

**PELAKSANAAN PERUBAHAN DATA DALAM  
KARTU KELUARGA MELALUI PROGRAM  
SIPENDUDUK DI KOTA PEKANBARU PROVINSI  
RIAU**

Safanissa Kezia Pratiwi  
NPP. 30.0259

*Asal Pendaftaran Kota Pekanbaru, Provinsi Riau  
Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil  
[safanisakezia@gmail.com](mailto:safanisakezia@gmail.com)*

**ABSTRACT**

**Problem Statement/Background (GAP):** *This thesis discusses the implementation of data changes in Family Cards through the Population Information System (Sipenduduk) program in Pekanbaru City, Riau Province. **Purpose:** The purpose of this study is to find out how the implementation of data changes on the Family Card through the Sipenduduk program in Pekanbaru City and what factors influence its implementation. **Method:** This study uses a qualitative method with an inductive approach. Data collection techniques obtained by observation, interviews, and documentation. Data analysis techniques were carried out by data reduction, data presentation, verification, and drawing conclusions. **Results/Findings:** The results of this study show that improvement efforts have been made, based on the leadership dimension there are obstacles in providing directives/socialization to the community directly because during the Covid 19 pandemic there should not be crowds and avoiding direct contact so that transmission of the Covid 19 virus does not occur, on the communication dimension there are still people who do not understand and know the process of making changes to data on the Family Card through the Sipenduduk program. **Conclusion:** Based on the research that has been carried out, the researchers conclude that the implementation of data changes in the Family Card through the Sipenduduk Program has gone as expected because it has proven to be very helpful to officers and the community in the service process at the Pekanbaru City Population and Civil Registration Service Office.*

**Keywords:** *Implementation, Family Card (KK), Sipenduduk Program*

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Skripsi ini membahas tentang pelaksanaan perubahan data dalam Kartu Keluarga melalui program Sistem Informasi Kependudukan (Sipenduduk) di Kota Pekanbaru, Provinsi Riau. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan perubahan data pada Kartu Keluarga melalui program Sipenduduk di Kota Pekanbaru dan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi pelaksanaannya. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan induktif. Teknik pengumpulan data diperoleh dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang dilakukan dengan reduksi data, penyajian data, verifikasi, dan penarikan kesimpulan. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian ini menunjukkan upaya peningkatan yang telah dilakukan, berdasarkan dimensi kepemimpinan terdapat kendala dalam memberikan arahan/sosialisasi kepada masyarakat secara langsung karena pada saat pandemi covid 19 tidak boleh ada kerumunan dan menghindari kontak langsung agar tidak terjadinya penularan virus covid 19, pada dimensi komunikasi masih adanya masyarakat yang kurang memahami dan mengetahui proses dalam melakukan perubahan data dalam Kartu Keluarga melalui program Sipenduduk. **Kesimpulan:** Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan, peneliti menyimpulkan bahwa pelaksanaan perubahan data dalam Kartu Keluarga melalui Program Sipenduduk sudah berjalan sesuai dengan yang diharapkan karena terbukti sangat membantu petugas maupun masyarakat dalam proses pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

**Kata Kunci:** Pelaksanaan, Kartu Keluarga (KK), Program Sipenduduk



## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Setiap penduduk wajib melaporkan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami kepada instansi berwenang dengan memenuhi persyaratan yang diperlukan untuk pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Dokumen kependudukan sangat penting bagi penduduk untuk mendapatkan perlindungan hukum, penentuan status pribadi dan hukum seseorang, serta mendapatkan pengakuan sebagai warga negara. Untuk mewujudkan hal tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menerbitkan dokumen kependudukan sebagai alat bukti autentik bagi penduduk di Indonesia berupa Kartu Tanda Penduduk, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Surat Keterangan Penduduk, Kartu Identitas Anak, Akta Pengangkatan Anak, Akta Perceraian, Akta Perkawinan dan Kartu Keluarga, dan sebagainya.

