



UIN SUSKA RIAU

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

No. 6103/KOM-D/SD-S1/2023

**KOMUNIKASI INOVASI APLIKASI PELAYANAN PUBLIK SAMSAT
DIGITAL NASIONAL (SIGNAL) DI KANTOR SAMSAT DURI
KABUPATEN BENGKALIS**



UIN SUSKA RIAU

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Sultan Syarif Kasim Riau
Untuk Memenuhi Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Strata satu (1) Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

Oleh :

SARAH ANIFAH APRIANI

11940322029

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM
RIAU
2023**

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruhnya 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.

- 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.

**KOMUNIKASI INOVASI APLIKASI PELAYANAN PUBLIK SAMSAT
DIGITAL NASIONAL (SIGNAL) DI KANTOR SAMSAT DURI
KABUPATEN BENGKALIS**

Disusun Oleh:

Sarah Anifah Apriani
11940322029

Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal 18 Juli 2023

Pembimbing,



Dr. Muhammad Badri, M.Si
NIP. 19810313 201101 1004

Mengetahui,
Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi,



Dr. Muhammad Badri, M.Si
NIP. 19810313 201101 1004



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas KM.15 No. 155 Tuah Madani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@Pekanbaru-indo.net.id

PENGESAHAN UJIAN MUNAQASYAH

Yang bertanda tangan dibawah ini adalah Penguji Pada Ujian Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:

Nama : Sarah Anifah Apriani
NIM : 11940322029
Judul : Komunikasi Inovasi Aplikasi Pelayanan Publik Samsat Digital Nasional (Signal) Di Kantor Samsat Duri Kabupaten Bengkalis

Telah dimunaqasyahkan pada Pada Sidang Ujian Sarjana Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau pada:

Hari : Senin
Tanggal : 24 Juli 2023

Dapat diterima dan disetujui sebagai salah satu syarat memperoleh gelar S.I.Kom. pada Strata Satu (S1) Program Studi Ilmu Komunikasi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 24 Juli 2023



Prof. Dr. Imron Rosidi, S.Pd, M.A
NIP. 19811118 200901 1 006

Tim Penguji

Ketua/ Penguji I,

Artis, M.I.Kom
NIP. 19680607 200701 1 047

Penguji III,

Mustafa, M. I.Kom
NIK. 130 417 024

Sekretaris/ Penguji II,

Edison, M.I.Kom
NIK. 130 417 082

Penguji IV,

Xantos, M.Si
NIP. 19710122 200701 1 016

- 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.



2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
فakultas الدعوة و الاتصال
FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION
Jl. H.R. Soebrantas KM.15 No. 155 Tuah Madani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@Pekanbaru-indo.net.id

PENGESAHAN SEMINAR PROPOSAL

Kami yang bertandatangan dibawah ini adalah Dosen Penguji pada Seminar Proposal Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:

Nama : Sarah Anifah Apriani
NIM : 11940322029
Judul : Komunikasi Inovasi Aplikasi Pelayanan Publik Samsat Digital Nasional (Signal Polri) Di Kantor Samsat Duri Kabupaten Bengkalis

Telah Diseminarkan Pada:

Hari : Kamis
Tanggal : 9 Maret 2023

Dapat diterima untuk dilanjutkan menjadi skripsi sebagai salah satu syarat mencapai gelar sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Ilmu Komunikasi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif kasim Riau.

Pekanbaru, 9 Maret 2023

Penguji Seminar Proposal,

Penguji I,

Julis Suriani, M.A.Kom
NIK. 130 417 019

Penguji II,

Rusyda Fauzana, M.Si
NIP. 19840504 201903 2 011

- 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.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Sarah Anifah Apriani
NIM : 11940322029
Tempat/Tgl lahir : Duri, 1 April 2000
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi
Program Studi : SI Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : **Komunikasi Inovasi Aplikasi Pelayanan Publik Samsat Digital Nasional (Signal) Di Kantor Samsat Duri Kabupaten Bengkalis**

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa:

1. Penulisan Skripsi dengan judul sebagaimana disebutkan diatas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Skripsi saya ini, saya sampaikan bebas dari plagiat.
4. Apabila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Skripsi saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 18 Juli 2023
Yang membuat pernyataan,



SARAH ANIFAH APRIANI
NIM. 11940322029



- 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.

Pekanbaru, 18 Juli 2023

No. : Nota Dinas
Lampiran : 1 (satu) Eksemplar
Hal : Pengajuan Sidang Sarjana

Kepada yang terhormat,
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
di-
Tempat.

Assalamua'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.
Dengan Hormat,

Setelah kami melakukan bimbingan, arahan, koreksi dan perbaikan sebagaimana mestinya terhadap skripsi Saudara:

Nama : Sarah Anifah Apriani
NIM : 11940322029
Judul Skripsi : Komunikasi Inovasi Aplikasi Pelayanan Publik Samsat Digital Nasional (Signal) Di Kantor Samsat Duri Kabupaten Bengkalis


Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan untuk dimunaqasyahkan guna melengkapi tugas dan memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom.)

Harapan kami semoga dalam waktu dekat yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam sidang ujian munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

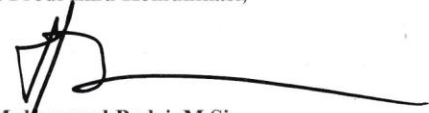
Demikian persetujuan ini kami sampaikan. Atas perhatian Bapak, diucapkan terima kasih.

Wassalamua'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.

Pembimbing,


Dr. Muhammad Badri, M.Si.
NIP. 19810313 201101 1 004

Mengetahui :
Ketua Prodi Ilmu Komunikasi,


Dr. Muhammad Badri, M.Si.
NIP. 19810313 201101 1 004

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang menyalin, menduplikasi, atau menyebarkan seluruh atau sebagian isi karya tulis ini tanpa izin UIN Suska Riau.
 - 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.

ABSTRAK

: Sarah Anifah Apriani

: Ilmu Komunikasi (*Broadcasting*)

: Komunikasi Inovasi Aplikasi Pelayanan Publik Samsat Digital Nasional (Signal) di Kantor Samsat Duri Kabupaten Bengkalis

Kantor Samsat Duri Kabupaten Bengkalis sebagai instansi pelayanan publik harus mampu memberikan pelayanan pada publik secara prima. Untuk itu Korlantas Polri menciptakan aplikasi Signal demi meningkatkan pelayanan publik di seluruh Kantor Samsat di Indonesia. Penelitian bertujuan untuk mengetahui bagaimana Komunikasi Inovasi Aplikasi Pelayanan Publik Samsat Digital Nasional (Signal) di Kantor Samsat Duri Kabupaten Bengkalis. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Informan penelitian berjumlah 3 orang dari petugas Samsat. Dari hasil temuan penelitian, menunjukkan bahwa aplikasi Signal sudah diterapkan dan diujicoba di kantor Samsat Duri. Dalam proses difusi inovasi aplikasi Signal, petugas Samsat menggunakan berbagai saluran komunikasi yaitu komunikasi interpersonal, *instagram*, *facebook*, *whatsapp* dan *spanduk*. Komunikasi interpersonal lebih aktif digunakan oleh petugas Samsat dalam menyampaikan informasi secara langsung kepada masyarakat. Aplikasi Signal sudah diterapkan di kantor Samsat sejak bulan Oktober 2020. Terdapat kesenjangan waktu pada masyarakat, saat pertama kali mengetahui hingga memutuskan untuk mengadopsi aplikasi Signal sesuai dengan kebutuhan. Masyarakat Kecamatan Mandau dan Bathin Solpan menjadi target dalam sistem sosial pada proses difusi inovasi. Dalam proses difusi inovasi, sebagai *agen perubahan* pihak Kepolisian berperan penting dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat. Adapun tokoh masyarakat atau *opinion leader* terdiri dari Lurah, RT/ RW.

Kata Kunci : Komunikasi Inovasi, Pelayanan Publik, Aplikasi Samsat Digital Nasional (Signal)

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang menjiplak atau menyalin seluruh karya tulis atau memuat dan menerbitkan kembali atau menyalin atau dengan cara lain yang sejenis untuk tujuan menyalin, mendistribusikan, atau dengan cara lain yang sejenis.
 - 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 : Sarah Anifah Apriani

Department : Communication Science (*Broadcasting*)

Title : Communication Innovation of the National Digital Samsat Public Service Application (Signal) at the Duri Samsat Office, Bengkalis Regency.

The Duri Samsat Office in Bengkalis Regency as a public service agency must be able to provide excellent public services. For this reason, the Korlantas Polri created the Signal application to improve public services at all Samsat offices in Indonesia. The study aims to determine how the Communication of Innovation of the National Digital Samsat Public Service Application (Signal) at the Duri Samsat Office, Bengkalis Regency. This research uses a qualitative descriptive approach. Data collection techniques using interviews, observation and documentation. The research informants amounted to 3 people from Samsat officers. From the research findings, it shows that the Signal application has been implemented and tested at the Duri Samsat office. In the process of diffusing the signal application innovation, Samsat officers use various communication channels, namely interpersonal communication, Instagram, Facebook, WhatsApp and banners. Interpersonal communication is more actively used by Samsat officers in conveying information directly to the public. The Signal application has been implemented at the Samsat office since October 2020. There is a time gap in the community, when they first learned about it until they decided to adopt the Signal application according to their needs. The people of Mandau and Bathin Solpan sub-districts are targets in the social system in the innovation diffusion process. In the innovation diffusion process, as an agent of change, the Police play an important role in conveying information to the community.

Keywords: Innovation Communication, Public Services, National Digital Samsat Application (Signal)

KATA PENGANTAR



Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh.

Allhamdulillah, alamiin. Puji beserta rasa syukur yang besar penulis panjatkan kehadirat Allah *subhanahuwwata'ala*, atas limpahan rahmat, karunia dan kasih sayang-Nya yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan tugas akhir perkuliahan ini. Shalawat beriringan salam tidak lupa selalu dihadiakan kepada junjungan besar baginda Rasullullah Muhammad SAW sebagai suri tauladan bagi umat manusia dan kekasihnya Sang Pemilik alam semesta. Semoga segala sesuatu yang beliau tinggalkan kepada seluruh umat setelahnya dapat terus dijadikan pedoman dalam menjalani kehidupan. Aamiin Ya robbal a'lamin.

Allhamdulillah, penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan judul "KOMUNIKASI INOVASI APLIKASI PELAYANAN PUBLIK SAMSAT DIGITAL NASIONAL (SIGNAL) DI KANTOR SAMSAT DURI KABUPATEN BENGKALIS." Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan guna mendapatkan gelar sarjana satu Ilmu Komunikasi (S.I.Kom) di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Dalam penyelesaian skripsi ini tentunya tidak terlepas dari dukungan berbagai pihak dari bantuan, bimbingan serta doa. Pada kesempatan kali ini dengan segala hormat dan kerendahan hati, penulis mengucapkan terimakasih atas berkat kritik dan saran yang diberikan selama ini, hingga terselesaikannya skripsi ini.

Pada kesempatan ini pula penulis menyampaikan rasa terimakasih dan rasa hormat setulus – tulusnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Khairunnas Rajab, M.Ag., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau,
2. Ibu Dr.Hj. Helmiati, M.Ag, Bapak Dr. H. Mas'ud Zein, M.Pd, Bapak Edi Erwan, S.Pt., M.Sc., Ph.D. selaku Wakil Rektor I, II, dan III Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau,
3. Bapak Prof. Dr. Imron Rosidi, S.Pd., M.A selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Prof Dr. Masduki, M.Ag, Dr. Toni Hartono, M.Si, Dr. H. Arwan, M.Ag, selaku Wakil Dekan I, II, dan III Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Bapak Dr. Muhammad Badri, SP., M.Si selaku Ketua Prodi Ilmu Komunikasi dan Bapak Artis, S.Ag., M.I.Kom selaku Sekretaris Prodi Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.



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

6. Dr. Toni Hartono, M.Si, selaku Penasihat Akademik (PA) yang selalu memberi nasehat kepada penulis serta mengawasi perkuliahan penulis dari awal sampai akhir.
- Bapak Dr. Muhammad Badri, SP., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu begitu banyak dan telah memberikan bimbingan kepada penulis sehingga skripsi ini akhirnya dapat diselesaikan. Serta selalu memotivasi dan memberikan arahan kepada penulis.
- Kepada Kantor Samsat Duri Kabupaten Bengkalis yaitu Bapak Bripka. Julius Harefa selaku Banit Regident Satlantas Polres Bengkalis, Bapak Armis, S.Sos selaku Kasubagian Tata Usaha UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah, Bapak Syaiful Hidayat, S.E selaku penanggung jawab Jasa Raharja yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian dan memberikan informasi terkait Difusi Inovasi aplikasi Signal.
7. Terimakasih kepada Para Dosen Penguji Seminar Proposal dan Ujian Munaqasyah yang telah membimbing dan meluangkan waktunya untuk melakukan ujian.
8. Terimakasih kepada dosen dan pegawai Prodi Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah menyalurkan ilmunya kepada penulis.
9. 1. Terimakasih kepada Para Staff Jurusan Ilmu Komunikasi dan Staff Akademik Fakultas Dakwah dan Komunikasi yang telah membantu dalam kepengerusan administrasi.
2. Terimakasih kepada kedua orang tua Ibunda Farida dan Ayahanda alm.Rasidin yang sangat penulis cintai. Selaku orang tua yang selalu memberikan kasih sayang, dukungan, materi, moril serta doa yang tiada henti untuk penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Sehingga keberhasilan penulis hari ini esok dan nanti adalah bagian dari doa yang setiap harinya dipanjatkan oleh sosok manusia yang paling penulis cintai.
10. Terimakasih juga kepada Saudara - Saudari kandung saya yaitu Dewi Darna, Dasril Rasyid, Dasrul Faherson, Meri Nurma, Nova Handreyana, Doni Rasyid, Candra Redes, Lusi Handreyana dan Harun Al-Rasyid yang telah memberikan dukungan dan sebagian rezekinya untuk penulis dalam menyelesaikan perkuliahan ini.
11. Terimakasih kepada keponakan-keponakan tercinta Cindy Salsabila Guritno, Rahmadani Safitri, Sandra Oktavia, Windra Irawan, Defri, Imel Amelia, Hafifah Zihan Gunawan, Icut Berlian Gunawan dan lainnya yang selalu mendukung dan menghibur penulis dalam suka dan duka.
12. Terimakasih kepada Fadly Alva Syahrin atas doa, dukungan, rezeki, nasehat, ilmu pengetahuan dan kebaikannya dari awal masa perkuliahan sampai saat ini selalu ada dalam suka dan duka.
13. Terimakasih juga kepada sahabat baik saya Putri Ayu Lestari yang selalu menemani disaat tangis dan tawa serta memberikan hiburan pergi makan enak ke Supermarket terdekat disaat penulis lagi galau dengan kehidupan perkuliahan. Semoga sahabat baik saya bisa cepat menyusul.

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.

17. Terimakasih kepada teman baik saya Idil Akbar yang selalu memberikan dukungan dari awal mencari judul, pengajuan judul serta seminar proposal dengan segala ilmu pengetahuannya.
1. Diarhang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis atau 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.

Terimakasih kepada teman baik saya Idil Akbar yang selalu memberikan dukungan dari awal mencari judul, pengajuan judul serta seminar proposal dengan segala ilmu pengetahuannya.

Terimakasih kepada sahabat dekat saya sejak SMA Putri Annisa dan Silvia Angraini yang sudah mendukung mental penulis saat sedang terpuruk.

Terimakasih kepada teman - teman baik saya Caprices Rifael Bifano, Thessy Nabella, Rane Ramadhani, Aprialisa Arlendo, Nur Syafira Adiningsih, Mentia Nabila, yang selama ini selalu ada dalam memberikan dukungan dan ilmunya kepada penulis pada saat proses penulisan skripsi.

Terimakasih untuk teman-teman Ilmu Komunikasi 2019, Ilkom D, Broadcasting B, Komunitas Suska FM dan keluarga baru KKN Pulau Terap 2022 yang sangat dirindukan atas kenangan pada masa-masa perkuliahan.

Terimakasih sudah bersedia untuk berteman dengan baik. Semoga kita semua sukses dan berjumpa dilain waktu.

Diakhir kalimat penulis meminta maaf jika terdapat kekurangan dan kekhilafan pada hasil karya ilmiah ini. Semoga dengan segala keberkahan yang diberikan oleh Allah swt saat proses penulisan, karya ilmiah ini dapat bermanfaat bagi kita semua baik dari pihak akademis maupun masyarakat luas secara umum.

Pekanbaru, 18 Juli 2023
Penulis

Sarah Anifah Apriani
NIM.11940322029

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Kegunaan Penelitian	6
1.5 Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Kajian Terdahulu	8
2.2 Landasan Teori	12
2.3 Aplikasi Samsat Digital Nasional (Signal)	24
2.4 Konsep operasional	25
2.5 Kerangka Pemikiran	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	28
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian	28
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	28
3.3 Sumber Data Penelitian	28
3.4 Informan Penelitian	29
3.5 Teknik Pengumpulan Data	30
3.6 Validitas Data	32
3.7 Teknik Analisis Data	32
BAB IV GAMBARAN UMUM	34
4.1 Sejarah Samsat Digital Nasional (Signal)	34
4.2 Fitur-fitur Aplikasi Signal	35
4.3 Penilaian dan Ulasan Aplikasi Signal	42



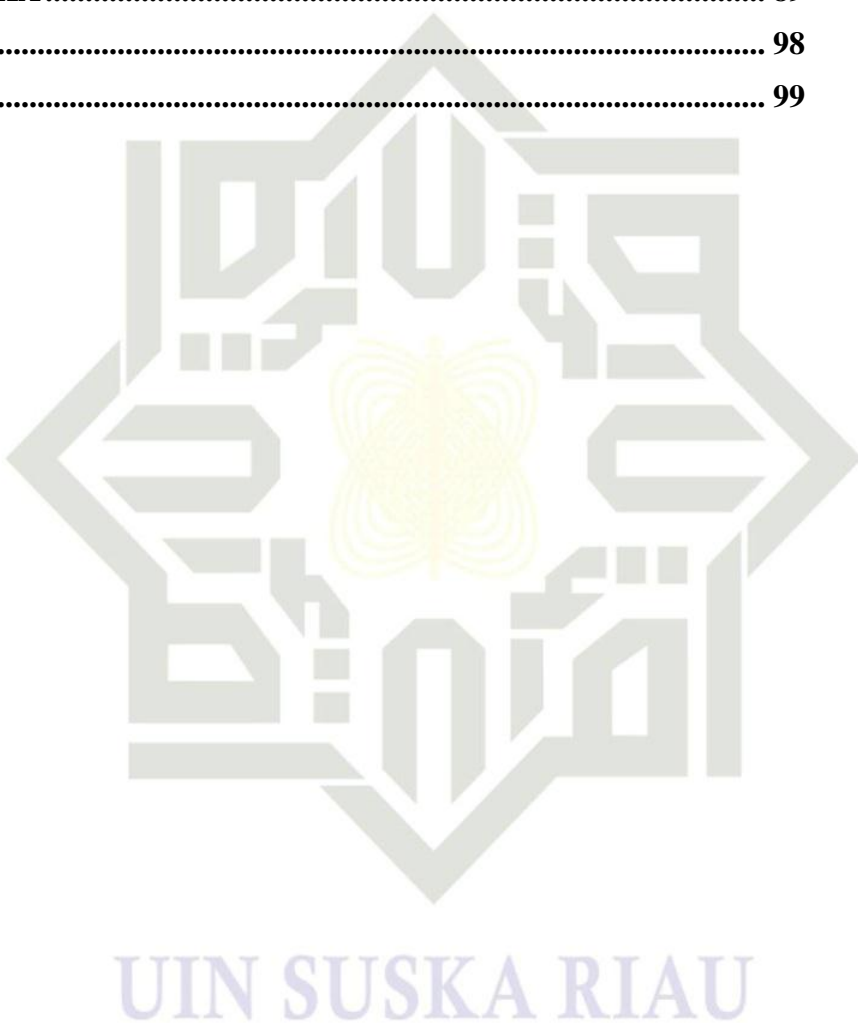
UIN SUSKA RIAU

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
1 Hasil Penelitian.....	44
2 Pembahasan	63
BAB VI PENUTUP	87
1 Kesimpulan.....	87
2 Saran	88
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN I	98
LAMPIRAN II.....	99

Hak Cipta Milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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.



DAFTAR TABEL

Table 2.1	Kerangka Pemikiran	27
Table 3.1	Daftar Informan Penelitian	30



UIN SUSKA RIAU

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.



