

# Difusi Inovasi Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar (SIPINTAR PEDULI) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

Mita Novita<sup>1</sup> Eko Handrian<sup>2</sup>

Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Riau, Jl. Kharudin Nasution  
No. 133 Perhentian Marpoyan, Pekanbaru, Indonesia  
[mitanovita@student.uir.ac.id](mailto:mitanovita@student.uir.ac.id) [ekohandrian@soc.uir.ac.id](mailto:ekohandrian@soc.uir.ac.id)

Received : 05 Juni 2025

## Abstract

*Innovation diffusion is where innovations are introduced, adopted, and disseminated within a social system. This research focuses on discussing the diffusion of innovations with the aim of identifying factors that influence the adoption and spread of innovations. The diffusion of innovations with the aim of change, but not every change can be categorized as innovation. The main purpose of this discussion is how the adoption of the sipintar website for displaced communities in the diffusion of innovation. The method used in this research is mixed methods by Creswell. This approach combines quantitative methods that will be aimed at the community and qualitative methods aimed at the population and civil registration office of Pekanbaru city. The results of this study show that the diffusion of this website innovation is still the duality of services, as well as the range of communication that has not reached every layer of society and there is still a culture of manual service users who are comfortable adopting smart with manual methods compared to the use of the website itself. To strengthen the diffusion of this innovation, a strategy is needed that includes education, increasing trust, and an inclusive approach to reach a wider community, especially people who are included in the displaced category in sipintar care.*

**Keywords:** *Diffusion, Innovation, Adoption, Sipintar Peduli Website*

## Abstrak

Difusi inovasi adalah di mana inovasi diperkenalkan, diadopsi, dan disebarluaskan dalam suatu sistem sosial. Penelitian ini berfokus membahas tentang difusi inovasi dengan tujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi dan penyebaran inovasi. Difusi inovasi dengan tujuan perubahan, tetapi tidak setiap perubahan dapat dikategorikan sebagai inovasi. Tujuan utama pembahasan ini yaitu bagaimana adopsi website sipintar untuk masyarakat terlantar dalam difusi inovasi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah mixed methods oleh Creswell. Pendekatan ini menggabungkan metode kuantitatif yang akan ditujukan untuk masyarakat dan metode kualitatif yang ditujukan untuk dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Pekanbaru. Hasil penelitian ini menunjukkan difusi inovasi website ini masih adanya dualitas layanan, serta jangkauan komunikasi yang belum menjangkau setiap lapisan masyarakat dan masih banyaknya budaya pengguna layanan manual yang nyaman mengadopsi sipintar dengan cara-cara manual di bandingkan dengan penggunaan website itu sendiri. Untuk memperkuat difusi inovasi ini, maka diperlukan strategi yang mencakup edukasi, peningkatan kepercayaan, dan pendekatan inklusif untuk menjangkau masyarakat yang lebih luas, terutama masyarakat yang termasuk dalam kategori terlantar dalam sipintar peduli.

**Kata kunci:** *Difusi, Inovasi, Website Sipintar Peduli*

## Pendahuluan

Inovasi adalah sebuah ide, praktik atau objek yang dipersepsikan sebagai sesuatu yang baru oleh individu atau oleh unit yang mengadopsinya. Kebaruan suatu inovasi tak tergantung pada pengertian yang benar-benar baru secara objektif, namun jika suatu ide tampak baru bagi seseorang maka hal tersebut adalah inovasi. Seseorang dapat mengetahui tentang inovasi beberapa saat sebelumnya, namun ia belum menentukan sikap: tidak mendukungnya, tidak mengadopsinya atau menolaknya. Ini artinya, inovasi tidak dibatasi hanya pada pengetahuan yang benar-benar baru bagi seseorang. Dalam pengertian lain, inovasi tak lain adalah teknologi, sehingga penggunaan kata inovasi dengan teknologi sering dianggap setara dan dapat dipertukarkan.

Difusi inovasi adalah proses di mana inovasi diperkenalkan, diadopsi, dan disebarluaskan dalam suatu sistem sosial. Menurut teori difusi inovasi yang dikemukakan oleh Everett Rogers (2003), proses ini melibatkan empat elemen utama: inovasi itu sendiri, saluran komunikasi, waktu, dan sistem sosial. Inovasi harus dianggap lebih baik daripada cara-cara yang ada sebelumnya untuk diadopsi. Saluran komunikasi berperan penting dalam menyebarkan informasi tentang inovasi. Waktu mengacu pada periode yang dibutuhkan untuk adopsi, dan sistem sosial mencakup struktur sosial dan budaya yang mempengaruhi adopsi inovasi.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru menawarkan perubahan inovatif sebagai solusi untuk memperbaiki sistem pelayanan kependudukan di Kota Pekanbaru agar tercipta pelayanan yang lebih mudah, efektif, dan fleksibel dengan meluncurkan aplikasi inovasi baru yang disebut dengan Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar atau bisa dikenal dengan sipintar peduli.

Masyarakat dapat mengajukan permohonan pelayanan tanpa melakukan registrasi atau pendaftaran terlebih dahulu dengan mengisi formulir elektronik dan upload / mengunggah berkas persyaratan pada layanan yang telah disediakan pada website Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar (Sipintar). Pengajuan dalam aplikasi ini akan melibatkan pihak ketiga jika pelapor tidak mampu melakukan pengajuan dimana pihak ketiga merupakan kerabat atau yang memiliki hubungan dengan pihak yang dilaporkan permohonan penerbitan dokumen dapat diajukan oleh keluarga inti, RT, RW, atau pihak lain yang bertanggung jawab.

Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 107 Tahun 2021 tentang Sistem Pelayanan Berbasis Elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bab 2 pada pasal 4 huruf d tentang pelayanan administrasi kependudukan berbasis elektronik tentang aplikasi atau website system pelayanan melengkapi identitas orang terlantar atau yang disebut dengan SIPINTAR, pasal 5 poin 4 menyebutkan system pelayanan melengkapi identitas orang terlantar atau yang disebut dengan SIPINTAR sebagaimana yang dimaksud dalam pasal 4 huruf d meliputi layanan penerbitan biodata WNI, pasal 6 ayat 3 menyebutkan Masyarakat atau pengguna pelayanan website SIPINTAR tidak dapat log in Kembali setelah mengakses atau mengajukan permohonan pelayan. Pemohon akan dihubungi langsung oleh tim SIPINTAR setelah dilakukan verifikasi dan validasi data.

Website Sipintar Peduli dibawah kewenangan wali kota Pekanbaru. Salah satu masalah yang ingin dipecahkan oleh Disdukcapil Kota Pekanbaru adalah pengelolaan dokumen administrasi kependudukan bagi masyarakat rentan administrasi kependudukan. Salah satu Mita Novita dan Eko Handrian

hal yang menyebabkan orang terlantar tidak memiliki e-KTP adalah keterbatasan yang mereka miliki dalam mengakses layanan kependudukan dan pencatatan sipil di Disdukcapil atau biasa disebut dengan Vulnerable Residents of Population Administration. Keberadaan masyarakat yang masuk dalam kategori warga rentan sebelumnya tidak menjadi perhatian pemerintah Kota Pekanbaru. Orang Terlantar yang dimaksudkan dalam SIPINTAR adalah warga negara Indonesia yang karena suatu sebab sehingga tidak dapat memenuhi kebutuhannya secara wajar, baik rohani, jasmani maupun sosial.

Secara proaktif, Disdukcapil kota Pekanbaru telah melakukan upaya yang berkelanjutan untuk memperluas difusi inovasi SIPINTAR PEDULI di masyarakat, memastikan bahwa pelayanan identitas bagi orang terlantar semakin mudah diakses dan digunakan oleh seluruh warga Pekanbaru namun difusi dalam pengadopsian website ini mengalami beberapa hambatan yang dimana masih banyak masyarakat yang memerlukan lebih banyak bimbingan dan dukungan untuk memanfaatkan layanan ini, kemudian waktu dalam pengadopsian bagi masyarakat juga cenderung lebih lambat di bandingkan dengan penggunaan website secara manual, serta saluran komunikasi yang masih belum merata.

Dalam difusi website sipintar ini, isu strategis utama yang perlu diperhatikan adalah bagaimana pengadopsian bagi masyarakat karena dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang strategi yang efektif untuk meningkatkan adopsi dan penyebaran inovasi, yang pada gilirannya dapat meningkatkan pengetahuan bagi masyarakat terlantar di daerah Kota Pekanbaru.

