



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 SMART CITY MADANI MELALUI WEB SISTEM INFORMASI PELAYANAN TERPADU KEPENDUDUKAN (SIPENDUDUK) PADA DINAS KEPENDUDUKAN & PENDATANGAN SIPIL KOTA

PEKANBARU

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Sosial (S.Sos) Pada Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau



UIN SUSKA RIAU

OLEH:

INTAN NURIA
NIM: 12270521119

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

2026



LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Nama

NIM

Program Studi

Fakultas

Judul

: Intan Nuria

: 12270521119

: Administrasi Negara

: Ekonomi dan Ilmu Sosial

: Implementasi *Smart City Madani* Melalui Web Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan (SIPENDUDUK) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

DISETUJUI OLEH:

Dosen Pembimbing


Afrinaldy Rustam, S.IP., M.Si
NIP. 19740420 201411 1 001

MENGETAHUI

DEKAN
Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial


Dr. Desrir Miftah, S.E., M.M., Ak
NIP. 19740412 200604 2 002

KETUA PROGRAM STUDI
Administrasi Negara


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

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



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Intan Nuria
 NIM : 12270521119
 Jurusan : Administrasi Negara
 Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
 Judul Skripsi : Implementasi *Smart City Madani* Melalui Web Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan (SIPENDUDUK) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru
 Tanggal Ujian : 23 April 2026

Tim Penguji

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

Penguji I
Pivit Septiary Chandra, S.IP., M.Si
 NIP. 19920925 201903 2 021

Penguji II
Afrinaldy Rustam, S.IP., M.Si
 NIP. 19740420 201411 1 001

Sekretaris
Abdiana Ilosa, S.Ap., M.PA
 NIP. 19870716 201503 200 3

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Lampiran Surat :

Nomor : Nomor 25/2021

Tanggal : 10 September 2021

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : INTAN NURIA

NIM : 12270521119

Tempat/Tgl. Lahir : Pekanbaru / 20 Maret 2009

Fakultas/Pascasarjana : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Prodi : Administrasi Negara

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

IMPLEMENTASI SMART CITY MADANI MELALUI WEB SISTEM INFORMASI

PELAYANAN TERPADU KEPENDUDUKAN (SIPEMDUDUK) PADA DINAS KEPENDUDUKAN

& PENDAFTARAN SIPIL KOTA PEKANBARU

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

- Penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
- Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
- Oleh karena itu Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
- 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, 2 Mei 2026

Yang membuat pernyataan



INTAN NURIA...

NIM : 12270521119

*pilih salah satu sesuai jenis karya tulis



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

ABSTRAK

**IMPLEMENTASI SMART CITY MADANI MELALUI WEB SISTEM
INFORMASI PELAYANAN TERPADU KEPENDUDUKAN (SIPENDUDUK)
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA
PEKANBARU**

Oleh:

**Intan Nuria
12270521119**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi *Smart City Madani* melalui Web SIPENDUDUK pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, serta dianalisis berdasarkan konsep Smart City menurut Boyd Cohen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Web SiPenduduk telah membantu meningkatkan efisiensi dan kemudahan akses pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat. Namun demikian, pelaksanaannya masih menghadapi beberapa kendala, seperti kurangnya sosialisasi dari pemerintah, rendahnya kesadaran dan literasi digital masyarakat, serta keterbatasan jaringan internet yang mempengaruhi kelancaran akses layanan. Dengan demikian, implementasi *Smart City Madani* melalui Web SIPENDUDUK pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru telah berjalan sebagai inovasi pelayanan publik berbasis digital, namun masih memerlukan peningkatan sosialisasi, literasi digital masyarakat, dan dukungan infrastruktur teknologi agar pemanfaatannya dapat lebih optimal.

Kata Kunci: SIPENDUDUK, *Smart City*, *Smart City Madani*, Kota Pekanbaru

UIN SUSKA RIAU



ABSTRACT

IMPLEMENTATION OF SMART CITY MADANI THROUGH THE WEB OF THE INTEGRATED POPULATION SERVICE INFORMATION SYSTEM (SIPENDUK) AT THE POPULATION AND CIVIL REGISTRATION SERVICE OF PEKANBARU CITY

By:

Intan Nuria

NIM: 12270521119

This study aims to analyze the implementation of Smart City Madani through the SIPENDUDUK Web at the Population and Civil Registration Office of Pekanbaru City. The study used a qualitative method with data collection techniques through interviews, observations, and documentation, and was explained based on the Smart City concept according to Boyd Cohen. The results of the study indicate that the implementation of the SiPenduduk Web has helped improve the efficiency and ease of access to population administration services for the public. However, its implementation still faces several obstacles, such as the lack of socialization from the government, low public awareness and digital literacy, and limited internet networks that affect the smooth access to services. Thus, the implementation of Smart City Madani through the SIPENDUDUK Web at the Population and Civil Registration Office of Pekanbaru City has been running as a digital-based public service innovation, but still requires increased socialization, digital community literacy, and technological infrastructure support so that its utilization can be more optimal.

Keywords: *SIPENDUDUK, Smart City, Smart City Madani, Pekanbaru City*



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Subhanahu Wata'ala atas segala rahmat, petunjuk, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul ***“Implementasi Smart City Madani melalui Website Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.”*** Shalawat serta salam senantiasa penulis sampaikan kepada junjungan alam Nabi Muhammad shallallahu ‘alaihi wasallam, yang telah membawa umat manusia dari masa jahiliyah menuju zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan dan peradaban seperti yang kita rasakan saat ini.

Penyusunan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Skripsi ini penulis persembahkan dengan penuh cinta dan rasa hormat kepada kedua orang tua tercinta, Ayahanda Pendri, SE dan Ibunda Yustriani yang sudah membesarkan mendidik, serta membimbing penulis dengan penuh cinta dan kasih sayang yang tulus dan doa yang tiada pernah putus di setiap langkah penulis. Setiap tetes keringat dan air mata perjuangan mereka menjadi sumber kekuatan dan motivasi terbesar bagi penulis untuk terus berusaha dan menyelesaikan pendidikan hingga tahap ini.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

Penulis sadar bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini banyak pihak yang telah memberikan bimbingan. Untuk itu dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Leny Nofianti, M.Si, S.E, Ak, CA,, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
2. 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 Kasih Riau
4. 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.
5. Dr. Rodi Wayudi, S.sos, M.soc.Sc selaku Sekretaris Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Ibu Ratna Dewi, S.Sos, M.Si selaku dosen pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan kepada penulis.
7. Bapak Afrinaldy Rustam, S.Sos., M.Si selaku dosen pembimbing penulis yang telah sabar membimbing penulis mulai dari awal penelitian hingga selesai, serta memberikan arahan dan ilmu yang luar biasa kepada penulis.
8. Kepada pihak Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota pekanbaru yang menjadi tempat penelitian serta memberikan informasi penelitian kepada peneliti.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

9. Kepada Informan penelitian yang bersedia membantu penulis dalam memberikan informasi dalam melengkapi data skripsi ini.

10. Kepada saudara kandung penulis abang tersayang Denis Yusandri, S. Ikom dan adik tercinta Qalbi Khasani yang selalu memberikan dukungan, bantuan, semangat, serta doa kepada penulis untuk menyelesaikan pendidikan ini.

11. Seluruh keluarga besar kelas F yang telah menemani penulis dalam perkuliahan ini. Terimakasih atas cerita dan pengalaman yang luar biasa.

12. Kepada teman-teman penulis semasa perkuliahan Wardah Mutiara, Chanda Sasi Aprilia, Khansa Mutia R D, dan terkhusus Ayu Andriani, yang senantiasa menemani, memberikan uluran bantuan, tempat berbagi cerita, serta memberikan dukungan dan semangat kepada penulis hingga skripsi ini terselesaikan.

Terima kasih yang sebesar-besarnya untuk pihak-pihak yang telah memberikan do'a, bimbingan, saran, dan semangat kepada penulis dalam penulisan skripsi ini.

Semoga segala dukungan, bantuan, dan partisipasi yang diberika mendapatkan berkah dan balasan yang berlipat dari Allah SWT. Aamiin allahmma aamiin.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Pekanbaru, 08 April 2026

Penulis

INTAN NURIA
NIM.12270521119



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	20
1.3. Tujuan.....	20
1.4. Manfaat.....	21
1.5. Sistematika Penulisan.....	21
BAB II LANDASAN TEORI	24
2.1. Smart City Madani	24
2.2. Kebijakan Publik	28
2.3. Implementasi Kebijakan.....	31
2.4. <i>E-Government</i>	32
2.5. Pelayanan Publik	34
2.6. Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan (SIPENDUDUK)	35
2.7. Pandangan Islam.....	36
2.8. Penelitian Terdahulu.....	38
2.9. Defenisi Konsep	40
2.10. Konsep Operasional.....	42
2.11. Kerangka Berpikir.....	43
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	44



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

3.1.	Jenis Penelitian dan Waktu Penelitian.....	44
3.2.	Objek dan Lokasi Penelitian.....	44
3.3.	Sumber Data	45
3.4.	Informan Penelitian	46
3.5.	Teknik Pengumpulan Data	47
3.6.	Analisis Data	49
BAB IV GAMBARAN UMUM		50
4.1.	Sejarah Kota Pekanbaru	50
4.2.	Wilayah Geografis Kota Pekanbaru	51
4.3.	Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru	52
4.4.	Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru	53
4.5.	Motto Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru	54
4.6.	Struktur Organisasi	54
4.7.	Tugas dan Fungsi.....	56
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		59
5.1.	Implementasi <i>Smart City</i> Madani melalui web SIPENDUDUK Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru	59
5.1.1.	<i>Smart Governance</i>	60
5.1.2.	<i>Smart People</i>	69
5.1.3.	<i>Smart Living</i>	75
5.1.4.	<i>Smart Economy</i>	81
5.1.5.	<i>Smart Environment</i>	86
5.1.6.	<i>Smart Mobility</i>	90
5.2.	Faktor Penghambat Dalam Implementasi <i>Smart City</i> Madani Melalui Web SIPENDUDUK Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru	96
5.2.1.	Kurangnya Sosialisasi dari Pemerintah Kepada Masyarakat.....	97
5.2.2.	Rendahnya Kesadaran Masyarakat Dalam Mamanfaatkan Pelayanan Digital	99
5.2.3.	Rendahnya Literasi digital Masyarakat.....	100



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

5.2.4. Kebiasaan Masyarakat yang Masih Mengandalkan Pelayanan Tatap Muka	100
--	-----

BAB VI PENUTUP	103
6.1. Kesimpulan.....	103
6.2. Saran.....	104
DAFTAR PUSTAKA	106
LAMPIRAN.....	111



UIN SUSKA RIAU

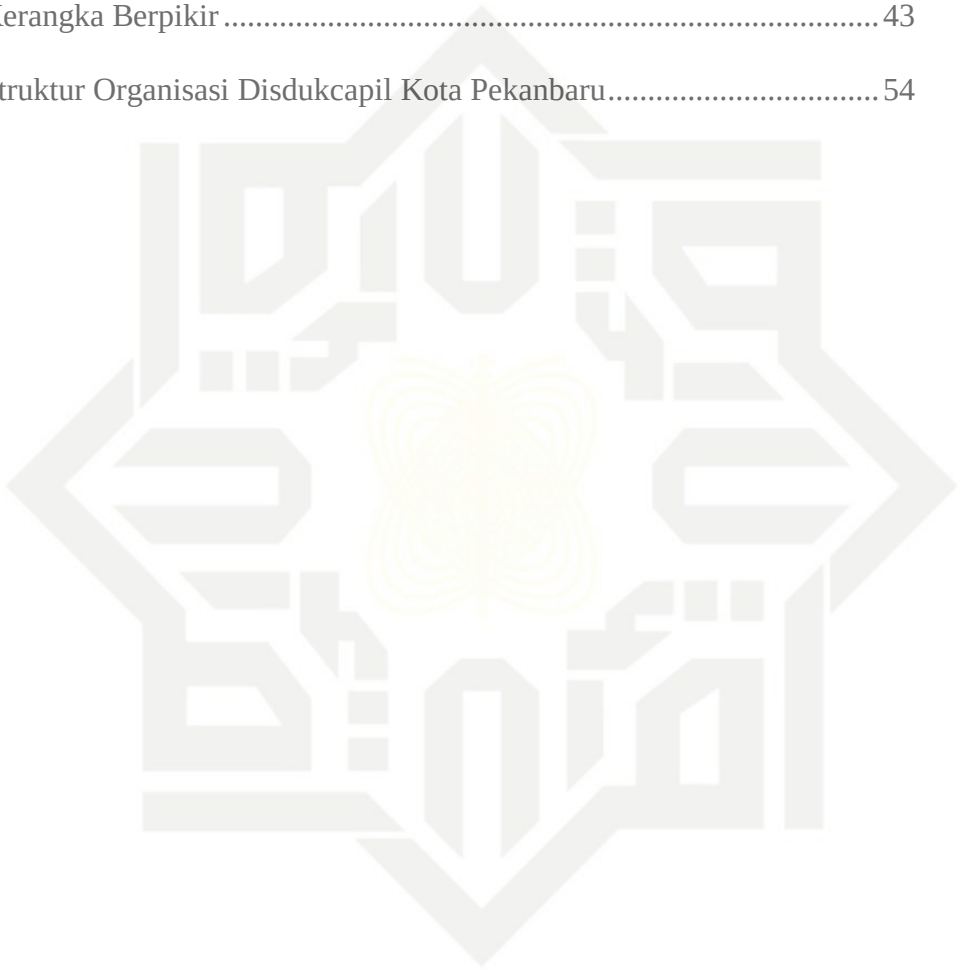


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

DAFTAR GAMBAR

Gambar1. 1 Jumlah Penduduk Kota Pekanbaru 2024.....	18
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	43
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Disdukcapil Kota Pekanbaru.....	54



UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Jumlah Pengguna Pelayanan SIPENDUDUK 2022-2024	16
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	38
Tabel 2. 2 Konsep Operasioanal	42
Tabel 3. 1 Daftar Informan Peneliti	47



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Teknologi yang terus berkembang membuat hidup masyarakat jadi lebih mudah dalam berbagai hal, seperti berkomunikasi, mencari informasi, dan mengakses layanan. Maka dari itu, pemerintah perlu ikut berbenah dan memanfaatkan teknologi untuk memperbaiki cara mereka memberikan layanan. Mengubah sistem pelayanan menjadi digital sudah menjadi kebutuhan agar pemerintah bisa beradaptasi dengan dinamika perkembangan zaman serta dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Salah cara yang dilakukan oleh pemerintah di era teknologi ini adalah dikembangkannya konsep smart city.

Smart city dirancang untuk meningkatkan produktivitas masyarakat yang tinggal di wilayah tersebut dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi di berbagai aspek penyelenggaraan pemerintahan daerah. Indonesia kini mulai menerapkan teknologi informasi dan komunikasi untuk mewujudkan pengelolaan pelayanan publik yang lebih efisien dan efektif. Saat ini, pemerintah Indonesia tengah mengadopsi tren sistem pelayanan publik yang berkualitas melalui pendekatan tata kelola cerdas atau Smart Governance, yang mengandalkan pemanfaatan teknologi digital (Perdani et al., 2021).



