



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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau



State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

# INOVASI PELAYANAN JEMPUT BOLA PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN ROKAN HILIR

## SKRIPSI

*Diajukan untuk Memenuhi Sebagai Tugas dan Persyaratan Guna Mencapai  
Gelar S1 Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*



Oleh :

**VIONA OLIVIA**  
**NIM. 12270523441**

**PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI NEGARA**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM**  
**RIAU**

**TAHUN 2025/2026**



UIN SUSKA RIAU

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

: Viona Olivia  
: 12270523441  
: Administrasi Negara  
: Ekonomi Dan Ilmu Sosial  
: Inovasi Pelayanan Jemput Bola Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan  
Sipil Kabupaten Rokan Hilir

DISETUJUI OLEH :  
DOSEN PEMBIMBING

Raejen Harahap, M.A.  
NIP. 19920511 202321 1 023

Mengetahui

KETUA PRODI  
Administrasi Negara

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



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



UIN SUSKA RIAU

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta  
Dilindungi  
NIP. 1234567890  
Program Studi  
Fakultas  
Udjung-Padang

Nama  
NIM  
Tanggung Jawab  
Program Studi

: Viona Olivia  
: 12270523441  
: Administrasi Negara  
: Ekonomi dan Ilmu Sosial  
: Inovasi Pelayanan Jemput Bola Pada Dinas Kependudukan dan  
Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir

Tanggal Ujian : Rabu, 17 Desember 2025

Tim Pengaji

Ketua Pengaji  
**Ferizal Rachmad, S.E., M.M**  
**NIP. 19750216 201411 1 001**

Pengaji I  
**Rusdi, S.Sos., M.A**  
**NIP. 19720906 200710 1 002**

Pengaji II  
**Raegen harahap, M.A**  
**NIP. 19920511 202321 1 023**

Sekretaris  
**Rony Jaya, S.Sos., M.Si**  
**NIP. 19900324 202321 1 033**

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

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : VIDIA Olivia

NIM : 12270523491

Tempat/Tgl. Lahir : Lenggadai Hulu, 01 Oktober 2003

Fakultas/Pascasarjana : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Prodi : Administrasi Negara

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

Novasi Pelayanan Tempat Bola Pada Dinas Kependudukan Dant  
Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir

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 besedia menerima sanksi sesua peraturan perundang-undangan.

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

Pekanbaru, 25 Desember 2025

Yang membuat pernyataan



NIM : 12270523491

\*pilih salah satu sesuai jenis karya tulis

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



UIN SUSKA RIAU

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

## ABSTRAK

### INOVASI PELAYANAN JEMPUT BOLA PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN ROKAN HILIR

Oleh:

**VIONA OLIVIA**  
**12270523441**

*Penelitian ini dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir dengan tujuan untuk mengetahui penerapan inovasi pelayanan publik melalui program Jemput Bola serta faktor-faktor penghambat dalam pelaksanaannya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Informan penelitian ditentukan menggunakan teknik purposive sampling, yang terdiri dari pegawai Disdukcapil dan masyarakat penerima layanan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, sedangkan analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan Jemput Bola telah berjalan dan sesuai dengan kriteria inovasi menurut Rogers (2016), meliputi keuntungan relatif, kesesuaian, kemudahan penggunaan, dapat dicoba, dan mudah diamati. Program ini memberikan kemudahan akses pelayanan administrasi kependudukan, khususnya bagi masyarakat di wilayah terpencil. Namun, pelaksanaannya belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat kendala berupa keterbatasan sumber daya manusia, sarana dan prasarana, kondisi geografis, serta rendahnya partisipasi masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan dukungan operasional agar pelayanan Jemput Bola dapat berjalan lebih efektif dan merata.*

**Kata kunci:** Inovasi Pelayanan, Jemput Bola, Administrasi Kependudukan, Disdukcapil, Rokan Hilir.

**UIN SUSKA RIAU**



UIN SUSKA RIAU

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

## ABSTRACT

### SERVICE INNOVATION OF JEMPUT BOLA AT THE DEPARTMENT OF POPULATION AND CIVIL REGISTRATION OF ROKAN HILIR REGENCY

By

**VIONA OLIVIA**  
**12270523441**

*This study was conducted at the Population and Civil Registration Office (Disdukcapil) of Rokan Hilir Regency with the aim of examining the implementation of public service innovation through the Jemput Bola program as well as the factors hindering its execution. The study employed a qualitative method with a descriptive approach. Research informants were selected using purposive sampling, consisting of Disdukcapil staff and service-receiving community members. Data collection techniques included interviews, observation, and documentation, while data analysis was conducted through data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results of the study indicate that the Jemput Bola service innovation has been implemented in accordance with Rogers' (2016) innovation criteria, which include relative advantage, compatibility, ease of use, trialability, and observability. The program provides easier access to population administration services, particularly for communities in remote areas. However, its implementation has not been fully optimal due to constraints such as limited human resources, infrastructure and facilities, geographical conditions, and low community participation. Therefore, operational support enhancement is necessary to ensure that the Jemput Bola service can run more effectively and reach all target communities.*

**Keywords:** Service Innovation, Jemput Bola, Population Administration, Disdukcapil, Rokan Hilir.

**UIN SUSKA RIAU**



## KATA PENGANTAR

### Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillahirabbil'alamin, puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas berkah dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“INOVASI PELAYANAN JEMPUT BOLA PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN ROKAN HILIR”**. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW yang senantiasa dirindukan oleh seluruh umatnya. Semoga dengan sering melantunkan shalawat, kita semua memperoleh syafaat beliau di hari akhir kelak. Aamiin Ya Rabbal'alamin.

Adapun penyusunan skripsi ini bertujuan untuk melengkapi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana (S1) Administrasi Negara pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, hal ini tidak terlepas dari keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis. Namun, berkat bantuan, dorongan, dan motivasi dari berbagai pihak, penulis akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada kedua orang tua tercinta, Ayahanda Junaidi Sulna dan juga Juli Marlina, yang telah merawat, membesar, membimbing, serta selalu memberikan doa dan semangat kepada penulis hingga dapat mewujudkan cita-cita menjadi seorang sarjana. Tidak lupa kepada kakak dan adik penulis, yaitu Meri Ade Puspita, Mona lisa Trirahayu, serta seluruh keluarga besar yang senantiasa

**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.

memberikan cinta,kasih sayang dan dukungan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.

Sebagai penutup, penulis juga ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu selama proses penyusunan skripsi ini, yaitu:

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Leny Novianti MS, SE,M.Si,Ak, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Ibu Desrir Miftah,S.E.,M.M.,Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos, M.Si, selaku Ketua Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Dr.Rodi Wahyudi,M.Soc, selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Bapak Dr.Muammar Alkadafi, S.Sos.,M.Si selaku Dosen Penasehat Akademik yang telah memberikan arahan, masukan, dan bimbingan selama penulis menempuh studi.
6. Bapak Raegen Harahap,MA selaku dosen konsultasi dan dosen pembimbing yang telah memberikan banyak nasihat, saran, semangat serta ilmu sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal dan skripsi ini.
7. Seluruh bapak dan ibu dosen Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan wawasan yang sangat berharga selama perkuliahan.

8. Seluruh pimpinan, staf, dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah membantu kebutuhan administrasi sejak awal perkuliahan.
9. Bapak dan Ibu Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir yang telah sudi kiranya membantu dan memfasilitasi penulis dalam proses penelitian.
10. Ucapan terima kasih yang tulus penulis sampaikan kepada Para Sahabat: Nuryeni, Dwilaili, Irna, Bhelsy, Zila, Dwi, Velia 'DominoUnogengs' (Dina, Mayang, Nursyifa, Andien, Destri, Ravli Afdhal, Fauzan, Khoiron, Eriko, Ilham, Mahfadel), Putri Khoirin, Annisa Aulia, Isti, Ade wulan, Siti Apriani, Dede, Irfan, Sadam. yang telah memberikan dukungan, semangat, dan kebersamaan. yang telah menjadi tempat berbagi lelah, kekhawatiran, dan harapan selama proses penyusunan skripsi ini. Di tengah perjalanan yang sering terasa berat dan sunyi, kehadiran kalian menjadi penguat yang tidak ternilai.
11. Seluruh Rekan kelas D ANA22, saya mengucapkan terima kasih telah menjadi bagian penting dalam perjalanan akademik ini. Melalui kebersamaan di dalam maupun luar kelas, diskusi, dan dukungan yang hadir bahkan dalam bentuk paling sederhana, saya merasa menemukan keluarga yang baru. Kemanapun dunia membawa masing masing kita nantinya semoga kesuksesan selalu berpihak ke kalian.

**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**

Dan yang terakhir terimakasih kepada gadis mungil pemilik NIM 12270523441 dengan ukuran sepatu 35cm,sosok yang selalu ceria,penuh impian yang saat ini usianya menuju 23 tahun namun terkadang sifatnya seperti anak kecil pada umumnya.Terimakasih kepada Penulis yaitu diriku sendiri Viona Olivia Nata Nia.Terima kasih untuk keberanian kecil yang tumbuh diam-diam, untuk semua hari hari yang kau lewati dengan dada sesak,untuk kesabaran yang tidak selalu mudah, dan untuk luka-luka yang kau sembuhkan sendiri tanpa suara. Aku tahu perjalanan ini tidak sederhana,terimakasih telah bertahan sejauh ini. terimakasih karena telah bertanggung jawab menyelesaikan apa yang telah dimulai. Jika dilahirkan kembali aku akan tetap menjadi Viona dengan Versi terbaik.

Demikianlah yang dapat penulis sampaikan. Penulis menyadari masih terdapat kekurangan dan kesalahan dalam penyusunan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca dan pihak-pihak yang membutuhkan informasi di dalamnya.

**Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh**

Pekanbaru 07 desember 2025

Penulis

Viona Olivia  
NIM. 12270523441

## DAFTAR ISI

|                                                              |     |
|--------------------------------------------------------------|-----|
| <b>ABSTRAK</b> .....                                         | i   |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....                                  | iii |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                                      | vii |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                                    | x   |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                                   | xi  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....                               | 1   |
| 1.1 Latar Belakang .....                                     | 1   |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                                    | 14  |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....                                  | 14  |
| 1.4 Manfaat Penelitian .....                                 | 14  |
| 1.5 Sistematika Penulisan .....                              | 15  |
| <b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....                           | 16  |
| 2.1 Pelayanan Publik .....                                   | 16  |
| 2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik .....                      | 16  |
| 2.1.2 Prinsip Pelayanan Publik .....                         | 17  |
| 2.2 Inovasi .....                                            | 20  |
| 2.2.1 Pengertian Inovasi .....                               | 20  |
| 2.2.2 Ciri-ciri Inovasi .....                                | 21  |
| 2.2.3 Kriteria Inovasi .....                                 | 23  |
| 2.2.4 Tahapan dalam proses Inovasi .....                     | 25  |
| 2.2.5 Inovasi Pelayanan Publik .....                         | 27  |
| 2.3 Administrasi Kependudukan .....                          | 27  |
| 2.3.1 Tujuan Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan ..... | 28  |
| 2.4 Inovasi Menurut Pandangan Islam .....                    | 29  |
| 2.5 Inovasi Sektor Publik dan Sektor Privat .....            | 31  |
| 2.6 Penelitian Terdahulu .....                               | 32  |
| 2.7 Definisi Konsep .....                                    | 35  |
| 2.8 Konsep Oprasional .....                                  | 36  |
| 2.8 Kerangka Pemikiran .....                                 | 37  |

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

|                |                                                                                                                   |           |
|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>BAB III</b> | <b>METODE PENELITIAN .....</b>                                                                                    | <b>38</b> |
| 3.1            | Metode dan Jenis Penelitian .....                                                                                 | 38        |
| 3.2            | Lokasi Penelitian.....                                                                                            | 39        |
| 3.3            | Informan Penelitian.....                                                                                          | 39        |
| 3.4            | Sumber Data dan Jenis Data .....                                                                                  | 40        |
| 3.5            | Teknik Pengumpulan Data.....                                                                                      | 40        |
| 3.6            | Teknik Analisis Data .....                                                                                        | 41        |
| <b>BAB IV</b>  | <b>GAMBARAN UMUM.....</b>                                                                                         | <b>43</b> |
| 4.1            | Gambaran Umum Kabupaten Rokan Hilir.....                                                                          | 43        |
| 4.1.1          | Sejarah Kabupaten Rokan Hilir .....                                                                               | 43        |
| 4.1.2          | Letak Geografis .....                                                                                             | 46        |
| 4.1.3          | Jumlah Penduduk dan Kepadatan Penduduk .....                                                                      | 49        |
| 4.1.4          | Pemerintahan .....                                                                                                | 50        |
| 4.2            | Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir .....                                               | 52        |
| 4.2.1          | Gambaran Umum .....                                                                                               | 52        |
| 4.2.2          | Visi dan Misi .....                                                                                               | 53        |
| 4.2.3          | Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir .....                        | 54        |
| <b>BAB V</b>   | <b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>                                                                      | <b>63</b> |
| 5.1            | Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Jemput Bola pada Disdukcapil Kabupaten Rokan Hilir .....                            | 63        |
| 5.1.1          | Keuntungan Relatif.....                                                                                           | 64        |
| 5.1.2          | Kesesuaian.....                                                                                                   | 70        |
| 5.1.3          | Kerumitan.....                                                                                                    | 75        |
| 5.1.4          | Pengujian.....                                                                                                    | 83        |
| 5.1.5          | Kemudahan Diamati.....                                                                                            | 90        |
| 5.2            | Faktor Penghambat ataupun Kendala Inovasi Pelayanan Jemput Bola dalam Mengoptimalkan Pelayanan Kependudukan ..... | 96        |
| 5.2.1          | Sarana dan Prasarana.....                                                                                         | 96        |
| 5.2.2          | Sumber Daya Manusia .....                                                                                         | 99        |



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.