### **Tinjauan Pustaka**

Menurut Suciati (2017:89) teori difusi inovasi sangat tepat diterapkan dalam konteks komunikasi pembangunan di negara-negara yang sedang berkembang seperti di Indonesia. Sumadi Dilla (2007:4) mengatakan bahwa komunikasi pembangunan bertujuan untuk menyampaikan, mengkaji, dan menjelaskan tentang suatu isu, ide atau gagasan aktual yang berkaitan dengan perubahan menuju pembangunan masyarakat. Komunikasi pembangunan merupakan strategi komunikasi seluruh masyarakat atau komponen komunikasi dari sebuah rencana pembangunan nasional (Abrar, 2002:200). Lebih lanjut Abrar (2002:192) mengelompokkannya dalam komunikasi penunjang pembangunan. Dari pernyataan para pakar tersebut maka dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya teori difusi inovasi oleh para ahli dikategorikan dalam konteks komunikasi Pembangunan.

Rogers (2003) mendefinisikan difusi sebagai proses dimana inovasi dikomunikasikan melalui saluran tertentu dalam jangka waktu tertentu diantara para anggota suatu sistem sosial. Berger dkk (2014:350) mengatakan komunikasi adalah saluran primer bagi difusi, mengisyaratkan rute ke arah pemakaian yang lebih mengandalkan mekanisme-mekanisme pengaruh sosial daripada aspek-aspek objektif inovasi itu sendiri. Komunikasi dalam definisi ini ditekankan dalam arti terjadinya saling tukar informasi (hubungan timbal balik), antar beberapa individu secara memusat (*konvergen*) maupun memencar (*divergen*) yang berlangsung secara spontan. Oleh karena itu, dengan adanya komunikasi akan terjadi kesamaan pendapat antar warga masyarakat tentang inovasi.

Difusi merupakan salah satu tipe komunikasi yang mempunyai ciri pokok, pesan yang dikomunikasikan adalah hal baru (inovasi). Aida dkk (2016:10) mengatakan proses difusi ini sangat mirip dengan model komunikasi yang dirumuskan oleh Berlo yaitu sumber, pesan, saluran, penerima dan efek (SMRC). Dalam proses difusi, penyebaran relative banyak

dilakukan dengan menggunakan komunikasi dua tahap, dimana ada tahap pertama dari media (opinion leader) dan penerima tahap kedua (individu-individu).

Rogers (2003) mendefinisikan difusi sebagai proses dimana inovasi dikomunikasikan melalui saluran tertentu dalam jangka waktu tertentu diantara para anggota suatu sistem sosial. Dengandemikian terlihat elemen difusi yang terdiri dari empat hal sebagaimana diuraikan Rogers (2003) yaitu:

1. Inovasi

Inovasi merupakan gagasan, tindakan atau barang yang dianggap baru oleh seseorang. Kebaruan inovasi diukur secara subjektif menurut pandangan individu yang menerimanya. Dalam mengukur apakah suatu gagasan tergolong kedalam sebuah inovasi, maka dapat diukur oleh beberapa hal diantaranya keunggulan relative (relative advantage), kompatibilitas (compatibility), kerumitan (complexity), kemampuan diuji cobakan (trialability) dan kemampuan diamati (observability). Salah satu faktor yang mempengaruhi agar inovasi diterima adalah karakteristik inovasi.

2. Saluran komunikasi

Merupakan alat untuk menyampaikan pesan-pesan inovasi dari sumber kepada penerima. Jika komunikasi dimaksudkan untuk memperkenalkan suatu inovasi kepada khalayak yang banyak dan tersebar luas, maka saluran komunikasi yang lebih tepat, cepat dan efisien, adalah media massa. Tetapi jika komunikasi dimaksudkan untuk mengubah sikap atau perilaku penerima secara personal, maka saluran komunikasi yang paling tepat adalah saluran interpersonal. Saluran Komunikasi merupakan satu elemen yang menentukan keberhasilan proses difusi inovasi yang sedang dilakukan karena melalui saluran komunikasi pesan – pesan inovasi yang dirancang dan dibuat oleh agen pembaharu dapat disebarluaskan kepada khalayak yang menjadi target adopter.

3. Jangka waktu

Jangka Waktu yakni proses keputusan inovasi dari mulai seseorang mengetahui sampai memutuskan untuk menerima atau menolaknya. Pengukuhan terhadap Keputusan itu sangat berkaitan dengan dimensi waktu. Paling tidak dimensi waktu terlihat dalam (a) proses pengambilan keputusan inovasi, (b) keinovatifan seseorang (relatif lebih awal atau lebih lambat dalam menerima inovasi), dan (c) kecepatan pengadopsian inovasi dalam sistem sosial.

4. Sistem sosial

Sistem Sosial merupakan kumpulan unit yang berbeda secara fungsional dan terikat dalam kerjasama untuk memecahkan masalah dalam rangka mencapai tujuan bersama. Proses difusi itu sendiri terjadi dalam suatu sistem sosial. Struktur dalam suatu sistem sosial mempengaruhi cara difusi itu terjadi. Pemahaman tentang sistem sosial berkaitan dengan difusi inovasi sangat penting. Di dalam teori difusi inovasi menurut Everett M. Rogers dan Floy dShoemaker dijelaskan bahwa terdapat 5 klasifikasi masyarakat dalam menerima sebuah inovasi. Penggolongan adopter (penerima inovasi tersebut juga mengidentifikasikan tingkat keinovatifan masyarakat berupa cepat atau lambatnya menerima suatu inovasi antara masyarakat yang satu dengan anggota sistem sosial lainnya. Anggota sistem sosial tipe inovator merupakan sejumlah orang yang paling cepat dalam mengenal dan mengadopsi suatu inovasi setelah suatu inovasi tersebut

diperkenalkan. Inovator mempunyai sifat yang gemar mencoba hal baru dan memotivasi anggota system sosial lainnya untuk mempunyai kebiasaan dan pemikiran lebih maju.

## Metode

Tipe penelitian ini menggunakan metode mixed methods oleh Creswell. dengan metode kuantitatif. Sumber data primer diperoleh melalui observasi,wawancara,kuisisioner, dokumentasi dan data sekunder diperoleh dari buku,data,dokumen publikasi di kantor dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil kota Pekanbaru.Teknik pengumpulan data melalui wawancara dengan masyarakat dan pegawai di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Pekanbaru, kuesioner, observasi dan dokumentasi. Adapun jumlah populasi dan sampel dalam penelitian ini berjumlah 162 orang, diantaranya 2 orang pihak dinas yaitu Kepala Bidang Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan dan staff operasioanl sipintar dan 160 orang pengguna layanan manual serta website sipintar peduli.

Setelah keseluruhan data terkumpul melalui teknik pengumpulan data yang di pergunakan dalam penelitian ini, selanjutnya data di kelompokkan dan di sesuaikan menurut jenis data yang di peroleh, kemudian akan dibahas dan di analisa dalam dua bentuk, yaitu data yang bersifat kualitatif akan di uraikan secara lengkap dan terperinci dalam bentuk kalimat. Kemudian data yang bersifat kuantitatif akan di tabulasikan atau disajikan dalam bentuk tabel, angka, persentase serta dilengkapi dengan uraian serta keterangan yang mendukung untuk dapat diambil kesimpulan induktif.

## Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan pembahasan masing-masing indikator penelitian didapatkan rekapitulasi dari penelitian inovasi aplikasi buku tamu digital di dinas komunikasi informatika statistik dan persandian kota Pekanbaru sebagai berikut :

Tabel 1.  
Rekapitulasi Tanggapan Responden Masyarakat Pengguna Website Sipintar Peduli Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

| No.        | Item Penilaian        | Kategori Penilaian |             |            | Jumlah       |
|------------|-----------------------|--------------------|-------------|------------|--------------|
|            |                       | M                  | CM          | KM         |              |
| 1          | Ukuran Inovasi        | 51<br>(84%)        | 8<br>(14%)  | 1<br>(2%)  | 60<br>(100%) |
| 2          | Saluran Komunikasi    | 47<br>(79%)        | 11<br>(18%) | 2<br>(4%)  | 60<br>(100%) |
| 3          | Jangka Waktu          | 38<br>(63%)        | 20<br>(34%) | 2<br>(3%)  | 60<br>(100%) |
| 4          | Anggota Sistem Sosial | 27<br>(45%)        | 26<br>(44%) | 7<br>(11%) | 60<br>(100%) |
| jumlah     |                       | 163                | 65          | 12         | 240          |
| rata-rata  |                       | 41                 | 16          | 3          | 60           |
| persentase |                       | 68%                | 27%         | 5%         | 100%         |

Sumber : Data olahan hasil penelitian,2024

Dari hasil rekapitulasi yang penulis data dari hasil penyebaran kuisioner pada masyarakat rata-rata berada pada kategori “ cukup mengadopsi”.

