

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.

**INOVASI PELAYANAN PENDATANG TERBITKAN
KARTU KELUARGA BARU (PEDANG BIRU) DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA PEKANBARU**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mengikuti Sidang Skripsi Strata 1
Pada Prodi Administrasi Negara Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*



DIFHA MEYLANI PUTRI
NIM. 12270521405

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

PEKANBARU

2026



LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Nama : Difha Meylani Putri
 NIM : 12270521405
 Program Studi : Administrasi Negara
 Fakultas : Ekonomi dan ilmu sosial
 Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Pendetang Terbitkan Kartu Keluarga Baru (PEDANG BIRU) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

DISETUJUI OLEH :
 Dosen Pembimbing

Fitria Ramadhani Agusti Nst, S.IP., M.Si
 NIP. 19910410 202521 2 016

Mengetahui :



Dr. Wahid Dekan 1
Dr. Syarif Kasim, SE, M.Si
 NIP. 19730601 200710 2 003

Ketua Program Studi
 Administrasi Negara

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

UIN SUSKA RIAU



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

Staf Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Nama

NIM

Program Studi

Fakultas

Judul

Tanggal Ujian

: Difha Meylani Putri

: 12270521405

: Administrasi Negara

: Ekonomi dan Ilmu Sosial

: Inovasi Pelayanan Pendatang Terbitkan Kartu Keluarga Baru

(PEDANG BIRU) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kota Pekanbaru

: Selasa, 21 April 2026

Tim Penguji

Ketua Penguji

Dr. Kamaruddin, S.Sos., M.Si

NIP. 19790101 200710 1 003

Penguji I

Ratna Dewi, S.Sos., M.Si

NIP. 19811030 200710 2 004

Penguji II

Nitria Ramadhani Agusti Nst, S.IP., M.Si

NIP. 19910410 202521 2 016

Sekretaris

Dra. Kafrina, M.Si

NIP. 19630810 198803 2 001

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

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

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Difa Meylani Putri
NIM : 12270521405
Tempat/Tgl. Lahir : Pekanbaru, 13 Mei 2002
Fakultas/Pascasarjana : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Prodi : Administrasi Negara

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

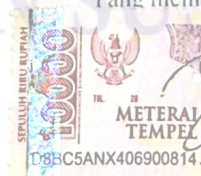
Inovasi Pelayanan Pendatang Terbitkan Kartu Keluarga Bany
(PEDANGA BIRU) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kota Pekanbaru.

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

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

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

Pekanbaru, 09 Mei 2026
Yang membuat pernyataan



NIM : 12270521405

*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.

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

ANALISIS PELAYANAN PENDATANG TERBITKAN KARTU KELUARGA BARU (PEDANG BIRU) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PEKANBARU

OLEH:

Difha Meylani Putri

NIM. 12270521405

Pelayanan administrasi kependudukan bagi pendatang menjadi fokus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Pekanbaru melalui inovasi Pelayanan Pendatang Terbitkan Kartu Keluarga Baru (PEDANG BIRU). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis inovasi Pelayanan Pendatang Terbitkan Kartu Keluarga Baru (PEDANG BIRU) dan faktor penghambat Pelayanan Pendatang Terbitkan Kartu Keluarga Baru (PEDANG BIRU). Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan Pendatang Terbitkan Kartu Keluarga Baru (PEDANG BIRU) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Pekanbaru belum berjalan secara optimal, hal ini dapat dilihat dari beberapa indikator yaitu 1) keuntungan relatif, 2) kesesuaian, 3) kerumitan, 4) kemungkinan dicoba, dan 5)kemudahan diamati. Terdapat faktor penghambat dalam pelaksanaan Inovasi Pelayanan Pendatang Terbitkan Kartu Keluarga Baru (PEDANG BIRU) di Disdukcapil Kota Pekanbaru antara lain, (1) jaringan atau server yang sering mengalami gangguan (down), (2) alat pendukung pelayanan yang masih kurang memadai, (3) kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, dan (4) rendahnya tingkat pemahaman masyarakat terhadap inovasi yang diterapkan.

Kata kunci: Inovasi Pelayanan, PEDANG BIRU, Pendatang

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

ABSTRACT

INNOVATION IN NEWCOMER SERVICES ISSUES NEW FAMILY CARDS (PEDANG BIRU) AT THE PEKANBARU CITY POPULATION AND CIVIL REGISTRATION SERVICE

By:

Difha Meylani Putri

NIM. 12270521405

Population administration services for immigrants are the focus of the Pekanbaru City Population and Civil Registration Office (Disdukcapil) through the innovation of the Newcomer Service to Issue New Family Cards (PEDANG BIRU). This study aims to analyze the innovation of the Newcomer Service to Issue New Family Cards (PEDANG BIRU) and the inhibiting factors of the Newcomer Service to Issue New Family Cards (PEDANG BIRU). This study uses a descriptive qualitative method with data collection through interviews, observations, and documentation. The results of the study indicate that the Newcomer Service to Issue New Family Cards (PEDANG BIRU) at the Pekanbaru City Population and Civil Registration Office (Disdukcapil) has not been running optimally, this can be seen from several indicators, namely 1) relative benefits, 2) suitability, 3) complexity, 4) possibility of being tried, and 5) ease of observation. There are inhibiting factors in the implementation of the Innovation Service for Newcomers to Issue New Family Cards (PEDANG BIRU) at the Pekanbaru City Population and Civil Registration Office, including: (1) networks or servers that often experience disruptions (down), (2) service support tools that are still inadequate, (3) lack of outreach to the community, and (4) low levels of public understanding of the innovations being implemented.

Keywords: *Service Innovation, PEDANG BIRU, Immigrant*

UIN SUSKA RIAU



KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini yang berjudul “**INOVASI PELAYANAN PENDATANG TERBITKAN KARTU KELUARGA BARU (PEDANG BIRU) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PEKANBARU**” dengan baik dan lancar. Selanjutnya, tak lupa pula penulis ucapkan shalawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW yang telah mengantar umat manusia dari zaman yang gelap gulita ke zaman yang terang benderang ini. Kritik dan saran yang membangun bagi penulis adalah suatu hal yang berharga dan diharapkan dalam rangka menyempurnakan skripsi ini kedepannya karena penulis memiliki keterbatasan kemampuan dan ilmu pengetahuan, penulis menyadari bahwa isi yang terdapat dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna.

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

Dalam kesempatan ini, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang setulus-tulusnya kepada kedua orang tua tercinta yakni Ayahanda Suriadi dan Ibunda Leni

- 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.



dua orang yang sangat berjasa dalam hidup penulis, dua orang yang selalu menginspirasi dan menggerakkan anak pertamanya ini menempuh pendidikan setinggi-tingginya meskipun mereka tidak sempat merasakan bangku perkuliahan. Setiap perjuangan, pengorbanan, dukungan, motivasi, semangat dan kasih sayang yang tiada batas serta ketulusan yang diberikan menjadi fondasi kuat yang mengantarkan penulis hingga mampu menyelesaikan pendidikan sampai meraih gelar sarjana. Penulis percaya doa-doa mereka lah yang selalu menyelamatkan dan menuntun penulis melewati masa-masa sulit dalam setiap proses kehidupan penulis. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan kesehatan, keberkahan, dan balasan terbaik atas segala hal yang telah Ayah dan Bunda berikan kepada penulis. Tak lupa kepada adik tercinta Suci Ramadani, meski sering menjadi musuh terbesar penulis dalam hal kecil sehari-hari, namun dibalik itu semua, terimakasih atas dukungan dan semangat yang telah diberikan dalam setiap langkah perjuangan penulis.

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

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Lenny Nofianti, MS, SE, M.Si, Ak selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Ibu Dr. Desrir Miftah, S.E., M.M., Ak., CA selaku Dekan, beserta Bapak/Ibu Wakil Dekan 1, 2, &3, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos, M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Negeri, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

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

4. Bapak Dr. Rodi Wahyudi, S.Sos, M.Soc.Sc selaku Sekretaris Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

5. Bapak Rusdi, S.Sos., M.A Selaku Penasihat Akademik (PA) yang selalu motivasi dan memberikan arahan dalam menempuh dunia perkuliahan.

6. Bunda Fitria Ramadhani Agusti Nst, S.IP., M.Si selaku Dosen Pembimbing yang memberikan masukan dan arahan dalam proses pembuatan skripsi demi lancarnya penulisan skripsi ini.

7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Administrasi Negara yang senantiasa memberikan ilmu pengetahuan selama penulis menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial.

8. Kepada pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru yang bersedia membantu penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.

9. Teruntuk Etek-Etekku yakni Risyah Nurvalenzy, Fitri Ardhiningsih, Nadiyah Arriqah, Isra Nur Fitri, dan Indah Putri Siti Aisyah yang telah kebersamai penulis dari awal bangku perkuliahan hingga saat ini, terimakasih selalu memberikan semangat dan saling memberi masukan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Pekanbaru, 04 Maret 2026
Penulis,

Difha Meylani Putri
NIM. 12270521405

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

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.5 Sistematika Penulisan	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Konsep Pelayanan Publik	13
2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik	13
2.1.2 Asas Pelayanan Publik	15
2.1.3 Standar Pelayanan Publik	17
2.2 Konsep Inovasi	18
2.2.1 Pengertian Inovasi	18
2.2.2 Inovasi Pelayanan Publik	19
2.2.3 Jenis Inovasi	19

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

2.4	Kriteria Inovasi	20
2.5	Karakteristik Inovasi	21
2.6	Faktor Penghambat Inovasi	22
2.3	Inovasi PEDANG BIRU.....	24
3.1	Inovasi PEDANG BIRU.....	24
3.2	Proses dan Alur Pelayanan	26
2.4	Pandangan Islam Terhadap Inovasi Pelayanan	27
2.5	Definisi Konsep	29
2.6	Penelitian Terdahulu.....	30
2.7	Konsep Operasional.....	33
2.8	Kerangka Berpikir	35
BAB III METODE PENELITIAN.....		36
3.1	Lokasi dan Waktu Penelitian	36
3.2	Jenis Penelitian	36
3.3	Sumber Data	37
3.4	Subjek Penelitian	38
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.6	Teknik Analisa Data	39
BAB IV GAMBARAN UMUM.....		41
4.1	Sejarah Kota Pekanbaru	41
4.1.1	Kondisi Geografis Kota Pekanbaru.....	42
4.1.2	Visi dan Misi Kota Pekanbaru	45

- 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 Diindungi Undang-Undang

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

4.2	Sejarah Singkat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru	46
4.3	Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru	50
4.4	Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru	50
4.5	Tugas dan Fungsi.....	51
4.6	Tugas Bidang.....	53
4.7	Struktur Organisasi.....	56
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		58
5.1	Inovasi Pelayanan Pendatang Terbitkan Kartu Keluarga Baru (PEDANG BIRU) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru	58
5.1.1.	Keuntungan Relatif (Relative Advantage).....	59
5.1.1.1.	Memberikan Kemudahan Yang Lebih Dibandingkan Sistem Pelayanan sebelumnya.....	60
5.1.2.	Kesesuaian (Compatibility)	63
5.1.2.1.	Kesesuaian Inovasi Sesuai Dengan Nilai-Nilai Yang Berlaku....	63
5.1.2.2.	Kesesuaian dengan Kebutuhan	65
5.1.3.	Tingkat Kerumitan (Complexity).....	67
5.1.4.	Kemungkinan Untuk Dicoba (Triability)	69
5.1.4.1.	Inovasi Dapat Dicoba	69
5.1.4.2.	Inovasi Dapat Diterima.....	71
5.1.5.	Kemudahan Diamati (Observability)	71
5.1.5.1.	Inovasi Dapat Dilihat Dari Segi Ia Bekerja Dan Menghasilkan Sesuatu Yang Lebih Baik	72