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

Di Indonesia, konsep smart governance diintegrasikan dalam kebijakan Smart City yang diluncurkan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo) sejak 2017, dengan tujuan memperkuat tata kelola pemerintahan berbasis teknologi guna meningkatkan efisiensi dan responsivitas pelayanan publik. Kota Pekanbaru menjadi satu-satunya kota di Provinsi Riau yang lolos asesmen Gerakan Menuju 100 Smart City dan resmi bergabung dalam program nasional tersebut pada tahun 2018 . Sebagai bagian dari implementasi, Pekanbaru mengembangkan konsep "Smart City Madani" yang menekankan enam pilar utama, termasuk smart governance dan smart mobility, serta telah terintegrasi dalam RPJMD kota.

Pemerintah Kota Pekanbaru memiliki visi besar untuk mewujudkan kota yang cerdas dan beradab (Smart City Madani) sebagaimana tertuang dalam Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 56 Tahun 2019 tentang Master Plan Pekanbaru Smart City. Visi tersebut menegaskan bahwa pembangunan Kota Pekanbaru diarahkan melalui enam dimensi utama *Smart Governance*, *Smart Economy*, *Smart Mobility*, *Smart People*, *Smart Living*, dan *Smart Environment* yang seluruhnya didasari nilai-nilai kemandirian seperti keimanan, keadaban, dan kebersamaan masyarakat. Dengan demikian, pembangunan berbasis teknologi informasi bukan sekadar untuk efisiensi, tetapi juga untuk membentuk tata kelola pemerintahan yang transparan, berkeadilan, dan berorientasi pada pelayanan public (W. Pekanbaru, 2019).

Dalam mewujudkan konsep *Smart City Madani Pekanbaru*, Pemerintah Kota Pekanbaru telah mengembangkan berbagai program dan inovasi yang bersifat terintegrasi, tidak hanya berfokus pada digitalisasi, tetapi juga mencakup

pembangunan infrastruktur, penguatan tata kelola pemerintahan, serta pemberdayaan masyarakat. Salah satu upaya yang dilakukan adalah pembangunan infrastruktur dasar melalui konsep JALITA (jalan, listrik, air, transportasi, dan telekomunikasi) yang bertujuan meningkatkan konektivitas dan mendukung aktivitas masyarakat secara menyeluruh. Selain itu, pemerintah juga mengembangkan sistem transportasi umum untuk meningkatkan mobilitas masyarakat sebagai bagian dari dimensi Smart Mobility (Ishak, 2022).

Dalam aspek tata kelola pemerintahan, Pemerintah Kota Pekanbaru menghadirkan berbagai inovasi berbasis teknologi, seperti pembangunan *command center* sebagai pusat kendali kota yang memungkinkan pemantauan kondisi kota secara real-time dan mendukung pengambilan keputusan berbasis data (Cakaplah.com, 2018). Selain itu, pemerintah juga mengembangkan Mall Pelayanan Publik sebagai bentuk integrasi layanan untuk mempermudah akses masyarakat terhadap berbagai jenis pelayanan dalam satu tempat, serta menghadirkan Kartu Smart Madani sebagai media layanan terintegrasi berbasis teknologi. Di sisi lain, pemerintah juga menjalin kerjasama dengan media massa sebagai sarana penyebaran informasi dan edukasi kepada masyarakat guna meningkatkan literasi digital dan partisipasi masyarakat dalam mendukung program Smart City (Pekanbaru.go.id, 2017)

Tidak hanya berfokus pada teknologi, Smart City Madani di Kota Pekanbaru juga menekankan pada pembangunan masyarakat melalui berbagai program sosial, seperti program masjid paripurna dan pemberdayaan masyarakat

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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



berbasis Rukun Warga, yang bertujuan membentuk masyarakat yang religius, mandiri, dan berdaya saing (Riauintegritas.com, 2018). Hal ini menunjukkan bahwa konsep Smart City Madani mengintegrasikan antara teknologi dan nilai-nilai sosial dalam pembangunan kota.

Dalam rangka mendukung Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dan Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring, Pemerintah Kota menetapkan Peraturan Walikota Kota Pekanbaru No 107 Tahun 2021 tentang Sistem Pelayanan Berbasis Elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Peraturan ini menjadi landasan bagi Disdukcapil untuk mengembangkan inovasi pelayanan digital (*Perwako No- 107 Thn 2021 - Sistem Pelayanan Berbasis Elektronik Pada Disdukcapil (SIPENDUDUK, LAGU, PINDAT, SIPINTAR, SINOPSIS).pdf*, 2021).

Salah satu inovasi unggulan dalam penerapan smart city madani di Kota Pekanbaru adalah Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan (Sipenduduk), yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan secara daring melalui situs resmi sipenduduk.pekanbaru.go.id. yang telah di implementasikan pada bulan Mei 2021 (Disdukcapil Kota Pekanbaru, 2021).

Implementasi pelayanan administrasi kependudukan melalui web SIPENDUDUK tidak hanya dapat dipahami sebagai bentuk digitalisasi pelayanan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

publik, tetapi lebih tepat dikaji dalam kerangka *Smart City*, khususnya konsep *Smart City Madani* di Kota Pekanbaru. Menurut Heeks dalam (Darmawan & Ridwan, 2020) Digitalisasi pada dasarnya merupakan proses transformasi dari sistem manual ke sistem berbasis teknologi informasi yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan.

Namun, konsep *Smart City* memiliki cakupan yang lebih luas karena tidak hanya menekankan pada penggunaan teknologi, tetapi juga pada integrasi antara teknologi, masyarakat, dan tata kelola pemerintahan. Dalam penelitian ini, implementasi Web SiPenduduk tidak hanya dianalisis dari aspek penggunaan teknologi, tetapi juga dikaji dari bagaimana sistem tersebut mampu meningkatkan efisiensi waktu dan biaya pelayanan, menyederhanakan birokrasi, mengurangi penggunaan berkas fisik, serta mendorong partisipasi dan literasi digital masyarakat.

Sebelum adanya inovasi web SIPENDUDUK, proses pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Pekanbaru masih dilakukan secara manual dan tatap muka. Masyarakat harus datang langsung ke kantor Disdukcapil untuk mengurus dokumen seperti KTP, Kartu Keluarga, dan akta kelahiran, yang seringkali menimbulkan antrian panjang, waktu pelayanan yang lama, serta kesulitan bagi warga yang tinggal jauh dari pusat kota. Kondisi tersebut menyebabkan rendahnya efisiensi layanan dan belum sepenuhnya mencerminkan prinsip pelayanan publik cerdas sebagaimana yang diamanatkan dalam konsep *Smart City Madani*.



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.

Web SIPENDUDUK merupakan layanan terpadu yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru untuk menangani proses internal seperti verifikasi, validasi, dan pelacakan data. Awalnya ditujukan untuk keperluan internal. Seiring perkembangan teknologi dan tuntutan pelayanan publik yang lebih transparan dan efisien, sistem tersebut kemudian diperluas agar dapat diakses langsung oleh masyarakat umum. Kemudian Kota Pekanbaru mengalami Pemekaran dimana menimbulkan dampak pada perubahan dan penyesuaian data kependudukan, sehingga memerlukan sistem yang lebih responsive dan terintegrasi untuk memastikan ketepatan serta keakuratan data masyarakat.

Selanjutnya, Inovasi ini diperkuat dengan diterbitkannya Peraturan Walikota Pekanbaru No 20 Tahun 2024 tentang Sistem Pelayanan Kependudukan Secara Daring Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Peraturan ini menjadi dasar hukum pengembangan web SIPENDUDUK menjadi SIPENDUDUK V3. Pada web SIPENDUDUK V3 sudah banyak perkembangan, seperti penambahan fitur, penambahan layanan, dll (*Peraturan wali kota pekanbaru No 20 tahun 2024, n.d.*).

Daftar layanan yang disediakan oleh SIPENDUDUK:

1. Pencatatan Biodata Penduduk – berisi pelayanan penerbitan biodata WNI dan penerbitan biodata orang asing
2. Pelayanan KK – berisi pelayanan penerbitan kk baru karena membentuk keluarga baru, penerbitan kk perubahan data, penerbitan kk karena hilang dan rusak,



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

penerbitan kk karena pergantian kepala keluarga (kematian kepala keluarga),
penerbitan kk karena pisah kk dalam satu alamat.

- Pelayanan KTP-el – berisi pelayanan penerbitan KTP-el baru, penerbitan KTP-el baru karena pindah/perubahan data/rusak/hilang untuk WNI, penerbitan KTP-el baru untuk orang asing, penerbitan KTP-el baru karena pindah/perubahan data/rusak/hilang untuk orang asing.
- Pelayanan Penerbitan kartu Identitas Anak (KIA) – berisi pelayanan penerbitan KIA baru untuk anak WNI, Penerbitan KIA hilang/rusak/pindah datang untuk anak WNI, perbitan KIA baru untuk orang asing, penerbitan KIA hilang/rusak/pindah datang untuk orang asing.
- Pelayanan perpindahan Penduduk – berisi pelayanan perpindahan penduduk WNI dalam NKRI, perpindahan oenduduk orang asing ITAP dalam NKRI, perpindahan penduduk orang asing ITAS dalam NKRI, perpindahan penduduk WNI keluar wilayah NKRI, perpindahan penduduk WNI dating dari luar negeri, perpindahan penduduk WNI dating dari luar negeri.
- Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Kependudukan – berisi pelayanan pinda WNI (SKPWNI) antar Kabupaten/Kota.
- Orang Terlantar (Telah Terdata Pada Basis Data Kependudukan) – berisi pelayanan tetap pada KK keluarga/wali sebelumnya, pindah ke KK pengurus yayasan/kerabat lainnya.
- Orang Terlantar (Belum Terdata Pada Basis Data Kependudukan) – berisi pelayanan orang terlantar (belum terdata pada basis data kependudukan)



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

9. Kelahiran – berisi pelayanan pencatatan kelahiran WNI, pencatatan kelahiran WNI yang bertempat tinggal di luar wilayah NKRI yang sedang berkunjung ke Indonesia, pencatatan kelahiran orang asing, pencatatan kelahiran WNI di luar wilayah NKRI.
10. Akta Kematian – berisi pelayanan lahir mati, pencatatan kematian di wilayah NKRI
11. Akta Perkawinan (Bagi Non-muslim) – berisi pelayanan pencatatan perkawinan penduduk WNI dan orang asing di wilayah NKRI (bagi non-muslim)
12. Akta Perceraian (Bagi Non-muslim) – beris pelayanan pencatatan perceraian di wilayah NKRI (bagi non-muslim).
13. Pengesahan Anak – berisi pengesahan anak bagi penduduk WNI di wilayah NKRI.

Untuk mengakses layanan SIPENDUDUK masyarakat diharuskan untuk mendaftar agar memiliki akun pribadi, dengan mengisi data serta mencantumkan no handphone/email dan no whatsapp aktif. Setelah memiliki akun, pengguna mengaktivasi akun. Jika akun sudah terverifikasi, maka pengguna sudah dapat mengakses layanan.

Pada halaman pertama SIPENDUDUK, pengguna akan menemukan alur layanan, serta berbagai fitur yang dapat digunakan, yaitu:

1. Login



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Fitur login merupakan mekanisme autentikasi yang digunakan untuk mengidentifikasi dan memverifikasi pengguna sebelum mengakses layanan dalam sistem. Fitur login berfungsi sebagai gerbang awal keamanan sistem agar hanya pengguna yang memiliki hak akses yang dapat masuk dan menggunakan layanan yang tersedia. Pengguna diminta untuk memasukkan beberapa informasi autentikasi, seperti username dan password yang telah terdaftar di dalam sistem.

Setelah data tersebut dimasukkan, sistem akan melakukan proses verifikasi dengan mencocokkan data yang diinput dengan data yang tersimpan di database. Fitur Login berfungsi untuk menjamin keamanan sistem, melindungi data penduduk, serta memastikan bahwa pengelolaan data dilakukan oleh pihak yang berwenang.

2. Pendaftaran akun

Pendaftaran akun merupakan fasilitas yang digunakan oleh pengguna untuk membuat akun baru agar dapat mengakses layanan yang tersedia di dalam sistem. Proses pendaftaran dilakukan melalui formulir yang disediakan pada halaman registrasi aplikasi. Pada tahap ini, pengguna diminta untuk mengisi beberapa informasi penting seperti nama lengkap, nomor induk kependudukan (NIK), alamat email, nomor telepon, serta membuat username dan password. Dengan adanya proses pendaftaran akun, sistem dapat mengenali setiap pengguna yang akan mengakses layanan.

Setelah proses pendaftaran selesai, pengguna dapat menggunakan username dan password yang telah dibuat untuk melakukan login ke dalam sistem. Fitur ini juga membantu dalam pengelolaan hak akses pengguna sesuai



dengan peran yang dimiliki. Dengan demikian, keamanan serta pengelolaan data kependudukan dalam sistem SIPENDUDUK dapat terjaga dengan baik.

3. Periksa status pengajuan

Fitur ini digunakan untuk memantau dan mengecek status pengajuan layanan kependudukan yang telah diajukan oleh pengguna. Melalui fitur ini, pengguna dapat melihat apakah pengajuan yang telah dikirim sedang dalam proses pemeriksaan, disetujui, atau ditolak oleh petugas. Informasi status ini membantu pengguna mengetahui perkembangan pengajuan secara transparan tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Dengan adanya fitur ini, proses pelayanan administrasi kependudukan dapat berjalan lebih cepat, tertata, dan efisien.

4. Antrian online KTP-El

Berguna untuk memudahkan masyarakat dalam mengambil nomor antrian pelayanan perekaman atau pencetakan KTP elektronik secara daring. Melalui fitur ini, pengguna dapat memilih jadwal pelayanan yang tersedia tanpa harus datang langsung ke kantor Disdukcapil. Sistem akan memberikan nomor antrian secara otomatis sehingga proses pelayanan menjadi lebih tertib dan terjadwal. Selain mempermudah masyarakat, fitur antrian online juga membantu petugas dalam mengatur jumlah pengunjung setiap hari agar pelayanan lebih terorganisir. Dengan adanya sistem ini, waktu tunggu dapat dikurangi dan kerumunan di lokasi pelayanan dapat diminimalkan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

5. Cek antrian online

Berguna untuk mengetahui status dan nomor antrian pelayanan yang telah diambil oleh pengguna. Melalui fitur ini, pengguna dapat memantau posisi antrian secara daring tanpa harus datang lebih awal ke lokasi pelayanan. Informasi yang ditampilkan biasanya meliputi nomor antrian, jadwal pelayanan, serta perkiraan waktu pelayanan. masyarakat dapat mengatur waktu kedatangan dengan lebih efisien sehingga tidak perlu menunggu terlalu lama di tempat pelayanan.

6. Kirim ulang antrian online

Fitur ini biasanya digunakan ketika pengguna tidak menerima atau kehilangan bukti antrian yang sebelumnya telah dikirim melalui sistem, seperti melalui email atau pesan notifikasi. Dengan adanya fitur ini, pengguna dapat dengan mudah mendapatkan kembali informasi antrian tanpa harus melakukan pendaftaran ulang. Hal ini membantu memastikan bahwa pengguna tetap memiliki bukti antrian yang diperlukan saat datang ke tempat pelayanan.

