

E-Readiness Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan (SIPENDUDUK) Pada Dinas DISDUKCAPIL Kota Pekanbaru

Resni Nur Qaimah¹ Eko Handrian²

Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Riau, Jl. Kharudin Nasution No. 133 Perhentian Marpoyan, Pekanbaru, Indonesia.

resninurqaimah@student.uir.ac.id ekohandrian@soc.uir.ac.id

Received : 05 Juni 2025

Abstract

The SIPENDUDUK website (Integrated Population Service Information System) is a website that provides various forms of services regarding population administration and information about the Pekanbaru City Population and Civil Registration Service (DISDUKCAPIL). This research was conducted to determine the readiness of the Pekanbaru City DISDUKCAPIL government in implementing E-Government via the SIPENDUDUK website as felt by the community and DISDUKCAPIL employees themselves. This type of research uses descriptive using the Mix Method method where primary data is obtained from interviews, questionnaires and observations. Secondary data is obtained from publications at the Pekanbaru City DISDUKCAPIL office in the form of documentation. In this research the author uses Musa's E-Readiness theory, which contains 3 indicators, namely infrastructure factors, human resource factors, government and management factors. The results of this research show that the SIPENDUDUK website has sufficient E-Government readiness because there are still deficiencies in internet network infrastructure, uneven socialization, servers that often go down, which means people have to perform manual services to come directly to the Pekanbaru City DISDUKCAPIL office. For this reason, the Pekanbaru City DISDUKCAPIL government must procure and maintain infrastructure and increase outreach in increasing the use of digital services through the SIPENDUDUK website to make it more effective and efficient.

Key Words : E-Readiness, SIPENDUDUK Website

Abstrak

Website SIPENDUDUK (Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan) merupakan website yang menyediakan berbagai bentuk pelayanan mengenai administrasi kependudukan dan informasi tentang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kota Pekanbaru. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kesiapan pemerintah DISDUKCAPIL Kota Pekanbaru dalam pelaksanaan E-Government melalui website SIPENDUDUK yang di rasakan oleh masyarakat dan pegawai DISDUKCAPIL itu sendiri. Tipe penelitian ini menggunakan deskriptif dengan dengan metode Mix Methode yang mana data primer di dapat dari hasil wawancara, kuesioner dan observasi data sekunder di peroleh dari publikasi di kantor DISDUKCAPIL Kota Pekanbaru dalam bentuk dokumentasi. Dalam penelitian ini penulis menggunakan teori E-Readiness Musa yang terdapat 3 indikator yaitu faktor infrastruktur, faktor sumber daya manusia, faktor pemerintah dan manajemen. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa website SIPENDUDUK memiliki kesiapan E-Government cukup siap dikarenakan masih terdapat kekurangan di infratraktur jaringan internet, sosialisasi yang tidak merata, server yang sering down sehingga membuat masyarakat harus melakukan pelayanan manual untuk datang langsung ke kantor DISDUKCAPIL Kota Pekanbaru. Untuk itu pemerintah DISDUKCAPIL Kota Pekanbaru harus melakukan pengadaan dan pemeliharaan infrastruktur dan meningkatkan sosialisasi dalam meningkatkan penggunaan layanan digital melalui website SIPENDUDUK agar lebih efektif dan efisien.

Key Words : E-Readiness, website SIPENDUDUK

Resni Nur Qaimah dan Eko Handrian

Pendahuluan

E-Government merupakan sistem Teknologi Informasi (TI) yang dikembangkan oleh pemerintah dalam memberikan pilihan kepada masyarakat, untuk bisa mendapatkan kemudahan akses informasi dan layanan pemerintah. Selain itu, E-Government merupakan bentuk pemanfaatan TI untuk mendukung aktivitas pemerintah daerah yang meliputi aktivitas internal di lingkungan pemerintah daerah serta aktivitas pelayanan publik yang di berikan kepada masyarakat.

Sebagaimana yang di sampaikan oleh Spirakis dan Nikolopoulos dalam (Rahayu, 2022) E-government merupakan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang digunakan dalam menjalankan pemerintahan, terutama untuk meningkatkan kualitas pelayanan, efektifitas pelayanan serta akuntabilitas pemerintah sebagai penyedia pelayanan kepada masyarakat. agian ini berisi tentang latar belakang penelitian, permasalahan penelitian atau tujuan penelitian.

Namun, keberhasilan penenerapan E-Government sangat bergantung pada tingkat kesiapan elektronik atau e-readiness dari berbagai komponen terkait. E-readiness mengacu pada sejauh mana suatu organisasi atau masyarakat siap untuk memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi secara optimal. Ini mencakup kesiapan infrastruktur teknologi, kompetensi sumber daya manusia, regulasi yang mendukung, serta budaya organisasi yang adaptif terhadap perubahan teknologi.

Pada masa ini, kemajuan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) sudah berkembang pesat di berbagai sektor pemerintah. Salah satu nya dalam konteks administrasi kependudukan, Pemerintah Kota Pekanbaru melalui Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DISDUKCAPIL) telah mengembangkan Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan (SIPENDUDUK). Sistem ini dirancang untuk memfasilitasi berbagai layanan kependudukan seperti pembuatan KTP, Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, dan dokumen penting lainnya.

Penelitian E-Readiness SIPENDUDUK pada DISDUKCAPIL Kota Pekanbaru sangat penting dilakukan dalam mengidentifikasi pada bagian mana efisiensi harus di tingkatkan. Ini mencakup pada penilaian terhadap infrastruktur IT, sumber daya manusia, dan prosedur operasional yang mendukung dalam pengelolaan data kependudukan secara online. Serta data mengenai E-Readiness website SIPENDUDUK ini penting untuk mengetahui seberapa siap website SIPENDUDUK dapat di implementasikan dan di terima oleh masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di kantor DISDUKCAPIL Kota Pekanbaru.

Hal ini dilakukan agar e-government yang diterapkan akan mendapatkan manfaat yang maksimal dalam menciptakan pelayanan publik yang berkualitas sehingga dapat membantu melayani masyarakat dalam mengurus dokumen sesuai dengan yang di butuhkan. Karena pada dasarnya kesiapan (e-readiness) yang rendah pada suatu instansi pemerintah dapat menghambat implementasi sistem informasi yang efektif, serta dapat mengakibatkan layanan yang tidak optimal.

Peraturan Walikota Pekanbaru nomor 107 tahun 2021 tentang sistem pelayanan berbasis elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dibagian BAB II tentang jenis pelayanan berbasis elektronik pasal 4 menyatakan bahwa pelayanan administrasi kependudukan berbasis elektronik salah satunya yaitu pada point-a “sistem informasi pelayanan terpadu kependudukan atau yang disebut dengan SIPENDUDUK jenis website”.

Berdasarkan regulasi tentang penerapan E-Government di Indonesia, maka pemerintah kota Pekanbaru sebagai salah satu kota di Indonesia yang memanfaatkan teknologi terkini sebagai bentuk inovasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat menciptakan E-Government berbentuk website yaitu Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan (SIPENDUDUK) pada dinas DISDUKCAPIL Kota Pekanbaru.

Website ini dibangun untuk menyelesaikan permasalahan internal, mulai dari verifikasi hingga validitas. SIPENDUDUK dapat digunakan oleh seluruh masyarakat kota Pekanbaru untuk melakukan pengajuan atau pengurusan kependudukan melalui daring dengan alamat sipenduduk.pekanbaru.go.id, semua layanan kependudukan di kota pekanbaru dapat diakses melalui website SIPENDUDUK.

Namun dalam pelaksanaannya, penggunaan website Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan (SIPENDUDUK) pada DISDUKCAPIL Kota Pekanbaru masih terdapat beberapa kendala yaitu yang pertama, Masih terdapat pengguna layanan (masyarakat) yang kurang memahami penggunaan teknologi dalam mengimplementasikan website SIPENDUDUK. Bahkan masyarakat banyak yang salah memasukkan data pelayanan yang diinginkan. Kedua, Penyimpanan yang tersedia di dalam server website terbatas hanya 206,7 GB yang bahkan tidak dapat menampung semua dokumen milik masyarakat sehingga dalam proses pelayanan pemberi pelayanan harus melakukan backup data terlebih dahulu sebelum memproses pelayanan pengguna layanan.

Tinjauan Pustaka

Menurut Nento et al yang menyatakan bahwa Pada prinsipnya pengukuran e-readiness di tingkat pemerintah daerah adalah untuk mengilustrasikan situasi kesiapan daerah yang sesungguhnya dalam menghadapi tantangan pengembangan TIK, termasuk mengukur besaran digital divide (kesenjangan digital) yang ada. Sehingga dari kondisi riil tersebut akan dipetakan kekuatan, kelemahan, tantangan, dan peluang, yang kemudian akan dijadikan acuan dalam strategi pemecahan masalah atau mengoptimalkan hasil yang telah dicapai (Nento et al., 2017a)

Menurut R, Rahmah, Dkk menyatakan bahwa Penilaian e-readiness jika diterapkan pada sebuah proses evaluasi merupakan langkah awal menuju perubahan ke arah yang lebih baik dalam pelaksanaan perencanaan yang berakhir pada perubahan kehidupan manusia secara nyata. E-readiness sangat berarti dan efektif sebagai patokan perbandingan dari panduan usaha pengembangan dalam merencanakan masa depan dengan memahami kondisi terkini. Dengan demikian, e-readiness merupakan salah satu alat penting dalam menilai dampak teknologi informasi dan komunikasi untuk menggantikan pendapat dan mitos yang buruk mengenai peran teknologi informasi dan komunikasi dalam pengembangannya (Rahmah et al., 2014).

