



**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.

**IMPLEMENTASI PROGRAM SISTEM INFORMASI  
BERJALAN TERINTEGRASI (SAMBAL TERASI) PADA  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN INDRAGIRI HILIR**

**SKRIPSI**

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



Oleh:

Risya Nurvalenzy  
12270524845

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
TAHUN 2026**



**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama : Risy Nurvalenzy  
 NIM : 12270524845  
 Program Studi : Administrasi Negara  
 Fakultas : Ekonomi dan ilmu sosial  
 Judul Skripsi : Implementasi Program Sistem Informasi Berjalan Terintegrasi (SAMBAL TERASI) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir

**DISETUJUI OLEH :  
Dosen Pembimbing**

  
Sved Agung Afandi, S.IP. M.IP  
 NIP. 19950618 202012 1 010

**Mengetahui :**

Wakil Dekan 1  
 Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial

Ketua Program Studi  
 Administrasi Negara

  
Dr. Nurlasera, SE., M.Si  
 NIP. 19730601 200710 2 003

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

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Judul

Tanggal Ujian

: Risya Nurvalenzy

: 12270524845

: Administrasi Negara

: Ekonomi dan Ilmu Sosial

: Implementasi Program Sistem Informasi Berjalan Terintegrasi

(SAMBAL TERASI) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Kabupaten Indragiri Hilir

: Selasa, 21 April 2026

Tim Penguji

Ketua Penguji

Dr. Kamaruddin, S.Sos., M.Si  
NIP. 19790101.200710 1 003

Penguji I

Latna Dewi, S.Sos., M. Si.  
NIP. 19811030 200710 2 004

Penguji II

Syed Agung Afandi, S.IP. M.IP  
NIP. 19950618 202012 1 010

Sekretaris

Ira Kafrina, M.Si  
NIP. 19630810 198803 2 001

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.

UIN SUSKA RIAU

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

SURAT PERNYATAAN

© Hak Cipta dan Hak Moral UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Risyah Nurvalanzy  
NIM : 12270524845  
Tempat/Tgl. Lahir : Tambilahan / 14 - Februari - 2004  
Fakultas/Pascasarjana : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Prodi : Administrasi Negara  
Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\*:

Suplementasi Sistem Informasi Jaringan Terintegrasi  
(SAMBAL TERASI) pada Dinas Kependudukan dan  
Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

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

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

Pekanbaru, 05, Mei, 2026

Yang membuat pernyataan



METERAI  
TEMPIL  
PE0AJX7515/198  
NIM : 12270524845

\*Silahkan salah satu sesuai jenis karya tulis

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

## PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan *Bismillahirrahmanirrahim*, skripsi ini penulis persembahkan kepada kedua orang tua tercinta, Bapak **Jasri** dan Ibu **Umikalsum**. Di setiap langkah yang penulis tempuh, selalu ada doa yang kalian panjatkan, harapan yang kalian titipkan, serta pengorbanan yang tidak pernah kalian hitung. Terima kasih atas kesabaran, cinta, dan kekuatan yang kalian berikan, hingga penulis mampu melewati berbagai proses dan sampai pada titik ini. Ketika penulis merasa lelah dan hampir menyerah, keyakinan kalianlah yang menjadi alasan untuk terus bertahan.

Karya ini juga penulis persembahkan untuk saudara laki-laki tercinta, **M. Asriansyah**, serta untuk diri penulis sendiri yang telah berjuang melalui hari-hari yang tidak selalu mudah. Setiap keraguan, kelelahan, dan jatuh yang dialami menjadi bagian dari proses untuk terus belajar dan bangkit kembali. Skripsi ini bukan hanya tentang hasil akhir, tetapi tentang perjalanan panjang yang penuh makna. Semoga apa yang telah dicapai menjadi awal dari langkah baru yang lebih baik dan lebih berarti ke depannya.

### 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.

## MOTO

*"Bergerak belum tentu berhasil, namun diam sudah pasti gagal.  
Kripsi ini adalah hasil dari memilih untuk tetap melangkah, meski dalam ragu dan lelah, hingga akhirnya sampai pada penyelesaian."*



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.

**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.

**ABSTRAK**

**IMPLEMENTASI PROGRAM SISTEM INFORMASI BERJALAN  
TERINTEGRASI (SAMBAL TERASI) PADA DINAS KEPENDUDUKAN  
DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN INDRAGIRI HILIR**

**OLEH:**

**Risya Nurvalenzy**  
**12270524845**

*Pelayanan administrasi kependudukan menjadi fokus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Indragiri Hilir melalui inovasi Program SAMBAL TERASI (Sistem Informasi Berjalan Terintegrasi) yang bekerja sama dengan fasilitas kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi Program SAMBAL TERASI. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Program SAMBAL TERASI di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Indragiri Hilir telah berjalan cukup baik dan memberikan kemudahan bagi masyarakat, namun belum sepenuhnya optimal yang dapat dilihat dari indikator komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi, meskipun dalam pelaksanaannya program tetap didukung oleh komitmen dan responsivitas para pelaksana dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.*

**Kata Kunci: Implementasi, Inovasi Pelayanan Daerah, SAMBAL TERASI**

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.

## ABSTRACT

### IMPLEMENTATION OF THE INTEGRATED MOBILE INFORMATION SYSTEM PROGRAM (SAMBAL TERASI) AT THE DEPARTMENT OF POPULATION AND CIVIL REGISTRATION OF INDRAGIRI HILIR REGENCY

BY:

Risya Nurvalenzy  
12270524845

*Population administration services are a primary focus of the Department of Population and Civil Registration (Disdukcapil) of Indragiri Hilir Regency through the innovation of the SAMBAL TERASI Program (Integrated Mobile Information System), which is implemented in collaboration with health facilities. This study aims to analyze the implementation of the SAMBAL TERASI Program. This research employs a descriptive qualitative method with data collection techniques including interviews, observations, and documentation. The results of the study indicate that the implementation of the SAMBAL TERASI Program at the Department of Population and Civil Registration (Disdukcapil) of Indragiri Hilir Regency has been running fairly well and has provided convenience for the community; however, it has not been fully optimal, as reflected in several indicators, namely communication, resources, disposition, and bureaucratic structure. Nevertheless, the implementation of the program continues to be supported by the commitment and responsiveness of the implementers in delivering services to the community*

**Keywords: Implementation, Regional Service Innovation, SAMBAL TERASI**

#### 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.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Implementasi Program Sistem Informasi Berjalan Terintegrasi (SAMBAL TERASI) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir.”** Dengan izin dan pertolongan-Nya pula, seluruh rangkaian penelitian yang dimulai dari pengumpulan data, observasi lapangan, hingga penyusunan skripsi ini dapat terlaksana dengan baik. Shalawat dan salam semoga senantiasa tercurah kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat, dan seluruh umat beliau hingga akhir zaman.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Negara pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini terdapat berbagai tantangan, baik dalam pengumpulan dan analisis data, pelaksanaan wawancara, maupun dalam menyelaraskan teori dengan temuan di lapangan. Namun, berkat bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak, skripsi ini akhirnya dapat diselesaikan dengan sebaik-baiknya.

Pada kesempatan ini, penulis dengan penuh rasa hormat dan terima kasih menyampaikan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Leni Nofianti, MS, SE, M.Si, AK, CA selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau beserta seluruh jajarannya.

**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. Ibu Dr. Desrir Miftah, S.E., M.M., Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Ibu Dr. Nurlasera, S.E., M.Si selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Dr. Khairil Henry, S.E., M.Si., Ak selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Ibu Dr. Mustiqowati Ummul F, S.Pd., M.Si selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Bapak Dr. Khairunsyah Purba S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
7. Bapak Rodi Wahyudi, S.Sos., M.Soc selaku Sekretaris Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
8. Bapak Syed Agung Afandi, S.IP., M.IP selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang selalu memberikan arahan serta memberikan saran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini sampai selesai
9. Bapak dan Ibu dosen serta seluruh pegawai Program Studi Administrasi Negara yang telah memberikan ilmu, bimbingan, dan pelayanan akademik selama penulis menempuh pendidikan.
10. Seluruh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir, beserta para informan penelitian, yang telah memberikan izin,

**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.

waktu, dan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian serta membantu kelancaran proses pengumpulan data.

11. Teristimewa, penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada bapak Jasri dan ibu Sumiati atas doa yang tidak pernah putus, kasih sayang yang tulus, serta setiap pengorbanan yang sering kali tidak terucap. Dari merekalah penulis belajar tentang keteguhan, kesabaran, dan arti perjuangan hingga akhirnya dapat menyelesaikan pendidikan ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada saudara laki-laki penulis, M. Asriansyah, atas dukungan dan semangat yang selalu diberikan di setiap langkah. Skripsi ini menjadi salah satu bentuk persembahan atas segala doa dan kepercayaan yang telah diberikan kepada penulis.

12. Penulis mengucapkan terima kasih yang tulus kepada para sahabat yang telah menjadi tempat berbagi lelah, ragu, dan harapan selama proses penyusunan skripsi ini, khususnya grup Etek-etek (Isra, Difha, Nadia, Fitri, Ipsa), Grup Putri Kamboja (Isra dan Tia), serta Grup Ber 3 (Atak Ara dan Adek Inda). Kehadiran, doa, dan dukungan yang diberikan di saat penulis merasa paling lelah dan hampir menyerah menjadi penguat terbesar hingga akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan.

UIN SUSKA RIAU

Pekanbaru, April 2026

Risya Nurvalenzy  
12270524845

## DAFTAR ISI

PERSEMBAHAN .....	i
MOTO .....	ii
ABSTRAK .....	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.5 Sistematika Penulisan.....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>12</b>
2.1 Kebijakan Publik.....	12
2.2 Implementasi Kebijakan.....	15
2.3 Program SAMBAL TERASI .....	21
2.4 Pandangan Islam .....	24
2.6 Konsep Operasional .....	32
2.7 Kerangka Berfikir.....	33
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>34</b>
3.1 Metode Penelitian.....	34
3.2 Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	34
3.3 Jenis Dan Sumber Data .....	34
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	35
3.5 Informan Penelitian .....	37

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

3.6 Teknik Analisis Data.....	38
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN .....</b>	<b>41</b>
4.1 Gambara Umum Kabupaten Indragiri Hilir .....	41
4.2 Gambaran Umum Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir .....	44
4.3 Visi Misi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir .....	46
4.4 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir .....	47
4.5 Uraian Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir.....	52
4.6 Aktivitas Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir .....	56
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>59</b>
5.1 Implementasi Sistem Informasi Berjalan Terintegrasi (SAMBAL TERASI) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir .....	59
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>101</b>
6.1 Kesimpulan .....	101
6.2 Saran.....	102
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>103</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>106</b>

**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.

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1	Rekapitulasi Data Kepemilikan KK, Akta Kelahiran, dan KIA di Kabupaten Indragiri Hilir Tahun 2024.....	5
Tabel 1.2	Data Rumah Sakit Dan Klinik Yang Telah Terintegrasi Tahun 2023-2024 .....	7
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu .....	29
Tabel 2.2	Konsep Operasional .....	32
Tabel 3.1	Informan Penelitian.....	38

**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.

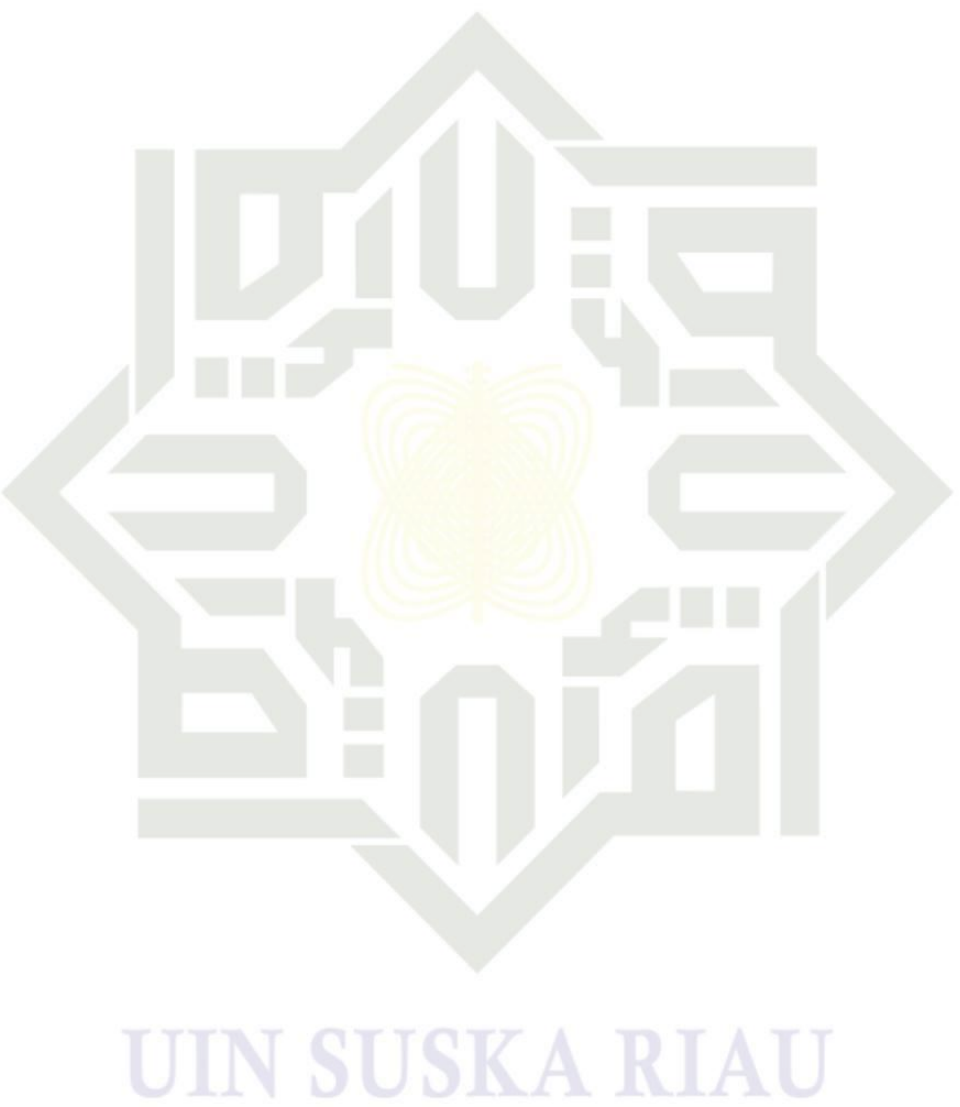
**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1	Alur Pelayanan SAMBAL TERASI.....	3
Gambar 2.1	Model Implementasi Kebijakan Menurut Edward III .....	17
Gambar 2.2	Kerangka Berfikir.....	33
Gambar 4.1	Peta Administrasi Kab. Indragiri Hilir .....	44
Gambar 4.2	Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Indragiri Hilir.....	51
Gambar 5.1	Sosialisasi Program SAMBAL TERASI yang dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Indragiri Hilir.....	62
Gambar 5.2	Surat Permohonan Dari Pihak Fasilitas Kesehatan.....	63
Gambar 5.3	Koordinasi Awal Program SAMBAL TERASI.....	64
Gambar 5.4	Sosialisasi Program SAMBAL TERASI di Puskesmas Wilayah Kota Tembilahan.....	65
Gambar 5.5	Sosialisasi dan Koordinasi Awal Disdukcapil dengan Klinik di Kota Tembilahan .....	66
Gambar 5.6	Daftar Persyaratan SAMBAL TERASI di Puskesmas .....	68
Gambar 5.7	Tampilan Aplikasi ADINDA Sebagai Media Pelayanan dan Pengaduan .....	71
Gambar 5.8	Grup WhatsApp Koordinasi Program SAMBAL TERASI.....	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.

