

# EFEKTIFITAS PROGRAM SISTEM INFORMASI PELAYANAN TERPADU KEPENDUDUKAN (SIPENDUDUK) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PEKANBARU

Fitriani Pratiwi<sup>1)</sup>, Ahmad Fitra Yuza<sup>2)</sup>

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

e-mail: [fitrianipratiwi@student.uir.ac.id](mailto:fitrianipratiwi@student.uir.ac.id).

## Abstrak

Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan (SIPENDUDUK) merupakan program yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru yang berguna untuk membantu masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan dan pencatatan sipil. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui efektifitas program Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan (SIPENDUDUK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru serta mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat dari program tersebut. Fenomena pada penelitian ini yaitu masih banyak masyarakat belum mengetahui program SIPENDUDUK, masih belum semua kalangan yang dapat menggunakan *website* SIPENDUDUK, dan keterbatasan pengerjaan dokumen oleh petugas. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori efektifitas menurut Champbell J.P (dalam Dyah Mutiarin, 2014 : 96-97) memiliki 5 indikator yaitu keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, tingkat output dan input dan pencapaian tujuan menyeluruh. Dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif yang mana penelitian ini untuk mendeskripsikan dan menggambarkan peristiwa ataupun fenomena yang terjadi dilapangan dan menyajikan data secara teratur, sesuai fakta, dan membahas mengenai fenomena-fenomena atau fakta-fakta yang terjadi dilapangan. Penulisan ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Kesimpulan dari penelitian ini adalah masyarakat masih harus datang terlebih dahulu ke kantor dan program Sistem Infomasi Pelayanan Terpadu Kependudukan (SIPENDUDUK) ini belum cukup *friendly* pada mekanisme SIPENDUDUK. Saran dari penulis adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru untuk mengadakan sosialisasi kembali secara detail kepada UPTD Kecamatan.

**Kata Kunci:** *Sipenduduk, pelayanan publik, efektifitas*

## Abstract

The Population Integrated Services Information System (SIPENDUDUK) is a program implemented by the Pekanbaru City Population and Civil Registration Service which is useful for assisting the public in processing population documents and civil registration. The aim of this research is to determine the effectiveness of the Population Integrated Services Information System (SIPENDUDUK) program at the Pekanbaru City Population and Civil Registration Service and to determine the supporting and inhibiting factors of the program. The phenomenon in this research is that many people still don't know about the SIPENDUDUK program, not all groups can use the SIPENDUDUK website, and there are limitations in processing documents by officers. The theory used in this research is effectiveness theory according to Champbell J.P (in Dyah Mutiarin, 2014: 96-97) which has 5 indicators, namely program success, target success, satisfaction with the program, level of

output and input and achievement of overall goals. By using a qualitative descriptive research method, this research is to describe and describe events or phenomena that occur in the field and present data in an orderly manner, according to facts, and discuss phenomena or facts that occur in the field. This writing consists of primary data and secondary data. The conclusion of this research is that people still have to come to the office first and the Integrated Population Services Information System (SIPENDUDUK) program is not friendly enough to the SIPENDUDUK mechanism. The author's suggestion is for the Pekanbaru City Population and Civil Registration Service to carry out detailed socialization again with the District UPTD.

**Keywords:** *Population, public services, effectiveness*

## PENDAHULUAN

Pada dasarnya pelayanan publik mempunyai ruang lingkup yang sangat luas, bukan hanya sekedar pada pelayanan dalam arti sempit yaitu pada saat proses pelayanan bertemu langsung antara dua unsur yaitu yang melayani (pegawai) dengan yang dilayani (masyarakat) tetapi dalam arti luas juga terdapat pada rangkaian seluruh proses pemenuhan kebutuhan dari masyarakatnya sendiri misalnya pada pemenuhan kebutuhan dari segi sarana dan prasarana pendidikan, kesehatan, prekonomian, pertanian serta kebutuhan masyarakat terhadap rasa aman, tertib, aman, tentram dan seluruh bentuk proses pemenuhan kebutuhan lainnya dalam kehidupan dalam suatu negara (Maulidiah (2014:6))

Pemerintah dibentuk untuk menjadi pelayan publik dengan memberikan pelayanan kepada masyarakat yang merupakan dari hakikat pemerintahan. Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka untuk pemenuhan semua kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap penduduk dan warga negara terhadap barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif yang sudah disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan maksud untuk mensejahterakan masyarakat.