Selanjutnya menurut Nesty, Sampara E-Readiness merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengukur kesiapan pemerintah daerah dalam menerapkan e-government dan internet merupakan fasilitator utama dalam menunjang keberhasilan kebijakan. E-readiness sangat membantu pemerintah dalam mengukur kesiapan daerah agar pemerintah akan lebih terarah dalam perencanaan pembangunan menuju pada good governance (Epa et al., 2020).

Menurut Indrajit et al (Indrajit et al., 2019) menyatakan bahwa setiap negara atau daerah pasti memiliki kondisi dan kebutuhan tersendiri, siap atau tidak nya mereka menerapkan e-government sangat bergantung pada dua hal utama yang secara langsung maupun tidak langsung akan memberikan efek pada jenis ataupun model e-government yang akan mereka terapkan, yaitu:

1. Kebutuhan seperti apa yang saat ini menjadi prioritas utama dari masyarakat di negara atau daerah terkait; dan
2. Ketersediaan sumber daya yang terdapat pada domain masyarakat dan pemerintah tersebut.

Berdasarkan instruksi presiden republik Indonesia nomor 3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan e-government menyatakan bahwa kesiapan kesiapan dalam memanfaatkan teknologi informasi pada umumnya di tinjau dari sejumlah aspek sebagai berikut:

- a. E-Leadership; aspek ini berkaitan dengan prioritas dan inisiatif negara di dalam mengantisipasi dan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi.
- b. infrastruktur Jaringan informasi; aspek ini berkaitan dengan kondisi infrastruktur telekomunikasi serta akses, kualitas, lingkup, dan biaya jasa akses.
- c. Pengelolaan Informasi aspek ini berkaitan dengan kualitas dan keamanan pengelolaan informasi, mulai dari pembentukan, pengolahan, penyimpanan, sampai penyaluran dan distribusinya.
- d. Lingkungan Bisnis; aspek ini berkaitan dengan kondisi pasar, sistem perdagangan, dan regulasi yang membentuk konteks bagi perkembangan bisnis teknologi informasi, terutama yang mempengaruhi kelancaran aliran informasi antara pemerintah dengan masyarakat dan dunia usaha, antar badan usaha, antara badan usaha dengan masyarakat, dan antar masyarakat.
- e. Masyarakat dan Sumber Daya Manusia, aspek ini berkaitan dengan difusi teknologi informasi didalam kegiatan masyarakat baik perorangan maupun organisasi, serta sejauh mana teknologi informasi disosialisasikan kepada masyarakat melalui proses Pendidikan
- f. Berbagai studi banding yang dilakukan oleh organisasi internasional menunjukkan bahwa kesiapan Indonesia masih rendah dan untuk memperbaikinya diperlukan inisiatif dan dorongan yang kuat dari pemerintah.

Menurut Musa (Musa, 2010) E-Readiness berarti mengukur seberapa siap suatu komunitas untuk mengadopsi dan mendapatkan manfaat dari teknologi terkini dan sistem baru yang diterapkan dalam program E-Government untuk mencapai tujuan tersebut. Musa menetapkan beberapa indikator pengukuran e-readiness di tingkat pemerintah daerah irak,

dan model ini pun dapat di kembangkan untuk pemerintah daerah pada negara-negara berkembang lainnya.

1. **Infrastruktur**, yaitu terkait dengan peralatan atau fasilitas yang digunakan dalam mengoprasionalnkan website SIPENDUDUK
 - a) Kecepatan Internet, yaitu kecepatan internet di lingkungan pengguna website SIPENDUDUK dan di lingkungan DISDUKCAPIL Kota Pekanbaru
 - b) Ketersediaan, yaitu ketersediaan peralatan atau fasilitas yang di perlukan oleh masyarakat pegguan website SIPENDUDUK atau pegawai pada DISDUKCAPIL Kota Pekanbaru dalam mengoprasionalnkan website SIPENDUDUK
 - c) Biaya, internet yaitu biaya internet yang diperlukan oleh pengguna website SIPENDUDUK atau pegawai DISDUKCAPIL Kota Pekanbaru untuk mengakses dan menggunakan website SIPENDUDUK
 - d) Keandalan, yaitu keandalan teknologi yang digunakan dalam mengoprasionalnkan website SIPENDUDUK
 - e) Internet Seluler, yaitu koneksi internet perangkat elektronik yang dimiliki oleh masyarakat pengguna website SIPENDUDUK maupun pegawai DISDUKCAPIL Kota Pekanbaru dalam mengakses website SIPENDUDUK
2. **Sumber Daya Manusia (Pengguna dan Pemerintah)**, yaitu keterlibatan manusia baik dari masyarakat maupun pegawai DISDUKCAPIL Kota Pekanbaru yang mengoprasionalnkan website SIPENDUDUK
 - a) Kepercayaan Pemerintah, yaitu kepercayaan masyarakat terkait keamanan data dan informasi yang di sampaikan kepada petugas yang mengoprasionalnkan website SIPENDUDUK
 - b) Keterampilan, yaitu keterampilan dalam penggunaan teknologi yang di miliki oleh masyarakat sebagai pengguna website SIPENDUDUK maupun keterampilan pegawai DISDUKCAPIL Kota Pekanbaru dalam mengoprasionalnkan website SIPENDUDUK
 - c) Pendidikan, yaitu tingkat pendidikan masyarakat kota Pekanbaru sebagai pengguna website SIPENDUDUK dan tingkat Pendidikan pegawai DISDUKCAPIL Kota Pekanbaru yang mengoprasionalnkan website SIPENDUDUK.
 - d) Penggunaan, yaitu penggunaan website SIPENDUDUK oleh masyarakat kota Pekanbaru maupun pegawai DISDUKCAPIL Kota Pekanbaru
 - e) Pelatihan, yaitu pelatihan mengenai penggunaan TIK yang di berikan kepada masyarakat atau pegawai DISDUKCAPIL Kota Pekanbaru dalam mengoprasionalnkan website SIPENDUDUK
3. **Pemerintah dan Manajemen**, yaitu merujuk pada elemen-elemen yang terkait dengan struktur, aturan, dan kebijakan yang dibentuk oleh kantor DISDUKCAPIL Kota Pekanbaru.
 - a) Komputerisasi, yaitu kemajuan DISDUKCAPIL Kota Pekanbaru dalam menerapkan sistem komputer untuk mengotomatisasi transfer dokumen dalam mengoprasionalnkan website SIPENDUDUK
 - b) Willingness, atau kemauan politik yaitu kesediaan dan komitmen dari kepala dinas DISDUKCAPIL Kota Pekanbaru serta pegawainya dalam mengambil tindakan yang di perlukan dalam mengoprasionalnkan website SIPENDUDUK.
 - c) Dana, yaitu anggaran dana yang di gunakan atau yang di butuhkan oleh DISDUKCAPIL Kota Pekanbaru dalam mengoprasionalnkan website SIPENDUDUK

- d) Kebijakan, yaitu tindakan atau aturan yang ada di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kota pekanbaru dalam mengoprasionalnkan website SIPENDUDUK
- e) Kerangka Hukum, yaitu seperangkat alat hukum yang di tetapkan untuk mengatur pelaksanaan website SIPENDUDUK di DISDUKCAPIL Kota Pekanbaru.

Metode

Metode penelitian yang di gunakan dalam penelitian ini yaitu metode campuran (mix methods) oleh Creswell. Sumber data primer pada penelitian ini diperoleh dari sumber informan seperti catatan hasil wawancara bersama pegawai di DISDUKCAPIL Kota Pekanbaru dan observasi. Data sekunder yaitu data atau informasi yang di peroleh dari publikasi di kantor DISDUKCAPIL Kota Pekanbaru dengan menggunakan instrument dokumentasi. Teknik pengumpulan data melalui wawancara dengan masyarakat pengguna dan pegawai DISDUKCAPIL Kota Pekanbaru serta kuesioner, observasi dan dokumentasi. Adapun jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu berjumlah 109 orang, yang 13 diantaranya merupakan pegawai DISDUKCAPIL Kota Pekanbaru dan 96 orang lainnya merupakan masyarakat pengguna website SIPENDUDUK.

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 ini di dapatkan rekapitulasi dari penelitian E-Readiness Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan (SIPENDUDUK) Pada Dinas DISDUKCAPIL Kota Pekanbaru sebagai berikut:

Tabel 1.

Rekapitulasi Tanggapan Responden Masyarakat Pengguna Website Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan (SIPENDUDUK) pada DISDUKCAPIL Kota Pekanbaru

No	Indikator	Responden			Jumlah
		Siap	Cukup Siap	Tidak Siap	
1	Faktor infrastruktur	59 (66,7%)	34,4 (36,6%)	0,6 (0,64%)	94 (100%)
2	Faktor sumber daya manusia (pengguna dan pegawai pemerintah)	53 (56,3%)	39,2 (41,6%)	1,8 (1,91%)	94 (100%)

3	Faktor pemerintah & manajemen	46 (48,9%)	46,4 (49,3%)	1,6 (1,7%)	94 (100%)
Jumlah		158	120	4	282
Rata – rata		52,7	40	1,3	94
Presentase		56,06%	42,56%	1,38%	100%

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2024

Dari hasil rekapitulasi yang penulis buat dari hasil penyebaran kuesioner pada masyarakat rata-rata berada pada kategori "cukup siap".

Untuk indikator faktor infrastruktur berada pada kategori "cukup siap". Dengan adanya website Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan (SIPENDUDUK) masyarakat Kota Pekanbaru dapat dengan mudah mengurus dokumen kependudukan di DISDUKCAPIL Kota Pekanbaru serta masyarakat dapat membuat laporan pengaduan pada website Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan (SIPENDUDUK) tanpa harus datang langsung ke kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kota Pekanbaru. Dengan adanya website SIPENDUDUK ini sangat membantu masyarakat dalam menghemat biaya, tenaga dan juga waktu untuk mengurus dokumen kependudukan yang diinginkan. Namun jaringan seluler di beberapa lokasi di daerah Kota Pekanbaru masih belum stabil dan bahkan di kantor DISDUKCAPIL Kota Pekanbaru juga terkadang terjadi gangguan jaringan, listrik dan server down yang menghambat pelaksanaan website Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan (SIPENDUDUK).

Untuk indikator faktor sumber daya manusia (pengguna dan pegawai pemerintah) berada pada kategori "cukup siap" Dengan adanya pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) yang kompeten melayani masyarakat menggunakan website SIPENDUDUK meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap penggunaan website SIPENDUDUK yang dapat dilihat tingginya partisipasi masyarakat menggunakan website ini. Namun masih terdapat masyarakat yang kebingungan memilih fitur layanan yang diinginkan, bahkan masih terdapat masyarakat yang belum tau apa itu website SIPENDUDUK dan kegunaannya disebabkan kurangnya sosialisasi oleh DISDUKCAPIL Kota Pekanbaru ke seluruh lapisan masyarakat.

Untuk indikator faktor pemerintah & manajemen berada pada kategori "cukup siap". Dengan adanya pelayanan digital menggunakan website SIPENDUDUK ini membuat kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kota Pekanbaru semakin meningkat menjadi lebih efektif dan efisien. Serta kerangka hukum yang tersedia pun sudah cukup siap dalam mengatur pelaksanaan website SIPENDUDUK sebagai bentuk inovasi layanan pemerintah Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kota Pekanbaru dari manual ke online service. Namun masih terjadi kendala seperti server website SIPENDUDUK yang sering down sehingga menghambat proses pelayanan masyarakat secara online dan mengharuskan masyarakat untuk melakukan layanan manual untuk datang langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kota Pekanbaru.

Tabel 2.

Rekapitulasi Tanggapan Responden Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kota Pekanbaru

No	Indikator	Responden			Jumlah
		Siap	Cukup Siap	Tidak Siap	
1	Faktor infrastruktur	8,6 (71,7%)	3,4 (28,3%)	0 (0%)	12 (100%)
2	Faktor sumber daya manusia (pengguna dan pegawai pemerintah)	9,8 (81,7%)	2,2 (18,3%)	0 (0%)	12 (100%)
3	Faktor pemerintah & manajemen	8,8 (73,3%)	3,2 (26,7%)	0 (0%)	12 (100%)
Jumlah		27,2	8,8	0	36
Rata – rata		9	3	0	12
Presentase		75%	25%	0%	100%

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2024

Dari hasil rekapitulasi yang penulis buat dari hasil penyebaran kuesioner pada pegawai rata-rata berada pada kategori "siap".

Untuk indikator faktor infrastruktur berada pada kategori "siap" dengan adanya website SIPENDUDUK masyarakat dapat lebih mudah mengurus layanan administrasi kependudukan kapan saja dan dimana saja. Segala kemudahan yang di berikan melalui fitur-fitur website SIPENDUDUK merupakan layanan yang di butuhkan masyarakat, akan tetapi terkadang masih terdapat kurang nya kuantitas dan kualitas infrastruktur seperti computer, printer, ATK, dan infrastruktur, sering terjadi gangguan jaringan bahkan jaringan WI-FI dan computer untuk masyarakat tidak tersedia di DISDUKCAPIL Kota Pekanbaru

Untuk indikator faktor sumber daya manusia (pengguna dan pegawai pemerintah) berada pada kategori "siap". Dengan adanya website SIPENDUDUK mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital yang di sediakan pemerintah. Namun masih terdapat masyarakat yang kurang memahami penggunaan website SIPENDUDUK. Hal ini di buktikan melalui tinggi nya Tingkat laporan pengaduan mengenai integritas SIPENDUDUK dan dari hasil wawancara yang di lakukan peneliti Bersama bapak Murdinal Guswandi. Hal ini karena kurang nya sosialisasi yang di lakukan pihak DISDUKCAPIL Kota Pekanbaru dan tidak merata ke seluruh lapisan masyarakat, serta rendah nya inisiatif masyarakat untuk mencari tau mengenai penggunaan website SIPENDUDUK yang ada di media social.

Untuk indikator faktor pemerintah dan manajemen berada pada kategori "siap" dengan adanya website SIPENDUDUK mampu memudahkan masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan yang lebih cepat. Inovasi layanan yang semula manual menjadi pelayanan digital sangat membantu masyarakat dalam menghemat biaya, tenaga dan waktu. Namun masih terdapat kendala di bagian komputerisasi yaitu ketersediaan penyimpanan server yang terbatas, server yang sering mengalami down sehingga penggunaan website

SIPENDUDUK menjadi terhambat dan masyarakat di alihkan ke layanan manual hingga server dapat di akses Kembali.

Berdasarkan hasil kuesioner, wawancara, observasi dan dokumentasi yang di lakukan peneliti dapat di simpulkan bahwa E-Readiness Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan (SIPENDUDUK) Pada Disdukcapil Kota Pekanbaru “cukup siap”. Penilaian ini dikarenakan masih di temui faktor penghambat dan kekurangan dalam penggunaan website SIPENDUDUK. kenadala yang dihadapi oleh DISDUKCAPIL Kota Pekanbaru yaitu mengenai kelistrikan, jaringan yang lelet, dan server yang sering down, kurang nya sosialisasi mengenai penggunaan website SIPENDUDUK kepada seluruh kalangan masyarakat sehingga membuat masyarakat tidak tau mengenai website SIPENDUDUK. Dengan demikian membuat masyarakat datang langsung ke kantor DISDUKCAPIL Kota Pekanbaru untuk melakukan layanan pengurusan surat secara manual.

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang di lakukan peneliti mengenai E-Readiness Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan (SIPENDUDUK) Pada DISDUKCAPIL Kota Pekanbaru “cukup siap”. Hal ini karena masyarakat Kota Pekanbaru cukup puas dengan layanan yang di sediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kota Pekanbaru melalui penggunaan website Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan (SIPENDUDUK). Namun pada pelaksanaan nya masih terdapat kekurangan di saat menggunakan website SIPENDUDUK yaitu kendala seperti gangguan jaringan, server down dan, kurang nya sosialisasi serta untuk masyarakat yang tidak mempunyai perangkat elektronik dalam mengakses website SIPENDUDUK akan mendapatkan pelayanan manual karena tidak tersedia computer yang dapat di gunakan oleh masyarakat di kantor DISDUKCAPIL Kota Pekanbaru untuk mengakses layanan digital.

Untuk mengetahui Kesimpulan setiap indicator mengenai E-Readiness Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan (SIPENDUDUK) Pada DISDUKCAPIL Kota Pekannbaru, maka hasil penelitian dapat di simpulkan sebagai berikut:

Untuk indikator faktor infrastruktur berada pada kategori “cukup siap” pelaksanaan website Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan (SIPENDUDUK) terkadang masih terkendala di gangguan jaringan internet saat melakukan pelayanan, kurang nya jumlah computer dan printer di atas meja petugas website SIPENDUDUK, serta tidak tersedia nya WIFI dan computer yang bisa di gunakan masyrakat dalam mengakses website SIPENDUDUK di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kota Pekanbaru. Sehingga membuat masyarakat harus melakukan layanan secara manual di DISDUKCAPIL Kota Pekanbaru untuk mengurus dokumen kependudukan yang di inginkan jika tidak memiliki perangkat untuk mengakses website SIPENDUDUK

Untuk indikator faktor sumber daya manusia (pengguna & pegawai pemerintah) berada pada kategori “cukup siap” partisipasi masyarakat pengguna website SIPENDUDUK di cukup tinggi di lihat dari banyak nya kunjungan masyarakat pada website SIPENDUDUK, namun masih terdapat banyak masyarakat yang kurang paham penggunaan website SIPENDUDUK diakibatkan oleh sosialisasi yang tidak merata keseluruh lapisan masyarakat,

masih terdapat praktik calo di lingkungan DISDUKCAPIL Kota Pekanbaru, dan kebiasaan pelayanan manual yang di lakukan masyarakat yang membuat masyarakat kurang memahami penggunaan website SIPENDUDUK sebagai bentuk inovasi pelayanan publik di DISDUKCAPIL Kota Pekanbaru.

Untuk indikator faktor pemerintah & manajemen berada pada kategori “cukup siap” dengan adanya website SIPENDUDUK dapat meningkatkan kualitas layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kota Pekanbaru, yang dapat memudahkan masyarakat saat melakukan pengurusan dokumen kependudukan. Akan tetapi masih terdapat kendala dalam komputerisasi seperti penyimpanan server yang terbatas diakibatkan oleh keterbatasan ketersediaan anggaran untuk pelaksanaan website SIPENDUDUK dan server sering mengalami gangguan sehingga tidak dapat di akses yang mengharuskan masyarakat melakukan layanan secara manual untuk mengurus dokumen kependudukan yang di inginkan.

Daftar Pustaka

Buku dan Jurnal

- Abdoellah, A. Y. dan Y. R. (2016). *Teori Dan Analisis Kebijakan Publik*. bandung: alfabeta.
- Akadun. (2009). *teknologi informasi administrasi*. bandung: alfabeta.
- Ancok, D. (2012). *Psikologi kepemimpinan dan inovasi*. jakarta: PT erlangga.
- Anderson, J. E. (1979). *public policy making*. new york: holt, rinehart and winston.
- Aromatica, D. dan A. R. S. (2021). *Teori Organisasi Konsep, Struktur dan Aplikasi*. banyumas: amerta media.
- Cochron, C. L. & E. F. M. (1995). *public policy : prespectives and choise*. new york: me graw-hill, inc.
- Dessler, G. (1979). *human bhavior : improving performance at work*. virginia: reston publishing company, inc.
- 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 Lintas 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). Stretegi 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., Muliando, 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 Masyarakat 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., & Yogia, 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 Rupert 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 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 Menanggulangi 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 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.
- Dr. Iwan Satibi, Ms. (2012). *Manajemen Publik Dalam Perspektif Teoritik dan Empirik*. Unpas Press, 22–25. Diambil dari <http://thejournalish.com/ojs/index.php/books/article/view/480>
- Dunn, W. N. (2000). *pengantar analisis kebijakan*. yogyakarta: gadjah mada university press.
- Dye, T. R. (1978). *understanding public policy*. Englewood cliffs. NJ: prentice-hall, inc.
- Ellitan, L. dan L. A. (2009). *manajemen inovasi transformasi menuju organisasi kelas dunia*. bandung: alfabeta.
- Epa, N., Lukman, S., & Wargadinata, E. (2020). *Dalam penerapan*, 11(4).
- Friedrickson dan Hart. (2003). *kebijakan publik dan reformasi*. jakarta: sinar harapan.
- Gertson, L. N. (2002). *public policy making in a democratic society*. armonk: M.E Sharpe.
- Halvorsen, T. et al. (2005). *on the differences between public and private sector innovations*. oslo: Publin report.
- Handrian, E. (2023). *buku ajar kebijakan publik*. pekanbaru: UIR Press.

Heeks, R. (2001). *Understanding e-Governance for Development*. Institute for Development Policy and Management.

Hendrayady, A., Arman, Djati, S. N., Afriansyah, Heriyanto, Sholeh, C., ... Razak, M. R. R. (2022). *Pengantar Ilmu Administrasi Publik*. Birokrasi Administrasi.

Henry, N. (1995). *public administration and public affairs (sixth)*. new jersey: practise hall.

Hughes, O. E. (1994). *public management & administration : an introduction*. london: the macmillan press ltd.

Ibrahim, A. (2008). *teori dan konsep pelayanan publik serta implementasinya*. bandung: mandar maju.

Indrajit, R. E., Zainudin, A., & Rudianto, D. (2019). *Electronic government in action*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta, 1–272. Diambil dari <https://www.academia.edu/download/50613264/Preinexus-TeknikSearchingEfektifDuniaPendidikan.pdf>

Indrayani, E. (2020). *E-Government : Konsep, Implementasi dan Perkembangannya di Indonesia*. Lembaga Pendidikan dan Pelatihan Balai Insan cendekia.

Irianto, J. (2001). *manajemen sumber daya manusia*. surabaya: insan cendekia.

Jaelani. (2021). *teori organisasi*. semarang: yayasan prima agus teknik.

Jenskin, W. J. (1978). *policy analysis : a political and organizational perspective*. london: martin robertson.

Keban, Y. (2008). *enam dimensi strategis administrasi publik : konsep, teori dan isu*. yogyakarta: gava media.

Kurniawan, A. (2005). *Transformasi pelayanan publik*. yogyakarta: pembaruan.

Mahmudi. (2007). *manajemen kinerja sektor publik*. yogyakarta: UPP STIM YKPN.

Makmur, Helen dan Thahier, R. (2015). *inovasi dan kreativitas manusia*. bandung: PT refika aditama.

Malawat, S. (2022). *Buku Pengantar Administrasi Publik*. Buku Ajar Pengantar Administrasi Publik. Diambil dari http://eprints.uniska-bjm.ac.id/13213/1/buku_pengantar_administrasi_publik.pdf

Maulana, N. 201. (2019). *Delly Maulana Buku FULL*.

Moenir. (2003). *manajemen pelayanan umum di indonesia*. jakarta: bumi aksara.

Mulyadi, D. et al. (2018). *administrasi publik untuk pelayanan publik*. bandung: alfabeta.

Musa, M. R. (2010). *An e-readiness Assessment Tool for Local Authorities : A Pilot Application to Iraq*, (May), 147. Diambil dari <http://dar.aucegypt.edu/bitstream/handle/10526/713/2010ppadmohammedmusa.pdf?sequence=1>

Nento, F., Nugroho, L. E., & Selo. (2017a). *Model E-Readiness Untuk Pengukuran Kesiapan Pemerintah Daerah Dalam Penerapan Smart Government : Studi Kasus Pemerintah Provinsi Gorontalo*. Seminar Nasional Inovasi dan Aplikasi Teknologi di Industri (SENIATI), B27.1-6.

- Nento, F., Nugroho, L. E., & Selo. (2017b). Pengukuran E-Readiness Provinsi Gorontalo Dalam Penerapan Smart Government. *Prosiding Seminar Nasional GEOTIK*, 176–187.
- Nugroho, D. R. (2012). *public policy*. jakarta: elex media komputindo.
- Pasolong, H. (2007). *kepemimpinan birokrasi*. bandung: alfabeta.
- Patma, T. S. et al. (2019). *Pengantar Manajemen*. malang: polinema press.
<https://doi.org/10.13140/RG.2.2.17567.48800>
- Prabowo, H. et al. (2022). *Inovasi Pelayanan pada Organisasi Publik*. bandung: PT Remaja rosdakarya. <https://doi.org/10.31845/jwk.v26i1.823>
- Pramono, S. E. (2022). Kajian Kesiapan (E-Readiness) Kecamatan Dalam Penerapan E-Government Kota Semarang. *Jurnal Riptek*, 15(2), 8–18.
<https://doi.org/10.35475/riptek.v15i2.131>
- Putri, M. R. R., Sukarno, D., & Halim, H. A. (2022). E-Readiness Dinas Penataan Ruang Kota Bandung Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Keterangan Rencana Kota (Krk) Online. *JANE - Jurnal Administrasi Negara*, 13(2), 217. <https://doi.org/10.24198/jane.v13i2.28692>
- Rahayu, A. Y. . dan V. J. (2022). *birokrasi & governance teori, konsep dan aplikasi*. depok: rajawali press.
- Rahmah, R., Winarno, W. W., & Santosa, P. I. (2014). *Model Pengukuran E-Readness Penerapan Blueprint E-Government Guna Meningkatkan Pelayanan Publik*. Seminar nasional Ilmu Komputer.
- Ratminto et al. (2005). *Manajemen pelayanan: pengembangan model konseptual, penerapan citiizen’s charter dan standar pelayanan minimal*. yogyakarta: pustaka pelajar.
- Robbins, S. P. (1994). *teori organisasi*. (Arcan, Ed.). bandung.
- Sinambela, P. L. (2006). *reformasi pelayanan publik*. jakarta: PT Bumi Aksara.
- Stoner, J. A. . (1996). *management*. terjemahan. jakarta: alexander sindoro, preshallindo.
- Sugiyono. (2008). *metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. bandung: alfabeta.
- Sururi, A. (2017a). *Inovasi Kebijakan dalam Perspektif Administrasi Publik Menuju Terwujudnya Good Public Policy Governance*. *Spirit Publik: Jurnal Administrasi Publik*, 12(2), 14. <https://doi.org/10.20961/sp.v12i2.16236>
- Sururi, A. (2017b). *Inovasi Kebijakan Publik (Tinjauan Konseptual Dan Empiris)*. *Sawala : Jurnal Administrasi Negara*, 4(3), 1–14. <https://doi.org/10.30656/sawala.v4i3.241>
- Sutrisno, E. (2009). *manajemen sumber daya manusia (pertama)*. jakarta: kencana.
- Suwarno, Y. (2008). *inovasi di sektor publik*. jakarta: STIA-LAN press.
- Syafie, inu kencana. (2010). *ilmu administrasi publik*. jakarta: rineka cipta.
- Tresiana, N. dan N. D. (2018). *pengantar ilmu administrasi publik*. bandar lampung: CV Anugrah Utama Raharja.
- Venkatraman, N. (1994). IT-enabled business transformation: From automation to business scope redefinition. *Sloan Management Review*, 35(2), 73–87.

Widanti, ni putu tirka. (2022). prinsip administrasi publik. denpasar: jagat langit sukma.

Regulasi / Undang-Undang

Inpres No. 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Tentang Pengembangan E-Government

Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2001 Tentang Pengembangan Dan Pendayagunaan Telematika (Telekomunikasi, Media Dan Informatika) Di Indonesia

Peraturan Menteri Komunikasi Dan Informatika Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2024 Tentang Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Konkuren Bidang Komunikasi Dan Informatika Bab II Pasal 4 ayat 1 dan 2

Peraturan Menteri Komunikasi Dan Informatika Nomor 2 Tahun 2013 Tentang Penyediaan Jasa Akses Internet Tanpa Kabel (Wireless) Pada Program Kewajiban Pelayanan Publik yang pada BAB III pasal 2 ayat 1

Peraturan Pemerintah (Pp) Nomor 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik

Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 107 Tahun 2021 Tentang Sistem Pelayanan Berbasis Elektronik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Pasal 2

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik Pasal 10