Gambar 5.9	Petugas Fasilitas Kesehatan Menjemput Dokumen ke Disdukcapil.....	76
Gambar 5.10	Kegiatan Bimbingan Teknis (Bimtek) Program SAMBATERASI bagi Petugas Fasilitas Kesehatan .....	79
Gambar 5.11	Sarana Komputer yang Digunakan dalam Pelaksanaan Program SAMBAL TERASI.....	81
Gambar 5.12	Dokumen DPPA .....	85
Gambar 5.13	S.O.P Program SAMBAL TERASI.....	94



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

## BAB I PENDAHULUAN

### 1. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan bagian penting dari manajemen publik yang bertujuan untuk memberikan layanan yang efektif, efisien, dan merata kepada seluruh lapisan masyarakat (Saleh, 2021). Memberikan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu kewajiban utama pemerintah dalam mewujudkan kesejahteraan umum. Menurut Moenir dalam (Mustanir, 2022), pelayanan diartikan sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang dilakukan secara langsung oleh pihak lain. Dalam era modern, pelayanan publik dituntut untuk terus berinovasi agar mampu menjawab kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks serta menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi dan dinamika sosial yang terjadi.

Inovasi dalam pelayanan publik menjadi langkah strategis bagi pemerintah untuk menciptakan layanan yang lebih mudah diakses, cepat, dan tepat sasaran. Hal ini juga merupakan wujud tanggung jawab pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan sekaligus membangun kepercayaan masyarakat terhadap kerja birokrasi. Namun, dalam praktiknya, pelayanan publik di daerah masih menghadapi berbagai tantangan, terutama di wilayah dengan kondisi geografis yang luas dan infrastruktur yang terbatas.

Di Kabupaten Indragiri Hilir, pelayanan administrasi kependudukan masih menghadapi berbagai hambatan. Wilayah yang luas serta kondisi geografis yang tidak merata menjadikan akses masyarakat terhadap layanan kependudukan berbeda antar kecamatan. Bagi masyarakat yang berdomisili jauh dari pusat

#### 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.

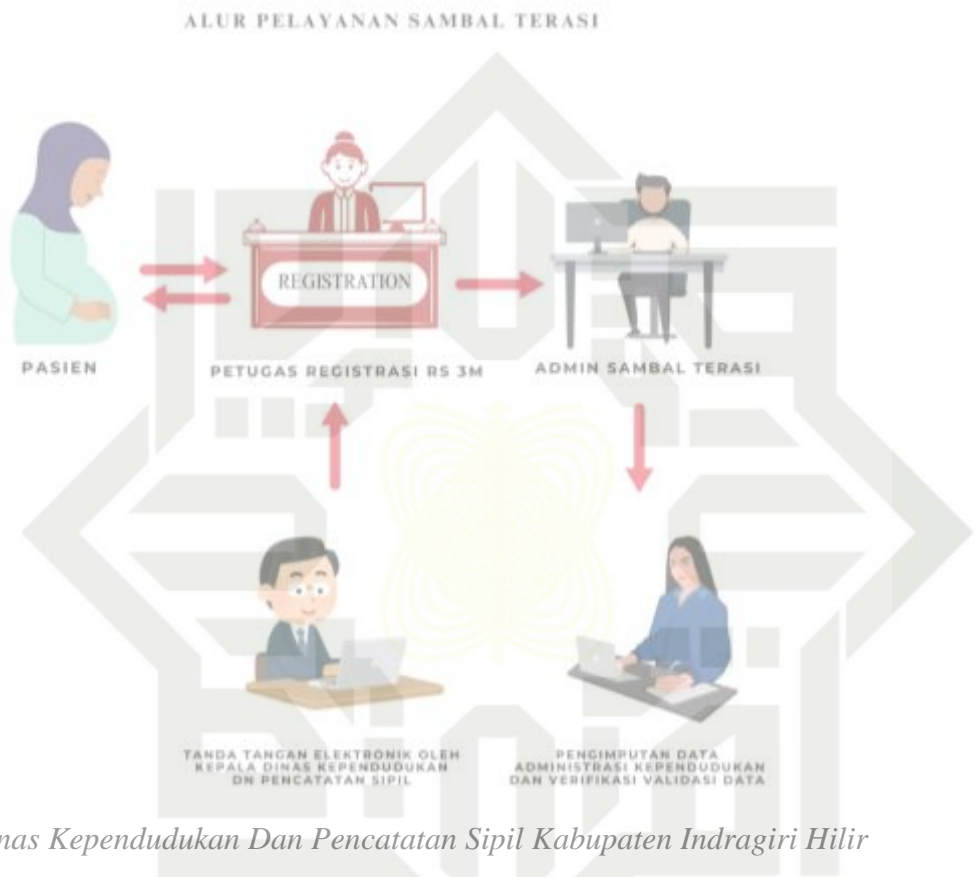
permerintahan, pengurusan dokumen kependudukan harus dilakukan langsung ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang berlokasi di Tembilahan, sehingga membutuhkan waktu, biaya, dan jarak tempuh yang tidak sedikit. Selain itu proses penyelesaian dokumen yang dilakukan secara reguler di kantor dinas umumnya dapat selesai dalam satu hari, sedangkan jika menggunakan layanan inovasi terintegrasi seperti SAMBAL TERASI, dokumen dapat diproses dalam waktu tujuh hari kerja. Faktor sarana dan prasarana yang belum merata, serta tingkat kesadaran masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan, turut memengaruhi capaian kepemilikan dokumen dasar seperti Akta Kelahiran dan Kartu Identitas Anak (KIA) di beberapa kecamatan.

Sebagai upaya mengatasi kendala tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir mengembangkan inovasi pelayanan bernama SAMBAL TERASI (Sistem Informasi Berjalan Terintegrasi). Program ini bertujuan mempermudah masyarakat dalam memperoleh dokumen kependudukan melalui kerja sama dengan rumah sakit, puskesmas, dan klinik bersalin. Dengan program ini, pengurusan dokumen seperti Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, dan Kartu Identitas Anak (KIA) dapat dilakukan langsung di fasilitas kesehatan tanpa harus datang ke kantor Disdukcapil. Untuk memberikan gambaran mengenai mekanisme pelayanan yang diterapkan, berikut ditampilkan alur pelayanan program SAMBAL TERASI:

**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.

**Gambar 1.1**  
**Alur Pelayanan Sambal Terasi**



Sumber: Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir

Gambar tersebut menunjukkan alur pelayanan administrasi kependudukan melalui program SAMBAL TERASI yang terintegrasi antara fasilitas kesehatan dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Melalui sistem ini, proses perbitan dokumen kependudukan dapat dilakukan dalam satu rangkaian layanan, sehingga lebih efisien dan tidak lagi mengharuskan masyarakat datang langsung ke kantor Disdukcapil. Penerapan alur pelayanan berbasis integrasi dan teknologi informasi tersebut tidak hanya merupakan inovasi daerah, tetapi juga

#### 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.

diaksanakan berdasarkan landasan hukum yang mengatur penyelenggaraan administrasi kependudukan dan pelayanan publik di Indonesia.

Pelaksanaan program ini berlandaskan pada Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Administrasi Kependudukan, dan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil, serta sejalan dengan Peraturan Pemerintah Nomor 33 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah yang mendorong pemerintah daerah menciptakan inovasi pelayanan publik. Program ini mulai diimplementasikan pada tahun 2023 sebagai bentuk adaptasi daerah terhadap kebijakan digitalisasi pelayanan publik. Sebelum adanya inovasi ini, masyarakat mengurus dokumen secara manual ke kantor Disdukcapil, yang sering kali memakan waktu lama dan menimbulkan antrean, terutama bagi warga yang tinggal jauh dari ibu kota kabupaten.

Meskipun SAMBAL TERASI telah memberikan kemudahan, pelaksanaannya masih menghadapi tantangan seperti cakupan layanan yang belum merata di seluruh fasilitas kesehatan, perbedaan waktu penyelesaian dokumen dibandingkan layanan langsung, serta rendahnya tingkat pemanfaatan masyarakat. Kondisi tersebut menunjukkan perlunya kajian lebih lanjut mengenai implementasi program ini di Kabupaten Indragiri Hilir.

Tingkat kepemilikan dokumen dasar masyarakat menjadi indikator untuk memahami capaian pelayanan administrasi kependudukan. Dokumen seperti KK, Akta Kelahiran, dan KIA menunjukkan jangkauan pelayanan Disdukcapil.

**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 satu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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 data Disdukcapil Kabupaten Indragiri Hilir tahun 2024, berikut disajikan rekapitulasi kepemilikan dokumen kependudukan di 21 kecamatan.

**Tabel 1.1**  
**Rekapitulasi Data Kepemilikan KK, Akta Kelahiran, dan KIA**  
**di Kabupaten Indragiri Hilir Tahun 2023-2024**

	WILAYAH	AKTA KELAHIRAN		KIA		KK Jumlah
		Memiliki	Belum Memiliki	Memiliki	Belum Memiliki	
1.	Reteh	7.900	9.259	3.881	8.720	12.298
2.	Paok	7.933	9.247	3.484	8.907	12.076
3.	Kuala Indragiri	3.724	4.541	1.209	4.371	5.278
4.	Tambilahan	21.368	23.485	11.010	22.648	25.236
5.	Tempuling	8.637	10.042	4.106	9.676	11.059
6.	Gaung Anak Serka	5.445	6.578	2.071	6.313	7.648
7.	Mandah	7.639	10.124	2.720	9.763	12.809
8.	Kateman	10.735	12.867	4.427	12.407	13.693
9.	Keritang	16.443	19.367	6.358	18.646	21.711
10.	Tanah Merah	5.907	7.223	3.738	6.932	85.640
11.	Batang Tuaka	6.843	8.353	2.519	8.010	9.230
12.	Gaung	9.210	11.926	2.807	11.418	13.145
13.	Tambilahan Hulu	12.538	14.421	5.384	13.854	15.408
14.	Kemuning	12.462	14.100	5.583	13.630	12.870
15.	Plangiran	8.343	9.836	2.666	9.463	10.002
16.	Teluk Belengkong	2.413	2.666	1.353	2.557	2.935
17.	Palau Burung	5.266	5.787	3.554	5.518	6.573
18.	Concong	2.871	3.222	1.370	3.081	3.875
19.	Kempas	10.947	11.931	4.349	11.507	12.746
20.	Sungai Batang	2.333	2.648	1.382	2.516	2.456
21.	Kab. Indragiri Hilir	168.958	197.623	73.970	189.937	211.048

Sumber: Disdukcapil Kabupaten Indragiri Hilir, 2023-2024

Berdasarkan data kepemilikan dokumen kependudukan di 21 kecamatan Kabupaten Indragiri Hilir tahun 2024, terlihat bahwa tingkat kepemilikan dokumen seperti Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, dan Kartu Identitas Anak masih bervariasi antarwilayah. Beberapa kecamatan menunjukkan capaian yang cukup



#### 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.

tinggi, sementara lainnya masih rendah. Variasi ini mencerminkan adanya perbedaan akses dan pemanfaatan layanan administrasi kependudukan di daerah.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Indragiri Hilir masih menghadapi tantangan dalam pemerataan layanan. Faktor jarak, keterbatasan sarana, serta tingkat kesadaran masyarakat turut memengaruhi capaian kepemilikan dokumen. Oleh karena itu, diperlukan upaya berkelanjutan untuk memperluas jangkauan dan meningkatkan akses masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan melalui inovasi yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir.

Sebagai tindak lanjut peningkatan dan pemerataan pelayanan administrasi kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Indragiri Hilir melaksanakan inovasi SAMBAL TERASI (Sistem Informasi Berjalan Terintegrasi) dengan bekerja sama dengan berbagai fasilitas kesehatan seperti rumah sakit, puskesmas, dan klinik bersalin. Melalui kerja sama ini, pengurusan Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, dan Kartu Identitas Anak (KIA) dapat dilakukan langsung di fasilitas kesehatan. Pada periode 2023–2024, sejumlah fasilitas kesehatan di Kabupaten Indragiri Hilir telah terintegrasi dengan layanan administrasi kependudukan melalui program ini. Adapun data fasilitas kesehatan yang telah bekerja sama dapat dilihat pada Tabel 1.2 berikut.

**Tabel 1.2**  
**Data Rumah Sakit, Klinik dan Puskesmas yang Telah Terintegrasi**  
**Tahun 2023–2024**

Nama Fasilitas Kesehatan	Jenis Faskes	Alamat/Lokasi	Jenis Dokumen yang Diurus	Jumlah Pengurusan
RS D Puri Husada Tembilahan	Rumah Sakit	Tembilahan Hilir	KK, Akta, KIA	8
RS KM Plus	Rumah Sakit	Tembilahan Kota	KK, Akta, KIA	16
Klinik Pratama Kayu Jati	Klinik	Tembilahan Hulu	KK, Akta, KIA	10
Puskesmas Gajah Mada	Puskesmas	Tembilahan Kota	KK, Akta, KIA	60
Klinik Pratama dr. IR	Klinik	Tembilahan Hulu	KK, Akta, KIA	3
Klinik Utama Kartini	Klinik	M. Boya, Tembilahan	KK, Akta, KIA	14
Klinik Utama Sukses Tara Bersaudara	Klinik	Sungai Bringin, Tembilahan	KK, Akta, KIA	2
Puskesmas Kempas Jaya	Puskesmas	Kempas Jaya, Indragiri Hilir	KK, Akta, KIA	1
Puskesmas Sungai Sak	Puskesmas	Sungai Salak, Indragiri Hilir	KK, Akta, KIA	8
Klinik Pratama Lehari	Klinik	M. Boya, Tembilahan Kota	KK, Akta, KIA	10
Rumah Sakit Teguku Sulung	Rumah Sakit	Pulau Kijang, Indragiri Hilir	KK, Akta, KIA	9

Sumber: *Disdukcapil Kabupaten Indragiri Hilir, 2023-2024*

Berdasarkan data fasilitas kesehatan yang telah terintegrasi dengan program SAMBAL TERASI di Kabupaten Indragiri Hilir tahun 2023–2024, terlihat bahwa pelaksanaan program masih terbatas pada beberapa rumah sakit, puskesmas, dan klinik bersalin. Jumlah fasilitas kesehatan yang bekerja sama dengan Disdukcapil

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.

belum mewakili seluruh kecamatan di daerah ini, sehingga jangkauan pelayanan administrasi kependudukan belum sepenuhnya merata. Kondisi ini menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik yang dilakukan masih memerlukan penguatan dari segi pelaksanaan dan perluasan jaringan kerja sama agar tujuan pemerataan pelayanan dapat tercapai.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir, peneliti menemukan beberapa permasalahan dalam implementasi program SAMBAL TERASI. Pemanfaatan layanan oleh masyarakat masih tergolong rendah dibandingkan dengan pengurusan dokumen secara langsung di kantor Disdukcapil, salah satunya disebabkan oleh waktu penyelesaian dokumen yang lebih lama. Selain itu, cakupan layanan masih terbatas karena baru tersedia di sebagian fasilitas kesehatan dan belum menjangkau seluruh kecamatan. Hambatan lainnya meliputi kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, minimnya pemahaman tenaga kesehatan terhadap prosedur administrasi kependudukan, serta keterbatasan sarana dan prasarana pendukung di lapangan.