7. Formulir persyaratan

Berfungsi untuk menampilkan daftar dokumen dan data yang harus dipenuhi oleh pengguna sebelum mengajukan layanan administrasi kependudukan. Melalui fitur ini, pengguna dapat mengetahui dengan jelas berbagai persyaratan yang diperlukan sesuai dengan jenis layanan yang dipilih. Informasi tersebut membantu masyarakat mempersiapkan berkas secara lengkap sebelum melakukan pengajuan.



8. Informasi layanan

Fitur ini berfungsi untuk memberikan informasi kepada masyarakat mengenai berbagai jenis layanan administrasi kependudukan yang tersedia. Melalui fitur ini, pengguna dapat mengetahui layanan yang dapat diajukan. Fitur informasi layanan juga menyediakan penjelasan mengenai alur pelayanan, persyaratan dokumen, serta ketentuan yang berlaku untuk setiap jenis layanan. Dengan adanya fitur ini, masyarakat dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan sebelum melakukan pengajuan layanan. Hal ini membantu meningkatkan pemahaman pengguna serta mendukung proses pelayanan administrasi kependudukan yang lebih efektif dan transparan.

9. Video tutorial

Digunakan untuk memberikan panduan kepada pengguna mengenai cara menggunakan layanan yang tersedia di dalam sistem. Melalui fitur ini, pengguna dapat menonton video yang menjelaskan langkah-langkah penggunaan aplikasi, seperti cara mendaftar akun, melakukan login, mengajukan layanan, serta mengambil antrian online. Video tutorial membantu pengguna memahami proses penggunaan sistem dengan lebih mudah dan jelas.

10. Buku manual pelayanan

Berfungsi sebagai untuk menyediakan panduan tertulis mengenai tata cara penggunaan layanan yang tersedia dalam sistem. Buku manual ini berisi informasi lengkap mengenai prosedur pelayanan, langkah-langkah penggunaan fitur, serta penjelasan mengenai persyaratan yang harus dipenuhi oleh pengguna.

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.



Dengan adanya buku manual, masyarakat dapat mempelajari proses pelayanan secara lebih rinci.

11. Wilayah pemekaran

Fitur ini berguna untuk menampilkan atau mengelola data wilayah administrasi yang mengalami perubahan atau pemekaran, seperti pembentukan kecamatan, kelurahan, atau wilayah baru. Melalui fitur ini, sistem dapat mencatat dan memperbarui informasi wilayah secara terstruktur agar data kependudukan tetap sesuai dengan kondisi administrasi terbaru.

12. Layanan pusat pengaduan

Pada fitur ini tersedia sarana bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan, pertanyaan, atau laporan terkait pelayanan administrasi kependudukan. Melalui fitur ini, pengguna dapat mengirimkan pengaduan secara online tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Informasi yang disampaikan biasanya berkaitan dengan kendala dalam pengajuan layanan, kesalahan data, atau permasalahan lainnya.

Pada halaman pertama SIPENDUDUK, pengguna disajikan dengan gambaran alur layanan yang dirancang secara sistematis untuk memudahkan akses terhadap berbagai kebutuhan administrasi kependudukan. Antarmuka awal tersebut memuat fitur login dan pendaftaran akun sebagai gerbang autentikasi dan registrasi pengguna, sehingga menjamin keamanan serta validitas data yang diproses dalam sistem. Selain itu, tersedia fitur periksa status pengajuan yang memungkinkan masyarakat memantau progres permohonan layanan secara transparan dan akuntabel.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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



Untuk mendukung efisiensi pelayanan KTP elektronik, sistem juga menyediakan fasilitas antrian online KTP-El dan antrian KTP-El KK pendatang, yang bertujuan mengurangi kepadatan layanan tatap muka serta meningkatkan efektivitas waktu pelayanan publik.

Lebih lanjut, SIPENDUDUK menyediakan fitur pendukung lain seperti cek antrian online dan kirim ulang antrian online guna memastikan pengguna memperoleh kepastian jadwal layanan. Informasi administratif juga diperkuat melalui akses ke formulir persyaratan, informasi layanan, video tutorial, **serta** buku manual pelayanan yang berfungsi sebagai panduan operasional bagi masyarakat. Tambahan fitur seperti wilayah pemekaran memberikan informasi terkait pembagian administrasi wilayah terbaru, sementara layanan pusat pengaduan menjadi sarana partisipatif bagi masyarakat untuk menyampaikan aspirasi, keluhan, atau masukan. Secara keseluruhan, halaman awal SIPENDUDUK dirancang sebagai pusat informasi dan layanan terpadu yang mendukung prinsip transparansi, efisiensi, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan berbasis digital.

Setelah login pengguna diminta untuk memilih layanan. Layanan yang telah dipilih akan menampilkan beberapa persyaratan yang akan diisi oleh pemohon layanan. Setelah mengisi semua persyaratan, ajukan permohonan untuk diproses oleh petugas dan akan terbit resi bukti pengajuan. Pada resi tersebut tercantum catatan petugas terhadap jenis dokumen yang akan terbit. Jika jenis dokumen *soft file*, maka pengguna akan menerima dokumen melalui email yang tertera. Setelah email diterima, dokumen dapat diproses untuk dicetak sendiri sehingga menghasilkan

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.

bentuk fisik dari dokumen tersebut. Jika catatan yang diterima oleh petugas adalah jenis dokumen *hard file* pengguna dapat menggunakan fitur ambil antrian online dan datang langsung ke kantor DISDUKCAPIL kota Pekanbaru sesuai dengan jadwal antrian.

Dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan, DISDUKCAPIL kota Pekanbaru menegaskan bahwa seluruh layanan yang diberikan kepada masyarakat tidak dibebankan biaya atau pungutan dalam bentuk apapun. Kebijakan ini diterapkan guna mewujudkan pelayanan yang akuntabel, transparan serta bebas dari pungutan liar, sejalan dengan prinsip *smart governance* yaitu tata kelola pemerintahan yang bersih dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

SIPENDUDUK hadir sebagai jawaban atas kebutuhan akan layanan administrasi yang lebih cepat, efisien, dan efektif. Sistem ini mengintegrasikan seluruh layanan Dukcapil ke dalam satu platform daring yang dapat diakses melalui situs resmi sipenduduk.pekanbaru.go.id. Dengan fitur pengunggahan dokumen, notifikasi status, hingga pengambilan hasil secara digital, SIPENDUDUK mengurangi kebutuhan masyarakat untuk datang langsung ke kantor pelayanan. Langkah ini sejalan dengan semangat e-Government untuk meningkatkan keterjangkauan layanan sekaligus menurunkan biaya transaksi administrasi.

Melalui sistem ini, diharapkan dapat meningkatnya partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan daring, terwujudnya pelayanan publik yang efisiensi waktu, transparan, penyederhanaan birokrasi, dan pengurangan antrian fisik serta

terbentuknya budaya masyarakat yang melek teknologi dan mendukung visi Smart City Madani

.Berdasarkan data jumlah pengguna layanan SIPENDUDUK pada periode 2022–2024, terjadi perubahan yang menunjukkan dinamika pemanfaatan sistem tersebut oleh masyarakat. Data tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.1 yang memaparkan jumlah pengguna setiap tahunnya.

Tabel 1. 1 Data Jumlah Pengguna Pelayanan SIPENDUDUK 2022-2024

No	Jenis Pelayanan	Jumlah pelayanan		
		2022	2023	2024
1.	Pencatatan Kelahiran WNI	16460	12958	15115
2.	Pencatatan Kelahiran bagi WNI yang Tinggal di Luar Wilayah NKRI	0	1736	1
3.	Kelahiran Orang Asing	2	0	0
4.	Pencatatan Perkawinan Penduduk WNI dan Orang Asing di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Bagi Non-Muslim)	1318	0	1472
5.	Pencatatan Perceraian di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia	66	66	66
6.	Pencatatan Kematian di Wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia	4258	4676	3976
7.	Pengesahan anak bagi Penduduk WNI di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia	296	460	328
8.	Penerbitan KK Baru	6522	7687	7866
9.	Pencatatan kelahiran WNI yang bertempat tinggal di luar wilayah NKRI yang	2	1	0

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.

	sedang berkunjung ke Indonesia			
10.	Pelayanan KK Pemekaran Kecamatan	13302	10427	6010
11.	Penerbitan KK Karena Perubahan Data	14255	9813	13336
12.	Penerbitan KK Karena Hilang dan Rusak	1970	1468	1426
13.	Lahir Mati (Kelahiran seorang bayi dari kandungan yg berumur paling sedikit 28 minggu, pada saat dilahirkan tidak menunjukkan tanda-tanda kehidupan)	1	0	2
14.	Pengajuan KTP-el	18844	28718	20831
15.	Pencatatan Perkawinan (PENTAS KITA)	0	10427	6
16.	Pencatatan Perceraian (PENTAS KITA)	0	-	-
17.	Kartu Identitas Anak Warga Negara Indonesia (KIA)	-	134	-
Total		77296	78147	70435

Sumber: Disdukcapil kota pekanbaru 2025

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa jumlah pelayanan web SIPENDUDUK terutama pelayanan e-KTP melalui web SiPENDUDUK menurun dari tahun 2023 ke tahun 2024, yang seharusnya meningkat sejalan dengan target peningkatan pelayanan berbasis digital. Penurunan ini diduga dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti penurunan antusiasme masyarakat pasca-pandemi, keterbatasan literasi digital, serta kecenderungan masyarakat untuk lebih memilih mengurus administrasi secara tatap muka di kantor Disdukcapil.

Pemerintah kota Pekanbaru melalui DISDUKCAPIL telah mengembangkan web SIPENDUDUK sebagai bagian dari mewujudkan *smart city*



madani. Sistem ini diharapkan mampu meningkatkan efektivitas, efesiensi,transparan dan akuntabilitas pelayanan administrasi kependudukan.

Namun dalam implementasinya masih ditemukan permasalahan. Berdasarkan data jumlah penduduk kota Pekanbaru tahun 2024, terlihat bahwa jumlah pengguna layanan web SIPENDUDUK masih relatif rendah dibandingkan dengan total jumlah penduduk yang tercatat pada tahun yang sama.

Gambar1. 1 Jumlah Penduduk Kota Pekanbaru 2024

Kelompok Umur	Penduduk (Laki-Laki) (Ribuk)	Penduduk (Perempuan) (Ribuk)	Penduduk (Laki-Laki + Perempuan) (Ribuk)
0-4	45,4	42,4	87,8
5-9	56,4	52,3	108,7
10-14	56,9	53,0	109,9
15-19	48,8	45,8	94,6
20-24	49,2	47,4	96,6
25-29	47,9	49,1	97,1
30-34	47,4	48,8	96,1
35-39	45,8	47,8	93,6
40-44	46,2	47,4	93,5
45-49	39,7	40,3	80,0
50-54	34,0	34,1	68,1
55-59	26,1	26,3	52,4
60-64	18,9	19,2	38,1
65-69	12,1	12,7	24,9
70-74	6,9	7,4	14,4
75+	5,2	6,7	11,8
Jumlah/ Total	586,9	580,7	1.167,6

Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Pekanbaru, (2024)

Berdasarkan gambar 1.1 jumlah penduduk kota Pekanbaru tahun 2024 sebanyak 1.167.600 jiwa, sedangkan jumlah pengguna layanan web SIPENDUDUK pada tahun yang sama hanya mencapai 70.435 pengguna. Terutama pada usia wajib KTP dibandingkan dengan jumlah pelayanan KTP-EL hanya 0,220%. Perbandingan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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 menunjukkan bahwa tingkat pemanfaatan layanan pada web SIPENDUDUK masih tergolong rendah jika dilihat dari total jumlah penduduk yang ada. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat kemungkinan belum mengetahui keberadaan atau manfaat dari web SIPENDUDUK sebagai sarana pelayanan administrasi kependudukan.

Menurut observasi sementara peneliti masih ditemukan masyarakat yang belum mengetahui adanya *website* SIPENDUDUK. Sehingga mereka memilih datang langsung ke tempat. Tantangan lain yang ditemukan adalah kendala teknis sitem. Pada tanggal 30 Juni 2025 peneliti melakukan sesi wawancara bersama bapak Afriony sebagai seksi programmer SIPENDUDUK, bapak Afriony berkata masih ada terjadi kendala pada sitem seperti jaringan yang kurang stabil, web yang bug yang dapat menyulitkan operator.

Fenomena yang ditemukan menunjukkan adanya kesenjangan antara konsep ideal *smart city* madani dengan realita implementasi di lapangan. Ini menunjukkan bahwa implementasi *Smart City* Madani belum berjalan optimal melalui web SIPENDUDUK.

Berdasarkan dari latar belakang ini maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan Judul **Implementasi Smart City Madani Melalui Sistem Pelayanan Terpadu Kependudukan (SIPENDUDUK) Pada Dinas Kependudukan & Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru**, untuk mengetahui sejauh mana Penerapan Smart City Madani Melalui Sistem Pelayanan Terpadu



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.

Kependudukan (SIPENDUDUK) di Dinas Kependudukan & Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dari penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana implementasi *Smart City Madani* melalui web SIPENDUDUK pada Dinas Kependudukan & Pencatatan Sipil kota Pekanbaru?
2. Apa faktor yang menjadi penghambat dalam penerapan *Smart City Madani* melalui web SIPENDUDUK pada Dinas Kependudukan & Pencatatan Sipil kota Pekanbaru?

1.3. Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini, yaitu:

1. Untuk mengetahui bagaimana Penerapan *Smart City Madani* melalui web SIPENDUDUK di Dinas Kependudukan & Pencatatan Sipil kota Pekanbaru
2. Untuk mengetahui apa saja faktor yang menjadi penghambat dalam penerapan *Smart City Madani* melalui web SIPENDUDUK pada Dinas Kependudukan & Pencatatan Sipil kota Pekanbaru?



1.4. Manfaat

Dengan tercapainya tujuan penelitian diatas, maka hasil dari penelitian ini akan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Akademis

Penelitian ini dapat menambah referensi dalam kajian penerapan Smart City madani melalui web SIPENDUDUK di Dinas Kependudukan & Pencatatan Sipil kota Pekanbaru.

2. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat menambah wawasan bagi penulis dan pembaca mengenai kajian penerapan Smart City Madani melalui web SIPENDUDUK di Dinas Kependudukan & Pencatatan Sipil kota Pekanbaru.

3. Manfaat Praktis

penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Pekanbaru dalam mengoptimalkan penggunaan web SIPENDUDUK sebagai salah satu wujud implementasi *Smart City Madani*.

1.5. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan berguna untuk menjadikan satu kesatuan yang utuh dan lebih terarah sesuai dengan fokus yang ingin di capai. Sistematika yang di gunakan dalam penulisan ini adalah sebagai berikut :



BAB I

: PENDAHULUAN

Bab I terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II

: LANDASAN TEORI

Pada Bab II penulisan akan membahas mengenai teori-teori atau konsep yang relevan serta menjadi landasan dalam penelitian, sehingga dapat memberikan dukungan teoritis terhadap penelitian yang dilakukan.

BAB III

: METODE PENELITIAN

Pada Bab III, memuat uraian mengenai lokasi dan waktu penelitian, jenis serta sumber data, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, serta metode analisis terhadap data yang telah dikumpulkan.