Untuk indikator Keunggulan relative Menurut masyarakat dalam pengguna inovasi website sipinter merujuk pada manfaat diperoleh dari hasil penggunaan teknologi ini bervariasi tergantung pada penggunaannya, Masyarakat merasakan keunggulan relative melalui pengalaman pengguna yang lebih baik dan lebih efisien saat menggunakan layanan publik. Peningkatan pelayanan dengan website sipinter, masyarakat dapat mengisi data diri mereka dengan mudah melalui perangkat mereka sendiri, website sipinter Akan tetapi Masyarakat yang kurang terampil dalam menggunakan teknologi atau tidak memiliki akses yang memadai ke perangkat digital mungkin kesulitan untuk mengadopsi website sipinter.

Manfaat dari difusi inovasi sipinter cukup membantu masyarakat terlanter yang susah untuk mobilisasi atau masyarakat yang rentan terhadap administrasi kependudukan. Akan tetapi Resistensi terhadap Perubahan Beberapa masyarakat kurang nyaman dengan perubahan dari proses manual ke digital, Masyarakat yang kurang terampil dalam penggunaan teknologi atau tidak memiliki akses yang memadai keperangkat digital mungkin kesulitan untuk memanfaatkan difusi inovasi website sipinter, dari manfaat inovasi ini masyarakat seperti orang tua yang tidak paham teknologi masih sulit untuk menerima manfaat dari inovasi ini dan lebih nyaman dengan cara-cara manual.

Untuk indikator Saluran Komunikasi mengindikasikan kredibilitas dan kehandalan sumber informasi website yang sangat tinggi berupa penyebaran dalam sumber informasi, namun meskipun sumber informasi ini menyebar dengan cukup baik tetapi belum menjangkau masyarakat sepenuhnya sehingga cara-cara manual lebih di utamakan. Kredibilitas informasi sangat penting dalam menentukan adopsi suatu teknologi, distribusi informasi yang belum menjangkau seluruh segmen masyarakat secara merata. Ini menunjukkan adanya kesenjangan digital (digital divide), di mana akses terhadap teknologi dan informasi masih terbatas pada kelompok tertentu, inovasi yang mampu menyebarkan informasi dengan cepat akan lebih mudah diterima oleh masyarakat, karena memberikan kemudahan dan mempercepat akses informasi yang relevan.

Kontribusi penting seperti pelayanan secara online atau dalam jaringan dalam penyediaan informasi, menawarkan berbagai layanan online dan panduan komprehensif bagi masyarakat. Meskipun demikian, platform digital ini masih mengalami kendala dalam hal desain antarmuka yang kurang ramah pengguna dan pembaruan konten yang tidak konsisten, yang berpotensi mengurangi efektivitas komunikasi. Layanan informasi melalui telepon atau call center menjadi alternatif komunikasi yang cukup signifikan, memungkinkan masyarakat untuk memperoleh informasi dan konsultasi langsung, meskipun masih terdapat keterbatasan seperti waktu tunggu yang panjang dan jam layanan yang terbatas.

Untuk indikator jangka waktu proses pengambilan keputusan yang kompleks namun relatif positif. Fenomena ini mencerminkan tahapan transisi di mana sebagian besar stakeholder mengakui potensi inovasi, meskipun belum sepenuhnya yakin akan Mita Novita dan Eko Handrian

pengadopsiannya. Data ini mencerminkan transisi di mana mayoritas stakeholder mengakui potensi inovasi, namun masih ada ketidakpastian dalam pengadopsiannya distribusi ini mengungkapkan Sipintar dianggap memiliki tingkat kebaruan yang signifikan, meskipun masih terdapat ruang untuk pengembangan lebih lanjut untuk mempercepat adopsi teknologi, penting untuk menyediakan pelatihan dan pendampingan kepada masyarakat agar mereka dapat menyesuaikan diri dengan inovasi yang ada, serta meningkatkan infrastruktur digital di daerah-daerah yang masih tertinggal.

Meskipun layanan online sudah tersedia keterbatasan akses internet dan rendahnya literasi digital di beberapa daerah, yang membuat masyarakat merasa lebih nyaman dengan interaksi langsung dengan petugas. Selain itu, masyarakat lebih percaya pada proses manual karena mereka dapat mengklarifikasi langsung jika ada masalah atau kesalahan. Namun, Dinas Dukcapil terus berupaya meningkatkan sosialisasi dan memperbaiki layanan online agar lebih banyak masyarakat yang beralih ke sistem digital. Proses ini membutuhkan waktu dan kerja sama dari semua pihak untuk memastikan bahwa layanan online dapat sepenuhnya diterima dan dimanfaatkan oleh masyarakat. Untuk indikator Triability (kemungkinan dicoba) bahwa kemampuan inovasi Semakin cepat suatu inovasi buku tamu digital dalam mengemukakan keunggulannya dalam penggunaan, maka semakin akan tersebar atau diterima, ketika suatu inovasi tidak dapat mengemukakan keunggulannya secara baik, maka inovasi tersebut dapat dikatakan gagal atau tidak dapat diterapkan. Masyarakat yang tidak terbiasa dengan teknologi atau tidak memiliki akses yang memadai ke perangkat digital mengalami kesulitan dalam menggunakan

Untuk indikator Jangka Waktu bahwa pengambilan keputusan ditunjukkan melalui pendekatan yang proaktif dan adaptif. Disdukcapil tidak sekadar mengadopsi teknologi, melainkan secara aktif merancang ekosistem digital yang responsif terhadap dinamika kebutuhan masyarakat. Hal ini tercermin dari strategi pengembangan website Sipintar yang memperhatikan aspek kemudahan akses, kualitas layanan, dan pengalaman pengguna. Setiap tahapan pengambilan keputusan dirancang untuk menciptakan inovasi yang bermakna, bukan sekadar transformasi teknologis belaka. Hasil observasi yang menunjukkan bahwa Disdukcapil Kota Pekanbaru menggunakan pendekatan proaktif dan adaptif dalam pengambilan keputusan terkait pengembangan website Sipintar Peduli mengindikasikan bahwa mereka tidak hanya mengadopsi teknologi, tetapi juga merancang ekosistem digital yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Pendekatan ini terlihat pada usaha untuk meningkatkan kemudahan akses, kualitas layanan, dan pengalaman pengguna, yang merupakan langkah penting dalam menciptakan inovasi yang bermakna. Namun, di Kota Pekanbaru, masih ada tantangan besar terkait aksesibilitas teknologi di beberapa daerah, di mana banyak masyarakat yang belum sepenuhnya melek digital atau memiliki keterbatasan akses internet digital.

Untuk indikator anggota system sosial karena inovator biasanya berperan sebagai pelopor dalam mengadopsi ide atau teknologi baru tanpa banyak bergantung pada pengaruh

eksternal. Berdasarkan hasil kuesioner yang menunjukkan bahwa masyarakat pengguna website SIPINTAR di kategori kelompok inovator cenderung memiliki tingkat kemandirian yang tinggi, hal ini mencerminkan karakteristik khas inovator sebagai pelopor dalam mengadopsi teknologi baru. pengadopsi dini sering berperan sebagai "opinion leader" yang menjembatani antara inovator dan mayoritas masyarakat. Namun, kelompok ini membutuhkan validasi sosial dan akses terhadap informasi yang relevan untuk memperkuat kepercayaan mereka terhadap teknologi baru, Fakta bahwa mayoritas penolak termasuk kategori Mandiri mengindikasikan bahwa penolakan terhadap inovasi bukan semata-mata karena ketergantungan pada faktor eksternal, tetapi kemungkinan besar disebabkan oleh preferensi pribadi atau penilaian kritis terhadap inovasi tersebut. Kelompok penolak yang mendominasi kategori Cukup Mengadopsi dan cenderung mandiri menunjukkan bahwa penolakan terhadap inovasi seperti website Sipintar Peduli lebih dipengaruhi oleh preferensi pribadi atau penilaian kritis terhadap inovasi tersebut, daripada ketergantungan pada faktor eksternal. Meskipun, hal ini menunjukkan bahwa difusi website sipintar teradopsi, namun pendifusiannya masih perlu di tingkatkan lagi, dan diharapkan difusinya menyebar bukan hanya pada masyarakat yang rentan adminduk yang ada dalam kategori tetapi juga menjangkau masyarakat rentan lainnya.

Keberhasilan adopsi suatu inovasi sangat bergantung pada bagaimana inovasi tersebut dapat diterima oleh masyarakat. Salah satu faktor yang memengaruhi adalah tingkat kompatibilitas inovasi dengan kebiasaan atau nilai-nilai yang sudah ada. Jika masyarakat cenderung lebih nyaman dengan cara manual, maka proses adopsi inovasi seperti website Sipintar akan mengalami tantangan, terutama jika manfaat inovasi tersebut belum sepenuhnya dipahami atau dirasakan.