Seiring dengan perkembangan zaman dan teknologi, terdapat banyak inovasi pelayanan untuk meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat. Sehingga terciptanya pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, mudah, cepat, serta membantu kinerja pemerintah lebih baik lagi. Hal ini sejalan dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 yang mengatur tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara daring. Pelayanan administrasi kependudukan secara daring sangat penting, karena dengan adanya hal tersebut tidak perlu lagi masyarakat mengantri panjang di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mengurus administrasi kependudukan. Pelaksanaan dari peraturan tersebut membuat pemerintah daerah untuk berlomba-lomba dalam menciptakan pelayanan administrasi kependudukan berbasis daring, salah satunya kota Pekanbaru dengan adanya program Sipenduduk.

Program Sipenduduk (Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil) merupakan inovasi layanan dokumen kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru secara online dalam bentuk website yang diakses melalui <http://sipenduduk.pekanbaru.go.id>. Program ini dapat diakses dari mana saja karena lebih praktis dan efisien waktu. Program Sipenduduk memiliki arti penting yang besar bagi masyarakat Kota Pekanbaru dalam pelaksanaan perubahan data dalam Kartu Keluarga.

### **1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil**

Kota Pekanbaru merupakan ibukota sekaligus kota terbesar di Provinsi Riau. Luas wilayah Kota Pekanbaru sebesar 632,26 km<sup>2</sup> atau 0,71 persen dari total luas wilayah Provinsi Riau. Kota Pekanbaru memiliki 15 kecamatan dan 83 Kelurahan. Penduduk di Kota Pekanbaru pada semester

satu tahun 2021 berjumlah 1.045.039 jiwa dan kepala keluarga berjumlah 306.557 kepala keluarga berdasarkan data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dalam pelaksanaannya, pelayanan pengurusan dokumen administrasi kependudukan dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang pusat pelayannya berada di kota Pekanbaru. Salah satu bentuk layanan dokumen kependudukan adalah Kartu Keluarga.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru mengeluarkan Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Nomor 43A Tahun 2020 tentang Inovasi Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dengan meluncurkan inovasi baru yaitu Program Sipenduduk (Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan).

Program Sipenduduk merupakan layanan *online* yang diluncurkan dalam bentuk *website*. Program ini sangatlah membantu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat guna mempermudah melakukan perubahan data pada Kartu Keluarga dimana masyarakat sebagai pemohon tidak perlu lagi melakukan pelayanan secara langsung untuk melakukan perubahan data pada Kartu Keluarga. Pemohon hanya mengirimkan permohonan pembuatan dokumen kependudukannya secara *online* dan dokumen kependudukan yang sudah jadi akan dikirim kembali dalam bentuk *portable document format (pdf)*, sehingga masyarakat dapat mencetak sendiri sesuai dengan ketentuan yang ada.

### **1.3. Penelitian Terdahulu**

Kajian penelitian yang dilakukan oleh Yulia Indarwati pada tahun 2020 dengan lokus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Tujuan penelitian ini guna mengetahui inovasi program Kartu Keluargaku Data Ulang (Kakekku Datang) dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. Berdasarkan penelitian tersebut bahwa dengan adanya inovasi Program Kakekku Datang maka akan meningkatkan kualitas pelayanan kependudukan dan memberikan manfaat untuk pemerintah dan masyarakat karena mempermudah dalam melakukan pelayanan pembuatan Kartu Keluarga di Kabupaten Gresik.

Kajian penelitian yang dilakukan oleh Fadhel Alghiffari Husin pada tahun 2021 yang merupakan purna praja angkatan 29 Institut Pemerintahan Dalam Negeri dengan lokus penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Tujuan penelitian ini

untuk mengetahui bagaimana inovasi *hotline whatsapp* dalam pelayanan perubahan status kartu keluarga cerai mati oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur. Berdasarkan penelitian tersebut bahwa dengan adanya inovasi *hotline whatsapp* dalam pelayanan perubahan status kartu keluarga cerai mati maka akan memberikan terobosan baru dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan saran dari penulis adalah dapat memaksimalkan serta mengatasi hambatan dalam melakukan pelayanan melalui inovasi tersebut.

#### **1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Peneliti melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni pelaksanaan perubahan data dalam kartu keluarga melalui program sipenduduk di Kota Pekanbaru Provinsi Riau. Pada kedua penelitian sebelumnya dapat dilihat bahwa memiliki dua fokus yang berbeda-beda di setiap penelitiannya. Dalam penelitian kali ini, peneliti akan menyatukan kedua fokus tersebut yaitu melihat bagaimana pelaksanaan perubahan data dalam Kartu Keluarga melalui program Sipenduduk oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

#### **1.5. Tujuan**

Untuk mendeskripsikan pelaksanaan perubahan data dalam Kartu Keluarga melalui program Sipenduduk dan apa saja yang menjadi faktor-faktor yang memengaruhi serta upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Provinsi Riau.

## **II. METODE**

Dalam penelitian ini peneliti akan menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan induktif. Creswell dalam Sugiyono (2016:14) mengatakan bahwa penelitian kualitatif adalah sarana untuk mengeksplorasi dan memahami makna individu atau kelompok yang berkaitan dengan masalah sosial atau manusia dari yang khusus hingga ke hal-hal umum. Peneliti lebih fokus untuk mendeskripsikan peristiwa yang terjadi di lapangan secara jelas dan sistematis. Dalam penelitian ini, peneliti mendeskripsikan pelaksanaan perubahan data dalam Kartu Keluarga melalui program Sipenduduk yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

Peneliti mengumpulkan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif, peneliti melakukan wawancara semi terstruktur terhadap 9 informan yang terdiri

dari kepala dinas kependudukan dan pencatatan sipil, kepala bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan, kepala seksi inovasi pelayanan, operator kartu keluarga, dan masyarakat yang mengurus perubahan data dalam Kartu Keluarga melalui program Sipenduduk. Teknik analisis data yang peneliti gunakan mengadopsi teori *Miles dan Huberman* dalam Sugiyono (2017:246) yaitu melalui reduksi data, penyajian data, kesimpulan dan verifikasi.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1. Kepemimpinan

Pelaksanaan perubahan data dalam Kartu Keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dapat terlaksana dengan baik apabila pemimpinnya yaitu Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat untuk menggerakkan, membimbing, dan mengarahkan anggotanya untuk mencapai tujuan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil itu sendiri, sesuai dengan unsur-unsur teori pelaksanaan oleh Sukarna (2011).

Pengamatan di kantor Disdukcapil Kota Pekanbaru menunjukkan bahwa Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dapat memberikan pengaruh positif bagi anggotanya dan masyarakat. Sikap disiplinnya, yaitu selalu datang pagi sebelum jam kerja dimulai, memberikan contoh baik bagi anggota stafnya untuk menanamkan sikap disiplin dalam bekerja. Selain itu, beliau juga sering berkeliling di lingkungan kerja untuk memastikan keadaan kantor yang sedang dipimpinnya sedang baik-baik saja. Kepala Disdukcapil juga menyambut baik penulis saat ingin melakukan penelitian di kantornya serta beliau siap menerima saran dan masukan dari masyarakat yang sedang mengurus dokumen kependudukan di kantornya.

#### 3.2. Sikap dan Moril

Masyarakat merasa puas terhadap kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru karena mendapatkan pelayanan yang baik oleh petugas dan operator yang bekerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Penulis melihat secara langsung petugas yang memberikan pelayanan kepada masyarakat mempunyai sikap dan etika yang baik kepada masyarakat. Petugas harus memiliki motto pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu:

- **S** = **Santun**, terkait cara bertutur kata dan keramahan sikap

- **I** = **Inovatif**, terkait dengan kreativitas dan terobosan baru
- **A** = **Akuntabel**, terkait dengan tanggung jawab
- **P** = **Profesional**, terkait dengan kualitas dalam pemberian layanan

adanya survey yang diberikan kepada masyarakat melalui *website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Hasil survey menunjukkan angka 96,72 dengan akreditasi A dari total 226 responden. Hal ini membuktikan bahwa sikap petugas dalam memberikan pelayanan sudah sangat baik. Akan tetapi, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru tetap berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

### 3.3. Komunikasi

Komunikasi merupakan hal yang sangat diperlukan untuk adanya koordinasi antar bagian, sub-bagian dan para staff sehingga tercipta keselarasan dalam menjalankan sebuah program yang akan dibuat. komunikasi yang efektif antara pelaksana kebijakan dan masyarakat sangat penting dalam memastikan keberhasilan program tersebut.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Provinsi Riau menggunakan media sosial, seperti *Facebook*, *Instagram*, dan *Twitter*, untuk menyebarkan informasi mengenai program Sipenduduk dan prosedur perubahan data dalam Kartu Keluarga. Media sosial dapat menjadi *platform* yang efektif dalam mencapai khalayak yang lebih luas dan dapat mempercepat penyebaran informasi.

Sosialisasi yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dinilai sudah baik, namun pelaksanaan sosialisasi yang diberikan kepada masyarakat secara langsung tergolong belum merata dikarenakan pandemi *Covid-19*, maka dari itu pemerintah Kota Pekanbaru senantiasa berupaya agar para masyarakat Kota Pekanbaru bisa bekerjasama dengan pihak pemerintah untuk menyelesaikan program ini. Tidak hanya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, bahkan seluruh unsur pemerintahan dan OPD yang ada di Kota Pekanbaru turut serta agar setiap program kebijakan yang ada di Kota Pekanbaru dapat terlaksana dengan baik.

### 3.4. Pendorong

Faktor pendorong merupakan hal yang tidak dapat dipisahkan dari keberhasilan program yang ingin dicapai, baik pendorong secara memberi hadiah maupun motivasi semangat kerja. Hal ini pada dasarnya untuk memperlancar pelaksanaan kegiatan untuk mencapai nilai kepuasan yang diharapkan. Dalam hal ini, pendorong seperti dukungan dan komitmen pemerintah.

Dalam konteks perubahan data dalam kartu keluarga melalui program Sipenduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, motivasi dari pimpinan dapat mempengaruhi kinerja petugas pelaksana dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Pimpinan yang memiliki motivasi yang tinggi dapat memberikan dorongan dan semangat kerja kepada petugas pelaksana sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

### **3.5. Supervisi**

Dalam pelaksanaan supervisi, penting untuk memperhatikan aspek-aspek seperti kejelasan tujuan, standar kinerja yang ditetapkan, kemampuan pegawai, serta kesesuaian antara tugas dan kualifikasi pegawai. Dengan memperhatikan aspek-aspek tersebut, supervisi dapat dilakukan dengan lebih efektif dan efisien sehingga dapat meningkatkan kinerja pegawai dan keberhasilan pelaksanaan perubahan data dalam Kartu Keluarga melalui program Sipenduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Provinsi Riau.

Pengamatan penulis di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, dapat dilihat bahwa evaluasi merupakan hal penting dalam sebuah kegiatan. Selain sebagai alat koreksi untuk meningkatkan kinerja pegawai, evaluasi kegiatan juga dapat digunakan untuk menemukan solusi dari masalah yang dihadapi pegawai saat melaksanakan kegiatan. Serta mengenai prosedur pelaksanaan perubahan data pada Kartu Keluarga melalui program Sipenduduk sudah sesuai dengan SOP yang berlaku.

### **3.6. Disiplin**

Disiplin menjadi faktor penting yang mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan. Disiplin dalam hal ini mencakup kecepatan dan ketepatan waktu, serta kepatuhan pada aturan. Sikap disiplin sangat penting untuk ditanamkan dalam bekerja karena dapat menjaga peraturan dan sistem kantor agar berjalan secara konsisten. Para pegawai sudah memiliki sikap disiplin dalam bekerja. Para pegawai sudah cukup baik, karena patuh terhadap aturan yang ada pada pelaksanaan perubahan data pada Kartu Keluarga melalui program Sipenduduk.

Penulis menyimpulkan bahwa dalam melakukan pelayanan online yang diperhatikan adalah prosedur alur tata cara pendaftaran administrasi kependudukan yang harus dimengerti oleh masyarakat dan kedisiplinan yang diperlihatkan adalah kedisiplinan waktu penyelesaian. Maka dari itu ketika masyarakat dapat melengkapi persyaratan dengan sesuai yang dibutuhkan maka proses perubahan data akan lebih cepat

dan tepat waktu. Dengan mengutamakan kecepatan dan ketepatan waktu dalam pelaksanaan perubahan data dalam Kartu Keluarga melalui program Sipenduduk, diharapkan program ini dapat berjalan dengan baik dan memberikan manfaat yang maksimal bagi masyarakat.

Dalam pelaksanaan program Sipenduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, kepatuhan pada aturan juga berpengaruh pada kecepatan dan ketepatan waktu pelaksanaan perubahan data dalam Kartu Keluarga. Dengan mematuhi SOP yang telah ditetapkan, pegawai dapat melakukan tugasnya dengan tepat waktu dan sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan. Hal ini dapat mempercepat proses perubahan data dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan

### **3.7. Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Dalam penelitian yang peneliti lakukan, ditemukan terdapat satu indikator sebagai tolak ukur pelaksanaan oleh Sukarna yang masih belum optimal, yaitu pada dimensi komunikasi. Disini dapat terlihat bahwa ini merupakan temuan baru yang ditemukan oleh penulis dalam penelitiannya dimana hal ini berbeda dengan ketiga penelitian sebelumnya yang dijadikan referensi oleh penulis dalam melakukan penelitian.

## **IV. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil wawancara, dokumentasi dan observasi penulis selama melaksanakan kegiatan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, penulis menarik kesimpulan:

1. Pelaksanaan perubahan data pada Kartu Keluarga melalui program Sipenduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Provinsi Riau telah terlaksana cukup baik melihat dari enam faktor pendukung keberhasilan yang dikemukakan oleh Sukarna. Dari enam dimensi yang dibahas terdapat dimensi yang masih kurang optimal yaitu dimensi kepemimpinan yang terdapat kendala dalam memberikan arahan/sosialisasi kepada masyarakat secara langsung karena pada saat pandemi covid 19 tidak boleh ada kerumunan dan menghindari kontak langsung agar tidak terjadinya penularan virus covid 19, kemudian pada dimensi komunikasi masih adanya masyarakat yang kurang memahami dan mengetahui proses dalam melakukan perubahan data dalam Kartu Keluarga melalui program Sipenduduk.
2. Faktor-faktor yang menjadi hambatan dalam pelaksanaan perubahan data pada Kartu Keluarga melalui program Sipenduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota

Pekanbaru adalah sosialisasi yang belum merata kepada seluruh masyarakat, sering terjadinya gangguan jaringan, serta minimnya pemahaman teknologi oleh sebagian masyarakat.

3. Upaya yang telah dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru untuk mengatasi hambatan dalam pelaksanaan perubahan data pada Kartu Keluarga melalui program Sipenduduk dilakukan melalui kegiatan sosialisasi, berkoordinasi dengan Dinas Komunikasi dan Informasi untuk memperluas jaringan pengguna program Sipenduduk, serta melakukan perbaikan jaringan internet dan listrik dengan cepat dan tepat. Selain itu, Dinas juga memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang penggunaan teknologi dalam pengurusan dokumen kependudukan.

#### **Keterbatasan Penelitian.**

Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dalam penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada Kota Pekanbaru saja sebagai model studi kasus yang dipilih berdasarkan pendapat Sukarna.

#### **Arah Masa Depan Penelitian (future work).**

Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan pelaksanaan perubahan data dalam Kartu Keluarga melalui Program Sipenduduk di Kota Pekanbaru untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

#### **V. UCAPAN TERIMA KASIH**

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan peneliti untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

Fadhel Alghiffari, H. (2022). *Inovasi Hotline Whatsapp Dalam Pelayanan Perubahan Status Kartu Keluarga Cerai Mati Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur*. Ipdn.

Indarwati, Y. (2016). *Inovasi Program Kartu Keluargaku Data Ulang (Kakekku Datang) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik*. Universitas Airlangga.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.

Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 7 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.

Sukarna. 2011. *Dasar-Dasar Manajemen*. Bandung: Mandar Maju.

[https://id.wikipedia.org/wiki/Kota\\_Pekanbaru](https://id.wikipedia.org/wiki/Kota_Pekanbaru)

<https://sipenduduk.pekanbaru.go.id/>