Pemerintah telah memberikan pelayanan publik terkait perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang telah melahirkan bentuk pelayanan publik

melalui *e-government*. Penggunaan sistem *e-government* semakin melengkapi atas konsep *good government* atau biasa dikenal dengan pemerintahan yang baik dan bersih. Penyediaan informasi dan data berbasis komputer terkait pelaksanaan dan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan termasuk bagian bentuk layanan sederhana dalam penerapan *e-government*.

Menurut Parsaorantua (2017) *E-government* merupakan penggunaan dari teknologi informasi dan komunikasi melalui penggunaan aplikasi berbasis *website* oleh pemerintah yang memiliki tujuan dengan memberikan pelayanan secara intensif kepada masyarakat, lingkungan pemerintahan, dan pelaku bisnis. Terjadinya sebuah perubahan proses secara internal dan eksternal untuk menahan terhadap praktek korupsi serta meningkatkan transparansi, memperoleh kemudahan, pendapatan, dan juga untuk mengurangi penggunaan biaya dalam pelaksanaan pemerintahan.

Pada Instruksi Presiden Republik Indonesia No. 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. Praktik dari aplikasi *e-government* itu biasanya berupa *website* melalui Pemerintah Daerah. Melalui situs *e-government* tersebut merupakan strategi daerah untuk mengenalkan potensi daerah tersebut. Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan pelaksana teknis di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang menyediakan

Fitriani Pratiwi, dkk. Efektifitas Program Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan  
(Sipenduduk) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru ...

informasi pelayanan publik yang dapat memberikan kemudahan dan kecepatan dalam melayani masyarakat.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru terus berbenah untuk memperbaiki segala aspek untuk meningkatkan layanan publik dengan tujuan memberikan pelayanan prima bagi masyarakat Kota Pekanbaru. Inovasi pelayanan merupakan terobosan jenis pelayanan publik baik berupa gagasan atau ide kreatif yang original, adaptasi ataupun modifikasi yang tentunya memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung ini sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru juga menyediakan 33 layanan inovasi yang diberikan kepada masyarakat Kota Pekanbaru.

Pada Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 6 Tahun 2015 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Teknologi Informasi dan Keterbukaan Informasi yang berlandaskan asas manfaat, adil dan merata kepastian, hukum, sinergi, transparansi, keamanan, kemitraan, etika, akuntabilitas, dan partisipatif untuk memberikan pelayanan administratif yang optimal kepada masyarakat Kemudian diikuti oleh Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 107 Tahun 2021 Tentang Sistem Pelayanan Berbasis Elektronik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Pada Pasal 4 yaitu salah satu bentuk pelayanan administrasi kependudukan berbasis elektronik yaitu SIPENDUDUK (Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan).

Pada awal tahun 2020 masyarakat digemparkan dengan adanya sebuah berita penyakit menular yaitu *covid-19* yang disebabkan oleh SARS-CoV 2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru tentunya mengalami perubahan sistem pelayanan dalam memberikan

pelayanan publik karena pemerintah menetapkan suatu kebijakan *lockdown* (pembatasan akses masuk dan keluar wilayah) dan *social distancing* (pembatasan interaksi sosial). Hal tersebut menyebabkan masyarakat tidak dapat melakukan kegiatan atau berinteraksi secara langsung untuk menikmati pelayanan secara konvensional untuk memenuhi kebutuhannya.

Pada akhir tahun 2020 kota Pekanbaru resmi mengalami pemekaran kecamatan yang awalnya 12 kecamatan menjaadi 15 kecamatan. Pemekaran terjadi karena Kota Pekanbaru memiliki jumlah penduduk terbanyak diantara kabupaten atau kota yang ada di Provinsi Riau.

Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan (SIPENDUDUK) ini pertama kali diluncurkan pada tahun 2020 sesuai dengan Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Nomor 43A Tahun 2020.

Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan (SIPENDUDUK) dibuat dibawah naungan bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan (PDIP) dimana bidang tersebut mempunyai *programmer* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dengan membutuhkan rancang bangun *website* SIPENDUDUK kurang lebih Rp.75.000.000 (tujuh puluh lima juta rupiah).