Rogers juga menekankan bahwa diperlukan pendekatan komunikasi yang efektif, serta partisipasi aktif dari kelompok masyarakat untuk mempercepat proses adopsi inovasi. Hal ini sejalan dengan temuan bahwa meskipun difusi telah dijalankan dengan baik oleh pihak dinas Dukcapil Kota Pekanbaru, kelambatan adopsi tetap terjadi akibat ketergantungan masyarakat pada cara-cara tradisional, dan juga budaya pelayanan secara manual masih massif di kalangan masyarakat. Berdasarkan rekapitulasi dari hasil masing masing indikator pihak dinas sudah menjalankan difusi website sipintar dengan baik akan tetapi masih terjadi nya kelambatan, dikarenakan skala layanan yang kecil maka tidak semasif pelayanan lainnya, serta dalam pengadopsian website sipintar masyarakat, yang cenderung lebih nyaman dengan cara-cara manual.

Website sipintar secara keseluruhan dinilai "cukup mengadopsi" dalam beberapa indikator evaluasi. Dari segi Ukuran Inovasi, website sipintar sangat mempermudah proses pendaftaran dan menawarkan pengalaman modern serta efisien, meskipun di beberapa pengadopsi masih bingung untuk tampilan website yang cukup banyak data diri untuk di isi sehingga mengalami masalah kompatibilitas dengan perangkat nonandroid. Dalam hal Saluran Komunikasi website memenuhi kebutuhan penyebaran informasi dan menjangkau

masyarakat, meskipun kecepatan penerimaan oleh masyarakat belum cukup merata. Dari aspek Jangka Waktu meskipun aplikasi mudah diakses, namun masyarakat masih nyaman dengan penggunaan secara manual.

Tabel 2.

Rekapitulasi Tanggapan Responden Masyarakat Pengguna Manual Sipintar Peduli Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

| No.        | Item Penilaian        | Kategori Penilaian |             |             | Jumlah        |
|------------|-----------------------|--------------------|-------------|-------------|---------------|
|            |                       | M                  | CM          | KM          |               |
| 1          | Ukuran Inovasi        | 38<br>(38%)        | 59<br>(59%) | 3<br>(3%)   | 100<br>(100%) |
| 2          | Saluran Komunikasi    | 25<br>(25%)        | 67<br>(67%) | 7<br>(7%)   | 100<br>(100%) |
| 3          | Jangka Waktu          | 23<br>(23%)        | 68<br>(68%) | 9<br>(9%)   | 100<br>(100%) |
| 4          | Anggota Sistem Sosial | 26<br>(26%)        | 56<br>(56%) | 18<br>(18%) | 100<br>(100%) |
| jumlah     |                       | 112                | 250         | 37          | 400           |
| rata-rata  |                       | 28                 | 63          | 9           | 100           |
| persentase |                       | 28%                | 63%         | 9%          | 100%          |

Sumber : Data olahan hasil penelitian,2024

Dari keseluruhan hasil peneliti diatas maka dapat di temukan jawaban yang menyatakan bahwa di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota pekanbaru. Dari hasil penyebaran kuisioner pada masyarakat pengguna manual rata-rata berada pada kategori “Cukup Mengadopsi”. Hal ini menunjukkan bahwa difusi sipintar secara manual cukup teradopsi, namun difusi secara website masih perlu di tingkatkan lagi. temukan bahwa masyarakat memang lebih nyaman dengan cara-cara manual dalam menggunakan layanan, akan tetapi bagi masyarakat yang punya kesibukan cara-cara online melalui website sipintar sangat membantu sehingga masyarakat cenderung mengadopsi website sipintar, jadi secara keseluruhan dalam mengadopsi sipintar peduli masyarakat cenderung mengadopsinya berdasarkan tingkat kebutuhan dan keinginan dari masing-masing pengguna layanan.

Dalam konteks website Sipintar, masyarakat yang memiliki kesibukan cenderung lebih cepat mengadopsi layanan online karena merasakan manfaatnya dalam menghemat waktu dan mempermudah akses layanan. Namun, bagi masyarakat yang terbiasa dengan cara manual, adopsi cenderung lebih lambat karena teknologi tersebut mungkin dianggap kurang relevan atau tidak sesuai dengan kebiasaan mereka. Hal ini menunjukkan bahwa keputusan untuk mengadopsi suatu teknologi sangat dipengaruhi oleh tingkat kebutuhan dan preferensi individu terhadap layanan yang ditawarkan.

## Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan peneliti mengenai Difusi Inovasi Sistem Pelayanan Melengkapi Identitas Orang Terlantar (Sipintar Peduli) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil kota Pekanbaru cukup mengadopsi. Hal ini dikarenakan masyarakat

pengguna website sipintar merasa cukup mengadopsi terhadap inovasi website sipintar yang diberikan melalui website, namun didalam difusi inovasi website ini masih adanya dualitas layanan, serta jangkauan komunikasi yang belum menjangkau setiap lapisan masyarakat dan masih banyaknya pengguna yang nyaman mengadopsi sipintar dengan cara-cara manual di bandingkan dengan penggunaan website itu sendiri. Dalam pelayanan masyarakat yang rentan terhadap administrasi kependudukan inovasi ini di anggap sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan masyarakat. Meskipun demikian, masih terdapat tantangan dalam memperluas adopsi di kalangan mayoritas akhir dan kelompok penolak, yang cenderung lebih lambat menerima perubahan. Untuk memperkuat difusi inovasi ini, maka diperlukan strategi yang mencakup edukasi, peningkatan kepercayaan, dan pendekatan inklusif untuk menjangkau masyarakat yang lebih luas, terutama masyarakat yang termasuk dalam kategori terlantar dalam sipintar peduli.

Untuk mengetahui kesimpulan setiap indikator mengenai difusi inovasi system pelayanan melengkapi identitas orang terlantar (sipintar peduli) pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Pekanbaru, maka hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Indikaor Ukuran Inovasi Mayoritas responden menilai website memenuhi berbagai indikator inovasi dengan baik, mulai dari keunggulan relatif, kompatibilitas, kemampuan diuji coba, hingga kemampuan diamati. Hanya sebagian kecil responden yang memberikan penilaian kurang memuaskan, yang mengindikasikan bahwa website telah berhasil memenuhi harapan dan kebutuhan penggunanya. Akan tetapi Resistensi terhadap Perubahan Beberapa masyarakat tidak nyaman dengan perubahan dari proses manual ke digital, masyarakat yang kurang terampil dalam penggunaan teknologi atau tidak memiliki akses yang memadai keperangkat digital mungkin kesulitan untuk memanfaatkan difusi inovasi website sipintar, dari manfaat inovasi ini masyarakat seperti orang tua yang tidak paham teknologi masih sulit untuk menerima manfaat dari inovasi ini dan lebih nyaman dengan cara-cara manual.
2. Indikator Saluran Komunkasi Keunggulan utama dari saluran komunikasi digital ini terletak pada kemampuannya untuk menyebarluaskan informasi secara cepat, real-time, dan interaktif, namun masih menghadapi tantangan signifikan terkait kedalaman konten dan jangkauan masyarakat yang belum merata. Website Sipintar Peduli telah membuktikan kemampuannya dalam menyebarluaskan informasi secara efektif, inklusif, dan responsive, sementara sistem manual offline menunjukkan keterbatasan struktural yang signifikan. Namun, analisis mendalam menunjukkan perlunya strategi yang lebih inovatif dan terintegrasi untuk mengoptimalkan efektivitas komunikasi.
3. Indikator Jangka Waktu Website Sipintar berada pada titik kritis transformasi digital, di mana potensi inovasi telah diakui, namun belum sepenuhnya direalisasikan. Mayoritas penilaian pada kategori Cukup Mengadopsi mengindikasikan kebutuhan akan intervensi strategis yang komprehensif untuk mengoptimalkan performa dan mempercepat proses adopsi.
4. Indikator Anggota Sistem Sosial Kelompok Mengadopsi mendominasi pada kategori inovator dan penolak, yang mencerminkan dua karakteristik berbeda, website Sipintar Peduli lebih efektif dalam menarik segmen pengguna yang inovatif dan berorientasi teknologi dibandingkan sistem manual. Namun, untuk memperluas jangkauan dan meningkatkan penetrasi, pendekatan yang lebih inklusif perlu dilakukan, terutama

untuk mengatasi resistansi pada kelompok penolak di sistem manual.