BAB IV

: GAMBARAN UMUM PENELITIAN

Bab IV berisi uraian mengenai gambaran umum lokasi penelitian, yang meliputi sejarah singkat instansi tempat penelitian dilakukan, struktur organisasi, serta tugas dan wewenang masing-masing unit dalam organisasi tersebut.

BAB V

: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab V menjelaskan temuan penelitian mengenai implementasi *Smart City* Madani melalui web SIPENDUDUK pada DISDUKCAPIL Kota Pekanbaru, serta menguraikan hasil analisa berdasarkan teori.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



BAB VI

: KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab VI berisi rangkuman pembahasan pada bab sebelumnya, serta disajikan pula saran yang menjadi masukan bagi pemerintah daerah.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



UIN SUSKA RIAU



BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Smart City Madani

Konsep Smart City atau Kota Cerdas merupakan gagasan tentang pengelolaan kota secara efisien dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi secara terintegrasi. Konsep ini dikembangkan sebagai upaya inovatif dalam mendukung penyelesaian berbagai permasalahan pembangunan perkotaan, melalui optimalisasi pemanfaatan sumber daya yang tersedia secara berkelanjutan. Penerapannya bertujuan untuk menyediakan informasi yang akurat bagi masyarakat dan lembaga terkait secara mendukung pelaksanaan aktivitas sehari-hari secara lebih cepat, tepat, dan responsive terhadap berbagai situasi yang terjadi. Implementasi konsep ini mencakup berbagai sektor, seperti sumber daya, lingkungan, serta peningkatan kualitas pelayanan publik, sehingga diharapkan dapat mewujudkan tata kelola kota yang lebih maju dengan masyarakat yang sehat, produktif, dan sejahtera (Herdiyanti et al., 2019).

Cohen mendefinisikan *Smart City* sebagai suatu pendekatan yang bersifat komprehensif dan terintegrasi dalam upaya meningkatkan efisiensi operasional kota, memperbaiki kualitas hidup masyarakat, serta mendorong pertumbuhan ekonomi daerah. Cohen menekankan bahwa konsep *Smart City* juga memberikan perhatian pada aspek lingkungan melalui pemanfaatan informasi dan komunikasi (ICT) secara efektif dan efisien dalam pengelolaan berbagai sumber daya. Pemanfaatan teknologi tersebut berperan dalam menciptakan penghematan biaya dan energy serta



mengurangi dampak lingkungan, sehingga mendukung terwujudnya inovasi dan pengembangan ekonomi yang berkelanjutan serta ramah lingkungan (Herdiyanti et al, 2019).

Cohen membagi konsep *Smart City* ke dalam enam dimensi utama yang dilengkapi dengan berbagai indikator untuk menilai perkembangan dan penerapan kota cerdas sebagai berikut:

1. *Smart Governance*: Enabling Supply and demand side policy, transparency and open data, ICT and E-Gov
2. *Smart People*: 21 century education, inclusive society, embrace creativity
3. *Smart Economy*: Entrepreneurship & innovation, productivity, local & global interconnectedness
4. *Smart Environment*: Green buildings, green energy, green urban planning
5. *Smart Mobility*: Mixed-modal access, clean & non-motorized options, integrated ICT
6. *Smart Living*: Culturally vibrant & happy, safe, healthy

Sejak tahun 2015, Pemerintah Kota Pekanbaru telah menetapkan visi Pekanbaru sebagai Smart City Madani. Konsep ini didukung oleh enam pilar utama yang menjadi fondasinya, yaitu Smart Governance (tata kelola pemerintahan yang cerdas), Smart People (masyarakat yang berpengetahuan dan inovatif), Smart Economy (perekonomian yang berbasis teknologi dan efisiensi), Smart Environment (pengelolaan lingkungan yang berkelanjutan), Smart Living (kualitas hidup yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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



modern dan nyaman), serta Smart Mobility (sistem transportasi dan pergerakan yang cerdas) (W. Pekanbaru, 2019).

Pembangunan Smart City di Kota Pekanbaru meliputi 6 (enam) pilar yaitu:

Smart Governance

Pemerintah yang cerdas adalah pemerintah yang memiliki visi untuk bekerja dengan keras, disiplin, kreatif, dan inovatif, serta menumbuhkan semangat kewirausahaan dalam setiap aspek pelayanan publik. Pemerintah juga berkomitmen untuk mewujudkan pemerintahan yang bersih, dan menerapkan tata kelola yang baik, dengan tujuan memberikan pelayanan yang lebih dekat, cepat, efisien, dan berkualitas bagi masyarakat.

2. Smart People

masyarakat yang memiliki kecerdasan intelektual, emosional, dan spiritual, serta mampu berpikir kritis, kreatif, dan adaptif terhadap perkembangan teknologi. Mereka tidak hanya berpendidikan dan terampil, tetapi juga berakhlak mulia, berbudaya, dan berpartisipasi aktif dalam pembangunan kota secara beretika dan berkeadaban.

3. Smart Economy

Smart Economy merupakan sistem perekonomian yang berlandaskan pada ekonomi kerakyatan dengan dukungan modal yang kuat, serta berkembang melalui inovasi dan kreativitas untuk menghasilkan produk barang dan jasa yang berkualitas tinggi. Konsep ini menekankan kemampuan masyarakat dalam

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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



melihat peluang, memanfaatkan potensi yang ada, serta menciptakan kemandirian, ketangguhan, dan daya saing ekonomi yang berkelanjutan.

4. Smart Environment

Smart Environment merupakan konsep pengelolaan lingkungan yang berfokus pada upaya menciptakan ruang hidup yang aman, nyaman, dan damai, serta memberikan manfaat nyata bagi peningkatan kualitas hidup manusia. Lingkungan ini dikelola berdasarkan prinsip keseimbangan, kebersihan, kesehatan, keasrian, dan keberlanjutan, sehingga mampu mendukung kehidupan masyarakat secara harmonis dan berkelanjutan.

5. Smart Mobility

Smart Mobility adalah konsep sistem transportasi yang mengatur pergerakan barang dan manusia secara efektif dan efisien guna mendukung seluruh aktivitas perkotaan. Sistem ini berorientasi pada penggunaan angkutan umum massal dan logistik terpadu, serta didukung oleh infrastruktur modern dan manajemen berbasis teknologi informasi (IT) yang andal, untuk menciptakan mobilitas yang cepat, aman, dan berkelanjutan.

6. Smart Living

Smart Living adalah konsep kota layak huni (*liveable city*) yang berfokus pada penyediaan layanan permukiman dengan standar terbaik, guna mendukung terciptanya kehidupan masyarakat yang sejahtera, nyaman, dan bahagia. Melalui tata kelola dan fasilitas perkotaan yang berkualitas, konsep ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup warga secara menyeluruh.

© 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.



Pemerintah Kota (Pemko) Pekanbaru menetapkan visi dan misi untuk mewujudkan Smart City yang Madani. Upaya tersebut bukan sekadar wacana atau harapan semata, melainkan sudah mulai terealisasi melalui berbagai inovasi berbasis teknologi. Beberapa di antaranya adalah layanan Sipadu, Smart Card Madani, serta penerapan tanda tangan digital (online). Selain itu, Pemko Pekanbaru juga telah meluncurkan program Smart City yang kini menjadi role model atau contoh percontohan di tingkat nasional (Rusdi et al., 2019).

Sebagai tahap awal dalam merealisasikan pembangunan tersebut, Pemerintah Kota (Pemko) Pekanbaru telah mengembangkan dan meluncurkan aplikasi layanan berbasis online guna mempermudah pelayanan kepada masyarakat. Langkah ini akan terus dikembangkan sebagai bentuk komitmen Pemko dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

2.2. Kebijakan Publik

Menurut Abdul Wahab, kebijakan merupakan suatu tindakan yang mengandung konsekuensi atau sanksi serta berorientasi pada pencapaian tujuan tertentu, yang diarahkan untuk menyelesaikan masalah-masalah spesifik dan saling berkaitan, serta berdampak pada sebagian besar anggota masyarakat (Wahab, 2021). Sementara itu, Frank Jefkins mendefinisikan publik sebagai sekelompok individu atau komunitas yang menjalin komunikasi dengan suatu organisasi, baik secara internal maupun eksternal. Istilah publik juga merujuk pada masyarakat luas, negara, atau pemerintahan, serta mencerminkan entitas yang dimiliki dan dipengaruhi oleh suatu komunitas, bangsa, maupun negara. Dengan demikian, kebijakan publik dapat

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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



dimaknai sebagai seperangkat aturan yang ditetapkan oleh pihak yang memiliki kewenangan, yang bertujuan utama untuk memberikan pelayanan serta memenuhi kepentingan masyarakat secara umum. (Ida Syafriyani, 2023)

Kebijakan publik di definisikan oleh Bidyut Chakrabarty dan Prakash Chand, yang dikutip (Suaib et al., 2022) menjelaskan melalui perbedaan antara istilah kebijakan (*policy*) dan publik (*public*). Istilah *policy* dipahami sebagai “*to overall programs of action towards a given goal*”, yang dapat dimaknai sebagai keseluruhan rancangan program yang mengarahkan tindakan kolektif guna mencapai tujuan tertentu secara terstruktur dan sistematis. Sedangkan istilah publik (*public*) di jelaskan bahwa “*Public consists of all the people in general having something in common rather than few individuals having their personal interests*” yang artinya publik terdiri dari semua orang yang secara umum memiliki kepentingan yang sama dibandingkan dengan beberapa individu yang memiliki kepentingan pribadi.

Thomas R. Dye dalam Pahrudin (2023) mendefinisikan kebijakan publik sebagai segala hal yang dikendaki oleh pemerintah untuk dilakukan atau tidak dilakukan untuk mengatur konflik dalam masyarakat, mengorganisir masyarakat. Pendapat ini juga sejalan dengan pendapat Edwar III dan Sharkansy, yang mendefinisikan kebijakan publik adalah apa yang pemerintah katakan dan dilakukan atau tidak dilakukan (Widodo, 2021).

Konsep kebijakan publik memuat sejumlah konsep utama, yaitu

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

1. Proses kebijakan: Kebijakan publik mencakup rangkaian tahapan yang dimulai dari identifikasi masalah, pengambilan keputusan, implementasi kebijakan, hingga evaluasi pada dampak kebijakan.
2. Tujuan publik: Kebijakan publik bertujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara umum, dengan mencakup beberapa aspek kehidupan.
3. Pengambilan keputusan: Mencakup analisis berbagai faktor, termasuk ekonomi, politik, sosial, budaya, lingkungan, serta masukan dari pihak terkait (Arafat:2023).

Proses kebijakan publik merupakan suatu rangkaian kegiatan sistematis yang melibatkan interaksi politik, administrasi, dan analisis intelektual guna menghasilkan keputusan yang mampu menjawab permasalahan publik secara efektif. Menurut James E. Anderson dalam Suaib (2022) Adapun proses kebijakan publik terdiri sebagai berikut:

1. Pemetaan masalah (*problem formulation*), yaitu proses menganalisa dan mengidentifikasi masalah, menentukan relevansinya sebagai isu publik, serta menelusuri proses masuknya ke agenda kebijakan.
2. Formulasi (*formulation*), yakni mencakup pengembangan berbagai alternatif solusi untuk mengatasi masalah, sekaligus mengidentifikasi actor-aktor yang terlibat dalam perumusan kebijakan.
3. Adopsi (*adaption*), yaitu menekankan pada pemilihan dan penerapan alternatif kebijakan yang dianggap paling tepat, dengan memperhatikan persyaratan yang harus dipenuhi serta pihak yang berwenang dalam pengambilan keputusan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

4. Implementasi (*implementation*), yakni menekankan pada tindakan yang diperlukan untuk melaksanakan kebijakan serta menilai dampaknya terhadap substansi kebijakan itu sendiri.
5. Evaluasi (*evaluation*), yaitu berfokus pada pengukuran efektivitas dan dampak kebijakan, penentuan siapa actor yang melakukan evaluasi, analisis terhadap konsekuensi hasil evaluasi, serta identifikasi kemungkinan tuntunan untuk mempertahankan atau mencabut kebijakan.

2.3. Implementasi Kebijakan

Implementasi kebijakan dipahami sebagai suatu mekanisme yang digunakan untuk memastikan bahwa kebijakan publik yang telah dirumuskan dan ditetapkan dapat dilakukan secara efektif sehingga tujuan yang diharapkan dapat tercapai (Nugroho, 2020). Kebijakan yang telah dipilih oleh pembuat kebijakan tidak secara otomatis menjamin keberhasilan implementasinya. Keberhasilan implementasi dipengaruhi oleh beragam faktor, baik pada tingkat individu, kelompok, maupun institusi (Pahrudin, 2023).

Menurut Edward III dalam Nugroho (2020) pada implementasi kebijakan sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor, yakni:

1. Komunikasi: Aspek komunikasi menjadi peran penting dalam keberhasilan implementasi kebijakan. Komunikasi berkaitan dengan proses penyampaian kebijakan kepada organisasi maupun masyarakat, serta mencakup sikap dan respons dari pihak yang terlibat dalam pelaksanaannya.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

2. Sumber daya: Sumber daya berkenanaan dengan ketersediaan faktor pendukung, khususnya sumber daya manusia, yang menentukan sejauh mana pelaksana kebijakan memiliki kecakapan dan kapasitas untuk menjalankan kebijakan public secara efektif.
3. Disposisi: yakni merujuk pada sikap dan orientasi para pelakasana kebijakan. Keberhasilan imolementasi kebijakan tidak hanya ditentukan oleh kecakapan ara pelaksana, tetapi juga memerlukan kesediaan dan komitmen dari para implementor untuk menjalankan kebijakan public secara konsisten.
4. Stuktur birokrasi: struktur birokrasi berkenaan dnegan kesesuaian organisasi birokrasi sebagai pelkasan implementasi kebijakan public. Tantang utama yang dihadapi adalah menghindari terjadinya pemisahan birokrasi yang tidak terkoordinasi, karena kondisi ini dapat menghambat koordinasi dan mengurangi efektivitas proses implementasi.

2.4. *E-Government*

E-government, yang berarti pemerintahan berbasis elektronik, merupakan istilah yang berasal dari bahasa Inggris *Electronic Government* (disingkat *E-Gov*), dan sering pula disebut sebagai *Digital Government*, *Online Government*, atau dalam konteks tertentu *Transformational Government*. Secara konseptual, *e-government* mengacu pada pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi, khususnya yang berbasis internet, oleh lembaga pemerintah dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, memperluas akses informasi, serta mendukung proses administrasi

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

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

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



pemerintahan yang lebih efisien, transparan, dan akuntabel bagi masyarakat dan sektor bisnis (Hadilinatih & Aco, 2022).

World Bank dalam Dawmawan (2020) mengatakan bahwa *e-government* dapat didefinisikan sebagai pemanfaatan teknologi informasi komunikasi (TIK) oleh instansi pemerintah yang meliputi jaringan area luas (*Wide Area Network*), dan internet yang berfungsi untuk mentransformasi pola interaksi antara pemerintah dengan masyarakat, sector bisnis, serta berbagai pemangku kepentingan lainnya. Sedangkan menurut Heeks (2006) dalam Darmawan (2020) mengemukakan bahwa *e-government* merupakan bentuk penerapan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam kegiatan organisasi sektor publik untuk mendukung peningkatan efektifitas, efesiensi, serta kualitas penyelenggara layanan pemerintahan.