Pengajuan dokumen KTP-el jika dihitung dari tahun 2021 hingga 2023 jumlah pemohon yang masuk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru yaitu 110.148 jumlah pemohon yang diterima sebanyak 107.448 dokumen dan jumlah pemohon yang ditolak sebanyak 2.700 dokumen. Sedangkan penerbitan KK perubahan data jika dihitung dari tahun 2021 hingga 2023 jumlah pemohon yang masuk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru yaitu 20.163 jumlah pemohon yang diterima sebanyak 16.823 dokumen dan jumlah pemohon yang ditolak sebanyak 3.340 dokumen.

Berdasarkan penjelasan diatas mengenai Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan (SIPENDUDUK) yang didapat melalui website sipenduduk dan observasi. Penulis menemukan beberapa fenomena yang terjadi sebagai berikut :

1. Masih banyak masyarakat yang belum mengetahui terkait Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan (SIPENDUDUK) sehingga masyarakat harus datang terlebih dahulu ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Hal tersebut terjadi karena masih kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru terkait sipenduduk. Seharusnya program sipenduduk dibuat untuk memudahkan masyarakat dalam pembuatan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil dirumah tanpa harus datang ke Disdukcapil.
2. Masih belum semua kalangan masyarakat yang dapat menggunakan website sipenduduk dan masyarakat masih mengalami kesusahan terkait mekanisme menggunakan SIPENDUDUK misalnya saat mendapatkan formulir persyaratan dikarenakan formulir tersebut masih berbentuk PDF, dimana file formulir persyaratan didownload, kemudian di print, mengisi formulir dengan tulis tangan lalu di scan dengan format pdf/jpg dengan ukuran 4 mb. Seharusnya program tersebut dibuat untuk memudahkan masyarakat tetapi dari penjelasan tersebut tentunya masyarakat akan mengalami kesulitan untuk mendapatkan formulir persyaratan.
3. Keterbatasan pengerjaan dokumen oleh petugas yakni pengajuan KTP-el 220 dokumen/hari dan penerbitan KK Perubahan Data 120 dokumen/hari. Jumlah masyarakat Kota Pekanbaru begitu banyak dengan kemampuan petugas yang hanya mampu menyelesaikan dokumen sedikit

tentunya membutuhkan waktu lama dalam mendapat dokumen kependudukan dan pencatatan sipil.

Berdasarkan fenomena yang dikemukakan diatas maka penulis meneliti mengenai “Efektitas Program Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan (SIPENDUDUK) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

## **METODE**

Dalam penelitian yang berjudul Efektifitas Program Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan (SIPENDUDUK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, peneliti menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Lexy J. (2005:3) mengatakan bahwa pendekatan kualitatif merupakan langkah penelitian yang dapat menghasilkan data deskriptif yakni berupa lisan atau kata-kata tertulis dari pelaku dan orang-orang yang dapat diamati. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang memiliki target untuk mendeskripsikan dan menggambarkan peristiwa ataupun fenomena yang terjadi dilapangan dan menyajikan data secara teratur, sesuai fakta, dan membahas mengenai fenomena-fenomena atau fakta-fakta yang terjadi dilapangan.

Menurut Sugiyono (2018:1) bahwa metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang dapat digunakan untuk dapat mengamati pada kondisi objek yang seharusnya. Sebagai komponen utama, teknik induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih memfokuskan pada makna bukan generalisasi. Penelitian kualitatif ini dilakukan karena peneliti ingin mendalami permasalahan-permasalahan yang tidak dapat dikuantifikasikan yang bersifat deskriptif, seperti suatu cara kerja, formula suatu resep, penjabaran tentang suatu konsep yang beranekaragam, karakteristik suatu barang dan jasa, gambar-gambar, gaya-gaya, tata cara suatu

budaya, model fisik, suatu artefak, dan lain-lain sebagainya (Komariah, 2011).

Alasan peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif karena peneliti ingin mengeksplor dan menganalisa Program Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan (SIPENDUDUK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Untuk memberikan arti dan makna dalam pemecahan masalah. Data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka. Sehingga dengan demikian dapat diperoleh penjelasan dan gambaran atas topik penelitian yang sesuai dengan judul penelitian.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektifitas menurut Champbell (dalam Dyah Mutiarin, 2014:97) dapat diartikan sebagai tingkat pada kemampuan dalam suatu lembaga atau organisasi untuk dapat melaksanakan semua tugas-tugas wajibnya atau untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya.

Faktor yang mempengaruhi tercapainya efektifitas pelayanan menurut Campbell J.P (dalam Dyah Mutiarin, 2014):

### 1) Keberhasilan Program

Keberhasilan program yaitu sejauh mana efektifitas program SIPENDUDUK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dapat dijalankan dengan kemampuan operasional dalam melaksanakan suatu rencana yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Apabila setiap proses pada program SIPENDUDUK ini dapat berjalan dengan baik maka akan berdampak kepada keberhasilan dari program tersebut sehingga program tersebut baru dapat dikatakan efektif.

Selanjutnya berdasarkan Indikator Keberhasilan Program dapat disimpulkan bahwasanya berdasarkan hasil penelitian website SIPENDUDUK ini terkait sumber informasi masyarakat Kota Pekanbaru masih harus terlebih dahulu datang ke UPTD Kecamatan atau

DISDUKCAPIL. Kemudian dari tenaga ahli di UPTD Kecamatan masyarakat merasakan bahwa masih tidak cepat tanggap dan kurang informatif sedangkan tenaga ahli di DISDUKCAPIL secara keseluruhan sudah baik ditandai dengan tenaga ahli paham akan seluruh langkah-langkah website SIPENDUDUK, dapat menjawab pertanyaan masyarakat dengan sesuai dan cepat tanggap.

### 2) Keberhasilan Sasaran

Keberhasilan sasaran yaitu dengan mempertimbangkan suatu kemudahan yang akan didapat oleh sasaran program pada suatu organisasi dan juga mempertimbangkan pada mekanisme pada program SIPENDUDUK tersebut dengan kata lain seberapa jauh tingkat sasaran dalam program atau suatu kebijakan dari pemerintah untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Selanjutnya berdasarkan Indikator Keberhasilan Sasaran dapat disimpulkan bahwasanya berdasarkan hasil penelitian website SIPENDUDUK terkait penggunaan SIPENDUDUK masyarakat belum sepenuhnya mendapatkan 3E (Efisien., Efektif, dan Ekonomis) terutama pada efisien dan efektif yang ditandai dengan masyarakat masih harus menunggu 3 hari – 2 minggu untuk mendapatkan dokumen yang dibutuhkan dan masyarakat masih perlu datang berulang ke UPTD dan DISDUKCAPIL. Kemudian terkait mekanisme penggunaan SIPENDUDUK masyarakat masih belum merasakan kemudahan dalam menggunakan SIPENDUDUK ditandai dengan masyarakat masih merasakan ribet, prosesnya lama dan kebingungan.

### 3) Kepuasan Terhadap Program

Kepuasan Terhadap Program yaitu kepuasan yang dirasakan oleh penerima program SIPENDUDUK terhadap kualitas program SIPENDUDUK yang diterima oleh masyarakat Kota Pekanbaru. Semakin berkualitas program yang diberikan maka kepuasan yang dirasakan oleh penerima semakin tinggi maka dapat menimbulkan penilaian yang baik terhadap pihak Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru sebagai pembuat dan pelaksana program atau kebijakan.

Selanjutnya berdasarkan Indikator Kepuasan Terhadap Program dapat disimpulkan bahwasanya berdasarkan hasil penelitian melalui website SIPENDUDUK ini sarana dan prasarana bagian dalam DISDUKCAPIL sudah sangat bagus tetapi untuk bagian luar masih memiliki kekurangan yang membuat masyarakat tidak nyaman. Mengenai teknologi *website* yang dirasakan secara signifikan yaitu dalam segi antrian. Namun untuk dokumen dapat diselesaikan kurun waktu 3 hari – 2 minggu bukan 1 x 24 jam. Dan masyarakat merasakan teknologi *website* ini belum cukup friendly untuk kalangan usia, masih sulit, dan tidak mudah dalam menggunakannya.

#### 4) Tingkat Output dan Input

Tingkat Output dan Input yaitu jika output (keluaran) lebih besar dari input (masukan) maka dapat dikatakan efisien dan sebaliknya jika input lebih besar dari output maka dapat dikatakan tidak efisien. Dalam hal ini mengukur input dan output sangat lah penting agar sesuatu yang telah ditetapkan sebelumnya dapat berjalan dengan lancar.

Selanjutnya berdasarkan Indikator Tingkat Output dan Input dapat disimpulkan bahwasanya berdasarkan hasil penelitian melalui website SIPENDUDUK memiliki tujuan signifikan agar masyarakat bisa merasakan 3E. Kemudian hasil yang diharapkan oleh masyarakat belum tercapai ditandai dengan masyarakat yang mesti berulang kali ke kantor dan dokumen selesai dalam kurun waktu 3 hari - 2 minggu.