### Daftar Pustaka

- Abrar, Ana Nadhya. (2002). Memberi perspektif pada ilmu komunikasi. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 6(2), 187-201.
- Afrizal. *Metode Penelitian Kualitatif: Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif Dalam Berbagai Disiplin Ilmu*. Jakarta: Rajawali Pers, 2015.
- Agus Dwiyanto. (2005), *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Agus Dwiyanto. 2009. *Reformasi Birokrasi, Kepemimpinan, dan Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Aprilia, Icha Annisa. "Peran Komunikasi Pemerintah Untuk Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik." *Communication* 13, no. 1 (April 17, 2022): 70. <https://doi.org/10.36080/comm.v13i1.1576>.
- Aprilia, R. R. V, and K. E Wahyudi. "Implementasi Program Identitas Kependudukan Digital (IKD) Di Balai RW Kelurahan Kalirungkut Surabaya." *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9, no. 19 (October 6, 2023): 645-50. <https://doi.org/10.5281/ZENODO.8415574>.
- Armia, Syafa, and Diana Hertati. "Pendampingan Pelayanan Identitas Kependudukan Digital Di Kelurahan Rungkut Kidul Guna Meningkatkan Pelayanan Adminduk Berbasis Digital." *Jurnal Dedikasi* 3 (2023).
- As'adi, Mohamad Hasan. "Difusi Inovasi dan Adopsi Inovasi 99design.com (Studi Kasus di Yayasan Pondok Pesantren Wahid Hasyim Yogyakarta)." *99design.com* (Studi Kasus di Yayasan Pondok Pesantren Wahid Hasyim Yogyakarta).
- Aulia, Natasya Nur, and Dida Rahmadanik. "Pelayanan Identitas Kependudukan Digital Kelurahan Kalirungkut Kota Surabaya Jawa Timur." *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik* 3, no. 4 (2023).
- Ajzen, I. (1991). *The Theory of Planned Behavior*. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179-211.
- Basuki, J. 2018. *Administrasi Publik: Telaah Teoretis dan Empiris*. Depok: Rajagrafindo Persada.
- Bandura, A. (1986). *Social Foundations of Thought and Action: A Social Cognitive Theory*. Prentice-Hall.
- Berger, Charles R, Roloff, Michael E. dan David Roskos E. (2014). *Handbook ilmu komunikasi*. Jakarta: Penerbit Nusa Media.
- Bordes, F., et al. (2009). Technology Adoption in E-Commerce. *Journal of Business Research*, 58(6), 705-712.
- Cialdini, R. B. (2001). *Influence: Science and Practice*. Allyn & Bacon.
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340.
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (1985). *Intrinsic Motivation and Self-Determination in Human Behavior*. Springer Science & Business Media.

- Dwi Astuti, Y. (2021). Teknologi dan Transformasi Layanan Publik: Perspektif Masyarakat Digital. *Jurnal Komunikasi dan Teknologi*, 8(3), 40-53.
- Dilla, Sumadi. (2007). *Komunikasi pembangunan: pendekatan terpadu*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Drucker, P. F. (1985). *Innovation and Entrepreneurship: Practice and Principles*. Harper & Row.
- Donovan, F., & Jackson, A. C. (2013). *Managing Human service organizations*. Prentice Hall Inc.
- Echols, John M. & Hasan Shadily, *Kamus Inggris-Indonesia*, (Jakarta : Gramedia, 1992), Cet. XX.
- Eka Suai B, & Moita Sulsalman. (2023). Pengaruh Sosialisasi Digital terhadap Adopsi Teknologi di Kalangan Masyarakat. *Jurnal Komunikasi Digital*, 15(4), 120-135.
- Ekowati, Mas Roro Lilik. 2009 “ Perencanaan, Implementasi, & Evaluasi Kebijakan atau Program”. Pustaka Cakra: Surakarta.
- Everett M. Rogers. 1983. *Diffusion of Innovations*. London: The Free Press.
- Davenport, T. H., & Prusak, L. (1998). *Working Knowledge: How Organizations Manage What They Know*. Harvard Business Press.
- George Terry. 2014. *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta. Bina Aksara
- Hadari Nawawi. 2000. *Manajemen Strategik Organisasi Non Profit Bidang Pemerintahan*. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.
- Hasibuan. (2021). *Manajemen SDM*. Edisi Revisi, Cetakan Ketigabelas. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hall, E. T. (1976). *Beyond Culture*. Doubleday.
- Henry, N. (2013). *Public Administration and Public Affairs*. Pearson.
- Hubis, Aida Vitayala S. Dkk. (2016). *Komunikasi inovasi ed.2*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Hill, M., & Hupe, P. (2002). *Implementing public policy: Governance in theory and in practice*. Sage.
- Hogwood, B. W. (1995). Public policy. *Public Administration*, 73(1), 59-73.
- Indayani, L., & Andriani, D. (2018). *Pengantar Manajemen*. Umsida Press, 1-130.
- John W. Creswell, *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed (Edisi III)*; Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010).
- Journal of Digital Transformation*, 18(2), 45-59.
- Katz, E., & Lazarsfeld, P. F. (1955). *Personal Influence: The Part Played by People in the Flow of Mass Communications*. Free Press.
- Keban, Yermias T. 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik : Konsep, Teori, Dan Isu*. Gava Media, Yogyakarta.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management (15th ed.)*. Pearson Education.

- Katz, J. E., & Aspden, P. (1997). Motivations for Internet Use Among Users in the United States. *Telecommunications Policy*, 21(6), 455-464.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2012). *Management Information Systems: Managing the Digital Firm*. Pearson Education.
- Lisyabab : *Jurnal Studi Islam dan Sosial* 1, no. 2 (December 30, 2020): 211–32.
- Litjan Potlak Sinambela,dkk. 2007. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Malawat, S. H. (2022). *Buku Ajar Pengantar Administrasi Publik*.
- Maksudi, Beddy Iriawan. 2017. *Dasar-Dasar Administrasi Publik*.Depok: Rajawali Pers.
- Mappangara, Andi. (2009). *Teori Komunikasi dan Praktiknya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Mappangara, A. (2010). Komunikasi Interpersonal dalam Proses Penyebaran Inovasi. *Jurnal Komunikasi Indonesia*, 5(2), 78-92.
- Muslichah Erma Widiana. (2020) *Pengantar Manajemen*. Kab. Banyumas. Penerbit CV. Pena Persada Redaksi. (hal.30-35).
- Moenir. 1995. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Moorman, C., Zaltman, G., & Deshpandé, R. (1992). Relationships Between Providers and Users of Information: The Role of Market Research. *Journal of Marketing Research*, 29(3), 314-328.
- Morgan, R. M., & Hunt, S. D. (1994). The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing. *Journal of Marketing*, 58(3), 20-38.
- Norris, P. (2001). *Digital Divide: Civic Engagement, Information Poverty, and the Internet Worldwide*. Cambridge University Press.
- Nugroho, Riant. 2011. *Public Policy: Dinamika Kebijakan, Analisis Kebijakan, Manajemen Kebijakan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Nugroho, Dr. Riant. (2009). *Public Policy*. Jakarta: PT. Gramedia
- Nielsen, J. (2000). *Designing Web Usability: The Practice of Simplicity*. New Riders.
- Nor, Ghofur. (2014). *Manajemen Publik Pada Pemerintah*. Jakarta: Bumi Angkasa
- Pasolong Harbani. 2014. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Parsons, D. W., Wang, T. L., Samuels, Y., Bardelli, A., Cummins, J. M., DeLong, L., ... & Velculescu, V. E. (2005). Mutations in a signalling pathway. *Nature*, 436(7052), 792-792.
- Parsons, Wayne. 2005. *Public Policy: Pengantar Teori & Praktik Analisis Kebijakan*. Alih bahasa: Tri Wibowo Budi Santoso. Jakarta: Kencana.
- Pinzón, I. M. D. P., Fischer, G., & Corredor, G. (2007). Determinación de los estados de madurez del fruto de la gulupa (*Passiflora edulis* Sims.). *Agronomía colombiana*, 25(1), 83-95.
- Rahayua, S., Hidayati, N., & Lestari, P. (2021). Factors Influencing Technology Adoption in Public Services: A Case Study of SIPINTAR Peduli. *Jurnal Teknologi Sosial*, 11(2),
- Mita Novita dan Eko Handrian
- Journal of Public Administration Review* Vol. 2 No. 1 / 2025

- Rahmadi, A., & Kurniawan, D. (2024). Adoption of E-Government Systems: Factors Influencing Citizens' Acceptance in Pekanbaru. *Jurnal Teknologi dan Masyarakat*, 19(1), 42-56.
- Rusmiarti, D. A. (2015). Analisis difusi inovasi dan pengembangan budaya kerja pada organisasi birokrasi. *Jurnal Masyarakat Telematika dan Informasi*, 6(2), 85-100.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of Innovations* 5th Edition. New York: Free Press.
- Setianto, Widodo Agus. (2016). Inovasi E-Health Dinas Kesehatan Kota Surabaya. *Jurnal Ilmu Komunikasi* Vol. 14 No. 3, hlm. 151 – 164.
- Selwyn, N. (2004). *Technology and the Media: The Impact of New Media on Social Change*. Routledge.
- Suciati. (2017). *Teori komunikasi dalam multi perspektif*. Yogyakarta: Buku Litera.
- Surjadi. (2012). *Pengembangan kinerja pelayanan publik*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sugiyono, (2009), *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R dan D*. Buku Bandung
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)* (Bandung: Alfabeta, 2012).
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syafiie, Inu Kencana. 2017. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Bandung: Refika Aditama.
- Stephen P. Robbins, (1983) *Esentials of Organizational Behavior*, Prentice-Hall
- Siagian, Sondang. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sinambela, Lijan Poltak. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia: membangun tim kerja yang solid untuk meningkatkan kinerja*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Singh, P. (2023). *Impact of Digital Adoption on Public Services: A Case Study*.
- Sulaeman, A. (1998). *Public Policy-Kebijakan Pemerintah*. Bandung: BKU Ilmu Pemerintahan Program Magister Ilmu - ilmu Sosial pada Institut Ilmu Pemerintahan Kerjasama UNPAD-IIP.
- Handrian, E., & Andry, H. (2020). Sustainable Development Goals: Tinjauan Percepatan Pencapaian di Provinsi Riau. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(1), 77-87.
- Handrian, E., Muslikhah, U., & Rosmita, R. (2024). Diffusion of Application Policy Innovation Pekan Kita (PEKA) in Pekanbaru City. *Jurnal Administrasi Publik*, 15(1).
- Handrian, E., & Andry, H. (2020). Sustainable Development Goals: Tinjauan Percepatan Pencapaian di Provinsi Riau. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(1), 77-87.
- Handrian, E., Muslikhah, U., & Rosmita, R. (2024). Diffusion of Application Policy Innovation Pekan Kita (PEKA) in Pekanbaru City. *Jurnal Administrasi Publik*, 15(1).
- Andry, H., & Handrian, E. (2017, November). E-Implementation of E-Government In Regional Financial Management (Study at the Regional Finance and Asset Management Board of Riau Province). In *International Conference on Democracy, Accountability*

*and Governance (ICODAG 2017)* (pp. 152-155). Atlantis Press.

- Handrian, E., Rosmita, R., & Suriani, L. (2023). Inclusive Development for Marginal Group Street Trader in Tembilahan Indragiri Hilir District. *Jurnal Administrasi Publik*, 14(1).
- Handrian, E. (2019). Pengaruh Reformasi Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi Golongan C (Sim C) Pada Sat Lantas Polresta Pekanbaru. *Publika: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(1), 137-155.
- Handrian, E., & Andry, H. (2020). Penguatan Pemerintahan Daerah Dalam Pengelolaan Kawasan Perbatasan Di Kabupaten Kepulauan Meranti. *Jurnal Kemunting*, 1(2), 183-203.
- Handrian, E., & Hawa, S. (2022). Implementasi program pengembangan perikanan tangkap pada Dinas Pertanian dan Perikanan Kota Pekanbaru. *JIAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 10(1), 49-58.
- Handrian, E. (2024). E-govqual Aplikasi PEKA (Pekan Kita) Pada Dinas Komunikasi Informatika Statistik Dan Persandian Kota Pekanbaru. *Journal of Public Administration Review*, 1(1), 74-89.
- Handrian, E. (2024). Evaluasi Pelaksanaan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan Oleh Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Penelitian Dan Pengembangan Provinsi Riau (Studi Tujuan Pertama: Kemiskinan) Di Kota Pekanbaru. *Journal of Public Administration Review*, 1(1), 708-729.
- Handrian, E., & Putriani, S. (2021). Reformasi Administrasi Pelayanan Publik di Kantor Camat Minas Kabupaten Siak Provinsi Riau. *JIAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 9(2), 143-154.
- Handrian, E., Rosmita, R., & Khan, M. C. (2021). Model Inkremental: Evaluasi Program Peningkatan Kesempatan Kerja di Provinsi Riau. *JIAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 9(1), 1-12.
- Nurman, Yusriadi, Y., & Hamim, S. (2022). Development of pluralism education in Indonesia. *Journal of Ethnic and Cultural Studies*, 9(3), 106-120.
- Nasri, H., Nurman, N., Azwirman, A., Zainal, Z., & Riauan, I. (2022). Implementation of collaboration planning and budget performance information for special allocation fund in budget planning in the regional development planning agency of Rokan Hilir regency. *International Journal of Health Sciences (IJHS) Ecuador*, 6(S4), 639-651.
- Nurman, N., Zainal, Z., & Rajasa, Y. (2021). Good Governance in Structure Belantik Raya People's Market in Siak District. *Jurnal Kajian Pemerintah: Journal of Government, Social and Politics*, 7(2), 1-11.
- Nurman, M. P. (2015). Strategi Pembangunan Daerah.
- Rusli, R., & Nurman, N. (2016). Implementasi Fungsi Koordinasi Camat Dalam Pembuatan Kartu Keluarga Dan Kartu Tanda Penduduk Di Kecamatan Dumai Barat Kota Dumai. *Jurnal Kajian Pemerintah: Journal of Government, Social and Politics*, 2(1), 27-39.
- Parjiyana, P. (2015). Implementasi Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 128 Tahun 2004 Tentang Kebijakan Dasar Pusat Kesejahteraan Masyarakat. *Jurnal Kajian Pemerintah: Journal of Government, Social and Politics*, 1(2), 41-54.

- Fista, L., & Parjiyana, P. (2024). Pelaksanaan Fungsi Kepala Desa Dalam Pembinaan Kemasyarakatan Di Desa Kuantan Babu Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu. *Journal of Public Administration Review*, 1(1), 26-36.
- Parjiyana, P., Nazir, Y., Wedayanti, M. D., & Mardianto, M. (2019). Peranan Kepala Dusun Dalam Membantu Tugas Kepala Desa Kubang Jaya Kecamatan Siak Hulu Kabupaten Kampar. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(2), 198-205.
- Afhissa, C., & Parjiyana, P. (2017). Analisis Pelaksanaan Fungsi Pengawasan Pimpinan di Balai Diklat Lingkungan Hidup dan Kehutanan (BDLHK) Pekanbaru. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(2), 207-223.
- Marcella, A., & Parjiyana, P. (2018). ANALISIS PELAYANAN UMUM DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA INDRA KABUPATEN INDRAGIRI HULU. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 4(1), 17-35.
- Suriani, L., Nisa, K., & Affandi, L. H. (2023). Pelaksanaan Proyek Penguatan Profil Pelajar Pancasila Tema Gaya Hidup Berkelanjutan di Sekolah Dasar. *Jurnal Educatio FKIP UNMA*, 9(3), 1458-1463.
- Suriani, L., & Lumintang, G. (2018). Pengaruh Kompensasi, Disiplin Kerja Dan Etika Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Pt. Transindo Jaya Bahari Maumbi Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 6(4).
- Suriani, L., & Sidabutar, O. J. (2019). Kualitas Pelayanan Dan Peraturan Tata Tertib Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan Soeman Hs. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(2), 190-197.
- Handrian, E., Rosmita, R., & Suriani, L. (2023). Inclusive Development for Marginal Group Street Trader in Tembilahan Indragiri Hilir District. *Jurnal Administrasi Publik*, 14(1).
- Syafitri, I., & Suriani, L. (2019). Peran Kepemimpinan Kepala Desa Dalam Pelaksanaan Pembangunan Di Desa Sejati Kecamatan Rambah Hilir Kabupaten Rokan Hulu. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(1), 44-54.
- Hamim, S., Vianda, L., & Pitaloka, S. (2020). Penerapan Prinsip Prinsip Pelayanan Publik Di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dan Catatan Sipil Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(1), 1-10.
- Adnan, I. M., & Hamim, S. (2013). Administrasi, Organisasi Dan Manajemen Suatu Ilmu, Teori, Konsep Dan Aplikasi.
- Hamim, S. (2005). Sistem Perencanaan Strategis Dalam Pembangunan.
- Adnan, I. M., & Hamim, S. (2013). Administrasi, Organisasi Dan Manajemen Suatu Ilmu, Teori, Konsep Dan Aplikasi.
- Adnan, I. M., & Hamim, S. (2014). Filsafat Ilmu, Ilmu Pengetahuan dan Penelitian.
- Andry, H., & Yussa, A. T. (2015). Perilaku dan Etika Administrasi Publik. Pekanbaru: Marpoyan Tujuh Publishing.
- Handrian, E., & Andry, H. (2020). Sustainable Development Goals: Tinjauan Percepatan Pencapaian di Provinsi Riau. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(1), 77-87.