Tujuan utama penerapan *e-government* yaitu untuk mewujudkan pemerintahan yang lebih efisien, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan serta kenyamanan masyarakat. Upaya ini dilakukan melalui pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan efektifitas kebijakan publik, menyediakan layanan yang berkualitas tinggi, dan mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam progress pengambilan keputusan pemerintah, serta memanfaatkan teknologi informasi sebagai fondasi utama dalam membangun pemerintahan yang terbuka dan responsif (etindryani :2020).

Melalui implementasi *e-government*, pemerintah diharapkan mampu mengurangi hambatan birokrasi, mempercepat alur pelayanan, dan meningkatkan

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.



akuntabilitas dalam pengelolaan sumber daya publik. Inisiatif ini mencakup berbagai bentuk layanan, mulai dari penyediaan informasi secara online, pengajuan dokumen dan permohonan layanan melalui portal digital, hingga pelaksanaan transaksi administratif secara elektronik.

2.5. Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas atau tindakan yang dilakukan oleh instansi pemerintah atau pihak yang diberi kewenangan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Ini bertujuan untuk memastikan hak-hak dasar dan kesejahteraan warga negara terpenuhi, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan publik dapat berupa penyediaan barang, jasa, atau pelayanan administratif yang memberikan manfaat langsung bagi masyarakat.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik diartikan sebagai seluruh bentuk kegiatan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah dalam rangka mengatur, membina, memberikan bimbingan, serta menyediakan berbagai fasilitas dan jasa bagi masyarakat sebagai upaya pemenuhan kebutuhan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan proses interaksi antara pemerintah dan masyarakat yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan warga negara melalui penerapan standar tertentu guna menjamin kualitas, keadilan, serta efisiensi dalam penyelenggaraannya (Rahmuniar, 2024).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



2.6. Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan (SIPENDUDUK)

Sebagai bentuk konkret implementasi smart governance, Pemerintah Kota Pekanbaru mengeluarkan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 107 Tahun 2021 tentang Sistem Pelayanan Berbasis Elektronik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil. Peraturan ini menegaskan pentingnya digitalisasi layanan sebagai sarana untuk memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang efektif, efisien, transparan dan akuntabel, serta dapat mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat (Perwal Pekanbaru No. 107 Tahun 2021).

Tindak lanjut dari kebijakan tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru membuat beberapa inovasi pelayanan berbasis elektronik, salah satunya pelayanan berjenis website yang bernama SIPENDUDUK—Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan. Pelayanan ini berfungsi sebagai platform daring terpadu yang memungkinkan masyarakat mengakses layanan seperti pengajuan KTP-EL, KIA, dan dokumen kependudukan lainnya tanpa perlu hadir secara langsung ke kantor Disdukcapil. SIPENDUDUK dirancang dengan prinsip user-friendly dan aksesibilitas, memungkinkan pengguna mengunggah dokumen, memilih waktu pengambilan dokumen, hingga menerima file dokumen digital melalui email (Disdukcapil Kota Pekanbaru, 2021).

Selanjutnya, Inovasi ini diperkuat dengan diterbitkannya Peraturan Walikota Pekanbaru No 20 Tahun 2024 tentang Sistem Pelayanan Kependudukan Secara Daring Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Peraturan ini menjadi dasar

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.



hukum pengembangan web SIPENDUDUK menjadi SIPENDUDUK V3. Pada web SIPENDUDUK V3 sudah banyak perkembangan, seperti penambahan fitur, penambah layanan, dll (*Peraturan wali kota pekanbaru No 20 tahun 2024, n.d.*).

Penerapan SIPENDUDUK membawa perubahan signifikan dalam mekanisme pelayanan, terutama dalam hal efisiensi waktu, penyederhanaan proses birokrasi, serta pengurangan antrean fisik yang sebelumnya menjadi hambatan utama pelayanan di Disdukcapil. Selain itu, pengembangan modul-modul seperti Antrian *Online* dan Pemekaran Wilayah menjadi bentuk adaptasi sistem terhadap dinamika sosial-administratif di lapangan. Hal ini sejalan dengan dimensi *smart governance*, melalui sistem ini, DISDUKCAPIL tidak hanya menyediakan layanan digital sebagai bentuk kebijakan *supply side*, tetapi juga membuka ruang partisipasi masyarakat sebagai sisi *demand side*. Dengan demikian, SIPENDUDUK menjadi instrument strategis dalam penerapan tata kelola pemerintahan yang modern, dan berbasis teknologi di lingkungan pemerintahan kota Pekanbaru.

2.7. Pandangan Islam

Dalam ajaran Islam, pemerintahan dan pelayanan publik merupakan bagian dari tanggung jawab sosial dan ibadah yang harus dilaksanakan secara adil, amanah, dan efisien. Penerapan teknologi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, sebagaimana dalam konsep *smart governance*, tidak hanya bertujuan untuk efisiensi administratif, tetapi juga untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat secara adil dan merata. Pandangan ini selaras dengan nilai-nilai dalam Al-Qur'an, salah satunya dalam Surat Al-Jumu'ah ayat 10:

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.



فَإِذَا قُضِيَتِ الصَّلَاةُ فَانْتَشِرُوا فِي الْأَرْضِ وَابْتَغُوا مِنْ فَضْلِ اللَّهِ وَاذْكُرُوا اللَّهَ كَثِيرًا لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ ﴿١٠﴾

Apabila salat (Jumat) telah dilaksanakan, bertebaranlah kamu di bumi, carilah karunia Allah, dan ingatlah Allah sebanyak-banyaknya agar kamu beruntung (Al-Jumu'ah:10).

Ayat ini mengandung anjuran agar manusia aktif bekerja, berusaha, dan menjalankan aktivitas duniawi setelah menunaikan kewajiban ibadah. Aktivitas tersebut termasuk dalam mencari kemaslahatan umum, bekerja secara profesional, dan berkontribusi pada pembangunan sosial. Dalam konteks pemerintahan, ayat ini menjadi dasar bahwa pelayanan publik—termasuk melalui digitalisasi—merupakan bagian dari usaha mencari karunia Allah dengan cara yang halal, produktif, dan bermanfaat bagi masyarakat luas.

Penerapan *smart governance* melalui Web SIPENDUDUK di Kota Pekanbaru menjadi manifestasi dari prinsip ini. Melalui pemanfaatan teknologi, masyarakat diberikan kemudahan dalam mengakses layanan administrasi kependudukan tanpa harus mengorbankan waktu, tenaga, dan biaya yang besar. Dengan sistem ini, warga dapat lebih efisien dalam mengatur urusan administratif sambil tetap memiliki waktu dan kesempatan untuk menjalankan aktivitas lainnya, baik ibadah maupun usaha ekonomi.

Selain itu ayat ini juga menekankan pentingnya keseimbangan antara aspek spiritual dan aktivitas duniawi. Pemerintah sebagai penyelenggara layanan publik dituntut untuk menciptakan sistem yang mendukung keseimbangan tersebut. Web

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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



SIPENDUDUK hadir sebagai solusi digital yang memungkinkan masyarakat mengakses layanan dari mana saja, tanpa harus antri panjang di kantor, sehingga waktu mereka bisa lebih produktif untuk kegiatan lainnya yang lebih bermanfaat.

2.8. Penelitian Terdahulu

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

NO	Nama dan Judul	Hasil Penelitian	Perbedaan
1.	Inas Cahyaning pratiwi & Amni Zarkasyi Rahman (2025) Evaluasi Keberhasilan Implementasi Program Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan sudah berjalan dengan baik, namun masih dijumpai masyarakat yang belum memahami dan berminat serta merasa butuh untuk memakai aplikasi IKD	Implementasi Program Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan sudah berjalan dengan baik, namun masih dijumpai masyarakat yang belum memahami dan berminat serta merasa butuh untuk memakai aplikasi IKD	Penelitian tersebut berfokus pada evaluasi implementasi dengan pendekatan faktor-faktor implementasi kebijakan, sedangkan penelitian ini berfokus pada penerapan konsep <i>Smart City</i> Madani.
2.	Ahmad Fajar Rahmatullah (2021) Analisis Penggunaan Konsep Smart Governance dalam paradigma Smart City di Pemerintah	Pemerintah sudah menerapkan <i>enabling policy</i> , keterbukaan data, serta ICT berbasis e-gov dengan aplikasi Sabak Smart Center, yang mengintegrasikan layanan publik, bisnis,	Pada Penelitian ini cakupannya lebih luas, sedangkan judul ini lebih spesifik kepada Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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



© Hak cipta milik UIN Suska Riau		Kabupaten Tanjung Jabung Timur	dan informasi kependudukan dalam satu portal.	(SIPENDUDUK)
	3.	Resni Nur Qaimah & Eko Handrian Analisis (2025) E-Readiness Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan (SIPENDUDUK) Pada Dinas DISDUKCAPIL Kota Pekanbaru	SIPENDUDUK sudah memiliki infrastruktur teknologi informasi yang memadai serta didukung oleh regulasi dan kebijakan pemerintah daerah. Kesiapan dari sisi sumber daya manusia juga relatif baik. Namun, terdapat keterbatasan pada aspek literasi digital masyarakat, yang berimbas pada rendahnya tingkat partisipasi dalam penggunaan SIPENDUDUK secara optimal.	Dalam penelitian ini tidak menggunakan teori <i>Smart City</i>
	4.	Nancy Damayanti (2025) Efektivitas Pelayanan Digital Dalam Penggunaan	Efektivitas pelayanan digital pada SPENDUDUK sudah cukup baik, namun masih terdapat beberapa permasalahan yang harus	Dalam penelitian tersebut berfokus pada evaluasi pelayanan digital terhadap SIPENDUDUK, sedangkan penelitian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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



© Hak cipta milik UIN Suska Riau	Aplikasi “SIPENDUDUK” Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru	diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar sesuai dengan harapan.	ini berfokus pada implementasi konsep <i>smart City Madani</i> pada web SIPENDUDUK.
----------------------------------	--	--	---

2.9.

Defenisi Konsep

1. Kebijakan Publik adalah serangkaian keputusan, tindakan, dan kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah guna menyelesaikan permasalahan publik serta mewujudkan tujuan tertentu yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat. Kebijakan publik mencakup proses mulai dari perumusan, pelaksanaan, hingga evaluasi kebijakan yang melibatkan berbagai aktor, baik pemerintah, swasta, maupun masyarakat.
2. Implementasi kebijakan public adalah proses penerapan keputusan atau program yang telah dirumuskan oleh pemerintah agar dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Implementasi kebijakan melibatkan berbagai unsur seperti sumber daya manusia, anggaran, komunikasi, dan koordinasi antar lembaga pelaksana.
3. *Smart City Madani* adalah suatu pendekatan dalam pengelolaan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan. *Smart governance* mencakup integrasi data dan teknologi untuk menciptakan kebijakan yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Konsep ini bertujuan untuk menciptakan pemerintahan yang lebih terbuka, akuntabel, dan mampu beradaptasi dengan perubahan yang cepat.

4. *E-Government* adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) oleh pemerintah untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas layanan publik. Konsep ini mencakup berbagai aplikasi dan sistem yang memungkinkan interaksi antara pemerintah dan masyarakat, serta antara berbagai instansi pemerintah.
5. SIPENDUDUK adalah platform digital yang dikembangkan oleh pemerintah Kota Pekanbaru untuk mengelola data kependudukan secara efisien. Platform ini memungkinkan masyarakat untuk mengakses informasi terkait kependudukan, melakukan pendaftaran, dan berpartisipasi dalam pengelolaan data. Dengan memanfaatkan teknologi, SIPENDUDUK bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan publik dan mendukung penerapan smart governance di Kota Pekanbaru.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



2.10. Konsep Operasional

Tabel 2. 2 Konsep Operasioanal

Variabel	Indikator	Sub-indikator
Smart City Madani	Smart Governance	a. Efisiensi layanan publik (waktu dan biaya) b. Penyederhanaan birokrasi c. Pengurangan antrian fisik melalui digitalisasi layanan
	Smart People	a. Tingkat literasi digital masyarakat b. Partisipasi masyarakat dalam pelayanan kependudukan online
	Smart Living	a. Kemudahan akses layanan kependudukan b. Kualitas pelayanan publik berbasis web
	Smart Economy	a. Efisiensi biaya operasional layanan public b. Dampak ekonomi bagi masyarakat
	Smart Environtment	a. Pengurangan penggunaan berkas fisik (paperless)
	Smart Mobility	a. Kemudahan masyarakat mengakses layanan kependudukan dari mana saja dan kapan saja melalui web SiPenduduk. b. Kualitas jaringan internet dan kesiapan perangkat pendukung yang menunjang kelancaran akses masyarakat.

Sumber: Konsep *Smart City* menurut Boyd Cohen (2013) dalam (Herdiyanti et al., 2019).hlm. 370)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sunan Kalijaga



2.11. Kerangka Berpikir

Dasar dari penelitian ini adalah adanya kerangka pikir yang menjelaskan mengenai Penerapan Konsep Smart Governance Melalui web SIPENDUDUK Kota Pekanbaru. Untuk lebih jelasnya kerangka berfikir tersebut dapat dilihat pada bagan dibawah ini:

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir



Sumber: Boyd Cohen (2013) dalam (Herdiyanti et al., 2019), hlm. 370.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



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

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian dan Waktu Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Metode ini dipilih karena sesuai untuk mengkaji fenomena secara mendalam dan kontekstual. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan salah satu metode penelitian yang berorientasi pada pemahaman makna dari suatu peristiwa atau proses sosial berdasarkan data empiris. Pendekatan ini bersifat induktif, artinya penelitian dimulai dari pengamatan terhadap gejala-gejala atau peristiwa di lapangan, kemudian dianalisis secara sistematis hingga menghasilkan kesimpulan umum yang merepresentasikan temuan-temuan dari proses tersebut (Moleong, 2021).

Jenis penelitian kualitatif ini dipilih oleh penulis supaya bisa menggambarkan kondisi penerapan konsep *Smart City Madani* melalui web SIPENDUDUK di Dinas Kependudukan & Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

Pelaksanaan penelitian dimulai pada tanggal 9 Oktober 2025 dan berlangsung hingga seluruh rangkaian kegiatan penelitian terselesaikan.

3.2. Objek dan Lokasi Penelitian

Objek penelitian ini adalah penerapan konsep *Smart City Madani* yang diterapkan melalui web SIPENDUDUK di Kota Pekanbaru. Penelitian ini akan mengkaji bagaimana web SIPENDUDUK sebagai media dalam mengimplementasikan prinsip-prinsip Smart Governance, seperti transparansi,



partisipasi masyarakat, akuntabilitas, dan efektivitas pelayanan publik dalam pengelolaan data kependudukan di Kota Pekanbaru.

Lokasi penelitian dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, Provinsi Riau. Pemilihan lokasi ini dikarenakan Dinas tersebut merupakan instansi yang mengelola dan mengoperasikan web SIPENDUDUK sebagai bagian dari upaya penerapan Smart City Madani di bidang administrasi kependudukan di Kota Pekanbaru.

3.3. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Data Primer

Data primer merupakan data utama yang dikumpulkan langsung dari sumber pertama atau subjek penelitian melalui interaksi langsung, seperti wawancara, observasi, dan diskusi terbuka. Data ini bersifat murni karena belum pernah dianalisis sebelumnya, dan digunakan untuk memahami fenomena secara mendalam berdasarkan perspektif informan. Dalam penelitian kualitatif, data primer memiliki peran sentral karena menjadi landasan dalam menggambarkan realitas sosial secara kontekstual dan holistik. Moleong (2021) menyatakan bahwa data primer merupakan jenis data yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya di lapangan melalui penerapan metode pengumpulan data seperti wawancara dan observasi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data pelengkap yang diperoleh tidak langsung dari subjek penelitian, melainkan dari sumber-sumber tertulis atau dokumentasi yang sudah tersedia. Data ini berfungsi untuk mendukung, memperkuat, dan memberikan konteks tambahan terhadap temuan dari data primer. Dalam penelitian ini, data sekunder diperoleh dari dokumen resmi Disdukcapil Kota Pekanbaru seperti laporan tahunan, kebijakan layanan digital, data statistik penggunaan Web Sipenduduk, serta literatur terkait konsep *Smart Governance*. Menurut Moleong (2021), jenis data yang didapat peneliti secara tidak langsung, biasanya melalui sumber-sumber seperti melalui dokumen atau orang lain.

3.4. Informan Penelitian

Informan merupakan individu yang dapat memberikan data mengenai kondisi dan situasi yang sedang diteliti. Untuk memperoleh informasi yang akurat, diperlukan narasumber kunci yang memiliki pemahaman mendalam terhadap isu yang menjadi fokus utama penelitian. Dalam konteks penelitian yang dilakukan, informan adalah pihak-pihak yang terlibat secara langsung dengan isu yang diteliti. Informan yang dimaksud adalah subjek yang diharapkan mampu memberikan penjelasan serta informasi yang relevan mengenai topik penelitian. Para informan ini terdiri dari berbagai latar belakang yang dianggap memiliki keterkaitan langsung dengan permasalahan yang dikaji. Adapun para informan tersebut, yaitu:



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Tabel 3. 1 Daftar Informan Peneliti

No	Informan Penelitian	Jumlah Informan (orang)
1.	Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan	1
2.	Fungsional analis kebijakan di bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan	1
3.	Pengelola/PIC Web SIPENDUDUK	1
4.	Warga Pengguna Layanan	10
Total		13

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Prosedur dalam pemilihan informasi merupakan aspek penting yang menunjukkan kemajuan signifikan dalam kegiatan penelitian, karena esensi utama dari penelitian adalah memperoleh informasi yang relevan dan akurat (Moleong, 2021). Strategi berbagai informasi yang diterapkan dalam penelitian ini adalah dijabarkan sebagai berikut:

- a. Wawancara

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), wawancara diartikan sebagai suatu proses tanya jawab yang dilakukan dengan seseorang untuk memperoleh keterangan atau pendapat mengenai suatu topik tertentu. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik wawancara mendalam atau *in-depth interview*. Menurut Nazir (1999) dalam Hardani et,al (2020), wawancara adalah metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian dengan melibatkan interaksi langsung antara pewawancara dan responden melalui proses tanya jawab yang terstruktur menggunakan panduan wawancara atau *interview grid*.

b. Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan secara langsung serta pencatatan terhadap permasalahan penerapan konsep Smart Governance melalui web Sistem Informasi Pelayanan Terpadu (SIPENDUDUK) di Dinas Kependudukan & Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Dalam penelitian ini, peneliti menerapkan teknik observasi non-partisipatif dimana peneliti tidak turut secara langsung dalam kegiatan di lokasi penelitian, melainkan hanya berperan sebagai pengamat. Adapun observasi yang dilakukan difokuskan pada pengamatan terhadap penerapan konsep Smart Governance.

c. Dokumentasi

Pengumpulan data dilakukan berdasarkan dokumen, foto, dan arsip yang relevan dengan objek penelitian."



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

3.6. Analisis Data

Analisis data adalah proses yang bertujuan untuk menelusuri serta menyusun data secara sistematis dari hasil wawancara, catatan lapangan, serta berbagai bahan lainnya agar mudah dipahami dan temuan penelitian dapat disampaikan kepada pihak lain. Dalam penelitian ini, metode analisis data yang diterapkan adalah analisis kualitatif, yaitu setelah data terkumpul, penulis akan menganalisis informasi yang diperoleh dari para informan, kemudian disajikan dalam bentuk narasi terlis. Proses analisis dilakukan secara berkesinambungan, dimulai dengan penelaahan terhadap data yang diperoleh dari berbagai sumber seperti wawancara, observasi, dokumen, dan lain-lain, hingga tahap penarikan kesimpulan.

Data yang diperoleh selanjutnya dianalisis dan dikembangkan dengan berlandaskan pada kerangka pemikiran serta teori-teori pendukung yang relevan dalam penelitian, sehingga hasil yang analisis dapat menghasilkan kesimpulan yang sejalan dengan tujuan penelitian. Melalui penerapan analisis deskriptif, penelitian ini diharapkan mampu mengungkapkan dan menjelaskan fakta-fakta empiris secara mendalam (Moleong, 2021).



BAB IV GAMBARAN UMUM

4.1. Sejarah Kota Pekanbaru

Pekanbaru merupakan ibu kota dari Provinsi Riau yang secara sejarah didirikan pada tanggal 23 Juni 1784. Sebelumnya Pekanbaru dikenal dengan Senapelan, Daerah ini mengalami proses pertumbuhan yang menyebabkan terbentuknya permukiman baru bernama Dusun Payung Sekaki di muara Sungai Siak. Senapelan berkembang sebagai kawasan perdagangan penting karena letaknya yang strategis di tepi Sungai Siak dan keterhubungannya dengan wilayah pedalaman. Kondisi geografis ini mendorong terbentuknya jalur darat menuju pusat perdagangan utama di Senapelan.

Perkembangan kawasan Senapelan memiliki keterkaitan yang erat dengan keberadaan Kerajaan Siak Sri Indrapura. Sejak masa pemerintahan Sultan Abdul Jalil Alamuddin Syah, wilayah ini mulai berkembang setelah beliau menetap di Senapelan dan mendirikan istana di Kampung Bukit, yang diperkirakan berlokasi di sekitar area Masjid Raya Pekanbaru saat ini. Pada masa pemerintahannya, Sultan berupaya membentuk sebuah *pekan* atau pasar di Senapelan, meskipun inisiatif tersebut belum menunjukkan hasil yang signifikan. Upaya tersebut kemudian dilanjutkan oleh putranya, Raja Muda Muhammad Ali yang bergelar Sultan Muhammad Ali Abdul Jalil Muazzam Syah, dengan memindahkan lokasi pasar ke kawasan yang kini dikenal sebagai Pelabuhan Pekanbaru.



Berdasarkan catatan Imam Suhil Siak, nama Senapelan kemudian lebih dikenal dengan sebutan Pekanbaru. Dalam perkembangannya, Pekanbaru ditetapkan sebagai kota kecil pada tahun 1948, berstatus kotapraja pada tahun 1956, dan akhirnya menjadi ibu kota Provinsi Riau pada tahun 1959 menggantikan Tanjung Pinang. (Profil, 2020)

4.2. Wilayah Geografis Kota Pekanbaru

Secara geografis, Kota Pekanbaru terletak di antara 101°14' – 101°34' Bujur Timur dan 0°25' – 0°45' Lintang Utara, dengan ketinggian wilayah yang bervariasi antara 5 hingga 50 meter di atas permukaan laut. Bagian utara wilayah kota memiliki permukaan yang relatif landai hingga bergelombang dengan ketinggian antara 5 hingga 11 meter.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 1987 tanggal 7 September 1987, wilayah administratif Kota Pekanbaru mengalami perluasan dari sekitar 62,96 km² menjadi 446,50 km², yang pada saat itu terdiri atas 8 kecamatan dan 43 kelurahan/desa. Selanjutnya, hasil pengukuran lapangan oleh Badan Pertanahan Nasional (BPN) Tingkat I Riau menetapkan luas resmi wilayah Kota Pekanbaru mencapai 632,26 km².

Seiring dengan meningkatnya aktivitas pembangunan, pertumbuhan penduduk pun mengalami percepatan di berbagai sektor kehidupan. Kondisi tersebut berdampak pada peningkatan kebutuhan masyarakat terhadap berbagai sarana dan prasarana perkotaan. Untuk menunjang efektivitas penyelenggaraan pemerintahan dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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



pembinaan wilayah, diterbitkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 4 Tahun 2003, yang menetapkan pembentukan kecamatan baru sehingga jumlahnya bertambah menjadi 12 kecamatan dan 58 kelurahan/desa.

Secara administratif, Kota pekanbaru berbatasan dengan:

- Sebelah Utara : Kabupaten Siak dan Kabupaten Kampar.
- Sebelah Selatan : Kabupaten Kampar dan kabupaten Pelalawan.
- Sebelah Timur : Kabupaten Siak dan Kabupaten Pelalawan.
- Sebelah barat : Kabupaten Kampar.

Kota Pekanbaru memiliki iklim tropis dengan suhu udara maksimum berkisar antara 34,1°C hingga 35,6°C, sedangkan suhu minimum berada pada rentang 20,2°C hingga 23,0°C. Rata-rata curah hujan tahunan berkisar antara 38,6 mm hingga 435,00 mm, dengan pola musim hujan terjadi pada bulan Januari hingga April serta September hingga Desember, sedangkan musim kemarau berlangsung antara Mei hingga Agustus. Tingkat kelembapan udara maksimum berkisar 96% hingga 100%, dan kelembapan minimum antara 46% hingga 62%. (Profil, 2021)

4.3. Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru merupakan salah satu perangkat daerah yang memiliki peran strategis dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan pada bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Berikut merupakan profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru:

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

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

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

2. Dilarang 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.

- Nama Instansi : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru
- Alamat Kantor : Jl. Jendral Sudirman No 464 Komplek MPP Pekanbaru Kel. Jadirejo, Kec. Sukajadi, Kota Pekanbaru, Riau 28121
- Kontak : (0761) 35463
- Email : disdukcakilkotapekanbaru@gmail.com
- Website : <https://disdukcakil.pekanbaru.go.id/>

4.4. Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

Visi

Visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru suatu gambaran yang menantang tentang keadaan masa depan yang diinginkan dengan melihat potensi dan kebutuhan Dinas dalam jangka waktu tertentu. Penentuan Visi Dinas dilakukan dengan pendekatan partisipatif melalui musyawarah untuk mufakat, dengan melibatkan pihak-pihak yang berkepentingan yang ada di Dinas, Visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru ialah : “terwujudnya pelayanan administrasi kependudukan yang tertib, cepat, dan akurat”.

Misi

Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru adalah “mewujudkan pelayanan penerbitan dokumen dan data kependudukan yang memenuhi kepuasan semua pihak”.

4.5. Motto Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

Sebagai lembaga pelayanan publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru menurut Administrator (2020a) mengusung sebuah motto yang mencerminkan komitmen terhadap peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat, yaitu “SIAP” yang bermakna:

S – Santun : Bersikap dan bertutur kata yang ramah dalam melayani masyarakat

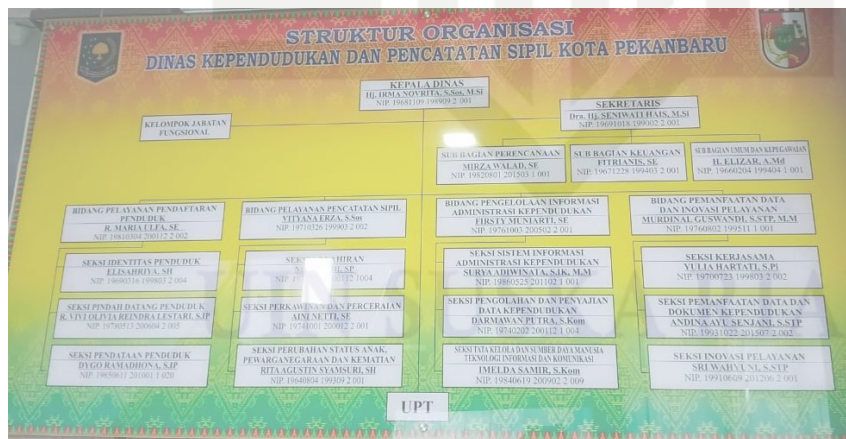
I – Inovatif : Mampu melakukan terobosan baru di bidang pelayanan (Smart City Madani)

A – Akuntabel: Melaksanakan tugas yang dapat dipertanggungjawabkan

P – Profesional: Mampu memberikan pelayanan berkualitas baik sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

4.6. Strukur Organisasi

Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Disdukcapil Kota Pekanbaru



Sumber: Observasi peneliti di Disdukcapil Kota Pekanbaru

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

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

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



Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru memiliki struktur organisasi yang tersusun untuk menunjukkan hubungan kerja antar bagian dan pembagian fungsi masing-masing dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Adapun struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru menurut Administrator (2020), sebagai berikut:

1. Kepala Dinas
2. Sekretaris, membawahi:
 - a. Subbagian Umum
 - b. Subbagian Keuangan
3. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk
 - a. Seksi Identitas Penduduk
 - b. Seksi Pindah Datang Penduduk
 - c. Seksi Pendataan Penduduk
4. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil
 - a. Seksi Kelahiran
 - b. Seksi Perkawinan dan Perceraian
 - c. Seksi Perubahan status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian
5. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan
 - a. Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
 - b. Seksi Pengolahan dan Oenyajian Data Kependudukan
 - c. Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi Informasi dan Komunikasi

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.



6. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan

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

4.7. Tugas dan Fungsi

Mengacu pada Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2016 Pasal 2 ayat 13 huruf d, “Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bertipe A bertugas menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil”. Sesuai dengan ketentuan Juncto Lampiran XVI Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 36 Tanggal 30 Desember Tahun 2024 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki tugas pokok untuk membantu Walikota melaksanakan tugas urusan pemerintahan bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.(Dayat, 2021)

Untuk menjalankan tugas pokok yang tersebut, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki fungsi sebagai berikut:

1. Perumusan dan penetapan kebijakan teknis di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil berdasarkan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku
2. Perumusan dan penetapan kebijakan program dan kegiatan serta memimpin segala usaha dan kegiatan pelaksanaan tugas pokok 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 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. Perumusan dan penetapan kebijakan penyusunan dan perencanaan teknis, pemberian bimbingan dan penyuluhan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
4. Perumusan dan penetapan kebijakan penyusunan, penetapan, perubahan dan pertanggungjawaban pelaksanaan APBD
5. Perumusan dan penetapan kebijakan penyusunan perencanaan di bidang pelayanan pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerjasama serta inovasi pelayanan administrasi Dinas Kependudukan
6. Perumusan dan penetapan kebijakan pengelolaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
7. Perumusan dan penetapan kebijakan pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk
8. Perumusan dan penetapan kebijakan pelaksanaan pengelolaan administrasi kependudukan
9. Perumusan dan penetapan kebijakan pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan
10. Perumusan dan penetapan kebijakan pelaksanaan kerjasama administrasi kependudukan
11. Perumusan dan penetapan kebijakan pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan
12. Perumusan dan penetapan kebijakan pembinaan, koordinasi, pengendalian bidang administrasi kependudukan

13. Perumusan dan penetapan kebijakan pelaksanaan kegiatan penatausahaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
14. Perumusan dan penetapan kebijakan pelayanan pencatatan sipil
15. Perumusan dan penetapan kebijakan pengesahan dan penandatanganan naskah dinas sesuai dengan kewenangannya
16. Perumusan dan penetapan kebijakan pembinaan pegawai di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
17. Pendistribusian tugas kepada bawahan di lingkungan dinas sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang ditetapkan agar tugas yang diberikan berjalan efektif dan efisien
18. Pemberian petunjuk pelaksanaan tugas kepada bawahan di lingkungan dinas sesuai dengan peraturan dan prosedur yang berlaku agar tidak terjadi kesalahan dalam pelaksanaan tugas
19. Pelaksanaan evaluasi tugas bawahan di lingkungan dinas sesuai dengan cara membandingkan antara rencana operasional dengan tugas-tugas yang telah dilaksanakan sebagai bahan laporan kegiatan dan perbaikan kinerja di masa yang akan datang
20. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugasnya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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



BAB VI

PENUTUP

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Implementasi *Smart City Madani* melalui Web SIPENDIDUK pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, dapat disimpulkan bahwa penerapan layanan administrasi kependudukan berbasis web merupakan salah satu bentuk inovasi pelayanan publik yang mendukung transformasi pemerintahan menuju tata kelola yang lebih modern, efektif, dan efisien. Digitalisasi pelayanan melalui sistem tersebut memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan kependudukan secara lebih fleksibel, tanpa harus selalu datang langsung ke kantor pelayanan. Selain itu, penerapan layanan digital juga membantu meningkatkan efisiensi proses administrasi, mengurangi penggunaan berkas fisik, serta mendukung pengelolaan pelayanan yang lebih terstruktur.

Dalam perspektif konsep *Smart City* yang dikemukakan oleh Boyd Cohen, implementasi layanan berbasis teknologi informasi menjadi salah satu strategi penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kualitas hidup masyarakat. Penerapan Web SIPENDUDUK juga sejalan dengan arah kebijakan pembangunan *Smart City Madani Masterplan Pekanbaru*, yang menekankan pemanfaatan teknologi informasi untuk mendukung peningkatan kinerja pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

Meskipun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi layanan tersebut belum sepenuhnya berjalan optimal. Masih terdapat beberapa tantangan yang mempengaruhi efektivitas pemanfaatan layanan digital, di antaranya kurangnya sosialisasi kepada masyarakat mengenai penggunaan sistem, rendahnya tingkat kesadaran masyarakat untuk memanfaatkan layanan berbasis teknologi, serta keterbatasan literasi digital pada sebagian masyarakat.

Dengan demikian, implementasi Smart City Madani melalui Web SiPenduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dapat dikatakan telah memberikan kontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui pemanfaatan teknologi digital. Namun, untuk mencapai implementasi yang lebih optimal, diperlukan upaya yang berkelanjutan dari pemerintah dalam meningkatkan sosialisasi program, memperkuat literasi digital masyarakat, serta meningkatkan kualitas infrastruktur teknologi yang mendukung pelayanan berbasis elektronik.

6.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan sebagai upaya untuk meningkatkan efektivitas implementasi Smart City Madani melalui Web SiPenduduk Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, Sebagai berikut:

1. Pemerintah Kota Pekanbaru, khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, perlu meningkatkan kegiatan sosialisasi kepada masyarakat mengenai



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.

penggunaan layanan Web SiPenduduk agar masyarakat dapat memahami prosedur dan manfaat dari layanan administrasi kependudukan berbasis digital.

2. Pemerintah daerah perlu meningkatkan program edukasi dan pendampingan kepada masyarakat dalam penggunaan layanan digital guna meningkatkan literasi digital masyarakat sehingga masyarakat dapat memanfaatkan layanan secara mandiri dan optimal.
3. Masyarakat diharapkan dapat meningkatkan kesadaran dalam memanfaatkan layanan administrasi kependudukan berbasis digital sebagai bagian dari upaya mendukung modernisasi pelayanan publik dan pembangunan *Smart City* di Kota Pekanbaru.
4. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat mengembangkan penelitian mengenai implementasi *Smart City* dengan pendekatan atau indikator yang berbeda sehingga dapat memberikan perspektif yang lebih luas dalam mengkaji penerapan konsep *Smart City* dalam pelayanan publik.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

DAFTAR PUSTAKA

- Administrator. (2020a). *Motto*. <https://disdukcapil.pekanbaru.go.id/page/7-motto>
- Administrator. (2020b). *Struktur Organisasi*.
<https://disdukcapil.pekanbaru.go.id/page/8-struktur-organisasi>
- Cakaplah.com. (2018). *Command Center, Wujud Pekanbaru Smart City Madani yang Dilirik Banyak Daerah*.
<https://www.cakaplah.com/berita/baca/17740/2018/02/28/command-center-wujud-pekanbaru-smart-city-madani-yang-dilirik-banyak-daerah#sthash.P6qTVSNc.K8juqsIj.dpbs>
- Damayanti, N. (2025). *EFEKTIVITAS PELAYANAN DIGITAL DALAM PENGGUNAAN APLIKASI “SIPENDUDUK” DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PEKANBARU*.
- Darmawan, N., & Ridwan, L. M. (2020). *E-Government: Implementasi, Strategi dan Inovasi* (L. Tonni (Ed.)). Yayasan Kita Menulis.
<https://eviyunitakurniaty.blog.uma.ac.id/wp-content/uploads/sites/657/2024/05/E-Government-A1-1.pdf>
- Dayat. (2021). *TUSI Tata Kerja Dinas*. <https://disdukcapil.pekanbaru.go.id/page/40-tugas-dan-fungsi>
- Disdukcapil Kota Pekanbaru. (2021). *Proposal Aplikasi Sipenduduk*. 1–3.



Hadilinatih, B., & Aco, F. (2022). *PENGANTAR E-GOVERNMENT DAN E-SERVICE* (Pertama). file:///C:/Users/Administrator/Downloads/Buku-Pengantar-E-Governance-dan-E-Service.pdf

Hardani, H., Medica, P., Husada, F., Andriani, H., Sukmana, D. J., Mada, U. G., & Fardani, R. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (Nomor April).

Herdianti, A., Hapsari, P. S., Susanto, T. D., Herdianti, A., Hapsari, P. S., & Susanto, T. D. (2019). ScienceDirect ScienceDirect ScienceDirect Modelling the Smart Governance Performance to Support Smart Modelling the Smart Governance Performance to Support Smart City Program in Indonesia City Program in Indonesia. *Procedia Computer Science*, 161, 367–377. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2019.11.135>

Ida Syafriyani, S. S. M. S. (2023). *Kebijakan Publik*. Deepublish. <https://books.google.co.id/books?id=LdsaEQAAQBAJ>

Ishak, N. (2022). *Firdaus-Ayat Sukses Wujudkan Pekanbaru Smart City Madani Dengan Berbagai Strategi & Inovasi*. https://www.aktualdetik.com/berita/7646/firdausayat-sukses-wujudkan-pekanbaru-smart-city-madani-dengan-berbagai-strategi--inovasi.html?utm_source=chatgpt.com

Moleong, L. J. (2021). *Metodologi penelitian kualitatif / Prof. Dr. Lexy J. Moleong, M.A* (cet. 40). Remaja Rosdakarya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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



Nugroho, R. (2020). *Public Policy 6-Edisi Revisi* (Y. Masda (Ed.); Yulian Mas). Elex Media Komputindo.

https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=994DEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=kebijakan+publik+riant&ots=9k4TiYkyDN&sig=PXcYU8GE0G4NURXucBI8-FKVRUo&redir_esc=y#v=onepage&q=kebijakan publik riant&f=false

Pahrudin. (2023). *Anatomi Kebijakan Publik: Sejarah, Konsepsi, Analisis, dan Inovasi Kebijakan* (Jefri & A. Tifiri (Ed.); pertama). Prenada Media. <https://books.google.co.id/books?id=enG4EAAAQBAJ>

Pekanbaru.go.id. (2017). *Wujudkan Smart City Madani, Pemko dan Riau Pos Jalin Kerjasama*. Wujudkan Smart City Madani, Pemko dan Riau Pos Jalin Kerjasama

Pekanbaru, B. P. S. K. (2024). *Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin (Ribu Jiwa) di Kota Pekanbaru, 2024*. BPS Kota Pekanbaru. <https://pekanbarukota.bps.go.id/id/statistics-table/3/WVc0MGEyMXBkVFUxY25KeE9HdDZkbTQzWkVkb1p6MDkjMw=/jumlah-penduduk-menurut-kelompok-umur-dan-jenis-kelamin--ribu-jiwa--di-kota-pekanbaru--2024.html?year=2024>

Pekanbaru, W. (2019). *PERATURAN WALIKOTA PEKANBARU NOMOR 56TAHUN 2019 TENTANG MASTERPLAN PEKANBARU SMART CITY*.

Peraturan wali kota pekanbaru No 20 tahun 2024. (n.d.).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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



- Perdani, M. D. K., Widyastuti, I., & Nupikso, D. (2021). Analisis Ketersediaan Data Indikator Smart City Kabupaten Tegal. *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 8(5), 1049–1056. <https://doi.org/10.25126/jtiik.2021854573>
- Perwako No- 107 Thn 2021 - Sistem Pelayanan Berbasis Elektronik Pada Disdukcapil (SIPENDUDUK, LAGU, PINDAT, SIPINTAR, SINOPSIS).pdf. (2021).
- PRATIWI, I. C., & Rahman, A. Z. (2025). EVALUASI KEBERHASILAN IMPLEMENTASI PROGRAM IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL (IKD) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA TANGERANG SELATAN. *NOVA IDEA*, 2(2), 80–98.
- Profil, K. (2020). *Mengenal Kota Pekanbaru*. <https://www.pekanbaru.go.id/p/menu/profil-kota/mengenal-kota-pekanbaru>
- Profil, K. (2021). *Wilayah Geografis*. <https://www.pekanbaru.go.id/p/menu/profil-kota/wilayah-geografis>
- Qaimah, R. N., & Handrian, E. (2025). *E-Readiness Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan (SIPENDUDUK) Pada Dinas DISDUKCAPIL Kota Pekanbaru* Resni Nur Qaimah dan Eko Handrian. 2(1), 23–42.
- Rahmuniar. (2024). *Manajemen Pelayanan Publik Meningkatkan Kualitas Hidup Masyarakat*.
- Rasdi, Rustam, A., & Asmara, C. jon. (2019). *MEWUJUDKAN SMART CITY MADANI MELALUI DINAS PENANAMAN MODAL*.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

© Hak cipta dilindungi UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Suaib, H., Rakia, A. S. R. S., Purnomo, A., & Ohorella, H. M. (2022). *Pengantar kebijakan publik*. Humanities Genius.

Wahab, S. A. (2021). *Analisis kebijakan: dari formulasi ke penyusunan model-model implementasi kebijakan publik*. Bumi Aksara.

Widodo, J. (2021). *Analisis kebijakan publik: Konsep dan aplikasi analisis proses kebijakan publik* (S. Wahyudi, Y. Setyorini, & B. Indro (Ed.); Keduabelas).

Media Nusa Creative (MNC Publishing).

https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=1zQXEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=kebijakan+publik&ots=NkM4Zg19wL&sig=Jpiud4vXa658dQ21v7T3Y-gE4SA&redir_esc=y#v=onepage&q=kebijakan publik&f=false

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

LAMPIRAN



Wawancara bersama bapak Murdinal Guswandi, S.STP., M.M. (Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan)

[22 Desember 2025]



Wawancara bersama ibu Sri Wahyuni (Fungsional analis kebijakan di bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan)

[11 Desember 2025]



Wawancara bersama bapak Afriony (PIC web SIPENDUDUK)

[10 desember 2025]



Masyarakat sedang melakukan pelayanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

[13 Desember 2025]

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.



Wawancara bersama ibu Destiana
(Masyarakat)

[10 Desember 2025]



Wawancara bersama ibu Puspa
(Masyarakat)

[11 Desember 2025]



Wawancara bersama ibu Siti
(Masyarakat)

[11 Desember 2025]



Wawancara bersama ibu Dela
(Masyarakat)

[15 Desember 2025]



Wawancara bersama ibu Debi
(Masyarakat)

[15 Desember 2025]



Wawancara bersama bapak Masrizal
(Masyarakat)

[16 Desember 2025]

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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



Wawancara bersama ibu Susi
(Masyarakat)

[16 Desember 2025]



Masyarakat sedang melakukan pelayanan
di kantor Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

[13 Desember 2025]



Fasilitas yang disediakan

[22 Desember 2025]



Peneliti di kantor Dinas Kependudukan
dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

[22 Desember 2025]



PEDOMAN WAWANCARA SKRIPSI

IMPLEMENTASI *SMART CITY* MADANI MELALUI WEB SISTEM INFORMASI PELAYANAN TERPADU KEPENDUDUKAN (SIPENDUDUK) PADA DINAS KEPENDUDUKAN & PENCATATAN SIPIL KOTA PEKANBARU

(Birokrat)

1. SMART GOVERNANCE

a. Efisiensi layanan publik (waktu dan biaya)

1. Apakah penggunaan Web SiPenduduk mempercepat proses penyelesaian layanan administrasi kependudukan? Bagaimana perubahannya?
2. Layanan apa yang mengalami peningkatan waktu penyelesaian setelah menggunakan sistem web?
3. Apakah penggunaan Web SiPenduduk mengurangi biaya operasional kantor (kertas, listrik, staf loket)?
4. Bagaimana perbandingan jumlah kunjungan langsung sebelum dan sesudah diterapkan Web SiPenduduk?

b. Penyederhanaan Birokrasi

1. Sebelum adanya Web SiPenduduk, bagaimana alur birokrasi pelayanan administrasi kependudukan dibandingkan sekarang?
2. Tahapan apa saja yang berhasil dipangkas atau dipersingkat melalui layanan web?
3. Apakah koordinasi antar bagian lebih mudah setelah digitalisasi? Jelaskan.
4. Apa tantangan birokrasi ketika menerapkan layanan berbasis web?
5. Bagaimana strategi menangani tantangan tersebut?

c. Pengurangan antrian fisik melalui digitalisasi layanan

1. Sejauh mana Web SiPenduduk mampu menekan jumlah antrian pelayanan langsung?
2. Layanan apa yang paling berpengaruh dalam mengurangi antrian?
3. Apakah ada masyarakat yang tetap datang meskipun bisa dilakukan secara online? Mengapa?
4. Bagaimana skema penanganan ketika terjadi gangguan sistem? Apakah berdampak pada antrian?

2. SMART PEOPLE

a. Pemanfaatan teknologi oleh masyarakat

1. apakah masyarakat telah mampu menggunakan Web SiPenduduk secara mandiri?

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.

