

ABSTRAK

Nama : Geni Jeanrita

Jurusan : Ilmu Komunikasi (Public Relations)

Judul : Komunikasi Inovasi Dalam Memberikan Pelayanan Publik Pada Pemerintahan Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru.

Memberikan pelayanan publik merupakan salah satu tugas pokok Kecamatan Bukit Raya, selama ini pelayanan dengan cara konvensional dinilai kurang efektif sehingga menghambat proses pelayanan publik. Berbagai permasalahan yang ditimbulkan mendorong Kecamatan Bukit Raya untuk meningkatkan pelayanan publik. Dengan rumusan masalah bagaimana komunikasi inovasi dalam memberikan pelayanan publik pada pemerintahan Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif yaitu penelitian yang menggambarkan dan menjelaskan permasalahan yang diteliti dalam bentuk kalimat. Teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti yaitu melalui observasi, wawancara dengan empat informan dan dokumentasi arsip Kecamatan Bukit Raya serta dokumentasi peneliti dilapangan, dengan menggunakan teori *difusi* inovasi. Hasil dari penelitian ini Kecamatan Bukit Raya terbagi dalam tiga hal. Pertama inovasi ide, ide baru berkaitan dengan pelayanan publik agar meningkatkan jangkauan dan mutu pelayanan yang lebih efektif dan efisien dari segi waktu, biaya dan tenaga. Kedua inovasi media, menciptakan inovasi pelayanan dengan berbasis online dengan memanfaatkan teknologi, yaitu aplikasi forum diskusi *online E-SapaWargaBukitraya*. Ketiga inovasi pesan, bentuk komunikasi inovasi yang dilakukan oleh Kecamatan Bukit Raya adalah inovasi pesan yang bersifat interaktif, menjalin komunikasi yang terbuka antara masyarakat dengan pihak pemerintahan khususnya Kecamatan Bukit Raya. Komunikasi inovasi ini tentunya mempermudah proses pelayanan publik, yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat ataupun pemerintahan khususnya Kecamatan Bukit Raya. Melakukan inovasi terhadap pelayanan kepada publik. Dengan aplikasi forum diskusi *online E-SapaWargaBukitraya* menjadi usaha Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru meningkatkan pelayanan publik.

Kata Kunci : *Komunikasi Inovasi, Pelayanan Publik, Kecamatan Bukit Raya*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRACT

Name : Geni Jeanrita

Departemen : Communication

Title : The Innovation Communication in Providing the Public Service at the Government of the Kecamatan (Sub-District) Bukit Raya Kota (City) Pekanbaru.

Providing the public service is a primary task of the Kecamatan Bukit Raya. Recently, there is an assumption that the service based on conventional ways is less effective so that it does not solve the problems of the public service. It is unsurprising that the government has tried to improve the service. This thesis formulates the problem as follows: how does the innovation communication provide the public service at the government of the Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru? Method used in this research is a descriptive method with a qualitative approach, i.e. a research which describes and explains the problems in the field in words. Data is collected from the documents of the Kecamatan and other sources. This thesis uses the theory of diffusion innovation. This thesis proposes three important findings. The first is idea innovation. It is related to the public service to improve the scope and quality of the service to be more effective and efficient based on the time, budget and staff. The second is the media innovation. This is related to the service innovation based on an online system by using the recent technology such as the online discussion forum called *E-SapaWargaBukitraya*. The third is the message innovation. It is a form of the message innovation done by the government of the Kecamatan by using an interactive model between the society and the government. This innovation basically has succeeded in making the process of the public service easier so that it contributes to the people and government of the Kecamatan positively. By using the application of the online discussion forum *E-SapaWargaBukitraya*, the government has created the innovation of the public service so the public service can be improved.

Keywords: Innovation communication, Public Service, Kecamatan Bukit Raya.