- Andry, H. (2017). Pelayanan Publik Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan Di Kecamatan Mandau Oleh Dinas Tata Kota, Tata Ruang Dan Pemukiman Kabupaten Bengkalis. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(1), 66-79.
- Andry, H., & Zulkifli, Z. (2023). Evaluasi pengelolaan parkir oleh dinas perhubungan kota pekanbaru. *Eqien-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 12(02), 194-205.
- Andry, H., Herman, H., & Rahmah, J. (2023). PELAKSANAAN KOORDINASI DINAS KESEHATAN KOTA PEKANBARU DAN BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH KOTA PEKANBARU DALAM PENGHAPUSAN ASET KENDARAAN DINAS OPERASIONAL KHUSUS (AMBULANCE). *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (JISIP)*, 12(1), 18-28.
- Abdullah, S., Hamim, S., & Ermayuna, S. (2021). Strategi Pembangunan Pertanian Tanaman Pangan Di Lahan Gambut Desa Pulau Palas Kabupaten Indragiri Hilir. *Pascasarjana Ilmu Administrasi Universitas Islam Riau*, 1-83.
- Anggara, B., & Abdullah, S. (2017). Pelaksanaan Pengawasan Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Kota Pekanbaru Dalam Pendistribusian Gas Lpg 3 Kg Di Kota Pekanbaru. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(2), 248-261.
- Ariswanto, N. S., & Abdullah, S. (2016). Analisis Pelaksanaan Kewenangan Badan Permusyawaratan Desa (Bpd) Di Desa Berumbung Baru Kecamatan Dayun Kabupaten Siak. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 2(2), 197-215.
- Herman, H., Kartius, K., Abdullah, S., & Hasibuan, C. R. (2024). Collaborative Governance In Overcoming Unemployment in Bengkalis Regency, Riau Province. *PERSPEKTIF*, 13(1), 164-173.
- Abdullah, S., & Safri, I. (2023). Pemberdayaan Masyarakat Dalam Mengelola Potensi Masyarakat Desa Kampung Panjang Kabupaten Kampar. *Masyarakat Berdaya dan Inovasi*, 4(2), 242-248.
- Nurmasari, N., & Al Hafis, R. I. (2019). Desentralisasi Asimetris: Kemiskinan ditengah kelimpahan otonomi khusus papua. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 5(2), 1180-1192.
- Nurmasari, N., Komalasari, E., Mulianto, B., Nurman, N., & Amrillah, M. F. (2024). PELATIHAN INOVASI BANK SAMPAH PLASTIK UNTUK PENINGKATAN PENDAPATAN EKONOMI MASYARAKAT DI BANK SAMPAH PUAN SARI MANDIRI. *Jurnal ADAM: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3(1), 35-40.
- Kurniawan, R., & Nurmasari, N. (2017). Analisis Kinerja Pegawai Pada Bidang Pelayanan Dan Informasi Di Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Siak. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(1), 122-134.
- Afringgo, R., Nurmasari, N., & Zubaidah, E. (2021). Efektifitas E-Warong sebagai Sarana Pengintegrasian Tujuan Program Keluarga Harapan pada Kelompok Target KUBE Berkah Harapan di Kota Pekanbaru. *Jurnal Ranah Publik Indonesia Kontemporer (Rapik)*, 1(1), 22-29.
- Nurmasari, N., & Wedayanti, M. D. (2018, August). HUMAN RESOURCE MANAGEMENT CIVIL SERVANT EMPLOYEES IN THE FRAMEWORK OF REFORM BUREAUATION IN RIAU PROVINCE. In *ICSScE 2018*.

- Herman, H., Suriani, L., & Farisha, N. (2021). Evaluasi Kebijakan Pengelolaan Sarana dan Prasarana Sampah Pada Pasar Milik Pemerintah Kota Pekanbaru. *Publikauma: Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 9(2), 81-90.
- Herman, H. (2019). Pelaksanaan Corporate Social Responsibility Oleh Stakeholders Primer Dan Skunder Di Riau. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik Dan Kebijakan Sosial*, 2(2).
- Herman, H., & Novarizal, R. (2017). Faktor-faktor ideal perusahaan dalam pelaksanaan CSR (Corporate Social Responsibility). *Sisi Lain Realita*, 2(2), 39-53.
- Nengsih, I. A., & Herman, H. (2019). Strategi Pelayanan Izin Praktek Dokter Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru. *Asketik*, 3 (2), 163–175.
- Novarizal, R., & Herman, H. (2019). Pengamanan Lembaga Pemasyarakatan Terhadap Kemungkinan Terjadinya Pelarian (Studi Kasus Lapas Kelas II A Pekanbaru): Universitas Islam Riau. *Sisi Lain Realita*, 4(1), 90-102.
- Suri, D. M. (2017). Analisis faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan penertiban dan pembinaan gelandangan dan pengemis di kota pekanbaru. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(1), 89-101.
- Suri, D. M., & Nurmandi, A. (2021, July). Deep learning methods as a detection tools for forest fire decision making process fire prevention in Indonesia. In *International Conference on Human-Computer Interaction* (pp. 177-182). Cham: Springer International Publishing.
- Suri, D. M., Nurmandi, A., Qodir, Z., & Al Fadhat, F. (2021). Narrative Policy Framework: The Role Of Media Narrative Towards Forest And Land Fire Policy In Indonesia. *Universitas Muhammadiyah Yogyakarta*.
- Hildawati, H., & Suri, D. M. (2020). Potensi UEK-SP Kelurahan Rimba Sekampung Untuk Transformasi Menjadi Lembaga Keuangan Mikro (LKM) Di Kota Dumai. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(1), 24-42.
- Yogia, M. A., & Suri, D. M. (2020). Implementasi Kebijakan Pemberdayaan Masyarakat Melalui Program Usaha Ekonomi Kelurahan. *Sosio Konsepsia*, 9(03), 247-256.
- Al Hafis, R. I., & Yogya, M. A. (2017). Abuse of power: Tinjauan terhadap penyalahgunaan kekuasaan oleh pejabat publik di Indonesia. *Publika: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(1), 80-88.
- Hafis, A., Imam, R., Hakim, A., & Haryono, B. S. (2014). Aktor Pelaksana Pengelolaan Transportasi Publik Perkotaan (Studi Kasus Bus Trans Metro Di Kota Pekanbaru). *Jurnal Wacana*, 16(4), 171-178.
- Al Hafis, R. I. (2018). Pembangunan Daerah Perbatasan Yang Terabaikan: Kajian Perbatasan Kecamatan Rupat Utara Kabupaten Bengkalis–Selat Malaka. *Gema Publica*, 3(2), 111-119.
- Al Hafis, R. I., Warsono, H., Larasati, E., & Purnaweni, H. (2021). The paradox of collaborative governance in leprosy rehabilitation in Central Java. *Management and Entrepreneurship: Trends of Development*, 3(17), 55-67.
- Al Hafis, R. I., Wardana, D., Setiawati, S., & Putra, A. I. (2024). Proses Collaborative Governance Mita Novita dan Eko Handrian

untuk Mengurangi Dampak Abrasi. *Kaganga: Jurnal Pendidikan Sejarah dan Riset Sosial Humaniora*, 7(1), 521-529.

