujud), pelayanan yang diberikan pada pelanggan, baik dari bangunan, sarana dan prasarana, staf, maupun dukungan teknologi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan.
- b. *Realiability* (kehandalan), kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
- c. *Responsiveness* (daya tanggap), ketanggapan petugas pelayanan dalam melayani masyarakat yang ditanggapi dengan cepat, tepat dan bertanggung jawab atas pelayanan yang diberikan.

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.

- d. *Assurance* (Jaminan), jaminan dan kepastian waktu, sikap yang sopan, komunikasi dan pengetahuan yang dimiliki baik instansi ataupun petugas pelayanan kepada pelanggan.
- e. *Empathy* (empati), kepedulian dan ketegasan dengan sikap perhatian dan mengetahui apa yang diinginkan oleh penerima layanan dalam proses pelayanan yang dilakukan.

Menurut Denhart menjabarkan dimensi kualitas pelayanan publik dapat dinilai melalui dimensi; *fiscal responsibility* dan *citizen influence*, *comvinience*, *security*, *reliability*, *personal attention*, *problem solving approach*, *fairness*,. Selain itu, Redriquez et al menyatakan bahwa kualitas pelayanan pada Pemda ada sepuluh dimensi yaitu, *politeness & kindness*, *credibility*, *reliability & relativernalrs* dan *tangible aspec*, *acces*, *communication level*, *relativernalrs system*, *flexible & Speedy*, *Receitivity* dan *competence* (Purba, 2020). Menurut Levine (Larasati, 2016) penyelenggara pelayanan dalam memberikan pelayanan dapat dinilai melalui tiga indikator berikut ini :

- a. Responsivitas (*Responsiveness*), ketanggapan penyelenggara pelayanan dalam memberikan pelayanan sesuai keinginan penerima layanan
- b. Responsibilitas (*Responsibility*), tanggung jawab penyelenggara pelayanan dalam memberikan pelayanan berdasarkan dengan standar operasional dan peraturan pelayanan yang telah ditentukan oleh instansi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- c. Akuntabilitas (*Accountability*), melakukan penilaian sesuai dengan kebutuhan pihak yang memiliki kepentingan dan aturan yang ada dalam masyarakat dalam proses pemberian pelayanan.

Dalam mewujudkan kualitas pelayanan publik yang baik tidak hanya dilihat dari sisi penyelenggara pelayanan melainkan juga dari sisi penerima pelayanan. Pelayanan publik yang diberikan dapat dinilai oleh penerima pelayanan karena mereka yang menerima dan menggunakan pelayanan tersebut. Untuk menilai kepuasan penerima pelayanan dapat dilakukan berdasarkan pada indikator dari Kenedy dan Young (Vena Khairunisa, Farida Yulianti, 2020) sebagai berikut:

- a. Keberadaan pelayanan (*availability of service*), tahapan dimana penyelenggara pelayanan melakukan tatap muka secara langsung dengan penerima pelayanan.
- b. Ketanggapan pelayanan (*responsiveness of service*), tahapan dimana penyelenggara pelayanan memberikan respon secara tanggap kepada permintaan penerima layanan.
- c. Ketepatan waktu pelayanan (*timeliness of service*), tahapan dimana penyelenggara pelayanan dapat menyelesaikan pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.
- d. Profesionalisme pelayanan (*Profesionalism of service*), tahapan dimana saat memberikan pelayanan kepada penerima layanan, petugas pelayanan harus bersikap sesuai dengan kode etik yang berlaku

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- e. Kepuasan keseluruhan dengan pelayanan (*over all satisfaction with service*), tahapan dimana pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan kepada penerima pelayanan sudah baik dan sesuai standar
- f. Kepuasan keseluruhan dengan barang (*over all satisfaction with product*), tahapan dimana tugas yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan dinilai sangat baik.

2.2.3 Asas-Asas Pelayanan Publik

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 Asas-asas pelayanan publik (dalam Oktasari, 2015) sebagai berikut:

- a. Transparansi, informasi yang diberikan kepada masyarakat secara mudah untuk didapat dan dipublikasikan secara baik dan dapat dipahami
- b. Akuntabilitas, mampu mempertanggung jawabkan sesuai dengan aturan yang berlaku.
- c. Kondisional, memberikan pelayanan sesuai dengan keadaan dan keahlian dengan prinsip efektif dan efisien penyelenggara dan penerima layanan.
- d. Partisipatif, keikutsertaan masyarakat dalam menyampaikan keinginan untuk penyelenggaraan pelayanan agar sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat

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. Kesamaan hak dan kewajiban, dapat menjalankan hak dan kewajiban masing masing antara penyelenggara dan penerima pelayanan publik.

Dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pada bagian kedua pada Pasal 4 menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik didasarkan pada kepastian hukum, kepentingan umum, akuntabilitas dan keterbukaan, keseimbangan hak dan kewajiban, profesionalitas, fasilitas untuk kelompok rentan, partisipasi, tidak diskriminatif, kesamaan hak, ketepatan waktu dan keterjangkauan. Dengan adanya asas pelayanan publik dalam penyelenggaraan pelayanan tersebut dapat memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan agar pelayanan yang dilakukan terlaksana dengan baik dan sesuai dengan aturan yang berlaku.

2.2.4 Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Berdasarkan pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2003 prinsip penyelenggara pelayanan (dalam Rahmadana, Muhammad Fitri et al., 2016) adalah sebagai berikut :

- a. Kesederhanaan, pelayanan yang diberikan dengan standar operasional prosedur yang tidak berbelit agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas dan mudah dimengerti oleh publik atau masyarakat.
- b. Kejelasan, dalam pelaksanaan pelayanan publik harus ada informasi yang jelas mengenai petugas yang melaksanakan

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.

pelayanan, pembayarannya, dan persyaratan mengenai pelayanan publik yang dilakukan agar tidak terjadi ketimpangan.

- c. Kepastian waktu, penyelesaian pelayanan harus sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan
- d. Akurasi, adanya kesesuaian dan keabsahan pada hasil dari pelayanan publik yang diberikan
- e. Keamanan, adanya jaminan hukum dan keamanan dalam proses dan hasil dari pelayanan publik
- f. Tanggung jawab, dapat mempertanggung jawabkan tugas yang telah diberikan dalam penyelesaian permasalahan dalam proses pelayanan publik baik petugas atau instansi penyelenggara pelayanan publik
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana, menyediakan fasilitas atau alat yang di perlukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik
- h. Kemudahan akses, penerima pelayanan dapat dengan mudah menjangkau tempat pelayanan publik dan penggunaan teknologi dengan bermanfaat
- i. Kedisiplinan, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat penyelenggara pelayanan publik dijalankan sesuai dengan kode etik sepperti, bersikap ramah, sopan santun dan ikhlas dalam melayani
- j. Kenyamanan, menciptakan lingkungan yang damai, tentram, tertata dan menyediakan tempat ibadah, toilet, tempat main anak, dll.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

2.2.5 Standar Pelayanan Publik

Dalam pelaksanaan pelayanan publik diperlukanya standar pelayanan publik untuk memastikan bahwa pelaksana pelayanan publik bekerja sesuai dengan Tupoksinya. Standar pelayanan publik merupakan salah satu acuan tolok ukur untuk menilai kualitas pelayanan publik yang diberika penyelenggara pelayanan agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas, mudah, cepat dan terukur. Dengan standar pelayanan publik yang ada dapat memberikan pelayanan berdasarkan keinginan masyarakat dan tidak terjadi diskriminasi kepada masyarakat.

Menurut keputusan Menteri PAN Nomor 63/ KEP/M.PAN/ 2003 Standar pelayanan publik (dalam auliah, 2017), sebagai berikut:

- a. Prosedur pelayanan, penyelenggara dan penerima pelayanan menerima prosedur yang sama dalam pelayanan publik begitu juga dengan pengaduan
- b. Waktu pelaksanaan, penyelesaian pelayanan sesuai dengan ketentuan atau SOP yang berlaku begitu juga dengan pengaduan
- c. Biaya pelayanan, ditentukan pada saat proses pelayanan berlangsung
- d. Produk pelayanan, diterima setelah pelayanan selesai dengan peraturan yang telah ditetapkan
- e. Sarana dan prasarana, memberikan fasilitas yang dapat mendukung pelaksanaan pelayanan publik
- f. Kompetensi petugas pelayanan publik, disesuaikan dengan kemampuan dan spesifikasi yang diperlukan

Dalam proses penyusunan standar operasioanal dapat disusun dengan jelas dan mudah dimengerti baik penyelenggara atau penerima pelayanan. Sehingga standar yang telah ditetapkan dapat dipertanggung jawabkan. Dengan begitu penyelenggaraan pelayanan publik dapat berjalan dengan baik (Syahirah, 2022).

2.3 Administrasi Kependudukan

Administrasi kependudukan (Adminduk) adalah pelayanan publik yang paling penting dan harus dimiliki oleh masyarakat karena dokumen adminduk diperlukan dari masyarakat tersebut lahir hingga kematian. Kepemilikan dokumen Administrasi kependudukan menjadi pusat bagi pelayanan lainnya seperti, pendidikan, kesehatan, hingga pelayanan sosial (Wiryanto, 2020).

Menurut Undang Undang No. 24 tahun 2013 tentang perubahan atas UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi kependudukan pada Pasal 1 yang berbunyi “Administrasi kependudukan merupakan suatu rangkaian kegiatan penertiban dan penataan dalam penerbitan data kependudukan dan penerbitan sebuah dokumen melalui pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil serta pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pembangunan sektor lain dan pelayanan publik”.

Kegiatan pelayanan administrasi kependudukan seperti, perubahan biodata penduduk, KTP, KK, pendataan dan pelayanan penduduk administrasi rentan serta Legalisir KK dan KTP, Surat Keterangan Tempat Tinggal, Surat Keterangan Pindah Keluar Negeri, Surat Keterangan Pindah Datang dan lain-lain.

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

2.4 Pelayanan Online

Pelayanan online merupakan suatu sistem yang menyediakan layanan yang dilakukan melalui pemanfaatan teknologi dan internet agar dapat melakukan interaksi antara penyedia layanan dan pengguna tanpa tatap muka secara langsung. Penyediaan pelayanan online bertujuan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah serta dapat mewujudkan pemerintahan digital. Pelayanan online merupakan bagian dari *E-Government* untuk meningkatkan transparansi dan partisipasi dalam pemerintahan.

Dalam upaya peningkatan *E-Government* salah satu cara efektif adalah dengan menilai portal pemerintah secara berkala. Karena semakin banyak jumlah penduduk maka akses terhadap internet pada portal pemerintahan harus dapat merespon lebih banyak pengguna. UN DESA dan UNU-EGOV telah merancang, memelihara, dan menerapkan metodologi Indeks Layanan Daring Lokal (LOSI) untuk menilai portal pemerintah daerah.

Dalam penilaian pelayanan online terhadap *E-Government* daerah dapat dinilai melalui indikator *Local Online Service Index* (LOSI) yang dirancang oleh UN E-Government Survey (PBB) yang terdiri dari 95 indikator dengan enam kriteria yang menjadi penilaian yaitu sebagai berikut :

- a. Kerangka kelembagaan (*institutional framework*), dimensi ini berfokus pada strategi e-government kota, struktur organisasi serta peraturan atau norma mengenai informasi penyedia layanan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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. Penyediaan konten (*content provision*), dimensi ini memberikan elemen penting mengenai informasi dan sumber daya publik yang disediakan melalui layanan daring seperti ketersediaan pemilihan bahasa, mengenai layanan yang diberikan, dll.
- c. Penyediaan layanan (*service provision*), dimensi ini focus pada penyediaan layanan yang diberikan dan ditargetkan oleh pemerintah kepada masyarakat
- d. Partisipasi dan keterlibatan (*participation and engagement*), dimensi yang menilai keikutsertaan publik dalam struktur pemerintahan daerah dan pelayanan yang telah diberikan secara online
- e. Teknologi (*technology*), dimensi ini berfokus pada bagaimana portal atau website yang disediakan pemerintahan dapat mudah diakses oleh siapa saja dan memiliki daya tarik untuk digunakan oleh masyarakat atau publik
- f. Literasi *e-government*, dimensi ini menilai bagaimana kemampuan publik dalam menggunakan dan memanfaatkan layanan *e-government* yang diberikan oleh pemerintah dapat diakses oleh berbagai kalangan (Losi Network et al., n.d.).

2.5 Pandangan Islam tentang Pelayanan

Pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat. Dalam islam berbuat baik kepada orang lain merupakan sikap yang terpuji dan sikap tersebut menjadi pokok dalam pelayanan. Dalam Al-Quran juga terdapat surat yang menyuruh manusia

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

untuk bersikap baik kepada orang lain yaitu QS. Al-Qashash ayat 77 yang berbunyi :

وَابْتَغِ فِيمَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ
الدُّنْيَا وَأَحْسِنْ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ وَلَا تَبْغِ الْفُسَادَ فِي
الْأَرْضِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ ﴿٧٧﴾

Artinya: “dan carilah pada apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu negeri akhirat, dan janganlah kamu melupakan bahagianmu dari (kenikmatan) duniawi dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di (muka) bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan” (Q.S Al-Qashash (28): 77).

Tafsiran Surat diatas berdasarkan terbitan Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Quran ayat tersebut bahwa pekerjaan yang dikerjakan dan penghasilan yang diberikan tidak sesuai dengan beban kerja walaupun begitu tiap masyarakat muslim tetap termotivasi untuk bekerja secara professional (Widad, 2015). Dalam Islam pelayanan merupakan suatu kewajiban yang dijalankan dengan prinsip yang sesuai dengan syariat islam. ada enam prinsip pelayanan dalam islam yaitu, Prinsip Persamaan (Musawah), Prinsip Saling Mencintai (Muhabbah), Prinsip Lemah Lembut (Allayin), Prinsip Kekeluargaan (Ukhuwah).Prinsip Tolong Menolong (Ta’awun), Prinsip Memberi Kemudahan (At-taysir) (Nurhadi, 2020).

Dalam melakukan suatu usaha baik berupa barang, jasa atau pelayanan lainnya islam memberi nasehat bahwa dalam melakukan usaha harus

memberikan kualitas yang baik kepada orang lain. Sebagaimana dalam Q.S Al-Baqarah ayat 267 sebagai berikut:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ
وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا
أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ ﴿٢٦٧﴾

Artinya: “wahai orang-orang yang beriman, infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untukmu dan janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu keluarkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Mahakaya lagi Maha Terpuji “ (Q.S Al-Baqarah : 267).

Memberikan pelayanan yang berkualitas kepada orang lain sama dengan berbuat baik untuk diri sendiri seperti firman Allah dalam Q.S Al-Isra’ ayat 7 yaitu “jika kamu berbuat baik, (berarti) kamu berbuat baik bagi diri sendiri”. Pelayanan yang baik tidak hanya melayani tetapi juga menghargai dan mengerti serta merasakan.

2.6 Penelitian Terdahulu

Hasil penelitian yang relevan diartikan sebagai dasar peneliti dalam melaksanakan penelitiannya. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu “Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Online Melalui Website Dukcapil Hebat Kota Bukittinggi”, terdapat beberapa hasil penelitian yang relevan antara lain:

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.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul	Kesimpulan
1	Tiwi Putri Oktaviani (2018)	Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi Sakdino (Studi kasus pada kelurahan diyono kecamatan lowokwaru kota Malang)	Permasalahan yang terjadi seperti aplikasi Sakdino tidak mencakup pelayanan administrasi kependudukan seperti penerbitan KTP, akta kelahiran, dan kartu keluarga yang masih dilakukan secara manual, sosialisasi yang belum tepat. Hasilnya terdapat ketimpangan hak dan kewajiban dalam penggunaan aplikasi Sakdino serta penerima layanan yang belum mampu menggunakan aplikasi tersebut dengan baik dan masih rendahnya partisipasi masyarakat dalam pemakaian aplikasi.
2	Moch Aldi Pratama Sumarno, Agus Sukristyanto, dan Yusuf Hariyoko (2022)	Pelayanan Publik Melalui E-Klamped dalam Mewujudkan Administrasi Kependudukan Berbasis Good Governace di Kota Surabaya	Hasilnya pelaksanaan <i>good governace</i> pada Dispendukcapil kota Surabaya sudah dapat dikatakan bagus karena masyarakat sudah mengetahui dan berpartisipasi dalam penggunaan aplikasi <i>e-klamped</i> untuk melakukan pelayanan secara online dan untuk transparansi dalam supremasi hukum yang sudah terlaksana

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

			sesuai dengan peraturan daerah meski masih ada sedikit penyelewengan yang ditemukan.
3	Irma Sari Yuni dan M. Fachri Adnan (2022)	Efektivitas Penerapan Aplikasi Dukcapil Ceria Mobile dalam Upaya mendukung pemerintahan berbasis Elektronik (<i>E-Government</i>)	Permasalahannya partisipasi masyarakat yang masih sedikit dan, sosialisasi yang belum merata dan masyarakat yang belum paham menggunakan aplikasi Dukcapil Ceria Mobile Padang Pariaman. Hasilnya Belum adanya sosialisasi yang memadai kepada masyarakat mengenai aplikasi Dukcapil Ceria Mobile, adanya kesenjangan dalam jumlah presentase masyarakat yang menggunakan aplikasi, masyarakat yang belum bisa beradaptasi dengan teknologi ini. Selain itu, jaringan internet yang kurang memadai.
4	Fani Rahma Sari (2022)	Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi Telegram Di Kota Bukittinggi	Hasilnya Pelayanan yang dilakukan secara online dengan aplikasi telegram sama saja dengan pelayanan online yang membutuhkan waktu yang lama dalam penyelesaian dokumen kependudukan, masyarakat yang tidak paham dalam penggunaan aplikasi, sarana dan prasarana

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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

			yang belum memadai dan admin atau operator yang kurang membuat respon pelayanan menjadi lambat. Pelaksanaan pelayanan secara online melalui telegram di Kota Bukittinggi masih belum optimal dan masih ada faktor penghambat seperti, kurangnya sosialisasi.
5	Rico Paulus Sibuea (2022)	Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi SI D'NOK Dalam Penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang Provinsi Jawa Tengah	penelitian ini fokus pada permasalahan pelayanan administrasi kependudukan menggunakan aplikasi Si D'Nok dalam penerbitan akta kelahiran. Permasalahannya yaitu adanya keluhan masyarakat yang tidak dilayani, pemasalahan pada aplikasi yang sering terjadi dan survey masyarakat yang menilai aplikasi pada play store yang rendah. Hasilnya respon yang diberikan petugas pelayanan yang kurang baik karena aplikasi yang sering <i>error</i> untuk mengatasi aplikasi <i>error</i> dilakukannya pengembangan aplikasi bekerjasama dengan dinas komunikasi, informasi dan statistik Kota Semarang dan mensosialisasikan melalui platform youtube.

2.7 Defenisi Konsep

Konsep adalah suatu gagasan yang di gunakan untuk memberi paparan secara abstrak mengenai suatu kejadian, individu atau kelompok yang menjadi objek. Tujuannya untuk memberikan batasan konsep yang akan diteliti yaitu sebagai berikut:

- a. Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan memenuhi kebutuhan masyarakat oleh pemerintah baik barang jasa dan pelayanan administrastif sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- b. Administrasi kependudukan adalah kegiatan penataan dan penertiban data dan dokumen kependudukan dengan melakukan pencatatan sipil, pendaftaran penduduk dan pendayagunaan untuk pelayanan publik dan pembangunan.
- c. *Website* Dukcapil Hebat Bukittinggi merupakan layanan online yang ada di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Buttinggi. Yang memiliki tujuan agar memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan tanpa perlu datang ke kantor.
- d. Pelayanan Online merupakan pelayanan yang diberikan secara daring yang memanfaatkan teknologi dan internet. Pelayanan online termasuk bagian dari e-government agar terwujudnya pemerintahan yang digital.

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.

Agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil Bukittinggi

- Kualitas pelayanan merupakan tingkatan dimana suatu pelayanan yang dilakukan sesuai dengan keinginan masyarakat dan terlaksana dengan sangat baik.

2.8 Konsep Operasional

Kopsep operasional merupakan unsur yang menggambarkan bagaimana cara mengukur variabel agar dapat mengetahui indikator yang dapat mendukung analisis variabel tersebut. Adapun konsep operasional penelitian sebagai berikut:

Tabel 2.2
Konsep operasional

Aspek	Konsep	Indikator	Sub Indikator
Pelayanan Administrasi Kependudukan secara online Melalui Website Dukcapil Hebat Kota Bukittinggi	Website Dukcapil Hebat Kota Bukittinggi merupakan website yang digunakan untuk pelayanan online di Dukcapil Bukittinggi agar dapat	1. Kerangka kelembagaan (<i>institutional framework</i>)	a. Peraturan atau SOP mengenai pelayanan online
		2. Partisipasi dan keterlibatan (<i>participation and engagement</i>),	b. Menilai partisipasi dan keterlibatan masyarakat dalam penggunaan pelayanan online
		3. Teknologi (<i>technology</i>),	c. Menilai kemudahan akses

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.

mempermudah masyarakat dalam melakukan pelayanan tanpa datang ke kantor secara langsung.		dan daya tarik pada website
	4. Penyediaan layanan (<i>service provision</i>),	d. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat melalui pelayanan online
	5. Penyediaan konten (<i>content provision</i>)	e. Elemen mengenai informasi dan sumber daya publik yang terdapat dalam website
	6. Literasi <i>e-government</i>	f. Kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan dan menggunakan pelayanan online

Sumber: LOSI, UN E-Government Survey, 2024

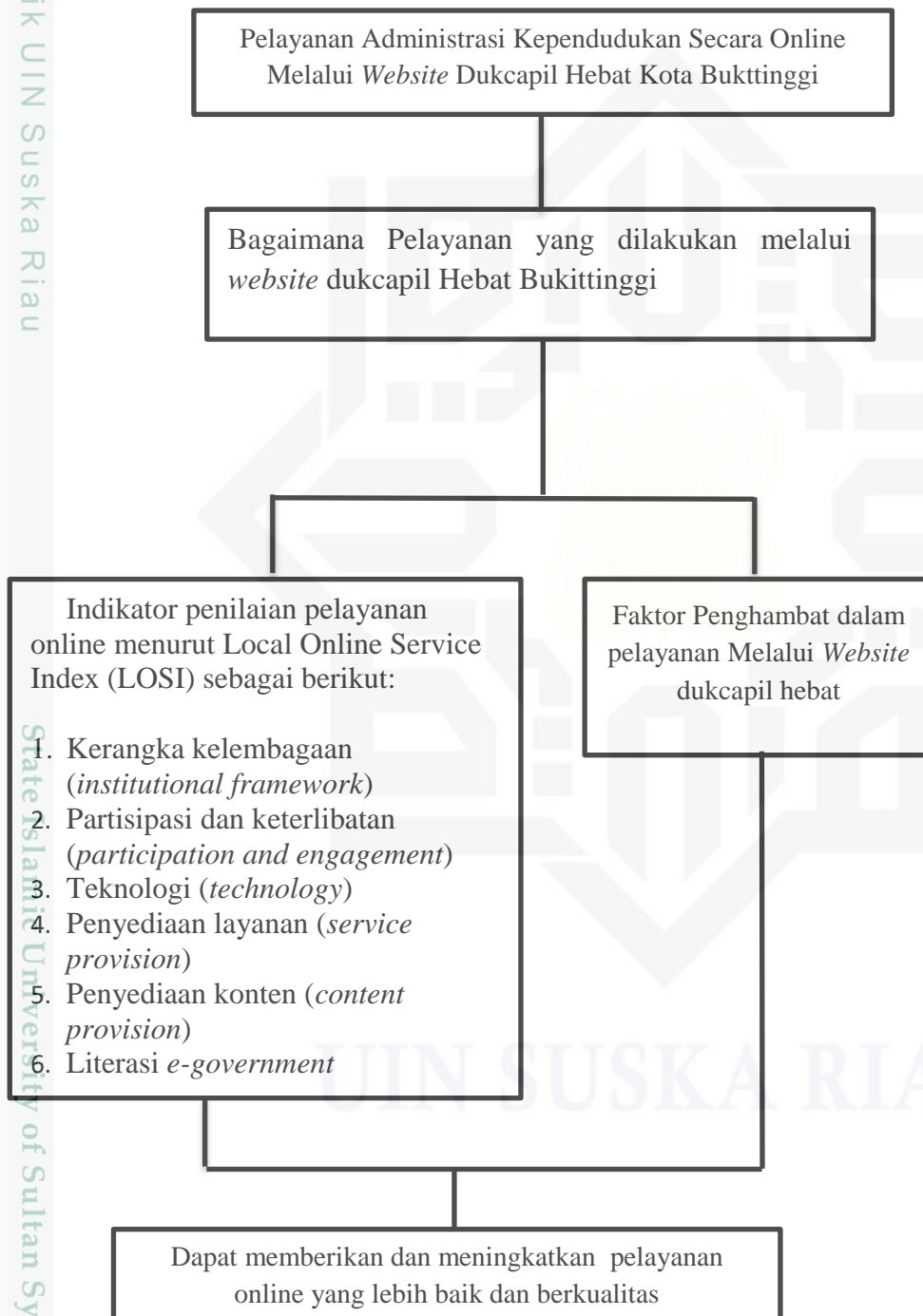
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

2.9 Kerangka Pemikiran

Gambar 2.1

Kerangka pemikiran



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

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan metode penelitian berdasarkan pada filsafah *post-positivisme* (pendekatan yang mengubah pandangan positif), dipergunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data, analisis data dan hasil penelitian kualitatif yang menekankan makna dari pada generalisasi (Sugiyono, 2022).

Penelitian kualitatif bersifat deskriptif yang bertujuan untuk memaparkan dan menyimpulkan berbagai kondisi, berbagai situasi fenomena sosial dalam masyarakat yang dijadikan obyek penelitian dan menarik kesimpulan dengan karakter, sifat, model, tanda, atau gambar tentang kondisi, situasi kejadian tertentu.

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi yang berada di Jl. Haji Miskin Palolok, Mandiangan Koto Selayan, Guguk Panjang, Kota Bukittinggi, Sumatera Barat.

3.3 Sumber Data

Sumber data merupakan tindakan yang dilakukan oleh informan mengenai dokume-dokumen yang terkait, dan sebagainya. Sumber data yang dapat digunakan yaitu data primer dan data sekunder.

a. Data primer

Data primer ialah kata-kata atau tindakan dari informan yang diobservasi dan diwawancarai oleh peneliti. Sumber data primer dapat diperoleh dari observasi dan wawancara secara langsung dengan informan yang telah dianggap memiliki informasi mengenai masalah yang akan diteliti sehingga dapat menjadi sumber data yang relevan.

b. Data sekunder

Data sekunder merupakan sumber data tambahan untuk menunjang data primer yang berbentuk dokumen tertulis maupun foto. Data sekunder dapat dilihat dari penelitian terdahulu, buku, jurnal, arsip, foto, serta berbagai artikel atau berita resmi yang sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti.

3.4 Informan Penelitian

Informan penelitian yaitu subjek yang mengetahui informasi mengenai permasalahan yang akan diteliti. Metode yang dipakai dalam pemilihan sampel yaitu metode *purposive sampling*, penarikan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2022).

Berdasarkan metode tersebut, yang menjadi informan penelitian ini merupakan informan yang secara langsung terlibat dalam pelaksanaan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, 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.

pelayanan online melalui *website* “Dukcapil Hebat” Bukittinggi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi yaitu :

Tabel 3.1
Informan Penelitian

No	Informan	Jumlah
1	Kepala Bidang Pelayanan Administrasi kependudukan	1 orang
2	Pegawai Disdukcapil	2 orang
3	Masyarakat sebagai pengguna atau penerima pelayanan. Secara online dan offline	4 orang
	Total	7 orang

Sumber: data olahan peneliti

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan proses yang tersusun untuk mendapatkan informasi mengenai data penelitian. Teknik pengumpulan data dapat digukan secara terpisah atau digabungkan. Ada beberapa teknik pengumpulan data yang dapat dilakukan sebagai berikut :

a. Wawancara atau interview

Wawancara merupakan pengumpulan data dengan bertemu secara langsung dan melakukan tanya jawab antara peneliti dan narasumber untuk mendapatkan informasi yang berkaitan dengan penelitian. Wawancara yang dilakukan untuk mendapatkan pendapat secara lisan oleh seseorang yang menjadi responden.

b. Observasi

Observasi merupakan pengumpulan data dengan melakukan penelitian secara langsung ke lapang untuk mendapatkan data dan informasi

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

mengenai tempat, kegiatan, kejadian, atau peristiwa dan lain sebagainya yang berkaitan dengan penelitian. Observasi digunakan untuk memberikan suatu kesimpulan atau diagnosis. Observasi yang dilakukan penelitian ini seperti, mengakses dan menelusuri langsung *website* dukcapil hebat Bukittinggi untuk melihat berbagai fitur didalamnya.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan pengumpulan data dengan menelaah berbagai dokumen untuk mencari data yang sesuai dengan variabel yang akan diteliti sebagai bahan analisis. Dokumentasi digunakan untuk mendukung hasil dari penelitian observasi dan wawancara agar dapat dipercaya. Dokumentasi dapat berupa tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang, arsip, buku, dan lain-lain (Sugiyono, 2022).

Dokumentasi yang didapatkan seperti LKJIP 2023 Disdukcapil Kota Bukittingg, SK debut dan tim teknis pelayanan online Dukcapil Hebat Bukittinggi.

3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan prosedur yang digunakan untuk memaknai hasil dari analisis data yang dilakukan dengan dibantu oleh proses pengumpulan data agar analisis data menjadi lebih akurat, mudah dan tepat. Analisis data adalah bagian pengolahan data yang dikelompokkan secara sistematis dan ditafsirkan lalu diverifikasi agar data tersebut memiliki nilai sosial, ilmiah dan akademis (Qomar, 2018). Teknik analisis data biasa

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.

digunakan oleh penelitian dengan metode kualitatif dengan 4 tahapan yang dilakukan yaitu sebagai berikut:

a. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses pencarian tema dan pola, pemilihan dan pemfokusan pada permasalahan yang penting setelah peneliti mengumpulkan data yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Pada saat peneliti turun ke lapangan untuk melakukan penelitian maka data yang didapatkan akan banyak karena itu dibutuhkan catatan yang jelas, rinci dan teliti.

b. Penyajian Data

Penyajian data memungkinkan terjadinya penarikan kesimpulan karena dilakukan dengan penyajian informasi atau data yang sudah tertata. Tujuan dari penyajian data yaitu untuk memberika ke mudahan bagi penelitian untuk mengolah data dan dapat dipahami pembaca. Penyajian data yaitu proses penyusunan data secara visual agar dapat dipahami. Dalam penelitian metode kualitatif penyajian data dapat disajikan dalam bentuk narasi, hubungan anatar variabel, diagram, bagan dan lain-lain.

c. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan yaitu pernyataan oleh peneliti dari data dan informasi yang didapat. Kesimpulan yang telah ditemukan sebelumnya masih bersifat sementara, dapat terjadi perubahan jika bukti data yang kuat ditemukan pada pengumpulan data berikutnya. Dalam penelitian kualitatif kesimpulan dapat menjawab rumusan masalah yang ada.

BAB IV

GAMBARAN UMUM

4.1 Sejarah Kota Bukittinggi

Kota Bukittinggi bermula sebagai pasar (pekan) masyarakat Agam Tuo sebelum kedatangan Belanda. Pada tahun 1825, Belanda mendirikan benteng pertahanan yang dikenal sebagai Fort de Kock di salah satu bukit di kota ini, yang juga menjadi tempat peristirahatan para opsir Belanda di wilayah jajahannya. Bukittinggi kemudian berkembang menjadi stadsgemeente (kota) dan berperan sebagai ibu kota Afdeeling Padangsche Bovenlanden dan Onderafdeeling Oud Agam.

Pada masa pendudukan Jepang selama Perang Dunia II, Bukittinggi dijadikan pusat pengendalian pemerintahan militer untuk kawasan Sumatera hingga Singapura dan Thailand, dengan kedudukan komandan militer ke-25 Kempetai di kota ini. Nama kota berubah menjadi Bukittinggi Si Yaku Sho dan wilayahnya diperluas dengan memasukkan nagari-nagari sekitar seperti Sianok dan Gadut.

Setelah kemerdekaan Indonesia, Bukittinggi ditetapkan sebagai ibu kota Provinsi Sumatera Barat dan menjadi pusat pemerintahan penting. Pada masa perjuangan kemerdekaan, khususnya antara Desember 1948 hingga Juni 1949, Bukittinggi pernah menjadi ibu kota darurat Republik Indonesia (PDRI) setelah Yogyakarta diduduki Belanda. Pemerintah darurat ini

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

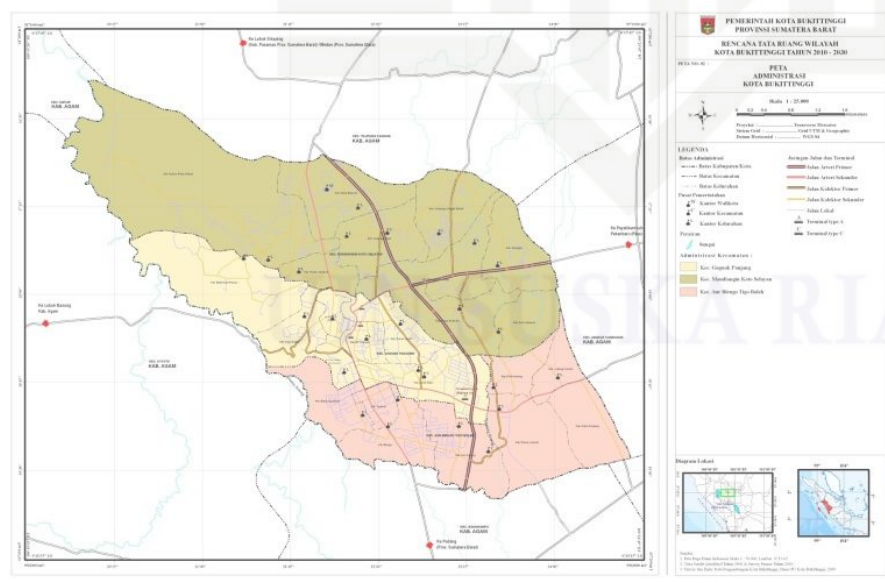
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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

dipimpin oleh Syafruddin Prawiranegara yang mengorganisasi rapat dan koordinasi untuk mempertahankan kemerdekaan Indonesia dari Bukittinggi.

Kota ini juga dikenal dengan ciri khas Jam Gadang, menara jam yang dibangun pada 1926 sebagai hadiah dari Ratu Wilhelmina kepada sekretaris kota saat itu. Geografisnya terletak di dataran tinggi Bukit Barisan, dikelilingi oleh gunung berapi seperti Gunung Marapi, Sago, dan Singgalang, menjadikan Bukittinggi kota dengan nilai strategis dan sejarah yang kaya. Secara keseluruhan, Bukittinggi memiliki sejarah panjang dari pasar tradisional, benteng kolonial Belanda, pusat pemerintahan militer Jepang, hingga peran penting dalam perjuangan kemerdekaan Indonesia, menjadikannya salah satu kota strategis dan bersejarah di Sumatera Barat.

4.2 Gambaran Geografis Kota Bukittinggi

Gambar 4.1
Peta Kota Bukittinggi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Letak geografis Kota Bukittinggi berada di Provinsi Sumatera Barat, tepatnya di tengah-tengah provinsi ini, pada posisi $100^{\circ}20'$ – $100^{\circ}25'$ Bujur Timur dan $00^{\circ}16'$ – $00^{\circ}20'$ Lintang Selatan dengan ketinggian sekitar 780-950 dari permukaan laut, yang menjadikan udaranya sejuk. Kota ini terletak di rangkaian Pegunungan Bukit Barisan, sekitar 90 km utara Kota Padang, berada di tepi Ngarai Sianok, dan dikelilingi oleh dua gunung berapi, yaitu Gunung Singgalang dan Gunung Marapi. Wilayahnya berbukit dan berlembah dengan luas sekitar 25,24 km².

Kota Bukittinggi berbatasan dengan beberapa daerah di Kabupaten Agam seperti, sebelah Utara berbatasan dengan Nagari Gadut dan Kapau kecamatan Tilantang kamang, Selatan berbatasan dengan Taluak IV Suku Kecamatan Banuhampu, Barat berbatasan dengan Nagari Ngarai Sianok Kecamatan IV Koto dan sebelah Timur berbatasan dengan Nagari Tanjung Alam, Ampang Gadang Kecamatan IV Angkat.

Kota Bukittinggi memiliki jumlah penduduk kurang lebih 132.000 penduduk tetap. Wilayah kota bukittinggi terbagi menjadi 3 Kecamatan dengan 24 kelurahan 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.

4.2.1 Kecamatan Mandiangin Koto Selayan

Kecamatan ini memiliki luas wilayah kurang lebih 12.185 Km² dengan jumlah penduduk kurang lebih 32.157 jiwa. Terdiri 9 kelurahan sebagai berikut :

- a. Kelurahan Campago Guguk Bulek
- b. Kelurahan Kubu Gulai Bancah
- c. Kelurahan Puhun Tembok
- d. Kelurahan Puhun Pintu Kabun
- e. Kelurahan Campago Guguk Bulek
- f. Kelurahan Manggis
- g. Kelurahan Pulau Anak Air
- h. Kelurahan Garegeh
- i. Kelurahan Koto Salayan

4.2.2 Kecamatan Guguk Panjang

Kecamatan ini memiliki luas wilayah kurang lebih 6.931 Km² dengan jumlah penduduk kurang lebih 38.510 jiwa. Terdiri dari 7 kelurahan sebagai berikut :

- a. Kelurahan Kayu Kubu
- b. Kelurahan Pakan Kurai
- c. Kelurahan Benteng Pasar Atas
- d. Kelurahan Bukit Cangang Kayu Ramang

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

- e. Kelurahan Aur Tajungkang Tengah Sawah
- f. Kelurahan Tarok Dipo
- g. Kelurahan Bukit Apit Puhun\

4.2.3 Kecamatan Aur Birugo Tigo Baleh

Kecamatan ini memiliki luas wilayah 9.252 Km² dengan jumlah penduduk kurang lebih 20.733 jiwa yang terdiri dari 8 kelurahan sebagai berikut:

- a. Kelurahan Belakang Balok
- b. Kelurahan Birugo
- c. Kelurahan Aur Kuning
- d. Kelurahan Sapiran
- e. Kelurahan Kubu Tanjung
- b. Kelurahan Pakan Labuah
- c. Kelurahan Ladang Cakiah
- d. Kelurahan Parit Antang

4.3 Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bukittinggi Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah, sedangkan tugas dan fungsinya diuraikan dalam Peraturan Walikota Bukittinggi Nomor 46 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta tata kerja

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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. Dalam kedudukannya sebagai Satuan Kerja Perangkat Daerah Kota Bukittinggi. Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi yang beralamat di JL. H. Miskin Palolok, Kel. Campago Ipuah, Kec. Mandiangan Koto Selayan, Kota Bukittinggi, 26121.

4.3.1 Visi dan Misi

a. Visi

Terwujudnya administrasi kependudukan berbasis pelayanan prima

b. Misi

- Penataan Pelayanan Kependudukan secara tertib dan akurat
- Menerapkan dan Mengembangkan Sistem Data dan Informasi yang akurat berbasis Teknologi Informasi

4.3.2 Motto Kantor Disdukcapil

CERDAS (Cepat, Efektif, Ramah, Disiplin, Akuntabel, Senyum)

4.4 Tugas Pokok Dan Fungsi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi

4.4.1 Tugas pokok Kantor Disdukcapil

Tugas pokok kantor Disdukcapil yaitu Membantu Walikota melaksanakan urusan pemerintahan bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan tugas pembantu yang diberikan daerah.

4.4.2 Fungsi Kantor Disdukcapil

Adapun fungsi dari kantor Disdukcapil yaitu :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- a. Merumuskan kebijakan teknis dibidang kependudukan dan pencatatan sipil
- b. Pelaksanaan kebijakan teknis bidang kependudukan dan pencatatan sipil
- c. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan sesuai dengan lingkup tugasnya
- d. Pelaksanaan administrasi dinas
- e. Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan

4.4.3 Tupoksi Kepala Dinas

Tugas kepala dinas untuk melaksanakan urusan pemerintahan dan membantu bidang kependudukan dan pencatatan sipil dalam menyelenggarakan tugas dan melaksanakan fungsi sebagai berikut:

- a. Pembinaan, pengawasan dan pengendalian penyusunan rencana stretegi dinas sesuai rencana pembangunan daerah
- b. Kerjasama dan kolaborasi dengan lembaga pemerintahan dan non pemerintahan di daerah dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan
- c. Penyelenggaraan pemanfaatan data kependudukan
- d. Sosialisasi pelaksanaan urusan administrasi kependudukan
- e. Penyusunan tata cara pelaksanaan, pengawasan dan evaluasi urusan administrasi kependudukan di daerah
- f. Pelatihan, bimbingan dan suvervisi pelaksanaan tugas UPTD dinas

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- g. Pelaporan dan pengelolaan blangko dokumen kependudukan, formulir dan buku pelyanan admnistrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

4.4.4 Tupoksi Sekretaris

Sekretaris bertanggung jawab langsung kepada kepala dinas dengan tugas melaksanakan pembinaan dan koordinasi urusan umum dan kepegawaian, perencanaan dan keuangan. Dan melaksanakan fungsinya sebagai berikut:

- a. Penyelenggara urusan kepegawaian, umum dan asset
- b. Koorninasi perencanaan dan pelaporan kegiatan dinas
- c. Penyusunan rencana kerja sesuai dengan renstra dinas
- d. Koordinasi pelaksanaan, pengawasan, pelaporan dan evaluasi anggaran dinas dan pengelolaan keuangan dan anggaran dinas
- e. Penyelenggara upaya penyelesaian masalah dilingkungan dinas
- f. Melaksanakan tugas lain yang diberikan pimpinan.

4.4.5 Tupoksi Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk

Bidang ini memiliki tugas dalam peyiapan rancangan kebijakan teknis dan penyelenggaraan kebijakan dalam bidang pelayanan pendaftaran penduduk. Dan menyelenggarakan fungsi sebagai berikut:

- a. Penyusunan perencanaan pelayanan dan perumusan kebijakan teknis pendaftaran penduduk
- b. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk

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

- c. Pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk dan penerbitan dokumen kependuduk
- d. Pengawasan dan evaluasi pelaksanaan pendaftaran penduduk
- e. Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan atasan

4.4.6 Tupoksi Bidang Pelayanan Pencatatan sipil

Bidang ini melaksanakan tugas dalam penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan pelayanan pencatatan sipil dan melaksanakan fungsi sebagai berikut:

- a. Penyusunan rencana kerja bidang pelayanan pencatatan sipil merujuk pada rencana strategis dinas
- b. Perencanaan kebijakan teknis pencatatan sipil dan pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil
- c. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil
- d. Pengawasan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan pencatatan sipil
- e. Pelaksanaan tugas kedinasan yang diberikan pimpinan.

4.4.7 Tupoksi Bidang Pengelolaan Sisten Informasi Administrasi

Kependudukan Dan Pemanfaatan Data

Bidang ini memiliki tugas untuk melaksanakan persiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan di bidang pengelolaan sistem informasi administrasi kependudukan, pemanfaatan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

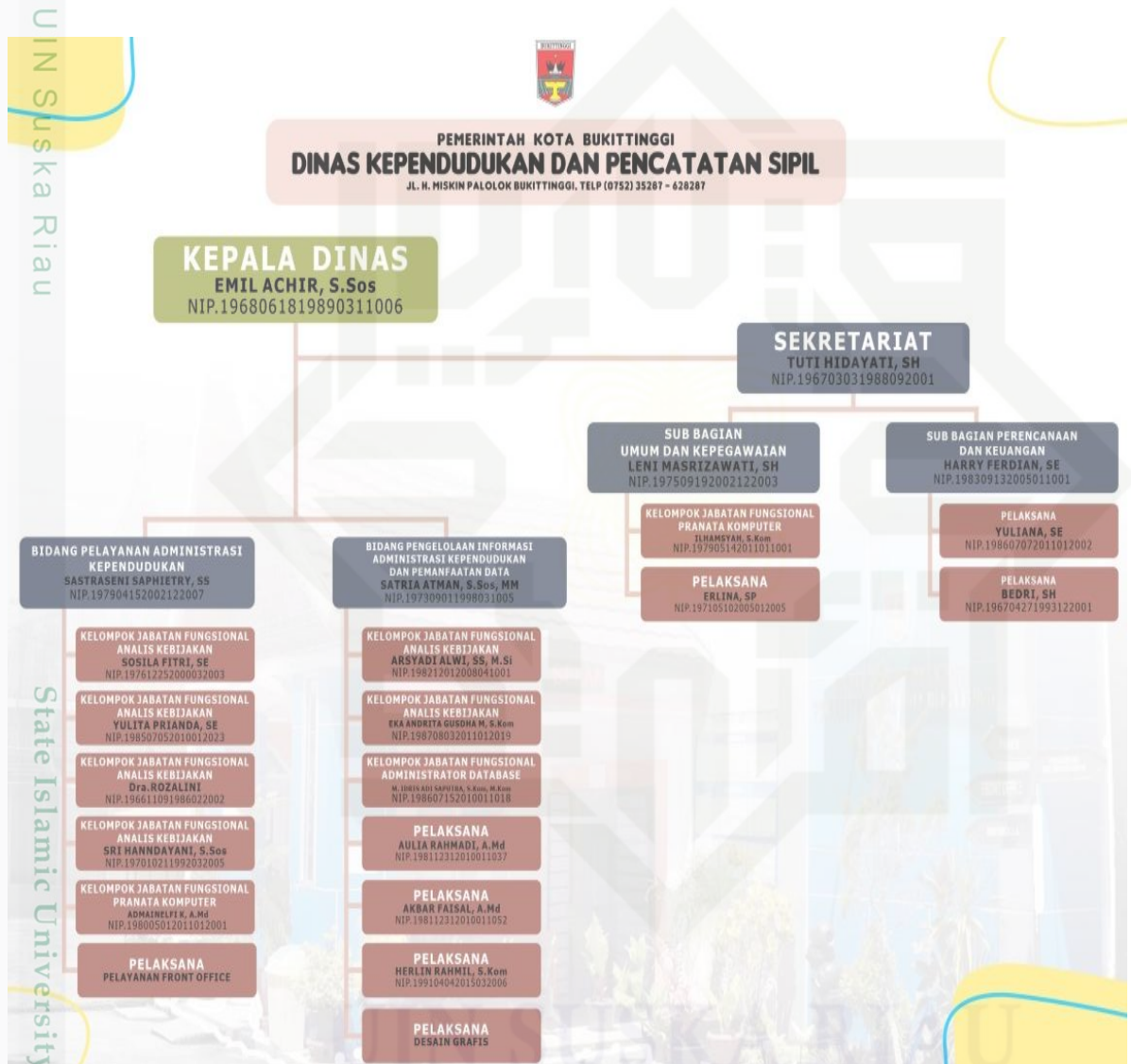
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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

data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan. Dan mempunyai fungsi sebagai berikut:

- a. Penyusunan perencanaan pengelolaan Informasi administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan
- b. Penyusunan kebijakan teknis pengelolaan Informasi administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan
- c. Pelaksanaan pengelolaan Informasi administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan
- d. Pengawasan dan evaluasi pelaksanaan pengelolaan Informasi administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan
- e. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pengelolaan Informasi administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan
- f. Dan melakukan tugas kedinasan lainnya yang diberikan pimpinan.

4.5 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi

Gambar 4.2
Struktur Organisasi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan secara online melalui Website Dukcapil Hebat Kota Bukittinggi telah memberikan kemudahan akses bagi masyarakat dalam melakukan pengurus dokumen kependudukan seperti Kartu Keluarga, KTP, Akta Kelahiran, dan lainnya tanpa harus datang ke kantor secara langsung. Meskipun fitur-fitur yang tersedia pada website cukup lengkap dan proses pelayanan tergolong cepat namun, partisipasi masyarakat masih terbilang rendah serta belum adanya peraturan ditingkat daerah yang secara khusus mengatur pelaksanaan pelayanan berbasis elektronik (E-Government).

Faktor penghambat terjadinya hal tersebut dapat disebabkan oleh kurangnya sosialisasi, keterbatasan literasi digital masyarakat, serta beberapa kendala teknis seperti gangguan akses aplikasi dan masih diperlukannya kedatangan langsung untuk pengambilan dokumen fisik. Selain itu, keterbatasan sarana dan prasarana, jumlah SDM yang terbatas, serta permasalahan keamanan sistem juga menjadi faktor penghambat optimalisasi pelayanan online. Oleh karena itu, meskipun pelayanan online ini telah membantu mendukung transformasi digital pemerintahan, masih diperlukan perbaikan dan penguatan dari berbagai aspek untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas pelayanan kepada masyarakat.

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.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan penelitian terkait Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Online Melalui *Website* Dukcapil Hebat Kota Bukittinggi, dalam meningkatkan kualitas pelayanan online Dukcapil Hebat Kota Bukittinggi, terdapat beberapa saran sebagai berikut:

1. Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota bukittinggi perlu melakukan peningkatan atau secara aktif melakukan sosialisasi kepada masyarakat baik melalui media sosial, melakukan penyuluhan langsung ke kantor lurah, maupun melalui media cetak atau media massa mengenai pelayanan online ataupun cara penggunaan pelayanan online Dukcapil Hebat Bukittinggi.
2. Perlu dilakukannya pengembangan sistem pelayanan online *Website* Dukcapil hebat Bukittinggi dalam pengambilan dokumen pelayanan online. Tidak hanya itu pengembangan dapat dilakukan agar sistem pelayanan yang diberikan lebih baik lagi dan tidak terjadi server down atau peretasan dan hal lainnya.
3. Untuk pemerintahan daerah Kota Bukittinggi, melalui dinas kependudukan dan pencatatan sipil untuk segera menyusun dan menetapkan peraturan daerah tingkat Kota Bukittinggi yang secara khusus mengatur tentang penyelenggaraan secara digital. Agar dapat memberikan kepastian hukum terhadap pelaksanaan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

pelayanan online sebagai landasan operasional petugas dan mengatur hak dan kewajiban masyarakat sebagai pengguna layanan.

Dengan adanya upaya-upaya tersebut, diharapkan pelayanan online Dukcapil Hebat Bukittinggi dapat lebih optimal lagi dan memberikan manfaat bagi masyarakat luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriyus, Rusadi, S., & Monalisa. (2023). Penerapan E-Government Melalui Aplikasi ‘Sitajak Makin Mantap’ Oleh Dinas Sosial. *Jurnal Governansi*, 9(2), 95–102. <https://doi.org/10.30997/jgs.v9i2.7219>
- Aprianty, D. R. (2016). Penerapan Kebijakan E-Government dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. *Pelayanan Publik Dalam E-Goverment*, volume 4(4), hlm. 1593.
- auliah, milda. (2017). Implementasi Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Cihaurbeuti Kabupaten Ciamis. *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 4(1), 147–155. <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/download/403/394>
- Habibah, D. U. (2022). *Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang*. 1–11.
- Larasati, N. (2016). Kualitas Pelayanan Program Jaminan Kesehatan Nasional Dalam Rangka Menjamin Perlindungan Kesehatan Bagi Peserta Bpjs Di Rsud Dr.M.Soewandhie Kota Surabaya. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 4(2), 81–93. <http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-kmp6dfd05a323full.pdf>
- Losi Network, Desa, U. N., & Desa, U. N. (n.d.). *Local Online Service Index (LOSI)*. <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/About/E-Government-at-Local-Level/Local-Online-Service-Index-LOSI>
- Maulidiah, S. (2019). Pelayanan Publik Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). *Sustainability (Switzerland)*, 11(1), 1–14. http://sciotea.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI



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

- Mulyanto Angkat, K., Kadir, A., & Isnaini, I. (2018). Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi. *Jurnal Administrasi Publik: Public Administration Journal*, 7(1), 33. <https://doi.org/10.31289/jap.v7i1.1260>
- Mursyidah, L., Choiriyah, I. U., & Agustina, I. F. (2024). Transformation of Population Administration Services in Sidoarjo Regency. *JKMP (Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik)*, 12(1), 69–78. <https://doi.org/10.21070/jkmp.v12i1.1774>
- Nurhadi, N. (2020). Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah. *EkBis: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 2(2), 137. <https://doi.org/10.14421/ekbis.2018.2.2.1100>
- Oktasari, D. M. (2015). Implementasi Kepmen Pan No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Publik Di Kantor Kecamatan Sepaku Kabupaten Penajam Paser Utara. *EJournal Ilmu Pemerintah*, 3(2), 1339–1353. [https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2015/09/JURNAL DEFI \(09-08-15-10-07-16\).pdf](https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2015/09/JURNAL DEFI (09-08-15-10-07-16).pdf)
- Purba, K. (2020). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Upt Disdukcapil Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru. *Jurnal Administrasi Publik*, 11(1), 31–55. <https://doi.org/10.31506/jap.v11i1.7127>
- Qomar, N. (2018). Metode Penelitian Metode Penelitian. *Metode Penelitian Kualitatif*, 17, 43.
- Rahmadana, Muhammad Fitri, A. T. M., Nurhayati Siagian, M. A. P., John Refelino, Moch. Yusuf Tojiri, V. S., Nur Arif Nugraha, Sardjana Orba Manullang, M. S., Devi Yendrianof, Anggri Puspita Sari, M. N. S., & Marlynda Happy Nurmawati Sari, S. B. (2016). Pelayanan Publik. In *Jakarta: Nimas Ultima*. https://www.academia.edu/download/37946841/20_artikel7.pdf
- Sibuea, R. P., & Dewi, S. P. (2022). Kualitas Pelayanan Administrasi

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

- Kependudukan Melalui Aplikasi Si D'Nok Dalam Penerbitan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Registratie*, 4(2), 99–113. <https://doi.org/10.33701/jurnalregistratie.v4i2.2800>
- Suci Pratiwi, C. (2020). Implementasi E-Government Pada Situs Web Pemerintah Menuju Tata Kelola Pemerintahan Berbasis Open Government Di Provinsi Jambi. *Jurnal Khazanah Intelektual*, 2(1), 109–126. <https://doi.org/10.37250/newkiki.v2i1.18>
- Sugiyono, P. D. (2022). *Metode penelitian bisnis: pendekatan kuantitatif, kualitatif, kombinasi, dan R&D*. CV ALFABETA: Bandung.
- Syahirah, N. U. R. (2022). *Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampa*. 2018, 2022. <http://repository.uin-suska.ac.id/29891/>
- Vena Khairunisa, Farida Yulianti, M. Z. (2020). *Analisis kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada capung café dan resto di banjarmasin*. [https://eprints.uniska-bjm.ac.id/1681/1/PDF ARTIKEL VENA.pdf](https://eprints.uniska-bjm.ac.id/1681/1/PDF_ARTIKEL_VENA.pdf)
- Wan Mustaffa, W. S., Rahman, R. A., Ab Wahid, H., Rosdi-Rodhi, S. A. M., & Othman, M. K. (2019). Evaluating service quality at Malaysian public universities: Perspective of international students by world geographical regions. *International Journal of Supply Chain Management*, 8(1), 965–970.
- Widad, A. L. E. R. P. A. P. (2015). Manajemen Pelayanan Perspektif Al-Quran Dan Hadits. *Jurnal Studi Islam Miyah*, 16, 6. <https://ejournal.unkafa.ac.id/index.php/miyah/article/view/204>
- Wiryanto, W. (2020). Population Administration Service Innovation in Indonesia During the Covid-19 Pandemic. *Iapa Proceedings Conference*, 512. <https://doi.org/10.30589/proceedings.2020.425>



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

Witri M. (2022). Digitalisasi Pelayanan: Adopsi Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Dan Catatan Sipil Berbasis Website. *ULIL ALBAB : Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(6), 1811–1826.

Peraturan:

Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik <https://jdih.ombudsman.go.id/Peraturan/Jdih-5/Keputusan-Menteri-Pendayagunaan-Aparatur-Negara-Dan-Reformasi-Birokrasi-Nomor-63-Tahun-2003-Tentang-Pedoman-Umum-Penyelenggaraan-Pelayanan-Publik>

Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan

UU No.24 Tahun 2013. (2013): 1–25, Tentang Perubahan Atas Undang-Undang No.23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.

Pemerintah Provinsi Sumatera Barat. (2023). *Keputusan Gubernur Sumatera Barat Nomor: 5SS-461-2023 tentang Peta Rencana Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Provinsi Sumatera Barat Tahun 2023–2026*. Padang: Gubernur Sumatera Barat.

Website:

United Nations Department of Economic and Social Affairs. (n.d.). *E-Government at Local Level: Application of LOSI methodology in countries*. United Nations E-Government Knowledgebase. Diakses pada 18 juni 2025 dari <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/About/E-Government-at-Local-Level/Application-of-LOSI-methodology-in-countries#whatislosinetwork>

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi. (2022). *Dukcapil Hebat Kota Bukittinggi*. Diakses pada 15 juni 2025, dari <https://dukcapilhebat.bukittinggikota.go.id/>

Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. (n.d.). *Indeks Masyarakat Digital Indonesia (IMDI)*. Diakses pada 19 juni 2025 dari <https://imdi.kominfo.go.id/>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

LAMPIRAN

PEDOMAN WAWANCARA

Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Online Melalui Website Dukcapil Hebat Kota Bukittinggi

Nama : Aurelia Annisa Putri
NIM : 12170521498
Jurusan : Administrasi Negara

Informan Pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kerangka Kelembagaan (Institutional Framework)

1. Apakah ada pedoman atau peraturan mengenai penyelenggaraan pelayanan Disdukcapil secara online ?
2. Apakah ada standar operasional prosedur (SOP) yang diterapkan dalam pelaksanaan pelayanan online Dukcapil Hebat ? dan bagaimana memastikan penerapan dilapangan?

Partisipasi Dan Keterlibatan (Participation And Engagement)

1. Bagaimana menurut anda partisipasi masyarakat dalam penggunaan pelayanan online tersebut?

Teknologi (Technology)

1. Apakah pelayanan online dukcapil hebat dapat diakses secara 24/7 dan mudah digunakan oleh berbagai kalangan masyarakat?
2. Bagaimana disdukcapil menjaga kualitas layanan online agar tetap cepat, efisien dan dapat memuaskan masyarakat?

Penyediaan Layanan (Service Provision)

1. Fitur atau layanan apa yang paling menarik bagi masyarakat dalam pelayanan online Dukcapil?
2. Bagaimana pembagian tugas pegawai dalam menjalankan pelayanan online ini? Apakah ada pegawai khusus yang menangani layanan online?

Penyediaan Konten (content Provision)

1. Kenapa tampilan yang melakukan pengajuan, selesai pengajuan, dan pengajuan ditolak tidak ada angka yang ditampilkan ?

Informan Masyarakat Kota Bukittinggi

1. Apakah anda mengetahui adanya pelayanan online yang disediakan oleh Disdukcapil Bukittinggi ?
2. Darimana anda mendapatkan informasi mengenai pelayanan online Dukcapil Hebat sebagai pelayanan online bukittinggi ?

Kerangka Kelembagaan (Institutional Framework)

SOP:

1. Apakah anda mengetahui prosedur penggunaan pelayanan online dukcapil hebat ?
2. Apakah menurut anda prosedur tersebut sudah jelas dan dapat dipahami ?

Partisipasi Dan Keterlibatan (Participation And Engagement)

1. Apakah anda pernah menggunakan pelayanan yang ada pada Dukcapil Hebat sebagai pelayanan online Disdukcapil bukittinggi ?
2. bagaimana pengalaman anda dalam penggunaan pelayanan online tersebut ? dan apakah ada masukan yang akan diberikan?

Teknologi (Technology)

1. Menurut Anda, seberapa mudah keseluruhan proses mengakses dan menggunakan pelayanan online Dukcapil Hebat, termasuk saat mengunggah persyaratan atau mengisi formulir secara online? Jelaskan apakah ada kesulitan yang Anda alami.
2. Apakah yang membuat anda tertarik untuk menggunakan pelayanan online tsb?



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.

Penyediaan Layanan (Service Provision)

1. Bagaimana pendapat anda tentang kualitas pelayanan online yang di sediakan disdukcapil bukittinggi ?
2. Bagaimana pendapat anda tentang respon dan penyelesaian permasalahan dalam pengurusan dokumen kependudukan secara online ?

Penyediaan Konten (content Provision)

1. apakah menurut anda konten yang di sediakan dalam website dukcapil hebat informative dan bermanfaat (seperti panduan pelayan online, pengumuman) ?
2. Apakah Anda merasa informasi mengenai prosedur dan persyaratan pengurusan dokumen kependudukan sudah disediakan dengan jelas di website dukcapil hebat ?

Literasi E-Government

1. Apakah anda pernah mengurus dokumen kependudukan secara online ? jika iya, pelayanan apa saja yang telah digunakan?
2. Apakah anda membutuhkan bantuan orang lain saat mengakses pelayanan online tersebut ? jika iya bantuan seperti apa yang anda perlukan ?
3. Apakah anda pernah mengalami kesulitan dalam mengunggah dokumen atau mengisi formulir melalui pelayanan online tersebut ?

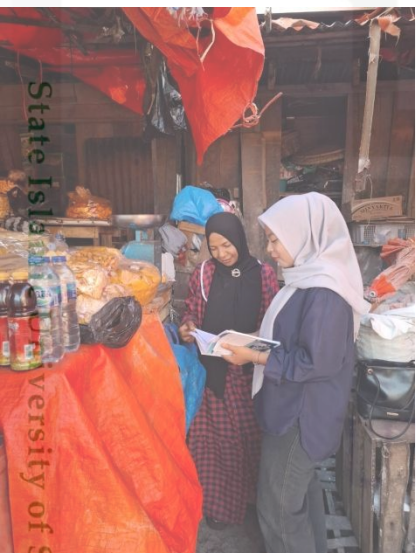
DOKUMENTASI

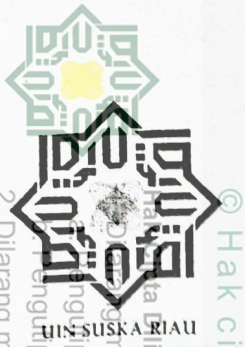


- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b.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





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

Jl. H.R. Soebrantas No.155 KM.15 Tuahmadani Tampan, Pekanbaru 28298 PO.Box.1004 Telp. 0761-562051
 Fax. 0761-562052 Web.www.uin-suska.ac.id, E-mail: fekonsos@uin-suska.ac.id

Nomor : B- 2365/Un.04/F.VII/PP.00.9/04/2025
 Sifat : Biasa
 Lampiran : -
 Hal : **Mohon Izin Riset**

21 April 2025

Yth. Kepala Kantor Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik
 Kota Bukittinggi
 Jl. Sudirman No.23a, RW.3, Birugo, Aur Birugo Tigo Baleh,
 Bukittinggi City, West Sumatra 26181

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyampaikan bahwa mahasiswa :

Nama : Aurelia Annisa Putri
 NIM. : 12170521498
 Jurusan : Administrasi Negara
 Semester : VIII (Delapan)

bermaksud melakukan **Riset** di tempat Bapak/Ibu dengan judul: "**Pelayanan Administrasi Kependudukan secara online melalui website Dukcapil Hebat Kota Bukittinggi**". Untuk itu kami mohon Bapak / Ibu berkenan memberikan izin **Riset** dan bantuan data dalam rangka penyelesaian penulisan skripsi mahasiswa tersebut

Demikianlah, atas bantuan dan kerjasama Bapak/Ibu diucapkan terima kasih.



Dr. Mulyarni, S.E., M.M.
 NID. 19700826 199903 2001



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

كلية العلوم الاقتصادية و الاجتماعية

FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES

Jl. H.R. Soebrantas No.155 KM.15 Tuahmadani Tampan, Pekanbaru 28298 PO.Box.1004 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web.www.uin-suska.ac.id, E-mail: fekonsos@uin-suska.ac.id

UIN SUSKA RIAU

28 April 2025

Nomor : B-2584/Un.04/F.VII.1/PP.00.9/04/2025
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Perihal : Bimbingan Skripsi

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

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

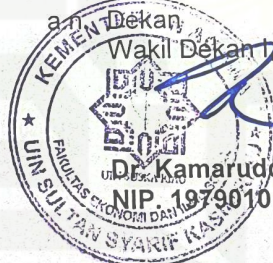
Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan kepada Saudara bahwa :

Nama : Aurelia Annisa Putri
NIM : 12170521498
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 menyusun skripsi dengan judul: **"PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN SECARA ONLINE MELALUI WEBSITE DUKCAPIL HEBAT KOTA BUKITTINGGI"**. Sehubungan dengan hal di atas, Saudara ditunjuk sebagai Pembimbing Skripsi mahasiswa tersebut.

Demikian disampaikan, atas bantuan Saudara diucapkan terima kasih.

Wassalam



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

Tembusan :
Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau

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

a. 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.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



PEMERINTAH KOTA BUKITTINGGI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
 Jl. H. Miskin- Palolok Bukittinggi Tlpn/Fax . (0752) – 35287-628287

SURAT KETERANGAN

Nomor : 470. 51 /Disdukcapi1.1/V-2025

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Aurelia Annisa Putri
Nomor Induk Siswa : 12170521498
Jurusan : Administrasi Negara
Jenjang : S.1
Judul Penelitian : Pelayanan Administrasi Kepebdudukan Secara Online Melalui Website Dukcapil Hebat Kota Bukittinggi
Lokasi Penelitian : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi

Benar telah melakukan Pelaksanaan Kegiatan Pengumpulan Data untuk bahan skripsi sesuai dengan Surat Keterangan Penelitian dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bukittinggi Nomor : 000.9/591/BKPol-KB/2025 tanggal 21 Mei 2025 tentang melakukan penelitian untuk bahan skripsi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan penelitian dilakukan dari tanggal 21 Mei 2025 s/d 28 mei 2025.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kepala Dinas Kependudukan dan
 Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi

 EMIL ACHIR, S.Sos
 NIP. 196806181989031006



PEMERINTAH KOTA BUKITTINGGI

BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jl. Jend. Sudirman No. 27 – 29 Bukittinggi Telp. (0752) 23976

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Nomor : 000.9/ 591 /BKPol-KB/2025

Dasar

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2011 tentang Pedoman Penelitian dan Pengembangan di lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah;
4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian.

Menimbang

- a. Bahwa sesuai surat dari Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Nomor B-2365/Un.04/F.VII/PP.00.9/04/2025, Tanggal 21 April 2025, Hal Mohon Izin Riset.
- b. Bahwa untuk tertib administrasi dan pengendalian pelaksanaan penelitian serta pengembangan perlu diterbitkan Surat Keterangan Penelitian.
- c. Bahwa sesuai konsideran huruf a dan b serta hasil Verifikasi Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bukittinggi, berkas persyaratan administrasi Surat Keterangan Penelitian telah memenuhi syarat.

Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bukittinggi, memberikan surat keterangan penelitian kepada :

Nama

: AURELIA ANNISA PUTRI

Tempat/Tanggal Lahir

: Bukittinggi / 26 Maret 2003

Pekerjaan

: Mahasiswa

Alamat

: Jl. Ranjau, RT/RW 002/005. Kel/Desa Bukit Apit Puhun, Kecamatan Guguk Panjang, Kota Bukittinggi, Provinsi Sumatera Barat.

Nomor Identitas

: 1375016603030006

Judul Penelitian

: Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Online Melalui Website Dukcapil Hebat Kota Bukittinggi.

: Melakukan Riset dari tanggal 21 Mei 2025 s/d 21 Juni 2025 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi.

Demikian surat keterangan penelitian ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Bukittinggi, 21 Mei 2025

a.n. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
Kepala Bidang Kesatuan Bangsa,

PUTRI ALDI, S.Sos, M.M

Penata Tk.I - III/d

NIP. 19810803 200501 1 006

Tembusan :

1. Wali Kota Bukittinggi (Sebagai Laporan);
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau ;
3. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi.



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.

BIOGRAFI PENULIS

Penulis bernama Aurelia Annisa Putri, lahir di Kota Bukittinggi, Provinsi Sumatera Barat pada tanggal 26 Maret 2003. Ia merupakan anak pertama dari dua bersaudara dan putri dari Bapak Rinaldi St. Sati dan Ibu Susi Anita, SH. Penulis tumbuh dan besar di Kota Bukittinggi dengan lingkungan yang mendukung dan menjunjung nilai moral, kedisiplinan serta pendidikan yang baik. Penulis menempuh pendidikan sekolah dasar di SDN 02 Percontohan Kota Bukittinggi. setelah itu, melanjutkan pendidikan ke SMPN 4 Bukittinggi dan menyelesaikan pendidikan menengah atas di SMAN 3 Teladan Bukittinggi. Pada tahun 2021, penulis diterima di Perguruan Tinggi melalui jalur SBMPT di Universitas Sultan Syarif Kasim Riau, pada program studi S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial. Selama menjalani pendidikan tinggi, penulis melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi. Di tahun 2024, penulis juga mengikuti program Kuliah Kerja Nyata (KKN) yang dilaksanakan di Desa Kepenuhan Barat, Kabupaten Rokan Hulu Dalam rangka menyelesaikan studinya, penulis menulis skripsi berjudul **“Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Online Melalui Website Dukcapil Hebat Kota Bukittinggi”**, di bawah bimbingan Bapak Rony Jaya, S.Sos., M.Si. Penulis telah menyelesaikan seluruh tahapan akademik, termasuk Seminar Proposal, Ujian Komprehensif, dan Sidang Munaqosah, serta berhasil meraih gelar Sarjana Sosial (S.Sos) dari Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