#### 5) Pencapaian Tujuan Menyeluruh

Pencapaian tujuan menyeluruh yaitu sejauh mana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dapat melaksanakan tugasnya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Dalam hal ini merupakan penilaian secara umum dengan banyak kriteria dan

menghasilkan penilaian umum efektifitas untuk pihak pemerintahan.

Selanjutnya berdasarkan Indikator Pencapaian Tujuan Menyeluruh dapat disimpulkan bahwasanya berdasarkan hasil penelitian melalui website SIPENDUDUK yang menjadi faktor pendukung adalah pertama petugas dan tenaga ahli Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru yang sangat membantu masyarakat dan paham akan mekanisme menggunakan SIPENDUDUK. Kedua, kemudian sarana dan prasarana yang disediakan di bagian dalam sudah sangat bagus dan nyaman serta yang ketiga website SIPENDUDUK yang digunakan masyarakat dan dokumen KK dan KIA sudah dapat di print sendiri dirumah. Yang menjadi faktor penghambat adalah pertama jaringan dan server yang *down*, *blank* dan rusak yang mengakibatkan lama mendapatkan no antrian, loading ketika mengecek berkas, dan website SIPENDUDUK tidak bisa diakses sama sekali dan menjemput dokumen pun juga tidak bisa. Dan yang kedua adalah petugas UPTD yang kurang informatif dan kurang paham terkait mekanisme SIPENDUDUK sehingga masyarakat lambat dalam mengurus dokumen.

### SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh berdasarkan wawancara dan observasi yang dilakukan dari indikator keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program dan pencapaian tujuan menyeluruh dapat disimpulkan bahwa :

*Pertama* keberhasilan program masyarakat mengetahui sumber informasi terkait program SIPENDUDUK harus datang terlebih dahulu ke DISDUKCAPIL atau UPTD Kecamatan. Tenaga ahli DISDUKCAPIL sudah paham akan setiap proses penyelesaian dokumen sedangkan tenaga ahli UPTD Kecamatan kurang informatif. *Kedua* keberhasilan sasaran masyarakat belum seluruhnya mendapat kemudahan 3E dan masyarakat harus

Fitriani Pratiwi, dkk. Efektifitas Program Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan  
(Sipenduduk) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru ...

masih menunggu 3 hari-2 minggu untuk mendapatkan dokumen. Mekanisme SIPENDUDUK masih ribet dan prosesnya lama. *Ketiga* kepuasan terhadap program sarana dan prasarana yang disediakan DISDUKCAPIL sudah sangat bagus tetapi bagian luar masih belum memberikan kenyamanan bagi masyarakat. Teknologi pada *website* SIPENDUDUK belum cukup *friendly* di seluruh kalangan usia. *Keempat* tingkat output dan input tujuan signifikan agar masyarakat mendapat 3E dan hasil yang diharapkan belum tercapai karena masyarakat masih harus ke kantor DISDUKCAPIL atau UPTD Kecamatan terlebih dahulu serta dokumen tidak bisa selesai dalam waktu 1 x 24 jam. *Kelima* pencapaian tujuan menyeluruh yang menjadi faktor pendukung petugas dan tenaga ahli, sarana dan prasarana, dan *website* SIPENDUDUK. Sedangkan yang menjadi faktor penghambat adalah jaringan, server yang *down*, *blank*, dan rusak serta petugas UPTD yang kurang informatif

Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 6 Tahun 2015 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Teknologi Informasi dan Keterbukaan Informasi

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik

Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 107 Tahun 2021 Tentang Sistem Pelayanan Berbasis Elektronik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

#### DAFTAR PUSTAKA

Instruksi Presiden Republik Indonesia No. 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government

Komariah, D. (2011). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Alfabeta.

Lexy, J. (2005). *Metodologi Penelitian Kualitatif* . Bandung: Remaja Rosdakarya.

Maulidiah, S. (2014). *Pelayanan Publik; Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)* . Jakarta: Indra Prahasta.

Parsaorantua, P. humisar, Pasoreh, Y., & Rondonuwu, sintje A. (2017). Implementasi teknologi informasi dan komunikasi. *Acta Diurna*, VI(3), 1–14.