|                             |                  |            |
|-----------------------------|------------------|------------|
| <b>BAB VI</b>               | <b>PENUTUP</b>   | <b>101</b> |
| 6.1                         | Kesimpulan ..... | 101        |
| 6.2                         | Saran .....      | 102        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b> ..... |                  | <b>103</b> |
| <b>LAMPIRAN</b> .....       |                  | <b>105</b> |

## DAFTAR TABEL

|     |                                                                                  |    |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1.1 | Jarak dari Ibukota Kecamatan ke Ibukota Kabupaten di Kabupaten Rokan Hilir ..... | 11 |
| 2.1 | Penelitian Terdahulu .....                                                       | 33 |
| 2.2 | Konsep oprasional.....                                                           | 36 |
| 3.1 | Informan Penelitian.....                                                         | 39 |

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

**DAFTAR GAMBAR**

|             |                                                                                                      |    |
|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 2.1  | Kerangka Berpikir .....                                                                              | 37 |
| Gambar 5.1  | Pelayanan jemput bola yang telah dilakukan oleh disdukcapil rokan hilir .....                        | 72 |
| Gambar 5.2  | Pelayanan jemput bola yang telah dilakukan oleh disdukcapil rokan hilir .....                        | 73 |
| Gambar 5.3  | Hasil pelayanan keliling jemput bola yang menunjukkan banyaknya cetak serta perekaman KTP-El .....   | 74 |
| Gambar 5.4  | Sosialisasi Kartu Identitas Kependudukan .....                                                       | 75 |
| Gambar 5.5  | Pendampingan masyarakat melakukan Rekam Sidik Jari ...                                               | 82 |
| Gambar 5.6  | Pengumuman melalui Website resmi Disdukcapil Rohil ....                                              | 85 |
| Gambar 5.7  | Pengumuman melalui Website resmi Disdukcapil Rohil ....                                              | 86 |
| Gambar 5.8  | Pendampingan pada pelayanan Jemput Bola.....                                                         | 89 |
| Gambar 5.9  | Antrean yang berkurang di kantor Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten rokan hilir ..... | 93 |
| Gambar 5.10 | Mobil yang digunakan untuk pelayanan jemput bola.....                                                | 97 |
| Gambar 5.11 | Alat perekaman yang digunakan di lapangan dan dikantor.                                              | 98 |

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

**BAB I****PENDAHULUAN****1.1 Latar Belakang**

Kabupaten Rokan Hilir (Rohil) merupakan kabupaten di Provinsi Riau yang resmi dimekarkan dari Kabupaten Bengkalis berdasarkan Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999. Pemekaran ini lahir dari aspirasi masyarakat setempat yang menginginkan pemerintahan yang lebih dekat dan responsif terhadap kebutuhan lokal.

Salah satu kebutuhan lokal tersebut adalah pendataan penduduk yang akurat dan mutakhir yang merupakan dasar utama dalam perencanaan pembangunan, penyusunan program sosial, dan pelayanan publik di tingkat kabupaten. Instrumen utama dalam pendataan tersebut adalah Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), dan Akta Kelahiran. Ketiga dokumen ini tidak hanya menjadi identitas hukum bagi warga negara, tetapi juga alat penting dalam menyusun basis data kependudukan yang valid.

Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003 menyebutkan bahwa instansi penyelenggara pelayanan publik yaitu pemerintah pusat, pemerintah daerah, BUMN dan BUMD. Sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku pelayanan yang diberikan dapat berbentuk barang maupun jasa yang dibutuhkan masyarakat. Salah satu bentuk kegiatan pelayanan publik yang terdapat pada pemerintah daerah yaitu pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang memberikan pelayanan pada bidang administrasi kependudukan. Pelayanan ini berkaitan dengan penerbitan dokumen dan data kependudukan yang meliputi

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**  
kegiatan pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan dan Surat Keterangan Pindah Warganegara Indonesia (SKPWNI).

Pembaruan atau update data dalam dokumen kependudukan seperti Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), dan Akta-akta Sipil (seperti Akta Kehilangan, Akta Perkawinan, Akta Kematian) merupakan langkah penting untuk menjamin akurasi informasi kependudukan seseorang di sistem administrasi negara. Ketepatan data ini berpengaruh langsung terhadap hak-hak sipil warga negara, seperti akses terhadap layanan pendidikan, kesehatan, perbankan, pemilu, dan bantuan sosial. Adapun beberapa alasan utama mengapa update data itu penting, antara lain:

1. Perubahan Status atau Keadaan Penduduk Seperti pernikahan, perceraian, kelahiran, kematian, pindah domisili, atau perubahan identitas seperti nama, gelar, pekerjaan, atau pendidikan.
2. Menjamin Keabsahan dan Legalitas Data Dokumen kependudukan yang tidak diperbarui dapat menyebabkan data ganda, tidak sinkron, atau tidak diakui dalam berbagai pelayanan publik dan hukum.
3. Mendukung Satu Data Kependudukan Nasional Pemerintah melalui Kementerian Dalam Negeri mendorong sistem interoperabilitas data antarinstansi, yang hanya dapat dilakukan bila data penduduk mutakhir dan valid.
4. Akses Layanan Publik dan Program Pemerintah Banyak layanan seperti BPJS, bantuan sosial, pendidikan, subsidi, pemilu, dan lainnya mewajibkan data kependudukan yang sesuai dan terkini.

**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.

5. Mencegah Penyalahgunaan Data dan Identitas Ganda Data yang usang atau tidak diperbarui rawan disalahgunakan oleh pihak tidak bertanggung jawab.

Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan Pasal 58: "Penduduk wajib melaporkan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting kepada instansi pelaksana paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak terjadinya peristiwa tersebut." Kemudian Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 (perubahan atas UU No. 23/2006) Menegaskan bahwa kewajiban pelaporan dan pembaruan data kependudukan serta penguatan sistem identitas tunggal berbasis NIK.

Dalam Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Mengatur mekanisme dan syarat perubahan data pada KTP, KK, dan dokumen sipil lainnya. Kemudian Permendagri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Perpres No. 96 Tahun 2018 Mengatur teknis layanan administrasi kependudukan, termasuk tata cara pembaruan data, pelaporan peristiwa penting, dan pemanfaatan data kependudukan. Permendagri Nomor 102 Tahun 2019 tentang Pemberian Hak Akses dan Pemanfaatan Data Kependudukan Memastikan hanya data yang mutakhir dan sah yang dapat digunakan oleh instansi lain untuk pelayanan publik.

Dengan memperbarui data KK, KTP, dan akta secara berkala dan sesuai peraturan, masyarakat turut menjaga keteraturan administrasi negara serta menjamin hak-hak sipilnya. Pembaruan ini bukan hanya kewajiban hukum, melainkan juga kebutuhan praktis di era digitalisasi dan integrasi layanan publik saat ini.

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.

Dalam kerangka tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir memegang peranan yang sangat penting dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, khususnya terkait penyediaan layanan administrasi kependudukan yang meliputi pencatatan data penduduk, penerbitan dokumen kependudukan, serta pemutakhiran informasi kependudukan yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan. Pelayanan ini menjadi salah satu bagian integral dari upaya pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Seiring dengan perkembangan zaman dan kemajuan teknologi informasi, tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang lebih mudah, cepat, transparan, dan bebas biaya semakin meningkat. Untuk menjawab tantangan tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir senantiasa berupaya melakukan berbagai inovasi strategis yang bertujuan untuk mendukung terciptanya pelayanan yang prima. Inovasi-inovasi ini mencakup pemanfaatan teknologi digital, pengembangan aplikasi layanan daring, penyediaan kanal-kanal komunikasi interaktif, hingga penyederhanaan prosedur layanan, sehingga masyarakat dapat mengakses pelayanan administrasi kependudukan dengan lebih efisien tanpa harus hadir secara fisik ke kantor atau instansi terkait. Dengan demikian, melalui optimalisasi penyelenggaraan pelayanan publik yang adaptif dan inovatif, diharapkan terwujud sistem pelayanan administrasi kependudukan yang tidak hanya memenuhi standar pelayanan minimal, tetapi juga mampu memberikan kepuasan, kenyamanan, dan kemudahan bagi seluruh lapisan masyarakat, serta mendorong terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) di tingkat daerah.

**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.

Menurut Kotler (dalam Moh Alifuddin & Mashur Razak, 2015:88) mendefinisikan inovasi sebagai sesuatu yang berkenaan dengan barang, jasa atau ide yang dirasakan baru oleh seseorang. Meskipun ide tersebut telah lama eksis tetapi ini dapat dikatakan suatu inovasi bagi orang yang baru melihat atau merasakannya.jadi, inovasi adalah proses menciptakan atau mengembangkan sesuatu yang baru, berbeda dari yang sudah ada, dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas, efisiensi, atau manfaat bagi individu, organisasi, atau masyarakat. Inovasi bisa berupa gagasan, metode, produk, atau layanan baru yang memberikan nilai tambah dan memberikan solusi untuk masalah yang ada.

Demi memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dalam bidang administrasi kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir memberikan terobosan melalui inovasi pelayanan guna tercapainya pelayanan prima. Inovasi pelayanan tersebut diberi nama dengan layanan "Jemput Bola". Inovasi pelayanan ini dilaksanakan untuk mempermudah dan mempercepat proses pengurusan KTP, mulai dari pencatatan biodata penduduk hingga penerbitan dokumen kependudukan. layanan ini dijalankan untuk menjangkau masyarakat yang belum mempunyai dokumen kependudukan yang disebabkan oleh masalah salah satunya kesulitan dalam mengakses pelayanan dikarenakan jarak tempuh yang sulit diakses. Melalui inovasi ini petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terjun langsung ke desa-desa untuk melakukan perekaman biodata kependudukan dan penerbitan Kartu Tanda Penduduk serta dokumen kependudukan.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

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

Layanan jemput bola merupakan bagian integral dari pelaksanaan Program 'BELACAN SEDAP'. Program BELACAN SEDAP merupakan inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang digagas dan dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Rokan Hilir sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan pemerataan pelayanan publik di bidang kependudukan. BELACAN SEDAP merupakan singkatan dari *Beri Layanan Cepat Tanpa Imbalan Semua Dokumen Kependudukan*, yang mencerminkan komitmen pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan secara cepat, mudah, dan bebas biaya kepada masyarakat. Program ini dikembangkan sebagai respons terhadap berbagai permasalahan pelayanan, seperti jauhnya jarak masyarakat ke kantor Disdukcapil, keterbatasan waktu dan biaya, serta rendahnya kepemilikan dokumen kependudukan di wilayah tertentu.

Program Belacan sedap dirancang dan diinisiasi oleh Disdukcapil Kabupaten Rokan Hilir dengan dukungan Pemerintah Kabupaten Rokan Hilir sebagai bagian dari kebijakan peningkatan pelayanan publik. Pelaksanaan program ini dilakukan melalui pendekatan pelayanan jemput bola, yaitu petugas Disdukcapil secara aktif mendatangi masyarakat di desa, kelurahan, sekolah, panti sosial, serta wilayah terpencil untuk melakukan perekaman dan penerbitan dokumen kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el), Kartu Keluarga, akta kelahiran, akta kematian, Kartu Identitas Anak, serta layanan administrasi kependudukan lainnya. Dengan pendekatan tersebut, program BELACAN SEDAP bertujuan untuk mendekatkan layanan kepada masyarakat sekaligus meningkatkan kesadaran dan partisipasi masyarakat dalam tertib administrasi kependudukan.

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

Secara yuridis, pelaksanaan Program BELACAN SEDAP mengacu pada peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar kewenangan pemerintah daerah dalam menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan dan pelayanan publik. Landasan hukum utama program ini adalah Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013, yang menegaskan kewajiban pemerintah dan pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan dokumen kependudukan kepada seluruh warga negara.

Layanan ini bertujuan untuk mempercepat dan mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan tanpa harus datang ke kantor Disdukcapil di mana petugas Disdukcapil turun langsung ke daerah-daerah terpencil guna melaksanakan perekaman E-KTP bagi masyarakat.

Secara nasional, payung hukum utama yang melandasi kegiatan ini adalah Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan beserta perubahannya melalui Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013, yang menegaskan bahwa pemerintah wajib memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang mudah, cepat, dan menjangkau seluruh penduduk tanpa terkecuali. Dalam undang-undang tersebut, pemerintah daerah didorong untuk melakukan inovasi pelayanan, termasuk dengan cara mendekatkan pelayanan kepada masyarakat melalui kegiatan *jemput bola*. Ketentuan ini diperkuat oleh Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil, yang mengatur tata cara pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan secara langsung di lapangan.

**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.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan juga menegaskan pentingnya penerapan sistem pelayanan keliling (*mobile service*) atau *jemput bola* oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di seluruh daerah, khususnya bagi masyarakat rentan, lansia, penyandang disabilitas, dan warga yang tinggal di wilayah sulit dijangkau.

Urgensi inovasi pelayanan publik secara normatif telah diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPAN-RB) Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik. Dalam peraturan tersebut dijelaskan bahwa inovasi pelayanan publik merupakan terobosan jenis pelayanan yang dilakukan oleh kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, baik melalui pendekatan baru, penyederhanaan prosedur, maupun pemanfaatan sumber daya secara lebih efektif.

PermenPAN-RB Nomor 30 Tahun 2014 menegaskan bahwa inovasi pelayanan publik dilaksanakan untuk menjawab kebutuhan teknis pelayanan, seperti keterbatasan akses masyarakat terhadap layanan, rendahnya efektivitas pelayanan konvensional, serta belum meratanya jangkauan pelayanan publik. Oleh karena itu, instansi penyelenggara pelayanan publik didorong untuk mengembangkan inovasi yang mampu mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, meningkatkan efisiensi waktu dan biaya, serta memberikan kemudahan dan kepastian layanan.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

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

Dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan, inovasi pelayanan Jjemput Bola pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir sejalan dengan amanat PermenPAN-RB tersebut. Layanan jemput bola merupakan bentuk inovasi pelayanan yang dirancang untuk menjawab kebutuhan teknis masyarakat, khususnya masyarakat yang tinggal di wilayah terpencil, memiliki keterbatasan mobilitas, serta menghadapi kendala geografis dalam mengakses kantor pelayanan. Dengan demikian, inovasi ini tidak hanya memenuhi prinsip inovasi pelayanan publik menurut PermenPAN-RB, tetapi juga menjadi instrumen penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang efektif, efisien, dan berkeadilan.

Melalui Inovasi Pelayanan ini, petugas Disdukcapil mendatangi langsung lokasi-lokasi tertentu seperti sekolah, desa, dan kepenghuluan untuk melakukan perekaman data dan pencetakan dokumen kependudukan. Alur pelaksanaan layanan jemput bola tersebut terdiri dari beberapa tahapan. Tahap pertama dimulai dari perencanaan kegiatan, di mana instansi pemerintah melakukan identifikasi kebutuhan masyarakat serta menentukan wilayah sasaran yang akan dijangkau. Tahap berikutnya adalah persiapan teknis dan koordinasi, meliputi penentuan jadwal, pembentukan tim pelaksana, serta penyediaan sarana dan dokumen administrasi yang diperlukan. Setelah itu dilakukan pelaksanaan lapangan, yaitu kegiatan petugas mendatangi langsung masyarakat atau lokasi tertentu untuk memberikan layanan, seperti perekaman data kependudukan, pelayanan perizinan, atau sosialisasi program pemerintahan. Inovasi layanan ini menjadi solusi atas kendala geografis dan keterbatasan sarana transportasi 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.

selama ini menjadi hambatan bagi masyarakat di daerah pelosok untuk mendapatkan pelayanan administrasi yang optimal.

Tujuan utama dari pelayanan Jemput Bola ini adalah untuk mempercepat pencapaian target kepemilikan dokumen kependudukan secara menyeluruh, mempermudah akses pelayanan bagi masyarakat rentan dan daerah terpencil, serta meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Rokan Hilir. Selain itu, program ini juga menjadi bagian dari upaya digitalisasi administrasi kependudukan dan mendukung reformasi birokrasi dalam pelayanan yang cepat, mudah, dan gratis. Dengan pendekatan jemput bola, pemerintah daerah tidak hanya hadir secara administratif, tetapi juga secara nyata dalam menjamin hak-hak sipil masyarakat, termasuk hak untuk diakui secara hukum melalui dokumen kependudukan yang sah.

Sebagai sebuah instansi pemerintah yang bertugas memberikan layanan kepada masyarakat luas, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir dituntut untuk terus melakukan inovasi guna meningkatkan kemudahan dan efektivitas pelayanan publik. Inovasi tersebut diharapkan dapat mempercepat proses pelayanan, mempermudah akses bagi masyarakat, serta mengoptimalkan kualitas layanan.

Kabupaten Rokan Hilir merupakan salah satu kabupaten di Provinsi Riau dengan wilayah yang cukup luas dan karakteristik geografis yang beragam, meliputi wilayah daratan, pesisir, serta daerah yang dipisahkan oleh sungai dan laut. Luas wilayah Kabupaten Rokan Hilir yang mencapai sekitar 9.068,63 km<sup>2</sup> dengan sebaran penduduk yang relatif berjauhan antar kecamatan dan desa

**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.

menyebabkan tidak seluruh masyarakat memiliki akses yang mudah terhadap pelayanan administrasi kependudukan.

Salah satu alasan yang menyebabkan masyarakat enggan mengurus dokumen kependudukan yaitu dikarenakan jauhnya jarak yang harus ditempuh untuk sampai kepusat pelayanan. Hal tersebut menjadi hambatan tersendiri bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan secara optimal. Padahal berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 dokumen kependudukan sangat penting dalam memberikan keabsahan identitas bagi masyarakat itu sendiri dan kepastian hukum atas setiap peristiwa kependudukan yang dialami penduduk.

**Tabel 1.1**  
**Jarak dari Ibukota Kecamatan ke Ibukota Kabupaten**  
**di Kabupaten Rokan Hilir**

| Kecamatan              | Ibu kota kecamatan      | Jarak ke ibu kota |
|------------------------|-------------------------|-------------------|
| 1. Tanah Putih         | 1. Sedinginan           | 105,0             |
| 2. Pujud               | 2. Pujud                | 204,9             |
| 3. Tanah Putih         | 3. Melayu besar         | 67,9              |
| Tanjung Melawan        |                         |                   |
| 4. Rantau Kopar        | 4. Rantau Kopar         | 117,9             |
| 5. Tanjung Medan       | 5. Tanjung Medan        | 156,6             |
| 6. Bagan Sinembah      | 6. Bagan Batu           | 127,2             |
| 7. Simpang Kanan       | 7. Simpang Kanan        | 157,3             |
| 8. Bagan Sinembah Raya | 8. Bagansinembah        | 153,9             |
| 9. Balai Jaya          | 9. Balai Jaya           | 120,7             |
| 10. Kubu               | 10. Teluk Merbau        | 244,3             |
| 11. Pasir Limau Kapas  | 11. Panipahan           | 78,4              |
| 12. Kubu Babusalam     | 12. Rantau Panjang Kiri | 46,6              |
| 13. Bangko             | 13. Bagansiapi api      | 1,0               |
| 14. Sinaboi            | 14. Sinaboi             | 33,8              |
| 15. Batu Hampar        | 15. Bantaian            | 33,7              |
| 16. Pekaitan           | 16. Pedamaran           | 21,4              |
| 17. Rimba Melintang    | 17. Rimba Melintang     | 110,0             |
| 18. Bangko Pusako      | 18. Bangko Pusako       | 85,9              |

*Sumber: Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir*

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan tabel 1.1 jarak ibu kota kecamatan ke ibu kota Kabupaten Rokan Hilir, terlihat adanya variasi jarak tempuh yang cukup signifikan antar kecamatan, mulai dari jarak yang sangat dekat hingga mencapai lebih dari 200 kilometer. Kondisi ini menunjukkan bahwa tidak seluruh masyarakat memiliki akses yang mudah dan merata terhadap pelayanan administrasi kependudukan yang terpusat di ibu kota kabupaten. Kecamatan-kecamatan dengan jarak tempuh yang relatif jauh, seperti Kubu, Pujud, Simpang Kanan, dan Tanjung Medan, serta kecamatan yang sulit diakses oleh transportasi darat seperti Panipahan dihadapkan pada keterbatasan akses pelayanan akibat besarnya waktu, biaya, dan tenaga yang harus dikeluarkan untuk mencapai kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Situasi tersebut berpotensi menurunkan minat masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan, meskipun dokumen tersebut memiliki peran penting sebagai bukti keabsahan identitas dan kepastian hukum sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.

Oleh karena itu, keberadaan pelayanan jemput bola menjadi sangat urgensi sebagai solusi atas permasalahan keterjangkauan layanan administrasi kependudukan di Kabupaten Rokan Hilir. Pelayanan jemput bola memungkinkan Disdukcapil untuk mendekatkan layanan secara langsung ke masyarakat, khususnya di kecamatan-kecamatan dengan jarak tempuh yang jauh dan akses transportasi yang terbatas. Melalui pendekatan ini, pemerintah daerah tidak hanya mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan, tetapi juga mendorong pemerataan kepemilikan dokumen kependudukan serta mewujudkan pelayanan publik yang adil dan inklusif bagi seluruh lapisan 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.

Bagi pembaca atau kalangan akademisi, penelitian ini memberikan referensi ilmiah dan wawasan baru mengenai pelaksanaan inovasi pelayanan publik di tingkat daerah. Penelitian ini dapat menjadi acuan bagaimana inovasi tersebut dapat diterapkan di daerah lain. Dengan demikian, penelitian ini berperan dalam memperkaya kajian ilmu administrasi publik dan pelayanan masyarakat.

Bagi masyarakat, penelitian ini penting karena secara langsung berkaitan dengan kesadaran akan pentingnya dokumen kependudukan seperti KTP-el, Kartu Keluarga, dan Akta Kelahiran. Masih banyak masyarakat yang belum memiliki atau kurang peduli terhadap kelengkapan identitas kependudukan, padahal dokumen tersebut sangat penting dalam mengakses berbagai layanan publik seperti pendidikan, kesehatan, bantuan sosial, dan hak politik. Melalui penelitian ini, diharapkan masyarakat dapat memahami manfaat pelayanan *jemput bola* sebagai sarana mempermudah pengurusan dokumen kependudukan tanpa harus datang ke kantor Disdukcapil.

Sementara bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Rokan Hilir, penelitian ini memiliki manfaat praktis sebagai bahan evaluasi terhadap pelaksanaan program *jemput bola*. Hasil penelitian dapat membantu Disdukcapil dalam menilai sejauh mana efektivitas pelayanan ini menjangkau masyarakat yang masih kurang sadar akan pentingnya identitas kependudukan. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi dasar bagi perbaikan strategi pelayanan, penguatan sosialisasi, serta peningkatan kualitas sumber daya manusia agar pelayanan publik menjadi lebih efisien, merata, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Sehingga penulis mengangkat judul **"Inovasi Pelayanan Jemput Bola pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir"**

**© Hak cipta milik UIN Suska Riau****1.2****Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan yang telah dipaparkan diatas, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana inovasi pelayanan Jemput Bola Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir ?
2. Apa faktor penghambat ataupun kendala inovasi pelayanan Jemput Bola Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir ?

**1.3****Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian yang dilakukan penulis antara lain:

1. Untuk mengetahui Bagaimana inovasi pelayanan Jemput Bola Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir.
2. Untuk mengetahui Apa faktor penghambat ataupun kendala inovasi pelayanan Jemput Bola Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir.

**1.4****Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dilakukannya penelitian ini adalah:

1. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir dalam merumuskan arahan serta upaya peningkatan inovasi layanan administrasi kependudukan,
2. Secara metodologis dapat digunakan sebagai bahan kajian bagi peneliti selanjutnya, terutama bagi yang meneliti hal yang sama dan sesuai dengan kebutuhan praktis dan teoritis dalam rangka pengembangan keilmuan.

**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.

**Sistematika Penulisan**

Adapun sistematika penelitian ini sebagai Berikut:

**BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini menjelaskan latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

**BAB II : LANDASAN TEORI**

Pada bab ini menguraikan berbagai teori, definisi konsep, konsep operasional dan kerangka berpikir dalam suatu penelitian.

**BAB III : METODE PENELITIAN**

Pada bab ini berisikan tentang jenis dan metode penelitian, Lokasi penelitian, informan penelitian, sumber data dan jenis data, teknik pengumpulan data, serta teknik analisis data.

**BAB IV : GAMBARAN UMUM**

Pada bab ini berisikan sejarah objek penelitian, aktivitas penelitian, struktur organisasi, visi misi, dan gambaran umum terkait objek penelitian.

**BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini menjelaskan hasil penelitian dan pembahasan mengenai inovasi program jemput bola di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir.

**BAB VI : PENUTUP**

Pada bab ini penulis menguraikan keisimpulan dan saran yang diperoleh dari hasil penelitian.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Pelayanan Publik**

##### **2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik**

Menurut Sinambela (2016) Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik, yang menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 juga dijelaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara publik sebagai upaya memenuhi kebutuhan penerima layanan maupun kebutuhan peraturan perundangan. Jadi secara singkatnya pelayanan publik dapat diartikan sebagai layanan atau melayani keperluan masyarakat maupun organisasi yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut dan sesuai dengan aturan yang telah ditentukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan.

Pelayanan publik adalah proses yang dilakukan oleh pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepuasan masyarakat atas layanan yang diberikan (Nasution,2016) Pelayanan publik yang efektif dan efisien merupakan kunci untuk meningkatkan kepercayaan wajib pajak dan kualitas administrasi perpajakan (Anwar,2019) Kualitas pelayanan pajak meliputi kecepatan ,kemudahan akses, ketepatan dan kepuasan pengguna layanan (Sukardi, 2017).

#### **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.

Kemudian Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

#### **2.1.2 Prinsip Pelayanan Publik**

Pada penyelenggaraan pelayanan publik tentunya terdapat beberapa prinsip-prinsip yang harus diperhatikan. Penyelenggara pelayanan publik memiliki wewenang melaksanakan sebagian tugas maupun fungsi pelayanan dengan memperhatikan unsur penting dalam pelayanan publik meliputi organisasi pemberi layanan (penyelenggara) merupakan pemerintah, penerima layanan (pelanggan) yaitu masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan dan kepuasan yang diberikan atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan). Dalam upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik secara berkesinambungan dan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima, maka penyelenggaraan pelayanan publik harus dilakukan berdasarkan pada asas-asas umum kepemerintahan yang baik. Sinambela (2016) menyebutkan serta menjelaskan beberapa prinsip pelayanan publik diantaranya:

1. Kesederhanaan, Prosedur pelayanan harus mudah dipahami dan dilaksanakan oleh masyarakat, tanpa birokrasi yang berbelit-belit.
2. Kejelasan dan Kepastian Informasi terkait pelayanan (persyaratan, waktu, biaya) harus jelas dan pasti, agar masyarakat tidak bingung atau merasa dirugikan.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

3. Keterbukaan, Pelayanan dilakukan secara transparan. Masyarakat berhak mengetahui proses, tahapan, dan status pelayanan mereka.
4. Efisiensi dan Efektivitas, Layanan harus menggunakan sumber daya secara optimal dan mampu mencapai hasil yang sesuai dengan tujuan.
5. Tanggung Jawab Setiap petugas pelayanan bertanggung jawab atas kinerjanya dan dapat dimintai pertanggungjawaban apabila terjadi kesalahan.
6. Keadilan, Semua masyarakat harus diperlakukan sama tanpa diskriminasi, baik dari segi pelayanan, perlakuan, maupun hasil.
7. Ketepatan Waktu, Layanan harus diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Sementara itu, prinsip-prinsip pelayanan publik menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik adalah sebagai berikut :

1. Kesederhanaan, prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tidak berbelit-belit, mudah untuk dipahami dan mudah untuk dilaksanakan.
2. Kejelasan, kejelasan mencakup beberapa hal antara lain :
  - a. Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan umum.
  - b. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan, persoalan, sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
  - c. Rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayaran

**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.

## © Hak Cipta milik **UIN SUSKA RIAU**

### **2.2 Inovasi**

#### **2.2.1 Pengertian Inovasi**

Secara etimologis, kata “inovasi” berasal dari bahasa Latin innovare yang berarti memperbarui atau melakukan sesuatu dengan cara baru. Dalam konteks administrasi publik maupun pelayanan masyarakat, inovasi tidak hanya berarti menciptakan sesuatu yang baru, tetapi lebih pada bagaimana suatu ide atau metode baru dapat diimplementasikan secara nyata untuk memperbaiki proses yang sudah ada.

Menurut Rogers dalam Suwarno (2016) inovasi merupakan sebuah ide, praktek, atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya. Yang mana diketahui bahwa inovasi ini merupakan ide kreatif teknologi pelayanan atau bisa jadi dalam hal memperbarui yang sudah ada sehingga menciptakan terobosan atau penyederhana di bidang prosedur, metode, maupun struktur organisasi pelayanan yang hasil manfaatnya mempunyai nilai tambah baik dari segi kuantitas maupun kualitas pelayanan (Sugiharto, 2016). Menurut Muluk dalam (Saharuddin & Suryani, 2020) inovasi adalah mengubah sesuatu hal menjadi baru, inovasi teknologi, inovasi struktur organisasi, inovasi hubungan, dan inovasi pembangunan manusia (Fahrezy, 2023).

Menurut Oslo Manual (OECD & Eurostat, 2018), inovasi didefinisikan sebagai penerapan suatu produk, proses, metode pemasaran, atau metode organisasi baru atau yang telah mengalami perbaikan signifikan. Tujuan dari inovasi tersebut adalah untuk meningkatkan efisiensi, kualitas layanan, dan daya saing suatu organisasi atau institusi.

**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.

O'Sullivan dan Dooley (2009) menyatakan bahwa inovasi merupakan proses mengubah peluang menjadi ide, dan kemudian mengubah ide tersebut menjadi produk atau layanan yang dapat meningkatkan kinerja organisasi. Artinya, inovasi tidak hanya berhenti pada tahap gagasan, tetapi harus diwujudkan dalam tindakan yang berdampak nyata.

Inovasi merupakan langkah solutif dari organisasi sektor publik untuk mengatasi persoalan yang terjadi di masyarakat dan upaya untuk mengikuti perkembangan zaman yang terus berubah terutama berkembangnya teknologi informasi. Pada konteks yang spesifik, pada tataran pemerintah daerah, secara normatif dalam Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 Tentang Pemerintahan

Daerah, Pasal 386, disebutkan bahwa inovasi pemerintah daerah adalah semua bentuk pembaruan dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan daerah. Pembaruan ini bertujuan untuk meningkatkan kinerja tata kelola pemerintahan daerah, termasuk dalam peran pemerintah untuk penyelenggaran pemerintahan daerah, pelaksanaan pembangunan dan pelayanan publik.

### 2.2.2 Ciri-ciri Inovasi

Inovasi sebagai proses pembaruan yang membawa perubahan signifikan memiliki sejumlah ciri khas yang membedakannya dari aktivitas rutin atau sekadar perbaikan biasa. Ciri-ciri ini penting untuk mengidentifikasi apakah suatu ide, kebijakan, atau program benar-benar bersifat inovatif. Menurut Oslo Manual (OECD, 2018) serta beberapa pakar lainnya, inovasi memiliki beberapa karakteristik berikut:

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

**1. Mengandung Unsur Kebaruan**

Inovasi selalu memiliki unsur kebaruan, baik dalam bentuk produk, layanan, metode, maupun pendekatan kerja. Kebaruan ini bisa bersifat mutlak (belum pernah ada sebelumnya) maupun relatif (baru bagi suatu organisasi atau masyarakat tertentu). Artinya, sesuatu yang sudah lama diterapkan di suatu tempat bisa menjadi inovasi ketika diadopsi di tempat lain yang belum mengenalnya.

**2. Dilakukan Secara Terencana**

Inovasi merupakan hasil dari proses yang dirancang dan direncanakan dengan baik. Inovasi bukanlah sesuatu yang muncul secara spontan atau kebetulan, tetapi melalui proses berpikir strategis, identifikasi masalah, perumusan ide, dan evaluasi dampak.

**3. Bertujuan untuk Perbaikan atau Pemecahan Masalah**

Tujuan utama dari inovasi adalah menghasilkan perubahan yang lebih baik. Inovasi dirancang untuk menyelesaikan masalah, mempercepat proses, meningkatkan mutu layanan, atau memberikan kemudahan bagi pengguna. Oleh karena itu, inovasi senantiasa mengarah pada peningkatan efektivitas dan efisiensi.

**4. Dapat Diimplementasikan Secara Nyata**

Inovasi tidak hanya berhenti pada tahap gagasan, tetapi harus dapat diterapkan dan dijalankan dalam praktik. Implementasi ini menjadi salah satu indikator penting bahwa suatu ide benar-benar memiliki dampak. Tanpa penerapan, inovasi tidak dapat diukur keberhasilannya.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

**5. Memberikan Nilai Tambah atau Manfaat**

Inovasi harus menghasilkan manfaat yang nyata bagi organisasi atau masyarakat. Nilai tambah ini bisa berupa penghematan waktu, pengurangan biaya, peningkatan kepuasan pengguna, atau pencapaian tujuan secara lebih efisien. Manfaat inilah yang menjadi pembeda utama antara inovasi dengan kegiatan rutin.

**6. Bersifat Adaptif dan Responsif terhadap Perubahan**

Inovasi memiliki kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan kondisi lingkungan yang berubah. Fleksibilitas ini memungkinkan inovasi tetap relevan dan berkelanjutan dalam jangka panjang, terutama dalam menghadapi dinamika kebutuhan masyarakat.

**7. Mengandung Unsur Risiko dan Ketidakpastian**

Karena bersifat baru, inovasi seringkali menghadapi ketidakpastian dalam hal hasil dan penerimaan masyarakat. Oleh karena itu, inovasi memerlukan keberanian untuk mencoba, toleransi terhadap kegagalan, serta strategi mitigasi risiko.

**Kriteria Inovasi**

Menurut Rogers dalam Suwarno (2016) inovasi mempunyai karakteristik sebagai berikut:

***Relative Advantage* (Keuntungan Relatif)**

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

**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.

***Compatibility* (Kesesuaian)**

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

***Complexity* (Kerumitan)**

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

**4. *Triability* (Kemungkinan Dicoba)**

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

***Observability* (Kemudahan Diamati)**

Sebuah inovasi harus juga dapat diamati, dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Yang mana memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang lebih baik dan lebih transparan.

## Tahapan dalam proses Inovasi

Inovasi bukanlah suatu hasil yang terjadi secara instan, melainkan melalui tahapan atau proses tertentu yang sistematis. Proses inovasi melibatkan serangkaian langkah mulai dari munculnya ide baru hingga implementasi dan evaluasi hasilnya. Menurut Tidd, Bessant, dan Pavitt (2005), serta didukung oleh pendapat O'Sullivan dan Dooley (2009), terdapat beberapa tahapan penting dalam proses inovasi sebagai berikut:

### 1. Identifikasi Masalah atau Peluang

Tahap awal dari inovasi adalah mengenali adanya permasalahan yang membutuhkan solusi atau melihat adanya peluang untuk melakukan perbaikan atau perubahan. Tahap ini melibatkan analisis kondisi lingkungan, kebutuhan pengguna, serta kelemahan dalam sistem yang sedang berjalan. Tanpa adanya masalah atau peluang yang terdeteksi dengan baik, proses inovasi tidak akan memiliki arah yang jelas.

### 2. Generasi Ide (Idea Generation)

Setelah masalah atau peluang teridentifikasi, tahap selanjutnya adalah mengembangkan ide-ide kreatif sebagai alternatif solusi. Proses ini dapat dilakukan melalui diskusi tim, brainstorming, studi literatur, maupun benchmarking terhadap praktik terbaik di tempat lain. Ide yang dihasilkan harus bersifat inovatif, namun tetap relevan dan sesuai dengan konteks organisasi atau masyarakat yang menjadi sasaran.

### 3. Seleksi dan Perencanaan (Idea Selection and Planning)

Tidak semua ide yang dihasilkan akan diterapkan. Oleh karena itu, perlu dilakukan seleksi untuk memilih ide yang paling layak dan memiliki

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

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

potensi dampak besar. Setelah itu, dilakukan perencanaan strategis mengenai bagaimana ide tersebut akan dilaksanakan, termasuk penentuan sumber daya, waktu, tanggung jawab, dan indikator keberhasilan.

**4. Pengembangan dan Pengujian (Development and Testing)**

Pada tahap ini, ide inovatif mulai dikembangkan menjadi prototipe atau bentuk awal implementasi. Pengujian awal dilakukan untuk mengetahui kelayakan, efektivitas, dan kemungkinan kendala yang akan dihadapi. Umpan balik dari tahap ini sangat penting sebagai dasar untuk penyempurnaan sebelum pelaksanaan secara penuh.

**5. Implementasi (Implementation)**

Tahap implementasi merupakan proses pelaksanaan ide inovatif secara nyata dalam lingkungan organisasi atau masyarakat. Ini mencakup penyebarluasan informasi, pelatihan jika diperlukan, serta penerapan teknologi atau metode baru. Implementasi yang efektif membutuhkan dukungan kepemimpinan, komunikasi yang baik, serta partisipasi dari semua pihak terkait.

**6. Evaluasi dan Difusi (Evaluation and Diffusion)**

Setelah inovasi diterapkan, langkah selanjutnya adalah melakukan evaluasi untuk mengukur keberhasilan, efektivitas, dan dampaknya terhadap sasaran yang dituju. Hasil evaluasi digunakan untuk perbaikan berkelanjutan. Jika inovasi dinilai berhasil, maka dapat didorong untuk disebarluaskan (difusi) ke unit lain, instansi lain, atau bahkan diadopsi dalam skala lebih besar.

## 2.2.5 Inovasi Pelayanan Publik

Dalam konteks Indonesia, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN-RB) mendefinisikan inovasi pelayanan publik sebagai semua bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, memperluas jangkauan, dan mempercepat proses pelayanan, yang dilakukan oleh instansi pemerintah melalui pendekatan baru, baik berbasis teknologi maupun non-teknologi.

Inovasi pelayanan publik merupakan bagian dari upaya pembaruan sistem administrasi dan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Dalam era modern yang ditandai dengan perkembangan teknologi dan meningkatnya ekspektasi masyarakat, penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk tidak hanya bekerja secara administratif dan rutin, tetapi juga mampu berpikir kreatif dan adaptif dalam memberikan solusi atas berbagai tantangan pelayanan.

Sementara itu, Mozin, Ma'ruf, dan Kadir (2025) menekankan bahwa inovasi pelayanan publik mencakup pembaruan di bidang kebijakan, proses, hingga teknologi informasi. Mereka menekankan bahwa keberhasilan inovasi sangat bergantung pada kepemimpinan, kapasitas organisasi, dukungan regulasi, serta partisipasi publik dalam proses pelayanan.

## 2.3 Administrasi Kependudukan

Nugroho(2017) mendefinisikan Administrasi kependudukan merupakan sistem yang dirancang untuk mengatur, merekam, dan memelihara informasi penduduk agar tersedia data yang valid dalam perencanaan kebijakan

### 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.

publik. kemudian Widodo(2020) mengemukakan Administrasi kependudukan adalah bagian penting dari manajemen pemerintahan daerah yang berfokus pada pemberian identitas hukum warga negara secara menyeluruh dan akurat. Sementara itu Yuliandri(2015) mendefinisikan Administrasi kependudukan adalah proses legalisasi keberadaan seseorang dalam suatu wilayah secara administratif, sebagai dasar dalam pemberian hak dan kewajiban sebagai warga negara.

Administrasi kependudukan menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Pasal 1 adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

### 2.3.1 Tujuan Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan

Sesuai yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, bahwa tujuan penyelenggaraan administrasi kependudukan adalah:

1. Memberikan perlindungan status hak sipil penduduk
2. Memberikan keabsahan identitas dan kepastian hukum atas dokumen kependudukan dan setiap peristiwa penting yang dialami penduduk
3. Mewujudkan tertib kependudukan secara nasional dan terpadu
4. Menyediakan data dan informasi kependudukan yang akurat, lengkap, mutakhir dan mudah diakses mengenai pendaftaran penduduk dan

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

pencatatan sipil pada berbagai tingkatan yang dapat digunakan sebagai acuan perumusan kebijakan dan pembangunan pada umunya.

5. Menyediakan data kependudukan sebagai rujukan dasar bagi sektor lain yang berhubungan dengan penyelenggaran setiap kegiatan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan. Prinsip tersebut sebagai dasar terjaminnya penyelenggaraan yang sesuai dengan undang-undang.

## 2.4 Inovasi Menurut Pandangan Islam

Pandangan Islam mengenai inovasi yang mana dengan melakukan inovasi sama halnya dengan melakukan perubahan, dalam melakukan inovasi atau perubahan adalah sesuatu yang harus dilakukan oleh kaum, kelompok atau oleh organisasi itu sendiri yaitu inovasi atau perubahan ke arah yang lebih baik. Adapun dalil yang berkaitan dengan inovasi terdapat dalam firman Allah dalam Al Qur'an Surah. Ar-Ra'd ayat 11:

إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنفُسِهِمْ

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

Berdasarkan firman Allah SWT. Dalam Surah Ar-Ra'd ayat 11, dapat kita simpulkan bahwa selama manusia ingin berusaha pasti ada jalannya selama ingin mengusahakannya dengan berpedoman pada Al-Qur'an dan Hadits. Ayat ini mengandung makna bahwa perubahan dalam kehidupan masyarakat tidak akan terjadi tanpa adanya usaha dan kesadaran dari diri manusia itu sendiri. Dalam konteks penelitian ini, makna ayat tersebut memiliki keterkaitan yang erat dengan

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

upaya pemerintah daerah dan masyarakat dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan melalui Inovasi Pelayanan *jemput bola*.

Layanan *jemput bola* yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Rokan Hilir merupakan bentuk ikhtiar dan tanggung jawab pemerintah untuk memperbaiki sistem pelayanan publik, khususnya dalam menjangkau masyarakat yang sebelumnya belum tersentuh pelayanan administrasi kependudukan.

Ayat tersebut mengingatkan bahwa perubahan positif dalam hal ini peningkatan pelayanan publik dan kesadaran administrasi kependudukan hanya dapat terwujud apabila masyarakat mau mengubah sikap apatis menjadi peduli terhadap pentingnya identitas diri. Artinya, *jemput bola* menjadi sarana nyata pemerintah dalam memfasilitasi perubahan tersebut, sedangkan masyarakat memiliki peran untuk menindaklanjutinya dengan partisipasi dan tanggung jawab.

Dengan demikian, Surah Ar-Ra'd ayat 11 menjadi landasan filosofis bagi penelitian ini, karena menekankan pentingnya perubahan yang dimulai dari kesadaran individu dan kolektif. Pemerintah berupaya mendekatkan layanan, sementara masyarakat diharapkan ikut berperan aktif. Kolaborasi antara keduanya mencerminkan nilai-nilai Islam tentang kerja sama, tanggung jawab sosial, dan usaha untuk memperbaiki keadaan demi kemaslahatan bersama.

Manfaat inovasi ini salah satunya adalah mampu menyelesaikan masalah dengan kata lain inovasi dapat memberikan kemudahan dan melakukan perubahan kepada siapa yang membutuhkannya. Dengan melakukan perubahan yang dilakukan oleh kaum, kelompok, atau organisasi menuju perubahan yang lebih

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

baik dari sebelumnya. Adanya perubahan tersebut untuk memberikan kemudahan bukan untuk mempersulit bagi umat manusia. Salah satu penerapannya pada inovasi yang dibuat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir yaitu inovasi pelayanan jemput bola.

## 2.5 Inovasi Sektor Publik dan Sektor Privat

Inovasi sektor privat pada umumnya berorientasi pada peningkatan keuntungan (profit oriented), daya saing pasar, efisiensi produksi, dan kepuasan konsumen. Inovasi dalam sektor privat dilakukan untuk menciptakan nilai ekonomi, memperluas pangsa pasar, serta meningkatkan kinerja perusahaan. Keberhasilan inovasi sektor privat biasanya diukur melalui indikator finansial seperti peningkatan laba, efisiensi biaya, dan pertumbuhan pasar (Osborne & Brown, 2011).

Sementara itu, inovasi sektor publik memiliki orientasi yang berbeda, yaitu berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat, pemenuhan kepentingan publik, dan pencapaian tujuan pembangunan serta kesejahteraan sosial. Inovasi sektor publik tidak bertujuan mencari keuntungan finansial, melainkan untuk memberikan nilai tambah sosial (public value), seperti kemudahan akses pelayanan, keadilan, transparansi, dan akuntabilitas. Keberhasilan inovasi sektor publik diukur melalui kepuasan masyarakat, efektivitas pelayanan, pemerataan akses, serta peningkatan kepercayaan publik terhadap pemerintah (Muluk, 2008; Moore, 1995).

**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.

Selain dari sisi tujuan, perbedaan inovasi sektor publik dan privat juga terlihat dari konteks regulasi dan tata kelola. Inovasi sektor publik dilaksanakan dalam kerangka hukum dan kebijakan yang ketat, sehingga setiap bentuk inovasi harus sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan prinsip akuntabilitas publik. Sebaliknya, sektor privat memiliki fleksibilitas yang lebih besar dalam mengambil keputusan inovatif karena tidak terikat secara langsung oleh kepentingan publik dan regulasi pelayanan publik.

Dalam penelitian ini, inovasi pelayanan jemput bola pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir dikategorikan sebagai inovasi sektor publik, karena dilaksanakan oleh instansi pemerintah, berorientasi pada kepentingan masyarakat, serta bertujuan untuk meningkatkan akses dan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Inovasi ini tidak berfokus pada keuntungan ekonomi, melainkan pada peningkatan pelayanan, pemerataan akses, dan pemenuhan hak-hak sipil masyarakat. Dengan demikian, kerangka teoritis yang digunakan dalam penelitian ini menempatkan inovasi pelayanan jemput bola sebagai bagian dari inovasi sektor publik.

## 2.6 Penelitian Terdahulu

Hasil penelitian terdahulu dijadikan sebagai acuan serta melihat gambaran perbedaan dan kesamaan dari penelitian sebelumnya terkait tema maupun judul yang sama.

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

 Tabel 2.1  
 Penelitian Terdahulu

| Nama Peneliti          | Judul                                                                                               | Hasil Penelitian                                                                                                                                                                                           | Kesamaan dengan penelitian ini                                                               | Perbedaan dengan penelitian ini                                                                                                                                                                                       |
|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 Sri Devi (2023)      | Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Online Di kantor Catatan sipil Kota Makassar                      | Inovasi tersebut dilakukan karena tuntutan pandemi Covid;2019 dan kebijakan pembatasan sosial                                                                                                              | Sama-sama membahas inovasi pelayanan administrasi kependudukan                               | Penelitian terdahulu fokus pada digitalisasi online akibat pandemi, sedangkan penelitian ini fokus pada program jemput bola di daerah terpencil Rokan Hilir.                                                          |
| 2 Muhammad Aviv (2023) | Inovasi pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis SAplikasi SLAMDUNG di kabupaten Lampung Tengah | Inovasi ini dilakukan untuk mengatasi calo, keterbatasan alat cetak, lamanya waktu pelayanan, serta cakupan wilayah yang luas. Aplikasi SLAMDUNG digunakan untuk mempercepat dan mengefisiensikan layanan. | Sama-sama membahas inovasi pelayanan berbasis pemecahan masalah akses dan efisiensi layanan. | Penelitian terdahulu fokus pada aplikasi digital berbasis online, sedangkan penelitian ini fokus pada jemput bola langsung cetak di lapangan dengan cakupan pelayanan luas (KTP, KK, KIA, Akta).                      |
| 3 Rahimah (2023)       | Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan "Si Jelita Hati" di kabupaten Pinrang                   | Inovasi ini berfokus pada Layanan Jemput Bola akta kelahiran dan dokumen lainnya di tempat bersalin                                                                                                        | Sama-sama menggunakan pendekatan jemput bola untuk mendekatkan layanan kepada masyarakat.    | Penelitian terdahulu terbatas pada layanan akta kelahiran di fasilitas kesehatan, sedangkan penelitian ini mencakup semua dokumen kependudukan (KTP, KK, KIA, akta lahir, kematian, dll.) melalui program Jemput Bola |

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- 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.
- 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.

Berdasarkan tabel diatas dari penelitian Sri Devi (2023) dengan Judul ”Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Online Di kantor Catatan sipil Kota Makassar” dapat dijelaskan hasil dari penelitian tersebut bahwa Inovasi tersebut dilakukan karena tuntutan pandemi Covid;2019 dan kebijakan pembatasan. kesamaan dengan penelitian ini adalah Sama-sama membahas inovasi pelayanan administrasi kependudukan serta perbedaan dengan penelitian ini Penelitian terdahulu fokus pada digitalisasi online akibat pandemi, sedangkan penelitian ini fokus pada program jemput bola di daerah terpencil Rokan Hilir. Selanjutnya dari penelitian Muhammad Aviv (2023) dengan judul ” Inovasi pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis SAplikasi SLAMDUNG di kabupaten Lampung Tengah” menjelaskan hasil dari Inovasi ini dilakukan untuk mengatasi calo, keterbatasan alat cetak, lamanya waktu pelayanan, serta cakupan wilayah yang luas. Aplikasi SLAMDUNG digunakan untuk mempercepat dan mengefisiensikan layanan.

Persamaan dengan penelitian ini Sama-sama membahas inovasi pelayanan administrasi kependudukan, serta perbedaannya adalah Penelitian terdahulu fokus pada aplikasi digital berbasis online, sedangkan penelitian ini fokus pada jemput bola langsung cetak di lapangan dengan cakupan pelayanan luas (KTP, KK, KIA, Akta). Kemudian penelitian Rahimah (2023) dengan judul ” Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan ”Si Jelita Hati” di kabupaten Pinrang” menjelaskan hasil dari Inovasi ini berfokus pada Layanan Jemput Bola akta kelahiran dan dokumen lainnya di tempat bersalin dengan kesamaan Sama-sama menggunakan pendekatan jemput bola untuk mendekatkan layanan kepada masyarakat, dengan perbedaan Penelitian terdahulu terbatas pada layanan akta kelahiran di fasilitas

#### 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.

kesehatan, sedangkan penelitian ini mencakup semua dokumen kependudukan (KTP, KK, KIA, akta lahir, kematian, dll.) melalui program Jemput Bola.

#### 2.7 Definisi Konsep

##### 1. Inovasi Menurut Rogers (2016)

Menurut Rogers (2016), inovasi adalah “*sebuah ide, praktik, atau objek yang dianggap baru oleh individu atau unit adopsi.*” Inovasi tidak hanya merujuk pada sesuatu yang benar-benar baru, tetapi juga pada hal yang dianggap baru oleh pengguna. Artinya, suatu gagasan dapat dianggap inovatif ketika individu atau kelompok melihatnya sebagai sesuatu yang berbeda, lebih baik, atau memberikan nilai tambah dibandingkan cara-cara sebelumnya. Dalam proses difusi inovasi, persepsi terhadap kebaruan inilah yang menentukan bagaimana dan seberapa cepat inovasi tersebut diadopsi oleh masyarakat.

###### a. Keuntungan Relatif (*relative Advantage*)

Menggambarkan sejauh mana inovasi dianggap lebih baik dibandingkan metode, teknologi, atau praktik yang sebelumnya digunakan. Semakin besar manfaat atau nilai tambah yang dirasakan, semakin cepat inovasi diadopsi.

###### b. Kesesuaian (*Compatibility*)

Mengacu pada tingkat kecocokan inovasi dengan nilai-nilai, pengalaman, kebutuhan, dan kondisi sosial budaya pengguna. Inovasi akan lebih mudah diterima jika sesuai dengan kebiasaan atau norma yang telah ada.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- c. **Kerumitan (Complexity)**
- Kerumitan adalah persepsi pengguna tentang seberapa sulit inovasi untuk dipahami atau digunakan. Semakin rumit suatu inovasi, semakin lambat tingkat adopsinya.
- d. **Pengujian (Trialability)**
- Sejauh mana inovasi dapat dicoba dalam skala kecil sebelum digunakan secara penuh. Ketika pengguna dapat melakukan uji coba, risiko yang dirasakan menjadi lebih rendah.
- e. **Kemudahan Diamati (Observability)**
- adalah tingkat keterlihatan atau kejelasan inovasi—baik proses, hasil, maupun manfaatnya—oleh masyarakat atau pengguna lain.