Berdasarkan kondisi tersebut, peneliti merasa perlu melakukan kajian lebih mendalam mengenai implementasi program SAMBAL TERASI di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir dengan judul: **“Implementasi Program Sistem Informasi Berjalan Terintegrasi (SAMBAL TERASI) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir.”**

#### 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.

## 1 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana implementasi program SAMBAL TERASI (Sistem Informasi Berjalan Terintegrasi) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir?

## 1 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis implementasi program SAMBAL TERASI (Sistem Informasi Berjalan Terintegrasi) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir.

## 1.4 Manfaat Penelitian

### 1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan memperluas pengetahuan di bidang Administrasi Publik, khususnya dalam kajian inovasi pelayanan publik berbasis kolaborasi dan integrasi lintas sektor. Hasil penelitian ini juga diharapkan mampu memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori serta memperkaya literatur mengenai penerapan inovasi pelayanan publik di lingkungan pemerintahan daerah.

### 2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini bermanfaat bagi:

- a. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir, sebagai bahan evaluasi dan masukan dalam pengembangan serta peningkatan kualitas pelayanan melalui Program SAMBAL TERASI.

#### 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.

- b. Pemerintah Daerah, sebagai dasar pertimbangan dalam replikasi atau pengembangan inovasi serupa di bidang pelayanan publik lainnya.
- c. Masyarakat, khususnya pengguna layanan administrasi kependudukan, karena hasil penelitian ini dapat mendorong terciptanya pelayanan yang lebih cepat, mudah, dan efisien.
- d. Pegawai Pelaksana Layanan, sebagai bahan refleksi untuk meningkatkan kompetensi dan profesionalisme dalam memberikan layanan berbasis teknologi.

#### 3. Manfaat Akademik

Hasil dari penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya dalam mengkaji efektivitas program pelayanan berbasis integrasi dan teknologi informasi. Selain itu, penelitian ini juga dapat memperkaya literatur akademik mengenai implementasi inovasi pelayanan di instansi pemerintah daerah.

#### 1. Sistematika Penulisan

##### BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini penulis menguraikan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian serta sistematika penulisan.

##### BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan teori-teori yang akan dijadikan patokan dalam menganalisa permasalahan pada penelitian ini.

**BAB III**

**: METODE PENELITIAN**

Bab ini berisikan tentang waktu dan tempat penelitian, jenis, dan sumber data, sampel dan populasi, metode pengumpulan data, metode analisa data dalam penelitian.

**BAB IV**

**: GAMBARAN UMUM**

Bab ini berisi gambaran umum mengenai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir, meliputi sejarah singkat, struktur organisasi, serta uraian mengenai tugas dan fungsinya.

**BAB V**

**: HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menguraikan hasil penelitian yang telah dilakukan, disertai pembahasan mendalam terhadap temuan-temuan penelitian sesuai dengan fokus dan tujuan yang telah ditetapkan.

**BAB VI**

**: KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini menyajikan kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian serta memberikan saran yang diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan kontribusi pemikiran bagi pihak-pihak terkait.

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

Menurut Carl J. Frederick yang dikutip oleh Leo Agustino dalam (Dewi, 2020), kebijakan dapat dipahami sebagai serangkaian tindakan atau kegiatan yang diajukan oleh individu, kelompok, atau pemerintah dalam suatu konteks tertentu yang di dalamnya terdapat hambatan maupun peluang untuk merealisasikan usulan tersebut demi mencapai tujuan tertentu. Pandangan ini menegaskan bahwa kebijakan merupakan perilaku yang bersifat terencana dan memiliki tujuan jelas, sehingga kebijakan harus menunjukkan apa yang benar-benar dilakukan, bukan sekadar apa yang direncanakan. Sejalan dengan pandangan tersebut, Anderson mendefinisikan kebijakan sebagai langkah tindakan yang secara sengaja diambil oleh seorang atau sekelompok aktor dalam menghadapi masalah atau persoalan tertentu.

Menurut (Obikeze & Anthony, 2004), kebijakan merupakan pedoman atau prinsip yang mengarahkan organisasi dalam mencapai tujuannya. Kebijakan berperan membantu manajemen dalam proses perencanaan dengan menciptakan keterkaitan yang selaras antara tujuan organisasi di satu sisi dengan fungsi organisasi, faktor fisik, serta sumber daya manusia di sisi lainnya. Kebijakan yang baik sebaiknya dirumuskan secara tertulis agar dapat dipahami oleh seluruh pihak yang berkepentingan. Jika kebijakan tidak tertulis, hal ini berpotensi menimbulkan beragam tafsir yang dapat memicu kesalahpahaman. Agar kebijakan efektif dan tidak gagal, (Obikeze & Anthony, 2004) menegaskan bahwa kebijakan harus

#### 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.

berlandaskan tujuan organisasi, bersifat spesifik dan jelas, sesuai dengan standar etika, stabil namun fleksibel, serta cukup komprehensif. (Krintian, 2023).

Kebijakan publik dapat dipahami sebagai serangkaian tindakan yang secara sengaja dirancang untuk mencapai tujuan tertentu, bukan sekadar tindakan yang terjadi secara kebetulan. Kebijakan ini mencerminkan pola tindakan yang saling berkaitan dan terarah, dilaksanakan oleh pemerintah, bukan berdasarkan keputusan individu. Selain itu, kebijakan publik merupakan kegiatan yang dilakukan secara sadar, sengaja, dan sistematis oleh pemerintah pada bidang tertentu, sekaligus berfungsi sebagai pedoman dalam menangani suatu permasalahan. Kebijakan publik juga dapat berupa keputusan pemerintah untuk tidak melakukan suatu tindakan tertentu (Desrinelti dkk., 2021)

Menurut Edwards III dan Sharkansky, kebijakan publik merupakan segala bentuk tindakan atau keputusan pemerintah, baik yang dilakukan maupun yang tidak dilakukan. Dengan kata lain, kebijakan merupakan rangkaian tujuan dan sasaran dari program-program pemerintah, termasuk yang dilaksanakan ataupun yang tidak dilaksanakan. Sementara itu, Carl Friedrich menjelaskan bahwa kebijakan adalah suatu tindakan yang diarahkan untuk mencapai tujuan tertentu yang diusulkan oleh individu, kelompok, atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu, dengan mempertimbangkan hambatan-hambatan yang ada sekaligus mencari peluang untuk mewujudkan sasaran yang diinginkan. (Kadji, 2015).

Menurut Hogwood dan Gunn dalam Alam (2012), kebijakan publik setidaknya mencakup beberapa hal penting, yaitu (1) bidang kegiatan yang mencerminkan tujuan umum atau pernyataan yang ingin dicapai, (2) proposal

#### 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.

tentu sebagai hasil dari keputusan pemerintah yang telah dipilih, (3) kewenangan formal seperti undang-undang atau peraturan pemerintah, (4) program berupa rangkaian kegiatan yang meliputi rencana penggunaan sumber daya lembaga serta strategi pencapaian tujuan, dan (5) keluaran (output) yang merupakan produk nyata yang dihasilkan pemerintah melalui kegiatan tertentu. Pemahaman ini memberikan dasar bahwa kebijakan publik bukan sekadar keputusan, tetapi juga melibatkan aspek legal, programatik, dan hasil yang dapat dirasakan masyarakat.

Selain aspek cakupan tersebut, (Uddin & Sobirin, 2017) menekankan adanya beberapa kriteria penting yang harus dipenuhi dalam kebijakan publik. Kriteria tersebut meliputi (1) efektivitas, yang menunjukkan sejauh mana kebijakan mampu mencapai tujuan yang diharapkan, (2) efisiensi, yang berkaitan dengan kesesuaian antara sumber daya yang digunakan dengan hasil yang diperoleh, (3) kecukupan, yakni kemampuan kebijakan dalam memberikan hasil sesuai dengan kebutuhan melalui pemanfaatan sumber daya yang tersedia, (4) keadilan, yang menuntut agar kebijakan dapat memberikan manfaat secara merata tanpa adanya diskriminasi, serta (5) ketepatan sasaran, yaitu kebijakan harus benar-benar menjawab kebutuhan masyarakat atau kelompok tertentu serta diarahkan pada penyelesaian masalah yang ada di lapangan. Dengan demikian, kriteria ini menjadi tolok ukur sejauh mana suatu kebijakan dapat dikatakan baik atau berhasil.

Sementara itu, (Alamsyah, 2016), lebih menyoroti metode analisis kebijakan publik yang dapat digunakan untuk merumuskan strategi. Ia

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

mengemukakan lima metode penting, yaitu (1) perumusan masalah (problem structuring), (2) peramalan (forecasting), (3) rekomendasi (recommendation), (4) pemantauan (monitoring), dan (5) evaluasi (evaluation). Kelima metode ini memiliki peran signifikan dalam keseluruhan proses kebijakan, di mana peramalan berfungsi untuk memprediksi hasil yang diharapkan, rekomendasi membantu dalam mendukung proses adopsi kebijakan, pemantauan digunakan untuk melihat konsekuensi dari implementasi kebijakan, sedangkan evaluasi bertujuan menilai kinerja kebijakan secara menyeluruh. Dengan demikian, pendekatan Dunn melengkapi pandangan sebelumnya dengan menekankan pentingnya proses analitis dalam memastikan kebijakan publik berjalan sesuai tujuan.

## 2.2 Implementasi Kebijakan

Implementasi kebijakan pada dasarnya merupakan upaya untuk memastikan kebijakan yang telah ditetapkan dapat mencapai tujuan yang diinginkan. Lester dan Stewart dalam (Winarno, 2012). menyebutkan bahwa implementasi kebijakan merupakan instrumen administrasi hukum yang melibatkan berbagai aktor, organisasi, prosedur, dan teknik yang bekerja secara terpadu untuk menjalankan kebijakan hingga menghasilkan dampak sesuai harapan. Dengan demikian, implementasi kebijakan mencakup tindakan nyata pemerintah dalam merealisasikan keputusan kebijakan. Namun, sebelum kebijakan diterapkan, pemerintah perlu mengkaji secara mendalam potensi dampak negatif yang mungkin timbul agar kebijakan tidak menimbulkan pertentangan atau kerugian bagi masyarakat. (Kaendung dkk., 2021).

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

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

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

Menurut (Nugroho, 2003), terdapat dua cara yang dapat dilakukan dalam mengimplementasikan kebijakan. Pertama, kebijakan dapat langsung diimplementasikan melalui program-program konkret. Kedua, kebijakan dapat dilaksanakan melalui perumusan kebijakan turunan (derivat) dari kebijakan induk. Kedua pilihan tersebut menunjukkan bahwa implementasi kebijakan tidak hanya sebatas pelaksanaan teknis, tetapi juga mencakup proses strategis dalam menyiapkan kebijakan lanjutan yang mendukung pencapaian tujuan utama. (Kaendung dkk., 2021).

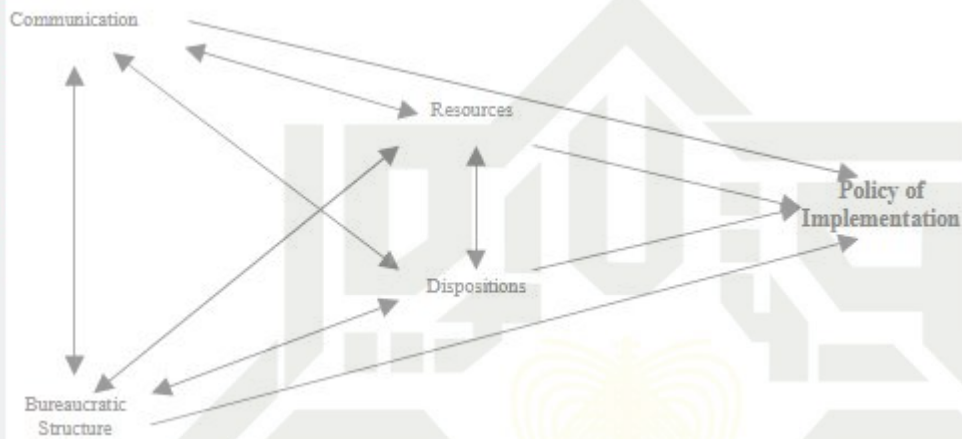
Van Meter dan Van Horn, sebagaimana dikutip oleh Agustino (2008:39), menyatakan bahwa implementasi kebijakan merupakan serangkaian tindakan yang dilakukan oleh individu, pejabat, maupun kelompok dari sektor pemerintah ataupun swasta yang diarahkan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan kebijakan. Dari pengertian ini dapat dipahami bahwa implementasi kebijakan selalu meliputi tiga unsur penting, yaitu: (1) adanya tujuan atau sasaran kebijakan; (2) adanya aktivitas atau rangkaian kegiatan untuk mencapai tujuan tersebut; dan (3) adanya hasil atau output dari kegiatan yang dilakukan (Agustino, ibid.). Dengan demikian, implementasi kebijakan senantiasa mengandung tujuan atau sasaran tertentu yang ingin dicapai melalui berbagai tindakan atau kegiatan yang menghasilkan output maupun outcome tertentu. (Lengkai, 2020) menegaskan bahwa kebijakan dijabarkan ke dalam bentuk program-program yang kemudian dioperasionalkan sebagai proyek atau kegiatan nyata, baik oleh pemerintah, masyarakat, maupun melalui kerja sama antara keduanya. (Sutmasa, 2021).

**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 2.1**

**Model Implementasi Kebijakan Menurut Edwards III**



*Sumber: Edwards III Dalam (Kadji, 2015)*

Dalam proses implementasi kebijakan, komunikasi memiliki peran yang sangat penting agar pelaksana memahami apa yang harus mereka kerjakan. Instruksi pelaksanaan kebijakan perlu disampaikan kepada para implementor secara tepat dan konsisten. Kekurangan sumber daya dapat menyebabkan penerapan kebijakan menjadi tidak efektif. Selain itu, disposisi atau sikap pelaksana mencerminkan kemauan dan kesepakatan mereka untuk menjalankan kebijakan. Agar kebijakan dapat diimplementasikan secara efektif, para pelaksana tidak hanya harus memahami tugas dan memiliki kemampuan untuk melaksanakannya, tetapi juga harus memiliki kemauan yang kuat untuk menerapkannya. Terakhir, struktur birokrasi juga berpengaruh terhadap

#### 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.

keberhasilan implementasi, karena penerapan kebijakan tidak akan optimal apabila terdapat kelemahan dalam struktur birokrasi tersebut (Kadji, 2015a).

Penelitian ini membahas Model Implementasi Kebijakan Publik sebagaimana dikemukakan oleh George C. Edwards III (1980) dalam (Kadji, 2015b). Menurutnya, implementasi kebijakan dapat dimulai dari kondisi yang bersifat abstrak dengan mempertanyakan syarat-syarat keberhasilan pelaksanaannya. Edwards III mengemukakan empat variabel utama dalam implementasi kebijakan publik, yaitu komunikasi (communications), sumber daya (resources), sikap atau disposisi (dispositions/attitudes), dan struktur birokrasi (bureaucratic structure). Keempat variabel ini perlu dijalankan secara simultan karena saling berkaitan erat dalam menentukan keberhasilan implementasi kebijakan.

#### a. Komunikasi (Communications)

Pelaksanaan kebijakan akan efektif apabila ukuran dan tujuan kebijakan dipahami dengan jelas oleh pihak-pihak yang bertanggung jawab dalam mencapainya. Oleh karena itu, kejelasan ukuran dan tujuan kebijakan harus disampaikan secara tepat kepada para pelaksana. Konsistensi informasi juga penting agar implementor mengetahui secara akurat arah dan sasaran kebijakan. Komunikasi dalam organisasi merupakan proses yang kompleks karena sumber informasi yang berbeda dapat memunculkan beragam interpretasi. Agar implementasi berjalan optimal, pihak yang bertanggung jawab harus memahami tugasnya dengan jelas. Jika kebijakan disampaikan secara tidak tegas, para pelaksana dapat kebingungan sehingga hasil yang

#### 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.

dicapai tidak optimal. Dengan demikian, kurangnya komunikasi yang baik kepada implementor akan berdampak serius terhadap keberhasilan implementasi kebijakan.

#### b. Sumber Daya (Resources)

Keberhasilan implementasi kebijakan sangat bergantung pada ketersediaan sumber daya yang memadai. Sumber daya ini mencakup jumlah dan kompetensi staf pelaksana, informasi yang relevan dan cukup untuk mendukung kebijakan, kewenangan yang jelas dalam mengarahkan program, serta fasilitas pendukung seperti dana, sarana, dan prasarana. Jika sumber daya manusia tidak memadai baik dari segi jumlah maupun kemampuan, maka pengawasan dan pelaksanaan program tidak akan optimal sehingga diperlukan manajemen SDM yang efektif untuk meningkatkan keterampilan pelaksana.

Informasi juga memiliki peran penting karena pelaksana harus mengetahui cara menyelesaikan program, tindakan yang perlu dilakukan, serta data pendukung sesuai peraturan pemerintah. Kekurangan informasi atau pengetahuan dapat menimbulkan rendahnya tanggung jawab pelaksana dan menciptakan inefisiensi di lapangan. Selain itu, kewenangan dalam mengatur keuangan, pengadaan staf, pengawasan, serta pemenuhan fasilitas seperti kantor, peralatan, dan dana yang mencukupi merupakan syarat penting agar implementasi kebijakan dapat berjalan dengan baik.

#### c. Sikap atau Disposisi (Dispositions or attitudes)

Salah satu faktor penting yang memengaruhi efektivitas implementasi kebijakan adalah sikap para pelaksana. Ketika implementor mendukung isi

#### 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.

kebijakan, mereka akan menjalankannya dengan antusias; sebaliknya, jika pandangan mereka berbeda dengan pembuat kebijakan, proses pelaksanaan akan menghadapi berbagai hambatan. Sikap atau respons pelaksana terhadap kebijakan dapat dilihat melalui tiga aspek utama, yaitu tingkat kesadaran pelaksana terhadap program, arahan atau petunjuk untuk menerima atau menolak kebijakan, serta intensitas respon yang diberikan. Meskipun para pelaksana memahami maksud dan tujuan program, kegagalan sering terjadi ketika mereka menolak isi kebijakan dan secara diam-diam mengalihkan atau menghindari pelaksanaannya.

Oleh karena itu, dukungan dan komitmen pejabat pelaksana, terutama pimpinan, sangat dibutuhkan untuk mencapai sasaran program secara efektif dan efisien. Bentuk dukungan tersebut dapat berupa penetapan kebijakan sebagai prioritas program, penempatan pelaksana yang mendukung kebijakan dengan mempertimbangkan keseimbangan wilayah, agama, suku, jenis kelamin, serta karakteristik demografis lainnya, dan penyediaan dana yang memadai guna memberi insentif kepada pelaksana agar mereka bekerja optimal dan mendukung kebijakan sepenuhnya.

#### d) Struktur Birokrasi (Bureaucratic Structure)

Pembahasan mengenai badan pelaksana kebijakan tidak dapat dipisahkan dari struktur birokrasi, yang mencakup karakteristik, norma, serta pola hubungan yang berlangsung secara berulang di dalam badan eksekutif dan berkaitan erat dengan pelaksanaan kebijakan. Menurut Van Horn dan Van Meter, beberapa unsur yang memengaruhi organisasi dalam implementasi

kebijakan meliputi kompetensi dan jumlah staf, tingkat pengawasan hierarkis terhadap keputusan serta proses pada subunit pelaksana, sumber daya politik seperti dukungan legislatif dan eksekutif, vitalitas organisasi, keterbukaan komunikasi baik secara horizontal maupun vertikal termasuk kebebasan berinteraksi dengan pihak luar, serta hubungan formal maupun informal antara badan pelaksana dan pembuat keputusan. Meskipun sumber daya telah mencukupi dan para pelaksana memahami tugasnya, implementasi kebijakan tetap berpotensi gagal apabila struktur birokrasi yang ada menghambat koordinasi yang diperlukan. Kebijakan yang kompleks menuntut kerja sama banyak pihak, sehingga pemborosan sumber daya atau kurangnya sinergi akan memengaruhi hasil implementasi. Perubahan yang terjadi di dalam birokrasi juga dapat memengaruhi individu maupun sistem secara keseluruhan sehingga berpengaruh pada keberhasilan pelaksanaan kebijakan.

## 2. Program SAMBAL TERASI

Program SAMBAL TERASI (Sistem Informasi Berjalan Terintegrasi) merupakan salah satu bentuk inovasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir. Inovasi ini lahir dari kebutuhan untuk meningkatkan efisiensi sekaligus efektivitas pelayanan administrasi kependudukan, khususnya dalam hal penerbitan Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, dan Kartu Identitas Anak (KIA) melalui integrasi sistem dengan rumah sakit. Dengan adanya program ini, masyarakat yang baru melahirkan tidak perlu lagi datang ke kantor

### 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.

#### 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.

Disdukcapil untuk mengurus dokumen kependudukan, karena prosesnya dapat langsung dilakukan dari fasilitas kesehatan.

SAMBAL TERASI termasuk ke dalam kategori inovasi proses dan inovasi teknologi informasi. Hal ini karena sistem tersebut mengubah pola kerja pelayanan publik yang sebelumnya dilakukan secara tradisional menjadi lebih cepat, efisien, serta terintegrasi secara digital. Selain itu, program ini juga mencerminkan nilai-nilai pelayanan publik yang partisipatif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat, mengingat pelaksanaannya melibatkan tenaga kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan sebagai mitra strategis dalam mendukung penyelenggaraan administrasi kependudukan. Dengan demikian, inovasi ini bukan hanya sekadar mempercepat prosedur, tetapi juga memperluas jangkauan pelayanan publik.

Berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) Nomor: 117/2023/SOP/Disdukcapil, program ini mencakup layanan integrasi pembuatan Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, dan Kartu Identitas Anak (KIA) dalam satu proses terpadu yang dilakukan sejak pasien berada di fasilitas kesehatan. SOP ini mulai berlaku pada tanggal 19 September 2023, (Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia, 2015) dengan landasan hukum yang kuat mencakup berbagai regulasi nasional, antara lain Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 (Republik Indonesia, 2019) tentang Pelaksanaan Administrasi Kependudukan, Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil, serta Peraturan Pemerintah Nomor 38

#### 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.

Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah (Republik Indonesia, 2017). Landasan hukum ini semakin ditegaskan melalui Permendagri Nomor 80 Tahun 2015 jo. Permendagri Nomor 102 Tahun 2018 tentang Produk Hukum Daerah (Republik Indonesia, 2018), yang menjadi dasar legal bagi Disdukcapil Indragiri Hilir dalam melaksanakan inovasi pelayanan publik. Adapun waktu penyelesaian dokumen kependudukan melalui program SAMBAL TERASI ditetapkan selama 7 hari kerja sesuai dengan ketentuan dalam SOP.

### 2.1 Tujuan Dan Manfaat SAMBAL TERASI

1. Tujuan Pelayanan SAMBAL TERASI adalah:

- a. Efektifitas
- b. Efisiensi; dan
- c. Kemudahan dalam kepengurusan Dokumen Kependudukan

2. Manfaat Pelayanan SAMBAL TERASI adalah:

- a. Pelayanan Dokumen Kependudukan menjadi lebih mudah untuk ibu yang melahirkan di Rumah Sakit/Klinik Bersalin; dan
- b. Pasien yang ingin melahirkan di Rumah Sakit/Klinik Bersalin lebih mudah memperoleh Dokumen Kependudukan yaitu Kartu Keluarga, Akta Kelahiran dan Kartu Identitas Anak (KIA). (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir, 2023)

### 2.2 Proses Dan Alur Pelayanan SAMBAL TERASI

Berdasarkan SOP, proses pelayanan dimulai dari pemohon (masyarakat) yang mempersiapkan berkas pengajuan di fasilitas kesehatan. Berkas tersebut kemudian diproses melalui beberapa tahap yang melibatkan:

#### 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.

1. Pasien yang ingin melahirkan di Rumah Sakit/Klinik Bersalin melaporkan administrasi kependudukan ke petugas registrasi Rumah Sakit/Klinik Bersalin.
2. Petugas registrasi Rumah Sakit/Klinik Bersalin melakukan verifikasi dan validasi terhadap formulir Administrasi Kependudukan dan persyaratan sesuai dengan ketentuan peraturan presiden mengenai persyaratan dan tata cara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.
3. Admin Sambat TERASI melakukan verifikasi dan validasi berkas tersebut dari Petugas Registrasi Rumah Sakit/Klinik Bersalin
4. Petugas Operator SIAK pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir melakukan penginputan data kependudukan Kartu Keluarga, Akta Kelahiran dan KIA.
5. Tim Verifikasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir melakukan verifikasi dan validasi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.
6. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir menerbitkan dan menandatangani Elektronik (TTE) Dokumen Kependudukan.
7. Petugas Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir mencetak Dokumen Kependudukan apabila dimintakan oleh Pemohon.
8. Dokumen Kependudukan yang telah diterbitkan dan ditandatangani didistribusikan untuk dicetak diserahkan kepada pasien yang telah melahirkan.

#### 2. Pandangan Islam

Dalam ajaran Islam, kebijakan publik (siyāsah ‘āmmah) memiliki kedudukan yang sangat penting dalam mewujudkan kesejahteraan dan keadilan

#### 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.

sosial. Pemerintah atau pemimpin (ulil amri) diberikan amanah oleh Allah SWT untuk mengatur dan mengelola urusan umat sesuai dengan prinsip-prinsip syariat. Kebijakan publik dalam Islam tidak hanya dimaknai sebagai keputusan administratif, tetapi juga sebagai bentuk tanggung jawab moral dan ibadah sosial (ibadah ijtima'iyah).

Tujuan utama dari kebijakan publik dalam Islam adalah menciptakan kemaslahatan umum (al-maṣlahah al-‘āmmah) bagi seluruh lapisan masyarakat. Setiap kebijakan yang dikeluarkan harus menjamin terpenuhinya hak-hak dasar manusia, menjauhkan masyarakat dari kemudharatan, serta menegakkan nilai keadilan dan kesejahteraan. Hal ini sebagaimana termaktub dalam firman Allah SWT dalam QS. 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 amanah kepada yang berhak menerimanya, dan apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia, hendaklah kamu menetapkannya dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah Maha Mendengar lagi Maha Melihat.”(Al-Qur’an, t.t.).

Ayat ini menegaskan dua prinsip utama dalam kebijakan publik menurut Islam, yaitu amanah dan keadilan. Amanah berarti bahwa setiap tanggung jawab pemerintahan harus dijalankan dengan jujur dan transparan. Sedangkan keadilan berarti bahwa kebijakan yang dibuat harus memberikan manfaat bagi seluruh masyarakat tanpa diskriminasi. Setiap pejabat publik harus menyadari bahwa kebijakan yang diambilnya akan dimintai pertanggungjawaban di hadapan Allah

#### 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.

SWT Kemudian, prinsip musyawarah (syūrā) juga merupakan dasar penting dalam penyelenggaraan kebijakan publik. Allah SWT berfirman dalam QS. Asy-Syura ayat 38:

وَالَّذِينَ اسْتَجَابُوا لِرَبِّهِمْ وَأَقَامُوا الصَّلَاةَ وَأَمْرُهُمْ شُورَى بَيْنَهُمْ وَمِمَّا رَزَقْنَاهُمْ يُنفِقُونَ

Artinya:

“Dan (bagi) orang-orang yang menerima (mematuhi) seruan Tuhannya dan mendirikan salat, sedang urusan mereka (diputuskan) dengan musyawarah antara mereka; dan mereka menafkahkan sebagian dari rezeki yang Kami berikan kepada mereka.”(Al-Qur’an, t.t.)

Ayat ini menunjukkan bahwa setiap kebijakan publik seharusnya diambil dengan melibatkan partisipasi masyarakat melalui musyawarah. Dalam konteks pemerintahan modern, hal ini sejalan dengan prinsip partisipatif dalam konsep good governance, yaitu pelibatan masyarakat dalam proses perumusan dan pelaksanaan kebijakan. Musyawarah menjadi sarana untuk mencari solusi yang terbaik bagi kepentingan bersama dan menghindari keputusan yang bersifat sepihak.

Selain itu, Allah SWT juga menegaskan pentingnya keadilan dalam seluruh aspek kehidupan, termasuk dalam kebijakan publik, sebagaimana termaktub dalam QS. Al-Ma’idah ayat 8:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا كُونُوا قَوَّامِينَ لِلَّهِ شُهَدَاءَ بِالْقِسْطِ وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَانُ قَوْمٍ عَلَىٰ أَلَّا تَعْدِلُوا ۗ اعْدِلُوا هُوَ أَقْرَبُ لِلتَّقْوَىٰ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ

Artinya:

“Wahai orang-orang yang beriman, jadilah kamu penegak keadilan karena Allah, menjadi saksi dengan adil. Dan janganlah kebencianmu terhadap suatu kaum mendorong kamu untuk berlaku tidak adil. Berlakulah adil, karena (adil) itu lebih dekat kepada takwa. Dan bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan.”(Al-Qur’an, t.t.)

#### 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.

Ayat ini menegaskan bahwa keadilan merupakan nilai universal yang wajib ditegakkan dalam setiap kebijakan. Pemerintah tidak boleh bersikap pilih kasih atau mengutamakan kepentingan tertentu di atas kemaslahatan umum. Keadilan yang ditegakkan dengan tulus akan mendekatkan masyarakat kepada nilai-nilai takwa serta menciptakan kepercayaan antara rakyat dan pemerintah.

Rasulullah SAW juga bersabda:

*“Imam (pemimpin) adalah pengurus rakyat, dan ia akan dimintai pertanggungjawaban atas rakyat yang dipimpinnya.”*

(HR. Al-Bukhari dan Muslim)(HR. Bukhari dan Muslim, t.t.)

Hadis ini mempertegas bahwa kepemimpinan dalam Islam adalah bentuk amanah besar. Seorang pemimpin wajib mengelola kebijakan publik dengan niat untuk melayani, bukan untuk dilayani. Kebijakan yang baik adalah kebijakan yang memberi kemudahan, bukan kesulitan, bagi masyarakat.

Dalam konteks ini, kebijakan publik yang dijalankan oleh pemerintah daerah, seperti Program SAMBAL TERASI (Sistem Informasi Berjalan Terintegrasi) di Kabupaten Indragiri Hilir, merupakan contoh nyata penerapan nilai-nilai Islam dalam pemerintahan. Program ini mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan seperti Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, dan KIA melalui kerja sama antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan fasilitas kesehatan. Inovasi ini menunjukkan semangat amanah dan keadilan dalam pelayanan publik, sekaligus mencerminkan nilai masalah karena memberikan manfaat besar bagi masyarakat.

Konsep kebijakan publik dalam Islam juga berorientasi pada pencapaian maqāṣid al-syarī‘ah atau tujuan-tujuan syariat, yaitu menjaga agama (hifz ad-din),

#### 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.

menjaga jiwa (hifz an-nafs), menjaga akal (hifz al-‘aql), menjaga keturunan (hifz an-nasl), dan menjaga harta (hifz al-mal). Setiap kebijakan yang dirancang pemerintah harus mendukung terjaganya lima tujuan ini agar kehidupan masyarakat berjalan dengan tertib, aman, dan sejahtera.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa kebijakan publik dalam perspektif Islam berlandaskan pada empat prinsip utama, yaitu:

Amanah, menjalankan kebijakan dengan tanggung jawab dan kejujuran (QS. An-Nisa’: 58).(Al-Qur’an, t.t.-b)

1. Keadilan, memberikan hak secara merata tanpa diskriminasi.
2. Musyawarah, melibatkan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan
3. Masalah, memastikan kebijakan membawa manfaat dan kesejahteraan bagi rakyat.

Dengan menerapkan keempat prinsip tersebut, kebijakan publik dapat menjadi sarana untuk mewujudkan kesejahteraan sosial yang berkeadilan sesuai ajaran Islam. Program SAMBAL TERASI menjadi contoh konkret penerapan nilai-nilai Islam dalam tata kelola pemerintahan modern, karena berorientasi pada kemudahan, keadilan, dan kemaslahatan masyarakat luas.

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. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1  
Penelitian Terdahulu

Penulis	Hasil	Perbedaan
Cairul Nazmi (2022) Inovasi Pelayanan Kelahiran Untuk Meningkatkan Kepemilikan Identitas Anak Di Kot Langsa	Penelitian ini menemukan bahwa layanan terintegrasi mampu meningkatkan kepemilikan akta kelahiran karena proses pengurusan menjadi lebih cepat dan praktis melalui kerja sama antara Disdukcapil dan fasilitas kesehatan. Namun, kendala masih ada berupa keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya sosialisasi, serta rendahnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur layanan sehingga efektivitas inovasi belum dapat berjalan secara optimal.	Penelitian ini berfokus pada peningkatan kepemilikan akta kelahiran melalui layanan terintegrasi, sedangkan penelitian penulis mengkaji implementasi Program SAMBAL TERASI yang tidak hanya mencakup akta kelahiran, tetapi juga Kartu Keluarga dan Kartu Identitas Anak (KIA). Selain itu, penelitian penulis lebih menekankan pada aspek implementasi kebijakan berdasarkan indikator seperti komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.
2. Frian Mahdvikia	Penelitian ini menunjukkan	Penelitian ini berfokus pada

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 satu 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.

<p>(2022) Implementasi Program 6 in 1 Dalam Penerbitan Akta Kelahiran Online Terintegrasi Di Kota Sumbawa</p>	<p>bahwa penerbitan akta kelahiran online yang terintegrasi dengan rumah sakit telah berjalan baik dan mampu menggantikan sistem lama yang kurang efisien. Program ini dinilai mempercepat pelayanan dan memberikan kemudahan bagi masyarakat.</p>	<p>pelayanan akta kelahiran berbasis online terintegrasi, sedangkan penelitian penulis menitikberatkan pada pelayanan jemput bola melalui kerja sama langsung antara Disdukcapil dan fasilitas kesehatan. Penelitian penulis juga mengkaji secara lebih mendalam proses pelaksanaan di lapangan, tidak hanya pada sistem digitalnya.</p>
<p>3. Kusmanto, Yossy Dwi Erliaa, Hilmy (2021), Inovasi Pelayanan Kelahiran Terpadu Di RSUD Sumbawa</p>	<p>Inovasi pelayanan kelahiran terpadu di RSUD Sumbawa berjalan efektif dan efisien. Hal ini ditunjang oleh adanya sumber daya manusia yang memahami tugas dan tanggung jawabnya, sehingga proses pelayanan kependudukan lebih lancar dan bermanfaat bagi masyarakat.</p>	<p>Penelitian ini menekankan pada efektivitas pelayanan di satu rumah sakit, sedangkan penelitian penulis mencakup implementasi program secara lebih luas di berbagai fasilitas kesehatan yang bekerja sama dengan Disdukcapil Kabupaten Indragiri Hilir.</p>

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

<p>Muhammad Karim (2022) Inovasi SABER MEMPRO (Satu Berkas Minimal Empat Produk) di Kabupaten Pelalawan</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi SABER MEMPRO belum sepenuhnya terlaksana efektif. Program ini memberikan manfaat bagi masyarakat melalui kerja sama dengan bidan, klinik, dan rumah sakit, namun terkendala sarana prasarana seperti keterbatasan laptop dan mobil operasional sehingga penerapan inovasi masih terbatas.</p>	<p>Penelitian ini berfokus pada inovasi dengan keterbatasan sarana prasarana sebagai kendala utama, sedangkan penelitian penulis tidak hanya melihat kendala sarana prasarana, tetapi juga menelaah faktor sumber daya manusia, komunikasi, dan koordinasi antar lembaga dalam implementasi Program SAMBAL TERASI.</p>
<p>5. Ema Riadhussolikah &amp; Agus Pratiyawan (2024) Inovasi Pelayanan Kependudukan Dokter Drupadi di Jombang</p>	<p>Inovasi Dokter Drupadi merupakan layanan penerbitan akta kelahiran dan kartu keluarga langsung di rumah sakit, puskesmas, dan klinik. Inovasi ini tergolong baru dan bermanfaat karena mempermudah masyarakat,</p>	<p>Penelitian ini menyoroti inovasi pelayanan yang masih terbatas pada akta kelahiran dan kartu keluarga, sedangkan penelitian penulis mencakup layanan yang lebih lengkap termasuk KIA. Selain itu, penelitian penulis lebih fokus pada analisis implementasi program secara</p>

## 2.6 Konsep Operasional

Untuk memudahkan pelaksanaan penelitian, konsep utama dalam judul dijabarkan secara operasional agar dapat diukur dan dianalisis secara sistematis.

Tabel 2.2

### Konsep Operasional

No	Variabel	Indikator	Sub Indikator
1.	Implementasi Program Sistem Informasi Berjalan Terintegrasi (AMBAL TERASI)	Komunikasi	a. Transmisi b. Kejelasan c. Konsistensi
		Sumber Daya	a. Pegawai/Staf b. Fasilitas c. Finansial
		Disposisi/Sikap	a. Dukungan Pelaksana b. Komitmen c. Responsivitas
		Struktur Birokrasi	a. Penerapan SOP b. Pembagian Kerja

Sumber: Teori implementasi George C.Edward III dalam (Kadji, 2015)

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

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

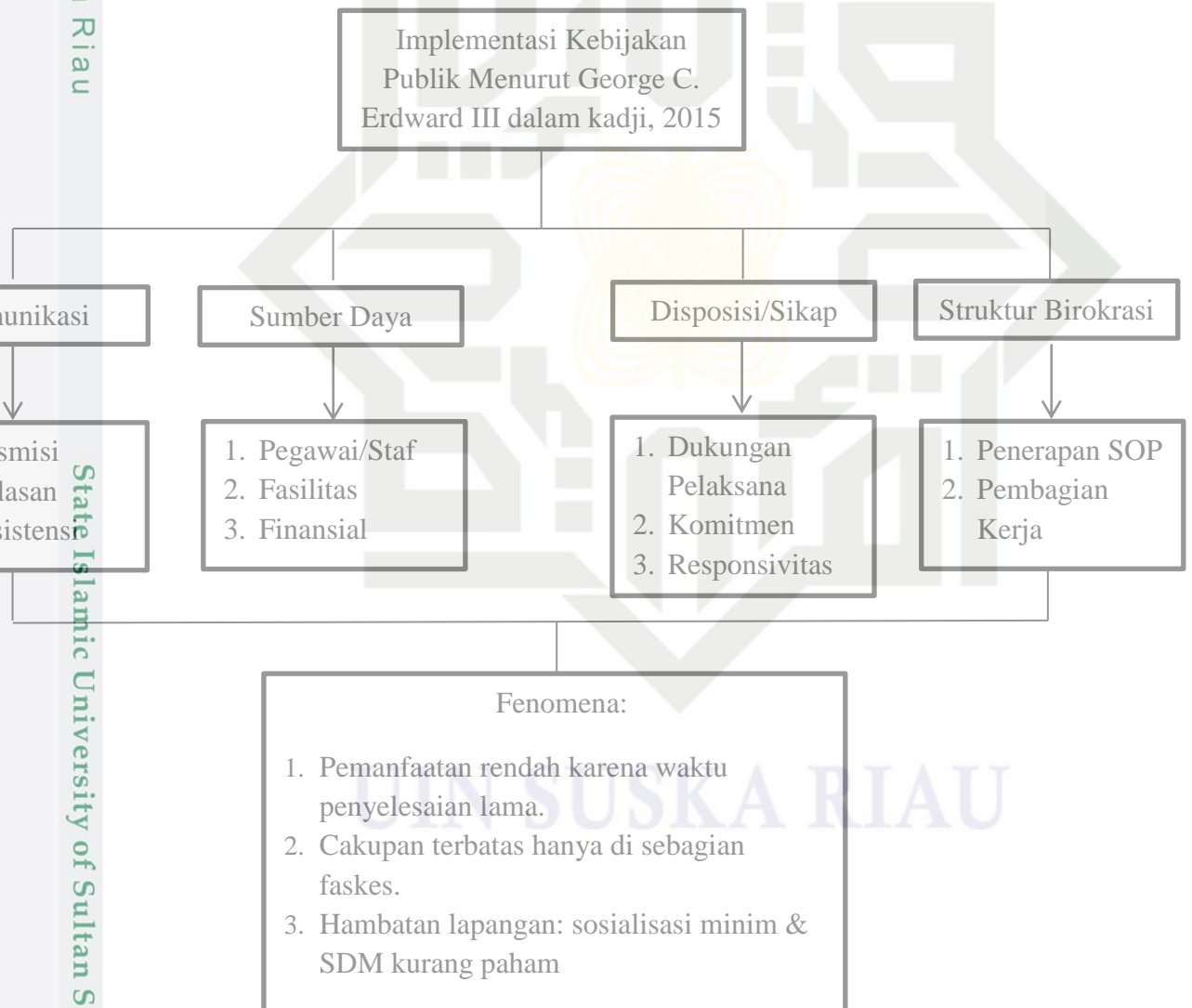
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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

## 2. Kerangka Berfikir

Kerangka berpikir 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

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

## BAB III METODE PENELITIAN

### 3.1 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan penyajian secara deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena bertujuan untuk memahami secara mendalam tentang proses, bentuk, dan dampak dari Implementasi Program SAMBAL TERASI yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir. Penelitian kualitatif memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi data secara rinci melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.

### 3.2 Lokasi Dan Waktu Penelitian

Untuk Menyelesaikan penelitian ini waktu yang direncanakan peneliti adalah satu bulan dengan pelaksanaan secara intensif. Penelitian dilakukan melalui seminar saran dan observasi di kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Indragiri Hilir Tepatatnya di Jl. Swarna Bumi No. 4 Tembilahan Hilir, Kec. Tembilahan, Kabupaten Indragiri Hilir, Riau 29214 dengan judul “Implementasi Program Sistem Informasi Berjalan Terintegrasi (SAMBAL TERASI)”.

### 3.3 Jenis Dan Sumber Data

#### 1. Data Primer

Sumber data primer merupakan data yang diperoleh peneliti secara langsung dari pihak pertama yang mengetahui atau mengalami secara nyata fenomena yang diteliti, sehingga bersifat asli, akurat, dan belum melalui proses

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

pengolahan maupun interpretasi pihak lain. Data ini berasal dari individu atau objek yang benar-benar memahami kondisi atau situasi yang menjadi fokus penelitian. Sebagai contoh, dalam penelitian di lingkungan perpustakaan, pustakawan atau staf perpustakaan dapat dijadikan sumber data primer karena memiliki pengetahuan mendalam mengenai kondisi dan aktivitas perpustakaan, baik dalam praktik sehari-hari maupun melalui laporan tertulis. Dengan mengumpulkan informasi langsung dari mereka, peneliti memperoleh data yang relevan dan sesuai dengan konteks penelitian (Rohiman, 2023).

#### 2. Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan data yang dikumpulkan peneliti untuk mendukung data utama yang diperoleh dari sumber pertama. Dengan kata lain, data ini bukan data primer, tetapi berfungsi melengkapi atau memberikan informasi tambahan yang relevan bagi penelitian. Data sekunder sering dimanfaatkan ketika data primer sulit diperoleh karena kredibilitas sumber data sangat penting untuk menjaga kualitas dan keabsahan hasil penelitian. Meskipun data sekunder berguna, data primer tetap menjadi prioritas utama. Baik data primer maupun sekunder dapat digunakan dalam penelitian kualitatif maupun kuantitatif, dengan perbedaan utama terletak pada metode pengumpulan data yang digunakan di masing-masing pendekatan penelitian. (Haifa & others, 2025).

#### 3. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini maka penulis menggunakan teknik sebagai berikut :

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 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.

### 1. Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data melalui pengamatan langsung terhadap fenomena atau perilaku di lapangan (Wani & others, 2024).

Metode ini digunakan dalam penelitian kualitatif untuk memahami kondisi secara alami. Salah satu jenis observasi adalah observasi partisipatif, yaitu peneliti terlibat langsung dalam proses pengamatan untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam (Adil & others, 2016)

Dalam penelitian ini, observasi dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir serta fasilitas kesehatan yang bekerja sama dalam Program SAMBAL TERASI. Observasi dilaksanakan pada bulan Juni hingga Desember 2025, pada hari kerja (Senin–Jumat) pukul 08.00–12.00 WIB. Kegiatan observasi meliputi proses pelayanan administrasi kependudukan, interaksi petugas dengan masyarakat, pelaksanaan program, serta kondisi sarana dan prasarana.

### 2. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data melalui interaksi langsung antara peneliti dan responden untuk memperoleh informasi mendalam tentang topik penelitian (Miles & Huberman, 1992). Metode ini membantu peneliti memahami perspektif, pengalaman, perasaan, dan pandangan responden secara rinci sehingga sering digunakan dalam penelitian kualitatif, terutama untuk memperoleh data yang bersifat subjektif dan detail (Rosyid, 2022). Terdapat tiga jenis wawancara, yaitu terstruktur yang menggunakan

#### 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.

pertanyaan tetap dan cocok untuk data terstandar, semi-terstruktur yang memiliki panduan tetapi fleksibel sesuai respons responden, dan tidak terstruktur yang menyerupai percakapan bebas sehingga sesuai untuk topik kompleks atau baru. Ketiga jenis ini memberi peluang bagi peneliti untuk menggali data lebih mendalam. Meskipun memiliki kelemahan seperti potensi bias dan membutuhkan keterampilan komunikasi yang baik, wawancara tetap menjadi metode penting dalam penelitian kualitatif karena memungkinkan pemahaman lebih mendalam mengenai pengalaman dan perspektif individu.

### 3. Dokumentasi

Salah satu sumber informasi penting dalam penelitian kualitatif adalah dokumen, yang dapat berupa catatan pribadi maupun publik seperti catatan harian, notulen rapat, surat kabar, serta arsip resmi lembaga. Dokumen berfungsi sebagai catatan kejadian sekaligus bukti peristiwa masa lalu yang dapat berbentuk tulisan, gambar, audio, video, maupun prasasti (Sugiyono, 2022). Dengan demikian, dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang memanfaatkan berbagai dokumen untuk melengkapi temuan hasil observasi dan wawancara.

### 3. Informan Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam. Oleh karena itu, informan penelitian dipilih secara purposive, yaitu dipilih berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan fokus penelitian, yaitu implementasi inovasi program SAMBAL TERASI.

**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 3.1**  
**Informan Penelitian**

No	Informan Penelitian	Jumlah
1.	Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk	1
2.	Operator Program SAMBAL TERASI di Dinas Dukcapil	1
3.	Operator dari Rumah Sakit/Puskesmas/Klinik	3
4.	Masyarakat layanan SAMBAL TERASI	2
Jumlah		7

**3.6 Teknik Analisis Data**

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lainnya dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, dan membuat kesimpulan sehingga dapat dipahami dengan mudah. (Miles & Huberman, 1984), mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga data yang dihasilkan bersifat jenuh. Berikut teknik metode yang sering digunakan dalam menganalisis data penelitian kualitatif.

Analisis data merupakan suatu proses sistematis dalam mengumpulkan data dan menyusun informasi yang diperoleh dari wawancara, catatan lapangan, maupun sumber lainnya sehingga lebih mudah dipahami dan dapat disampaikan

#### 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.

kepada orang lain. Tahapan dalam analisis data meliputi pengorganisasian informasi, penguraian menjadi unit-unit yang lebih kecil, penyusunan pola secara jelas, serta pemilihan data yang relevan. Tujuannya adalah menghasilkan kesimpulan yang dapat dipahami serta dimanfaatkan untuk kepentingan penelitian selanjutnya (Sugiyono, 2022).

Apapun komponen dalam analisis data adalah sebagai berikut:

#### 1 Data Collection (Pengumpulan Data)

Dalam penelitian kualitatif, data diperoleh melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi, atau gabungan dari ketiganya (triangulasi). Proses ini dapat berlangsung dalam jangka waktu tertentu, mulai dari beberapa hari hingga berbulan-bulan, sehingga menghasilkan data yang sangat berlimpah. Pada tahap awal, peneliti melakukan eksplorasi terhadap situasi sosial atau objek penelitian dengan mencatat segala hal yang dilihat dan didengar. Dengan cara ini, data yang terkumpul akan beragam serta menyeluruh. (Sugiyono, 2022)

#### 2 Data Reduction (Reduksi Data)

Reduksi data merupakan proses penyaringan, peringkasan, serta pemilihan informasi penting yang relevan dengan fokus penelitian. Tahap ini juga mencakup pencarian tema serta pola yang sesuai. Melalui reduksi data, peneliti dapat memperoleh gambaran yang lebih jelas, sehingga memudahkan dalam proses pengumpulan data berikutnya maupun ketika data tersebut dibutuhkan kembali. (Sugiyono, 2022).

**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. Data Display (Penyajian Data)

Penyajian data dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan melalui uraian singkat, bagan, diagram, hubungan antar kategori, flowchart, atau bentuk visual lainnya. Tujuannya adalah untuk mempermudah pemahaman atas data yang telah dikumpulkan. Menurut Miles dan Huberman dalam (Sugiyono, 2022), bentuk penyajian yang paling umum digunakan adalah teks naratif, yakni deskripsi atau cerita yang menggambarkan temuan penelitian secara rinci. Bentuk naratif ini memungkinkan peneliti menjelaskan keterkaitan antar elemen data sekaligus memberikan gambaran yang lebih menyeluruh mengenai konteks dan makna dari temuan.

4. Conclusion Drawing/Verification (Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi)

Tahap terakhir menurut Miles dan Huberman dalam (Sugiyono, 2022). adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang diperoleh masih bersifat sementara dan dapat berubah apabila tidak didukung oleh bukti yang kuat pada tahap pengumpulan data berikutnya. Namun, jika kesimpulan tersebut konsisten serta didukung bukti yang valid ketika dilakukan pengumpulan data tambahan, maka kesimpulan dapat dianggap kredibel.

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 LOKASI PENELITIAN

#### 4.1 Gambara Umum Kabupaten Indragiri Hilir

Sejarah terbentuknya Kabupaten Indragiri Hilir tidak lepas dari keinginan masyarakat untuk memperoleh kewenangan mengatur pemerintahan sendiri. Pada masa itu, Indragiri Hilir masih menjadi bagian dari Kabupaten Indragiri. Kondisi sosial ekonomi masyarakat yang terus berkembang, ditambah dengan luasnya wilayah yang memerlukan perhatian pembangunan tersendiri, mendorong masyarakat Indragiri Hilir mengajukan permohonan pemekaran kepada Menteri Dalam Negeri melalui Gubernur Riau. Aspirasi tersebut menjadi titik awal perjuangan pembentukan daerah otonom Indragiri Hilir.

Permohonan masyarakat tersebut ditindaklanjuti dengan penelitian dan pengkajian oleh Pemerintah Provinsi Riau dan Departemen Dalam Negeri mengenai kesiapan Indragiri Hilir sebagai kabupaten yang berdiri sendiri. Hasil penelitian menunjukkan bahwa wilayah ini layak untuk dimekarkan. Oleh karena itu langkah resmi pertama menuju pembentukan kabupaten dilakukan dengan diterbitkannya Surat Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Riau tanggal 2 April 1965 Nomor 052/5/1965 yang menetapkan Indragiri Hilir sebagai Daerah Persiapan Kabupaten Indragiri Hilir. Keputusan tersebut sekaligus menjadi tanggal administratif bagi lahirnya pemerintahan baru yang memiliki arah otonomi.

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

Setelah melewati proses administrasi dan persetujuan pemerintah pusat, pada tanggal 14 Juni 1965 akhirnya disahkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1965 yang secara resmi membentuk Kabupaten Indragiri Hilir sebagai Daerah Tingkat II. Undang-undang ini kemudian dimasukkan ke dalam Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 49 sebagai dasar hukum berdirinya kabupaten. Sejak diundangkannya regulasi tersebut, Indragiri Hilir tidak lagi berada di bawah administrasi Kabupaten Indragiri dan memperoleh kewenangan untuk menyelenggarakan pemerintahan sendiri sesuai asas otonomi daerah.

Pelaksanaan pemerintahan Kabupaten Indragiri Hilir dimulai pada tanggal 20 November 1965 dengan Tembilahan ditetapkan sebagai ibu kota kabupaten. Sejak saat itu, roda pemerintahan, pembangunan daerah, dan pelayanan masyarakat dijalankan secara mandiri. Dalam perkembangannya, Indragiri Hilir kemudian memperoleh identitas budaya dan geografis yang kuat, sehingga wilayah ini dikenal luas dengan julukan "Negeri Seribu Parit" karena karakteristik daerahnya yang dipenuhi sungai, rawa, dan kawasan perkebunan kelapa yang terhubung oleh ribuan parit.

Kabupaten Indragiri Hilir merupakan salah satu kabupaten di pesisir timur Pulau Sumatra dan berada di bagian selatan Provinsi Riau. Secara astronomis, wilayah ini terletak pada koordinat 0°36' Lintang Utara hingga 1°07' Lintang Selatan dan 104°10' hingga 102°32' Bujur Timur. Posisi geografis tersebut menempatkan Indragiri Hilir pada kawasan pesisir yang strategis karena berhadapan langsung dengan perairan Selat Berhala dan kawasan kepulauan di sebelah timurnya.

#### 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.

Luas wilayah Kabupaten Indragiri Hilir mencapai kurang lebih 1.367.551 hektar atau 13.675,51 km<sup>2</sup> yang terdiri atas wilayah daratan dan wilayah perairan. Dari total wilayah tersebut, sekitar 6.318 km<sup>2</sup> atau ±54,43% merupakan kawasan perairan laut, sementara sisanya merupakan wilayah daratan. Garis pantai yang membentang sejauh ±339,5 km memperkuat karakteristik Indragiri Hilir sebagai daerah kepesisiran, ditambah keberadaan sekitar 25 pulau kecil yang tersebar di wilayah timurnya. Secara administratif, Indragiri Hilir memiliki batas-batas wilayah sebagai berikut:

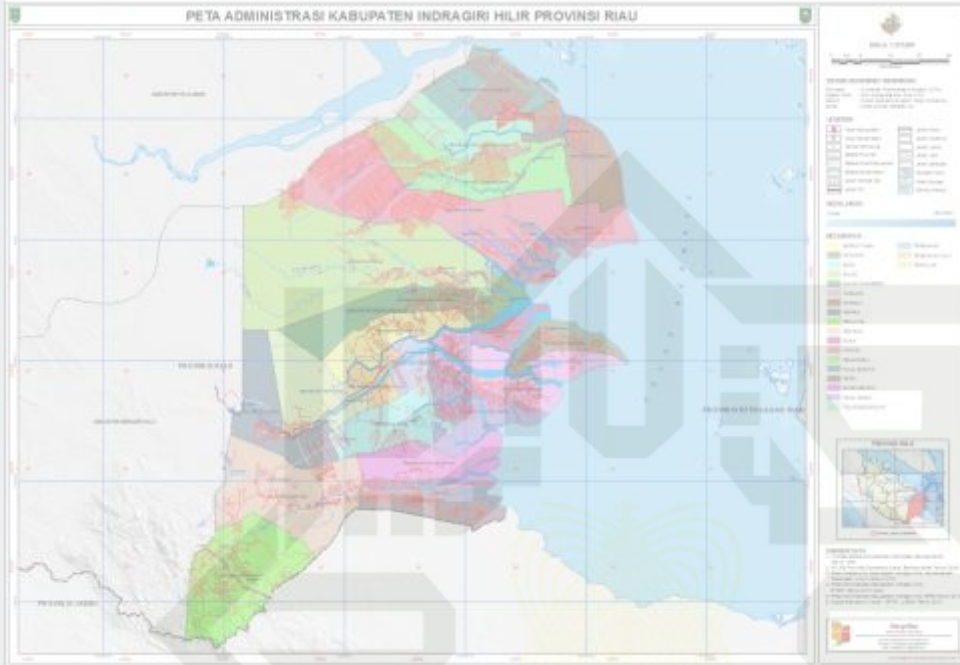
- Utara: berbatasan dengan Kabupaten Pelalawan
- Timur: berbatasan dengan Provinsi Kepulauan Riau
- Selatan: berbatasan dengan Kabupaten Tanjung Jabung Barat, Provinsi Jambi
- Barat: berbatasan dengan Kabupaten Indragiri Hulu

Ditinjau dari karakteristik lahannya, wilayah Kabupaten Indragiri Hilir didominasi oleh dataran rendah pesisir dengan ketinggian rata-rata 0–3 meter di atas permukaan laut. Hanya sekitar 6,69% wilayah yang tergolong berbukit, terutama di bagian selatan Sungai Reteh dan Kecamatan Keritang yang berbatasan dengan Provinsi Jambi. Berdasarkan kemiringan lereng, sekitar 94,97% area memiliki kemiringan 0–2%, menunjukkan bahwa wilayah ini sangat landai, sedangkan sisanya memiliki kemiringan bertingkat hingga >40%. Untuk memperjelas batas dan persebaran wilayah administrasi Kabupaten Indragiri Hilir, berikut disajikan peta wilayah Kabupaten Indragiri Hilir.

**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 4.1.**  
**Peta Administrasi Kabupaten Indragiri Hilir Provinsi Riau**



Sumber: Peta Tematik Indonesia

#### 4. Gambaran Umum Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir pada awalnya belum berbentuk dinas, melainkan bernama BKKBN (Badan Koordinasi Keluarga Berencana Nasional) dan dipimpin oleh Muhammad Isa. Lembaga ini berfungsi untuk menangani urusan kependudukan dan pengendalian keluarga berencana pada masa awal pembentukannya. Perkembangan kebutuhan pelayanan masyarakat terhadap dokumen kependudukan kemudian mendorong adanya perubahan status kelembagaan.

#### 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.

Pada 5 Januari 2005, BKKBN bergabung dengan Kantor Catatan Sipil dan membentuk lembaga baru bernama Badan Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan Keluarga Berencana (BKCKB). Pada masa ini lembaga berada di bawah pimpinan Drs. H. Fauzan. Tidak lama kemudian, pada April 2006, terjadi penyesuaian tugas menjadi lembaga pelayanan masyarakat yang menangani penerbitan berbagai dokumen kependudukan, seperti Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, Akta Kelahiran Tionghoa, Akta Kematian, dan Akta Pengesahan Anak, disertai pelayanan penyuluhan keluarga berencana. Pada periode ini juga terjadi pergantian pimpinan yang dijabat oleh Fachmidas, SH sejak 5 April 2006.

Selanjutnya, Agustus 2007, pelayanan penerbitan akta dan administrasi kependudukan mulai terpusat di Kantor Pelayanan Terpadu Business Centre Jalan Hang Tuah Tembilahan. Sementara itu, pelaksanaan layanan KTP dan Kartu Keluarga (KK) yang sebelumnya berada di kantor camat perlahan dialihkan ke lembaga ini, namun fungsi edukasi masyarakat mengenai keluarga berencana tetap berjalan.

Perubahan besar kembali terjadi pada 16 Januari 2009, ketika nama lembaga resmi diubah menjadi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir, dipimpin oleh Drs. Darussalam, MM. Pada 14 Oktober 2010, kepemimpinan beralih kepada Dra. Hj. Djamillah, MH. Tidak lama berselang, pada 1 Januari 2011, lembaga ini kembali mengalami perubahan nomenklatur menjadi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir (Disdukcapil) dengan pimpinan H. Dianto Mampanini, SE., MT.

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

Pada 7 Maret 2014, kepemimpinan berpindah kepada Drs. H. Afrizal, MP, lalu pada 20 Mei 2014 digantikan oleh Ir. H. T. Eddy Efrizal, MP. Pergantian pimpinan kembali terjadi pada 5 Januari 2015, ketika jabatan Kepala Dinas diambil alih oleh M. J. Verman. Setelah wafatnya beliau pada 10 Januari 2017, jabatan Kepala Dinas untuk sementara dijalankan oleh Drs. Sar'ie sebagai Pelaksana Tugas (PLT) sejak 23 Januari 2017.

#### 4. Visi Misi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir

##### a. Visi

“Terwujudnya Tertib Administrasi Kependudukan Menuju Indragiri Hilir Berjaya Dan Gemilang”

##### b. Misi

1. Menyelenggarakan Adminitrasi Kependudukan yang cepat, tepat dan akurat dalam menunjang suksesnya pembangunan daerah
2. Mempersiapkan berbagai perangkat lunak dalam menyelenggarakan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil
3. Melakukan Verifikasi, Validasi mendokumentasikan data dan informasi\
4. Meningkatkan Kemampuan Sumberdaya Aparatur dan Kualitas Pelayanan kepada Masyarakat dalam Rangka mewujudkan good Governance di kabupaten indragiri Hilir

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

### 4 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir

Dalam menjalankan tugasnya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir memiliki komitmen untuk menyelenggarakan administrasi kependudukan yang cepat, tepat, dan akurat dalam menunjang suksesnya pembangunan daerah. Upaya tersebut diwujudkan melalui berbagai langkah strategis, antara lain mempersiapkan berbagai perangkat lunak dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, melakukan verifikasi dan validasi serta mendokumentasikan data dan informasi kependudukan secara sistematis, serta meningkatkan kemampuan sumber daya aparatur dan kualitas pelayanan kepada masyarakat dalam rangka mewujudkan good governance di Kabupaten Indragiri Hilir.

Untuk memastikan seluruh fungsi tersebut berjalan optimal, Disdukcapil memerlukan pengorganisasian kelembagaan yang jelas melalui pembagian tugas, pembatasan wewenang, dan penetapan tanggung jawab. Hal ini tercermin dalam struktur organisasi yang berperan sebagai wadah koordinasi bagi seluruh unsur di dalamnya. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir dipimpin oleh seorang Kepala Dinas (Kadis) yang dibantu oleh Kepala Sekretariat, para Kepala Bidang (Kabid), Kepala Seksi (Kasi), serta petugas umum, staf, dan pegawai. Seluruh unit tersebut bekerja sama secara terpadu untuk mencapai tujuan penyelenggaraan administrasi kependudukan yang profesional dan berorientasi pada pelayanan publik yang berkualitas. Berikut adalah struktur organisasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir:

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

Gambar 4.2 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir



Sumber: Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir

## 4 Uraian Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir

### 1 Kepala Dinas

- a. Mengkoordinasikan dan merumuskan kebijakan teknis urusan pemerintahan di bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang meliputi lingkup Kesekretariatan, Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Pelayanan Pencatatan Sipil, Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, serta pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan.
- b. Memberikan dukungan atas pelaksanaan urusan pemerintahan di bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada seluruh bidang perangkat kerja agar kegiatan penyelenggaraan administrasi kependudukan berjalan efektif dan tepat sasaran.
- c. Menyelenggarakan kebijakan teknis di bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil, termasuk penyusunan program, pelaksanaan pelayanan, dan pengelolaan data kependudukan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- d. Melaksanakan pembinaan, pengendalian, pengawasan, monitoring, evaluasi, serta pelaporan terhadap pelaksanaan urusan pemerintahan bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada lingkup Kesekretariatan, Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Pelayanan Pencatatan Sipil, Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, serta pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan.
- e. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan bidang tugas dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

### 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 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. Sekretaris

- a. Mengkoordinasikan penyusunan rencana program, kegiatan, dan anggaran penyelenggaraan pemerintahan di bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- b. Melaksanakan pembinaan, dukungan, dan pengelolaan pelayanan administrasi, yang mencakup ketatausahaan, kepegawaian, keuangan, kerumahtanggaan, keprotokolan, perlengkapan, kearsipan, dokumentasi, kerja sama, dan kehumasan.
- c. Menyelenggarakan pembinaan dan penataan organisasi serta tata laksana di lingkungan Dinas.
- d. Menyusun kebijakan teknis, program, kegiatan, dan anggaran kesekretariatan.
- e. Mengkoordinasikan penyelenggaraan tugas-tugas bidang di lingkungan Dinas agar berjalan selaras dan terpadu.
- f. Mengkoordinasikan dan menyelenggarakan pembinaan serta pengendalian aparatur sesuai ketentuan yang berlaku.
- g. Mengkoordinasikan penyelenggaraan pengawasan, pengendalian, monitoring, dan evaluasi pelaksanaan program dan kegiatan Dinas.
- h. Menyelenggarakan pembinaan, monitoring, evaluasi, dan pelaporan kegiatan kesekretariatan.
- i. Mengkoordinasikan penyusunan laporan kinerja Dinas, meliputi:
  - Laporan Kinerja Dinas

**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.

- Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP)
  - LKPJ
  - LPPD
  - Laporan Pelaksanaan Program dan Kegiatan Dinas
- j. Mengevaluasi tindak lanjut hasil rapat internal untuk memastikan keputusan rapat dijalankan.
  - k. Mengkoordinasikan penyusunan tindak lanjut Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) dari pihak pengawas/inspektorat.
    1. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan fungsi kesekretariatan.
3. Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk
- a. Mengkoordinasikan penyusunan perencanaan pelayanan pendaftaran penduduk sebagai dasar pelaksanaan program kerja bidang.
  - b. Merumuskan kebijakan teknis di bidang pendaftaran penduduk sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan serta kebutuhan pelayanan masyarakat.
  - c. Melaksanakan pembinaan dan koordinasi terhadap seluruh proses penyelenggaraan pelayanan pendaftaran penduduk agar berjalan efektif, efisien, dan tepat sasaran.
  - d. Melaksanakan pelayanan pendaftaran penduduk yang mencakup pengelolaan permohonan dan penerbitan dokumen kependudukan 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.

- e. Melaksanakan penerbitan dokumen pendaftaran penduduk, seperti Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP-el), Surat Keterangan Pindah/Datang, dan dokumen kependudukan lainnya.
  - f. Melaksanakan pendokumentasian hasil pelayanan pendaftaran penduduk secara sistematis untuk memastikan ketersediaan data yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan.
  - g. Melaksanakan pengendalian dan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan pendaftaran penduduk sebagai upaya peningkatan kualitas dan efektivitas layanan.
  - h. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan bidang tugas dan fungsi Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk.
4. Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil
- a. Mengkoordinasikan penyusunan perencanaan pelayanan pencatatan sipil sebagai landasan pelaksanaan program kerja bidang.
  - b. Merumuskan kebijakan teknis di bidang pencatatan sipil sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan kebutuhan pelayanan masyarakat.
  - c. Melaksanakan pembinaan dan koordinasi terhadap seluruh proses penyelenggaraan pelayanan pencatatan sipil agar berjalan efektif, efisien, dan sesuai standar pelayanan.
  - d. Melaksanakan pelayanan pencatatan sipil, termasuk pengelolaan permohonan dan proses penerbitan dokumen pencatatan sipil bagi 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.

- e. Melaksanakan penerbitan dokumen pencatatan sipil, seperti akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan, akta perceraian, dan dokumen pencatatan sipil lainnya.
- f. Melaksanakan pendokumentasian hasil pelayanan pencatatan sipil secara sistematis untuk menjamin ketersediaan data yang akurat, mutakhir, dan dapat dipertanggungjawabkan.
- g. Melaksanakan pengendalian dan evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil sebagai upaya peningkatan kualitas, efektivitas, dan ketepatan layanan kepada masyarakat.
- h. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsi Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil.

#### 4.6 Aktivitas Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir menjalankan berbagai aktivitas pelayanan administrasi kependudukan yang berorientasi pada ketepatan, kecepatan, serta peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Aktivitas tersebut dilaksanakan melalui tata kelola administrasi, pelayanan langsung kepada masyarakat, dan pengelolaan dokumen kependudukan secara tertib dan sistematis. Adapun aktivitas utama yang dilaksanakan adalah sebagai berikut:

1. Melaksanakan kelancaran penyelenggaraan pelayanan administrasi dan teknis pada seluruh unsur bidang di lingkungan Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir agar kegiatan operasional berjalan efektif dan terpadu.

2. Menyelesaikan serta melaporkan administrasi pertanggungjawaban kegiatan yang telah dilaksanakan oleh masing-masing bidang sebagai bentuk akuntabilitas dan transparansi penyelenggaraan pemerintahan.
3. Melaksanakan ketatausahaan yang mencakup pengelolaan persuratan, kepegawaian, keuangan, barang inventaris, keamanan, kebersihan, dan kenyamanan lingkungan kerja.
4. Memproses surat masuk dan surat keluar sebagai bentuk pelayanan administrasi internal maupun eksternal agar arus informasi dan dokumen terkelola dengan baik.
5. Melaksanakan legalisasi dokumen kependudukan, seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan Akta Kelahiran sebagai bentuk pengesahan dokumen resmi yang dibutuhkan masyarakat.
6. Mengarsipkan surat beserta dokumen legalisasi untuk memastikan semua data dan dokumen pelayanan terdokumentasi dengan baik, tertib, dan mudah ditelusuri kapan pun diperlukan.
7. Melayani penerbitan dan pengambilan akta pencatatan sipil, antara lain Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perceraian, Akta Perkawinan, serta Akta Pengadopsian/Pengakuan Anak.

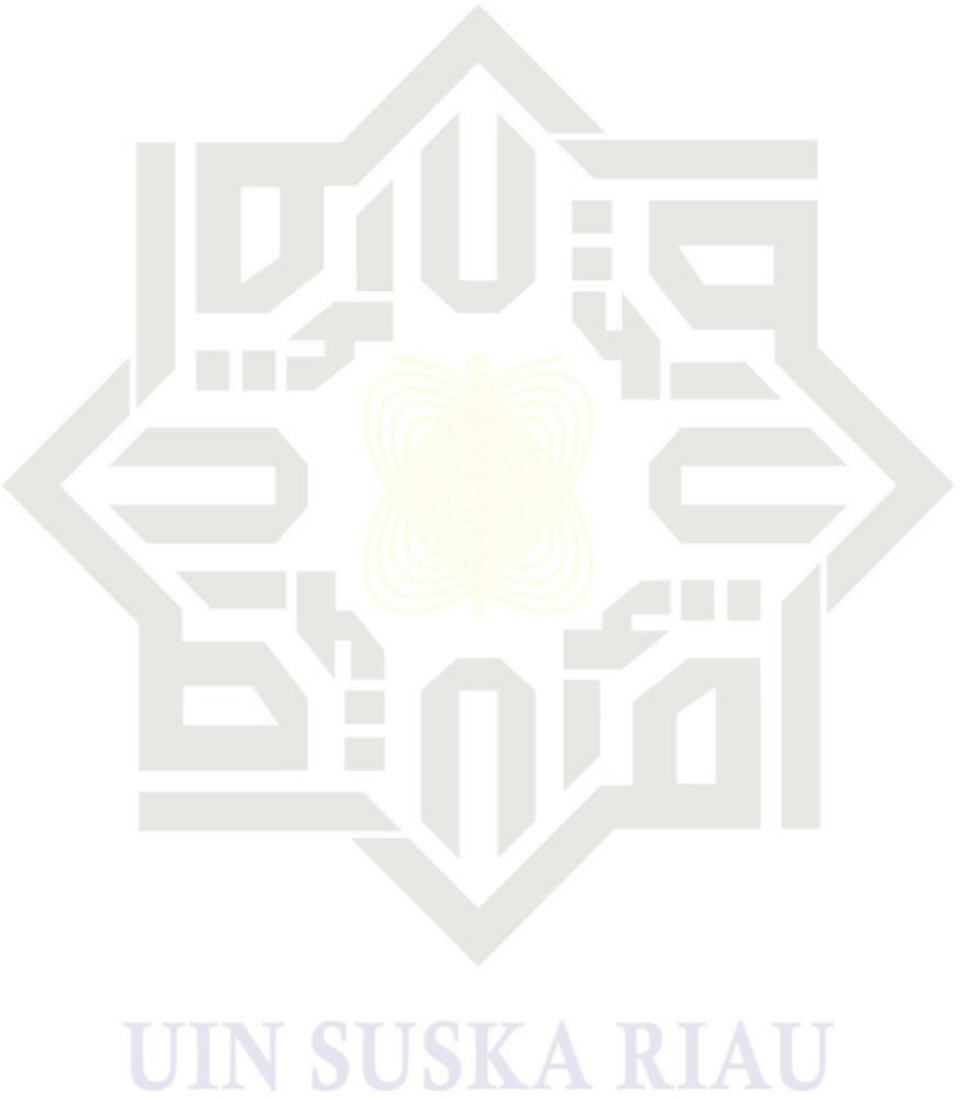
**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

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.

8. Melayani penerbitan dan pengambilan dokumen kependudukan, seperti Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) sebagai identitas dasar bagi penduduk dalam memenuhi hak administrasi kependudukan.



**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 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.

## BAB VI PENUTUP

### 6. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai implementasi Program SAMBAL TERASI (Sistem Informasi Berjalan Terintegrasi) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir, dapat disimpulkan bahwa program ini merupakan inovasi pelayanan publik yang bertujuan untuk mendekatkan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat melalui integrasi layanan dengan fasilitas kesehatan. Secara umum, pelaksanaan Program SAMBAL TERASI telah berjalan cukup baik dan memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan, khususnya Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, dan Kartu Identitas Anak, tanpa harus datang langsung ke kantor Disdukcapil.

Namun demikian, implementasi program tersebut belum sepenuhnya optimal apabila ditinjau dari aspek komunikasi, sumber daya, disposisi pelaksana, dan struktur birokrasi. Kendala yang masih dihadapi meliputi keterbatasan sosialisasi kepada masyarakat, belum seragamnya penerapan SOP dan waktu penyelesaian dokumen di fasilitas kesehatan, keterbatasan jumlah dan pembagian kerja petugas, serta keterbatasan sarana pendukung. Meskipun demikian, komitmen, dukungan, dan responsivitas pelaksana di Disdukcapil dan fasilitas kesehatan menjadi faktor pendukung utama yang menjaga keberlangsungan Program SAMBAL TERASI dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat.

## Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, disarankan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir untuk meningkatkan sosialisasi Program SAMBAL TERASI kepada masyarakat secara lebih luas dan berkelanjutan, melakukan standarisasi SOP pelaksanaan program di seluruh fasilitas kesehatan, serta memperkuat dukungan sumber daya manusia dan sarana pendukung agar pelayanan dapat berjalan lebih efektif dan merata. Selain itu, diperlukan peningkatan koordinasi dan pembinaan teknis secara berkala antara Disdukcapil dan fasilitas kesehatan guna meminimalkan kendala teknis dan mempercepat proses pelayanan administrasi kependudukan.

### 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 Diindungi Undang-Undang

## DAFTAR PUSTAKA

- Amsyah, K. (2016). *Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasi*. Media Citra Mandiri Press.
- Qur'an. (t.t.-a). *Surah Al-Ma'idah Ayat 8*.
- Qur'an. (t.t.-b). *Surah An-Nisa Ayat 58*.
- Qur'an. (t.t.-c). *Surah Asy-Syura Ayat 38*.
- Desrinelti, D., Afifah, M., & Gistituati, N. (2021). Kebijakan publik: Konsep pelaksanaan. *Jurnal Riset Tindakan Indonesia*, 6(1), 83–88.
- Dewi, N. L. Y. (2020). Dinamika collaborative governance dalam studi kebijakan publik. *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial*, 3(2), 200–210.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir. (2023). *Standar Operasional Prosedur (SOP) Nomor 117/2023/SOP/Disdukcapil tentang Program SAMBAL TERASI*.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir. (2025). *Standar Operasional Prosedur Program SAMBAL TERASI*. Disdukcapil Indragiri Hilir.
- Haifa & others. (2025). Identifikasi Variabel Penelitian, Jenis Sumber Data dalam Penelitian Pendidikan. *Dinamika Pembelajaran: Jurnal Pendidikan dan Bahasa*, 2(2), 256–270.
- Hadis. Bukhari dan Muslim. (t.t.). *Imam adalah pemimpin dan akan dimintai pertanggungjawaban*.
- Kedji, Y. (2015a). *Formulasi dan Implementasi Kebijakan Publik*. UNG Press.
- Kedji, Y. (2015b). *Formulasi dan Implementasi Kebijakan Publik: Kepemimpinan dan Perilaku Birokrasi dalam Fakta Realitas*. Universitas Negeri Gorontalo Press.
- Kendung, E., Pangemanan, F., & Undap, G. (2021). Implementasi Kebijakan Tentang Rencana Induk Teknologi Informasi dan Komunikasi di Kota Manado. *Governance*, 1(2).
- Kepahang, J. (2020). *Implementasi kebijakan publik (model Edward III)*. Rajawali Pers.

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

- Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. (2015). *Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Produk Hukum Daerah*.
- Kintan, I. (2023). Tidak diketahui. *Tidak diketahui*.
- Kurniawan, A. & others. (2023). *Sumber daya manusia dalam implementasi kebijakan publik*. Penerbit tidak diketahui.
- Langkai. (2020). Implementasi Kebijakan Publik dalam Perspektif Program dan Kegiatan. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*.
- Makmur. (2023). *Implementasi kebijakan publik dan sumber daya organisasi*. Penerbit tidak diketahui.
- Maulana, A., & Isbandono, P. (2025). Implementasi Program Pelayanan Malam dalam Pemberian Pelayanan Administrasi Kependudukan. *Jurnal Inovasi Administrasi Negara Terapan (Inovant)*, 4(2).
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1984). *Qualitative Data Analysis*. Sage Publications.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1992). *Qualitative Data Analysis*. Sage Publications.
- Mustanir. (2022). *Pelayanan Publik dan Pemberdayaan Masyarakat*. Tidak diketahui.
- Namira, F., & Azhar, A. (2025). Analisis Implementasi Kebijakan Pengelolaan Sampah Rumah Tangga di Kabupaten Muara Enim Berdasarkan Teori Edwards III. *PERSPEKTIF*, 14(4), 853–862.
- Nigroho, R. (2003). *Kebijakan Publik: Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi*. Elex Media Komputindo.
- Oikeze, S. O., & Anthony, O. (2004). *Public Administration in Nigeria: A Developmental Approach*. Bookpoint Ltd.
- Pnyodigdo & dkk. (2025). Penerapan SOP dan Efektivitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik*.
- Risdiana, R., & Ramadani, F. (2021). Responsivitas pelayanan publik dalam perspektif administrasi. *Jurnal Administrasi Negara*, 9(3), 210–222.
- Republik Indonesia. (2017). *Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah*.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- Republik Indonesia. (2018). *Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil*.
- Republik Indonesia. (2019). *Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Administrasi Kependudukan*.
- Rachmah, S., & Rosy, A. (2022). Sarana dan prasarana dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 10(2), 123–135.
- Saleh. (2021). *Pelayanan Publik dan Manajemen Publik*. Tidak diketahui.
- Satogo, R. M. (2025). *Implementasi Kebijakan Keputusan Gubernur No 981 Tahun 2022 tentang Tim Percepatan Penurunan Stunting* [PhD Thesis]. Universitas Kristen Indonesia.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif*.
- Suharto, E. & others. (2021). *Kebijakan publik dan peran anggaran dalam pelayanan masyarakat*. Alfabeta.
- Supriatna, D. (2025). *Komitmen pegawai dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik*. Refika Aditama.
- Sutmasa, Y. G. (2021). Memastikan Efektivitas Implementasi Kebijakan Publik. *Jurnal Ilmiah Cakrawarti*, 4(1), 25–36.
- Uddin, B. S. & Sobirin. (2017). *Kebijakan Publik*. CV Sah Media.
- Wanimbo, Y. & others. (2023). Peran sikap pelaksana dalam implementasi kebijakan publik. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 8(1), 45–58.
- Winarno, B. (2012). *Kebijakan Publik: Teori dan Proses*. Media Pressindo.

## LAMPIRAN

### Panduan Wawancara

Informan : Selaku Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dari dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Indragiri Hilir

Tanggal Wawancara: 16 Desember 2025

Fenomena	Indikator	Sub Indikator	Pertanyaan
Pelaksanaan Program Sistem Informasi Berjalan Terintegrasi (SAMBAL TERASI)	Komunikasi	Transmisi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagaimana mekanisme penyampaian informasi Program SAMBAL TERASI dari Disdukcapil kepada fasilitas kesehatan sebagai pelaksana program?</li> <li>2. Apakah penyampaian informasi Program SAMBAL TERASI tersebut telah menjangkau seluruh fasilitas kesehatan di wilayah Kabupaten Indragiri Hilir?</li> <li>3. Bagaimana penyampaian informasi Program SAMBAL TERASI kepada masyarakat sebagai sasaran program selama</li> </ol>

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

		ini?
Sumber Daya	Pegawai/Staf	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagaimana ketersediaan dan kesiapan sumber daya manusia dalam mendukung pelaksanaan Program SAMBAL TERASI di Disdukcapil dan fasilitas kesehatan?</li> <li>2. Bagaimana pembagian tugas dan peran pegawai dalam pelaksanaan Program SAMBAL TERASI, khususnya pada tahap pengelolaan dan penerbitan dokumen kependudukan?</li> <li>3. Upaya apa yang telah dilakukan Disdukcapil untuk meningkatkan kapasitas dan kompetensi pegawai atau petugas fasilitas kesehatan dalam menjalankan Program SAMBAL TERASI?</li> </ol>

Informan : Operator Disdukcapil

Tanggal Wawancara: 16 Desember 2025

Fenomena	Indikator	Sub Indikator	Pertanyaan
Pelaksanaan Program Sistem Informasi Berjalan Terintegrasi (SAMBAL TERASI)	Komunikasi	Konsisten	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagaimana bentuk penyampaian informasi dan pedoman pelaksanaan Program SAMBAL TERASI kepada fasilitas kesehatan agar informasi yang diterima tetap seragam?</li> <li>2. Dalam praktik pelayanan, bagaimana peran aplikasi ADINDA dalam menjaga konsistensi alur, persyaratan, dan prosedur pelayanan Program SAMBAL TERASI?</li> <li>3. Bagaimana mekanisme koordinasi yang dilakukan apabila terdapat kendala atau keraguan teknis dari fasilitas kesehatan dalam pelaksanaan Program</li> </ol>

**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.

	Sumber Daya	Pegawai/Staf	<p>SAMBAL TERASI?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagaimana ketersediaan dan pembagian tugas pegawai dalam pelaksanaan Program SAMBAL TERASI di lingkungan Disdukcapil?</li> <li>2. Upaya apa yang telah dilakukan Disdukcapil untuk meningkatkan kapasitas dan kompetensi pegawai dalam mendukung pelaksanaan Program SAMBAL TERASI?</li> </ol>
	Disposisi/Sikap	Responsivitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagaimana respons Disdukcapil ketika menerima laporan kendala dari fasilitas kesehatan dalam pelaksanaan Program SAMBAL TERASI?</li> <li>2. Langkah apa yang biasanya dilakukan Disdukcapil untuk membantu fasilitas kesehatan agar proses pelayanan tetap dapat dilanjutkan?</li> </ol>
	Struktur	Pembagian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagaimana pembagian</li> </ol>

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Birokrasi	Kerja	<p>kerja petugas di Disdukcapil dalam mendukung pelaksanaan Program SAMBAL TERASI?</p> <p>2. Apakah pembagian kerja tersebut memudahkan koordinasi dengan fasilitas kesehatan ketika terjadi kendala data atau dokumen?</p>
-----------	-------	---

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.

Informan : Operator Puskesmas

Tanggal Wawancara: 10 Desember 2025

Fenomena	Indikator	Sub Indikator	Pertanyaan
Pelaksanaan Program Sistem Informasi Berjalan Terintegrasi (SAMBAL TERASI)	Komunikasi	Kejelasan	1. Bagaimana kejelasan informasi yang disampaikan Disdukcapil kepada puskesmas terkait alur dan persyaratan Program SAMBAL TERASI?
		Konsisten	1. Apakah informasi dan arahan dari Disdukcapil terkait Program SAMBAL TERASI disampaikan secara konsisten dalam pelaksanaannya?
	Sumber Daya	Pegawai/Staf	1. Bagaimana ketersediaan dan pembagian tugas petugas puskesmas dalam pelaksanaan Program SAMBAL TERASI?
		Fasilitas	1. Bagaimana ketersediaan fasilitas

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

**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.

		pendukung seperti komputer, printer, dan jaringan internet dalam pelaksanaan Program SAMBAL TERASI?
	Finansial	1. Apakah terdapat dukungan anggaran khusus dalam pelaksanaan Program SAMBAL TERASI di puskesmas?
Disposisi/Sikap	Dukungan Pelaksana	1. Bagaimana dukungan petugas puskesmas dalam menjalankan Program SAMBAL TERASI?
	Komitmen	1. Bagaimana komitmen petugas puskesmas dalam memastikan kelengkapan dan ketepatan data masyarakat?
	Responsivitas	1. Bagaimana respons petugas puskesmas ketika masyarakat mengalami kendala dalam Program SAMBAL TERASI?

**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.

	Struktur Birokrasi	Penerapan SOP	1. Apakah pelaksanaan Program SAMBAL TERASI di puskesmas telah mengikuti SOP yang berlaku?
		Pembagian Kerja	1. Bagaimana pembagian kerja petugas puskesmas dalam mendukung Program SAMBAL TERASI?

Informan : Operator Klinik

Tanggal Wawancara: 11 Desember 2025

Fenomena	Indikator	Sub Indikator	Pertanyaan
Pelaksanaan Program Sistem Informasi Berjalan Terintegrasi (SAMBAL TERASI)	Komunikasi	Kejelasan	1. Bagaimana kejelasan informasi yang diterima klinik terkait alur dan persyaratan Program SAMBAL TERASI?
		Konsisten	1. Apakah informasi Program SAMBAL TERASI yang diterima klinik konsisten dengan praktik di lapangan?
	Sumber Daya	Pegawai/Staf	1. Bagaimana

**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.

			ketersediaan dan kesiapan petugas klinik dalam menjalankan Program SAMBAL TERASI?
		Fasilitas	1. Bagaimana kondisi fasilitas pendukung dalam pelaksanaan Program SAMBAL TERASI di klinik?
		Finansial	1. Bagaimana pengaturan biaya operasional Program SAMBAL TERASI di klinik?
Disposisi/Sikap	Dukungan Pelaksana		1. Bagaimana dukungan dan inisiatif petugas klinik dalam menjalankan Program SAMBAL TERASI?
	Komitmen		1. Bagaimana komitmen petugas klinik dalam memastikan proses pelayanan berjalan optimal?
	Responsivitas		1. Bagaimana respons petugas klinik terhadap kendala

**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.

			masyarakat dalam Program SAMBAL TERASI?
	Struktur Birokrasi	Penerapan SOP	1. Apakah pelaksanaan Program SAMBAL TERASI di Klinik telah mengikuti SOP yang berlaku?
		Pembagian Kerja	1. Bagaimana pembagian kerja petugas klinik dalam pelaksanaan Program SAMBAL TERASI?

Informan : Operator Rumah Sakit

Tanggal Wawancara: 18 Desember 2025

Fenomena	Indikator	Sub Indikator	Pertanyaan
Pelaksanaan Program Sistem Informasi Berjalan Terintegrasi (SAMBAL TERASI)	Komunikasi	Kejelasan	1. Bagaimana rumah sakit memperoleh informasi awal mengenai Program SAMBAL TERASI dari Disdukcapil?
		Konsisten	1. Apakah informasi Program SAMBAL TERASI yang diterima sudah jelas untuk pelaksanaan di

**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.

		rumah sakit?
Sumber Daya	Pegawai/Staf	1. Bagaimana ketersediaan dan kesiapan petugas Rumah Sakit dalam menjalankan Program SAMBAL TERASI?
	Fasilitas	1. Bagaimana ketersediaan fasilitas pendukung Program SAMBAL TERASI di rumah sakit?
	Finansial	1. Bagaimana pengelolaan biaya operasional, khususnya pengambilan dokumen ke Disdukcapil?
Disposisi/Sikap	Dukungan Pelaksana	1. Bagaimana dukungan petugas rumah sakit dalam menjalankan Program SAMBAL TERASI?
	Komitmen	1. Bagaimana komitmen petugas rumah sakit dalam memastikan ketepatan data dan kelengkapan berkas?

**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.

		Responsivitas	1. Bagaimana respons petugas rumah sakit ketika terjadi kendala teknis dalam pelayanan Program SAMBAL TERASI?
	Struktur Birokrasi	Penerapan SOP	1. Apakah pelaksanaan Program SAMBAL TERASI di Rumah Sakit telah mengikuti SOP yang berlaku?
		Pembagian Kerja	1. Bagaimana pembagian tugas petugas rumah sakit dalam pelaksanaan Program SAMBAL TERASI?

Informan : Masyarakat

Tanggal Wawancara: 8 Desember 2025

Fenomena	Indikator	Sub Indikator	Pertanyaan
Plaksanaan Program Sistem Informasi Berjalan Terintegrasi (SAMBAL TERASI)	Komunikasi	Transmisi	1. Dari mana Bapak/Ibu mengetahui adanya Program SAMBAL TERASI?
		Kejelasan	1. Apakah

			penjelasan petugas terkait Program SAMBAL TERASI mudah dipahami?
	Disposisi/Sikap	Responsivitas	1. Bagaimana sikap dan respons petugas fasilitas kesehatan selama proses pelayanan Program SAMBAL TERASI?

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

## DOKUMENTASI

Wawancara Bersama Bapak Aldi Kusnandar, SE, MM. Selaku Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir



*Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir*

Wawancara Bersama Ibu Renny Novita, S.H. Selaku Operator Program SAMBAL TERASI



**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.

*Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir*

*Wawancara Bersama Bapak Afrian F., S.T. Selaku Operator Program SAMBAL*

*TERASI di Rumah sakit*



*Rumah Sakit Tengku Sulung Desa Pulau Kijang*

*Wawancara Bersama Ibu , Ibu Tri Lindwati, A.Md.Kep. Selaku Operator Program*

*SAMBAL TERASI di Puskesmas*



**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.

*Puskesmas Gajah Mada Kota Tembilahan*

Wawancara Bersama Ibu Putri Dea Ananda, A.Md.Kep. Selaku Operator Program

**SAMBAL TERASI di Klinik**



*Klinik Kaju Jati Kota Tembilahan*

Wawancara Bersama Ibu Yosi Yusmiati selaku penerima layanan Program

**SAMBAL TERASI.**



*Rumah Kediaman Ibu Yosi Yusmiati*

Wawancara Bersama Ibu Yosi Yusmiati selaku penerima layanan Program  
SAMBAL TERASI.



*Rumah Kediaman Ibu Devi*

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.