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

5.2 Faktor Penghambat Inovasi Pelayanan Pendetang Terbitkan Kartu Keluarga Baru (PEDANG BIRU) di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru	73
5.2.1. Jaringan Atau Server Yang Sering Mengalami Gangguan (Down).....	73
5.2.2. Alat Pendukung Pelayanan Kurang Memadai	74
5.2.3. Kurangnya Sosialisasi Kepada Masyarakat	75
5.2.4. Rendahnya Tingkat Pemahaman Masyarakat Terhadap Inovasi Yang Diterapkan.....	76
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	77
6.1. Kesimpulan.....	77
6.2. Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA	79
DOKUMENTASI	82

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

DAFTAR TABEL

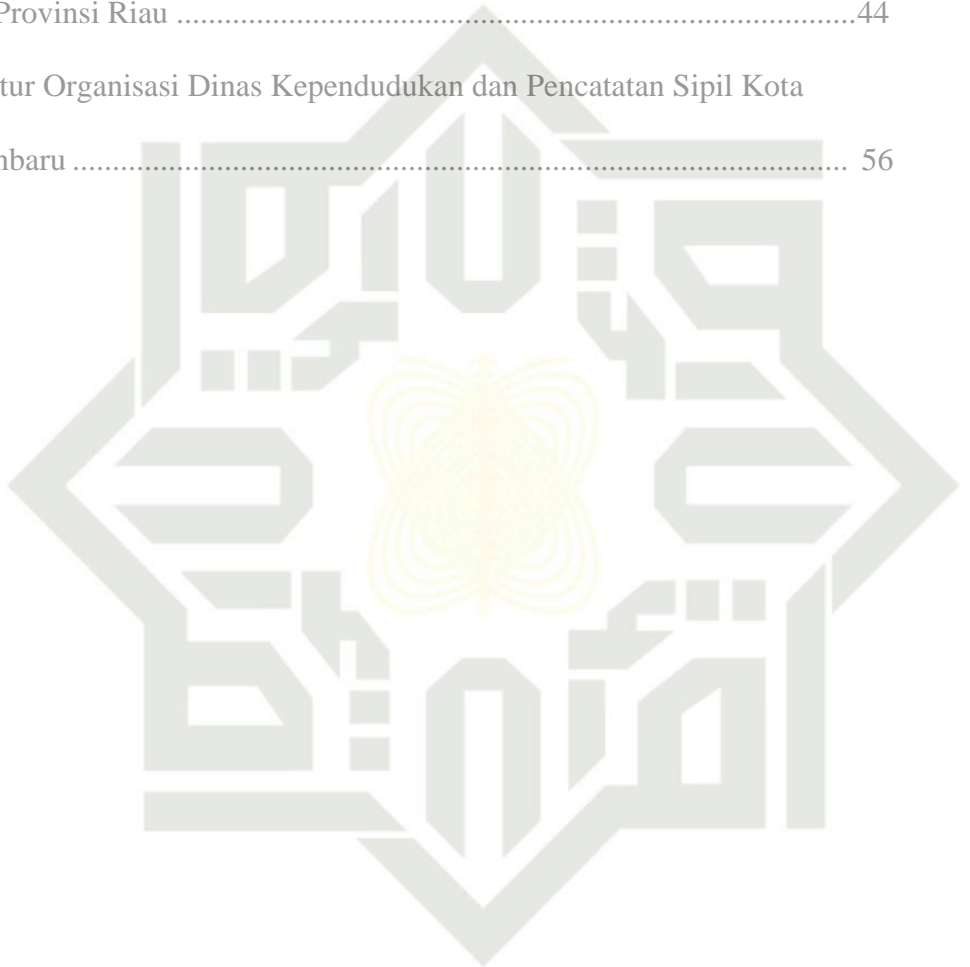
Data Pendatang Antar Provinsi dan Antar Kota / Kabupaten Di Kota Pekanbaru Tahun 2022-2024.....	3
Data Pelayanan PEDANG BIRU dan Manual Melalui Tahun 2022–2024	6
Persentase Seluruh Pendatang yang Menggunakan Pelayanan PEDANG BIRU Tahun 2022-2024.....	8
Penelitian Terdahulu.....	31
Konsep Operasional	34
Informan	38
Luas Wilayah Kota Pekanbaru	43

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Tampilan Website Pedang Biru Kota Pekanbaru	5
Gambar 2.1	Kerangka Berfikir	35
Gambar 4.1	Peta Provinsi Riau	44
Gambar 4.2	Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru	56



UIN SUSKA RIAU

BAB I PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Masalah

Manusia merupakan makhluk yang memiliki berbagai kebutuhan didalam menjalankan kehidupannya. Salah satu kebutuhan manusia adalah kebutuhan terhadap pelayanan. Hal tersebut juga disampaikan oleh (Sinambela & others, 2007) yakni “Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa negara berkewajiban untuk melayani setiap warga negara dan penduduknya dalam rangka memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya. Menurut Lopes (2013) mengatakan bahwa Pelayanan publik dapat dianggap efektif apabila masyarakat selaku pengguna pelayanan publik memperoleh suatu layanan dengan mudah serta prosedur yang tidak berbelit-belit, cepat, responsif, tepat waktu dan memuaskan. Salah satu bentuk pelayanan publik yang bersinggungan langsung dengan kebutuhan dasar warga negara adalah pelayanan di bidang administrasi kependudukan, mengingat dokumen kependudukan merupakan dasar bagi masyarakat dalam mengakses berbagai layanan publik lainnya. (Aminullah & Riani, 2023).

Dalam konteks penyelenggaraan pemerintahan, pemerintah memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada seluruh penduduk sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 sebagaimana telah diubah menjadi Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan yang berbunyi "Setiap penduduk wajib melaporkan peristiwa kependudukan dan

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

peristiwa penting yang dialaminya kepada Instansi Pelaksana dengan memenuhi persyaratan yang diperlukan dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil." Maka bentuk mobilisasi penduduk baik itu mobilisasi dengan ruang lingkup desa, kabupaten/kota, provinsi ataupun mobilisasi antar negara semua wajib dilaporkan kepada instansi terkait yang mempunyai wewenang, yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mendapatkan surat keterangan pindah datang.

Migrasi menurut PBB dikutip (Suharso, 1996) yaitu "migrasi adalah suatu bentuk mobilitas keruangan (spatial mobility) dari satu unit geografis ke unit geografis lainnya yang disertai dengan perubahan tempat tinggal. Sedangkan menurut Kartomo (Wirosuhardjo, 1981) definisi migrasi adalah perpindahan penduduk dengan tujuan untuk menetap dari satu tempat ke tempat lain melampaui batas politik/negara ataupun batas administratif/batas bagian negara.

Kota Pekanbaru sebagai pusat pertumbuhan ekonomi, pemerintahan, dan pelayanan publik di Provinsi Riau, mendorong meningkatnya jumlah penduduk pendatang yang menetap untuk pendidikan, perdagangan, dan pekerjaan. Kondisi ini menuntut kesiapan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang cepat dan efektif, salah satunya melalui penerbitan Surat Keterangan Pindah Datang Warga Negara Indonesia (SKPDWNI). Dokumen ini menjadi dasar pencatatan perubahan domisili serta penerbitan dokumen kependudukan lanjutan, seperti Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk, sekaligus memasukkan penduduk pendatang melaporkan peristiwa kependudukan secara resmi

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

data kependudukan di Kota Pekanbaru tercatat tertib, akurat, dan berkelanjutan.

Adapun masyarakat yang datang antar provinsi dan kabupaten/kota yang terdaftar di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dari tahun 2022-2024 adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1
Data Pendatang Dari Luar Provinsi Riau dan Luar Kota Pekanbaru
Tahun 2022-2024

Tahun	Pendatang dari Luar Provinsi Riau	Pendatang dari Luar Kota Pekanbaru	Total
2022	25.989	22.210	48.199
2023	18.787	12.819	31.606
2024	2.334	8.056	10.390

Sumber : Badan Pusat Statistik Kota Pekanbaru, 2025

Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Pekanbaru, data tersebut menunjukkan bahwa mobilitas penduduk menuju Kota Pekanbaru sempat meningkat pada tahun 2022, namun kemudian mengalami penurunan bertahap hingga tahun 2024. Hal ini menggambarkan adanya dinamika sosial dan ekonomi yang memengaruhi masyarakat pendatang, seperti faktor pekerjaan, pendidikan, dan kebijakan pelayanan administrasi kependudukan.

Dalam kondisi tersebut pemerintah daerah, khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru terus berinovasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang bertujuan untuk mempermudah proses administrasi kependudukan di Kota Pekanbaru. Disdukcapil Kota Pekanbaru telah menghadirkan beberapa inovasi antara lain SIPENDUDUK, SIPINTAR, CENDEKIA, LAGU, KADO CAMER, dan

LEDO KU. Di antara berbagai inovasi tersebut, program PEDANG BIRU (Pelayanan Pendatang Terbitkan Kartu Keluarga Baru) menjadi inovasi yang paling berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan publik bagi masyarakat pendatang secara responsif terhadap dinamika mobilitas penduduk.

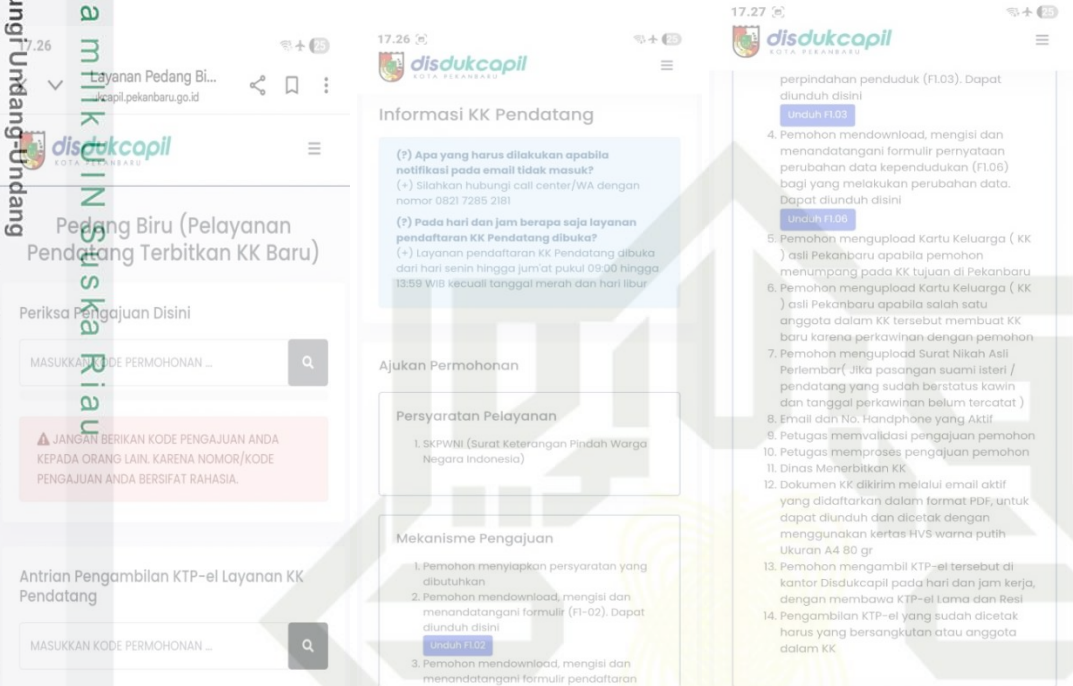
Sebagai bentuk dukungan terhadap transformasi digital di bidang administrasi kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru juga mengembangkan layanan berbasis teknologi informasi melalui website resmi PEDANG BIRU (Pelayanan Pendatang Terbitkan Kartu Keluarga Baru) yang dapat diakses pada laman <https://appdukcapil.pekanbaru.go.id/kkpendatang>. Website ini berfungsi sebagai platform pengajuan daring untuk penerbitan Kartu Keluarga (KK) baru bagi masyarakat pendatang di Pekanbaru, yang selaras dengan inovasi pelayanan publik yang berorientasi kepada masyarakat.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

GAMBAR 1.1

TAMPILAN WEBSITE PEDANG BIRU KOTA PEKANBARU



Sumber : Website PEDANG BIRU Kota Pekanbaru

Website PEDANG BIRU menggambarkan komitmen pemerintah daerah untuk menciptakan pelayanan publik yang telah menerapkan transformasi digital dalam layanan administrasi kependudukan. Platform ini memberikan pelayanan cepat, mudah, dan transparan bagi masyarakat pendatang yang ingin menerbitkan Kartu Keluarga (KK) baru. Dengan adanya website PEDANG BIRU ini, masyarakat dapat melihat alur layanan, persyaratan, dan status pengajuan secara terbuka.