- Lubis, E. F., & Zubaidah, E. (2020). Efektivitas Program Keluarga Harapan Dalam Penanggulangan Kemiskinan. *Societas: Jurnal Ilmu Administrasi dan Sosial*, 9(2), 88-99.
- Zubaidah, E., & Lubis, E. F. (2021). Inovasi Layanan Aplikasi e-Samsat Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Provinsi Riau. *Jurnal Niara*, 14(2), 120-125.
- Zubaidah, E. (2018). Analisis Manajemen Perkantoran Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai PT. Pegadaian Persero Kantor Wilayah II Pekanbaru. In *Prosiding Seminar Nasional Pendidikan Administrasi Perkantoran*.
- Zubaidah, E., Nurmandi, A., Pribadi, U., Hidayati, M., & Lubis, E. F. (2022, March). The Factors Influencing the Community to Use E-Service in Pekanbaru City, Indonesia. In *International Conference on Public Organization (ICONPO 2021)* (pp. 310-318). Atlantis Press.
- Zubaidah, E. (2016). MANAJEMEN PANTI ASUHAN DALAM PERSPEKTIF HENRI FAYOL:(STUDY KASUS PANTI ASUHAN USMAN BIN AFFAN). *VALUTA*, 2(1), 130-139.
- Zubaidah, E., Monalisa, M., Rusadi, S., & Handoko, T. (2024). E-Readiness Analysis to Accelerate Transformation Towards E-Government in Regional Government in Indonesia. *Jurnal Bina Praja*, 16(1), 37-53.
- Wedayanti, M. D., Nurmandi, A., Jubba, H., & Pulungan, B. I. (2022). Political Interaction Strategy Corporate Social Responsibility of PT Riau Andalan Pulp and Paper in Riau Province, Indonesia. *International Journal of Sustainable Development & Planning*, 17(8).
- Wedayanti, M. D., & Susanti, H. (2019). Pengembangan Pariwisata Berbasis Masyarakat (CBT) Menggunakan Kontribusi Corporate Social Responsibility (CSR) di Pekanbaru Provinsi Riau. *WEDANA: Jurnal Kajian Pemerintahan, Politik dan Birokrasi*, 5(2), 32-37.
- Wedayanti, M. D., Nurmandi, A., Jubba, H., & Juliana, S. (2021, January). Implementation of Corporate Social Responsibility in PT. Riau Andalan Pulp and Paper in Pelalawan District, Riau Province. In *INCEESS 2020: Proceedings of the 1st International Conference on Economics Engineering and Social Science, InCEESS 2020, 17-18 July, Bekasi, Indonesia* (p. 71). European Alliance for Innovation.
- Wedayanti, M. D., & Zulkifli, Z. (2015). Pelaksanaan Pengawasan Barang dan Jasa Beredar Oleh Seksi Perlindungan Konsumen Pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Pekanbaru. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 1(1), 52-72.
- Parjiyana, P., Nazir, Y., Wedayanti, M. D., & Mardianto, M. (2019). Peranan Kepala Dusun Dalam Membantu Tugas Kepala Desa Kubang Jaya Kecamatan Siak Hulu Kabupaten Kampar. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(2), 198-205.
- Lubis, E. F., & Zubaidah, E. (2020). Efektivitas Program Keluarga Harapan Dalam Penanggulangan Kemiskinan. *Societas: Jurnal Ilmu Administrasi dan Sosial*, 9(2), 88-99.

- Lubis, E. F., & Zubaidah, E. (2019). Efektivitas Program Pemberdayaan Masyarakat Berbasis Rukun Warga (PMB-RW) Dalam Mewujudkan Prinsip Tridaya Di Kota Pekanbaru. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(2), 156-163.
- Lubis, E. F. (2015). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelaksanaan Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Pedesaan (Pnpm Mpd)(Studi Kasus: Kegiatan Simpan Pinjam Perempuan Di Nagari Tanjung Betung Kabupaten Pasaman). *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 1(2), 304-317.
- Lubis, E. F., & Indira, T. T. (2023). PENGARUH STORE ATMOSPHERE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA AYAM PENYET CINDELARAS BAGAN BATU KABUPATEN ROKAN HILIR. *PubBis: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Publik dan Administrasi Bisnis*, 7(1), 1-9.
- Lubis, E. E. F. (2024). PELATIHAN PEMBUATAN SABUN CUCI PIRING UNTUK MENINGKATKAN TAMBAHAN PENDAPATAN PADA IBU-IBU KELOMPOK MELATI PUTIH DALAM PROGRAM KELUARGA HARAPAN DI KECAMATAN SUKAJADI KOTA PEKANBARU. *Multidisciplinary Indonesian Center Journal (MICJO)*, 1(1), 120-126.
- Herman, H., Kartius, K., Abdullah, S., & Hasibuan, C. R. (2024). Collaborative Governance In Overcoming Unemployment in Bengkalis Regency, Riau Province. *PERSPEKTIF*, 13(1), 164-173.
- Handrian, E., Rosmita, R., Suriani, L., & Kartius, K. (2022). Reformasi Badan Usaha Milik Desa Kesumbo Sejahtera di Desa Kesumbo Ampai Kabupaten Bengkalis. *Jurnal Mandala Pengabdian Masyarakat*, 3(2), 231-237.
- Kurniawan, A. (2020). Pengaruh Kepemimpinan Diri Sendiri Terhadap Sikap Wirausaha Pada Usaha Makanan Tradisional Di Desa Palung Raya Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(2), 179-191.
- Kurniawan, A., Rezki, D., & Riau, U. I. (2023). Collaborative Governance Dalam Menangulangi Banjir di Kota Sungai Penuh Collaborative Governance in Overcoming Floods in the City of Sungai Penuh. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 9(1), 1-18.
- TARMIZI, A., KURNIAWAN, A., ADERISKA, M., & AFRIZAL, T. (2022). Analysis of Quality Electronic Identity Card Service in Sub-District West Meral of Karimun District, Riau Islands (Integrated Sub-District Administration Service Model "Paten"). *International Journal of Society, Development and Environment in the Developing World*, 6, 62-72.
- Tarmizi, A., & Kurniawan, A. (2017). Model Administrasi Pribumi Masyarakat Adat Melayu Petalangan di Desa Sialang Godang Kabupaten Pelalawan Riau. In *Seminar Nasional "Mitigasi dan Strategi Adaptasi Dampak Perubahan Iklim di Indonesia* (pp. 165-177).
- Yusa, A. T., Andry, H., & Kurniawan, A. (2016). Restorasi Paradigma KUD:" Pendekatan Teori Organisasi Dalam Merebut Peluang MEA".
- Yunisman, Y., Salioso, H., Febrianto, S., Prayuda, R., & Mardatillah, A. (2022). Analysis of quality of animal health services by veterinary medical and veterinary paramedic services Mita Novita dan Eko Handrian

in food security and agricultural agency of Rokan Hilir Regency. *International Journal of Health Sciences*, 14(3), 1030-1046.

- Larasati, D., Indrastuti, S., Salioso, H., Yussa, H. A., & Suri, D. M. (2022). Analysis of the effect of job satisfaction and job motivation on the performance of cleaning officers at the environmental service agency Rokan Hilir district Indonesia. *International Journal of Health Sciences*, 6(4), 573-588.
- Salioso, H. (2016). ASN, OTDA, Politik Pilkada Serentak dan Korupsi di Indonesia. *SISI LAIN REALITA*, 1(1), 01-07.
- Adha, M. L., & Salioso, H. (2024). KINERJA ORGANISASI DI KANTOR PENCARIAN DAN PERTOLONGAN BASARNAS KELAS A PEKANBARU. *JURNAL KEMUNTING*, 5(1), 1-16.
- Askarial, A., Rinaldi, K., & Salioso, H. (2016). Kota Dumai Dalam Pidato Seorang Walikota.
- Shannon, C., & Weaver, W. (1949). *The Mathematical Theory of Communication*. University of Illinois Press.
- Sommerville, I. (2011). *Software Engineering*. 9th Edition. Addison-Wesley.
- Universitas Islam Indonesia. (2020). Pengaruh observabilitas terhadap adopsi teknologi. *Jurnal Teknologi dan Inovasi*, 7(1), 25-37.
- Tushman, M. L., & O'Reilly, C. A. (1996). Ambidextrous Organizations: Managing Evolutionary and Revolutionary Change. *California Management Review*, 38(4), 8-30.
- Waldo, Dwight. *Pengantar Studi Public Administration*. Terjemahan Selamat W. Admosoedarmo. Cetakan keenam. Radar Jaya Offset. Jakarta. 1991
- Widodo, Joko. 2001. *Good Governance, Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Surabaya: CV Cutra Media.
- Widodo, Joko. 2007. *Analisis Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasi Proses*
- Winardi, 2009, *Teori Organisasi Dan Pengorganisasian*, Rajawali Pers. Jakarta.
- Wang, Y., & Lin, C. (2019). Theory of Time Orientation and Digital Service Adoption. *Journal of Service Research*, 22(3), 304-316.
- Zaltman, G., & Duncan, R. (1977). *Strategies for Planned Change*. John Wiley & Sons.

#### Regulasi / Undang – Undang

- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah Dalam Rangka Peningkatan Kinerja Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah.
- Peraturan pemerintah nomor 38 tahun 2017 tentang inovasi daerah Inovasi Daerah adalah semua bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan Pemerintahan Daerah.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 72 Tahun 2022.
- Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 3 tahun 2021 tentang inovasi daerah
- Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 107 Tahun 2021 tentang Sistem Pelayanan Berbasis Mita Novita dan Eko Handrian
- Journal of Public Administration Review Vol. 2 No. 1 / 2025

## Elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil