

BAB II

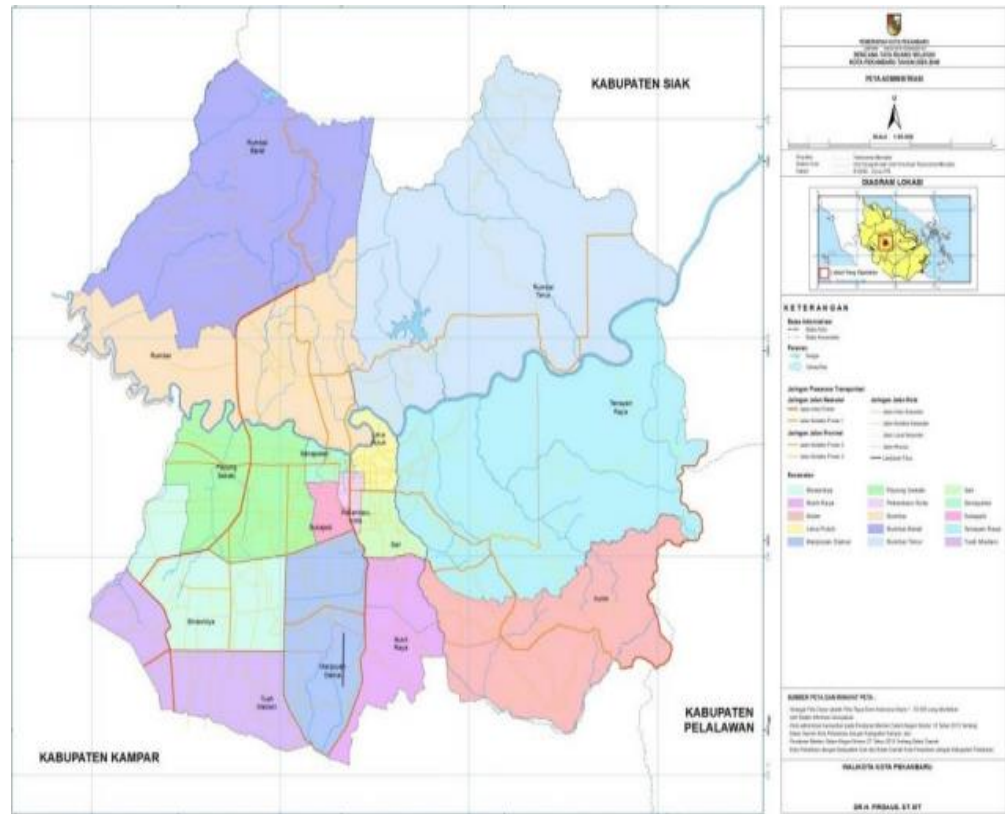
GAMBARAN UMUM PENELITIAN

2.1 Gambaran Umum Kota Pekanbaru

Kota Pekanbaru secara geografis berada di Provinsi Riau, yang juga berfungsi sebagai ibu kota dan pusat pemerintahan di provinsi tersebut. Kota ini memiliki luas wilayah sebesar 632,26 km² (Sumber: BPS Kota Pekanbaru Dalam Angka 2021), terletak antara 101°14' – 101°34' BT dan 00°25' – 00°45' LU, dengan batas administratif wilayah sebagai berikut:

1. **Utara** : Berbatasan dengan Kabupaten Kampar dan Kabupaten Siak
2. **Selatan** : Berbatasan dengan Kabupaten Pelalawan dan Kabupaten Kampar
3. **Timur** : Berbatasan dengan Kabupaten Pelalawan dan Kabupaten Siak
4. **Barat** : Berbatasan dengan Kabupaten Kampar

Pekanbaru memiliki posisi strategis di tengah Pulau Sumatera, dilintasi oleh jalan Lintas Timur Sumatera, dan berfungsi sebagai pintu gerbang dari Indonesia bagian Barat ke negara-negara ASEAN. Selain itu, menjadi pusat transit yang menghubungkan banyak kota di Pulau Sumatera. Untuk pembangunan kota di masa depan, potensi lokasi ini harus diperhatikan dan dimanfaatkan sebaik mungkin

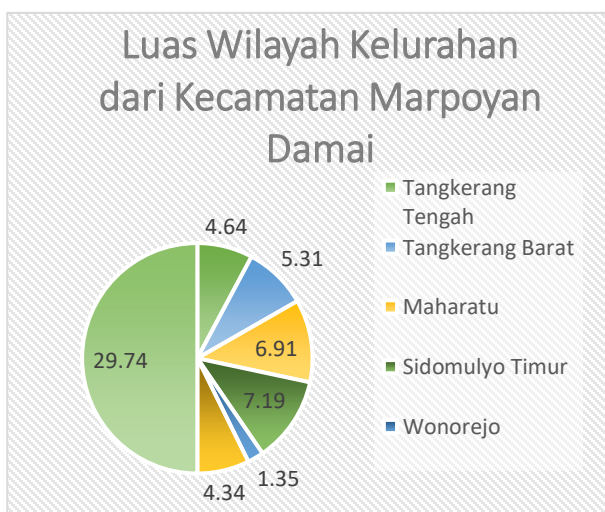
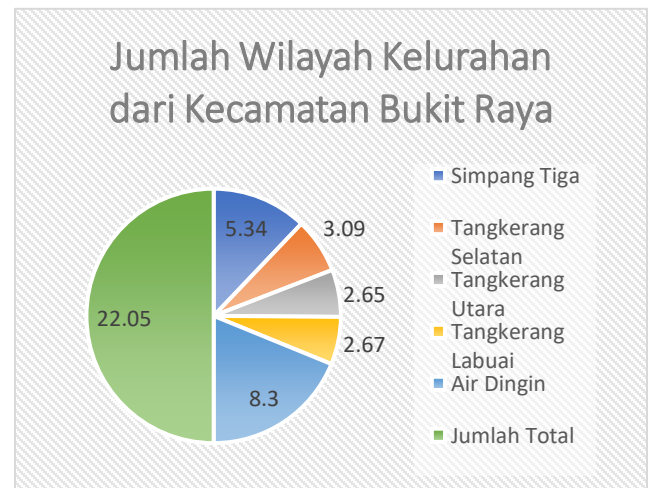
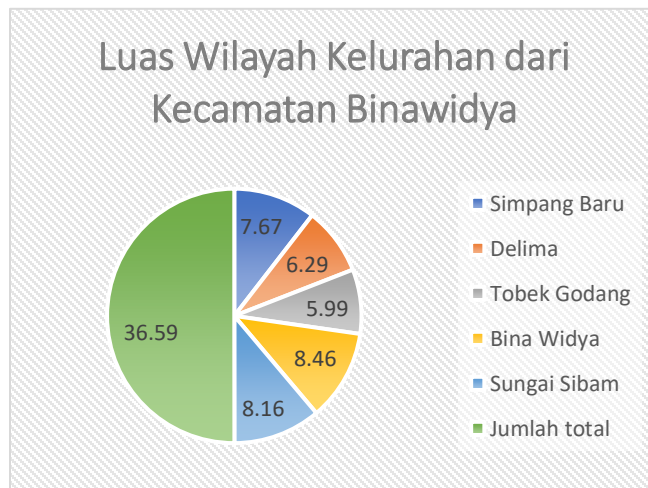
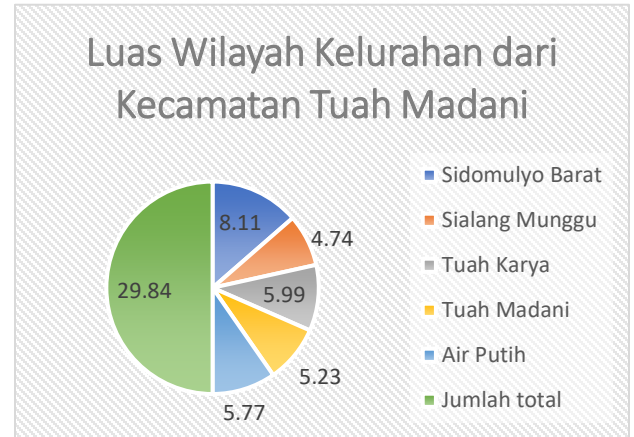
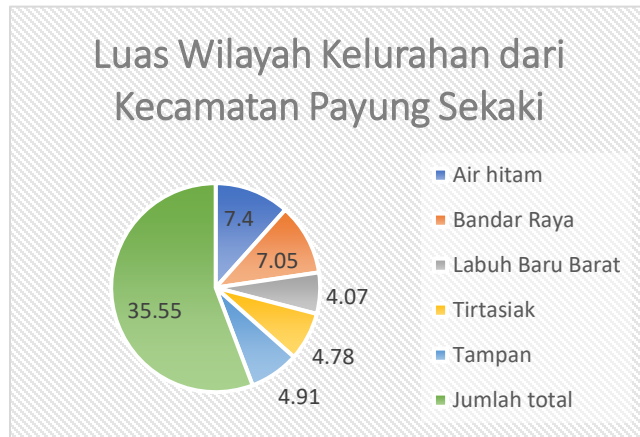


Gambar 2.1 Peta Administrasi Kota Pekanbaru

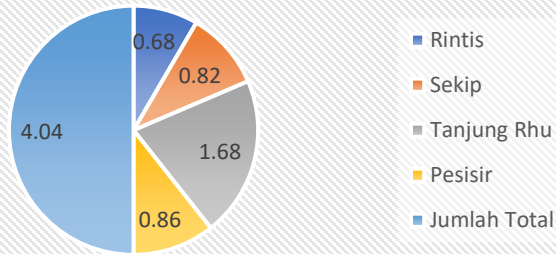
Sumber: RPD Kota Pekanbaru 2023-2026

Secara administratif, terhitung sejak tahun 2021, Kota Pekanbaru terdiri dari 15 Kecamatan dan 83 Kelurahan. Pemekaran Kecamatan di Kota Pekanbaru berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 2 Tahun 2020 tentang Penataan Kecamatan, dilakukan penataan kecamatan dalam bentuk pembentukan kecamatan dan penyesuaian kecamatan.

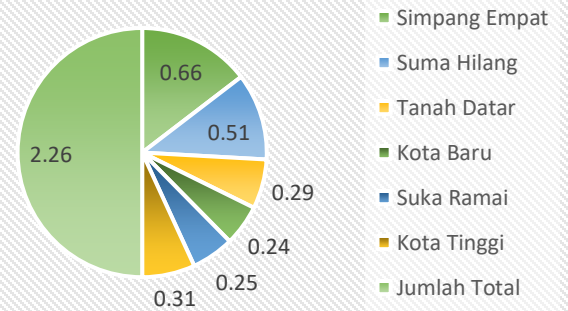
Gambar 2.2 Luas Wilayah Kota Pekanbaru Menurut Kecamatan di Kota Pekanbaru



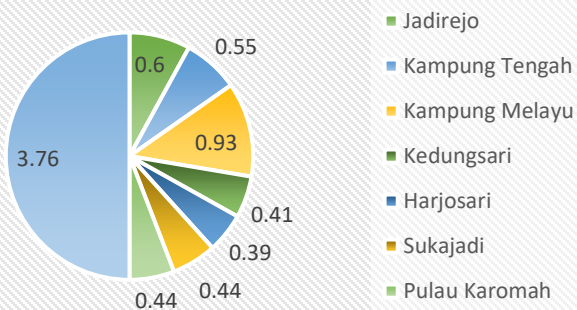
Luas Wilayah Kelurahan dari Kecamatan Limapuluh



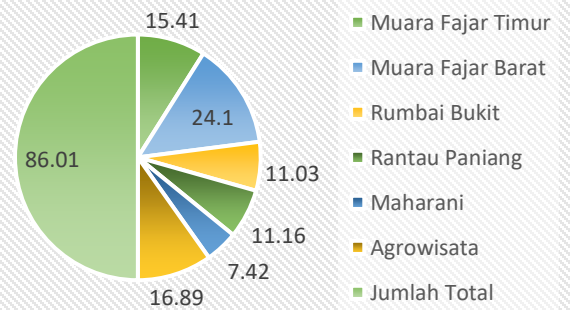
Luas Wilayah Kelurahan dari Kecamatan Pekanbaru Kota



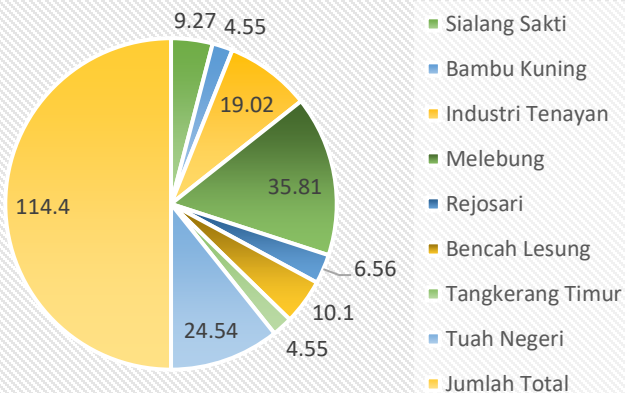
Luas Wilayah Kelurahan dari Kecamatan Sukajadi



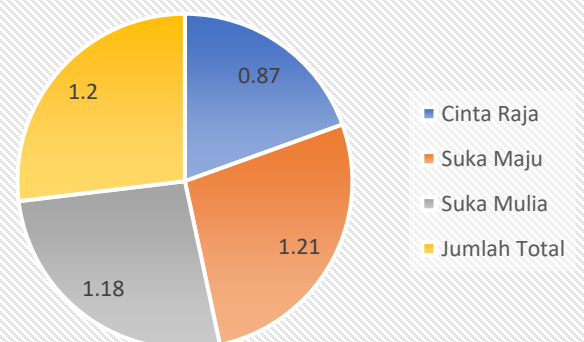
Luas Wilayah Kelurahan dari Kecamatan Rumbai Barat



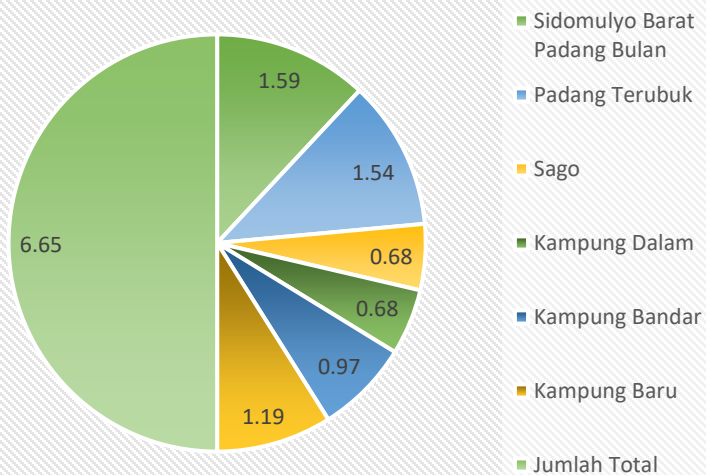
Luas Wilayah Kelurahan dari Kecamatan Tenayan Raya



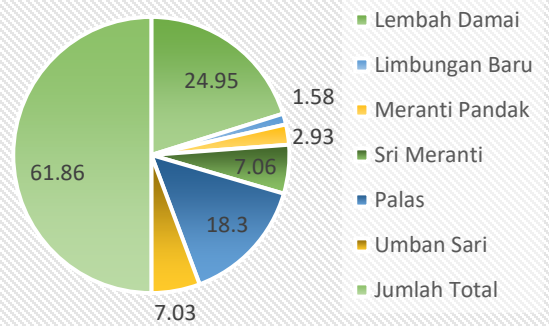
Luas Wilayah Kelurahan dari Kecamatan Sail



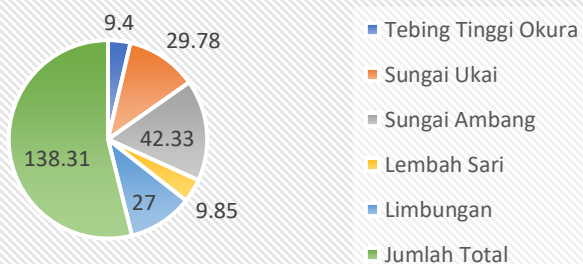
Luas Wilayah Kelurahan dari Kecamatan Senapelan



Luas Wilayah Kelurahan dari Kecamatan Rumbai



Luas Wilayah Kelurahan dari Kecamatan Rumbai Timur



2.2 Profil Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru



Gambar 2.3 Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

2.2.1 Sejarah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota

Pekanbaru memiliki hubungan yang erat dengan perkembangan sistem administrasi kependudukan di Indonesia. Pada awalnya, pengelolaan pencatatan sipil di Indonesia diatur oleh Keputusan Presiden Nomor 12 Tahun 1983, yang menyatakan bahwa pengelolaan catatan sipil menjadi tanggung jawab pemerintah daerah. Seiring berjalannya waktu, kebutuhan akan sistem administrasi kependudukan yang lebih terstruktur dan efisien mendorong

pemerintah untuk membentuk suatu lembaga yang khusus menangani urusan tersebut. Pada tahun 1993, berdasarkan Surat Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 51 Tahun 1993, didirikanlah Kantor Catatan Sipil di Kota Madya Pekanbaru.

Pada tahun 2008, terjadi perubahan besar dengan diterbitkannya Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 8 Tahun 2008. Peraturan ini mengatur tentang pembentukan struktur organisasi, posisi, tugas, dan fungsi unit pelaksana teknis dinas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Dengan terbitnya peraturan tersebut, Disdukcapil Kota Pekanbaru resmi menjadi dinas yang berdiri sendiri dan bertanggung jawab langsung kepada pemerintah kota dalam pengelolaan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Sejak itu, Disdukcapil Kota Pekanbaru terus berusaha meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat dengan mengimplementasikan berbagai inovasi serta memanfaatkan teknologi informasi. Salah satu inovasi yang diterapkan adalah pengembangan aplikasi mobile berbasis Android, yang memudahkan masyarakat untuk mengakses layanan administrasi kependudukan secara daring.

Dengan komitmen untuk terus beradaptasi dan meningkatkan kualitas layanan, Disdukcapil Kota Pekanbaru berperan penting dalam mewujudkan tertib administrasi kependudukan, yang pada gilirannya mendukung

pembangunan Kota Pekanbaru sebagai kota yang modern dan responsif terhadap kebutuhan warganya.

2.2.2 Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

1. Visi

Terwujudnya "Kota Pintar" adalah istilah yang mengacu pada sebuah kota yang menggunakan teknologi informasi untuk membantu mengelola dan memberikan layanan kepada penduduknya. Ada enam pilar utama yang membentuk konsep Smart City: Smart Government, Smart Economy, Smart Mobility, Smart People, Smart Living, dan Smart Environment.

"Madani", yang berarti "sebuah kota yang memiliki moralitas yang baik, peradaban yang maju dan modern, kesadaran sosial yang tinggi, semangat gotong royong, dan toleransi." Selain itu, kota ini memiliki sistem politik yang demokratis, supremasi hukum yang adil, pendidikan yang baik, budaya Melayu yang kuat, dan lingkungan yang aman, nyaman, damai, sejahtera, bertanggung jawab.

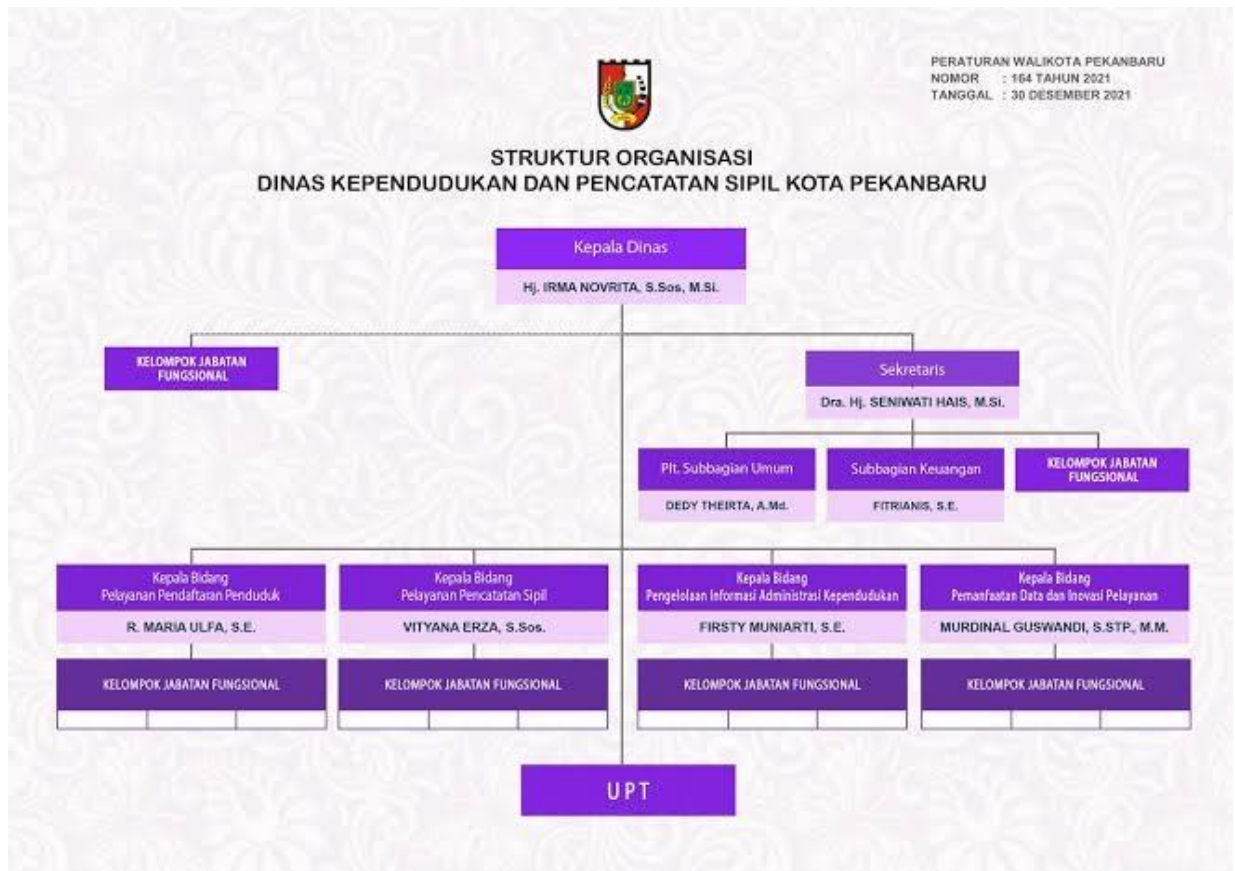
2. Misi

Lima misi Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kota Pekanbaru tahun 2017–2022 telah ditetapkan untuk mencapai visi yang telah ditetapkan. Misi-misi tersebut adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang bertaqwa, berkualitas, dan memiliki daya saing tinggi
2. Membangun masyarakat madani yang berbudaya Melayu
3. Menjadikan Pekanbaru sebagai Kota Cerdas dengan menyediakan infrastruktur yang memadai sesuai dengan RPJP tahap ke-3,
4. Meningkatkan ekonomi kerakyatan dan ekonomi padat modal dengan fokus pada tiga bidang utama: jasa, perdagangan, dan industri (termasuk MICE dan olahan).
5. Menciptakan kota yang layak huni dan ramah lingkungan.

2.2.3 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

Bagan dan susunan Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru sebagai berikut:



Gambar 2.4 Struktur Orgnisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

2.3 Gambaran Umum Aplikasi Layanan Tunggu (LAGU)

Perkembangan teknologi informasi telah berkembang pesat dan mempengaruhi berbagai kalangan. Teknologi ini juga berperan penting dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat. Salah satu bentuk teknologi informasi adalah yang berbasis website (situs jaringan), yang dapat diakses melalui browser atau peramban.

Banyak instansi, dinas, dan perusahaan yang telah memanfaatkan teknologi berbasis website karena kemudahan yang diberikannya bagi pengguna untuk mengurus berbagai hal. Selain itu, sistem berbasis website juga memudahkan petugas dalam mengelola data pengguna untuk berbagai keperluan.

Aplikasi LAGU (Layanan Tunggu) ini adalah aplikasi yang digunakan untuk permohonan penerbitan KTP Elektronik dalam hal rusak atau hilang. Aplikasi ini dirancang dengan fitur dan menu yang sederhana serta mudah digunakan oleh masyarakat di Kota Pekanbaru.

Adapun tujuan dibuatnya aplikasi ini adalah

- a. Menyederhanakan proses pengurusan dokumen kependudukan bagi masyarakat
- b. Tersusunnya data pemohon yang mengajukan permohonan melalui aplikasi Layanan Tunggu
- c. Menyederhanakan proses pengarsipan berkas masyarakat dalam format arsip elektronik
- d. Menyediakan layanan penerbitan KTP untuk keperluan yang mendesak

Manfaat dari aplikasi Layanan Tunggu adalah sebagai berikut

- a. Masyarakat dapat mengajukan berkas kependudukan dengan cara yang terbuka dan jelas.
- b. Untuk memastikan terciptanya database kependudukan yang tepat dan terpercaya
- c. Menghindari praktik pungutan liar (pungli) di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

2.3.1 Panduan Penggunaan Aplikasi Layanan Tunggu

1. Kunjungi Website pada Browser (Peramban)

Buka peramban kemudian ketik Alamat website disdukcapil.pekanbaru.go.id/pengajuanlayanan/3-layanan-ktp-el-hilang-dan-rusak.

2. Melakukan Pengajuan Permohonan

Unggah, dan isi formulir berkas sesuai kebutuhan dan peraturan

Gambar 2.5 Tampilan Permohonan Pengajuan Pelayanan

3. Finalisasi

Klik untuk centang **“Setuju dengan ketentuan yang berlaku”** untuk melakukan pengajuan/permohonan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kota Pekanbaru. Resi permohonan dapat dicetak saat berkas telah diverifikasi oleh petugas, *link* akan dikirim melalui email yang telah di masukkan oleh pengguna.