Sebelum hadirnya PEDANG BIRU, proses pendataan dan pemberian dokumen kependudukan bagi pendatang di Kota Pekanbaru masih dilakukan secara manual, dimana pendatang baru yang ingin menetap di Pekanbaru harus datang langsung ke kantor Kelurahan, Kecamatan, lalu ke Disdukcapil. Proses ini memakan waktu lama

harus melewati verifikasi berkas di beberapa tingkat pemerintah. Prosedur tersebut membutuhkan waktu panjang dan tidak jarang menyebabkan keterlambatan pemberian identitas. Melalui PEDANG BIRU, Disdukcapil Kota Pekanbaru mengembangkan sistem berbasis digital yang memungkinkan pendataan, verifikasi dan menyederhanakan alur layanan, meningkatkan akurasi data kependudukan hingga pemberian dokumen kependudukan dilakukan secara terintegrasi dan lebih cepat.

Berdasarkan data dari (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, 2025a), adapun pendatang yang telah melakukan pelayanan baik manual ataupun melalui PEDANG BIRU pada Tahun 2022–2024 dapat dilihat pada tabel berikut:

TABEL 1.2
Data Pelayanan PEDANG BIRU dan Manual
Tahun 2022-2024

No	Bulan	PEDANG BIRU			Manual		
		2022	2023	2024	2022	2023	2024
1.	Januari	819	680	749	66	61	95
2.	Februari	690	738	564	58	57	87
3.	Maret	759	626	532	79	49	56
4.	April	594	361	479	78	43	63
5.	Mei	528	919	716	60	95	80
6.	Juni	935	744	649	103	94	136
7.	Juli	951	888	955	73	96	149
8.	Agustus	957	842	709	113	65	140
9.	September	860	690	590	36	80	82
10.	Oktober	675	679	682	66	92	84
11.	November	687	613	526	50	99	102
12.	Desember	625	558	529	43	80	123
Total		9080	8338	7680	825	911	1197

Sumber : (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, 2025a)

- Hak Cipta Dindingi 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.

Berdasarkan Tabel 1.2, pelayanan administrasi kependudukan bagi pendatang di Kota Pekanbaru dilakukan melalui dua mekanisme, yaitu online (PEDANG BIRU) dan manual. Berdasarkan tabel tersebut, Berdasarkan Tabel 1.2, dapat disimpulkan bahwa jumlah penggunaan PEDANG BIRU menunjukkan tren menurun dari tahun 2022 (7680) ke 2024 (7680), sementara pelayanan manual justru mengalami peningkatan dari 825 pada tahun 2022 menjadi 1197 pada tahun 2024. Hal ini menunjukkan bahwa inovasi ini tetap menjadi pilihan utama, meskipun terdapat kecenderungan peningkatan kembali pada penggunaan layanan manual.

Penurunan tren penggunaan layanan PEDANG BIRU dari tahun ke tahun disebabkan oleh beberapa faktor. Pertama, literasi digital masyarakat pendatang yang belum merata. Tidak semua pendatang mampu menggunakan layanan berbasis digital dengan baik, sehingga pelayanan online dianggap lebih sulit dibandingkan datang langsung ke kantor. Kedua, prosedur layanan PEDANG BIRU yang masih dirasakan rumit. Proses pengunggahan dokumen dan kemungkinan kesalahan pengisian data sering menyebabkan permohonan tertunda atau ditolak, sehingga masyarakat lebih memilih pelayanan manual yang memungkinkan konsultasi langsung dengan petugas. Ketiga, kurangnya sosialisasi dan pendampingan terhadap layanan PEDANG BIRU. Tidak semua pendatang memahami alur dan manfaat layanan ini, sehingga pemanfaatannya belum optimal (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, 2025c).

Dapun persentase jumlah pendatang yang mengurus KK & e-KTP secara manual dan menggunakan PEDANG BIRU sebagai berikut:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruhnya tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan 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 seluruhnya tanpa izin UIN Suska Riau.

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

Tabel 1.3
Perbandingan Persentase Pendatang yang Menggunakan
Pelayanan PEDANG BIRU dan Manual Tahun 2022-2024

Tahun	Total Pendatang	Jumlah Pelayanan PEDANG BIRU	Persentase	Jumlah Pelayanan Manual	Persentase
2022	48.199	9.080	18,8 %	825	1,7 %
2023	31.606	8.338	26,33 %	911	2,97 %
2024	10.390	7.680	35,2 %	1197	50,2 %

Sumber : Data Olahan Penulis, 2025

Berdasarkan Tabel 1.3, terlihat bahwa penggunaan layanan PEDANG BIRU oleh pendatang mengalami peningkatan setiap tahun. Pada tahun 2022 persentasenya sebesar 18,8%, meningkat menjadi 26,33% pada tahun 2023, dan kembali naik menjadi 35,2% pada tahun 2024. Hal ini menunjukkan bahwa layanan PEDANG BIRU semakin diminati dan diterima masyarakat. Sementara itu, penggunaan layanan manual relatif lebih rendah, meskipun pada tahun 2024 terlihat adanya peningkatan jumlah pengguna.

Pelaksanaan inovasi sistem pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru melalui program PEDANG BIRU memiliki dasar hukum yang kuat dan saling berkaitan, yakni Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014, PANRB Nomor 01 Tahun 2021, Permen PANRB Nomor 7 Tahun 2021, Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 dan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 107 Tahun 2021. Keenam regulasi tersebut memperkuat arah kebijakan pemerintah dalam mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan yang inovatif, efisien, dan berkeadilan bagi seluruh warga negara.

pelaksanaan inovasi PEDANG BIRU belum menunjukkan hasil yang optimal dalam peningkatan pelayanan administrasi kependudukan bagi pendatang yang ingin menetap di Pekanbaru. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki urgensi guna mengisi kekosongan kajian terkait inovasi pelayanan bagi masyarakat pendatang yang berbasis digital dalam bidang administrasi kependudukan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai pelaksanaan, efektivitas, serta kontribusi program PEDANG BIRU dalam mempermudah pelayanan bagi masyarakat pendatang di Kota Pekanbaru.

Berdasarkan latar belakang dan pengamatan dilapangan, maka penulis tertarik untuk meneliti permasalahan ini dengan judul **"INOVASI PELAYANAN PENDATANG TERBITKAN KARTU KELUARGA BARU (PEDANG BIRU) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PEKANBARU"**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka perumusan masalah bisa didapat sebagai berikut :

1. Bagaimana Inovasi Pelayanan Pendatang Terbitkan Kartu Keluarga Baru (PEDANG BIRU) Di Dinas Kependudukan dan Pencatat Sipil Kota Pekanbaru?
2. Apa saja Faktor Penghambat Inovasi Pelayanan Pendatang Terbitkan Kartu Keluarga Baru (PEDANG BIRU) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru?

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1.1 Tujuan Penelitian

1. Untuk Mengetahui Inovasi Pelayanan Pendatang Terbitkan Kartu Keluarga Baru (PEDANG BIRU) Di Dinas Kependudukan dan Pencatat Sipil Kota Pekanbaru.
2. Untuk Mengetahui Faktor Penghambat Inovasi Pelayanan Pendatang Terbitkan Kartu Keluarga Baru (PEDANG BIRU) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan peneliti dari penelitian ini yaitu antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian dalam bidang administrasi publik, khususnya yang berkaitan dengan inovasi pelayanan publik dan manajemen administrasi kependudukan. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memperkuat teori-teori tentang implementasi kebijakan pelayanan publik dan pelaksanaan inovasi di sektor pemerintahan daerah.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini dapat memberikan masukan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dalam mempermudah pelayanan bagi pendatang yang baru pindah di Kota Pekanbaru melalui pelaksanaan program PEDANG BIRU (Pelayanan Pendatang Terbitkan Kartu Keluarga Baru) serta menjadi model inovasi pelayanan publik berbasis digital bagi daerah lain di Indonesia.

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

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

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

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

3. Manfaat Akademis

Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi mahasiswa, peneliti, maupun akademisi yang tertarik meneliti topik serupa, khususnya dalam bidang inovasi pelayanan publik dan administrasi serta menjadi bahan acuan dalam penyusunan karya ilmiah, tugas akhir, maupun penelitian lanjutan yang membahas efektivitas dan dampak sosial dari inovasi pelayanan publik berbasis teknologi.

1.5 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika dalam penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab I ini memuat uraian mengenai latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Dalam bab II ini berisi kajian teori yang relevan dan berkaitan dengan konsep serta pengertian inovasi.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab III ini menjelaskan lokasi dan waktu penelitian, jenis serta sumber data, serta metode analisis data yang digunakan.

BAB IV : GAMBARAN UMUM

Dalam bab ini, peneliti menyajikan gambaran umum mengenai lokasi penelitian, yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi penjelasan dari peneliti mengenai deskripsi objek penelitian, proses analisis data, serta pemaparan jawaban terhadap permasalahan yang diangkat dalam penelitian dengan menggunakan metode analisis yang telah ditentukan.

BAB VI: PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dan saran yang diperoleh dari hasil pembahasan dalam penelitian. Kesimpulan mencakup temuan utama yang menjawab tujuan penelitian, sementara saran merupakan rekomendasi yang diberikan berdasarkan hasil penelitian.

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

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2. Konsep Pelayanan Publik

2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Enambela (Muslim, 2022) Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan adalah suatu tindakan, rangkaian proses, dan bentuk kinerja yang memberikan pengalaman secara langsung, bersifat sementara, dan dilakukan untuk pelanggan sebagai perwakilan perusahaan (Insani & Setiyariski, 2020)

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan berarti usaha untuk melayani, yaitu membantu menyiapkan atau mengurus hal-hal yang dibutuhkan seseorang. Pelayanan juga dianggap sebagai faktor penting dalam keberhasilan berbagai usaha atau kegiatan jasa. Selain itu, berdasarkan KEPMENPAN 81/1993, pelayanan merupakan aktivitas yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah baik di tingkat pusat, daerah, BUMN, maupun BUMD dalam bentuk barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Menurut Kotler dalam (Zain, 2022) Pelayanan merupakan suatu bentuk tindakan atau aktivitas yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lainnya, yang bersifat tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan atas sesuatu.

Pelayanan publik mencerminkan peran aparatur negara sebagai pelayan masyarakat sekaligus pelayan negara. (Lembaga Administrasi Negara, 2000), pelayanan publik meliputi seluruh aktivitas yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah di tingkat pusat maupun daerah, termasuk BUMN dan BUMD, dalam bentuk barang maupun jasa, dengan tujuan memenuhi kebutuhan masyarakat serta menjalankan ketentuan hukum dan peraturan yang berlaku. Menurut Mulyadi (2011:7) mengemukakan bahwa pelayanan publik merupakan pelayanan negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Definisi lain diungkapkan (Masdar & others, 2009) yang menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan pemberian layanan (melayani) keperluan atau masyarakat sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik meliputi seluruh kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan penerima layanan sekaligus melaksanakan ketentuan hukum. Dengan demikian, pelayanan publik dapat dipahami sebagai upaya penyelenggara negara untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat. Sementara itu, Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik menyatakan bahwa pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan dasar warga negara dan penduduk sesuai hak sipil mereka, baik berupa barang, jasa, maupun layanan administratif dari instansi penyelenggara. Kemudian, Pelayanan publik menurut Mahmudi (2010:223-224) adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

keputusan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam hal ini yang dimaksud penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah yang meliputi: (a) satuan kerja / satu organisasi kementerian, (b) departemen, (c) lembaga pemerintah non departemen, (d) kesekretarian lembaga tertinggi dan tinggi negara (e) badan usaha milik negara, (f) badan hukum negara, (g) badan usaha milih daerah, (i) baik pusat maupun daerah termasuk dinas-dinas dan badan.

Menurut (Akay, 2021), pelayanan publik mencakup seluruh jasa, baik berupa barang maupun layanan, yang menjadi tanggung jawab instansi pemerintah di tingkat pusat dan daerah, serta BUMN dan BUMD, dengan tujuan memenuhi kebutuhan masyarakat dan melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut Joko Widodo (2001), pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan tata cara yang telah ditetapkan. Selain itu, Keputusan Menteri PAN Nomor 25 Tahun 2004 menyatakan bahwa pelayanan publik adalah seluruh kegiatan yang dilakukan penyelenggara layanan publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan melaksanakan ketentuan hukum yang berlaku.

2.1.2 Asas Pelayanan Publik

Untuk memberikan kepuasan kepada pengguna jasa, penyelenggaraan layanan harus menerapkan asas-asas pelayanan sesuai dengan Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003, yaitu:

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

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

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

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

- a. **Transparansi**
Pelayanan harus transparan, mudah diakses oleh semua pihak, tersedia secara memadai, dan disajikan dengan cara yang mudah dipahami.
- b. **Akuntabilitas**
Pelayanan publik harus dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- c. **Kondisional**
Disesuaikan dengan kemampuan dan kondisi penyelenggara maupun penerima layanan, tapi tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. **Partisipatif**
Mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan mempertimbangkan aspirasi, kebutuhan, dan harapan mereka sebagai penerima layanan.
- e. **Kesamaan Hak**
Pelayanan diberikan secara adil tanpa membedakan suku, ras, agama, golongan, jenis kelamin, maupun status ekonomi.
- f. **Seimbangan Hak dan Kewajiban**
Penyelenggara maupun penerima layanan publik wajib melaksanakan hak dan kewajiban sesuai peran masing-masing. (Keputusan Menteri PAN Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, 2003)

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

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

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

2.3 Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan.

Standar ini merupakan ukuran yang digunakan dalam pelaksanaan layanan dan wajib ditetapkan oleh pemberi maupun penerima layanan. Menurut Rahmayanty, dkk (2010:89-

99), standar pelayanan meliputi:

a. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan ditetapkan secara baku untuk mengatur pemberi maupun penerima layanan, termasuk mekanisme pengaduan.

b. Waktu Penyelesaian

Jangka waktu penyelesaian ditetapkan sejak pengajuan permohonan hingga layanan selesai diberikan, termasuk penanganan pengaduan.

c. Biaya Pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan.

d. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang diterima masyarakat harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

e. Sarana dan Prasarana

Penyelenggara layanan publik harus menyediakan sarana dan prasarana yang cukup untuk mendukung kelancaran pelayanan.

f. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kompetensi petugas layanan harus ditentukan sesuai dengan pengetahuan, keterampilan, keahlian, sikap, dan perilaku yang diperlukan.

2. Konsep Inovasi

2.1 Pengertian Inovasi

Kata inovasi berasal dari bahasa Inggris *innovation*, yang berarti sesuatu yang baru atau pembaruan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), inovasi adalah proses memperkenalkan hal-hal baru atau penemuan yang berbeda dari sebelumnya, baik berupa gagasan, metode, maupun alat. Menurut Van de Van dalam (Raihan & Budiman, 2018), inovasi adalah suatu ide baru yang dapat diterapkan untuk menghasilkan atau menyempurnakan produk, proses, maupun layanan. Inovasi berhubungan erat dengan ide-ide baru yang bermanfaat dengan sifat kebaruannya yang harus mempunyai nilai manfaat. Sifat baru inovasi tidak berarti apa-apa apabila tidak diikuti dengan nilai kemanfaatannya dan kehadirannya. (David Albury, 2003).

Menurut Rogers dalam (Nugroho & Widiarti, 2022) menyatakan bahwa inovasi adalah suatu ide, praktik, atau objek yang dianggap baru oleh individu atau kelompok yang mengadopsinya. Selanjutnya, Sari dalam (Putri & Yuza, 2025) Inovasi merupakan sesuatu yang bersifat baru dalam suatu system, yang diwujudkan melalui penerapan ide-ide baru sesuai dengan kondisi atau situasi tertentu. Inovasi ini pada dasarnya dihadirkan untuk mencapai tujuan tertentu atau menyelesaikan permasalahan yang ada.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

2.2 Inovasi Pelayanan Publik

Menurut Osborne dan Brown dalam (Prabowo & others, 2024) , inovasi di sektor publik dapat diartikan sebagai penerapan atau adopsi gagasan, kebijakan, atau produk baru yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik maupun efisiensi dalam pemanfaatan sumber daya. Sistem di sektor publik yang cenderung kaku perlu disertai dengan pembentukan budaya inovatif. Meski inovasi awalnya lebih banyak terjadi di sektor bisnis, kini mulai diterapkan di sektor publik. Budaya inovasi ini harus terus dijaga dan dikembangkan mengingat dinamika eksternal dan perubahan sosial yang cepat, sehingga sektor publik mampu beradaptasi dan merespons perubahan secara tepat waktu.

Inovasi dalam pelayanan publik merupakan sebuah langkah terobosan yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat, baik melalui penciptaan ide-ide baru yang orisinal maupun melalui proses adaptasi dan modifikasi dari gagasan yang sudah ada (Saputro, 2023). Inovasi dalam pelayanan publik menurut fayyad dalam (Palenewen, 2022) merupakan hasil dari penerapan atau pembaruan terhadap produk atau proses yang telah ada sebelumnya, yang selanjutnya dikembangkan guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan layanan kepada masyarakat.

2.2.3 Jenis Inovasi

Menciptakan inovasi harus bisa menentukan inovasi seperti apa yang seharusnya (Dihart, 2022) dilakukan dalam meningkatkan pelayanan agar inovasi tersebut dapat

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

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

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

dan bertahan lama. Robertson dalam menggolongkan inovasi dalam tiga macam yaitu :

- a. Inovasi Terus Menerus
Inovasi ini adalah pengembangan atau modifikasi dari produk yang sudah ada, bukan penciptaan produk baru sepenuhnya. Dampaknya relatif kecil dan biasanya tidak mengubah pola perilaku yang sudah ada.
- b. Inovasi Terus Menerus Secara Dinamis
Inovasi ini dapat berupa produk baru atau modifikasi dari produk yang sudah ada, tetapi biasanya tidak mengubah kebiasaan pelanggan dalam berbelanja atau menggunakan produk tersebut.
- c. Inovasi Terputus
Merupakan proses memperkenalkan produk yang benar-benar baru sehingga mendorong konsumen untuk melakukan perubahan signifikan dalam pola perilaku mereka.

2.2.4 Kriteria Inovasi

Merujuk pada PermenPANRB Nomor 7 Tahun 2021, inovasi dalam pelayanan publik ditetapkan harus memenuhi beberapa kriteria, yaitu kebaruan, efektivitas, kebermfaatan, dapat ditransfer atau direplikasi, serta keberlanjutan. Kriteria tersebut disusun memastikan bahwa inovasi yang diajukan dalam Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KIPP) benar-benar memberikan nilai tambah yang berarti bagi masyarakat sekaligus memiliki peluang untuk diterapkan di instansi lain.

Adapun penjelasan masing-masing kriteria adalah sebagai berikut :

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Terbaru : memperlihatkan adanya keunikan atau nilai tambah dari ide/gagasan inovasi dibandingkan dengan yang telah ada sebelumnya.
2. Efektif : menunjukkan bahwa inovasi mampu memberikan dampak nyata, positif, dan dapat diukur dalam peningkatan pelayanan publik
3. Bermanfaat : menggambarkan adanya manfaat langsung dan jelas yang dapat dirasakan oleh masyarakat sebagai penerima layanan
4. Dapat ditransfer/direplikasi : membuktikan bahwa inovasi bisa diadaptasi serta diterapkan pada instansi lain dengan kondisi masalah atau kebutuhan yang serupa
5. Berkelanjutan: mengindikasikan adanya strategi untuk menjaga kesinambungan inovasi dalam jangka panjang tanpa hanya bergantung pada proyek awal.

2.2.5 Karakteristik Inovasi

Tingkat penerimaan suatu inovasi oleh masyarakat sangat dipengaruhi oleh sifat atau karakteristik dari inovasi itu sendiri. Cepat atau lambatnya inovasi diterima oleh masyarakat sangat dipengaruhi oleh karakteristik dari inovasi itu sendiri. Menurut (Rippete & Rogers, 1987) dalam (Prabowo & others, 2022), terdapat beberapa karakteristik inovasi yang menentukan tingkat penerimaan, yaitu :

1. Keunggulan Relatif (*Relative Advantage*)
Keunggulan relatif menunjukkan sejauh mana suatu inovasi memberikan manfaat atau keuntungan bagi penggunanya, baik berupa nilai ekonomi, peningkatan status sosial, kepuasan, kesenangan, maupun elemen penting lainnya.

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

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

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

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

2. Kesesuaian (*Compatibility*)

Kesesuaian mengacu pada sejauh mana inovasi sesuai dengan nilai-nilai, pengalaman sebelumnya, dan kebutuhan para pengguna.

3. Kerumitan (*Complexity*)

Inovasi yang sederhana serta mudah diaplikasikan umumnya lebih cepat diterima masyarakat, sedangkan inovasi yang rumit dan sulit digunakan biasanya memerlukan waktu lebih lama untuk diadopsi.

4. Kemampuan Dicoba (*Triability*)

Inovasi yang dapat dicoba terlebih dahulu memungkinkan pengguna untuk mengevaluasi keunggulannya, sehingga mempercepat proses penerimaannya.

5. Kemudahan Diamati (*Observability*)

Inovasi yang memberikan hasil yang tampak nyata umumnya lebih mudah menarik perhatian serta cepat diterima oleh masyarakat. Sebaliknya, jika hasil inovasi sulit untuk diamati, proses penerimaannya cenderung berlangsung lebih lambat.

2.2.6 Faktor Penghambat Inovasi

Dalam proses pengembangan inovasi, sering kali ditemui berbagai hambatan yang dapat menghalangi keberhasilan implementasinya. Geoff Mulgan dan David Albury dalam (Prabowo & others, 2022) mengidentifikasi delapan faktor utama yang menjadi penghambat tumbuhnya inovasi, khususnya dalam sektor publik yaitu :

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

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

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

1. Keengganan mengakhiri program yang gagal
Banyak organisasi publik enggan menutup program yang terbukti gagal, meskipun seharusnya sumber daya bisa dialihkan ke program baru yang lebih potensial.
2. Ketergantungan berlebihan pada individu berkinerja tinggi
Inovasi terlalu bergantung pada individu tertentu yang memiliki kapasitas tinggi. Oleh karena itu, penting untuk membangun sistem yang memungkinkan inovasi berjalan secara berkelanjutan tanpa bergantung pada satu orang saja.
3. Hambatan budaya dan struktur organisasi
Gagalnya inovasi bukan karena kurangnya teknologi, tetapi karena budaya organisasi yang tidak mendukung perubahan dan struktur birokrasi yang kaku.
4. Kurangnya penghargaan dan insentif untuk inovasi
Tanpa penghargaan atau insentif yang memadai, semangat dan motivasi pegawai untuk berinovasi akan berkurang.
5. Minimnya kemampuan mengelola risiko dan perubahan
Inovasi membutuhkan kemampuan teknis dan manajerial yang memadai dalam menghadapi resiko dan mengelola perubahan.
6. Perencanaan dan anggaran yang bersifat jangka pendek
Inovasi memerlukan dukungan anggaran dan perencanaan jangka menengah hingga panjang yang mampu mendorong pertumbuhan ekonomi dan daya saing nasional.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

7. Beban administratif dan tekanan prosedural panjangnya proses administratif menciptakan tekanan dan hambatan dalam pelaksanaan inovasi. Hal ini sering terjadi di negara-negara dengan warisan sistem administratif kolonial.
8. Budaya yang menghindari risiko resiko dianggap sebagai hal negative yang harus dijaui, bukan sebagai tantangan yang perlu dihadapi untuk mencapai kemajuan.

2.3 Inovasi PEDANG BIRU

2.3.1 Inovasi PEDANG BIRU

Kartu Keluarga adalah dokumen yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) yang merupakan dokumen paling mendasar dalam administrasi kependudukan. Bagi masyarakat yang datang dari luar daerah akan memudahkan mereka dalam pengurusan Kartu Keluarga baru serta KTP-el yang akan diterbitkan, dikarenakan pengurusan Kartu Keluarga menggunakan aplikasi yang berbasis web yang bernama PEDANG BIRU (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, 2025b).

PEDANG BIRU digunakan untuk masyarakat umum dalam pengajuan Kartu Keluarga baru beserta pencetakan KTP-el. Pedang Biru dapat diakses oleh masyarakat dengan menggunakan smartphone, tablet dan komputer atau laptop melalui aplikasi browser. Masyarakat melakukan pengajuan permohonan Kartu Keluarga baru sesuai dengan persyaratan yang telah disediakan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menghadirkan Inovasi Pedang Biru atau Pelayanan Pendatang Terbitkan Kartu Keluarga

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

Pedang Biru, yang merangkum semua permohonan masyarakat untuk penerbitan Kartu Keluarga serta KTP-el melalui akses khusus yaitu

<https://disdukcabil.pekanbaru.go.id/pendatang>. Inovasi Pedang Biru menggunakan aplikasi yang berbasis web dimana masyarakat dapat melakukan pengajuan permohonan pelayanan penerbitan Kartu Keluarga Baru secara daring atau online tanpa harus datang ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, cukup dengan mengupload berkas persyaratan sesuai dengan permohonan yang diajukan untuk penerbitan Kartu Keluarga yang baru.

Pada situs dengan alamat <https://disdukcabil.pekanbaru.go.id/pendatang> akan menerbitkan sebuah Resi/lembar penerimaan permohonan pelayanan apabila berkas dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan. Berkas yang harus di lengkapi dan di upload oleh pemohon antara lain:

1. SKPWNI dari daerah asal
2. Formulir pendaftaran perpindahan penduduk (F1.03)
3. Formulir Pendaftaran Peristiwa Kependudukan (F1.02)

Pada aplikasi Pedang Biru pemohon diberikan informasi detail permohonan dan nomor permohonan pelayanan apabila berkas dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan melalui email. Kartu Keluarga akan diterbitkan oleh Dirjen Dukcapil melalui email. Untuk mendapatkan resi pengambilan KTP-el, pemohon akan diberikan link detail permohonan yang masuk ke email pemohon dan pemohon dapat menggunakan link tersebut untuk mencetak resi guna melakukan pengambilan KTP-el dengan cara mengklik link yang terdapat pada email pemohon. setelah resi pengambilan kartu

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

anak di cetak, pemohon dapat mengambil KTP-el pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil.

2.2 Proses dan Alur Pelayanan

standar Operasional Prosedur (SOP) Inovasi PEDANG BIRU pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru :

1. Masyarakat/pemohon melakukan registrasi pada website pendatang. Setelah registrasi, masyarakat/pemohon melakukan pengajuan penerbitan Kartu Keluarga Pendatang dengan mengupload dokumen persyaratan sesuai dengan peraturan yang berlaku;
2. FO/Pelaksana/Petugas membuka website pendatang (Pedang Biru), mengecek permohonan masuk masyarakat dan melakukan verifikasi permohonan. jika berkas dinyatakan lengkap, FO/Pelaksana/Petugas akan memberikan lembar penerimaan permohonan (resi) kepada masyarakat/pemohon melalui website pelayanan pendatang. apabila terdapat permasalahan pada dokumen yang dilampirkan serta terdapat permasalahan data, FO/petugas/Pelaksana memberikan catatan, arahan serta solusi kepada masyarakat/pemohon. Setelah entri/diinput, draft dicetak dan diberikan kepada Kepala Seksi Pindah Datang; Untuk Pelayanan KK pendatang, FO/Petugas/Pelaksana langsung mengajukan pencetakan KTP elektronik);
3. Kepala Seksi Pindah Datang Memverifikasi berkas persyaratan dan memaraf draft dokumen dan pengajuan TTE ke Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk. kemudian memberikan draft kepada Kepala Bidang Pendaftaran penduduk;

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

- Apabila terdapat kesalahan pengentrian/penginputan data, draft dikembalikan kepada FO/Petugas/Pelaksana untuk diperbaiki);
4. Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk memaraf draft dokumen dan mengajukan TTE kepada Kepala Dinas;
 5. Kepala Dinas Melakukan TTE dokumen Kartu Keluarga. Untuk dokumen Kartu Keluarga (KK) akan dikirim melalui email yang didaftarkan pemohon/masyarakat pada proses registrasi. untuk pengambilan KTP elektronik, masyarakat/pemohon diarahkan untuk mengambil pada loket pengambilan dokumen pada Kantor Disdukcapil;

2.4 Pandangan Islam Terhadap Inovasi Pelayanan

Pandangan Islam terhadap inovasi pada hakikatnya sejalan dengan konsep perubahan menuju perbaikan. Inovasi dipahami sebagai upaya melakukan perubahan yang dilakukan oleh individu, kelompok, maupun organisasi untuk mencapai kondisi yang lebih baik. Dengan demikian, inovasi dalam pelayanan merupakan bentuk ikhtiar untuk meningkatkan kualitas dan kemanfaatan pelayanan bagi masyarakat.

Adapun dalil yang berkaitan dengan inovasi terdapat dalam firman Allah dalam Al Qur'an Surah. Ar-Ra'd ayat 11:

لَهُ مَعْقَبَاتٌ مِّنْ بَيْنِ يَدَيْهِ وَمِنْ خَلْفِهِ يَحْفَظُونَهُ مِنْ أَمْرِ اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرَ مَا بِأَنْفُسِهِمْ وَإِذَا أَرَادَ اللَّهُ بِقَوْمٍ سُوءًا فَلَا مَرَدَّ لَهُ وَمَا لَهُمْ مِّنْ دُونِهِ مِنْ وَالٍ ۝١

Artinya: “Baginya (manusia) ada (malaikat-malaikat) yang menyertainya secara bergiliran dari depan dan belakangnya yang menjaganya atas perintah Allah. Sesungguhnya Allah tidak mengubah keadaan suatu kaum hingga mereka mengubah apa yang ada pada diri mereka. Apabila Allah menghendaki keburukan terhadap suatu kaum, tidak ada yang dapat menolaknya, dan

sekali-kali tidak ada pelindung bagi mereka selain dia. (QS. Ar-Ra'd ayat 11)".

Ayat ini menegaskan bahwa perubahan hanya terjadi jika manusia berusaha mengubah dirinya sendiri. Hal ini menunjukkan bahwa inovasi merupakan bentuk inisiatif yang menuntut kesadaran, inisiatif, dan tanggung jawab untuk memperbaiki keadaan. Inovasi tidak hanya bertujuan meningkatkan kualitas hidup, tetapi juga harus dijalankan sesuai nilai etika dan prinsip ilahiah demi kebaikan masyarakat.

Adapun dalil yang berkaitan dengan pelayanan terdapat dalam firman Allah dalam Al Qur'an Surah An-Nisa' ayat 58:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا

Artinya: "Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat (QS. An-Nisa' ayat: 58) "

Ayat tersebut menunjukkan bahwa pelayanan kepada masyarakat merupakan amanah yang wajib disampaikan dengan baik. Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik harus memberikan pelayanan yang prima, ikhlas, dan adil tanpa membeda-bedakan masyarakat, karena setiap warga memiliki hak yang sama atas pelayanan. Pelayanan juga harus dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dengan demikian, penelitian ini mendorong upaya pembaruan yang dilakukan secara sadar dan berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, yang dilandasi

- 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.

keadilan, keadanan, keadilan, dan tanggung jawab moral. Inovasi bertujuan untuk mewujudkan pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan berkeadilan demi kemaslahatan masyarakat secara luas.

2. Definisi Konsep

Definisi Konsep merupakan istilah yang mana digambarkan dalam kejadian, keadaan, kelompok, atau individu yang dijadikan sebagai pusat perhatian dalam ilmu sosial. Adapun definisi konsep dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. (*Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, 2009*)
2. Inovasi adalah ide, gagasan, objek, praktik atau benda/objek yang disadari dan diterima sebagai suatu hal yang dianggap baru oleh seseorang atau kelompok untuk diterapkan atau diadopsi. (Rogers, 1983a)
3. Pendatang diartikan sebagai penduduk yang berpindah masuk ke suatu wilayah administrasi dan telah tinggal minimal dalam jangka waktu tertentu sesuai ketentuan (biasanya 6 bulan atau lebih). (Badan Pusat Statistik, 2023)
4. KEDANG BIRU (Pelayanan Pendatang Terbitkan Kartu Keluarga Baru) merupakan salah satu terobosan pelayanan publik yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Pekanbaru. Program ini hadir sebagai jawaban atas meningkatnya mobilitas penduduk dan

anyaknya pendatang yang menetap di Pekanbaru, baik untuk bekerja, berusaha, maupun menempuh pendidikan. Sebelumnya, proses penerbitan dokumen kependudukan bagi pendatang sering kali memakan waktu lama, rumit, dan mengharuskan pemohon datang langsung ke kantor Disdukcapil. Melalui inovasi Bidang Biru, pelayanan menjadi lebih cepat, efisien, dan terintegrasi secara daring.

2.5 Penelitian Terdahulu

Penelitian relevan digunakan untuk mencegah terjadinya pengulangan kajian terhadap topik yang sama. Adapun beberapa penelitian yang dianggap relevan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

TABEL 2.1

Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul	Hasil	Perbandingan
1.	Aditya Ahmad Prilyandi (2025)	Efektivitas Aplikasi Si Pandan Ayu Bermartabat Dalam Penertiban Administrasi Pindah Datang Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indramayu Provinsi Jawa Barat	Aplikasi Si Pandan Ayu Bermartabat di nilai sudah efektif membantu penertiban pindah datang di Disdukcapil Indramayu. Layanan jadi lebih cepat, mudah, dan data lebih tertib. Namun masih ada hambatan seperti kurang sosialisasi, masyarakat ragu memakai layanan online, dan SDM terbatas. Disdukcapil mengatasi dengan pelayanan keliling, pelatihan operator, dan pengembangan aplikasi.	Penelitian ini berfokus pada aplikasi Si Pandan Ayu lebih menitikberatkan pada penertiban administrasi pindah datang, sedangkan penelitian ini berfokus pada inovasi PEDANG BIRU yang memberikan kemudahan bagi masyarakat pendatang dalam mengurus penerbitan Kartu Keluarga secara online di Disdukcapil Kota Pekanbaru.
2.	Syaifullah, dkk (2023)	Inovasi Pelayanan pada Disdukcapil tentang Pindah Datang Penduduk dari Dalam dan Luar Kabupaten Sumbawa Barat	Penelitian ini menemukan bahwa inovasi pelayanan pindah datang penduduk di Dinas Dukcapil Kabupaten Sumbawa Barat mempermudah masyarakat dalam pengurusan administrasi kependudukan, khususnya bagi penduduk yang tidak	Penelitian ini lebih menekankan pada sistem koordinasi data antar instansi, sedangkan penelitian PEDANG BIRU lebih menekankan pada inovasi pelayanan web berbasis

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang	3. Aprilia Dewi Safitri (2023)	Inovasi Pelayanan Publik “Mencari Kekasihku” di Dpendukcapil Kabupaten Grobogan	dapat kembali ke daerah asal. Namun, inovasi berbasis aplikasi E-Office belum dimanfaatkan secara optimal oleh operator dan menimbulkan permasalahan koordinasi data dengan pemerintah desa/kelurahan. Secara umum, masyarakat menilai kualitas pelayanan sudah memuaskan.	yang memudahkan pendatang mengurus KK baru secara online.
1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber: a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah. b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.	4. Hafshah Vitri Tarantika & Suci Megawati (2022)	Evaluasi Layanan Kawin, Lahir, Mati, Pindah, Datang (KLAMPID) pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota	Penelitian menemukan bahwa inovasi Mencari Kekasihku telah berjalan cukup baik dilihat dari aspek keuntungan relatif, kesesuaian, dan kemudahan diamati. Inovasi ini mampu meningkatkan validitas data status perkawinan dan mempercepat pelayanan dokumen kependudukan. Namun, masih terdapat kendala pada aspek kerumitan dan sosialisasi yang belum optimal serta keterbatasan sumber daya manusia.	Penelitian ini berfokus pada validasi data perkawinan, sedangkan penelitian PEDANG BIRU berfokus pada pelayanan administrasi bagi pendatang dalam penerbitan Kartu Keluarga baru.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.	4. Hafshah Vitri Tarantika & Suci Megawati (2022)	Evaluasi Layanan Kawin, Lahir, Mati, Pindah, Datang (KLAMPID) pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota	Layanan KLAMPID sudah berjalan dengan baik karena mempermudah masyarakat mengurus administrasi	Penelitian ini mencakup berbagai layanan kependudukan secara

	Surabaya	<p>kependudukan secara online. Prosesnya lebih cepat, tidak lagi menumpuk berkas, dan tersedia banyak jenis layanan dalam satu sistem sehingga kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi dengan lebih efektif. Namun, KLAMPID masih memiliki kekurangan seperti seringnya terjadi eror, gangguan verifikasi, dan jam operasional yang terbatas. Tidak semua masyarakat juga mampu menggunakan teknologi dengan baik. Karena itu, sistem perlu diperbaiki dan masyarakat perlu lebih diedukasi agar layanan KLAMPID bisa digunakan secara maksimal.</p>	<p>terintegrasi, sedangkan PEDANG BIRU secara khusus ditujukan untuk pelayanan pendatang dalam pengurusan KK dan KTP-el secara daring di Kota Pekanbaru</p>
--	----------	---	---

2.7 Konsep Operasional

Untuk mempermudah pelaksanaan penelitian, maka perlu dijabarkan

konsep-konsep utama dalam judul penelitian ini ke dalam bentuk operasional, agar dapat

diukur dan dianalisis secara sistematis. Adapun konsep operasional dalam penelitian ini

adalah sebagai berikut:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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.

Tabel 2.2
Konsep Operasional

Variabel	Indikator	Sub Indikator
Karakteristik Inovasi Menurut Rippetoe & Rogers (1987) dalam Prabowo, 2022)	<i>Relative Advantage</i> (Keunggulan Relatif)	Memberikan kemudahan yang lebih dibandingkan sistem layanan sebelumnya
	<i>Compatibility</i> (Kesesuaian)	1. Kesesuaian inovasi sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku 2. Kesesuaian inovasi dengan kebutuhan
	<i>Complexity</i> (Kerumitan)	Memiliki tingkat kerumitan dibandingkan inovasi sebelumnya tetapi menawarkan cara yang lebih baik
	<i>Triability</i> (Kemampuan Dicoba)	1. Inovasi dapat dicoba 2. Inovasi dapat diterima
	<i>Observability</i> (Kemudahan Diamati)	Inovasi dapat dilihat dari segi ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik

Sumber : Karakteristik Inovasi Menurut Rippetoe & Rogers (1987) dalam (Prabowo, 2024)

2. Kerangka Berfikir

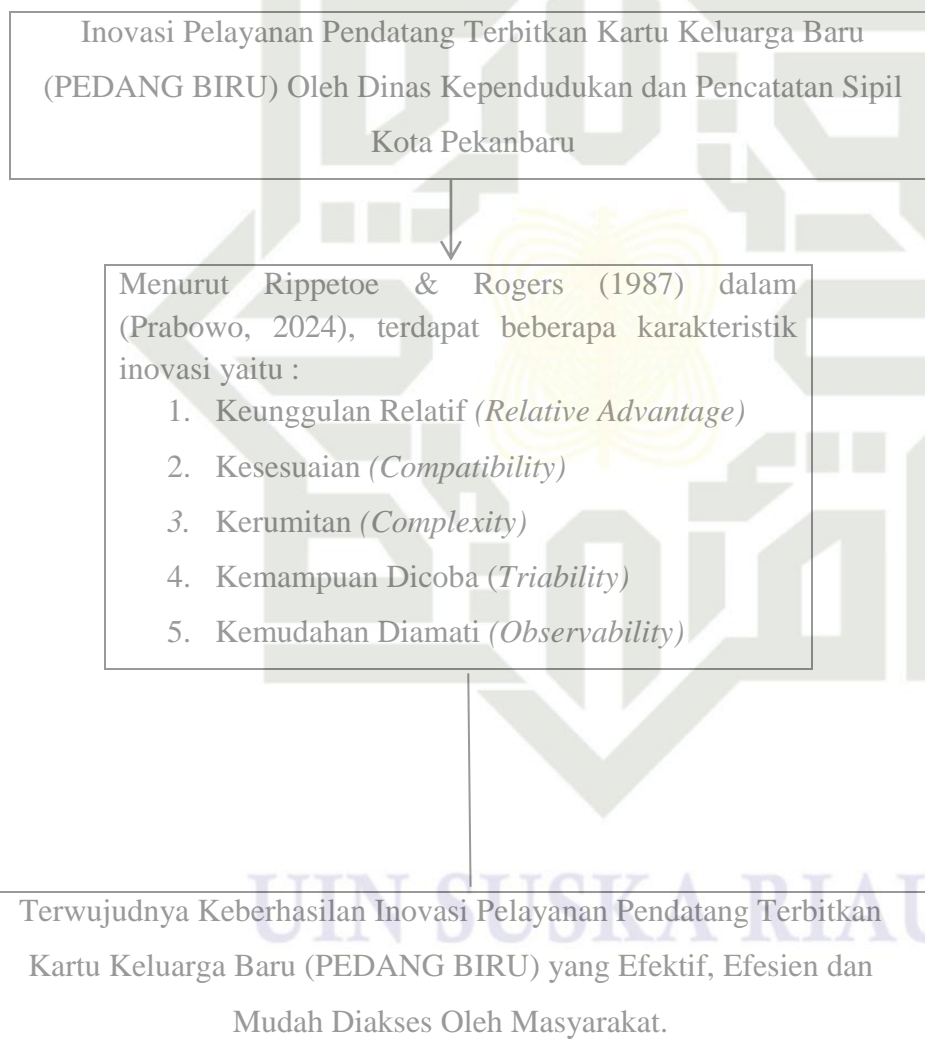
Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

Kerangka pikir merupakan penjelasan terhadap hal-hal yang menjadi objek permasalahan dan disusun berdasarkan tinjauan pustaka dan hasil penelitian yang relevan.

Gambar 2.1

Kerangka Berfikir



Sumber : Data Olahan Penulis (2025)

3.2 Jenis Penelitian

Pada penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut Sugiyono metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci (Sugiyono, 2013). Penelitian kualitatif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian secara keseluruhan, mendeskripsikan dengan kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Moleong, 2015).

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Untuk menyelesaikan penelitian ini dan memperoleh data yang akurat, penulis melakukan pengumpulan data langsung di lokasi penelitian, yaitu Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru yang berlokasi di Komplek MPP Pekanbaru, Jl. Jend. Sudirman No. 464, Jadirejo, Kec. Sukajadi, Kota Pekanbaru, Riau 28121. Alasan penulis tertarik untuk melakukan penelitian dilokasi tersebut karena di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru melakukan novasi yang berbeda dengan melakukan Pelayanan penerbitan Kartu Keluarga baru bagi pendatang di Kota Pekanbaru oleh karena itu penulis tertarik melakukan penelitian disana. Waktu penelitian ini dilaksanakan pada bulan Oktober 2025 sampai Maret 2026.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Berdasarkan maksud diatas, penulis memilih jenis penelitian ini karena sesuai dengan tujuan penelitian yang ingin mendapatkan data dan mendeskripsikan keadaan tersebut secara keseluruhan dalam mengoptimalkan pelayanan kependudukan, sehingga penelitian ini dapat berfokus pada inovasi PEDANG BIRU di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

3.3 Sumber Data

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

1. Data Primer

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

Data sekunder

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

3.3.3 Subjek Penelitian

Fokus penelitian merujuk pada sumber maupun lokasi di mana informasi penelitian diperoleh. Menurut Sugiyono dalam (Usman & Akbar, 2017), proses pemilihan narasumber dalam penelitian yang bersifat deskriptif bertujuan untuk memperoleh data sebanyak mungkin. Kehadiran responden atau subjek penelitian mempermudah jalannya penelitian bagi peneliti. Oleh karena itu, penulis memilih subjek dengan menerapkan teknik pemilihan sampel secara sengaja, yang mengambil Pengambilan sampel dengan sasaran yang spesifik dan disengaja, dengan ukuran yang lebih kecil dari keseluruhan populasi dan memiliki dampak signifikan dalam penelitian yang sedang dilaksanakan. Partisipan dalam penelitian ini mencakup:

Tabel 3.1 Informan

No	Informan	Jumlah (Orang)
1.	Kepala Seksi Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan	1
2.	Admin PEDANG BIRU	1
3.	Masyarakat/Pemohon Melalui PEDANG BIRU	3
4.	Masyarakat/Pemohon Melalui Manual	3
Jumlah		8

Sumber : Data Olahan Penulis 2025

3.4 Teknik Pengumpulan Data

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

Adapun teknik pengumpulan data dalam penulisan ini adalah:

a. Wawancara

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

b. Observasi

Pengamatan adalah seni mengamati. Pengamatan dilakukan Langsung pada objek yang diteliti. Metode pengumpulan data observasional ini digunakan saat menyelidiki perilaku manusia, proses kerja, fenomena alam, dan apakah jumlah responden yang diamati terlalu banyak. Menurut Sisillia, dkk (2020) efektif tidaknya suatu program dapat dilihat dari proses dan mekanisme suatu kegiatan yang dilaksanakan di lapangan.

c. Dokumentasi

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

3.5 Teknik Analisa Data

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode deskriptif kualitatif. Setelah mendapatkan data yang diinginkan, dikelompokkan, deskripsikan menurut tipe dan jenis data, dan sajikan dengan uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan sejenisnya.

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.

Penyajian data dianalisis secara deskriptif berdasarkan data yang terkumpul dari seluruh informan. Dengan kata lain menjelaskan dan menggambarkan fakta-fakta yang sebenarnya terjadi di lapangan serta menganalisis permasalahan yang diangkat. (Miles & Huberman, 1994) menunjukkan langkah-langkah yang harus diambil saat menganalisis data.

- a. Reduksi data adalah proses meringkas, memilih yang paling penting, memfokuskan pada yang penting dan membuang yang tidak perlu untuk menarik kesimpulan akhir.
- b. Penyajian data adalah penyajian terstruktur dari sekumpulan informasi yang darinya dapat ditarik kesimpulan. Bentuk penyajian data kualitatif berupa teks deskriptif berupa uraian singkat, foto, dan catatan lapangan.
- c. Kesimpulan adalah hasil analisis yang dapat digunakan untuk mengambil tindakan atas hasil penelitian.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

BAB IV

GAMBARAN UMUM

4. Sejarah Kota Pekanbaru

Sejarah Kota Pekanbaru dahulunya dikenal dengan nama “Senapelan” yang pada saat ini dipin oleh seorang kepala suku disebut batin. Daerah yang mulainya sebagai ladang lambat laun menjadi perkampungan. Kemudian perkampungan Senapelan berpindah ke tempat pemukiman baru yang kemudian disebut Dusun Payung Sekaki yang terletak di tepi muara sungai Siak. Nama Payung Sekaki tidak begitu dikenal pada masanya melainkan Senapelan. Perkembangan Senapelan berhubungan erat dengan perkembangan Kerajaan Siak Sri Indrapura. Semenjak Sultan Abdul Jalil Alamuddin Syah menetap di Senapelan, beliau membangun istananya di Kampung Bukit berdekatan dengan perkampungan Senapelan, Diperkirakan istana tersebut terletak disekitar Masjid Raya sekarang.

Sultan Abdul Jalil Alamudin Syah mempunyai inisiatif untuk membuat Pekan di Senapelan tetapi tidak berkembang. Usaha yang telah dirintis tersebut kemudian dilanjutkan oleh putranya Raja Muda Muhammad Ali di tempat baru yaitu sekitar Pelabuhan sekarang. Selanjutnya pada tanggal 21 rajab 1204 H atau tanggal 23 Juni 1784 berdasarkan musyawarah datuk-datuk empat suku (Pesisir, Lima Puluh, Tanah Datar, dan Kampar), negeri Senapelan diganti namanya menjadi “Pekan Baharu” selanjutnya diperingati sebagai hari lahir Kota Pekanbaru. Mulai saat itu, sebutan Senapelan sudah ditinggalkan dan mulai populer sebutan “Pekanbaharu” yang dalam bahasa sehari-hari disebut Pekanbaru.

4.1 Kondisi Geografis Kota Pekanbaru

Kota Pekanbaru terletak antara 101°14' - 101°34' Bujur Timur dan 0°25' - 0°45' Lintang Utara. Dengan ketinggian dari permukaan laut berkisar 5 - 50 meter. Permukaan wilayah bagian utara landai dan bergelombang dengan ketinggian berkisar antara 5 - 11 meter. Berdasarkan ketentuan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 1987 tanggal 7 September 1987, wilayah administratif Kota Pekanbaru mengalami ekspansi signifikan, dari luas semula sekitar 62,96 km² menjadi 446,50 km² dengan komposisi delapan kecamatan dan 45 kelurahan/desa. Kemudian, hasil pengukuran langsung yang dilakukan oleh Badan Pertanahan Nasional (BPN) Provinsi Riau menetapkan luas Kota Pekanbaru mencapai 532,26 km².

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruhnya tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan 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 seluruhnya 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.

Tabel 4.1

Luas Wilayah Kota Pekanbaru

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

Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Pekanbaru

Dengan meningkatnya kegiatan pembangunan menyebabkan meningkatnya kegiatan penduduk di segala bidang yang pada akhirnya meningkatkan pula tuntutan dan kebutuhan masyarakat terhadap penyediaan fasilitas dan utilitas perkotaan serta kebutuhan lainnya. Untuk lebih terciptanya tertib pemerintahan dan pembinaan wilayah yang cukup luas, maka dibentuklah Kecamatan Baru dengan Perda Kota Pekanbaru Nomor 1 Tahun 2003 menjadi 12 Kecamatan dan Kelurahan/Desa baru dengan Perda tahun 2003 menjadi 58 Kelurahan/Desa. Kota Pekanbaru berbatasan dengan daerah Kabupaten/Kota :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

Gambar 4.1 Peta Provinsi Riau


Secara geografis, posisi Pekanbaru tergolong strategis karena berada di jalur Lintas Timur Sumatera yang menghubungkannya dengan kota-kota besar seperti Medan, Padang, dan Jambi. Adapun batas administratifnya meliputi Kabupaten Siak di sebelah utara dan timur, serta Kabupaten Kampar dan Pelalawan di sisi barat dan selatan. Sungai Siak mengalir melintasi kota ini dari arah barat ke timur, sementara ketinggian wilayahnya berada pada rentang 5 hingga 50 meter di atas permukaan laut. Dengan iklim tropis, suhu maksimum berkisar antara 34,1°C hingga 35,6°C, sedangkan suhu minimum berada pada rentang 20,2°C hingga 23,0°C. Perluasan wilayah tersebut menjadikan Pekanbaru berkembang sebagai pusat ekonomi sekaligus simpul

transportasi utama di Provinsi Riau. Sebagai penghubung penting dalam jaringan transportasi Sumatera, kota ini memiliki peran besar dalam mendukung mobilitas dan konektivitas antarwilayah di pulau tersebut.

Secara astronomis, Kota Pekanbaru terletak di antara 101°14'–101°34' Bujur Timur dan 0°25' – 0°45' Lintang Utara. Sungai Siak yang melintas dari barat ke timur menjadi elemen geografis penting bagi perkembangan kota. Ketinggian kawasan ini berkisar antara 5 hingga 50 meter di atas permukaan laut, dengan karakteristik iklim tropis yang ditandai oleh suhu maksimal sekitar 34,1°C – 35,6°C dan suhu minimal 20,2°C – 23,0°C. Mengacu pada Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 1987, luas Pekanbaru diperbesar dari 62,96 km² menjadi 446,50 km², sedangkan pengukuran BPN kemudian menetapkan luas kota mencapai 632,26 km².

4.1.2 Visi dan Misi Kota Pekanbaru

Visi Kota Pekanbaru 2021 sesuai Perda Kota Pekanbaru Nomor 1 Tahun 2001, yaitu "TERWUJUDNYA KOTA PEKANBARU SEBAGAI PUSAT PERDAGANGAN DAN JASA, PENDIDIKAN SERTA PUSAT KEBUDAYAAN MELAYU, MENUJU MASYARAKAT SEJAHTERA BERLANDASKAN IMAN DAN TAQWA."

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

Untuk mewujudkan Visi tersebut, maka ditetapkan Misi Kota Pekanbaru yaitu:

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

1. Meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang memiliki kompetensi tinggi, bermoral, beriman dan bertaqwa serta mampu bersaing di tingkat lokal, nasional maupun internasional.
2. Meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) melalui peningkatan kemampuan/ keterampilan tenaga kerja, pembangunan kesehatan, kependudukan dan keluarga sejahtera.
3. Mewujudkan masyarakat berbudaya melayu, bermartabat dan bermarwah yang menjalankan kehidupan beragama, memiliki iman dan taqwa, berkeadilan tanpa membedakan satu dengan yang lainnya serta hidup dalam rukun dan damai.
4. Meningkatkan infrastruktur daerah baik prasarana jalan, air bersih, enegeri listrik, penanganan limbah yang sesuai dengan kebutuhan daerah terutama infrastruktur pada kawasan industri, pariwisata serta daerah pinggiran kota.
5. Mewujudkan penataan ruang dan pemanfaatan lahan yang efektif dan pelestarian lingkungan hidup dalam mewujudkan pembangunan yang berkelanjutan.
6. Meningkatkan perekonomian daerah dan masyarakat dengan meningkatkan investasi bidang industri, perdagangan, jasa dan pemberdayaan ekonomi kerakyatan dengan dukungan fasilitas yang memadai dan iklim usaha yang kondusif.

4.2 Sejarah Singkat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

Seberadaa Dinas Kependudukan dan Pecatatan Sipil diawali dengan adanya Keputusan Presiden Nomor 12 Tahun 1983 mengenai Penataan dan Peningkatan Pembinaan Penyelenggaraan Pencatatan Sipil yang menyatakan bahwa semua tanggung

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

dan kewenangan penyelenggaraan Pencatatan Sipil dipegang oleh departemen Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dialihkan menjadi kewenangan dan tanggung jawab Departemen Dalam Negeri, yang petugas pencatatannya dinamakan Pegawai Pencatatan Sipil.

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

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

Berdasarkan kebijakan yang dikeluarkan oleh Walikota Pekanbaru pada 24 Januari 2002 yaitu Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2002 mengenai Pengelolaan Administrasi Penduduk Kota Pekanbaru yang meliputi berbagai kegiatan pelayanan administrasi kependudukan serta penerbitan akta pencatatan sipil. Dengan

Hak Cipta Ditudungi 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.

berlaku. Undang-undang nomor 24 tahun 2013 sebagai perubahan dari Undang-undang nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi, Dimana KTP-el berlaku seumur hidup dan tugas percetakan KTP-el yang sebelumnya dipusatkan di Jakarta sekarang telah dialihkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota setempat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru berdedikasi untuk memberikan pelayanan publik yang efisien dan baik kepada masyarakat. Mereka menawarkan berbagai layanan yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat Kota Pekanbaru untuk memenuhi kebutuhan dokumen kependudukan. Layanan ini meliputi:

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

Sesuai kebijakan PermenPANRB No.13 Tahun 2017, SIPP digambarkan sebagai media elektronik satu pintu yang mencakup penyimpanan, pengelolaan, dan penyebaran informasi dari penyedia layanan publik kepada masyarakat umum. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta PermenPANRB Nomor 13 Tahun 2017 yang memberikan pedoman Sistem Informasi Pelayanan Publik menjadi landasan hukum SIPP. Tujuan penyediaan informasi layanan publik adalah untuk

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruhnya karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan 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 seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menjamin aksesibilitas, kemudahan, dan efisiensi dalam memperoleh informasi yang akurat dan terpercaya bagi masyarakat. Oleh karena itu, saat ini Disdukcapil Kota Pekanbaru telah mengembangkan layanan yang berbasis digital yaitu: Sipenduduk (penduduk.pekanbaru.go.id), Layanan Tunggu, Layanan kedatangan dari luar kota Pekanbaru. Pemanfaatan media eletronik yang berbasis digital memberikan pelayanan yang lebih efektifitas, efisien, dan ekonomis.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Pekanbaru Kota, UPTD Rumbai, UPTD Rumbai Barat, UPTD Sail, UPTD Senapelan, UPTD Sukajadi, UPTD Tenayan Raya.

4.4 Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

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

Nama Instansi : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

Alamat Lengkap : Jalan Jendral Sudirman No. 464 Komplek MPP Pekanbaru

Kel. Jadirejo, Kec. Sukajadi Kota Pekanbaru

Kontak/TL : (0761) 35463

Email : disdukcapilkotapekanbaru@gmail.com

Website : <https://disdukcapil.pekanbaru.go.id>

Media Sosial : [disdukcapil_pekanbaru](#)

4.4 Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

1. Visi

Terwujudnya Pelayanan Administrasi Kependudukan Yang Tertib, Cepat dan Akurat

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

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

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

2. Misi

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

4.5 Tugas dan Fungsi

1. Tugas Pokok

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

2. Fungsi

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru memiliki fungsi sebagai berikut:

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

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

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

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

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

4.6 Tugas Bidang

Kepala Dinas

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

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

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

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

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

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

Peraturan pemerintah terkait administrasi kependudukan dan pencatatan sipil kota Pekanbaru.

1. Sekretaris

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

1. Bidang Pelayanan dan Pendaftaran Penduduk

Bidang Pelayanan dan Pendaftaran penduduk bertanggung jawab membantu Kepala Dinas dalam perumusan kebijakan pelayanan pendaftaran kependudukan, Bidang Pelayanan Pendaftaran Kependudukan berada di bawah kepemimpinan Kepala Bagian. Kepala Divisi, bertanggung jawab kepada Kepala pelayanan, dalam tanggung jawabnya didukung oleh seorang Sub-Koordinator Kepala bidang pelayanan pendaftaran penduduk dalam melaksanakan tugas membantu oleh dua subkoordinator yaitu sub-koordinator identitas kependudukan, subkoordinator pindah datang penduduk, subkoordinator Pendataan penduduk.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

sub-koordinator sebagai sub pimpinan kelompok jabatan fungsional yang melaksanakan fungsi pelayanan fungsional sesuai dengan ruang lingkup tugas dan fungsinya.

2. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil

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

3. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan Bidang

Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan bertanggungjawab membantu sebagian tugas Kepala Dinas dalam melaksanakan kebijakan di bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan, rencana pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi system informasi administrasi kependudukan, pengolahan dan penyajian data kependudukan serta Tata Kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi. Dalam melaksanakan tugasnya dibantu oleh tiga sub-koordinator yaitu Sub-koordinator Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, Sub-Koordinator Pengolahan dan Penyajian Data dan Perceraian dan Sub-Koordinator Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi Informasi dan Komunikasi

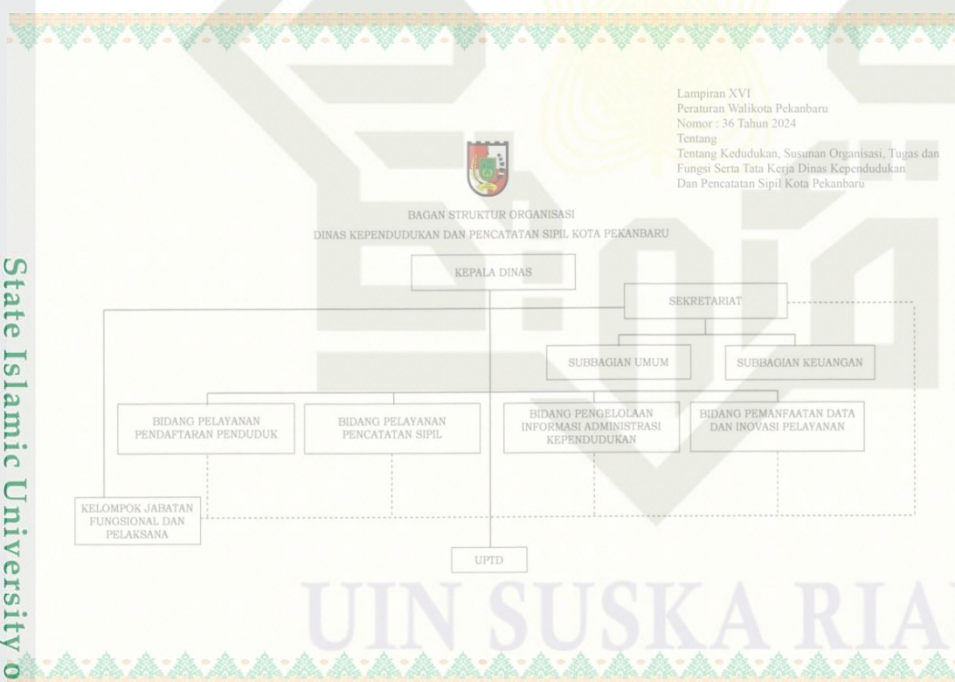
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan

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

4.7 Struktur Organisasi



Gambar 4.2 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

Keputusan Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

b. berdasarkan Peraturan Walikota Pekanbaru nomor 164 Tahun 2021 :

1. Kepala Dinas
2. Sekretaris, membawahi :
 - Subbagian Umum ;
 - Subbagian Keuangan;
 - Kelompok Jabatan Fungsional.
3. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, membawahi :
 - a. Kelompok Jabatan Fungsional.
4. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, membawahi :
 - a. Kelompok Jabatan Fungsional.
5. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan membawahi:
 - a. Kelompok Jabatan Fungsional.
6. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, membawahi :
 - a. Kelompok Jabatan Fungsional.
7. Kelompok Jabatan Fungsional
8. Unit Pelaksana Teknis (UPT)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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

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

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di lapangan, dapat disimpulkan bahwa inovasi pelayanan pendatang melalui program Penerbitan Kartu Keluarga Baru (PEDANG BIRU) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru telah berjalan namun belum optimal. Hal ini dapat dilihat dari beberapa indikator, yaitu: (1) keuntungan relatif, (2) kesesuaian, (3) tingkat kerumitan, (4) kemungkinan untuk dicoba, dan (5) kemudahan untuk diamati. Beberapa indikator tersebut masih menunjukkan adanya kendala, terutama pada penerimaan masyarakat terhadap sistem pelayanan yang baru.

Adapun faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam pelaksanaan inovasi ini antara lain: (1) jaringan atau server yang sering mengalami gangguan (down), (2) alat pendukung pelayanan yang masih kurang memadai, (3) kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, dan (4) rendahnya tingkat pemahaman masyarakat terhadap inovasi yang diterapkan. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan secara berkelanjutan, baik dari segi infrastruktur teknologi, peningkatan kualitas sumber daya manusia, maupun strategi sosialisasi yang lebih efektif agar inovasi PEDANG BIRU dapat berjalan secara optimal dan memberikan manfaat yang lebih luas bagi masyarakat.

Saran

© Hak Cipta: mi Hik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

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

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

Berdasarkan hasil penelitian, penulis memberikan beberapa saran sebagai

1. Disdukcapil Kota Pekanbaru diharapkan dapat meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat mengenai penggunaan layanan PEDANG BIRU melalui media sosial, brosur, banner, radio, dan kerja sama dengan Kelurahan/RT/RW.
2. Disdukcapil Kota Pekanbaru perlu menambah dan memperbaharui perangkat keras dan lunak, seperti komputer, printer, dan aplikasi internal Disdukcapil untuk mempercepat proses pelayanan.
3. Menghadapi permasalahan jaringan server yang sering down, disarankan untuk melakukan upgrade infrastruktur IT, termasuk server cadangan, pemeliharaan rutin, dan pemantauan sistem untuk mengurangi gangguan layanan online.
4. Agar masyarakat lebih mudah memanfaatkan inovasi PEDANG BIRU, disarankan untuk mengadakan pelatihan singkat atau pendampingan di lokasi pelayanan, terutama bagi masyarakat yang menggunakan layanan online.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Qur'an Surah An-Nisa Ayat 58.
- Al-Qur'an Surah Ar-Ra'd Ayat 11.
- Ay. (2021). Pelayanan Publik Menurut Ratminto dan Winarsih. *Jurnal Administrasi Negara*.
- Aninullah, & Riani, S. (2023). *Pelayanan Publik dalam Administrasi Kependudukan*. *Jurnal Administrasi Publik*.
- Badan Pusat Statistik. (2023). *Konsep dan Definisi Penduduk dan Migrasi*.
- Badan Pusat Statistik Kota Pekanbaru. (2025). *Data Pendatang Kota Pekanbaru Tahun 2021–2024*.
- Mulgan, G & Albury, D. (2003). *Innovation In The Public Sector, Working Paper Version 1.9, October, Strategy Unit*. UK Cabinet Office.
- Diharto. (2022). *Manajemen Inovasi*. Alfabeta.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. (2025a). *Data Pelayanan Pendatang Tahun 2023–2025*.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. (2025b). *Inovasi Pelayanan Pendatang Terbitkan Kartu Keluarga Baru (PEDANG BIRU)*. <https://disdukcapi.pekanbaru.go.id/pendatang>
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. (2025c). *Website PEDANG BIRU Kota Pekanbaru*. <https://appdukcapi.pekanbaru.go.id/kkpendatang>
- Insani, A. & Setiyariski. (2020). Kualitas Pelayanan Publik dan Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Administrasi Publik*.
- Joko Widodo. (2001). *Etika Birokrasi dalam Pelayanan Publik*. CV Citra Malang.
- Keputusan Menteri PAN Nomor 25 Tahun 2004 tentang *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*. (2004)
- Keputusan Menteri PAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. (2003).
- Lembaga Administrasi Negara. (2000). *Pedoman Pelayanan Publik*.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- Lopes, K. (2013). *Efektivitas Pelayanan Publik di Kecamatan Kendahe Kabupaten Parigihe*. *Governance*, 5(1), 1-13.
- Mubmulii. (2010). *Manajemen Kinerja Sektor Publik. Edisi Kedua*. Yogyakarta. UPP TIM YKPN.
- Nasdar, F. & others. (2009). *Pelayanan Publik di Indonesia*. Pustaka Pelajar.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook* (2nd ed.). Sage Publications.
- Moleong, L. J. (2015). *Metodologi Penelitian Kualitatif (Revisi)*. PT Remaja Rosdakarya.
- Muslini. (2022). Konsep Pelayanan Publik dalam Perspektif Administrasi. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 31.
- Nugroho & Widiarti. (2022). Difusi Inovasi dalam Organisasi Publik. *Jurnal Ilmu Sosial*.
- Palenewen, J. D. O. (2022). Inovasi Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*.
- Peraturan Menteri PAN dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 Tahun 2021 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian/Lembaga Pemerintah daerah, BUMN, dan BUMD. *Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 196*.
- Prabowo, et al. (2024). Inovasi Sektor Publik dan Tantangannya. *Jurnal Kebijakan Publik*.
- Prabowo & others. (2022). Karakteristik dan Hambatan Inovasi Publik. *Jurnal Kebijakan Publik*.
- Prabowo & others. (2024). Inovasi Pelayanan Publik di Sektor Pemerintahan. *Jurnal Kebijakan Publik*.
- Putri & Yuza. (2025). Inovasi dalam Sistem Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik*.
- Rahmawanty, dkk. (2018). *Reformasi Pelayanan Publik di Negara Berkembang*. CV. Cahaya Media.
- Raihan & Budiman. (2018). Konsep Inovasi dalam Organisasi. *Jurnal Manajemen*.

Hak Cipta Diinang-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.

- Ropet, P. A., & Rogers, E. M. (1987). Effects of Attributes of Innovations on Adoption. *Journal of Consumer Research*.
- Rogers, E. M. (1983a). *Diffusion of Innovations* (3rd ed.). Free Press.
- Rogers, E. M. (1983b). *Diffusion of Innovations*. Free Press.
- Souto, (2023). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital. *Jurnal Administrasi Negara*.
- Sambila, L. P. & others. (2007). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Bumi Aksara.
- Sisilia, M. Nurjanah & Tukiman. (2020). Efektivitas Kebijakan Pemerintah Kota Surabaya dalam Perwali Nomor 99 Tahun 2016 Untuk Mengatasi Pencemaran Air Limbah Pabrik (Studi Kasus Sungai Kalimas). *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*. Vol 6(1), 93-105.
- Soehartono, I. (2008). *Metode Penelitian Sosial*. Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Suharso. (1996). *Migrasi Penduduk dan Permasalahannya*. LP3ES.
- Sujardi. (2011). *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung. PT. Bumi Aksara
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (2009).
- Usman, H., & Akbar, P. S. (2017). *Metodologi Penelitian Sosial*. Bumi Aksara.
- Wiroswardjo, K. (1981). *Dasar-Dasar Demografi*. Lembaga Demografi UI.
- Zain, A. A. (2022). Konsep Pelayanan Menurut Perspektif Kotler. *Jurnal Manajemen*.

DOKUMENTASI

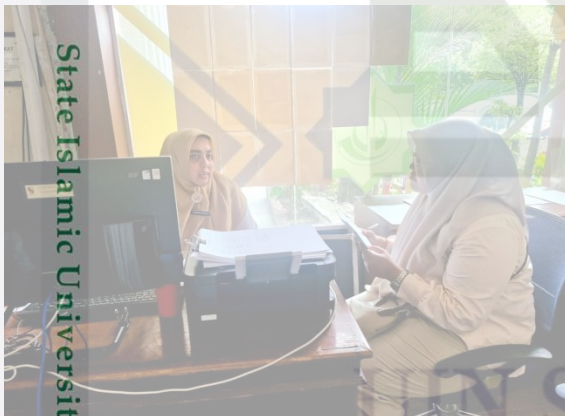
Wawancara Bersama Ibu Sri Wahyuni, S.STP Selaku Kepala Seksi Bidang Pemanfaatan Data dan Informasi Pelayanan Disdukcapil Kota Pekanbaru



Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

Wawancara Bersama Ibu Tengku Julia Kurnia Ika Putri

Selaku Admin PEDANG BIRU



Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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



Wawancara Bersama Ibu Ahlus Sunnah

Selaku Masyarakat Penerima Layanan Secara Manual

Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

Wawancara Bersama Ibu Wita Sandini

Selaku Masyarakat Penerima Layanan Secara Manual



Perumahan Cipta Karya Asri, Kel. Sialangmunggu

Wawancara Bersama Kakak Ananda Febrita, S.H
Selaku Masyarakat Penerima Layanan Secara Online



Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

Wawancara Bersama Ibu Lailatul Hidayah
Selaku Masyarakat Penerima Layanan Secara Online



Perumahan Citra Permata, Kel. Sialangmunggu

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

Wawancara Bersama Abang Ade Julian Putra
Selaku Masyarakat Penerima Layanan Secara Online



Perumahan Griya Cipta, Kel. Sialangmunggu

Wawancara Bersama Bapak Indra Firmansyah
Selaku Masyarakat Penerima Layanan Secara Manual



Perumahan Pesona, Kel. Sialangmunggu

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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