DAFTAR GAMBAR

<p>Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang 1. Dilarang mengutip, menyalin, atau menyebarkan materi ini tanpa izin dari Universitas Sultan Syarif Kasim Riau. 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.</p>	<p>Gambar 1.1 Logo Aplikasi Samsat Digital Nasional (Signal).....4</p> <p>Gambar 2.1 Tutorial Registrasi Aplikasi Signal25</p> <p>Gambar 4.1 Biometric Autentification.....35</p> <p>Gambar 4.2 One Time Password (OTP) dan Email Validation.....36</p> <p>Gambar 4.3 Tanda Tangan Elektronik.....36</p> <p>Gambar 4.4 Pay37</p> <p>Gambar 4.5 Multi Method Payment37</p> <p>Gambar 4.6 Payment Gateway38</p> <p>Gambar 4.7 Pemprov/ Bapenda Gateway38</p> <p>Gambar 4.8 Pendataan kendaraan bermotor39</p> <p>Gambar 4.9 E-TBPKP39</p> <p>Gambar 4.10 E-pengesahan39</p> <p>Gambar 4.11 E-KD (Kartu Dana Elektronik)40</p> <p>Gambar 4.12 E-blokir40</p> <p>Gambar 4.13 Informasi pengingat/Reminder.....41</p> <p>Gambar 4.14 Informasi Samsat41</p> <p>Gambar 4.15 Chat dan Pengaduan.....41</p> <p>Gambar 4.16 Informasi Riwayat Transaksi42</p> <p>Gambar 5.1 Logo Aplikasi Signal65</p> <p>Gambar 5.2 Penampilan dari dalam Aplikasi Signal66</p> <p>Gambar 5.3 Fitur-fitur Aplikasi Signal68</p> <p>Gambar 5.4 Tagline Aplikasi Signal.....69</p> <p>Gambar 5.5 Tutorial Penggunaan Signal70</p> <p>Gambar 5.6 Pelayanan Publik Di Kantor Samsat Duri Kabupaten Bengkalis.....73</p> <p>Gambar 5.7 Pelayanan secara langsung di Kantor Samsat Duri75</p> <p>Gambar 5.8 Media Massa Berupa Spanduk Di Dalam.....77</p> <p>Gambar 5.9 Media Sosial Instagram miliki Satuan Lalulintas Polres Bengkalis78</p> <p>Gambar 5.10 Media Sosial Facebook miliki Satuan Lalulintas Polres Bengkalis.....79</p> <p>Gambar 5.11 Whatsapp Grup UPT PPDD.....80</p> <p>Gambar 5.12 Data Jumlah Pengguna pada tangga 13 Agustus 202183</p> <p>Gambar 5.13 Data Jumlah Pengguna pada tanggal 21 Mei 202383</p> <p>Gambar 5.14 Kepadatan Masyarakat Di Kantor Bersama Samsat Duri.....85</p>
--	--

- 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

Latar Belakang Masalah

Presiden Indonesia mengeluarkan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government*. Teknologi komunikasi dan informasi yang berkembang dengan pesat, menjadi sebuah tahapan bagi pemerintah kabupaten/kota dalam meningkatkan proses dalam pelayanan. Perkembangan zaman yang mengalami perubahan, sangat berdampak kepada gaya hidup manusia dan mendesak perubahan pada sistem pemerintahan di seluruh dunia. Di era globalisasi, pemerintah mendapatkan dorongan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan diharapkan mampu memberikan informasi yang lebih aktif kepada masyarakat secara efektif.¹

Di Indonesia terdapat undang - undang yang mengatur tentang pelayanan publik, Undang - Undang No. 25 Tahun 2009. Pelayanan Publik dapat diartikan sebagai layanan berupa jasa yang diberikan oleh pemerintah ataupun pihak swasta dengan mengatas namakan pemerintah kepada masyarakat, sebagai bentuk dalam memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat Indonesia.² Pelayanan publik menjadi titik strategis bagi pemerintah dalam mengembangkan dan menerapkan praktik *good governance* di Indonesia. Adanya penerapan praktik *good governance* diharapkan mampu untuk merubah sistem pelayanan publik yang berkualitas dan berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima.

Pelayanan publik yang ideal merupakan bentuk kewajiban yang harus dilakukan pemerintah kepada warga negaranya guna terselenggaranya pemerintahan yang baik (*good governance*). Oleh karena itu, pemerintah memiliki tanggung jawab sebagai pemegang amanah dalam menjalankan fungsi pelayanan publik. Saat ini pemerintah sudah berupaya dalam menerapkan beberapa prinsip dari *good governance* yaitu diantaranya menjunjung Keprofesionalitas, Akuntabilitas, Transparansi, Pelayanan Prima, Demokrasi dan Partisipasi, Efisiensi dan Efektivitas serta Supremasi Hukum dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat.³

¹ Nikken Retnoayu Setyawan, Rita Kalalinggi, dan Rosa Anggraeiny, "INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI PROGRAM ESAMSAT DI KANTOR SAMSAT KOTA SAMARINDA," *eJournal Pemerintahan Integritas* 7, no. 1 (2019): 11–20.

² Muhammad Fitri Rahmadana et al., *Pelayanan Publik* (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020).

³ Neneng Siti Maryam, "Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik," *jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi* VI, no. 1 (2016): 17, <https://doi.org/10.34010/JIPSI.V6I1.232>.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - 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.

dan efisien seperti ini, membuat sebagian besar masyarakat menggunakan jasa calo dalam proses pelayanan publik.⁶

Di Kantor Samsat Duri Kabupaten Bengkalis juga terdapat beberapa permasalahan dalam pelayanannya. Seperti yang dikeluhkan oleh masyarakat ketika hendak membayar pajak, namun belum memiliki e-KTP. Penyebabnya adalah diakibatkan kosongnya blanko di DisCapilduk Bengkalis. Timbulnya permasalahan dikarenakan petugas Samsat tidak mau menerima dan menolak surat keterangan sementara yang dikeluarkan oleh DisCapilduk sebagai pengganti e-KTP. Serta mempertegas untuk tidak menerima permohonan masyarakat dalam membayar pajak. Dengan adanya permasalahan tersebut membuat masyarakat merasa dipersulit ketika hendak membayar pajak, padahal wajib pajak memiliki hak untuk dihormati karena sumber dari pendapatan daerah berasal dari pajak.⁷

Terdapat sejumlah permasalahan umum lainnya yang dirasakan oleh masyarakat saat ingin melakukan proses pembayaran pajak tahunan. Salah satu syarat yang harus dipenuhi ketika ingin melakukan pembayaran pajak tahunan adalah pemilik kendaraan bermotor yang bersangkutan dengan identitas harus datang langsung ke Kantor Samsat. Jika kepengurusan pembayaran pajak ingin diganti oleh pihak lain, pemilik motor harus memberikan surat kuasa sebagai tanda bukti kepemilikan motor. Hal ini menimbulkan permasalahan bagi masyarakat yang tidak dapat langsung datang ke Kantor Samsat dikarenakan terhalang karena pekerjaan diluar Kota. Walaupun sudah dipermudah dengan surat kuasa, namun masyarakat menganggap itu sebagai sesuatu yang rumit, dikarenakan harus mencantumkan tanda tangan asli yang disertakan dengan materai. Pada akhirnya masyarakat memilih untuk menunggak pembayaran pajak tahunan dan mendapatkan denda keterlambatan.⁸

Dengan adanya prosedur seperti ini membuat masyarakat wajib pajak merasakan kesulitan dan dapat menimbulkan untuk menunggak pembayaran pajak kendaraan tahunan. Kondisi pelayanan publik yang tidak optimal seperti ini mengharuskan pemerintah Indonesia untuk menghadirkan inovasi sektor pelayanan publik. Inovasi sektor pelayanan publik sebagai metode baru dalam mengembangkan gagasan kreatif teknologi atau memperbaiki teknologi

⁶ Nikken Retnoayu Setyawan, Rita Kalalinggi, dan Rosa Anggraeiny, "Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program E-Samsat Di Kantor Samsat Kota Samarinda," *Journal Pemerintahan Integratif* 7, no. 1 (2019): 11–20.

⁷ "Warga Duri Keluhkan Sulit Bayar Pajak Kendaraan Karena Tidak Miliki E-KTP," *Hebatriau.com*, 2019, <https://m.hebatriau.com/read-8625-2019-03-02-warga-duri-keluhkan-sulit-bayar-pajak-kendaraan-karena-tidak-miliki-ektp.html>.

⁸ Observasi di Kantor Samsat Duri Kabupaten Bengkalis, 13 April 2023



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
- State Islamic University of Sultanary of Riau
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.

dalam hal prosedur, metode, pendekatan dan struktur organisasi yang dapat meningkatkan kualitas ataupun kuantitas dalam pelayanan sebelumnya.⁹

Aplikasi Samsat Digital Nasional (Signal) menjadi salah satu inovasi sektor pelayanan publik yang diciptakan oleh Korlantas Polri. Dalam sistemnya aplikasi ini memanfaatkan pangkalan data (database) dari kendaraan bermotor yang disimpan oleh Polri serta pangkalan data induk kependudukan yang terdapat pada Dirjen Dukcapil Kemendagri dan sistem informasi pajak kendaraan bermotor yang akan dijalankan oleh Bapenda Provinsi. Adapun kelebihan dan keunggulan yang dimiliki oleh aplikasi Signal yaitu dapat memberikan pelayanan secara efektif dan efisien tanpa harus meluangkan waktu untuk datang langsung ke Kantor Samsat serta pembayaran dapat dilakukan kapan dan dimana saja.¹⁰



Gambar 1. 1 Logo Aplikasi Samsat Digital Nasional (Signal)¹¹

Aplikasi Signal sudah diterapkan oleh kantor Samsat Duri Kabupaten Bengkalis sejak Oktober 2020 hingga aplikasi ini dapat diunduh pada tahun 2021. Sebelum adanya aplikasi Signal, Samsat Duri Kabupaten Bengkalis sudah menerapkan beberapa aplikasi lainnya seperti Samsat Riau dan Samsat Online Nasional. Sehingga dengan adanya keberadaan aplikasi Signal, Samsat Duri Kabupaten Bengkalis hanya tinggal meneruskan saja. Dalam menerapkan Inovasi digital ini, Samsat Duri Kabupaten Bengkalis juga berusaha untuk mempromosikan aplikasi Signal. Dengan cara memperkenalkan aplikasi

⁹Riki Safia Muharam, "INOVASI PELAYANAN PUBLIK DALAM MENGHADAPI ERA REVOLUSI INDUSTRI 4.0 DI KOTA BANDUNG," *Jurnal Administrasi Publik* 1, no. 1 (2019): 9, <https://doi.org/https://doi.org/10.23969/decision.v1i01.1401>.

¹⁰Dea Damayanti, "Milennial Mengenal Signal (Samsat Digital Nasional)," *Pajak.com*, 2022, <https://www.pajak.com/pwf/milennial-mengenal-signal-samsat-digital-nasional/>.

¹¹"Mengenal Signal," *Samsatdigital.id*, diakses 9 Februari 2023, <https://samsatdigital.id/mengenal-signal>.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
- Istilah
- State Islamic University of Sultan Hassanudin Riau
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.

Signal lewat media digital, spanduk dan bahkan mempraktekannya secara langsung ke masyarakat wajib pajak yang datang ke Kantor Samsat.¹²

Berdasarkan hal tersebut diatas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana **“Komunikasi Inovasi Aplikasi Pelayanan Publik Samsat Digital Nasional (Signal Polri) Di Kantor Samsat Duri Kabupaten Bengkalis”** dengan tujuan agar masyarakat Duri Kabupaten Bengkalis dapat mengetahui akan keberadaan aplikasi Signal secara menyeluruh. Sehingga masyarakat Duri Kabupaten Bengkalis dapat menggunakan aplikasi Signal ini dengan baik tanpa adanya kesalah pahaman. Dan program yang dibentuk oleh pemerintah dengan tujuan agar dapat mempermudah masyarakat dalam pelayanan di kantor Samsat dapat terwujud sebagaimana mestinya. Penegasan

Untuk menghindari salah penafsiran dalam kata-kata judul penelitian ini, maka penulis perlu memberikan penegasan istilah sebagai berikut:

1. Komunikasi Inovasi
Komunikasi Inovasi merupakan proses dalam menyampaikan sebuah informasi yang berbentuk ide atau gagasan baru yang dapat diterima dengan baik oleh sistem sosial.¹³
2. Aplikasi Samsat Digital Nasional (Signal)
Aplikasi Signal adalah aplikasi yang diciptakan untuk memudahkan pelayanan STNK Tahunan, Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Pembayaran Sumbangan Wajib Dana Lalu Lintas Angkutan Jalan (SWDKLLJ).¹⁴
3. Samsat Duri Kabupaten Bengkalis
Samsat Duri Kabupaten Bengkalis merupakan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap yang bergerak dibidang pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Samsat Duri beralamat di Jl. Harapan Jaya No.14 tepatnya di samping SPBU Hangtuh, Duri.¹⁵

¹² Bripka Julius Harefa, wawancara prariset 26 Mei 2022

¹³ Ronal Watrianthos et al., *Belajar dari Covid-19: Perspektif Teknologi dan Pertanian* (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020).

¹⁴ Nur Fitriatus Shalihah, “Cara Gunakan Aplikasi Samsat Digital Nasional untuk Urus STNK,” Kompas.com, 2021, <https://www.kompas.com/tren/read/2021/08/27/125200065/cara-gunakan-aplikasi-samsat-digital-nasional-untuk-urus-stnk?page=all>.

¹⁵ “Samsat Riau: Alamat, Jam Operasional, dan Layanan E-Samsat,” kumparan.com, 2022, <https://kumparan.com/info-otomotif/samsat-riau-alamat-jam-operasional-dan-layanan-e-samsat-1yAsjD8uOG/3>.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang menyalin 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.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang diatas, dapat ditarik rumusan masalah sebagai berikut: “Bagaimana Komunikasi Inovasi Aplikasi Pelayanan Publik Samsat Digital Nasional (Signa) Di Kantor Samsat Duri Kabupaten Bengkalis?”

Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan mengetahui “Bagaimana Komunikasi Inovasi Aplikasi Pelayanan Publik Samsat Digital Nasional (Signal) Di Kantor Samsat Duri Kabupaten Bengkalis?”

Kegunaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan, baik secara teoritis maupun praktis, diantaranya:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan untuk dapat menambah wawasan dan pengetahuan serta literatur mengenai komunikasi inovasi. Penelitian ini juga diharapkan dapat bermanfaat dibidang ilmu komunikasi terkait komunikasi inovasi dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat melalui *e-government* agar terwujudnya praktik *good governace* pada pelayanan publik di Kantor Bersama Samsat Duri Kabupaten Bengkalis.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi penulis dan civitas akademika dalam meningkatkan ilmu pengetahuan serta wawasannya. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam melakukan penelitian yang akan datang.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk mengetahui secara keseluruhan penelitian ini disusun dalam sistematika penulisan sebagai berikut:

- BAB I : PENDAHULUAN**
 Bab pendahuluan ini meliputi latar belakang masalah, penegasan istilah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan kerangka penulisan.
- BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**
 Bab ini memaparkan tentang kajian terdahulu, landasan teori, konsep operasional dan kerangka pemikiran.



- 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 III

:

METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, sumber data penelitian, informan penelitian, teknik pengumpulan data, validitas data, dan teknik analisis data.

BAB IV

:

GAMBARAN UMUM

Bab ini berisi tentang jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, sumber data penelitian, informan penelitian, teknik pengumpulan data, validitas data dan teknik analisis data.

BAB V

:

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan tentang hasil penelitian dan pembahasan atau analisa hasil penelitian.

BAB VI

:

PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dari hasil penelitian dan saran yang membangun bagi penelitian agar lebih baik lagi kedepannya.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

1. Kajian Terdahulu

Dalam penulisan penelitian ini, penulis telah menggali informasi dari beberapa penelitian terdahulu sebagai bahan perbandingan dari segi kekurangan ataupun kelebihan yang ada. Berikut beberapa penelitian terdahulu yang sudah ditelusuri oleh penulis:

Jurnal penelitian yang berjudul “Strategi Komunikasi Inovasi Dalam Meminimalisir Konflik Horizontal Pengemudi Taksi Online Dan Konvensional Di Kota Bandung” Ditulis oleh Suhaeri, penelitian ini dilakukan dan dipublish pada tahun 2018, dengan tujuan penelitian adalah memberikan gambaran tentang konflik yang ditimbulkan dari para pengemudi taksi baik online maupun konvensional di Kota Bandung. Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Dengan metode ini memungkinkan peneliti mengkaji interaksi sosial subjek melalui wawancara mendalam. Strategi komunikasi inovasi tersebut sangat berperan dalam upaya memberikan sebuah pemahaman kepada para pengemudi online ataupun konvensional mengenai dampak dan efek dari adanya perkembangan teknologi.¹⁶

2. Jurnal penelitian yang berjudul “Komunikasi Inovasi Dalam Pemanfaatan Lahan Pekarangan Kamunitas Petani Untuk Mewujudkan Kemandirian Pangan Di Era Digital” Ditulis oleh Leonard Dharmawan, Adi Firmansyah, Tri Susanto, penelitian ini dilakukan dan dipublish pada tahun 2019, dengan tujuan penelitian yaitu ingin mengetahui proses adopsi terhadap inovasi pemanfaatan lahan pekarangan untuk sumberdaya pangan, Memahami cara masyarakat mengoptimalkan lahan pekarangan dan mengetahui media digital yang digunakan masyarakat dalam memasarkan produk. Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini adalah metode deskriptif dan exploratory. Hasilnya membuktikan bahwa proses adopsi inovasi diawali oleh agen pembaharu dengan mengelompokkan

¹⁶ Suhaeri, “Strategi Komunikasi Inovasi Dalam Meminimalisir Konflik Horizontal Pengemudi Taksi Online Dan Konvensional Di Kota Bandung,” *Jurnal Ilmiah Indonesia* 3, no. 2 (2018): 122-131 hlm.



- 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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Qasim Riau

masyarakat yang mempunyai kredibilitas, sehingga dapat mempengaruhi masyarakat.¹⁷

Jurnal penelitian yang berjudul “Strategi Komunikasi Inovasi Dalam Perubahan Sistem Pertanian Jagung Hibrida Madura-3 Di Kabupaten Pamekasan” Ditulis oleh Imam Sofyan, penelitian ini dilakukan dan publish pada tahun 2019, dengan tujuan penelitian untuk memaparkan strategi komunikasi dalam penyebaran inovasi jagung hibrida M3 pada petani Madura. Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini adalah metode deskriptif, data digali melalui wawancara dan observasi semi partisipatoris terhadap kelompok-kelompok tani. Hasil penelitian mendeskripsikan bahwa proses komunikasi inovasi dapat dilakukan dengan empat tahapan yaitu, sosialisasi, peran poktan, demoplot, dan pendampingan. Adanya penyebaran informasi melalui komunikasi interpersonal, kelompok, opinion leader, gethok tular. Sehingga pola penerimaan inovasi oleh petani melalui proses pendampingan, bimbingan teknologi dan pemanfaatan rumah pertanian.¹⁸

4. Jurnal penelitian yang berjudul “Smart Card Madani: Solusi Berbasis Komunikasi Inovasi pada Pemerintahan Kota Pekanbaru, Riau” Ditulis oleh Toni Hartono, Febby Amelia Trisakti, Gista Aprilia, penelitian ini dilakukan dan dipublish pada tahun 2021, dengan tujuan penelitian adalah untuk menjawab pelayanan publik yang dilakukan pemerintah Kota Pekanbaru melalui penggunaan Smart Card Madani. Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa inovasi program Smart Card Madani dapat menunjang pemerintah untuk memberikan pelayanan publik dengan berlandaskan teknologi seperti mengganti uang menjadi uang elektronik sebagai alat transaksi non tunai di lembaga pendidikan, bandara, dan supermarket, serta sebagai alat untuk absensi bagi Aparatur Sipil Negara Pemerintah Kota Pekanbaru.¹⁹

¹⁷ Leonard Dharmawan, Adi Firmansyah, dan Tri Susanto, “Komunikasi Inovasi Dalam Pemanfaatan Lahan Pekarangan Kamunitas Petani Untuk Mewujudkan Kemandirian Pangan Di Era Digital,” *Jurnal Komunikasi Pembangunan* 17, no. 1 (2019): 55-68 hlm.

¹⁸ Imam Sofyan, “STRATEGI KOMUNIKASI INOVASI DALAM PERUBAHAN SISTEM PERTANIAN JAGUNG HIBRIDA MADURA-3 DI KABUPATEN PAMEKASAN,” *Jurnal Komunikasi* 13, no. 2 (2019): 1-17 hlm, <https://doi.org/https://doi.org/10.21107/ilkom.v13i2.6295>.

¹⁹ Toni Hartono, Febby Amelia Trisakti, dan Gista Aprilia, “Smart Card Madani: Solusi Berbasis Komunikasi Inovasi pada Pemerintahan Kota Pekanbaru, Riau,” *Jurnal Riset Komunikasi* 4, no. 2 (2021): 22–46.



- 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.

5. Jurnal penelitian yang berjudul “Komunikasi Inovasi Dalam Adopsi Benih Unggul Baru Tanaman Pangan Pada Kelompok Tani Di Kabupaten Nagan Raya” Ditulis oleh Sarah Ridwan, Putri Maulina, Yuhdi Fahrimal, penelitian ini dilakukan dan dipublish pada tahun 2022, dengan tujuan penelitian untuk menemukenali dan menjelaskan komunikasi inovasi yang dilakukan antara pemangku kebijakan pertanian dan pangan dengan petani di Kabupaten Nagan Raya. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan menggali informasi dari pemangku kebijakan bidang pertanian di Kabupaten Nagan Raya yang terdiri atas kelompok tani, penyuluh pertanian, pegawai Dinas Pertanian dan Peternakan Kabupaten Nagan Raya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi benih unggul di Kabupaten Nagan Raya masih berfokus pada tiga jenis komoditas, yaitu, Padi, Jagung, dan Kedelai (Pajale) yang didatangkan dari luar daerah karena belum cukupnya sumber daya pendukung pengembangan benih unggul secara mandiri di Kabupaten Nagan Raya.
6. Jurnal penelitian yang berjudul “Implementasi Difusi Inovasi Aplikasi Super Rt Sebagai Fasilitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Lok Tuan Kota Bontang” Ditulis oleh Sukardi, Silviana Purwanti, Johantan Alfando WS, penelitian ini dilakukan dan dipublish pada tahun 2021, dengan tujuan penelitian untuk mengetahui bagaimana penerapan inovasi aplikasi Super RT sebagai fasilitas pelayanan publik di kelurahan Lok Tuan kota Bontang menggunakan tahapan difusi inovasi. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif menggunakan teknik analisis dari Miles dan Huberman. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa informan ketua RT dapat langsung menerapkan inovasi aplikasi Super RT dalam memberikan pelayanan kepada warganya. Namun masih terdapat dua informan yang harus melewati tahap konfirmasi karena masih mempertimbangkan keuntungan relatif dari aplikasi tersebut.²⁰
7. Jurnal penelitian yang berjudul “Difusi Inovasi Aplikasi Siputeri dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Publik di Pemerintah Kabupaten Pandeglang” Ditulis oleh Nana Sutisna, Muhaemin, Aditya Ramadhan, penelitian ini dilakukan dan dipublish pada tahun 2022,

²⁰ Sukardi, Silviana Purwanti, dan Johantan Alfando WS, “Implementasi Difusi Inovasi Aplikasi Super Rt Sebagai Fasilitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Lok Tuan Kota Bontang,” *eJournal Ilmu Komunikasi* 9, no. 1 (2021): 85–96.



- 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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarifudin Riau

dengan tujuan penelitian untuk mengetahui menganalisa strategi komunikasi inovasi dalam pelayanan informasi publik dalam peluncuran aplikasi Siputeri di Kabupaten Pandeglang. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan studi deskriptif. Teknik pengumpulan data dari penelitian ini melalui wawancara mendalam, observasi bukan partisipan dan dokumentasi. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa Difusi inovasi dilaksanakan oleh Diskomsantik Kabupaten Pandeglang dengan mengeluarkan Aplikasi Siputeri dianggap telah memberikan kemudahan untuk masyarakat dalam mengakses informasi publik.²¹

Jurnal penelitian yang berjudul “Difusi Inovasi Aplikasi Pengaduan Online Masyarakat APEKESAH Kota Batam Tahun 2020 (Studi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batam)” Ditulis Zukhrufi Syasdawita, Rizqi Bachtiar, penelitian ini dilakukan dan dipublish pada tahun 2022, dengan tujuan penelitian untuk melihat bagaimana difusi inovasi aplikasi apekesah pada masyarakat Kota Batam. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif dengan metode pengumpulan data primer dan sekunder melalui wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi Apekesah secara menyeluruh belum dapat memenuhi indikator dari difusi inovasi terutama indikator inovasi yaitu kerumitan. Selain itu pada penelitian ini ditemukan hasil perbedaan jangka waktu masyarakat Kota Batam ketika mengadopsi aplikasi Apekesah dan bisa dilihat perbedaannya berlandaskan tipe dari anggota sosial dan saluran komunikasi yang digunakan Dinas Komunikasi Kota Batam dengan media massa ataupun interpersonal.²²

Jurnal penelitian yang berjudul “Proses Difusi Inovasi Program Sakti (Studi Kasus Proses Difusi Inovasi Program Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (Sakti) Ditjen Perbendaharaan Di D.I. Yogyakarta Tahun 2018)” Ditulis oleh Imam Tri Wibowo, penelitian ini dilakukan dan dipublish pada tahun 2019, dengan tujuan penelitian untuk memahami proses difusi inovasi aplikasi SAKTI dan melihat bagaimana proses adopsi inovasi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP)

²¹ Nana Sutisna, Muhaemin, dan Aditya Ramadhan, “Difusi Inovasi Aplikasi Siputeri dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Publik di Pemerintah Kabupaten Pandeglang,” *Jurnal Ilmu Politik dan Pemerintahan* 8, no. 2 (2022): 62–77.

²² Zukhrufi Syasdawita dan Rizqi Bachtiar, “Difusi Inovasi Aplikasi Pengaduan Online Masyarakat APEKESAH Kota Batam Tahun 2020 (Studi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batam),” *Journal of Gover Innovation* 4, no. 1 (2022): 84–100.



- 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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Sleman. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa aplikasi Sakti sangat dibutuhkan dalam pengelolaan keuangan di KPP Sleman dengan proses penyebaran yang melalui berbagai macam saluran komunikasi dan adanya pendampingan sebagai kunci keberhasilan implementasi atau penerapan.²³

10. Jurnal penelitian yang berjudul “Proses Difusi Inovasi Dan Adopsi Aplikasi “Peduli Lindungi” Calon Penumpang KRL Di Stasiun Klaten – Solo” Ditulis A.Yudo Tri Atanto, Adhi Dharma Suriyanto, penelitian ini dilakukan dan dipublish pada tahun 2021, dengan tujuan ingin mengetahui atau memahami proses difusi inovasi dan adopsi dalam menggunakan aplikasi Peduli Lindungi bagi calon penumpang KRL di stasiun Klaten, Purwosari, Dan Solo Balapan. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metodologi kualitatif. Hasil penelitian ini adalah proses difusi inovasi dan adopsi aplikasi Peduli Lindungi calon penumpang KRL di stasiun Klaten, Purwosari, dan Solo Balapan tidak ada kendala yang signifikan. Kebanyakan diantara calon penumpang sudah memahami inovasi aplikasi Peduli Lindungi.²⁴

2.2 Landasan Teori

Secara umum, teori adalah konsep abstrak tersistematis yang menjadi pedoman atau acuan bagi peneliti, guna memperluas pengetahuan atau fenomena saat ini, agar dapat menjadi landasan yang kuat dalam sebuah penelitian. Dengan salah satu fungsinya yaitu agar fenomena tersebut dapat di tersusun secara ringkas. Serta memiliki tujuan untuk dapat melihat dan menjelaskan perilaku dan sikap pada saat penelitian berlangsung.

Menurut Sardar Ziauddin, teori adalah sistem konsep abstrak yang digunakan untuk melihat apakah ada hubungan konsep. Teori ini digunakan untuk memahami sebuah fenomena yang terjadi dan memandang teori

²³ Imam Tri Wibowo, “Proses Difusi Inovasi Program Sakti (Studi Kasus Proses Difusi Inovasi Program Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (Sakti) Ditjen Perbendaharaan Di D.I. Yogyakarta Tahun 2018),” *JURNAL PERBENDAHARAAN, KEUANGAN NEGARA DAN KEBIJAKAN PUBLIK* 4, no. 4 (2019): 323–37.

²⁴ A. Yudo Tri Artanto dan Adhi Dharma Suriyanto, “Proses Difusi Inovasi Dan Adopsi Aplikasi ‘Peduli Lindungi’ Calon Penumpang KRL Di Stasiun Klaten – Solo,” *Jurnal Mitra Manajemen* 5, no. 9 (2021): 568–80.



- 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.

sebagai konsep dasar penelitian sosia yang dapat menjelaskan hubungan dengan tersistematis, terperinci atau tidak.²⁵

1. Komunikasi Inovasi

Komunikasi inovasi adalah sebuah usaha dari manusia dalam menggali dan mengembangkan informasi (komunikasi) demi mendapatkan pembaharuan dalam keberlangsungan kehidupannya. Komunikasi inovasi memiliki tujuan untuk dapat mewujudkan suatu perubahan pada perilaku ataupun adanya peningkatan kualitas menjadi kehidupan yang lebih baik.²⁶ Komunikasi inovasi merupakan sebuah metode dalam menyampaikan pesan, gagasan, ide, perbuatan ataupun teknologi yang berasal dari sumber lalu disampaikan kepada penerima guna terjadinya perubahan perilaku dalam masyarakat.²⁷

Komunikasi inovasi terbagi menjadi dua kosa kata yaitu “komunikasi” dan “inovasi”. Dalam istilah kata komunikasi berasal dari bahasa latin yaitu *communication* yang artinya memberitahukan atau menukarkan. Menurut Sarah Trenholm dan Arthur Jensen mendefenisikan komunikasi yaitu : “ *A process by wich a source transmits a message to a receiver through some channel.*”

Maksudnya disini adalah komunikasi merupakan sebuah metode yang digunakan oleh komunikator untuk menyebarkan informasi kepada komunikan dengan melalui berbagai saluran. Everett M. Rogers dan Lawrence Kincaid mendefenisikan komunikasi merupakan sebuah langkah dalam meyampaikan atau bertukaran pesan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih, demi mendapatkan makna yang diinginkan.²⁸

Menurut Shanon dan Weaver, komunikasi merupakan cara manusia berinteraksi pada lingkungan sekitar dan saling memiliki pengaruh diantaranya yang dilakukan secara lisan maupun tulisan. Menurut David K Berlo, komunikasi merupakan sebuah alat yang digunakan oleh manusia untuk menjalin hubungan dengan

²⁵ Edison Siregar, *RISET DAN SEMINAR SUMBER DAYA MANUSIA* (Bandung: Widina Media Utama, 2022).

²⁶ Sumardjo et al., *Komunikasi Inovasi*, Edisi 3 (Banten: Universitas Terbuka, 2019).

²⁷ Suwarso, “KOMUNIKASI INOVASI BANK SAMPAH DALANG COLLECTIONDALAM MENINGKATKAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT MELALUI KREATIVITAS PENGOLAHAN SAMPAH PADA MASYARAKAT DI KELURAHAN REJOSARI KULIM PEKANBARU,” *JOM FISIP* 4, no. 1 (2017): 1–11.

²⁸ Wiryanto, *Pengantar Ilmu Komunikasi* (Jakarta Barat: Grasindo, 2004).



- © Hak cipta milik UIN Suska Riau
- State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
- 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.

masyarakat, guna memahami dan melihat perilaku orang lain, serta membaca kondisi bagaimana cara menempatkan diri.²⁹

Menurut Effendy dalam prosesnya, komunikasi memiliki dua tahap, yaitu proses secara primer dan sekunder. Proses komunikasi secara primer adalah sebuah proses komunikasi yang ketika menyampaikan pesan kepada individu lainnya dengan menggunakan symbol sebagai media komunikasi. Sedangkan proses secara sekunder adalah proses komunikasi ini menggunakan alat bantu setelah symbol sebagai media pertama dalam menyampaikan pesan kepada individu lainnya. Komunikasi ini terjadi ketika komunikan ingin menyampaikan pesan kepada komunikator namun terhalang dengan jarak yang begitu jauh.³⁰

Menurut Nurjaman dan Umam, setiap unsur komunikasi memiliki keterkaitan yang sangat erat satu sama lain dan menjadi titik penentu kesuksesan dari sebuah komunikasi.³¹ Lalu Dominick berpendapat, dalam proses komunikasi akan melibatkan delapan elemen komunikasi. Proses komunikasi dapat dikatakan efektif jika memenuhi delapan elemen ini diantaranya yaitu:

- a. Sender, adalah komunikator yang menyampaikan pesan kepada individu lainnya ataupun kelompok.
- b. Enkoding adalah sebuah proses menciptakan pesan dengan menggunakan kode-kode tertentu.
- c. Message adalah pesan yang terdiri dari symbol-simbol dan memiliki makna untuk disampaikan oleh komunikator.
- d. Media adalah sebuah alat komunikasi yang berguna untuk menyalurkan pesan kepada komunikan.
- e. Decoding adalah sebuah proses yang dilakukan oleh komunikan untuk menyampaikan informasi dengan cara mengartikan, menjabarkan serta menafsirkan pesan yang telah disampaikan oleh komunikator.
- f. Receiver adalah seseorang atau kelompok yang menerima pesan dari komunikator.
- g. Feedback adalah balasan yang didapatkan oleh komunikator dari hasil bertukar pikiran dengan komunikan.

²⁹ Ponco Dewi Karyaningsih, *Ilmu Komunikasi* (DI Yogyakarta: Samudra Biru, 2018).

³⁰ Bonaraja Purba et al., *Ilmu Komunikasi : Sebuah Pengantar* (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020).

³¹ Purba et al.



- 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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Saifudin

- h. Noise adalah sebuah gangguan yang tidak terduga disaat terjadinya proses komunikasi, sehingga pesan yang diserap oleh komunikan dari komunikator bisa menimbulkan makna yang berbeda.³²

Sedangkan inovasi merupakan kata yang berasal dari bahasa latin yaitu *innovation* memiliki arti yaitu melakukan perubahan terhadap sesuatu menjadi hal yang baru. Inovasi merupakan bagian dari sebab terjadinya perubahan. Menurut Schumpeter, "*innovation as doing thing differently in the realm of economic life*". Inovasi merupakan sebuah kegiatan seseorang yang disebut entrepreneur dengan mempunyai karakteristik salah satunya yaitu memiliki kualitas kepemimpinan.³³ Inovasi merupakan sebuah pembaharuan yang memiliki pengaruh pada kehidupan seseorang ataupun sistem sosial.³⁴

Menurut Everett M. Rogers, inovasi adalah suatu ide, gagasan, penerapan pada sebuah benda atau objek yang dapat diterima sebagai suatu pembaharuan oleh individu ataupun masyarakat untuk diadopsi. Menurut Stephen Robbins, inovasi adalah sebuah ide baru yang dapat diterapkan dengan baik untuk dapat memperbaiki suatu barang ataupun jasa. Menurut Kuniyoshi Urabe, inovasi adalah sebuah kegiatan yang dilakukan dengan memakan waktu yang sangat panjang dan memperbaiki gagasan terdahulu serta mengimplementasikannya.³⁵

Komunikasi inovasi memiliki peran penting dalam pembangunan diantaranya yaitu memfasilitasi terjadinya konvergensi atau kesepakatan antara keinginan pemerintah dan keinginan masyarakat. Demi tercapainya suatu tujuan dalam pembangunan, komunikasi inovasi sangat dibutuhkan dalam usaha menyampaikan sesuatu yang baru. Dengan begitu komunikasi inovasi menjadi bagian dalam proses komunikasi pembangunan, sehingga dapat menyebabkan terjadinya perubahan dalam sistem sosial.³⁶

Dengan demikian komunikasi inovasi merupakan sebuah proses interaksi sosial yang tumbuh karena adanya inovasi atau pembaharuan berupa ide, gagasan maupun tindakan demi meningkatkan kualitas hidup menjadi lebih baik. Dalam prosesnya,

³² Teddy Syatmika, *Ilmu Komunikasi* (Yogyakarta: Zahir Publishing, 2020).

³³ Irwan Noor, *Desain Inovasi Pemerintahan Daerah* (Malang: Universitas Brawijaya Press, 2013).

³⁴ Sumardjo et al., *Komunikasi Inovasi*.

³⁵ Sukmadi, *Inovasi dan Kewirausahaan* (Bandung: Humaniora, 2016).

³⁶ Sumardjo et al., *Komunikasi Inovasi*.



- 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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Hassan Riau

komunikasi inovasi dilakukan dengan cara mensosialisasikan suatu pembaharuan dengan menggunakan saluran berupa media digital, spanduk atau bahkan langsung mempraktekannya langsung ke lapangan. Dengan bertujuan agar kelompok masyarakat dapat mengadopsi suatu inovasi kedalam sistem sosialnya.

2. Teori Difusi Inovasi

Menurut Roger, teori difusi inovasi mendefinisikan bagaimana proses terjadinya sebuah ide, gagasan, teknologi hingga pembaharuan lainnya dapat tersebar luas kedalam sistem sosial.³⁷ Difusi inovasi merupakan suatu metode untuk mengkomunikasikan sebuah inovasi dengan menggunakan media dan pada waktu tertentu terhadap kelompok masyarakat dalam sistem sosial.³⁸

Penjelasan tersebut juga sependapat dengan Rogers mengenai pengertian difusi, yaitu *“as the process by which an innovation is communicated through certain channels over time among the members of a social system”*. Difusi adalah sebuah proses ketika suatu inovasi dikomunikasikan dengan melalui saluran tertentu sepanjang waktu di antara para anggota suatu sistem sosial. Lebih luas dijelaskan bahwa difusi merupakan suatu wujud komunikasi yang memiliki sifat khusus terhadap penyebaran informasi berupa gagasan, tindakan atau sesuatu yang bersifat baru.

Menurut Roger, definisi difusi inovasi sebagai berikut: *“Communication is a process in which participants create and share information with one another in order to reach a mutual understanding”*. Dapat diartikan bahwa komunikasi inovasi merupakan sebuah proses yang memiliki hubungan komunikasi dua arah antara komunikator dan komunikan dalam interaksi sosial.³⁹ Selain itu Parker juga berpendapat bahwa difusi inovasi merupakan proses yang berfungsi dalam meningkatkan nilai suatu produksi atau perekonomian.

Adapun penjelasan dari Rogers dan Shoemaker berpendapat bahwa difusi adalah salah satu faktor yang menyebabkan terjadinya proses perubahan sosial. Perubahan sosial merupakan reaksi yang

³⁷ Rhoni Rodin, *Informasi dalam Konteks Sosial Budaya* (Depok: PT. RajaGrafindo Persada, 2020).

³⁸ Asep Emana Latip, Atwi Suparman, dan Nadiroh, *Difusi Inovasi Pembelajaran Tematik* (Jakarta Timur: UIN PRESS, 2021).

³⁹ Everett M. Rogers, *DIFFUSION OF INNOVATIONS* (New York: FREE PERSS, 2003).



- 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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

menimbulkan terjadinya pembaharuan pada sebuah struktur dan fungsi sistem sosial.

Ada tiga tahapan yang membuat terjadinya proses perubahan sosial, yaitu (1) penemuan (*invention*), (2) difusi (*diffusion*) dan (3) Konsekuensi (*consequences*). Penemuan merupakan sebuah proses terciptanya ide dan gagasan baru. Difusi merupakan prosedur menyebarluaskan atau mengkomunikasikan sebuah ide dan gagasan baru. Lalu konsekuensi merupakan hasil yang dicapai dari suatu perubahan sosial yang telah mengadopsi inovasi atau penolakan terhadap inovasi.⁴⁰

Komunikasi inovasi memiliki dampak dalam merubah perilaku ketika mengadopsi sebuah inovasi. Adopsi inovasi merupakan proses ketika sebuah ide, gagasan, teknik atau bahkan teknologi baru dapat diterima oleh individu atau sekelompok masyarakat di suatu sistem sosial. Suatu inovasi sebelum diadopsi, mengalami proses pengambilan keputusan inovasi yang terjadi secara bertahap, proses ini dilakukan dalam waktu dan deretan kegiatan yang berurutan.

Teori yang diungkapkan oleh Rogers dalam Sumardjo ketika mengambil keputusan adopsi inovasi yaitu terdiri dari lima tahapan, yaitu tahap pengenalan atau pengetahuan (*knowledge*), tahap bujukan atau persuasi (*persuasion*), tahap keputusan (*decisions*), tahap implementasi atau penerapan (*implementation*) dan tahap konfirmasi atau validasi (*confirmation*).⁴¹

Dengan begitu difusi inovasi dapat diterjemahkan sebagai proses yang menginformasikan atau mengkomunikasikan sebuah inovasi pada saluran dan waktu tertentu pada warga di sistem sosial. Dalam proses difusi inovasi Evertt M. Rogers mengemukakan terdapat empat elemen utama, diantaranya yaitu:

1) Inovasi

Sebelumnya telah dijelaskan bahwa inovasi merupakan sebuah gagasan, produk, desain, pikiran ataupun praktek yang terbilang baru dalam kehidupan seorang individu ataupun kelompok masyarakat pada suatu sistem sosial. Inovasi dapat dikatakan sesuatu yang baru jika inovasi tersebut memang baru

⁴⁰ Sumardjo et al., *Komunikasi Inovasi*.

⁴¹ Pudji Suljono, *Dinamika Komunikasi Pembangunan di Tanah Air* (Bogor: PT. Penerbit IPB Press, 2011).



- 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.

ditemukan untuk pertama kalinya dan dianggap oleh sistem sosial.

Hanafi menjelaskan bahwa setiap ide dan gagasan pernah menjadi sebuah inovasi, tapi suatu saat inovasi pasti akan berubah seiring berjalannya waktu. Namun ternyata tidak semua inovasi dapat diadopsi oleh masyarakat tertentu, karena adanya ketidaksesuaian antara individu ataupun sistem sosial. Sehingga dikhawatirkan akan dapat menimbulkan sesuatu yang berbahaya dan merugikan bagi seseorang.

Pada dasarnya inovasi timbul karena adanya ide dan gagasan, tetapi tidak selamanya inovasi tersebut berbentuk fisik. Sebuah gagasan atau ideology tentang demokrasi juga dapat diakui sebuah inovasi walaupun tidak memiliki wujud.⁴²

Dalam ungkapannya Rogers menjelaskan, terdapat lima karakteristik dari sebuah inovasi yang dapat mempengaruhi keputusan terhadap pengadopsian suatu inovasi, diantaranya:

- a. Keunggulan relatif. Keunggulan relatif adalah sebuah kelebihan yang dimiliki oleh inovasi karena memiliki tingkatan yang lebih tinggi atau unggul dari yang sebelumnya.
- b. Kompatibilitas. Kompatibilitas adalah sebuah nilai - nilai yang terkandung pada inovasi dan memiliki keakuratan dalam fungsinya serta sesuai dengan kebutuhan para pengguna.
- c. Kerumitan. Kerumitan adalah ketika seseorang atau kelompok masyarakat merasakan kendala dalam penggunaan dan penerapan dari sebuah inovasi.
- d. Kemampuan di ujicobakan. Kemampuan diujicobakan adalah dimana suatu inovasi dilakukannya sebuah eksperimen guna mengetahui batas kemampuan dari inovasi tersebut.
- e. Kemampuan diamati. Kemampuan diamati adalah ketika sebuah inovasi dapat dirasakan wujud keberadaannya oleh orang lain.⁴³

2) Saluran Komunikasi

⁴² Sumarso et al., *Komunikasi Inovasi*.

⁴³ Rodin, *Informasi dalam Konteks Sosial Budaya*.



- © Hak cipta milik UIN Suska Riau
- State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
- 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.

Saluran komunikasi merupakan alat yang digunakan untuk menyebarkan pesan - pesan berupa informasi, mengenai inovasi dalam proses hubungan sosial. Instrument yang digunakan untuk menyebarkan sebuah informasi adalah disebut dengan media. Proses terjadinya komunikasi dalam difusi biasanya dilakukan oleh antarindividu, antarkelompok atau antarindividu dan kelompok.

Komunikasi merupakan sebuah metode yang digunakan dalam bertukar pesan antar individu dengan individu lainnya menggunakan media tertentu. Dalam menyampaikan pesan, komunikasi dapat menggunakan media sebagai alat bantu dalam berkomunikasi. Adapun media yang digunakan bisa berupa diri sendiri atau dapat menggunakan media massa.

Sepanjang proses penyebaran informasi, komunikasi harus memperhatikan hal - hal yang dapat mengganggu proses penyampaian pesan agar pesan yang disampaikan oleh komunikator dapat diterima dengan baik tanpa adanya gangguan. Adapun gangguan yang harus di hindari yaitu berupa gangguan teknis atau gangguan sosial budaya dan psikologis.⁴⁴

Didalam difusi, komunikasi memiliki peran penting dalam proses pertukaran informasi antara partisipan pada suatu sistem sosial. Dan diharapkan dapat memiliki pandangan atau pemahaman yang sama antara satu dengan lainnya. Sedangkan difusi adalah sebuah proses menyebarkan atau menginformasi suatu inovasi baru pada khalayak. Biasanya dalam proses difusi terdapat beberapa kegiatan yang mencakup diantaranya yaitu:

- a. Suatu individu.
- b. Individu atau kelompok memahami dan mengerti dengan inovasi.
- c. Individu atau kelompok yang belum mengetahui inovasi.
- d. Saluran komunikasi yang mempersatukan antara sumber dan penerima.⁴⁵

Seorang komunikator sebelum memilih saluran komunikasi harus memperhatikan dua hal, yaitu mengetahui apa tujuan diadakannya sebuah komunikasi dan perilaku penerima. Apabila komunikasi memiliki tujuan untuk mempromosikan suatu

⁴⁴ Sumardjo et al., *Komunikasi Inovasi*.

⁴⁵ Arin Tentrem Mawati et al., *INOVASI PENDIDIKAN Konsep, Proses dan Strategi* (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020).



- 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.

inovasi kepada orang banyak dan ingin tersebar secara luas, maka saluran komunikasi yang lebih baik digunakan adalah media massa. Namun jikalau komunikasi ditujukan untuk membuat perubahan pada karakteristik penerima khusus, maka saluran komunikasi yang dapat diterapkan adalah saluran interpersonal.⁴⁶

3) Waktu

Difusi seperti yang sudah dijelaskan memiliki arti yaitu proses dalam menyebarkan sebuah inovasi dari individu pengadopsi inovasi kepada masyarakat yang belum mengadopsi inovasi. Dalam adopsi inovasi diperlukan mental pada diri seorang individu yang pertama kali mengetahui adanya suatu inovasi, hingga akhirnya membutuhkan waktu untuk mengadopsi inovasi.

Akhirnya dengan persiapan mental yang belum cukup Rogers, di dalam Sumardjo menjelaskan akan dapat mengakibatkan munculnya kesenjangan waktu di antara anggota komunikasi inovasi dan akan dapat menyebabkan lambatnya proses difusi inovasi.⁴⁷

Waktu merupakan unsur yang berperan penting dalam proses difusi, sebab waktu menjadi faktor utama dalam proses komunikasi. Namun banyak dari para peneliti komunikasi yang tanpa disadari mengacuhkan aspek waktu, dengan terbukti tidak memperlihatkan secara eksplisit variable waktu.

Kemungkinan penyebab ini terjadi dikarenakan waktu tidak terlihat secara nyata berdiri sendiri pada suatu fenomena, namun waktu adalah aspek penting dari setiap kegiatan. Dimensi waktu memiliki peran dalam proses difusi yang terbagi dalam tiga hal yaitu proses pengambilan keputusan inovasi, keinovatifan seseorang terhadap inovasi kecepatan pengadopsian inovasi dalam sistem sosial.

a. Proses Pengambilan Keputusan Inovasi

Proses pengambilan keputusan inovasi adalah tahapan bagi seorang individu atau kelompok masyarakat mengambil

⁴⁶ Sumardjo et al., *Komunikasi Inovasi*.

⁴⁷ Sumardjo et al.



- 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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

keputusan untuk mengadopsi atau menolak sebuah inovasi. Terdapat lima tahapan dalam proses keputusan inovasi diantaranya:

- a) Tahap pengetahuan atau pengenalan tentang inovasi
- b) Tahap bujukan atau persuasi
- c) Tahap keputusan dan penetapan
- d) Tahap implementasi atau penerapan
- e) Tahap konfirmasi.

b. Kepekaan seorang terhadap inovasi

Inovasi merupakan suatu hal yang baru bagi kehidupan seseorang atau kelompok sistem sosial, banyak dari mereka tidak memiliki kesadaran atau kepekaan untuk dapat menerima sebuah inovasi dalam waktu bersamaan. Orang yang peka terhadap inovasi adalah seseorang yang mengerti akan kebutuhannya. Kepekaan terhadap inovasi dapat ditandai dari bagaimana seseorang lebih dulu dapat menerima sebuah inovasi, diantara kelompok sistem sosial lainnya. Dengan demikian terdapat lima kategori dalam kepekaan terhadap inovasi yaitu:

- a) Inovator
- b) Pemula
- c) Mayoritas awal
- d) Mayoritas
- e) Terlambat atau tertinggal.

c. Kecepatan penerimaan inovasi

Sutirna berpendapat bahwa manusia unik adalah manusia yang memiliki kepribadian khusus dalam hidupnya sehingga menciptakan karakteristik yang berbeda dari orang lain. Maka kecepatan penerimaan inovasi tergantung dari jangka waktu yang digunakan oleh masyarakat ketika menerima sebuah inovasi.⁴⁸

4) Sistem Sosial

⁴⁸ H Sutirna, *Inovasi dan Teknologi Pembelajaran* (Yogyakarta: DEEPUBLISH, 2018).

Sistem sosial merupakan salah satu elemen difusi yang memiliki peran penting dalam berlangsungnya proses difusi. Menurut Rogers dalam penjelasannya, sistem sosial adalah gabungan dari beberapa anggota kelompok untuk bekerjasama dalam memecahkan masalah demi mencapai tujuan bersama. Dalam kegiatan komunikasi bencana, bagian dari sistem sosial yang ikut berpartisipasi diantaranya individu, komunitas dan organisasi. Maka dapat dikatakan difusi inovasi dalam sistem sosial bisa berjalan dengan baik tergantung kepada yaitu :

a. Struktur Sosial

Sistem sosial merupakan bentuk dari sebuah hubungan bermasyarakat yang hidup bersama antara individu atau suatu kelompok yang memiliki pandangan dan tindakan yang berbeda – beda. Sehingga suatu sistem sosial sangat membutuhkan struktur agar dapat mengatur dan menjaga keseimbangan dan dapat membaca tingkah laku orang lain. Selain itu struktur komunikasi juga memiliki peran penting dalam sistem sosial. Rogers menjelaskan, Apabila model komunikasi dapat berkembang dengan baik, tentunya dapat mempermudah untuk membaca karakteristik seseorang apalagi disaat sebuah inovasi akan diadopsi.

b. Norma

Menurut Rogers pada hakekatnya struktur sosial memiliki pontensi dalam memberikan fasilitas ataupun hambatan pada difusi inovasi. Dalam sistem sosial, norma telah mempersiapkan pedoman atau petunjuk bagi perilaku yang bisa diterima serta mempengaruhi difusi inovasi.

c. Pemimpin Opini

Menurut pendapat Rogers, pemimpin opini adalah orang yang memiliki kedudukan sebagai perantara dalam proses pertukaran informasi yang mencapai khalayak banyak dengan menggunakan saluran sehingga saling bertukar pesan. Pemimpin opini merupakan seseorang yang mampu memberikan pendapat dan gagasan berupa pesan terhadap suatu inovasi kepada kelompok dari sistem sosial.

Selain itu pemimpin opini juga memiliki peran penting dalam mempengaruhi adopsi inovasi. Pemimpin inovasi juga bisa disebut sebagai orang-orang yang



- 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.



- 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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Hassan Riau

memberikan dukungan terhadap norma-norma struktur sosial dan menjadi panutan bagi orang lain.⁴⁹

3. Proses Keputusan Adopsi Inovasi

Pengambilan keputusan merupakan momen yang ditunggu-tunggu dalam menentukan proses adopsi suatu inovasi. Adopsi didefinisikan oleh Sugiyanto dan Pintakami yaitu merupakan sebuah kegiatan yang sudah disusun dan dilaksanakan oleh seseorang terhadap suatu inovasi sejak mengetahui, berminat, menentukan hingga inovasi tersebut diterapkan. Proses adopsi inovasi menurut Soekarwati, membutuhkan sebuah komitmen yang pasti dalam menjaga kekonsistensinya berdasarkan atas kemampuan yang dimiliki oleh calon *adopter*.

Keputusan adopsi inovasi menurut Rogers dalam Adianto adalah proses dimana seseorang atau suatu kelompok (*adopter*) sudah mulai menjalankan prosedur-prosedur semenjak awal inovasi dipromosikan, diterapkannya ide-ide baru serta adanya keputusan sebuah inovasi diterima atau ditolak. Adopsi inovasi dari sudut pandang ilmu komunikasi menurut Berlo dalam Mardikanto yaitu bisa dilihat ketika seseorang atau suatu kelompok masyarakat jika telah memperlihatkan perubahan perilaku dan merapkan suatu inovasi sesuai dengan harapan.⁵⁰

Pengambilan keputusan adopsi inovasi merupakan sebuah proses memilih suatu solusi dari banyaknya solusi inovasi yang tersedia dan telah diketahui oleh seseorang atau kelompok masyarakat. Sebelumnya penentuan pilihan (*choice making*) terjadi disaat melakukan keputusan (*decision making*) yang merupakan proses sebelum memutuskan untuk mengadopsi sebuah inovasi hingga terjadinya menentukan pilihan pada suatu inovasi.

Proses adopsi adalah sebuah proses yang menguji mental seseorang dilihat dari perubahan perilaku, pengetahuan (cognitive), tingkah laku (afektif), ataupun ketika mendengar adanya sebuah inovasi sampai diterapkannya inovasi tersebut. Terjadinya sebuah adopsi dapat dikatakan jika seseorang menerapkan sebuah inovasi dalam skala yang besar. Umumnya pengadopsian ini terjadi setelah adanya perbandingan antara inovasi baru dengan metode - metode dan teknologi lama sudah diterapkan sebelumnya.

⁴⁹ Dian Tamitiadini, Isma Adila, dan Wayan Weda Asmara Dewi, *Komunikasi Bencana: Teori dan Pendekatan Praktis Studi Kebencanaan di Indonesia* (Malang: UB Press, 2019).

⁵⁰ Lintang Brillian Pintakami et al., *Komunikasi Pertanian* (Jawa Tengah: Penerbit Lakeisha, 2022).



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan 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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Rogers menjelaskan teori keputusan dalam adopsi inovasi. Adopsi inovasi adalah suatu proses penerimaan/penerapan inovasi oleh individu. Terdapat lima langkah ketika hendak mengambil suatu keputusan dalam adopsi inovasi yaitu sebagai berikut:

- 1) Tahap pengetahuan (*knowledge*) adalah sebuah keadaan yang dimana seseorang atau kelompok masyarakat memperoleh sebuah informasi mengenai inovasi dan dapat memahami fungsi inovasi tersebut.
- 2) Tahap bujukan atau persuasi adalah reaksi yang dilakukan seseorang untuk mempromosikan sebuah inovasi melalui media sebagai saluran komunikasi dan memberi pengaruh kepada khalayak untuk mengadopsi sebuah inovasi.
- 3) Tahap keputusan atau proses pembuatan keputusan (*decisions*) adalah tindakan berupa pilihan yang memilih untuk mengadopsi atau menolak sebuah inovasi.
- 4) Tahap implementasi (*implementation*) adalah sebuah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang ketika menerapkan suatu inovasi dalam aktivitas.
- 5) Tahap penegasan (*confirmation*) adalah suatu tahap yang dilakukan oleh seseorang dalam memperoleh validasi terhadap ketetapan dari sebuah inovasi yang telah diciptakan.⁵¹

3.3 Aplikasi Samsat Digital Nasional (Signal)

Samsat Digital Nasional atau yang bisa disebut dengan Signal merupakan teknologi berupa aplikasi yang diciptakan oleh Kepolisian Republik Indonesia (Polri). Percobaan pertama aplikasi ini dilakukan pada bulan Juni 2021 sampai 13 Agustus 2021. Tujuan diciptakannya aplikasi Signal yaitu untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam proses pelayanan pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) tahunan, Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) tanpa diwajibkan untuk datang langsung ke kantor Samsat.

Dengan lahirnya aplikasi Signal diharapkan dapat mewujudkan keinginan masyarakat untuk mendapatkan fasilitas pelayanan yang nyaman dan mudah dalam melakukan transaksi pembayaran administrasi. Secara digital aplikasi Signal memanfaatkan database kendaraan bermotor yang telah dimiliki Polri, pangkalan data induk kependudukan yang tersedia pada

⁵¹ Muljono, *Dinamika Komunikasi Pembangunan di Tanah Air*.



- 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.

Dirjen Dukcapil Kemendagri dan sistem informasi Pajak Kendaraan Bermotor yang akan dikelola oleh setiap Bapenda Provinsi.⁵²

Akhirnya semua komponen tersebut disatukan kedalam sebuah sistem kecerdasan buatan (Artificial Intelligence atau AI) dengan menggunakan aplikasi berupa mobile platform. Sehingga dapat menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat dengan digital dan sekaligus bisa mengakomodir kepentingan dari berbagai pihak yang terkait seperti Bapenda, Jasa Raharja dan Bank Pembangunan Daerah. Walaupun begitu, keberadaan aplikasi ini tidak akan mengabaikan fungsi pengawas resident kepemilikan kendaraan yang menjadi salah satu tugas utama Polri.⁵³

Cara kerja pada sistem aplikasi Signal yaitu dengan melakukan verifikasi identitas pemilik ranmor dan pencocokan wajah (face matching) agar pemilik kendaraan bermotor dapat sesuai dengan data di KTP elektronik di Kemendagri. Sebelumnya aplikasi Signal saat ini sudah dapat digunakan dan bisa di-*download* pada *playstore* dan *appstore*. Untuk menggunakannya dapat mengikuti tutorial yang sudah diberikan oleh Polri pada di website *Samsatdigital.id*.

Terdapat penjelasan secara bertahap dengan mengikuti langkah-langkah tersebut di mulai dari cara registrasi, memasukan data kendaraan, proses pembayaran pajak, hingga dengan penerbitan E-TBPKP, E-Pengesahan dan E-KD. Berikut tampilan pada halaman tutorial aplikasi Signal.⁵⁴

⁵² Damayanti, "Milennial Mengenal Signal (Samsat Digital Nasional)."

⁵³ "Mengenal Signal."

⁵⁴ Reno Luthri Meuthia et al., "Pengaruh Security, Privacy dan Familiarity terhadap Minat Penggunaan Aplikasi Samsat Digital Nasional (Signal) dengan E-Trust sebagai Variabel Intervening," *Jurnal Akuntansi Keuangan dan Bisnis* 15, no. 2 (2022): 557–66, <https://doi.org/https://doi.org/10.35143/jakb.v15i2.5759>.

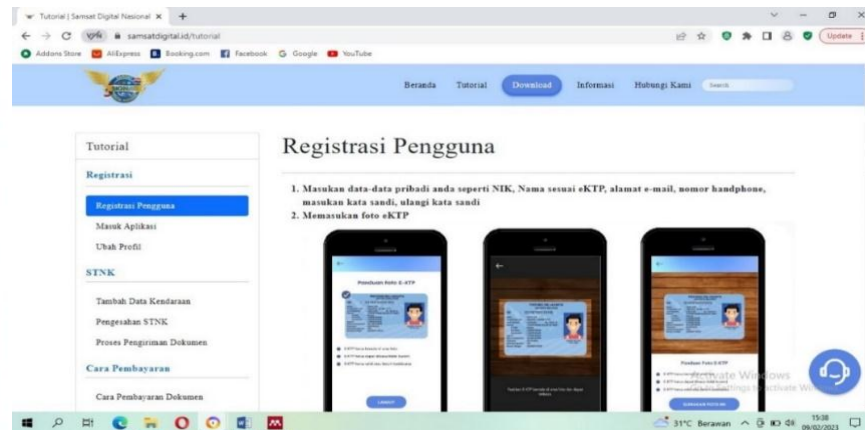


UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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.



Gambar 2. 1 Tutorial Registrasi Aplikasi Signal⁵⁵

4 Konsep operasional

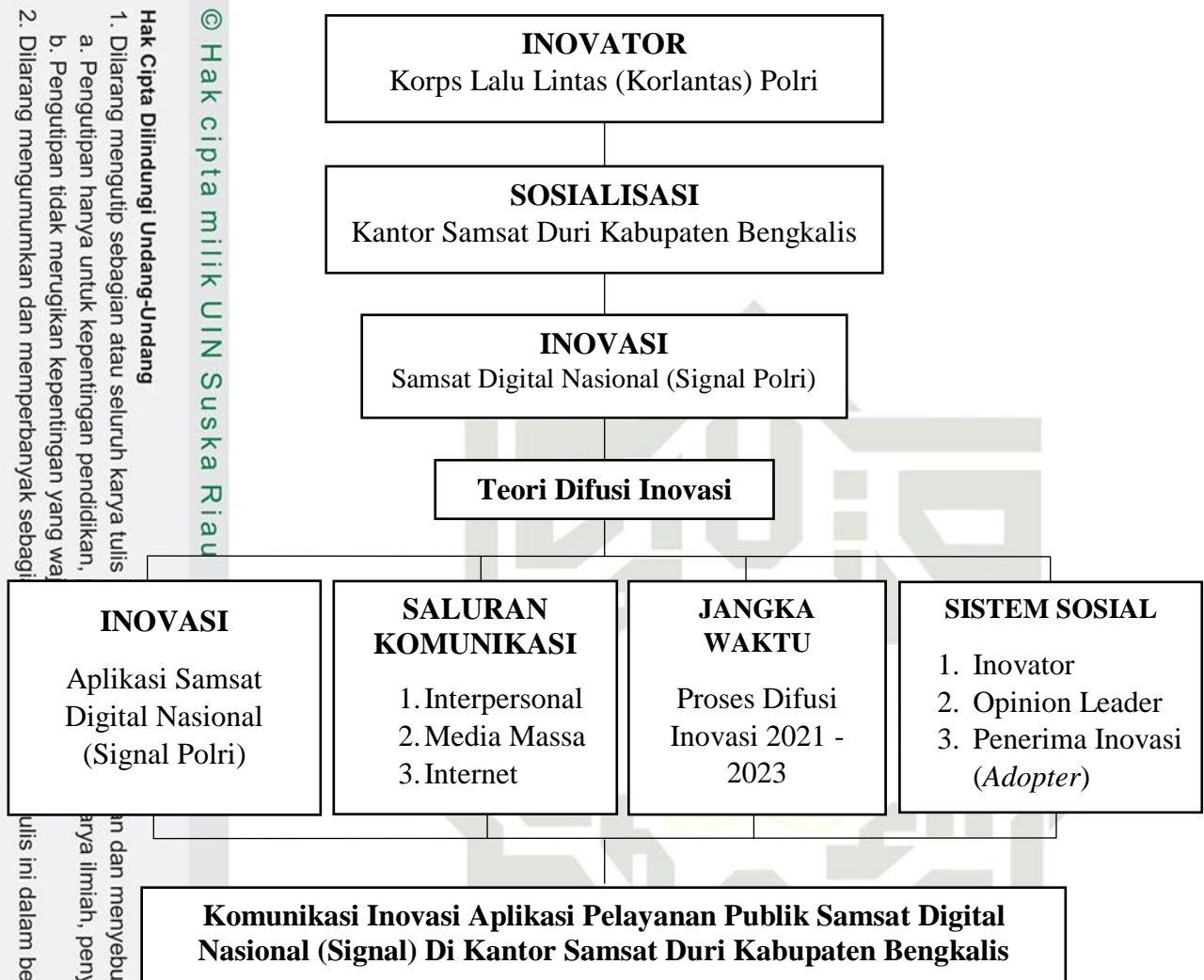
adalah suatu konsep yang bersifat abstrak untuk memudahkan pengukuran suatu variable penelitian. Konsep operasional pada penelitian ini mengacu pada konsep komunikasi inovasi aplikasi Signal di kantor Samsat Duri Kabupaten Bengkalis yaitu sebagai berikut:

- 1) Inovasi adalah sebuah ide atau pembaharuan yang diciptakan berupa aplikasi Samsat Digital Nasional atau Signal demi memberikan kemudahan dan kenyamanan pada pelayanan publik di kantor Samsat Duri Kabupaten Bengkalis.
- 2) Saluran Komunikasi adalah alat atau media yang digunakan dalam menyebarkan informasi tentang sebuah inovasi berupa aplikasi Samsat Digital Nasional atau Signal kepada masyarakat oleh petugas pelayanan di kantor Samsat Duri Kabupaten Bengkalis.
- 3) Waktu adalah unsur yang memiliki peran penting dalam proses menyebarkan inovasi berupa aplikasi Samsat Digital Nasional atau Signal kepada masyarakat agar dapat mengambil keputusan sebuah inovasi. Dengan mempertimbangkan tiga hal yaitu proses pengambilan keputusan inovasi, keinovatifan atau kepekaan dan kecepatan dalam pengadopsian yang dilaksanakan oleh petugas pelayanan di kantor Samsat Duri Kabupaten Bengkalis.
- 4) Sistem Sosial adalah suatu kelompok organisme yang menjalin hubungan interaksi antara satu dengan yang lainnya agar dapat mencapai tujuan bersama. Hubungan ini akan dapat memberikan pengaruh terhadap penyebaran inovasi berupa aplikasi Samsat Digital Nasional atau Signal kepada masyarakat sekitar yang dipandu oleh petugas pelayanan di kantor Samsat Duri Kabupaten Bengkalis.

⁵⁵ "Mengenal Signal."



2.5 Kerangka Pemikiran



Tabel 2. 1 Kerangka Pemikiran

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

1.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Sedangkan untuk tipe penelitian, menggunakan tipe deskriptif kualitatif. Definisi metode penelitian kualitatif menurut Kirk dan Miller menjelaskan bahwa penelitian kualitatif adalah sebuah penelitian yang memiliki kebiasaan tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial secara mendasar dan bergantung pada pengamatan manusia baik secara langsung ataupun peristilahannya.⁵⁶

1.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Pada penelitian ini peneliti akan melaksanakan proses penelitian di Kantor Samsat Duri Kabupaten Bengkalis yang beralamatkan di Jl. Harapan Raya No. 14 Kelurahan Air Jamban Kecamatan Mandau, Kabupaten Bengkalis, Riau 28784. Dengan memfokuskan kepada komunikasi inovasi di kantor Samsat Duri Kabupaten Bengkalis mengenai Aplikasi Samsat Digital Nasional atau Signal. Hal ini menjadi alasan bagi peneliti dalam memilih kantor Samsat Duri Kabupaten Bengkalis sebagai tempat penelitian.

Dikarenakan Kantor Samsat Duri Kabupaten Bengkalis merupakan salah satu instansi pemerintah yang bergerak dibidang pelayanan publik dalam memberikan jasa pelayanan Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor, Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas serta Angkutan Jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi. Sedangkan waktu penelitian dilakukan dari bulan April sampai Juli 2023

1.3 Sumber Data Penelitian

Adapun sumber data yang akan dilakukan dalam penelitian terdiri dari dua bagian yaitu:

Data Primer

- 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.

⁵⁶ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT REMAJA ROSDAKARYA, 2017).



- 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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Syria Islamic University of Sultan Syaikh Hassan Riau

Data primer adalah data yang diperoleh dan dikumpulkan secara langsung dari lapangan oleh peneliti. Kumpulan data primer bersifat asli karena didapatkan langsung dari sumbernya yaitu individu, kelompok atau organisasi dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti.⁵⁷ Sehingga data primer pada penelitian ini dapat diperoleh melalui wawancara dan dokumentasi penulis dari pihak Kepolisian Banit Regident Satlantas Polres Bengkalis yaitu Briпка. Julius Harefa. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung oleh peneliti, melainkan data sekunder didapatkan dari berbagai informasi yang telah ada sebelumnya yaitu dari pihak lain. Pada umumnya data sekunder berbentuk dokumen - dokumen yang terdiri dari jurnal, makalah, surat kabar dan media lainnya.⁵⁸ Adapun data sekunder yang didapatkan oleh peneliti dalam penelitian ini yaitu diperoleh dari hasil observasi, dokumentasi dan buku panduan Signal.

4 Informan Penelitian

Informan penelitian adalah seseorang yang berada di suatu organisasi dan diharapkan mampu untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi terkait latar belakang pada sebuah penelitian.⁵⁹ Informan dalam penelitian ini adalah orang - orang yang memiliki peran penting dan dipilih berdasarkan karakteristik yang berkaitan dengan pembahasan topik penelitian ini. Adapun orang - orang yang pantas dijadikan sebagai informan dalam penelitian ini dan memiliki keterkaitan dengan kegiatan Komunikasi Inovasi Aplikasi Pelayanan Publik Samsat Digital Nasional (Signal) di Kantor Samsat Duri Kabupaten Bengkalis.

⁵⁷ Istijanto, *Riset Sumber Daya Manusia* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2005).

⁵⁸ Novemberi Yusuf Dkk S, *Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Pemilu dan Demokrasi: Sebuah Bunga Rampai* (Semarang: CV. Pilar Nusantara, 2020).

⁵⁹ Azharsyah Ibrahim, *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis Islam* (Banda Aceh: Ar-Raniry Press, 2011).



- 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.

Daftar Nama Informan Penelitian Petugas Samsat Duri Kabupaten Bengkalis

Nama Informan Penelitian	Jabatan	Status
Bipka. Julius Harefa	Banit Regident Sat Lantas Polres Bengkalis	Informan Kunci
Armis, S.Sos	Kasubbag Tata Usaha UPT. Pengelolaan Pendapatan Daerah Duri	Informan Pendukung
Syaiful Hidayat, S.E	Penanggung Jawab Jasa Raharja	Informan Pendukung

Tabel 3. 1 Daftar Informan Penelitian

5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dikumpulkan dengan menggunakan teknik wawancara mendalam sebagai teknik utamanya. Dalam penelitian ini teknik pengumpulana dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*), sumber data primer dengan teknik pengumpulan data yang didapatkan dari observasi, wawancara mendalam (*in depth interview*) dan disertai dokumentasi. Ada tiga cara yang mendasar untuk mengumpulkan data yaitu:⁶⁰

Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati secara langsung sesuatu yang berhubungan dengan objek penelitian. Pada saat observasi peneliti dapat mengamati hal-hal yang berkaitan dengan pelaku, perasaan, kegiatan, tempat, ruang, waktu, peristiwa dan tujuan.⁶¹ Teknik observasi juga dapat membantu peneliti untuk mengamati dan menyelidiki tingkah laku nonverbal, observasi terbagi menjadi dua bagian yaitu observasi partisipan dan observasi non partisipan.

⁶⁰ Mamik Metodologi Kualitatif (Sidoarjo: Zifatama, 2015).

⁶¹ Mamik



- 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.

Observasi partisipan merupakan sebuah teknik yang dilakukan ketika peneliti mengikuti kegiatan dan bertindak sebagai partisipan dalam suatu kegiatan kelompok yang diteliti. Sedangkan observasi non partisipan merupakan metode observasi yang dilakukan oleh peneliti yang tidak terlibat dan tidak ikut serta langsung dalam kegiatan kelompok.⁶² Sehingga dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik observasi non partisipan karena peneliti tidak ikut serta dalam kegiatan yang dilakukan oleh narasumber.

Wawancara

Dalam penelitian kualitatif teknik wawancara digunakan untuk mengumpulkan data pada sebuah penelitian, wawancara merupakan sebuah kegiatan yang dilakukan guna menggali informasi melalui sebuah percakapan tatap muka (*face to face*) antara pewawancara dengan narasumber mengenai objek penelitian secara terstruktur.⁶³ Dalam penelitian ini sumber data *primer* merupakan sumber data utama yang dimanfaatkan peneliti dalam proses wawancara. Hal ini dikarenakan sumber data *primer* merupakan seseorang yang memiliki kedudukan dan karakteristik sosial dalam memberikan informasi. Sehingga informan dalam penelitian ini adalah pihak Kepolisian Briпка. Julius Harefa selaku Banit Regident Satlantas Polres Bengkalis.

3. Dokumentasi

Dokumen adalah sebuah catatan tertulis yang berisikan tentang seseorang, kelompok, peristiwa atau kejadian dalam sebuah situasi sosial yang berkaitan dengan objek penelitian. Oleh karena itu dokumen menjadi sumber informasi yang sangat bermanfaat dalam penelitian kualitatif.⁶⁴ Sehingga ketika pelaksanaan penelitian nantinya peneliti akan melaksanakan dokumentasi dengan memanfaatkan beberapa dokumen tertulis seperti buku-buku, peraturan-peraturan, dokumen, catatan harian, notulen dan lain sebagainya. Selain itu peneliti juga akan mengambil beberapa gambar atau foto yang memiliki kaitan dengan fokus penelitian. Metode dokumentasi ini diharapkan dapat membantu peneliti untuk

⁶² Muri Yusuf, *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, Dan Penelitian Gabungan* (Jakarta: KENCANA, 2017).

⁶³ Yusuf.

⁶⁴ Yusuf.



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.

memahami dan memperoleh informasi dan data yang dibutuhkan dalam proses penelitian.

Validitas Data

Sebuah data yang telah diperoleh oleh peneliti membutuhkan keabsahana atau validitas data. Dalam penelitian kualitatif pembuktian validitas data sangat dibutuhkan, maka pembuktian ini dapat ditentukan oleh kredibilitas kondisi yang sebenarnya dan diakui oleh subyek penelitian. Sehingga peneliti bisa melakukan perpanjangan observasi, pengamatan secara menurus dan dapat menggunakan teknik triangulasi guna menjamin akurasi dan kredibilitas hasil penelitian. Teknik triangulasi adalah sebuah teknik yang digunakan untuk memeriksa keabsahan data yang memanfaatkan sumber lain sebagai perbandingan dengan data yang telah didapatkan. Perbandingan ini bisa dilakukan dengan cara mengkonfirmasi hasil penelitian kepada sumber-sumber lain, menganalisis kasus, melalui pengamatan tersistematis dalam situasi yang berbeda. Dengan demikian data yang didapatkan tentunya lebih konsisten, tuntas dan pasti, serta dapat meningkatkan kekuatan data.⁶⁵

3.7 Teknik Analisis Data

Analisis data dapat dilakukan ketika seluruh data yang telah diperoleh oleh peneliti digabungkan menjadi suatu kesatuan. Dalam sebuah analisis data kualitatif, pegabungan data dapat dilakukan dengan cara bekerja menggunakan data, mengorganisasikan data, memilah, menyintesis, mencari dan menyusun pola, serta membuat kesimpulan dan mendeskripsikannya agar para pembaca mudah untuk memahami data tersebut. Menurut Miles dan Huberman menjelaskan analisis data merupakan prosedur dalam penyusunan data yang bertujuan agar data dapat diterjemahkan secara rinci.⁶⁶ Terdapat tiga teknik analisis data dalam penelitian kualitatif, yaitu tahap reduksi data, *display data* dan kesimpulan atau verifikasi.

1. Reduksi Data

⁶⁵ Astri Sulistiani Risnaedi, *Konsep Penanggulangan Perilaku Menyimpang Siswa* (Jawa Barat: Penerbit Adab, 2021).

⁶⁶ Mardawani, *PRAKTIS PENELITIAN KUALITATIF Teori Dasar Analisis Data Dalam Perspektif Kualitatif* (Yogyakarta: Penerbit Deepublish, 2020).



- 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.

Reduksi data adalah proses penyederhanaan data, dalam penelitian kualitatif teknik ini digunakan untuk merangkum, menentukan tema, menyusun pola sehingga data tersebut memiliki makna. Reduksi data merupakan kegiatan yang menyortir, mengelompokan, memusatkan, menyisihkan dan membentuk data ke arah pengambilan kesimpulan.

2. Display Data

Display data dapat dilakukan setelah terjadinya pemilahan data atau reduksi data. Pada penelitian kualitatif penyajian data dapat dilakukan dengan cara membentuk ikhtisar, bagan, hubungan antar kategori dan pola agar dapat mempermudah pembaca untuk memahaminya. Proses penyajian data memiliki tujuan untuk memudahkan peneliti memahami apa yang terjadi, merancang kegiatan selanjutnya berdasarkan yang telah dipahami.

Kesimpulan

Penarikan kesimpulan pada tahap pertama bisa saja terdapat perubahan setiap saat. Sehingga peneliti harus memiliki bukti-bukti yang kuat atau valid serta konsisten agar kesimpulan yang telah diputuskan dapat bersifat kredibel. Kemudian kesimpulan hasil dari penelitian diharapkan untuk dapat memberikan jawaban atas rumusan masalah dan temuan baru dibidang ilmu yang belum ada.⁶⁷

⁶⁷ Helaluddin dan Hengki Wijaya, *ANALISIS DATA KUALITATIF: Sebuah Tinjauan Teori & Praktik* (Jakarta Timur: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray, 2019).

BAB IV GAMBARAN UMUM

Sejarah Samsat Digital Nasional (Signal)

Aplikasi Signal adalah merupakan pelayanan pengesahan STNK Tahunan, Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Pembayaran Sumbangan Wajib Dana Lalu Lintas Angkutan Jalan (SWDKLLJ) secara digital dengan memanfaatkan pangkalan data (database) kendaraan bermotor (ranmor) yang dimiliki Polri pangkalan data induk kependudukan yang ada pada Dirjen Dukcapil Kemendagri dan sistem informasi pajak kendaraan bermotor yang dikelola oleh tiap-tiap Bapenda Provinsi yang diintegrasikan secara nasional sebagai sebuah sistem kecerdasan buatan (Artificial Intelligence/AI).

Menggunakan aplikasi berjenis mobile platform untuk menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat secara digital sekaligus mengakomodir kepentingan berbagai pihak yang terkait (Bapenda, Jasa Raharja dan Bank Pembangunan Daerah) tanpa mengabaikan fungsi pengawasan regident kepemilikan kendaraan yang menjadi salah tugas utama Polri. Sistem pada aplikasi Signal memungkinkan untuk dilakukannya verifikasi identitas pemilik ranmor dengan melakukan pencocokan wajah (face matching) pemilik kendaraan bermotor sesuai dengan data KTP elektronik.

Secara resmi bapak Kapolri Jendral Polisi Drs. Listyo Sigit Prabowo, Msi, melaunching Samsat Digital Nasional atau Signal, sebagai salah satu terobosan atau inovasi Polri dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan dengan melakukan modernisasi dibidang pelayanan, mewujudkan pelayanan Polri berbasis digital di era society 5.0. Signal ini di launching bersamaan dengan Hari Bhayangkara yang ke-75 sebagai kado ulang tahun Polri untuk seluruh masyarakat Indonesia. Selain menjadi jawaban atas visi Polri, Signal dibangun berangkat dari hasil evaluasi regident Korlantas Polri terhadap aplikasi yang sejenis yaitu Samsat *Online* Nasional atau Samolnas.

Dikarenakan banyaknya isu negatif yang dapat membangun citra buruk Kepolisian Indonesia, akhirnya Samolnas diberhentikan walaupun baru berjalan 5 bulan. Kakorlantas Polri Irjen Pol. Drs. Istiono, M.H memberikan instruksi untuk mengevaluasi Samolnas secara mendalam dan atas evaluasi tersebut ditemukan 4 isu besar yang melandasi aplikasi Samolnas dihentikan oleh Direktur Regident Korlantas Polri Brigjend Pol. Ysuf, S.I.K., M.Hum. Aplikasi Signal memiliki *Quote* yang dapat membangun branding sebagai inovasi, agar masyarakat tertarik untuk mengadopsi dengan fungsinya. Dengan tagline Pengesahan STNK dapat

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.



- 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.

dilakukan dimana saja, kapan saja, dalam satu genggam “one stop service”.

Fitur-fitur Aplikasi Signal

Untuk mengetahui Signal lebih dalam, terdapat gambaran ringkas terkait Signal yang terdiri dari fitur-fitur dan keunggulan serta cara penggunaannya.

1. Fitur Digital ID

Teknologi yang berkembang dan cukup populer saat ini adalah Digital Identity atau kemampuan sistem berupa kecerdasan buatan (AI) yang mampu melakukan pengidentifikasian, pengenalan dan penandaan informasi suatu entitas baik perorangan ataupun kelompok secara Digital/terkomputerisasi. Dengan konsep Digital ID ini maka fungsi pengawasan dan kontrol terhadap Regident yang merupakan domain Polri dapat terselenggara secara efektif. Di antara komponen pendukung Digital ID pada aplikasi Signal antara lain adalah:

a. *Biometric Autentification*



Gambar 4.1 Biometric Autentification

Berfungsi sebagai mengidentifikasi wajah pemilik kendaraan bermotor yang akan melakukan pengesahan STNK dengan melakukan metode *Liveness Face Recognition* dan *Face Matching* terhadap Biometrik wajah pengguna aplikasi dengan Nomor Induk Kependudukan yang dimasukkan ke dalam sistem. Pada aplikasi nantinya akan melakukan pengenalan dan pencocokan wajah yang diambil dari sistem yang akan terhubung dengan pangkalan data Dukcapil Kemendagri melalui Divisi TIK POLRI untuk menyesuaikan dengan nama ataupun NIKnya.



- 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.

b. One Time Password (OTP) dan Email Validation

Berfungsi sebagai memvalidasi identitas dengan cara memastikan kebenaran dan koententikan nomor seluler dan alamat Email yang didaftar atau dimasukan oleh pengguna ke dalam sistem, melalui OTP atau *Password* satu kali pakai yang akan di kirim melalui SMS ke nomor pemilik.



Gambar 4.2 One Time Password (OTP) dan Email Validation

c. Tanda Tangan Elektronik

Berfungsi sebagai bentuk metode penanda tangan atau memvalidasi dokumen secara elektronik dengan begitu tanda bukti pengesahan akan digitalisasi dalam suatu QR Code yang terenskripsi dan terjaga keamanannya dengan dipedomani kaida-kaidah dan standarisasi BSSN. Dengan melalui fitur ini dapat menampilkan e-pengesahan yang telah ditanda tangani secara eletronik dan diakui secara hukum, serta dapat menjadi bukti pengesahan bagi petugas yang ada dilapangan tanpa harus menyediakan pengesahan dalam bentuk fisik.⁶⁸



Gambar 4.3 Tanda Tangan Elektronik

⁶⁸ Tim Pembina Samsat, "Potret Signal," in *Samsat Digital Nasional*, 2021, hlm 51-59.

2. 2. Fitur Digital Switching

Seiring berkembangnya zaman, saat ini teknologi financial telah hadir dalam memberikan kemudahn bagi masyarakat untuk melakukan transaksi secara digital dengan cepat, mudah, sederhana, aman dan akuntabel. Melalui fitur ini masyarakat dapat memilih berbagai metode pembayaran agar dapat memudahkan proses transaksi dengan beberapa pilihan.



Gambar 4.4 Pay

a. Multi Method Payment

Dapat melakukan pembayaran melalui ATM, *Internet Banking*, *Mobile Banking*, Setor Tunai di teller Bank, *Mitra Payment Point*/PPOB, Domper uang elektronik dan sebagainya.



Gambar 4.5 Multi Method Payment

b. Payment Gateway

Agar dapat menunjang terselenggaranya beberapa metode pembayaran sehingga bisa berjalan efektif dan efisien, maka sistem akan diintegrasikan dengan Pihak ataupun Badan Usaha perizinan resmi dari Bank Indonesia sebagai pemilik kualifikasi untuk *Payment Gateway*.

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.



- 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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



Gambar 4. 6 Payment Gateway

c. Pemprov/ Bapenda *Gateway*

Pada sistem pembayaran di aplikasi Signal harus terhubung dengan sistem informasi perpajakan kendaraan bermotor pada semua Bapenda Provinsi sesuai dengan standart teknis atau kebijakan pada setiap daerah.⁶⁹



Gambar 4.7 Pemprov/ Bapenda Gateway

3. Fitur Digital Services

Produk-produk layanan di era digital diharapkan agar dapat memberikan kemudahan, mengintegrasikan sistem dan legitimasi serta kepastian bagi masyarakat.

a. Pendataan kendaraan bermotor

Dengan adanya dukungan pangkalan data (*database*) resident ranmor atau ERI, pengguna aplikasi dapat melakukan pendataan kendaraan miliknya sesuai nama kepemilikan yang terdaftar maupun bukan atas nama kepemilikan melainkan satu ruang lingkup keluarga.

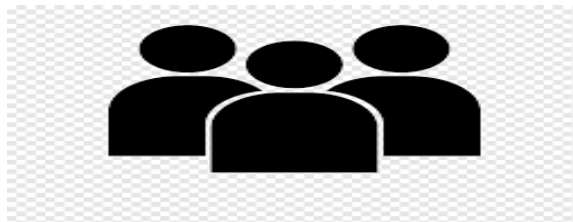
⁶⁹ Pembina Samsat.



- 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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

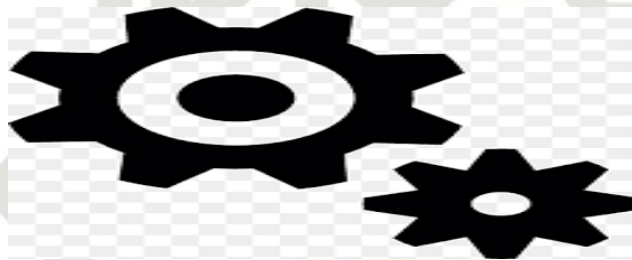
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



Gambar 4. 8 Pendataan kendaraan bermotor

- b. E-TBPKP (Tanda Bukti Pelunasan Kewajiban Pembayaran Elektronik)

Bagi pengguna layanan yang telah berhasil dalam melakukan pembayaran PKB dan SWDLLJ melalui aplikasi Signal maka akan terbit dan dikeluarkan e-TBPKP dalam bentuk Digital yang dapat disimpan, diunduh ataupun *diprint* secara mandiri.



Gambar 4.9 E-TBPKP

- c. E-pengesahan

Sebagai bukti pengesahan yang berbentuk elektronik ataupun digital dapat menjadi dokumen yang valid dan memiliki legitimasi terhadap pengesahan resident operasional suatu STNK yang berlaku selama satu tahun tanpa perlu mendatangi kantor bersama Samsat untuk mendapatkan pengesahan manual dari petugas. Pemilik kendaraan juga dapat menunjukkan e-pengesahan dengan mudah kepada petugas kepolisian dilapangan melalui *QR Code* yang dapat diunduh atau disimpan didalam media elektronik.



Gambar 4. 10 E-pengesahan



- 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.

© d. E-KD (Kartu Dana Elektronik)

Sebagai tanda bukti pembayaran dan pelunasan SWDKLLJ (sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas angkutan jalan) yang dilakukan oleh pengguna aplikasi akan divisualisasikan oleh PT Jasa Raharja Persero dalam bentuk e-KD yaitu kartu dana elektronik dalam aplikasi Signal.



Gambar 4.11 E-KD (Kartu Dana Elektronik)

e. E-blokir

Dengan menggunakan aplikasi Signal, masyarakat wajib pajak dapat dengan mudah memblokir kepemilikan secara mandiri jika kendaraan yang dimiliki sudah beralih kepemilikan atas dasar jual beli. Masyarakat dapat memanfaatkan fitur e-blokir tanpa harus mendatangi kantor bersama Samsat.⁷⁰



Gambar 4. 12 E-blokir

4. Fitur Digital Engagement

a. Informasi pengingat/*Reminder*

Aplikasi Signal dapat secara otomatis memberikan notifikasi ataupun peringatan ketika waktu mendekati jatuh tempo kewajiban pembayaran segera tiba. Bertujuan agar dapat mengingatkan pengguna

⁷⁰ Pembinaan Samsat.

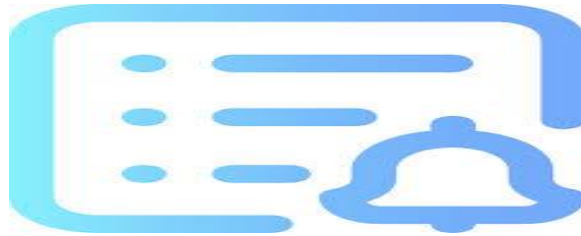


- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. 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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

agar tidak terkena sanksi administrasi ketika terjadi keterlambatan dalam melakukan pembayaran PKB dan SWDKLLJ.



Gambar 4. 13 Informasi pengingat/Reminder

- b. Informasi Samsat
Alamat, nomor telpon dan penunjuk arah menuju samsat terdekat akan mudah didapatkan melalui informasi samsat.



Gambar 4. 14 Informasi Samsat

- c. Chat dan Pengaduan
Fitur ini adalah sebuah komitmen Polri/ Tim pembina samsat untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Dengan menggunakan aplikasi ini, pengguna dapat melakukan pengaduan mengenai kendala yang dialami melalui *help desk*.



Gambar 4. 15 Chat dan Pengaduan



- 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.

d. Informasi Riwayat Transaksi

Dengan fitur ini semua riwayat dapat dimonitor atau dipantau, seperti status pembayaran, status pengesahan dan bahkan pelacakan pengantaran TBPKP. Langkah ini sebagai wujud Polri yang presisi (prediktif, responsibilitas dan transparansi berkeadilan).⁷¹



Gambar 4. 16 Informasi Riwayat Transaksi

4.3 Penilaian dan Ulasan Aplikasi Signal

Sebagai sebuah inovasi pembaharuan aplikasi Signal sangat banyak diminati oleh masyarakat Indonesia, karena fungsi dan manfaatnya sesuai dengan kebutuhan mereka. Sebuah produk berbasis teknologi digital sudah pasti memiliki kekurangan dan kelebihan pada sistemnya yang akan menunjang dan mendukung ataupun menjatuhkan aplikasi Signal hingga dihentikan. Jika dilihat dari data Toko Aplikasi pada *Google Playstore* penilaian pada aplikasi Signal mencapai 4,6 bintang hampir mendekati sempurna. Sedangkan untuk ulasan, aplikasi Signal dipenuhi dengan komentar masyarakat sebanyak 78,7 ribu ulasan dengan berbagai kritikan dan saran. Adapun kritikan dan saran yang diberikan oleh masyarakat kepada pengembangan, berusaha untuk memberikan kemajuan kepada aplikasi Signal. Beberapa masyarakat memberikan kritikan yang baik maupun buruk kepada aplikasi Signal dan saran yang membangun pada perubahan sistemnya.

Sebagian masyarakat merasakan kemudahan pada saat menggunakan aplikasi Signal. Aplikasi Signal dinilai dapat membantu mereka dalam proses pembayaran pajak kendaraan tahunan, tanpa harus mendatangi Kantor Bersama Samsat. Dengan menggunakan aplikasi Signal masyarakat merasakan efektif dan efisiensi dalam melakukan proses pelayanan administrasi dengan tepat waktu dan hemat biaya. Selama proses pemakaian aplikasi Signal masyarakat mengakui tidak ada kendala bahkan bukti elektronik yang disediakan langsung keluar setelah melakukan pembayaran. Pada aplikasi Signal sudah disediakan berbagai fitur yang

⁷¹ Pembinaan Samsat.



dapat dimanfaatkan dengan mudah yaitu fitur Digital ID, Digital Switching, Digital Services dan Digital Engagement.

Namun adapula sebagian dari masyarakat yang mengalami pengalaman buruk ketika menggunakan aplikasi Signal. Setelah adanya perbaikan pada sistem yang bertujuan agar masyarakat dapat merasakan pembaharuan pada Signal tetapi tidak sesuai dengan ekpektasi masyarakat. Beberapa dari masyarakat sebagai pengguna aplikasi, mengeluhkan pelayanan pada sistem yang ngebug (serangan atau cacat pada sebuah program komputer), sehingga membuat masyarakat merasa dongkol dengan adanya sistem pembaharuan ini. Selain itu beberapa masyarakat merasa kesulitan dalam memverifikasi identitas, melihat bukti pengesahan, pendaftaran pengesahan dan status pembayaran yang tidak terinput otomatis dan lain sebagainya.⁷²

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.

⁷² <https://play.google.com/store/apps/details?id=app.signal.id&hl=id&gl=US>

BAB VI PENUTUP

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil temuan, pada data yang telah penulis sajikan dan dianalisis dari beberapa elemen difusi inovasi maka dapat disimpulkan bahwa aplikasi Signal merupakan sebuah inovasi pembaharuan dari aplikasi sebelumnya. Korlantas Polri merancang aplikasi Signal dengan alasan ingin meningkatkan pelayanan publik yang terintegrasi dan berbasis teknologi informasi. Dengan tujuan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk dapat melakukan pembayaran pajak kendaraan tahunan, pengesahan STNK dan SWDKLJ secara efektif dan efisien. Aplikasi Signal lebih unggul dari inovasi sebelumnya, karena memiliki sejumlah fitur pelayanan yang terbilang mudah. Hadirnya aplikasi Signal menjadi jawaban bagi masyarakat Kota Duri Kabupaten Bengkalis karena manfaatnya sangat sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Sebagian masyarakat yang telah mengadopsi aplikasi Signal secara nasional mengalami kemudahn kerumitan pada saat menggunakannya. Namun proses difusi inovasi yang belum berjalan dengan maksimal membuat aplikasi Signal tidak banyak diketahui oleh masyarakat di Kota Duri.

Kantor Samsat Duri Kabupaten Bengkalis telah menerapkan aplikasi Signal dari bulan Oktober pada tahun 2020 waktu masa ujicoba hingga dapat diunduh pada tahun 2021. Para petugas Samsat melakukan proses difusi inovasi aplikasi Signal dengan berbagai saluran komunikasi. Komunikasi interpersonal sarana utama yang paling aktif digunakan petugas dalam proses difusi inovasi aplikasi Signal kepada masyarakat. Selain itu petugas juga menggunakan spanduk yang berisikan informasi terkait aplikasi Signal. Selanjutnya proses difusi inovasi aplikasi Signal juga menggunakan media sosial *instagram* dan *facebook* milik Satlantas Polres Bengkalis. Adapun media sosial lainnya seperti *whatsapp* menjadi sarana difusi inovasi aplikasi Signal secara pribadi oleh petugas Samsat.

Terdapat kesenjangan jangka waktu yang berbeda-beda pada masyarakat dari awal mengetahui hingga mulai mengadopsi inovasi aplikasi Signal. Sebab tergantung sesuai dengan kebutuhan masyarakat berdasarkan jatuh tempo pada pembayaran pajak kendaraan bermotor. Sampai saat ini proses difusi inovasi aplikasi Signal masih dijalankan oleh petugas Samsat, namun ternyata masih banyak masyarakat yang belum menggunakan aplikasi Signal dikarenakan ke gagal pahaman akan teknologi.

1. Dilang Hak Cipta Diindungi Undang-Undang
 2. Dilang Hak Cipta Diindungi Undang-Undang
- Hak Cipta Diindungi Undang-Undang
- © Hak Cipta Diindungi Undang-Undang
- Satf Isanin Uiniversity of Suska Riau
- Prof. Dr. H. Kasim Riau
- 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.



Secara umum sistem sosial yang menjadi target sasaran dalam proses difusi inovasi aplikasi Signal yaitu penduduk Kecamatan Mandau dan Kecamatan Bathin Solapan. Adapun pihak-pihak yang terlibat dalam proses difusi inovasi aplikasi Signal adalah seluruh petugas Samsat Duri dari pihak Kepolisian, Bapenda dan Jasa Raharja. Bripka Julius Harefa selaku Banit Regident Satlantas Polres Bengkalis menjadi *agen perubahan* dalam proses difusi inovasi aplikasi Signal di Kantor Samsat Duri. Selain itu, seseorang dari tokoh masyarakat atau *Opinion leader* seperti Lurah, RT/ RW dilibatkan secara tidak langsung oleh petugas Samsat. Padahal *opinion leader* memiliki pengaruh besar dalam proses penyebaran informasi serta dapat mendorong masyarakat untuk menerima aplikasi Signal.

2.2 Saran

Dalam penelitian ini penulis menyampaikan saran untuk Kantor Bersama Samsat Duri Kabupaten Bengkalis sebagai bahan masukan dan pertimbangan kedepannya, diantaranya sebagai berikut:

- a. Diharapkan kepada Kantor Bersama Samsat Duri Kabupaten Bengkalis untuk dapat terus melakukan difusi inovasi agar aplikasi Samsat Digital Nasional (Signal) dapat diketahui oleh seluruh masyarakat Duri terutama Kecamatan Mandau dan Bathinsolapan. Jikalau saluran komunikasi interpersonal menjadi sarana utama, penulis menyarankan untuk lebih ditingkatkan lagi agar lebih maksimal.
- b. Selain itu mungkin penggunaan media sosial sebagai saluran komunikasi secara digital dapat ditambah dengan menggunakan media sosial *terupdate* seperti TikTok dan YouTube. Adapun media sosial yang telah digunakan mungkin bisa dikelola dengan baik agar masyarakat tertarik dengan informasi yang disebar. Serta menambah beberapa spanduk-spanduk informasi aplikasi Signal di beberapa titik didalam ruangan agar lebih tampak oleh masyarakat. Keterlibatan *opinion leader* sangat berpengaruh dalam membuat masyarakat tertarik untuk menggunakan inovasi aplikasi Signal karena untuk mengambil keputusan adopsi inovasi, masyarakat lebih percaya kepada Tokoh masyarakat.

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



DAFTAR PUSTAKA

- Yusanto, A. Yudo Tri, dan Adhi Dharma Suriyanto. "Proses Difusi Inovasi Dan Adopsi Aplikasi 'Peduli Lindungi' Calon Penumpang KRL Di Stasiun Klaten – Solo". *Jurnal Mitra Manajemen* 5, no. 9 (2021): 568–80.
- Kyoesha, Ivonne, I Wayan Adi Pratama, Syahril Hasan, Amaliyah, Nur Ika Effendi, Tri Yusnanto, Ni Desak Made Santi Dwiyarhi, et al. *Digital Marketing (Tinjauan Konseptual)*. Padang Sumatera Barat, 2022.
- Samayanti, Dea. "Milenial Mengenal Signal (Samsat Digital Nasional)." *Pajak.com*, 2022. <https://www.pajak.com/pwf/milenial-mengenal-signal-samsat-digital-nasional/>.
- Defrian, Diki, Ahmad Sururi, dan Budi Hasanah. "INOVASI PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR SAMSAT DI KABUPATEN PANDEGLANG." *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja* 11, no. 2 (2021): 12. <https://doi.org/https://10.33701/jiwbp.v11i2.2100>.
- Dharmawan, Leonard, Adi Firmansyah, dan Tri Susanto. "Komunikasi Inovasi Dalam Pemanfaatan Lahan Pekarangan Kamunitas Petani Untuk Mewujudkan Kemandirian Pangan Di Era Digital." *Jurnal Komunikasi Pembangunan* 17, no. 1 (2019): 55-68 hlm.
- Dyatmika, Teddy. *Ilmu Komunikasi*. Yogyakarta: Zahir Publishing, 2020.
- Hartono, Toni, Febby Amelia Trisakti, dan Gista Aprilia. "Smart Card Madani: Solusi Berbasis Komunikasi Inovasi pada Pemerintahan Kota Pekanbaru, Riau." *Jurnal Riset Komunikasi* 4, no. 2 (2021): 232–46.
- Helaluddin, dan Hengki Wijaya. *ANALISIS DATA KUALITATIF: Sebuah Tinjauan Teori & Praktik*. Jakarta Timur: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray, 2019.
- Ibrahim, Azharsyah. *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis Islam*. Banda Aceh: Ar-Raniry Press, 2021.
- Istijanto. *Riset Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2005.
- Karyaningih, Ponco Dewi. *Ilmu Komunikasi*. DI Yogyakarta: Samudra Biru, 2018.
- Latip, Asep Ediana, Atwi Suparman, dan Nadiroh. *Difusi Inovasi Pembelajaran Tematik*. Jakarta Timur: UNJ PRESS, 2021.



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

- Lumatihunisa, Norita, Novia L Lakoruhut, Otny E Halamury, Petra M Sorsery, Pipin S Mose, Prilly L Manuputty, Riven M Nussy, et al. *Generasi Cerdas Dan Bijak Bermedia Sosial*, 2021.
- Melik. *Metodologi Kualitatif*. Sidoarjo: Zifatama, 2015.
- Mardawani. *PRAKTIS PENELITIAN KUALITATIF Teori Dasar Analisis Data Dalam Perspektif Kualitatif*. Yogyakarta: Penerbit Deepublish, 2020.
- Maryam, Neneng Siti. "Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik." *jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi* VI, no. 1 (2016): 17. <https://doi.org/10.34010/JIPSI.V6I1.232>.
- Mawati, Arin Tentrem, Yohanes Andik Permadi, Rasinus, Janner Simarmata, Dina Chamidah, Agung Nugroho Catur Saputro, Bona Purba, et al. *INOVASI PENDIDIKAN Konsep, Proses dan Strategi*. Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020.
- Mengenai Signal." [Samsatdigital.id](https://samsatdigital.id). Diakses 9 Februari 2023. <https://samsatdigital.id/mengenai-signal>.
- Meuthia, Reno Fithri, Ferdawati, Gustati, Desi Handayani, dan Reni Endang Sulastri. "Pengaruh Security, Privacy dan Familiarity terhadap Minat Penggunaan Aplikasi Samsat Digital Nasional (Signal) dengan E-Trust sebagai Variabel Intervening." *Jurnal Akuntansi Keuangan dan Bisnis* 15, no. 2 (2022): 557–66. <https://doi.org/https://doi.org/10.35143/jakb.v15i2.5759>.
- Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT REMAJA ROSDAKARYA, 2017.
- Muharam, Riki Satia. "INOVASI PELAYANAN PUBLIK DALAM MENGHADAPI ERA REVOLUSI INDUSTRI 4.0 DI KOTA BANDUNG." *Jurnal Administrasi Publik* 1, no. 1 (2019): 9. <https://doi.org/https://doi.org/10.23969/decision.v1i01.1401>.
- Muljono, Pudji. *Dinamika Komunikasi Pembangunan di Tanah Air*. Bogor: PT. Penerbit IPB Press, 2021.
- Noor, Hwan. *Desain Inovasi Pemerintahan Daerah*. Malang: Universitas Brawijaya Press, 2013.
- Pembina Samsat, Tim. "Potret Signal." In *Samsat Digital Nasional*, hlm 51-59, 2021.
- . "Samsat Digital Nasional," 13-15 hlm, 2021.
- Pintakani, Lintar Brillian, Mulyadi, Rini Purwatiningsih, Maimunah, Tri



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

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.

Kurniastuti, Idah Lumhatul Fuad, Novi Itsana Hidayati, dan Sulistyowati. *Komunikasi Pertanian*. Jawa Tengah: Penerbit Lakeisha, 2022.

Putra, Bonaraja, Sherly Gaspersz, Muhammad Bisyr, Angelina Putriana, Puji Hastuti, Efendi Sianturi, Diki Retno Yuliani, et al. *Ilmu Komunikasi : Sebuah Pengantar*. Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020.

Putri, Nadia Qisthina Putri. "Efektivitas Penggunaan Aplikasi Qraved sebagai Media Memilih Tempat Makan." *Jurnal Pewarta Indonesia* 2, no. 1 (2020): 22-32. <https://doi.org/10.25008/jpi.v2i1.28>.

Rahmadana, Muhammad Fitri, Arin Tentrem Mawati, Nurhayati Siagian, Mori Agustina Perangin-angin, John Refelino, Moch.Yusuf Tojiri, Valentine Siagian, et al. *Pelayanan Publik*. Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020.

Rahmawaty, Laily. "36.531 pengguna mengunduh aplikasi Samsat Digital Nasional." *antaranews.com*, 2021.

Risnaedi, Astri Sulistiani. *Konsep Penanggulangan Perilaku Menyimpang Siswa*. Jawa Barat: Penerbit Adab, 2021.

Rodin, Rhoni. *Informasi dalam Konteks Sosial Budaya*. Depok: PT. RajaGrafindo Persada, 2020.

Rogers, Everett M. *DIFFUSION OF INNOVATIONS*. New York: FREE PERSS, 2003.

Rovani, Novembri Yusuf Dkk. *Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Pemilu dan Demokrasi: Sebuah Bunga Rampai*. Semarang: CV. Pilar Nusantara, 2020.

Samsat Riau: "Alamat, Jam Operasional, dan Layanan E-Samsat." *kumparan.com*, 2022. <https://kumparan.com/info-otomotif/samsat-riau-alamat-jam-operasional-dan-layanan-e-samsat-1yAsjD8PuOG/3>.

Setyawan, Nikken Retnoayu, Rita Kalalinggi, dan Rosa Anggraeiny. "Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program E-Samsat Di Kantor Samsat Kota Samarinda." *Journal Pemerintahan Integratif* 7, no. 1 (2019): 11-20.

_____. "INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI PROGRAM ESAMSAT DI KANTOR SAMSAT KOTA SAMARINDA." *eJournal Pemerintahan Integratif* 7, no. 1 (2019): 11-20.

Shalihan, Nur Fitriatus. "Cara Gunakan Aplikasi Samsat Digital Nasional untuk Urus STNK." *Kompas.com*, 2021. <https://www.kompas.com/tren/read/2021/08/27/125200065/cara-gunakan-aplikasi-samsat-digital-nasional-untuk-urus-stnk?page=all>.

Siregar, Edison. *RISET DAN SEMINAR SUMBER DAYA MANUSIA*. Bandung:



Malang: UB Press, 2019.

- Warga Duri Keluhkan Sulit Bayar Pajak Kendaraan Karena Tidak Miliki E-KTP.” Hebatriau.com, 2019. <https://m.hebatriau.com/read-8625-2019-03-02-warga-duri-keluhkan-sulit-bayar-pajak-kendaraan-karena-tidak-miliki-ektp.html>.
- Wariantos, Ronal, Muhammad Noor Hasan Siregar, Dewa Putu Yudhi Ardiana, Dyah Gandasari, Ramen A Purba, Yusra Fadhillah, Nur Azizah Affandy, et al. *Belajar dari Covid-19: Perspektif Teknologi dan Pertanian*. Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020.
- Wibowo, Imam Tri. “Proses Difusi Inovasi Program Sakti (Studi Kasus Proses Difusi Inovasi Program Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (Sakti) Ditjen Perbendaharaan Di D.I. Yogyakarta Tahun 2018).” *JURNAL PERBENDAHARAAN, KEUANGAN NEGARA DAN KEBIJAKAN PUBLIK* 4, no. 4 (2019): 323–37.
- Wiryanto. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta Barat: Grasindo, 2004.
- Yusuf, Muri. *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, Dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: KENCANA, 2017.
- Artanto, A. Yudo Tri, dan Adhi Dharma Suriyanto. “Proses Difusi Inovasi Dan Adopsi Aplikasi ‘Peduli Lindungi’ Calon Penumpang KRL Di Stasiun Klaten – Solo.” *Jurnal Mitra Manajemen* 5, no. 9 (2021): 568–80.
- Yesha, Ivonne, I Wayan Adi Pratama, Syahril Hasan, Amaliyah, Nur Ika Effendi, Tri Yusnanto, Ni Desak Made Santi Dwiyarhi, et al. *Digital Marketing (Tinjauan Konseptual)*. Padang Sumatera Barat, 2022.
- Damayanti, Dea. “Milenial Mengenal Signal (Samsat Digital Nasional).” *Pajak.com*, 2022. <https://www.pajak.com/pwf/milenial-mengenal-signal-samsat-digital-nasional/>.
- Defrian, Diki, Ahmad Sururi, dan Budi Hasanah. “INOVASI PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR SAMSAT DI KABUPATEN PANDEGLANG.” *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja* 11, no. 2 (2021): 12. <https://doi.org/https://10.33701/jiwbp.v11i2.2100>.
- Dharmaawan, Leonard, Adi Firmansyah, dan Tri Susanto. “Komunikasi Inovasi Dalam Pemanfaatan Lahan Pekarangan Kamunitas Petani Untuk Mewujudkan Kemandirian Pangan Di Era Digital.” *Jurnal Komunikasi Pembangunan* 17, no. 1 (2019): 55-68 hlm.
- Dyatmika, Teddy. *Ilmu Komunikasi*. Yogyakarta: Zahir Publishing, 2020.

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

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.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis atau mencantumkan dan menyebutkan sumber:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Dilindungi UIN Suska Riau



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

Hartono, Toni, Febby Amelia Trisakti, dan Gista Aprilia. "Smart Card Madani: Solusi Berbasis Komunikasi Inovasi pada Pemerintahan Kota Pekanbaru, Riau." *Jurnal Riset Komunikasi* 4, no. 2 (2021): 232–46.

Haluddin, dan Hengki Wijaya. *ANALISIS DATA KUALITATIF: Sebuah Tinjauan Teori & Praktik*. Jakarta Timur: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray, 2019.

Imhahim, Azharsyah. *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis Islam*. Banda Aceh: Ar-Raniry Press, 2021.

Intanto. *Riset Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2005.

Karyaningih, Ponco Dewi. *Ilmu Komunikasi*. DI Yogyakarta: Samudra Biru, 2018.

Katip, Asep Ediana, Atwi Suparman, dan Nadiroh. *Difusi Inovasi Pembelajaran Tematik*. Jakarta Timur: UNJ PRESS, 2021.

Kumatihunisa, Norita, Novia L Lakoruhut, Otny E Halamury, Petra M Sorsery, Pipin S Mose, Prilly L Manuputty, Riven M Nussy, et al. *Generasi Cerdas Dan Bijak Bermedia Sosial*, 2021.

Mamik. *Metodologi Kualitatif*. Sidoarjo: Zifatama, 2015.

Mardawani. *PRAKTIS PENELITIAN KUALITATIF Teori Dasar Analisis Data Dalam Perspektif Kualitatif*. Yogyakarta: Penerbit Deepublish, 2020.

Maryam, Neneng Siti. "Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik." *jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi* VI, no. 1 (2016): 17. <https://doi.org/10.34010/JIPSI.V6I1.232>.

Mawati, Arin Tentrem, Yohanes Andik Permadi, Rasinus, Janner Simarmata, Dina Chamidah, Agung Nugroho Catur Saputro, Bona Purba, et al. *INOVASI PENDIDIKAN Konsep, Proses dan Strategi*. Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020.

"Mengenal Signal." Samsatdigital.id. Diakses 9 Februari 2023. <https://samsatdigital.id/mengenal-signal>.

Meuthia, Reno Fithri, Ferdawati, Gustati, Desi Handayani, dan Reni Endang Sulastris. "Pengaruh Security, Privacy dan Familiarity terhadap Minat Penggunaan Aplikasi Samsat Digital Nasional (Signal) dengan E-Trust sebagai Variabel Intervening." *Jurnal Akuntansi Keuangan dan Bisnis* 15, no. 2 (2022): 557–66. <https://doi.org/https://doi.org/10.35143/jakb.v15i2.5759>.



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

- Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT REMAJA ROSDAKARYA, 2017.
- Muharam, Riki Satia. "INOVASI PELAYANAN PUBLIK DALAM MENGHADAPI ERA REVOLUSI INDUSTRI 4.0 DI KOTA BANDUNG." *Jurnal Administrasi Publik* 1, no. 1 (2019): 9. <https://doi.org/https://doi.org/10.23969/decision.v1i01.1401>.
- Mujiono, Pudji. *Dinamika Komunikasi Pembangunan di Tanah Air*. Bogor: PT. Penerbit IPB Press, 2021.
- Nor, Irwan. *Desain Inovasi Pemerintahan Daerah*. Malang: Universitas Brawijaya Press, 2013.
- Pembina Samsat, Tim. "Potret Signal." In *Samsat Digital Nasional*, hlm 51-59, 2021.
- . "Samsat Digital Nasional," 13-15 hlm, 2021.
- Pintakami, Lintar Brillian, Mulyadi, Rini Purwatiningsih, Maimunah, Tri Kurniastuti, Idah Lumhatul Fuad, Novi Itsana Hidayati, dan Sulistyowati. *Komunikasi Pertanian*. Jawa Tengah: Penerbit Lakeisha, 2022.
- Purba, Bonaraja, Sherly Gaspersz, Muhammad Bisryi, Angelina Putriana, Puji Hastuti, Efendi Sianturi, Diki Retno Yuliani, et al. *Ilmu Komunikasi : Sebuah Pengantar*. Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020.
- Putri, Nadia Qisthina Putri. "Efektivitas Penggunaan Aplikasi Qraved sebagai Media Memilih Tempat Makan." *Jurnal Pewarta Indonesia* 2, no. 1 (2020): 22-32. <https://doi.org/10.25008/jpi.v2i1.28>.
- Rahmadana, Muhammad Fitri, Arin Tentrem Mawati, Nurhayati Siagian, Mori Agustina Perangin-angin, John Refelino, Moch.Yusuf Tojiri, Valentine Siagian, et al. *Pelayanan Publik*. Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020.
- Rahmawaty, Laily. "36.531 pengguna mengunduh aplikasi Samsat Digital Nasional." antaranews.com, 2021.
- Risnaedi, Astri Sulistiani. *Konsep Penanggulangan Perilaku Menyimpang Siswa*. Jawa Barat: Penerbit Adab, 2021.
- Rodin, Rhoni. *Informasi dalam Konteks Sosial Budaya*. Depok: PT. RajaGrafindo Persada, 2020.
- Rogers, Everett M. *DIFFUSION OF INNOVATIONS*. New York: FREE PERSS, 2003.
- S, Novembri Yusuf Dkk. *Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Pemilu dan*



Demokrasi: Sebuah Bunga Rampai. Semarang: CV. Pilar Nusantara, 2020.

- Samsat Riau: Alamat, Jam Operasional, dan Layanan E-Samsat.” kumparan.com, 2022. <https://kumparan.com/info-otomotif/samsat-riau-alamat-jam-operasional-dan-layanan-e-samsat-1yAsjD8PuOG/3>.
- Wawan, Nikken Retnoayu, Rita Kalalinggi, dan Rosa Anggraeiny. “Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program E-Samsat Di Kantor Samsat Kota Samarinda.” *Journal Pemerintahan Integratif* 7, no. 1 (2019): 11–20.
- “INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI PROGRAM ESAMSAT DI KANTOR SAMSAT KOTA SAMARINDA.” *eJournal Pemerintahan Integratif* 7, no. 1 (2019): 11–20.
- Halimah, Nur Fitriatus. “Cara Gunakan Aplikasi Samsat Digital Nasional untuk Urus STNK.” Kompas.com, 2021. <https://www.kompas.com/tren/read/2021/08/27/125200065/cara-gunakan-aplikasi-samsat-digital-nasional-untuk-urus-stnk?page=all>.
- Iregar, Edison. *RISET DAN SEMINAR SUMBER DAYA MANUSIA*. Bandung: Widina Media Utama, 2022.
- ofyan, Imam. “STRATEGI KOMUNIKASI INOVASI DALAM PERUBAHAN SISTEM PERTANIAN JAGUNG HIBRIDA MADURA-3 DI KABUPATEN PAMEKASAN.” *Jurnal Komunikasi* 13, no. 2 (2019): 1-17 hlm. <https://doi.org/https://doi.org/10.21107/ilkom.v13i2.6295>.
- uhaeri. “STRATEGI KOMUNIKASI INOVASI DALAM MEMINIMALISIR KONFLIK HORIZONTAL PENGEMUDI TAKSI ONLINE DAN KONVENSIONAL DI KOTA BANDUNG.” *Jurnal Ilmiah Indonesia* 3, no. 2 (2018): 122-131 hlm.
- ukardi, Silviana Purwanti, dan Johantan Alfando WS. “Implementasi Difusi Inovasi Aplikasi Super Rt Sebagai Fasilitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Lok Tuan Kota Bontang.” *eJournal Ilmu Komunikasi* 9, no. 1 (2021): 85–96.
- Sukmadi. *Inovasi dan Kewirausahaan*. Bandung: Humaniora, 2016.
- Sulfiani, Andi Ni'mah, dan Andi Palaguna. “EFEKTIVITAS PELAYANAN PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI KANTOR SAMSAT LUWU UTARA.” *Journal I La Galigo : Public Administration Journal* 5, no. 1 (2022): 7. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.35914/ilagaligo.1159>.
- Sumardjo, Aida Vitayala S Hubeis, Arifah Bintarti, Sri Sedyaningsih, Ace Sriati Rahman, dan Yanis Rusli. *Komunikasi Inovasi*. Edisi 3. Banten: Universitas Terbuka, 2019.
- Sutirna, H. *Inovasi dan Teknologi Pembelajaran*. Yogyakarta: DEEPUBLISH,

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

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.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengemukakan sumber.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

©Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

©Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

©Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

©Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

©Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

©Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

©Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

©Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

©Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

©Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

©Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

©Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

©Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

©Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

©Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

©Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

©Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

©Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

©Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

©Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

©Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

©Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

©Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

©Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

©Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

©Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

©Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

©Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

©Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

©Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

©Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

©Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

©Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

©Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

©Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

©Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

©Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

©Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang



2018.

1. Susna, Nana, Muhaemin, dan Aditya Ramadhan. “Difusi Inovasi Aplikasi Sipiuteri dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Publik di Pemerintah Kabupaten Pandeglang.” *Jurnal Ilmu Politik dan Pemerintahan* 8, no. 2 (2022): 62–77.
2. Suwarso. “KOMUNIKASI INOVASI BANK SAMPAH DALANG COLLECTIONDALAM MENINGKATKAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT MELALUI KREATIVITAS PENGOLAHAN SAMPAH PADA MASYARAKAT DI KELURAHAN REJOSARI KULIM PEKANBARU.” *JOM FISIP* 4, no. 1 (2017): 1–11.
3. Yasdawita, Zukhrufi, dan Rizqi Bachtiar. “Difusi Inovasi Aplikasi Pengaduan Online Masyarakat APEKESAH Kota Batam Tahun 2020 (Studi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batam).” *Journal of Gover Innovation* 4, no.1 (2022): 84–100.
4. Amitiadini, Dian, Isma Adila, dan Wayan Weda Asmara Dewi. *Komunikasi Bencana: Teori dan Pendekatan Praktis Studi Kebencanaan di Indonesia*. Malang: UB Press, 2019.
5. Warga Duri Keluhkan Sulit Bayar Pajak Kendaraan Karena Tidak Miliki E-KTP.” *Hebatriau.com*, 2019. <https://m.hebatriau.com/read-8625-2019-03-02-warga-duri-keluhkan-sulit-bayar-pajak-kendaraan-karena-tidak-miliki-ektp.html>.
6. Vatrianthos, Ronal, Muhammad Noor Hasan Siregar, Dewa Putu Yudhi Ardiana, Dyah Gandasari, Ramen A Purba, Yusra Fadhillah, Nur Azizah Affandy, et al. *Belajar dari Covid-19: Perspektif Teknologi dan Pertanian*. Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020.
7. Wibowo, Imam Tri. “Proses Difusi Inovasi Program Sakti (Studi Kasus Proses Difusi Inovasi Program Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (Sakti) Difen Perbendaharaan Di D.I. Yogyakarta Tahun 2018).” *JURNAL PERBENDAHARAAN, KEUANGAN NEGARA DAN KEBIJAKAN PUBLIK* 4, no. 4 (2019): 323–37.
8. Wiryanto. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta Barat: Grasindo, 2004.
9. Yusuf, Muri. *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, Dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: KENCANA, 2017.

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

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.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis atau tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© UIN Suska Riau

Sare Klamis University of Sultan Syarif Kasim Riau



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan
 - 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.

© cipta dilindungi undang-undang UIN Suska Riau

3. Jangka Waktu

Sejak kapan diterapkannya aplikasi Signal di Kantor Samsat Duri Kabupaten Bengkalis?

Sejak kapan aplikasi Signal mulai diresmikan oleh Kapolri?

Berapala waktu yang dihabiskan dalam proses difusi inovasi aplikasi Signal?

Sampai kapan proses difusi inovasi aplikasi Signal berlangsung?

4. Sistem Sosial

Siapakah petugas Samsat yang menjadi *agen* perubahan dan peran penting dalam proses difusi inovasi aplikasi Signal di Kantor Samsat Duri Kabupaten Bengkalis?

Bagaimana peran instansi dalam proses difusi inovasi aplikasi Signal di Kantor Samsat Duri Kabupaten Bengkalis?

3) Apakah Tokoh Masyarakat sebagai *opinion leader* berperan dalam proses difusi inovasi aplikasi Signal kepada masyarakat di Kota Duri?

4) Seberapa luas cakupan wilayah kerja Kantor Samsat Duri Kabupaten Bengkalis?

PEMAMPIRAN II

DOKUMENTASI WAWANCARA



Pelaksanaan Wawancara bersama Narasumber ke-1 selaku Banit Regident Sat Lantas Polres Bengkalis Bripka. Julius Harefa tanggal 12 Juni 2023 sebagai Infoman Kunci di Kantor Samsat Duri Kabupaten Bengkalis

Ita Sarif Kasim Riau



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



Pelaksanaan Wawancara bersama Narasumber ke-2 selaku Kasubbag Tata Usaha UPT. Pengelolaan Pendapatan Daerah Duri tanggal 3 Juli 2023 sebagai Infoman Pendukung di Kantor Samsat Duri Kabupaten Bengkalis




Pelaksanaan Wawancara bersama Narasumber ke-3 selaku Penanggung Jawab Jasa Raharja Duri tanggal 3 Juli 2023 sebagai Infoman Pendukung di Kantor Samsat Duri Kabupaten Bengkalis

UIN SUSKA RIAU

1. REGISTRASI

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




TUTORIAL PENGGUNAAN APLIKASI SIGNAL






[Beranda](#)
[Tutorial](#)
[Download](#)
[Informasi](#)
[Hubungi Kami](#)

Registrasi Pengguna


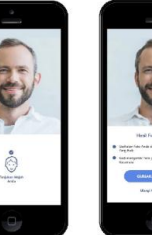

1. Masukkan data-data pribadi anda seperti NIK, Nama sesuai eKTP, alamat e-mail, nomor handphone, masukkan kata sandi, ulangi kata sandi
2. Memasukkan foto eKTP

3. Verifikasi biometric wajah dengan melakukan swafoto

3. Verifikasi biometric wajah dengan melakukan swafoto

4. Memasukkan OTP yang dikirimkan lewat SMS
5. Registrasi berhasil!
6. Verifikasi ulang dengan mengklik link yang dikirimkan oleh SIGNAL ke e-mail yang telah didaftarkan.

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



Beranda Tutorial **Download** Informasi Hubungi Kami

Tutorial

Registrasi

Registrasi Pengguna

Masuk Aplikasi

Ubah Profil

STNK

Tambah Data Kendaraan

Pengesahan STNK

Proses Pengiriman Dokumen

Cara Pembayaran

Cara Pembayaran Dokumen

Halaman Status Transaksi

Halaman Status Pengiriman

Dokumen Digital

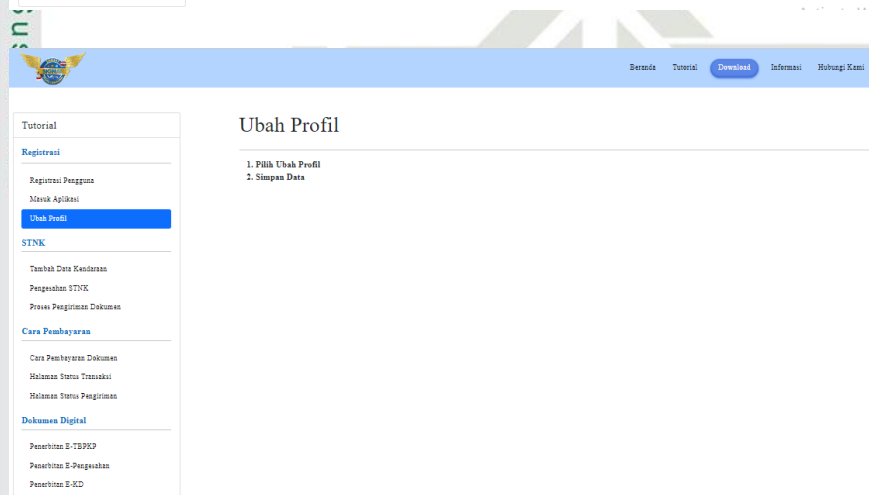
Penerbitan E-TBPKP

Penerbitan E-Pengesahan

Penerbitan E-KD

Masuk Aplikasi

1. Buka Aplikasi
1. Login Koberanda
2. Halaman Beranda
- Masuk Daftar
3. Nomor Handphone dan Kata Sandi
- Kemudian login pertama dengan Nomor Handphone dan Kata Sandi
4. Validasi
- Berhasil Masuk Aplikasi Signal



Beranda Tutorial **Download** Informasi Hubungi Kami

Tutorial

Registrasi

Registrasi Pengguna

Masuk Aplikasi

Ubah Profil

STNK

Tambah Data Kendaraan

Pengesahan STNK

Proses Pengiriman Dokumen

Cara Pembayaran

Cara Pembayaran Dokumen

Halaman Status Transaksi

Halaman Status Pengiriman

Dokumen Digital

Penerbitan E-TBPKP

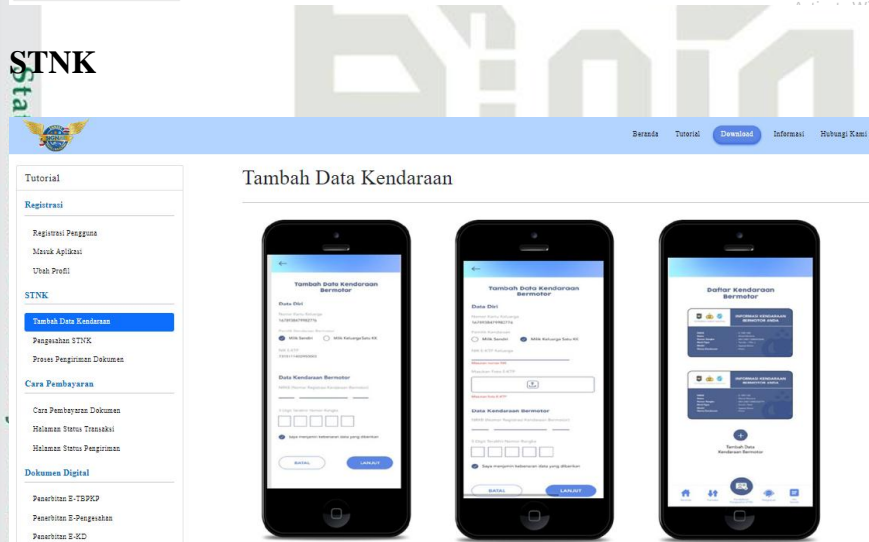
Penerbitan E-Pengesahan

Penerbitan E-KD

Ubah Profil

1. Pilih Ubah Profil
2. Simpan Data

2. STNK



Beranda Tutorial **Download** Informasi Hubungi Kami

Tutorial

Registrasi

Registrasi Pengguna

Masuk Aplikasi

Ubah Profil

Tambah Data Kendaraan

Pengesahan STNK

Proses Pengiriman Dokumen

Cara Pembayaran

Cara Pembayaran Dokumen

Halaman Status Transaksi

Halaman Status Pengiriman

Dokumen Digital

Penerbitan E-TBPKP

Penerbitan E-Pengesahan

Penerbitan E-KD

Tambah Data Kendaraan

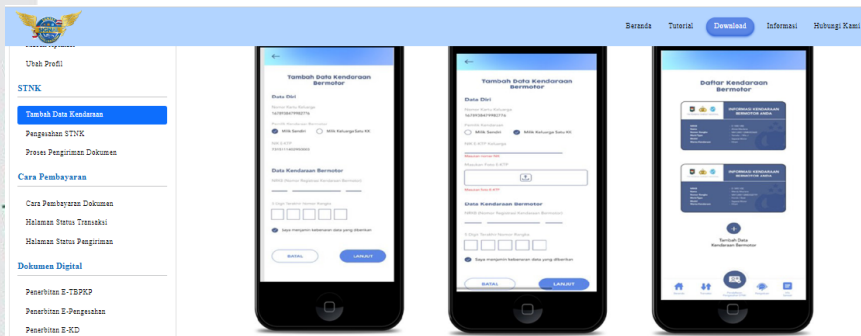
Mendaftar kendaraan milik sendiri:

1. Pilih menu Tambah Data Kendaraan Bermotor
2. Pilih kendaraan atau sama sendiri
3. Masukkan Nomor Registrasi Kendaraan Bermotor
4. Masukkan 6 digit terakhir nomor rangka

Activate Wi
Go to Settings



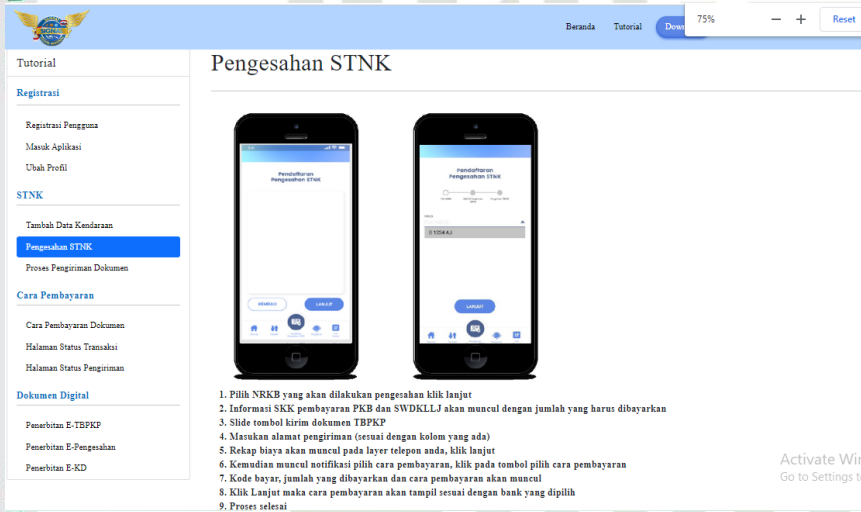
- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b.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



- Mendaftarkan kendaraan milik sendiri
1. Pilih menu Tambah Data Kendaraan Bermotor
 2. Pilih kendaraan atas nama sendiri
 3. Masukkan Nomor Registrasi Kendaraan Bermotor
 4. Masukkan 5 digit terakhir nomor rangka

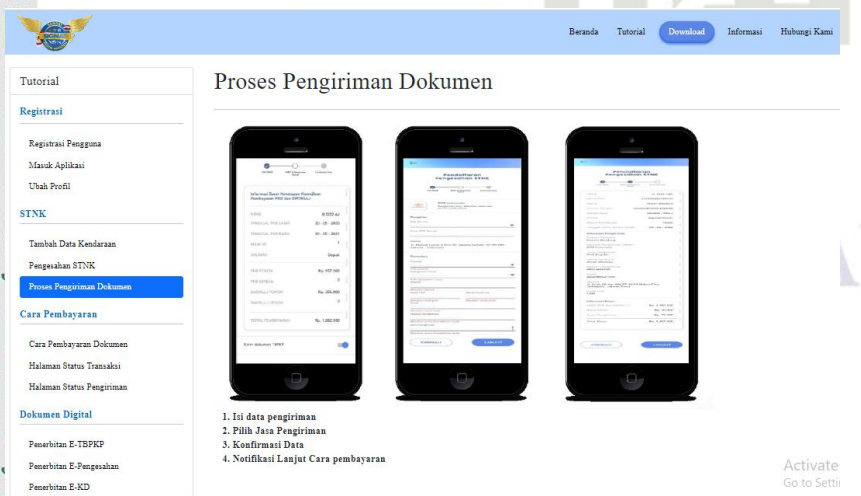
- Mendaftarkan kendaraan milik orang lain
1. Pilih tombol simbol tambah untuk menambah data kendaraan dokumen digital sehingga muncul tampilan form tambah dokumen data kendaraan
 2. Masukkan nama pemilik kendaraan pada kolom pemilik kendaraan, jika kendaraan tersebut milik istri atau anak dalam satu KK maka pilih Milik Keluarga satu
 3. Masukkan NRKP (Nomor Registrasi Kendaraan Bermotor) pada kolom NRKP
 4. Masukkan Nomor Rangka 5-digit terakhir pada kolom Nomor Rangka
 5. Masukkan NIK pemilik kendaraan dan unggah foto KTP
 6. Setelah semua kolom diisi maka klik tombol 'Lanjut'
 7. Kemudian akan tampil peringatan bahwa Dokumen berhasil ditambahkan

Activate Wi
Go to Settings



1. Pilih NRKP yang akan dilakukan pengesahan klik lanjut
2. Informasi SKK pembayaran PKB dan SWDKLLJ akan muncul dengan jumlah yang harus dibayarkan
3. Slide tombol kirim dokumen TBPKP
4. Masukkan alamat pengiriman (sesuai dengan kolom yang ada)
5. Rekap biaya akan muncul pada layer telepon anda, klik lanjut
6. Kemudian muncul notifikasi pilih cara pembayaran, klik pada tombol pilih cara pembayaran
7. Kode bayar, jumlah yang dibayarkan dan cara pembayaran akan muncul
8. Klik Lanjut maka cara pembayaran akan tampil sesuai dengan bank yang dipilih
9. Proses selesai

Activate Wi
Go to Settings to



1. Isi data pengiriman
2. Pilih cara Pengiriman
3. Konfirmasi Data
4. Notifikasi Lanjut Cara pembayaran

Activate
Go to Setti



UIN SUSKA RIAU

3. CARA PEMBAYARAN

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

[Beranda](#)
[Tutorial](#)
[Download](#)
[Informasi](#)
[Hubungi Kami](#)

Tutorial

Registrasi

Registrasi Pengguna

Masuk Aplikasi

Ubah Profil

STNK

Tambah Data Kendaraan

Penghasilan STNK

Proses Pengiriman Dokumen

Cara Pembayaran

Cara Pembayaran Dokumen

Halaman Status Transaksi

Halaman Status Pengiriman

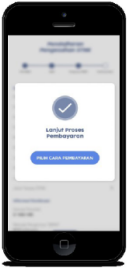
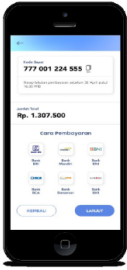
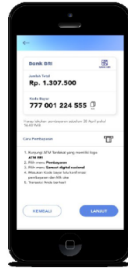
Dokumen Digital

Penerbitan E-TBPKP

Penerbitan E-Penghasilan

Penerbitan E-KD

Cara Pembayaran Dokumen

1. Generate Kode Bayar
2. Pilih Salah Satu Bank
3. Pilih "Lanjut"
4. Tampil Cara Pembayaran
5. Pilih "Lanjut"
6. Selesai

Tutorial

Registrasi

Registrasi Pengguna

Masuk Aplikasi

Ubah Profil

STNK

Tambah Data Kendaraan

Penghasilan STNK

Proses Pengiriman Dokumen

Cara Pembayaran

Cara Pembayaran Dokumen

Halaman Status Transaksi

Halaman Status Pengiriman




Dokumen Digital

Penerbitan E-TBPKP

Penerbitan E-Penghasilan

Penerbitan E-KD

Halaman Status Transaksi

1. Pilih Sedang Diproses
Menampilkan Transaksi yang sedang diproses
2. Pilih Transaksi
Menampilkan Detail Transaksi yang sedang diproses
3. Pilih Cek Status Pembayaran
Cek pembayaran transaksi pengguna
4. Pilih Kembali
Notifikasi Pembayaran Berhasil
5. Pilih Transaksi
Menampilkan detail transaksi dengan status sudah dibayar

Tutorial

Registrasi

Registrasi Pengguna

Masuk Aplikasi

Ubah Profil

STNK

Tambah Data Kendaraan

Penghasilan STNK

Proses Pengiriman Dokumen

Cara Pembayaran

Cara Pembayaran Dokumen

Halaman Status Transaksi

Halaman Status Pengiriman

Dokumen Digital

Penerbitan E-TBPKP

Penerbitan E-Penghasilan

Penerbitan E-KD

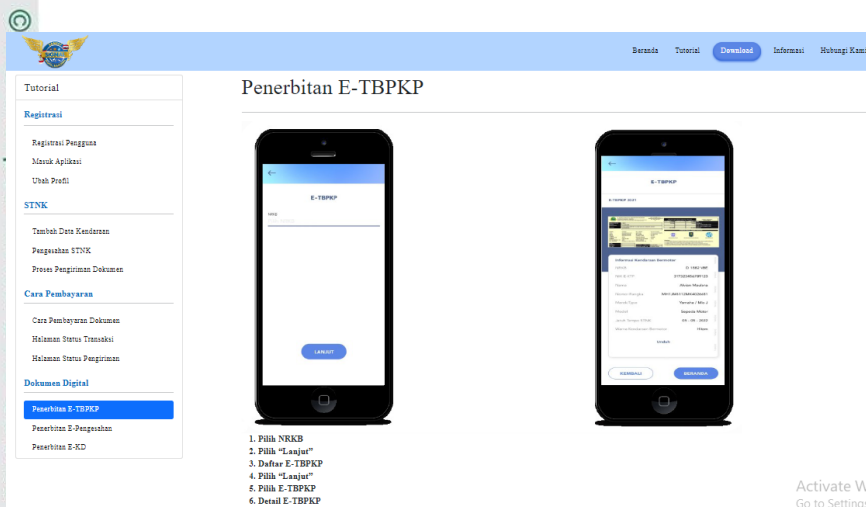
Halaman Status Pengiriman

1. Pilih Transaksi
2. Detail Transaksi
3. Pilih "Lacak"
4. Pilih "Konfirmasi Penerimaan E-TBPKP"
5. Daftar Transaksi status Selesai
6. Survei Kepuasan Pelayanan

4. DOKUMEN DIGITAL

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



Beranda Tutorial **Download** Informasi Hubungi Kami

Tutorial

Registrasi

Registrasi Pengguna
Masuk Aplikasi
Ubah Profil

STNK

Tambah Data Kendaraan
Pengisian STNK
Proses Pengiriman Dokumen

Cara Pembayaran

Cara Pembayaran Dokumen
Halaman Status Transaksi
Halaman Status Pengiriman

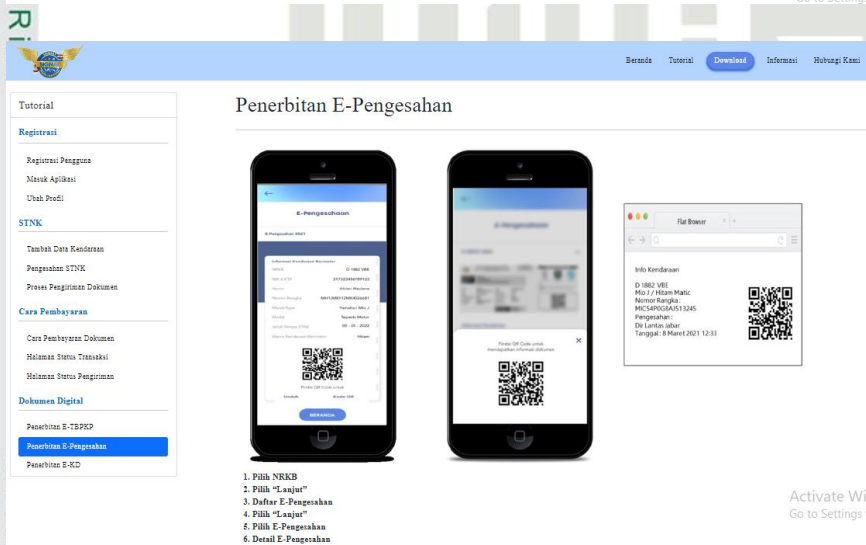
Dokumen Digital

Penerbitan E-TBPKP
Penerbitan E-Pengesahan
Penerbitan E-KD

Penerbitan E-TBPKP

1. Pilih NRKB
2. Pilih "Lanjut"
3. Daftar E-TBPKP
4. Pilih "Lanjut"
5. Pilih E-TBPKP
6. Detail E-TBPKP

Activate Wi-Fi
Go to Settings



Beranda Tutorial **Download** Informasi Hubungi Kami

Tutorial

Registrasi

Registrasi Pengguna
Masuk Aplikasi
Ubah Profil

STNK

Tambah Data Kendaraan
Pengisian STNK
Proses Pengiriman Dokumen

Cara Pembayaran

Cara Pembayaran Dokumen
Halaman Status Transaksi
Halaman Status Pengiriman

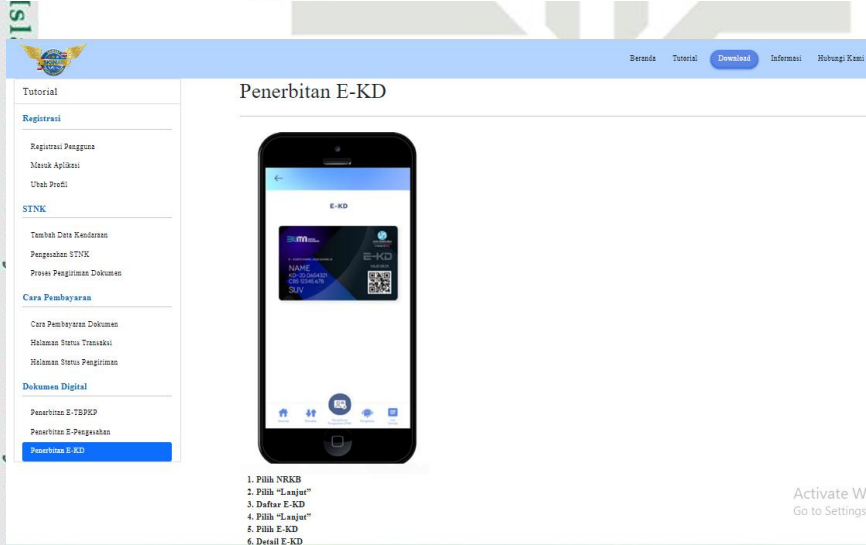
Dokumen Digital

Penerbitan E-TBPKP
Penerbitan E-Pengesahan
Penerbitan E-KD

Penerbitan E-Pengesahan

1. Pilih NRKB
2. Pilih "Lanjut"
3. Daftar E-Pengesahan
4. Pilih "Lanjut"
5. Pilih E-Pengesahan
6. Detail E-Pengesahan

Activate Wi-Fi
Go to Settings



Beranda Tutorial **Download** Informasi Hubungi Kami

Tutorial

Registrasi

Registrasi Pengguna
Masuk Aplikasi
Ubah Profil

STNK

Tambah Data Kendaraan
Pengisian STNK
Proses Pengiriman Dokumen

Cara Pembayaran

Cara Pembayaran Dokumen
Halaman Status Transaksi
Halaman Status Pengiriman

Dokumen Digital

Penerbitan E-TBPKP
Penerbitan E-Pengesahan
Penerbitan E-KD

Penerbitan E-KD

1. Pilih NRKB
2. Pilih "Lanjut"
3. Daftar E-KD
4. Pilih "Lanjut"
5. Pilih E-KD
6. Detail E-KD

Activate Wi-Fi
Go to Settings



- 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.



UIN SUSKA RIAU

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

Jl. H.R. Soebrantas KM.15 No.155 Kel. Tuah Madani Kec. Tuah Madani – Pekanbaru 28298 PO Box.1004
Telepon (0761) 562051; Faksimili (0761) 562052
Web: <https://fdk.uin-suska.ac.id>, E-mail: fdk@uin-suska.ac.id

Nomor : B-1668/Un.04/F.IV/PP.00.9/04/2023
Sifat : Biasa
Lampiran : 1 (satu) Exp
Hal : Mengadakan Penelitian.

Pekanbaru, 04 April 2023

Kepada Yth,
**Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Provinsi Riau**
Di
Pekanbaru

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat,

Kami sampaikan bahwa datang menghadap bapak, mahasiswa kami:

N a m a	: SARAH ANIFAH APRIANI
N I M	: 11940322029
Semester	: VIII (Delapan)
Jurusan	: Ilmu Komunikasi
Pekerjaan	: Mahasiswa Fak. Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau

Akan mengadakan penelitian dalam rangka penulisan Skripsi tingkat Sarjana (S1) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan judul:
"Komunikasi Inovasi Aplikasi Pelayanan Publik Samsat Digital Nasional (Signal Polri) Di Kantor Samsat Duri Kabupaten Bengkalis"

Adapun sumber data penelitian adalah :

"Kantor Samsat Duri Kabupaten Bengkalis"

Untuk maksud tersebut kami mohon Bapak berkenan memberikan petunjuk-petunjuk dan rekomendasi terhadap pelaksanaan penelitian tersebut.

Demikianlah kami sampaikan dan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalam
Dekan



Dr. Imron Rosidi., S.Pd., M.A
11118 200901 1 006

Tembusan:

1. Mahasiswa yang bersangkutan



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



**PEMERINTAH PROVINSI RIAU
BADAN PENDAPATAN DAERAH**

Jl. Jend. Sudirman No. 6 Simpang Tiga Pekanbaru 28284
Telp. (0761) 859750, 859751, 859752, 859754, 859756 Fax. (0761) 859750, 859755
Website : www.badanpendapatan.riau.go.id



NOTA DINAS

Kepada : KEPALA UPT PENGELOLAAN PENDAPATAN DURI
 Dari : SEKRETARIS BADAN PENDAPATAN DAERAH PROVINSI RIAU
 Nomor : 071/NDD/BAPENDA/1.1/0754
 Tanggal : 29 Mei 2023
 Sifat : Biasa
 Lampiran : 1 (satu)
 Hal : Pelaksanaan Kegiatan Riset/ Pra Riset atas nama Sarah Anifah Apriani
 Tembusan : -

Berdasarkan Surat Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau Nomor : 503/DPMPSTP/NON IZIN-RISSET/55577 tanggal 10 April 2023, Rekomendasi Pelaksanaan Kegiatan Riset/Pra Riset dan Pengumpulan Data untuk bahan Riset, bersama ini diharapkan kepada Saudara untuk membantu memberikan informasi yang dibutuhkan dan pengisian lembaran kuesioner.

Adapun nama mahasiswa yang bersangkutan yaitu :

Nama : SARAH ANIFAH APRIANI
 NIM / KTP : 11940322029
 Program Studi : ILMU KOMUNIKASI
 Jenjang : S1
 Judul Penelitian : KOMUNIKASI INOVASI APLIKASI PELAYANAN PUBLIK SAMSAT DIGITAL NASIONAL (SIGNAL POLRI) DI KANTOR SAMSAT DURI KABUPATEN BENGKALIS

Demikian disampaikan, atas perhatian Saudara di ucapkan terima kasih.



Catatan

- UU ITE No 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1
- "Inkomunikasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetakannya merupakan alat bukti hukum yang sah."



2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau
 Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 PEKANBARU
 Email : dpmtsp@riau.go.id

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMTSP/NON IZIN-RISET/55577
 TENTANG

**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET
 DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**



1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau, Nomor : B-1668/Un.04/F.IV/PP.00.9/04/2023 Tanggal 4 April 2023**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

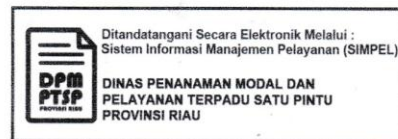
- | | | |
|----------------------|---|--|
| 1. Nama | : | SARAH ANIFAH APRIANI |
| 2. NIM / KTP | : | 11940322029 |
| 3. Program Studi | : | ILMU KOMUNIKASI |
| 4. Jenjang | : | S1 |
| 5. Alamat | : | PEKANBARU |
| 6. Judul Penelitian | : | KOMUNIKASI INOVASI APLIKASI PELAYANAN PUBLIK SAMSAT DIGITAL NASIONAL (SIGNAL POLRI) DI KANTOR SAMSAT DURI KABUPATEN BENGKALIS |
| 7. Lokasi Penelitian | : | KANTOR SAMSAT DURI KABUPATEN BENGKALIS |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

- Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
- Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
- Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
 Pada Tanggal : 10 April 2023



Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

- Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
- Bupati Bengkalis
Up. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu di Bengkalis
- Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau di Pekanbaru
- Yang Bersangkutan



RIWAYAT HIDUP PENULIS

Sarah Anifah Apriani lahir di Duri, Kabupaten Bengkalis pada 1 April 2000, merupakan anak ke terakhir dari 10 bersaudara, yang lahir dari pasangan Bapak alm.Rasidin dan Ibu Farida. Penulis mengawali Pendidikan di TK Nurhikmah pada tahun 2005. Penulis melanjutkan Pendidikan di Sekolah Dasar Negeri 014 Mandau dan Lulus pada tahun 2012. Penulis melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 02 Mandau dan Lulus pada tahun 2015. Selanjutnya penulis melanjutkan pendidikan di SMA Negeri 01 Mandau dan Lulus pada tahun 2018.

Kemudian penulis melanjutkan pendidikannya ke Perguruan Tinggi di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada tahun 2019 dan penulishamdulillah menyelesaikan Studi S1 Ilmu Komunikasi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi selama 3,8 Tahun pada tahun 2023.

Selama menempuh pendidikan di perguruan tinggi penulis tergabung ke dalam Radio komunitas kampus dengan nama Suska FM. Saat berada di Radio kampus penulis berprofesi sebagai penyiar dengan nama panggung Zoya Athena. Selain itu penulis juga Lulus sebagai penerima Beasiswa Prestasi Pemerintah Provinsi Riau dari tahun 2021 sampai 2023.

Kemudian penulis juga ikut serta dalam pelaksanaan Kuliah Kerja Nyata pada bulan Juli sampai Agustus pada tahun 2022 di Desa Pulau Terap Kec. Kuok Kab. Kampar. Lalu dilanjutkan dengan pelaksanaan Job Training pada bulan September di Diskominfo Pekanbaru selama 1 minggu setelah dan pindah ke kantor DPRD Pekanbaru hingga akhir November 2022.