2. Kelompok masyarakat mana yang paling aktif memanfaatkan layanan online?
3. Metode sosialisasi apa yang telah dilakukan Disdukcapil terkait Web SIPENDUDUK?

b. Tingkat literasi digital

1. Kendala apa yang paling sering dialami masyarakat saat menggunakan web? (upload file, tidak paham alur, tidak memiliki email, dll.)
2. Bagaimana respon masyarakat terhadap penggunaan layanan digital pertama kali?
3. Apakah ada fasilitas pendampingan bagi masyarakat yang kesulitan digital?

c. Partisipasi masyarakat

1. Apakah masyarakat aktif memberikan feedback atau kritik terhadap layanan Web SiPenduduk?
2. Apakah penggunaan web meningkatkan kedisiplinan masyarakat dalam memenuhi persyaratan dokumen?
3. Seberapa besar keterlibatan masyarakat dalam proses perbaikan layanan digital?

3. SMART LIVING

a. Kemudahan akses layanan kependudukan

1. Apakah Web SiPenduduk bisa diakses dengan mudah melalui perangkat ponsel?
2. Bagaimana untuk memastikan layanan tetap berjalan saat jaringan mengalami gangguan?
3. Bagaimana stabilitas sistem dan jam operasional layanan web?
4. Apakah pelayanan dapat dilakukan dari luar kota atau luar provinsi tanpa hambatan?

b. Kualitas pelayanan

1. Bagaimana kejelasan informasi terkait persyaratan, alur, dan waktu penyelesaian dokumen di Web SiPenduduk?
2. Apakah ada peningkatan kualitas layanan setelah digitalisasi?
3. Bagaimana mekanisme penanganan keluhan melalui web?

c. Kepuasan masyarakat terhadap web

1. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat berdasarkan aduan atau testimoni?
2. Layanan apa yang paling membuat masyarakat puas atau tidak puas?
3. Apakah peningkatan kepuasan ini menjadi data evaluasi internal?



4. SMART ENVIRONMENT

a. Pengurangan penggunaan berkas fisik

1. Apakah berkas fisik (fotokopi, map) berkurang setelah menggunakan layanan online?
2. Layanan apa yang sudah sepenuhnya digital tanpa berkas fisik?
3. Apa kendalanya jika masyarakat tidak memiliki dokumen digital?

5. SMART ECONOMY

a. Efisiensi biaya operasional pelayanan

1. Apakah layanan online menekan biaya operasional pemerintah?
2. Apakah penggunaan web meningkatkan produktivitas SDM kantor?
3. Apakah jumlah pegawai yang dibutuhkan di loket berkurang setelah digitalisasi?

b. Dampak ekonomi bagi masyarakat

1. Apakah masyarakat menghemat biaya transportasi dan keperluan lain dengan layanan web?
2. Menurut Anda, apakah digitalisasi pelayanan memiliki dampak ekonomi positif?
3. Apakah layanan online mendukung masyarakat yang bekerja dan tidak memiliki waktu ke kantor?

6. SMART MOBILITY

a. Kemudahan masyarakat mengakses layanan dimana saja dan kapan saja

1. Apakah Web SiPenduduk dapat digunakan oleh masyarakat selama 24 jam dan dari lokasi mana pun?
2. Apakah terdapat batasan wilayah atau jaringan tertentu ketika masyarakat mengakses layanan?
3. Bagaimana prosedur penanganan gangguan sistem ketika masyarakat mengakses layanan di luar jam kantor?

b. Kualitas Jaringan Internet dan Kesiapan Perangkat Pendukung Yang Menunjang Kelancaran Akses Masyarakat

1. Apakah Web SiPenduduk bisa diakses dengan mudah melalui perangkat ponsel?
2. Bagaimana untuk memastikan layanan tetap berjalan saat jaringan mengalami gangguan?
3. Bagaimana stabilitas sistem dan jam operasional layanan web?
4. Apakah pelayanan dapat dilakukan dari luar kota atau luar provinsi tanpa hambatan?



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

(Masyarakat)

1. SMART GOVERNANCE

a. Efisiensi layanan (waktu dan biaya)

1. Apakah layanan melalui Web SiPenduduk lebih cepat dibanding datang langsung?
2. Apakah Anda menghemat biaya perjalanan, parkir, fotokopi, atau konsumsi?
3. Layanan apa yang menurut Anda paling efisien melalui web?

b. Penyederhanaan birokrasi

1. Apakah alur pengajuan melalui web mudah dipahami?
2. Apakah masih ada proses tatap muka setelah mengajukan secara online?
3. Apakah persyaratannya lebih jelas dibanding sebelum digital?

c. Pengurangan antrian fisik

1. Apakah Anda merasa terbantu karena tidak perlu antri?
2. Mengapa Anda lebih memilih online daripada datang langsung?
3. Apakah Anda pernah gagal menggunakan web dan akhirnya datang ke kantor?

2. SMART PEOPLE

a. Pemanfaatan teknologi

1. Bagaimana pengalaman pertama menggunakan Web SiPenduduk?
2. Apakah Anda bisa mengoperasikannya secara mandiri?
3. Perangkat apa yang Anda gunakan? HP / laptop?

b. Literasi digital

1. Apa kesulitan yang Anda alami (unggah, jaringan, tidak paham alur)?
2. Apakah menurut Anda petunjuk pada web cukup jelas?
3. Apakah Anda membutuhkan bantuan orang lain?

c. Partisipasi

1. Apakah Anda pernah memberikan masukan atau keluhan terkait layanan web?
2. Apakah respon admin cepat setelah Anda menghubungi?
3. Apakah Anda bersedia menggunakan web ini lagi ke depan?

3. SMART LIVING

a. Kemudahan akses

1. Apakah akses layanan mudah dibuka kapan saja?
2. Apakah web berjalan lancar tanpa gangguan?
3. Jika mengurus dari luar daerah, apakah tetap mudah?



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

b. Kualitas layanan

1. Apakah admin cepat merespon pertanyaan Anda?
2. Apakah dokumen Anda selesai sesuai waktu yang ditampilkan?
3. Apakah informasi persyaratan jelas dan mudah dipahami?

4. SMART ENVIRONMENT

a. Paperless

1. Apakah Anda merasakan bahwa layanan online membuat lebih sedikit fotokopi dan berkas fisik?
2. Apakah upload dokumen mudah dilakukan?

5. SMART ECONOMY

a. Efisiensi biaya

1. Apakah Anda merasa lebih hemat biaya menggunakan web?
2. Berapa kira-kira biaya yang dapat Anda hemat? (transport, makan, parkir)

b. Dampak ekonomi

1. Apakah layanan online membantu Anda tetap bekerja tanpa harus izin dari tempat kerja?
2. Apakah layanan online memungkinkan Anda mengurus hanya dengan HP?

6. SMART MOBILITY

a. Kemudahan mengakses layanan dari mana dan kapan saja

1. Apakah Anda dapat mengakses Web SiPenduduk kapan saja tanpa terkendala waktu pelayanan kantor?
2. Dari mana biasanya Anda mengakses layanan—rumah, kantor, luar kota, atau bahkan luar provinsi?
3. Apakah Anda mengalami kendala jaringan saat mengakses layanan? (lambat, gagal kirim, loading lama)

b. Kualitas Jaringan internet dan Kesiapan Perangkat Pendukung yang Menunjang Kelancaran Akses Masyarakat

1. Apa kesulitan yang Anda alami (unggah, jaringan, tidak paham alur)?
2. Apakah Anda mengalami kendala jaringan saat mengakses layanan? (lambat, gagal kirim, loading lama)



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
كلية العلوم الاقتصادية و الاجتماعية
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES
Jl. H.R. Soebrantas No.155 KM.15 Tuahmādani Tampan, Pekanbaru 28298 PO.Box.1004 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: fekoncos@uin-suska.ac.id

Nomor : B-3369/Un.04/F.VII.1/PP.00.9/06/2025
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Perihal : Penunjukkan Dosen Pembimbing Proposal

02 Juni 2025

Yth. Afrinaldi Rustam, S.Ip., M.Si.
Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
UIN Sultan Syarif Kasim Riau
Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr. Wb.
Dengan hormat, bersama ini disampaikan kepada Saudara bahwa mahasiswa:

Nama : Intan Nuria
NIM : 12270521119
Prodi : Administrasi Negara S1
Semester : VI (enam)

benar dalam menyelesaikan Proposal Penelitian dengan Judul : "PENERAPAN KONSEP SMART GOVERNANCE MELALUI WEB SISTEM INFORMASI PELAYANAN TERPADU (SIPENDUDUK) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PEKANBARU". Sehubungan dengan hal di atas, Saudara ditunjuk sebagai Pembimbing Proposal Penelitian mahasiswa tersebut.

Demikian disampaikan, atas bantuan Saudara diucapkan terimakasih.

Wassalam
Dekan
Wakil Dekan

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

Tembusan :
Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
كلية العلوم الاقتصادية و الاجتماعية
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES
Jl. H.R. Soebrantas No.155 KM.15 Tuahmadani Tampan, Pekanbaru 28298 PO.Box.1004 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web.www.uin-suska.ac.id, E-mail: fekonsos@uin-suska.ac.id

Nomor : B-613/Un.04/F.VII.1/PP.00.9/01/2026
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Perihal : Bimbingan Skripsi

20 Januari 2026

Yth. **Afrinaldiy Rustam, S.Ip, M.Si.**
Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
UIN Sultan Syarif Kasim Riau
Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan kepada Saudara bahwa :

N a m a : Intan Nuria
NIM : 12270521119
Jurusan : Administrasi Negara
Semester : VII (tujuh)

adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memenuhi syarat untuk menyusun skripsi dengan judul : **PENERAPAN KONSEP SMART CITY MADANI MELALUI WEB SISTEM INFORMASI PELAYANAN TERPADU KEPENDUDUKAN (SIPENDUDUK) PADA DINAS KEPENDUDUKAN & PENDATANGAN SIPIL KOTA PEKANBARU.** Sehubungan dengan hal di atas, Saudara ditunjuk sebagai Pembimbing Skripsi mahasiswa tersebut.

Demikian disampaikan, atas bantuan Saudara diucapkan terima kasih.

Wassalam
a.n. Dekan
Wakil Dekan I,



Dr. Nurlasera, S.E., M.Si.
NIP. 19730601 200710 2 003

Tembusan :
Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : HyMRMNoY



© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES
Jl. H.R. Soebrandt No. 55 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051
Fax 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail. : fekonsos@uin-suska.ac.id

Nomor : B-3610 /Un.04/F.VII/PP.00.9/06/2025
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Mohon Izin Pra Riset

13 Juni 2025

Yth. Kepala Kantor Dinas Kependudukan & Pencatatan Sipil
Kota Pekanbaru
Komplek MPP, Jl. Jend. Sudirman No.464, Jadirejo,
Kec. Sukajadi, Kota Pekanbaru, Riau 28121

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : INTAN NURIA
NIM. : 12270521119
Jurusan : Administrasi Negara
Semester : VI (Enam)

bermaksud melakukan Pra Riset di tempat Bapak/Ibu dengan "Penerapan Konsep Smart
Governance melalui Website Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan
(sipenduduk) di Dinas Kependudukan & Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru " Untuk itu
kami mohon Bapak/Ibu berkenan memberikan izin Pra Riset dan bantuan data dalam rangka
penyelesaian penulisan skripsi mahasiswa tersebut.

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



Dekan
D. Wahyuni, S.E., M.M.
NIB 19700826 199903 2001

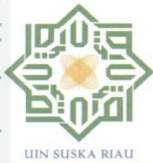
UIN SUSKA RIAU

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
كلية العلوم الاقتصادية و الاجتماعية
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES
Jl. H.R. Soebrandt No.155 KM.15 Tuahmadani Tampan, Pekanbaru 28298 P.O.Box.1004 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web.www.uin-suska.ac.id, E-mail: fekonso@uin-suska.ac.id

Nomor : B-7694/Un.04/F.VII/PP.00.9/#11#2025
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Mohon Izin Riset

24 November 2025

Yth Kepala kantor
Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil
Komplek MPP Pekanbaru, Jl. Jend. Sudirman
No.464, Jadjarejo, Kec. Sukajadi,
Kota Pekanbaru, Riau 28121

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : Intan Nuria
NIM. : 12270521119
Jurusan : Administrasi Negara
Semester : VII (Tujuh)

bermaksud melakukan **Riset** di tempat Bapak/Ibu dengan judul: "**Implementasi Smart City Madani Melalui Web Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan (SIPENDUDUK) Pada Dinas Kependudukan & Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru**". Untuk itu kami mohon Bapak/Ibu berkenan memberikan izin **Riset** dan bantuan data dalam rangka penyelesaian penulisan skripsi mahasiswa tersebut.

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

Dekan,



Dr. Desrir Miftah, S.E., M.M., Ak
NIP. 19740412 200604 2 002



Dokumen ini telah ditanda tangani secara elektronik.
Token : ZbNcQcHQ



Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

PEMERINTAH KOTA PEKANBARU
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jalan Jenderal Sudirman No. 464 Komplek MPP Pekanbaru, Pekanbaru, Riau 28121
Telepon (0761) 35463, Faksimile (0761) 35463
Laman: disdukcapil.pekanbaru.go.id, Pos-el: disdukcapilkota pekanbaru@gmail.com

Pekanbaru, 17 Maret 2026

Nomor : B.400.14.5.4/Dukcapil-Sekre/403 /2026
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Keterangan Riset

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
UIN Suska Riau
di
Pekanbaru

Berkenaan dengan Surat dari Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
Nomor: B-7694/Un.04/F.VII/PP.00.9/#11#/2025 tanggal 24 November 2025 perihal:
Mohon Izin Riset, bersama ini kami sampaikan :

Nama : Intan Nuria
NIM : 12270521119
Jurusan : Administrasi Negara
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial

Bahwa nama yang tersebut diatas telah melaksanakan Penelitian Riset
pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dalam rangka
pengumpulan data/Informasi guna penyelesaian Riset yang bersangkutan dengan
judul:

""Implementasi Smart City Madani Melalui Web Sistem Informasi
Pelayanan Terpadu Kependudukan (SIPENDUDUK) Pada Dinas
Kependudukan & Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru ;"

Demikian disampaikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

a.n Kepala Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kota Pekanbaru
Sekretaris

Dra. Hj. SENIWATI HAIS, M.Si.
Pembina Tk I (IV/b)
NIP. 19691018 199002 2 001

BIOGRAFI PENULIS



melanjutkan pendidikan di Madrasah Aliyah Negeri 3 Pekanbaru selama 3 tahun (2019-2022). Pada tahun 2022, penulis menempuh pendidikan starata-1 (S1) pada perguruan Tinggi Negeri, yaitu Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Program Studi Ilmu Administrasi Negara. Selama masa perkuliahan, penulis telah melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di PTPN IV Regional III pada tahun 2025. Penulis juga telah mengikuti program Kuliah Kerja Nyata (KKN) yang berlokasi di Kelurahan Simpang Belutu, Kecamatan Kndis, Kabupaten Siak. Atas izin dan rahmat Allah Subhanahu Wa Ta’ala serta dukungan dan doa dari keluarga, penulis berhasil menyelesaikan studi dengan menyusun skripsi berjudul **“Implementasi Smart City Madani Melalui Web Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan (SIPENDUDUK) Pada Dinas Kependudukan & Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru”**. Dibawah bimbingan Bapak Afrinaldy Rustam, S.IP., M.Si. Penulis mengikuti ujian Munaqasah pada hari Kamis, 23 April 2026 kemudian dinyatakan lulus dan memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos).