

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.

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kemajuan teknologi yang berkembang pesat saat ini, telah banyak mengubah gaya hidup dan cara kerja masyarakat. Kota besar di belahan dunia saat ini telah memanfaatkan teknologi untuk menjalankan pemerintahan di segala bidang, baik dari segi administrasi, sistem kerja dan keamanan. Pekanbaru merupakan salah satu kota besar yang ada di Indonesia. Lewat semangat *smart city* diwajibkan seluruh SKPD Pekanbaru membuat suatu inovasi sesuai dengan bidang masing-masing, *stakeholder* berlomba memodernisasi layanan dengan teknologi terkini.¹

Kecamatan Bukit Raya merupakan salah satu Kecamatan yang ada di Kota Pekanbaru. Pada mulanya Kecamatan ini dibentuk berdasarkan Peraturan Pemerintah No.19 Tahun 1987 Tentang Perubahan Batas Wilayah Kota madya Dati I Kampar. Kecamatan Bukit Raya merupakan salah satu Kecamatan di wilayah Kota Pekanbaru, terdiri atas 56 RW dan 230 RT. Luas wilayah Kecamatan Bukit Raya adalah 22,05km² dengan lima kelurahan. Kelurahan Simpang Tiga, Kelurahan Tangkerang Selatan, Kelurahan Tangkerang Utara, Kelurahan Tangkerang Labuai dan Kelurahan Air Dingin.²

Kecamatan Bukit Raya salah satu tugas pokoknya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini menjadi landasan ide oleh Kecamatan Bukit Raya lewat aplikasi forum diskusi online *E-SapaWargaBukitaya* aplikasi ini merupakan program evaluasi kerja tingkat Kecamatan se Kota Pekanbaru. Kecamatan Bukit Raya merupakan satu-satunya Kecamatan di Kota Pekanbaru yang melahirkan aplikasi forum diskusi online. Melalui inovasi ini sebagai jembatan antara pemerintah dan masyarakat sarana untuk dapat langsung memberikan kritik/pengaduan, informasi dan gambaran tentang Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru dalam melaksanakan

¹ Hasil wawancara prariset dengan Rizal Rahmad selaku staf Kecamatan Bukit Raya Pekanbaru pada tanggal 08 Februari 2017 di Kantor Kecamatan Bukit Raya Pekanbaru.

² Arsip Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru, 2016

pelayanan di sektor Kecamatan. Adapun forum diskusi online *E-SapaWargaBukitraya* juga sebagai media bagi masyarakat yang akan mengurus surat surat Ijin Usaha Mikro Kecil (IUMK) dapat diproses dan di informasikan melalui aplikasi *E-SapaWargaBukitraya*.³

Forum diskusi *online E-SapaWargaBukitraya* Kecamatan Bukit Raya merupakan sarana bagi masyarakat untuk memberikan apresiasi berupa saran/pengaduan, informasi dan pesan yang ingin disampaikan kepada Kecamatan Bukit Raya guna penyelenggaraan pemerintahan yang lebih baik kedepannya khususnya di Kecamatan Bukit Raya dan Kota Pekanbaru pada umumnya.

Inovasi ini berbentuk aplikasi *android* dan dapat di *download* secara gratis di *play store google* dengan kata kunci *E-SapaWargaBukitraya* dan bagi masyarakat yang tidak memiliki *smartphone android* juga dapat berinteraksi dengan cara mengirimkan pesan singkat melalui *phone center* di 0812-3500-5300, secara otomatis pesan singkat yang dikirimkan akan terhubung pada aplikasi *E-SapawargaBukitraya*.

Pada 12 Mei 2016 Kecamatan Bukit Raya telah melaunching beberapa aplikasi berbasis IT langsung oleh Camat Bukit Raya Masykur Tarmizi, SSTP, M.Si dihadiri tokoh masyarakat, ketua LPM, ketua RW, RT dan kader posyandu se-Kecamatan Bukit Raya, adapun aplikasi yang di *launching* adalah *website* bukitrayapekanbaru.go.id, forum diskusi *online E-SapaWargaBukitraya* dan pangkalan dokumen strategis. Dengan di *launchingnya* aplikasi berbasis IT merupakan langkah maju dan terobosan yang dilakukan Kecamatan Bukit Raya dan ini menjadi motivasi untuk berinovasi bagi SKPD di Lingkungan Kota Pekanbaru. Untuk mengembangkan inovasi berbasis IT yang sejalan dengan visi misi kota Pekanbaru menjadi kota metropolitan yang madani. Kepada seluruh warga Kota Pekanbaru khususnya Kecamatan Bukit Raya untuk dapat memanfaatkan *website* dan aplikasi sapa warga dalam menyampaikan segala masukan, usulan dan kritikan yang

³ Hasil wawancara prariset dengan Bapak Rizal Rahmad selaku staf Kecamatan Bukit Raya Pekanbaru pada tanggal 08 Februari 2017 di Kantor Kecamatan Bukit Raya Pekanbaru.

bersifat membangun untuk kemajuan dan kesejahteraan masyarakat. Kecamatan Bukit Raya merupakan Kecamatan satu satunya dari 12 Kecamatan yang ada di Kota Pekanbaru yang melahirkan komunikasi inovasi yang disebut forum diskusi *online E-SapaWargaBukitraya*⁴

Lauching dan sosialisasi ini bertujuan dapat menyampaikan informasi dan efek komunikasi yang berperan penting karena sosialisasi yang terjadi di suatu program baru dapat diterima melalui sistim komunikasi inovasi yang baik. Kebijakan atas sosialisasi forum *online E-SapaWargaBukitraya* merupakan suatu fungsi komunikasi, yaitu persuasif dimana sosialisasi berfungsi memberitahukan atau mengandung dalam tujuan persuasif dalam arti bahwa fakta atau informasi yang disampaikan akurat dan layak diketahui.

Adanya beberapa hambatan dalam penyebaran informasi yang diperoleh masyarakat Kecamatan Bukit Raya, serta berbagai masalah yang terjadi dilapangan berkaitan dengan pelayanan publik Kecamatan Bukit Raya sebelumnya. Dimana selama ini pelayanan secara *konvensional* seperti pelayanan *face to face*, kurangnya media penyampainan kritik/saran dan pengaduan, luas nya wilayah, banyaknya jumlah penduduk, keterbatasan bertemu langsung dengan Camat membuat permasalahan pelayanan menjadi sangat kompleks. Untuk meningkatkan mutu pelayanan publik Kecamatan Bukit Raya berinovasi dengan melahirkan forum diskusi online, mengemas informasi yang lebih mudah dan cepat untuk ditanggapi pihak Kecamatan Bukit Raya. Salah satu tugas pokok Kecamatan Bukit Raya berperan dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakatnya dengan ini ikut serta dalam memanfaatkan kemajuan teknologi yaitu aplikasi *E-SapaWargaBukitraya*. Pemenintah sejatinya memiliki peranan penting dalam mengangkat tingkat partisipasi digital, *E-SapaWargaBukitraya* berbasis *online* tentunya memberikan kemudahan bagi warga masyarakat Kecamatan Bukit



⁴ [http://www.bukitraya.pekanbarumadani.com/berita.Lauching AplikasiBerbasis IT pada tanggal 03 Februari 2017 pukul 15:04 WIB di Pekanbaru.](http://www.bukitraya.pekanbarumadani.com/berita.Lauching_AplikasiBerbasis_IT_pada_tanggal_03_Februari_2017_pukul_15:04_WIB_di_Pekanbaru.)

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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Raya dalam mengembangkan dan mendapatkan informasi serta menyampaikan kritik dan saran yang terjadi ditengah masyarakat⁵.

Berdasarkan uraian di atas dan fenomena yang dikemukakan, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian pada Kantor Kecamatan Bukit Raya Pekanbaru. Untuk itu penulis mengadakan penelitian dengan judul **“Komunikasi Inovasi Dalam Memberikan Pelayanan Publik Pada Pemerintahan Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru”**.

B. Alasan Pemilihan Judul

Penulis memilih dan membuat judul penelitian ini berdasarkan alasan dan pertimbangan-pertimbangan sebagai berikut:

1. Menurut penulis judul tersebut perlu dan layak untuk diteliti karena dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai salah satu program pemerintah Kecamatan. Serta dalam memanfaatkan teknologi sangat dibutuhkan masyarakat dalam mendapatkan informasi dengan cepat. Disamping itu, penulis ingin mengetahui bagaimana komunikasi inovasi yang digunakan oleh Kecamatan Bukit Raya dalam memberika pelayanan publik kepada masyarakat Bukit Raya Kota Pekanbaru dengan aplikasi *E-SapaWargaBukitraya*.
2. Penulis merasa mampu untuk meneliti judul ini, baik dari segi waktu, tempat, tenaga maupun dana.
3. Masalah ini erat kaitannya dengan studi Ilmu Komunikasi yaitu bidang kehumasan dan permasalahannya sangat menarik untuk diteliti.

C. Penegasan Istilah

1. Komunikasi Inovasi

Komunikasi inovasi adalah suatu proses dimana dua orang atau lebih membentuk atau melakukan pertukaran informasi dengan satu sama lainnya, yang gilirannya akan tiba pada saling pengertian yang

⁵ Hasil wawancara prariset dengan Rizal Rahmad selaku staf Kecamatan Bukit Raya Pekanbaru pada tanggal 08 Februari 2017 di Kantor Kecamatan Bukit Raya Pekanbaru

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.

mendalam.⁶Dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat Kecamatan Bukit Raya Pekanbaru dengan melahirkan aplikasi *E-SapaWargaBukitraya* sebagai jembatan bagi masyarakat dengan pihak Kecamatan Bukit Raya Pekanbaru.Sebagai media yang dapat membantu masyarakat mendapatkan informasi dan bisa berkomunikasi langsung dengan pihak Kecamatan.

2. Pelayanan Publik

Menurut Roth, pelayanan publik merupakan suatu pelayanan yang telah disediakan jika untuk kepentingan publik disediakan oleh pemerintah.⁷Pelayanan publik secara formal di rumuskan sebagaimana dituangkan dalam Keputusan MENPAN 63 thn 2003 sebagai berikut :
⁸“Pelayanan Publik” adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peratutan perundang-undangan.

3. Pemerintahan Kecamatan Bukit Raya Pekanbaru

Kecamatan Bukit Raya merupakan salah satu Kecamatan yang ada di Kota Pekanbaru. Pada mulanya Kecamatan ini dibentuk berdasarkan Peraturan Pemerintah No.19 Tahun 1987 Tentang Perubahan Batas Wilayah Kotamadya DatiIIKampar.Kecamatan Bukit Raya merupakan salah satu kecamatan di wilayah Kota Pekanbaru, terdiri atas 56 RW dan 230 RT. Luas wilayah Kecamatan Bukit Raya adalah 22,05km² dengan lima kelurahan.Kelurahan Simpang Tiga, Kelurahan Tangkerang Selatan, Kelurahan Tangkerang Utara, Kelurahan Tangkerang Labuai dan Kelurahan Air Dingin.⁹

⁶ Rogers & Shoemaker, *Memasyarakatkan Ide-Ide Baru*, (Surabaya:Usaha Nasional, 1987).

⁷ Istano Bambang , *Manajemen Pemerintahan dalam Perspektif Pelayanan Publik*, 2010 , hal.106.

⁸ Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia, 2003 ,hal.3

⁹ Arsip Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru, 2016

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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Permasalahan

1. Rumusan Masalah.

Dalam penelitian ini penulis mengambil pokok permasalahan yaitu: Bagaimana komunikasi inovasi dalam memberikan pelayanan publik pada Pemerintahan Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru?

b. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Komunikasi Inovasi dalam memberikan pelayanan publik pada Pemerintahan Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru.

2. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian yang penulis maksud dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1) Teoritis

- a. Sebagai sarana pembelajaran bagi penulis untuk meningkatkan pengetahuan khususnya mengenai mengetahui Komunikasi Inovasi dalam memberikan pelayanan publik pada Pemerintahan Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru.
- b. Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi bagi khalayak terutama mahasiswa Ilmu Komunikasi.

2) Praktis

- a. Untuk memenuhi persyaratan sebagai tugas akhir perkuliahan guna memperoleh gelar Sarjana strata satu (S1) pada jurusan Komunikasi di UIN Suska Riau
- b. Memberikan sumbangan pemikiran dan sumber informasi kepada pihak Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru, mengenai mengetahui Komunikasi Inovasi Dalam Memberikan

Pelayanan Publik Pada Pemerintahan Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru.

F. Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Berisikan latar belakan masalah; penegasan istilah; rumusan masalah; tujuan dan kegunaan penelitian; dan sistematika penulisan.

BAB II : KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR

Dalam bab ini berisikan mengenai kajian teori; kajian terdahulu; dan kerangka pikir.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan jenis dan pendekatan penelitian; lokasi dan waktu; sumber data; informan penelitian; teknik pengumpulan data; validasi data; dan teknik analisis data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM

Gambaran umum berisikan tentang lokasi penelitian, yaitu menjelaskan tentang sejarah, visi dan misi, dan struktur organisasi bagian Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil penelitian dan pembahasan tentang bagaimana komunikasi inovasi dalam memberikan pelayanan publik pada pemerintahan Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru.

BAB VI : PENUTUP

Menjelaskan mengenai kesimpulan dan saran dari penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

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.