## Konsep Oprasional

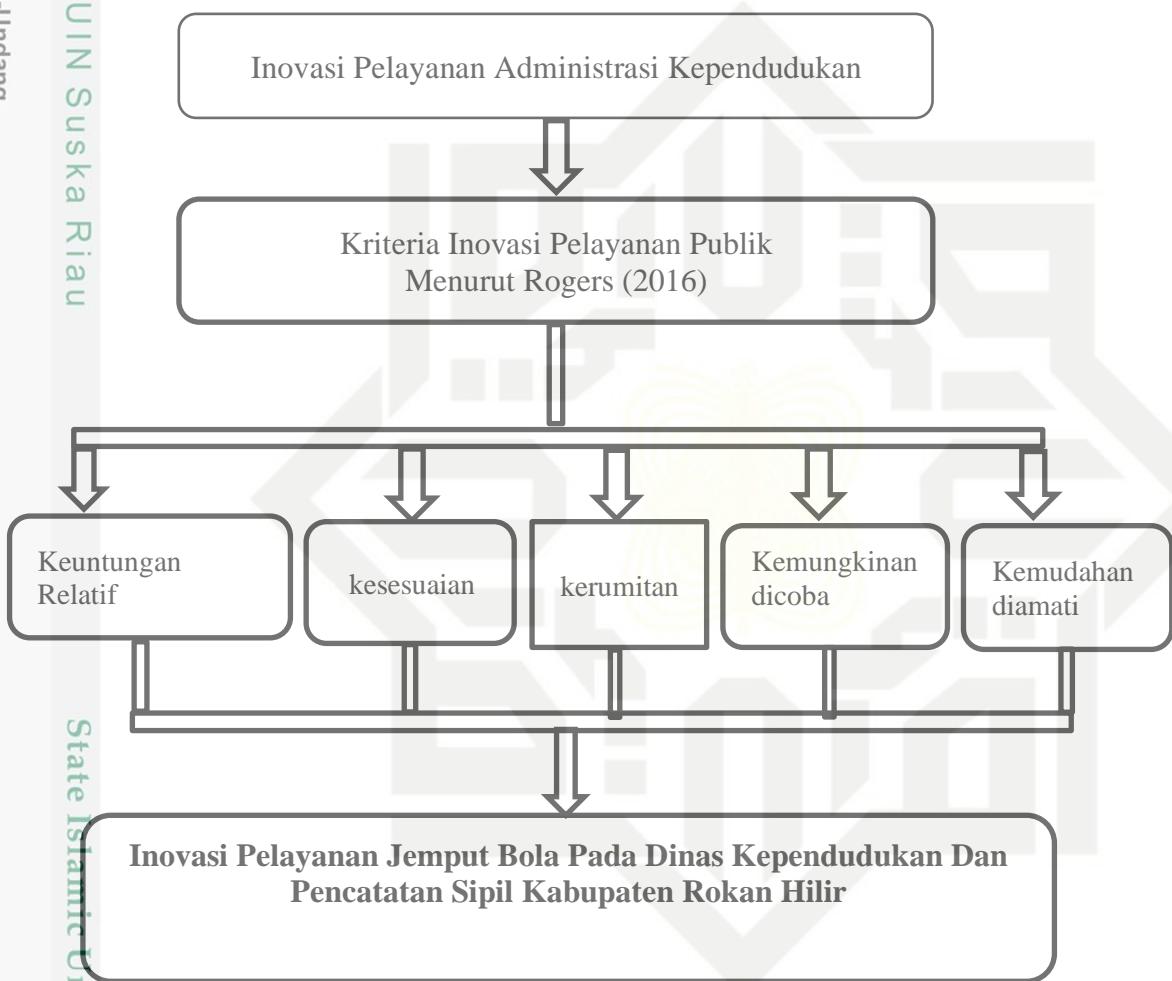
**Tabel 2.2**  
**Konsep Oprasional**

| <b>Konsep</b>                                           | <b>Indikator</b>                                                                                                                                                                                                     | <b>Sub Indikator</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kriteria Inovasi Pelayanan Publik Menurut Rogers (2016) | Keuntungan Relatif ( <i>relative Advantage</i> )<br>Kesuaian ( <i>Compatibility</i> )<br>Kerumitan ( <i>Complexity</i> )<br>Kemungkinan Dicoba ( <i>Trialability</i> )<br>Kemudahan Diamati ( <i>Observability</i> ) | 1) Kemudahan akses bagi pengguna.<br>2) Penghematan biaya (operasional maupun biaya pengguna).<br>1) Sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang membutuhkan layanan cepat dan dekat.<br>2) Mendukung kebijakan nasional “Dukcapil Go Digital”.<br>1) Kemudahan masyarakat memahami prosedur layanan.<br>2) Petugas lapangan memberikan panduan langsung saat pendataan/rekam data.<br>1) Adanya sosialisasi sebelum kegiatan (pengumuman desa, media sosial, spanduk).<br>2) Petugas menyediakan pendampingan saat masyarakat mencoba layanan.<br>1) Hasil atau dampak dari inovasi mudah dilihat oleh pengguna maupun masyarakat.<br>2) Hasil inovasi dapat dibandingkan dengan metode sebelumnya atau alternatif lain secara jelas. |

**© Hak cipta milik UIN Suska Riau****2.9****Kerangka Pemikiran**

Berdasarkan dukungan teori yang telah diperoleh dan dijadikan sebagai rujukan konseptual, maka dapat disusun kerangka pemikiran sebagai berikut:

**Gambar 2.1**  
**Kerangka Berpikir**

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

**BAB III****METODE PENELITIAN****3.1 Metode dan Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif adalah pendekatan penelitian yang digunakan untuk memahami makna, realitas sosial, atau fenomena tertentu secara mendalam dan kontekstual. Berbeda dengan penelitian kuantitatif yang berfokus pada angka dan generalisasi data, penelitian kualitatif menekankan pada pemahaman proses, makna subjektif, interaksi sosial, serta pengalaman individu atau kelompok secara holistik.

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain, secara holistik dan dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada konteks khusus yang alamiah. Moleong menekankan pentingnya konteks dan kedekatan peneliti dengan objek yang diteliti agar makna yang terkandung dalam realitas sosial dapat tergali secara mendalam Lexy J. Moleong (2017).

Tujuan dari penelitian kualitatif adalah untuk mengungkapkan makna yang tersembunyi, memahami interaksi sosial, serta menemukan konsep atau teori baru berdasarkan realitas lapangan. Tujuan ini tercapai melalui eksplorasi mendalam terhadap latar belakang, nilai, norma, dan perilaku subjek penelitian (Sugiyono 2018).

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

### 3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kabupaten Rokan Hilir, Provinsi Riau.

Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa Disdukcapil Rokan Hilir merupakan instansi yang secara langsung menangani urusan administrasi kependudukan dan telah mengembangkan program inovatif dalam pelayanan publik, salah satunya melalui program 'Sedap belacan' yang didalamnya terdapat layanan 'Jemput Bola'. Program ini menjadi fokus penelitian karena dinilai mampu memperluas akses layanan administrasi kependudukan bagi masyarakat di wilayah terpencil dan kelompok rentan.

### 3.3 Informan Penelitian

Sugiyono (2017) mendefinisikan bahwa Informan penelitian adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Moleong (2016) mengemukakan Informan adalah orang yang mengetahui dan memahami betul objek yang diteliti serta bersedia memberikan informasi secara lengkap dan benar kepada peneliti.

Peneliti menentukan sejumlah informan penelitian yang dapat dimintai informasi terkait kajian penelitian, yaitu sebagai berikut:

**Tabel 3.1**  
**Informan Penelitian**

| No | Subjek Penelitian                                | Jumlah Informan |
|----|--------------------------------------------------|-----------------|
| 1  | Kepala Bidang Pelayanan dan Pendaftaran penduduk | 1 Orang         |
| 2  | Petugas Pelayanan Jemput Bola                    | 1 Orang         |
| 3  | Masyarakat                                       | 2 Orang         |
|    | Jumlah                                           | 4 Orang         |

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2025

### © 3.4 Hak cipta milik UIN Suska Riau

#### Sumber Data dan Jenis Data

##### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

### 3.4 Hak cipta milik UIN Suska Riau

#### Sumber Data dan Jenis Data

Sumber data yang diperlukan dalam penelitian ini bersumber dari lapangan dan literatur, yang meliputi:

##### 1. Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh dengan cara turun langsung kelapangan dengan menggunakan alat pengumpulan data yaitu melalui wawancara yang berhubungan dengan penelitian ini.

##### 2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang dikumpulkan guna mendukung data primer ataupun data yang diperoleh secara tidak langsung yang berasal dari buku-buku literatur, pendapat para ahli, dokumentasi yang berupa berkas yang ada kaitannya dengan masalah ini, dan peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

##### 1. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu metode pengumpulan data dengan jalan komunikasi yaitu peneliti mengajukan beberapa pertanyaan kepada responden secara langsung mengenai hal-hal yang berhubungan dengan penelitian.

##### 2. Dokumentasi

Digunakan untuk memperoleh data sekunder dan untuk mendukung data primer. Dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkip, buku, surat kabar, notulen rapat dan lain sebagainya.

#### **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.

#### **3.6**

#### **Teknik Analisis Data**

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkannya ke dalam satuan, melakukan sintesis, menyusun dalam pola, memilih mana yang penting, dan membuat kesimpulan (sugiyono 2017).

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik analisis Miles dan Huberman untuk menganalisis data. Teknik ini mengidentifikasi tiga proses dalam analisis kualitatif yaitu:

##### **1. Reduksi Data**

Reduksi data diartikan proses pemilihan, penyederhanaan, abstraksi dan transformasi dari mentah yang ada dalam semua bentuk catatan dan dokumen lapangan. Data yang ada didalam semua bentuk catatan dan dokumen lapangan. Data yang ada dilapangan kemudian di rangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, mencari tema dan polanya. Demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas.

##### **2. Penyajian Data**

Penyajian data merupakan sekumpulan informasi tersusun yang berguna untuk memudahkan peneliti memahami gambaran secara keseluruhan atau bagian tertentu dari penelitian. Dengan menyajikan data maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi dan merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang dipahami tersebut.

**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.

Batasan yang diberikan dalam penyajian data adalah sekumpulan informasi yang tersusun dan memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dalam penelitian ini, penyajian data diwujudkan dalam bentuk uraian teks naratif,bagan,foto atau gambar dan sejenisnya.

### 3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dan verifikasi dilakukan secara terus menerus selama penelitian berlangsung. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti bukti yang kuat pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali kelapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak. Karena seperti yang telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada dilapangan.

**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.

## **Gambaran Umum Kabupaten Rokan Hilir**

### **4.1.1 Sejarah Kabupaten Rokan Hilir**

Kabupaten Rokan Hilir adalah sebuah kabupaten di Provinsi Riau Indonesia. Ibu kotanya terletak di Bagansiapiapi, kota bersejarah, dan pernah dikenal sebagai penghasil ikan terbesar di Indonesia. Kabupaten ini sebelumnya termasuk ke dalam Kabupaten Bengkalis. Pusat pemerintahan kabupaten berada di tengah-tengah kota Bagansiapiapi, tepatnya di Jalan Merdeka. Kabupaten Rokan Hilir merupakan sebuah Kabupaten baru yang merupakan wilayah pemekaran dari Kabupaten Bengkalis. Kabupaten Rokan Hilir terletak di pesisir timur Pulau Sumatera pada koordinat 1014' sampai 2030' LU dan 100016' hingga 101021' BT dan berhadapan dengan Selat Melaka. Luas wilayah Kabupaten Rokan Hilir adalah 8.881,59 Km<sup>2</sup> dan penduduk sejumlah 349.771 jiwa.

Rokan Hilir dibentuk dari tiga kenegerian, yaitu negeri Kubu, Bangko dan Tanah Putih. Negeri-negeri tersebut dipimpin oleh seorang Kepala Negeri yang bertanggung jawab kepada Sultan Siak. Distrik pertama didirikan Hindia Belanda di Tanah Putih pada saat menduduki daerah ini pada tahun 1890. Setelah Bagansiapiapi yang dibuka oleh pemukim-pemukim Tionghoa berkembang pesat, Belanda memindahkan pemerintahan kontrolir-nya ke kota ini pada tahun 1901. Bagansiapiapi semakin berkembang setelah Belanda membangun pelabuhan modern dan terlengkap untuk mengimbangi pelabuhan lainnya di Selat Malaka hingga Perang Dunia I usai. Setelah kemerdekaan Indonesia, Rokan Hilir

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

digabungkan ke dalam Kabupaten Bengkalis. Provinsi Riau. Bekas wilayah Kewedanaan Bagansiapiapi yang terdiri dari Kecamatan Tanah Putih, Kubu dan Bangko serta Kecamatan Rimba Melintang dan Kecamatan Bagan Sinembah kemudian pada tanggal 4 Oktober 1999 ditetapkan oleh Pemerintah Republik Indonesia sebagai kabupaten baru di Provinsi Riau sesuai dengan Undang-Undang Nomor 53 tahun 1999 dengan ibukota Bagansiapiapi.

Secara Administratif Kabupaten Rokan Hilir telah mengalami beberapa kali pemekaran wilayah sejak terbentuknya pada tahun 1999 yang merupakan pemekaran dari Kabupaten induknya Bengkalis sesuai dengan Undang-undang Nomor 53 Tahun 1999 Tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singgingi dan Kota Batam. Pada awal berdirinya Kabupaten Rokan Hilir terdiri dari 6 (enam) Kecamatan yaitu kecamatan Bangko, Kecamatan Tanah Putih, Kecamatan Bagan Sinembah, Kecamatan Simpang Kanan, Kecamatan Rimba Melintang dan Kecamatan Kubu. Seiring dengan bertambahnya waktu dan pertumbuhan penduduk maka dilakukan beberapa kali pemekaran.

Pemekaran pertama di mulai pada Tahun 2002 sesuai perda No 23 Tahun 2002 dilakukan pemekaran kecamatan Bangko menjadi 2 (dua) kecamatan yaitu Kecamatan Sinaboi dan Pasir Limau Kapas. Kemudian Kecamatan Pujud merupakan hasil pemekaran dari Kecamatan Tanah Putih, Kecamatan simpang kanan hasil pemekaran Kecamatan Bagan Sinembah. Masih pada tahun yang sama berdasarkan Perda 24 Tahun 2002 kecamatan di Rokan Hilir bertambah 2 (dua

**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**  
kecamatan yaitu kecamatan Tanah Putih tanjung Melawan pemekaran dari kecamatan Tanah Putih dan Kecamatan Bangko Pusako pemekaran Kecamatan Simpang Kanan.

Selanjutnya pada Tahun 2004 sesuai perda Nomor 03 Tahun 2004, terjadi pemekaran Kecamatan Batu Hampar dari Kecamatan Rimba Melintang. Pada Tahun 2005 berdasarkan perda Nomor 01 Tahun 2005, pemerintah kabupaten Rokan Hilir berhasil melakukan pemekaran kecamatan baru yaitu Kecamatan Rantau Kopar yang merupakan hasil pemekaran dari Kecamatan Pasir Limau Kapas. Tahun 2010 perda Nomor 02 Tahun 2010 dibentuk Kecamatan Pekaitan yang merupakan hasil pemekaran dari Kecamatan Bangko. Pada Tahun 2011 berdasarkan perda Nomor 27 Tahun 2011 pemerintah Kabupaten Rokan Hilir melakukan pemekaran Kecamatan Kubu yaitu Kecamatan Kubu Babussalam. Setelah lebih kurang 14 (empat belas) tahun Kabupaten Rokan Hilir berdiri, pemerintah Kabupaten Rokan Hilir telah menjadi 18 (delapan belas) kecamatan dan 83 desa. 18 (delapan belas) kecamatan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Kecamatan Bangko
2. Kecamatan Sinaboi
3. Kecamatan Rimba Melintang
4. Kecamatan Bangko Pusako
5. Kecamatan Tanah Putih Tanjung Melawan
6. Kecamatan Tanah Putih
7. Kecamatan Kubu
8. Kecamatan Bagan sinembah

**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.

9. Kecamatan Pujud
10. Kecamatan Simpang Kanan
11. Kecamatan Pasir Limau Kapas
12. Kecamatan Batu Hampar
13. Kecamatan Rantau Kopar
14. Kecamatan Pekaitan
15. Kecamatan Kubu Babussalam
16. Kecamatan Bagan Sinembah Raya
17. Kecamatan Balai Jaya
18. Kecamatan Tanjung Medan

**4.1.2 Letak Geografis**

Kabupaten Rokan Hilir terletak pada bagian pesisir timur Pulau Sumatera, dengan luas wilayah 8. 881,59 KM<sup>2</sup> atau 888.159 ha, terletak pada kordinat 101'21 BT, terdiri dari pulau-pulau dan lautan. Batas Kabupaten Rokan Hilir yaitu sebagai berikut:

1. Sebelah Utara dengan Selat Malaka.
2. Sebelah Selatan dengan Kabupaten Rokan Hulu dan Kabupaten Bengkalis.
3. Sebelah Barat dengan Provinsi Sumatera Utara
4. Sebelah Timur dengan Kota Dumai

Wilayah Rokan Hilir dialiri beberapa sungai. Berdasarkan data yang ada di daerah ini terdapat 16 batang jalur sungai. Sungai-sungai yang ada di kabupaten ini umumnya menjadi sarana lalu lintas, dapat dilayari perahu, perahu motor (pomong) kapalotor. Penelusuran aliran sungai ini dapat dilayari sampai kehulu

**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.

sungai Rokan. Adapun sungai-sungai tersebut adalah; Sungai Rokan, Sungai Daun, Sungai Agas, Sungai Bangko, dan sebagainya. Dari sekian banyak sungai tersebut yang paling penting sebagai sarana perhubungan adalah Sungai Rokan, yang panjangnya sekitar 350 KM.

Kondisi wilayah Kabupaten Rokan Hilir terdiri beberapa sungai dan pulau. Sungai Rokan merupakan sungai terbesar yang melintas sejauh 350 km dari muaranya di Rokan Hilir hingga ke Hulunya di Rokan Hulu. Sebagai sungai terbesar, Sungai Rokan memainkan peranan penting sebagai lalu lintas penduduk dan sumber ekonomi masyarakat. Sungai-sungai lainnya adalah Sungai Kubu, Sungai Daun, Sungai Bangko, Sungai Sinaboi, Sungai Mesjid, Sungai Siakap, Sungai Ular dan Lainnya. Sebagian besar wilayah Kabupaten Rokan Hilir terdiri dari dataran rendah dan rawa-rawa, terutama di sepanjang Sungai Rokan hingga ke Muaranya. Wilayah ini memiliki tanah yang sangat subur dan menjadi lahan persawahan padi terkemuka di Provinsi Riau.

Kondisi wilayah Kabupaten Rokan Hilir terdiri dari beberapa sungai dan pulau. Kabupaten Rokan Hilir memiliki 16 sungai yang dapat dilayari oleh pompong, sampan dan perahu. Sungai Rokan merupakan sungai terbesar sebagai sarana perhubungan utama dalam perekonomian masyarakat yang melintas sejauh 350 km<sup>2</sup> dari muaranya di Rokan Hilir hingga ke hulunya di Rokan Hulu.

Berikut ini adalah nama-nama pulau yang ada di Kabupaten Rokan Hilir:

1. Pulau Halang: Kecamatan Kubu
2. Pulau Jemur: Kecamatan Pasir Limau Kapas
3. Pulau Berkey: Kecamatan Bangko

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

4. Pulau Pedamaran: Kecamatan Pekaitan
5. Pulau Sinaboi: Kecamatan Sinaboi.

Topografi Kabupaten Rokan Hilir ini terdiri dari daerah datar dan rendah dan sebagian lagi dataran tinggi. Daerah yang datarannya rendah adalah sebelah utara, daerah ini terdiri dari rawa-rawa dan merupakan daerah dataran tinggi. Kemudian daerah Kabupaten Rokan Hilir, selain mempunyai daerah datar juga terdiri dari daerah pesisir dan pulau. Pulau-pulau yang ada di Kabupaten Rokan Hilir menyebar di beberapa kecamatan yaitu; Kecamatan Kubu terdapat Pulau HaLang, Pulau Jemur di Pasir Limau Kapas, Pulau Berkey, Pulau Pedamaran di Kecamatan Bangko, dan Pulau Sinaboi di Kecamatan Sinaboi. Sebagian besar wilayah Rokan Hilir terdiri dari dataran rendah dan rawa- rawa, terutama di sepanjang Sungai Rokan hingga ke muaranya. Wilayah ini memiliki tanah yang sangat subur dan menjadi lahan persawahan padi terkemuka di Propinsi Riau.

Kabupaten Rokan Hilir dipengaruhi oleh keberadaan 16 (enam belas) aliran sungai. Sungai Rokan merupakan sungai utama dengan panjang 350 km dan kedalaman 6 – 18 m yang melintasi kecamatan Bangko, Rimba Melintang, dan Tamah Putih. Sungai Rokan berasal dari dua cabang anak sungai yaitu sungai Rokan kanan dan sungai rokan kiri yang hulu anak sungainya di pengunungan bukit barisan pada bagian timur Kabupaten Tapanuli Selatan dan pada bagian barat Kabupaten Rokan Hulu.

Berdasarkan luas dan panjang sungai di Kabupaten Rokan Hilir, Sungai Rokan Merupakan sungai terpanjang dan mempunyai peranan yang penting bagi masyarakat. Yaitu Sebagai Prasarana transportasi sungai, pengairan lahan, sumber

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

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

air bersih dan memiliki sumber daya perikanan. Adapun secara rinci pemanfaatan Sungai Rokan sebagai berikut:

1. Dalam kaitannya dengan sumber air bersih, pemanfaatan Sungai Rokan selain untuk keperluan air bersih di Kabupaten Rokan Hilir, juga dimanfaatkan oleh kota Dumai untuk memenuhi kebutuhan airnya. Oleh karenanya di indikasikan bahwa keberadaan sungai ini dapat menjadi salah satu sumber pendapatan asli daerah melalui perjanjian melalui perjanjian pemanfaatan dengan kota Dumai maupun wilayah lainnya yang memerlukan pasokan air;
2. Sungai Rokan keadaannya dipengaruhi oleh pasang surut air laut, maka daerah-daerah rawa tepi sungai ini sangat baik untuk dikembangkan sebagai daerah persawahan pasang surut;
3. Sungai Rokan memiliki potensi sumberdaya ikan, baik berupa penangkapan maupun budidaya perikanan darat. Seperti : aliran sungai Rokan yang terdapat di kecamatan Tanah Putih, merupakan sumber daya Ikan bagi masyarakat setempat. Hasil tangkapan utama yang diperoleh yaitu udang gantung, udang galah, ikan balido dan ikan toman.

**4.1.3 Jumlah Penduduk dan Kepadatan Penduduk**

Pada tahun 2025 menurut data Badan Pusat Statistik (BPS), Kabupaten Rokan Hilir diperkirakan memiliki jumlah penduduk sekitar 688 ribu jiwa, dengan komposisi 352.235 jiwa laki-laki dan 335.838 jiwa perempuan. Secara demografis, struktur penduduknya didominasi oleh kelompok usia produktif (15–59 tahun) yang mencapai sekitar 65,66% dari total populasi, sementara kelompok

**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.

jiwa anak-anak (0–14 tahun) sebesar 26,48% dan kelompok lanjut usia (60 tahun ke atas) sekitar 7,86%. Dengan luas wilayah mencapai kurang lebih 9.068 km<sup>2</sup>, kepadatan penduduk Rokan Hilir berada pada kisaran 75–80 jiwa per km<sup>2</sup>, sehingga menjadikannya sebagai salah satu kabupaten di Provinsi Riau dengan kepadatan penduduk yang relatif rendah. Kondisi ini menggambarkan bahwa persebaran penduduk tidak merata dan cenderung terkonsentrasi di kecamatan-kecamatan tertentu, sementara wilayah lain masih memiliki ruang terbuka yang luas.

Sedangkan Pada tahun 2024, jumlah penduduk Kabupaten Rokan Hilir tercatat sekitar 670–688 ribu jiwa berdasarkan estimasi Badan Pusat Statistik (BPS). Komposisi penduduk terdiri dari 352.235 jiwa laki-laki dan 335.838 jiwa perempuan, dengan sebagian besar penduduk berada pada kelompok usia produktif 15–59 tahun yang mencapai 65,66% dari total populasi. Sementara itu, sekitar 26,48% penduduk berada pada kelompok usia 0–14 tahun dan 7,86% berusia di atas 60 tahun. Dengan luas wilayah kurang lebih 9.068 km<sup>2</sup>, kepadatan penduduk Rokan Hilir pada tahun 2024 berada pada kisaran 74–76 jiwa per km<sup>2</sup>

#### 4.1.4 Pemerintahan

Kabupaten Rokan Hilir sebagai daerah kabupaten yang baru, secara administrasi telah menyusun organisasi perangkat daerah yang sesuai dengan Peraturan pemerintah Nomor 41 Tahun 2007. Organisasi perangkat daerah dibentuk sesuai dengan potensi yang dimiliki oleh Kabupaten yang bersangkutan. Pasal 1 (satu) ayat 8 (delapan) perangkat daerah kabupaten/kota adalah unsur pembantu Kepala daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah yang

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

terdiri dari: 1) Sekretariat Daerah 2) Dinas Daerah dan Lembaga Teknis daerah. Kecamatan dan Kelurahan, kemudian ayat 9 (Sembilan) dimasukkan sebagai perangkat daerah untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

Pembentukan Pemerintah Kabupaten Rokan Hilir dikukuhkan berdasarkan Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi, dan Kota Batam sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2008 tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999. Kabupaten Rokan Hillir secara administrasi dipimpin oleh Bupati dan Wakil Bupati. Untuk membantu kinerja Bupati dan Wakil Bupati dibantu oleh Staf Ahli dan Sekretaris Daerah, Sekretaris Dewan, Dinas dan Lembaga Teknis sebagaimana tertuang dalam Peraturan Daerah:

1. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2017 Tentang Pembentukan Organisasi, Kedudukan, Tugas Pokok Sekretariat Daerah Dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Pemerintah Kabupaten Rokan Hilir;
2. Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2017 Tentang Pembentukan Organisasi, Kedudukan Dan Tugas Pokok Dinas Daerah Pemerintah Kabupaten Rokan Hilir;
3. Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2017 Tentang Pembentukan Organisasi, Kedudukan Dan Tugas Pokok Lembaga Teknis Daerah Pemerintah Kabupaten Rokan Hilir.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

**4.2 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir****4.2.1 Gambaran Umum**

Sistem Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan rangkaian kegiatan yang tidak dapat dipisahkan yang ditangani oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir. Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan pendataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pelayanannya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Dalam rangkaian administrasi kependudukan untuk menghasilkan dokumen kependudukan melalui beberapa peristiwa yang harus dilakukan, seperti Pencatatan Sipil. Pencatatan sipil adalah pencatatan peristiwa penting yang dialami oleh seseorang dalam registrasi pencatatan sipil pada Instansi Pelaksana.

Dalam melaksanakan kegiatan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir selalu menjalankan tahapan atau prosedur yang berlaku, melewati tahapan yang sudah ditentukan, dan tidak menyimpang dari aturan-aturan yang berlaku antara lain dalam pengurusan administrasi pendaftaran penduduk prosesnya harus ditangani mulai dari tingkat Gampong, Kelurahan, Kecamatan dan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Untuk kegiatan pencatatan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil, data yang ada dan yang diberikan harus benar, tidak memberikan data palsu dan tidak memanipulasi data, sehingga data tersebut dapat dipertanggungjawabkan secara hukum.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

**4.2.2 Visi dan Misi**

Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir, sebagai berikut:

**Visi**

*“Terwujudnya Profesional dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil”*

**Misi**

Untuk mewujudkan visi yang telah ditetapkan, diperlukan perumusan misi yang jelas. Adapun Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir dalam upaya menunjang keberhasilan visi yang telah ditetapkan adalah sebagai berikut:

- a. Mewujudkan Pelayanan Prima dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan yang akurat dan dapat dipergunakan secara bertanggung jawab oleh semua pihak;
- b. Meningkatkan Pendidikan, keterampilan dan keahlian SDM aparatur organisasi DISDUKCAPIL;
- c. Meningkatkan kemampuan pemahaman kelembagaan, tatalaksana kerja untuk memberikan pelayanan administrasi kependudukan;
- d. Meningkatkan kemampuan penyusunan dan perumusan administrasi kependudukan dalam mengantisipasi setiap perubahan kependudukan;
- e. Meningkatkan komunikasi, koordinasi, integrasi dan bersinergi setiap unit kerja secara internal maupun eksternal, dalam mensukseskan pencapaian visi pemerintah Kabupaten Rokan Hilir;

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

- f. Meningkatkan analisis setiap terjadi perubahan organisasi dan kependudukan secara internal dan eksternal.

**4.2.3 Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir**

Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir berdasarkan Peraturan Bupati Rokan Hilir Nomor 46 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi Dan Tata Kerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir. Selanjutnya penjelasan Tupoksi masing-masing sebagai berikut:

**1. Kepala Dinas**

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas pokok membantu Bupati melaksanakan Urusan Pemerintah Daerah dibidang Administrasi Kependudukan berdasarkan asas otonomi dan Tugas Pembantuan.

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melaksanakan tugas pokok menyelenggarakan fungsi:

- a. Menetapkan kebijakan di Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir;
- b. Merumuskan rencana strategis dan program kerja Dinas yang sesuai dengan visi misi Kepala Daerah.
- c. Merencanakan, mengorganisasikan, menggerakkan, dan mengendalikan serta menetapkan kebijakan di bidang kependudukan dan Pencatatan Sipil.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

- d. Membina dan mengarahkan Sekretaris, Kepala Bidang, Kepala Sub Bagian, dan Kepala Seksi dalam melaksanakan tugasnya;
- e. Membina pelaksanaan program Pengawasan Melekat di lingkungan Dinas;
- f. Melaksanakan pembinaan terhadap kedisiplinan Pegawai dalam lingkup Dinas;
- g. Melakukan upaya pembinaan dan peningkatan kualitas sumber daya pegawai dalam lingkup Dinas;
- h. Menyelenggarakan koordinasi dengan instansi atau unit kerja terkait:

  - i. Menyelenggarakan urusan penatausahaan Dinas;
  - j. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan bidang tugasnya.

**2. Sekretaris**

Sekretariat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dipimpin oleh seorang Sekretaris yang mempunyai tugas memberikan pelayanan administratif dan teknis yang meliputi perencanaan, keuangan, urusan tata usaha, perlengkapan rumah tangga dan urusan ASN kepada semua unsur di lingkungan Dinas.

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Sekretariat menyelenggarakan fungsi:

- a. Pengkoordinasikan dan menyusun program dan anggaran;
- b. Melaksanakan pengelolaan keuangan;

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

- c. Mengelola perlengkapan, urusan tata usaha, rumah tangga dan barang milik negara;
- d. Mengelola urusan ASN.
- e. Menilai prestasi kerja bawahan sebagai bahan pertimbangan dalam pengembangan karier;
- f. Memberikan saran dan pertimbangan teknis kepada atasan;
- g. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan bidang tugasnya.

Sekretariat terdiri dari:

- a. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian,
- b. Sub Bagian Keuangan;
- c. Sub Bagian Perencanaan

**3. Bidang Pelayanan pendaftaran Penduduk**

Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk mempunyai tugas pokok melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan di bidang pelayanan pendaftaran penduduk.

Dalam melaksanakan tugas, Kepala Bidang Palayanan Pendaftaran Penduduk mempunyai fungsi:

- a. Menyusun perencanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
- b. Merumuskan kebijakan teknis pendaftaran penduduk;
- c. Melaksanakan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
- d. Melaksanakan pelayanan pendaftaran penduduk;



**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. Melaksanakan penerbitan dokumen pendaftaran penduduk;
- f. Melaksanakan pendokumentasian hasil pelayanan pendaftaran penduduk;
- g. Mengendalikan dan evaluasi pelaksanaan pendaftaran penduduk;
- h. Melaksanakan fasilitasi, sosialisasi, bimbingan teknis, advokasi, supervisi dan konsultasi pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
- i. Memberikan bimbingan dan saran teknis untuk kelancaran pelaksanaan tugas;
- j. Menginventarisasi data-data penduduk secara terus menerus;
- k. Memimpin, mengkoordinasikan dan mengendalikan serta mengawasi semua kegiatan yang berhubungan dengan bidang tugas;
- l. Merumuskan/melaksanakan kebijakan pembangunan serta layanan staf dan bimbingan teknis;
- m. Memberikan saran-saran dan pertimbangan kepada Kepala Dinas mengenai langkah-langkah dan tindakan-tindakan yang perlu diambil sesuai dengan bidang tugasnya;
- n. Membagi tugas kepada bawahan sesuai dengan bidangnya;
- o. Menilai prestasi kerja bawahan sebagai bahan pembinaan dan pengembangan karir.
- p. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

**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.

Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk terdiri dari:

- a. Seksi Identitas penduduk,
- b. Seksi Pindah datang penduduk,
- c. Seksi Pendataan penduduk.
4. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil

Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil mempunyai tugas pokok melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan pelayanan pencatatan sipil.

Dalam melaksanakan tugas Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi:

- a. Menyusun perencanaan pelayanan pencatatan sipil;
- b. Merumuskan kebijakan teknis pencatatan sipil;
- c. Melaksanakan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil;
- d. Melaksanakan pelayanan pencatatan sipil;
- e. Melaksanakan penerbitan dokumen pencatatan sipil;
- f. Melaksanakan pedokumentasian hasil pelayanan pencatatan sipil;
- g. Mengendalikan dan evaluasi pelaksanaan pencatatan sipil;
- h. Memberikan saran-saran dan pertimbangan kepada Kepala Dinas mengenai langkah-langkah dan tindakan-tindakan yang perlu diambil sesuai dengan bidang tugasnya;
- i. Membagi tugas kepada bawahan sesuai dengan bidangnya;

**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.

- j. Menilai prestasi kerja bawahan sebagai bahan pertimbangan dalam pengembangan karier;
  - k. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan bidang tugasnya.
- Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil terdiri dari:
- a. Seksi Kelahiran,
  - b. Seksi Perkawinan dan Perceraian,
  - c. Seksi Perubahan status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian.
5. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan

Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan di bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan. Dalam melaksanakan tugas, Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan mempunyai fungsi:

- a. Menyusun perencanaan, merumuskan kebijakan teknis, melaksanakan pembinaan dan koordinasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi sistem informasi kependudukan, mengolah data serta tata kelola dan sumber daya manusia, teknologi informasi dan komunikasi;
- b. Merekam data hasil pelayanan pendaftaran dan pencatatan sipil serta pemutakhiran data penduduk dengan menggunakan SIAK;
- c. Mengevaluasi dan melaporkan pengelolaan informasi administrasi Kependudukan;

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

- d. Membangun dan mengembangkan jaringan komunikasi data;
- e. Menyediakan perangkat keras dan perlengkapan lainnya serta penyediaan jaringan komunikasi data sebagai tempat pelayanan dokumen kependudukan;
- f. Memelihara dan perawatan perangkat SIAK;
- g. Menyediakan dan mendesiminasi informasi kependudukan;
- h. Mengendalikan dan evaluasi pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan.
- i. Memberikan saran-saran dan pertimbangan kepada Kepala Dinas mengenai langkah-langkah dan tindakan-tindakan yang perlu diambil sesuai dengan bidang tugasnya;
- j. Membagi tugas kepada bawahan sesuai dengan bidangnya;
- k. Menilai prestasi kerja bawahan sebagai bahan pertimbangan dalam pengembangan karier;

1. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan bidang tugasnya.

Bidang Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan terdiri dari:

- a. Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan,
- b. Seksi Pengolahan dan Penyajian Data,
- c. Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi Informasi dan komunikasi.

**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. Bidang Pemanfaatan data Dan Inovasi pelayanan**

Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan

mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan di bidang Pemanfaatan data dan dokumen Kependudukan, kerja sama administrasi kependudukan dan inovasi pelayanan administrasi kependudukan. Dalam melaksanakan tugas, Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan mempunyai fungsi:

- a. Penyusun perencanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerja sama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- b. Perumusan kebijakan teknis pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerja sama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- c. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerja sama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- d. Pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan;
- e. Pelaksanaan kerja sama administrasi kependudukan;
- f. Pelaksanaan dan inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- g. Pengendalian dan pengevaluasi pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerja sama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- h. Pemberian saran-saran dan pertimbangan kepada Kepala Dinas mengenai langkah-langkah dan tindakan-tindakan yang perlu diambil sesuai dengan bidang tugasnya;

**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.

- i. Pelimpahan tugas kepada bawahan sesuai dengan bidangnya;
- j. Penilai prestasi kerja bawahan sebagai bahan pertimbangan dalam pengembangan karier;
- k. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan bidang tugasnya.

Bidang Pemanfaatan Data Dan Inovasi Pelayanan terdiri dari:

- a. Seksi Kerjasama,
- b. Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan,
- c. Seksi Inovasi Pelayanan.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

**6.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Inovasi Pelayanan Jemput Bola pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Inovasi pelayanan Jemput Bola pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir telah dilaksanakan dan memberikan dampak positif dalam mendekatkan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat, khususnya di wilayah terpencil. Inovasi ini memberikan kemudahan akses, menghemat waktu dan biaya, serta mengurangi antrean pelayanan. Berdasarkan kriteria inovasi menurut Rogers (2016), pelayanan Jemput Bola dinilai telah memenuhi indikator keuntungan relatif, kesesuaian, kemudahan penggunaan, dapat dicoba, dan mudah diamati oleh masyarakat.
2. Pelaksanaan inovasi pelayanan Jemput Bola masih menghadapi beberapa kendala, antara lain keterbatasan sarana dan prasarana, keterbatasan sumber daya manusia, kondisi geografis yang sulit dijangkau, serta belum optimalnya sosialisasi kepada masyarakat. Kendala tersebut menyebabkan pelaksanaan inovasi belum sepenuhnya optimal dan merata di seluruh wilayah Kabupaten Rokan Hilir.

**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.

**Saran**

Berdasarkan temuan penelitian, beberapa saran dapat diberikan untuk meningkatkan efektivitas penyelenggaraan pelayanan Jemput Bola. Pemerintah Kabupaten Rokan Hilir diharapkan memberikan dukungan yang lebih kuat dalam penyediaan sarana dan prasarana, seperti kendaraan operasional, perangkat perekaman, agar pelayanan dapat menjangkau seluruh wilayah secara optimal. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga perlu menambah serta meningkatkan kapasitas sumber daya manusia yang terlibat agar pelayanan dapat dilaksanakan secara cepat, profesional, dan konsisten. Perencanaan jadwal pelayanan Jemput Bola sebaiknya disusun secara terstruktur dan merata sehingga setiap kecamatan memperoleh kesempatan pelayanan yang proporsional. Selain itu, diperlukan sosialisasi yang lebih intensif kepada masyarakat mengenai pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan melalui berbagai media dan kerja sama dengan pemerintah kecamatan serta kepenghuluan.

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

## DAFTAR PUSTAKA

- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Jakarta: KemenPAN.
- Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Rokan Hilir. Jakarta: Pemerintah RI.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Jakarta: Pemerintah RI.
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Jakarta: Pemerintah RI.
- Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.
- Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.
- Permendagri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan.
- Permendagri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018.
- Permendagri Nomor 102 Tahun 2019 tentang Hak Akses dan Pemanfaatan Data Kependudukan.
- Peraturan Daerah Kabupaten Rokan Hilir Nomor 4 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
- Alifuddin, M., & Razak, M. (2015). Manajemen Pelayanan Publik. Makassar: Alauddin University Press.
- Anwar. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Fahrezy, M. (2023). Inovasi Pelayanan Publik di Era Digital. Bandung: Alfabeta.
- Kotler, P. (dalam Alifuddin & Razak, 2015). Manajemen Pemasaran. Jakarta: Prenhallindo.
- Moleong, L. J. (2017). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mozin, Ma'ruf., & Kadir. (2025). Inovasi Pelayanan Publik di Indonesia. Jakarta: Rajagrafindo Persada.

**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.

- Nasution, M. (2016). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Mandar Maju.
- Nugroho, R. (2017). *Public Policy*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- OECD & Eurostat. (2018). *Oslo Manual: Guidelines for Collecting, Reporting and Using Data on Innovation* (4th ed.). Paris: OECD Publishing.
- O'Sullivan, D., & Dooley, L. (2009). *Applying Innovation*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Rogers, E. M. (2016). *Diffusion of Innovations* (5th ed.). New York: Free Press. (dikutip dalam Suwarno, 2016).
- Saharuddin, & Suryani. (2020). *Inovasi Pemerintahan Daerah*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sinambela, L. P. (2016). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sukardi. (2017). *Pelayanan Publik dan Kepuasan Masyarakat*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Suwarno, Y. (2016). *Inovasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Tidd, J., Bessant, J., & Pavitt, K. (2005). *Managing Innovation*. Chichester: Wiley.
- Widodo, J. (2020). *Analisis Kebijakan Publik*. Malang: Bayu Media.
- Yuliandri. (2015). *Administrasi Kependudukan dan Kebijakan Publik*. Jakarta: Kencana.
- Artikel/Jurnal (yang disebut dalam penelitian terdahulu)
- Aviv, M. (2023). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Aplikasi SLAMDUNG di Kabupaten Lampung Tengah. *Jurnal Administrasi Publik*.
- Devi, S. (2023). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Online di Kantor Catatan Sipil Kota Makassar. *Jurnal Ilmu Administrasi*.
- Rahimah. (2023). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan “Si Jelita Hati” di Kabupaten Pinrang. *Jurnal Pelayanan Publik*.

Draft Wawancara

**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.

5. Kemudahan Diamati
  - a. Apakah inovasi program jemput bola sudah berjalan sesuai dengan prosedur dan mekanisme yang diharapkan?
  - b. Apakah aturan/prosedur dalam pelayanan jemput bola ini sudah masuk dalam kategori pelayanan yang sederhana atau tidak?
  - c. Apa saja produk yang dihasilkan pelayanan jemput bola?
- Masyarakat
  1. Keuntungan Relatif
    - a. Bagaimana manfaat yang diberikan dalam inovasi Jemput Bola?
    - b. Apakah pelayanan Jemput Bola dikenai biaya pelayanan?
    - c. Bagaimana perbedaan pelayanan yang dilakukan di kantor Disdukcapil dengan pelayanan Jemput Bola?
  2. Kesesuaian Inovasi
    - a. Apakah terjadi ketepatan waktu dalam rangka memenuhi capaian target yang di lakukan pemerintah yang dapat dirasakan oleh masyarakat?
    - b. Apakah semua pelayanan melalui di kantor Disdukcapil disesuaikan dengan pelayanan Jemput Bola?
    - c. Apakah pelayanan Jemput Bola disesuaikan dengan kebutuhan administrasi kependudukan masyarakat?
  3. Kerumitan
    - a. Apakah prosedur inovasi pelayanan jemput bola mudah dimengerti oleh masyarakat yang melakukan kepengurusan dokumen kependudukan?
    - b. Bagaimana proses pelaksanaan pelayanan jemput bola?
  4. Kemungkinan Dicoba
    - a. Bagaimana inovasi jemput bola dalam menarik perhatian Masyarakat dalam kepengurusan dokumen kependudukan?

5. Kemudahan Diamati
- Apakah inovasi jemput bola sudah berjalan sesuai dengan prosedur dan mekanisme yang diharapkan?
  - Apakah terjadi keberlanjutan kegiatan pelayanan dalam perubahan dari waktu dan kemudahan yang dilakukan pemerintah yang dapat dirasakan oleh masyarakat?

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

© **Lembaran 2**



Foto wawancara bersama Kepala Bidang pelayanan dan pendaftaran penduduk



Foto wawancara bersama petugas lapangan serta staf kantor Disdukcapil Rokan Hilir

**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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



Foto wawancara bersama salah satu warga penerima layanan jemput Bola

**UIN SUSKA RIAU**