



NOMOR SKRIPSI
6285/KOM-D/SD-S1/2024

**KOMUNIKASI INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS
DIGITAL MELALUI APLIKASI SINOPSIS DI KANTOR
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA PEKANBARU**



SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Dakwah Dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Untuk Memenuhi Sebagai Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Strata Satu (S1) Ilmu Komuniasi (S.I.Kom)

OLEH
YOLANDA SAFIRA

12040326645

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM
RIAU
2024

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© 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.



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 : Yolanda Safira
NIM : 12040326645
Judul : Komunikasi Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital Melalui Aplikasi Sinopsis Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

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

Hari : Rabu
Tanggal : 03 Januari 2024

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

Pekanbaru, 03 Januari 2024



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

Tim Penguji

Ketua/ Penguji I,

Dr. Toni Harton, S.Ag., M.Si
NIP.19780605 200701 1 024

Penguji III,

Rohayati, S.Sos.M.I.Kom
NIP.19880801 202012 2 018

Sekretaris/ Penguji II,

Edison, S.Sos, M.I.Kom
NIP.130 117 082

Penguji IV,

Yantos, S.IP., M.Si
NIK. 19710122 200701 1 016



**KOMUNIKASI INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS DIGITAL MELALUI
APLIKASI SINOPSIS DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIK KOTA PEKANBARU**

Disusun Oleh :

YOLANDA SAFIRA

NIM:12040326645

Telah disetujui pembimbing pada tanggal 20 Desember 2023

Pembimbing,

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

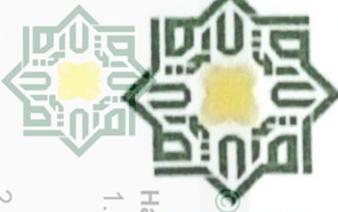
Mengetahui,

Ketua Prodi Ilmu Komunikasi

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang 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.



LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Yolanda Safira
NIM : 12040326645
Tempat/ Tgl. Lahir : Air Molek, 18 Februari 2002
Jurusan : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Komunikasi Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital Melalui Aplikasi SINOPSIS Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulis skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran, penulisan dan pemaparan asli dari saya sendiri. Baik naskah laporan maupun kegiatan yang tercantum sebagai bagian dari skripsi ini. Jika terdapat karya orang lain, saya akan mencantumkan sumber yang jelas pada *footnote* dan daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun. Apabila kemungkinan hari terdapat penyimpanan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh dengan skripsi ini sesuai dengan peraturan yang berlaku di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau serta Undang-Undang yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Pekanbaru, 21 Desember 2023
Yang membuat pernyataan,

Yolanda Safira
NIM.12040326645

- 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.



Pekanbaru, 19 Desember 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 : Yolanda Safira
NIM : 12040326645
Judul Skripsi : Komunikasi Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital Melalui Aplikasi Sinopsis Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

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

© Himpunan Ilmiah 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.



ABSTRAK

Nama : Yolanda Safira
 Nim : 1204/326645
 Jurusan : Ilmu Komunikasi (Public Relation)
 Judul : Komunikasi Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital Melalui Aplikasi Sinopsis Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Pekanbaru menerapkan terobosan inovasi pelayanan publik melalui aplikasi SINOPSIS (Sistem Informasi Pelayanan Pendaftaran Perekaman KTP-el) yang memberikan kemudahan bagi masyarakat khususnya siswa dalam melakukan perekaman KTP-el. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui komunikasi inovasi pelayanan publik melalui aplikasi SINOPSIS yang dianalisis berdasarkan 4 elemen difusi inovasi Everett M Rogers yaitu inovasi, saluran komunikasi, waktu dan sistem sosial. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dan dengan pengumpulan data wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan Didukcapil Kota Pekanbaru mendifusikan inovasi SINOPSIS ke dalam masyarakat khususnya siswa sebagai pemula dalam pengurusan dokumen kependudukan. Inovasi ini menggantikan sistem pelayanan sebelumnya dari manual ke sistem digital, meningkatkan standar pelayanan publik dan membantu memudahkan siswa dalam pengurusan perekaman KTP-el. Saluran komunikasi menggunakan media massa radio, media internet seperti website resmi Disdukcapil Pekanbaru, media social, serta komunikasi interpersonal. Jangka Waktu dimulai dari proses perencanaan hingga launching ditahun 2021 sampai 2023 dengan jumlah pengguna sebanyak 3.900 orang. Sistem sosial melibatkan Dinas Provinsi Riau, kepala SLTA se Kota Pekanbaru, dan disdukcapil Kota Pekanbaru sebagai agen pembaruan, dan siswa sebagai penerima inovasi dari aplikasi SINOPSIS ini. .

Kata kunci : Komunikasi Inovasi, Pelayanan Publik, Digital, Aplikasi SINOPSIS.

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



ABSTRACT

*Name : Yolanda Safira
Department : Communication Studies (Public Relations)
Title : Communication of digital-based public service innovations through the SINOPSIS application at the Pekanbaru city population and civil registration office.*

The Pekanbaru City Population and Civil Registration Service (Disdukcapil) is implementing breakthrough public service innovations through the SINOPSIS application (E-KTP Recording Registration Service Information System) which makes it easy for the public, especially students, to record e-KTP. The aim of this research is to determine the communication of public service innovation through the SINOPSIS application which is analyzed based on Everett M Rogers' 4 elements of innovation diffusion, namely innovation, communication channels, time and social systems. This research uses a qualitative descriptive method and collects data from interviews, observations and documentation. The results of the research show that the Pekanbaru City Disdukcapil is diffusing SINOPSIS innovations into the community, especially students as beginners in processing population documents. This innovation replaces the previous service system from a manual to a digital system, improves public service standards and helps make it easier for students to process their e-KTP recording. Communication channels use radio mass media, internet media such as the Pekanbaru Disdukcapil official website, social media, and interpersonal communication. The time period starts from the planning process to launching in 2021 to 2023 with a total of 3,900 users. The social system involves the Riau Provincial Service, heads of senior high schools in Pekanbaru City, and the Pekanbaru City Dukcapil Office as reform agents, and students as recipients of innovation from this SINOPSIS application.

Keywords: Innovations Communication, Public Services, Digital, applications SINOPSIS.

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.



KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamua'laikum Warohmatullahi Wabarokaatuh

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas segala berkah dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Komunikasi Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital Melalui Aplikasi SINOPSIS Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru”** ini dapat di selesaikan sesuai yang di harapkan sebagaimana mestinya. Sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat dan para pengikutnya. Semoga kita termasuk ke dalam golongan orang-orang yang mendapatkan syafa'at beliau di akhirat kelak, Amin Yaa Roobal A'lamiin.

Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau. Dalam penulisan skripsi penulis menyadari bahwa banyak terdapat kekurangan-kekurangan, baik dalam segi materi ataupun dalam teknis penulisannya. Hal ini disebabkan karena keterbatasan kemampuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan juga saran dari pembaca yang berniat membangun, demi terbentuknya sebuah karya tertulis ilmiah yang sempurna.

Dalam penyelesaian tulisan ini penulis telah banyak memperoleh berbagai bimbingan, bantuan, dukungan, dan doa dari berbagai pihak. Dan terutama untuk kedua orang tua terkasih, ayahanda Nedi Junaidi dan Ibunda Desyuliana yang tak henti-hentinya menyemangati dan memenuhi kebutuhan penulis baik secara moril, materil serta doa yang tulus kepada penulis agar anaknya kelak menjadi manusia yang berguna bagi masyarakat, bangsa dan agama.

Pada kesempatan ini pula penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan ucapan terimakasih setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Khairunnas Rajab, M.Ag. selaku Rektor Universitas Islam Negeri 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.
1. Ibu Dr. Hj. Helmiati, M.Ag selaku Wakil Rektor I Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
 2. Bapak Dr. H. Mas'ud Zein, M.Pd selaku Wakil Rektor II Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
 3. Bapak Edi Erwan, S.Pt., M.Sc., Ph.D selaku Wakil Rektor III Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
 4. Bapak Dr. Imron Rosidi, S.Pd., M.A., Ph.D selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
 5. Bapak Dr. Masduki, M.Ag, Bapak Dr. Toni Hartono, M.Si, Bapak Dr. H. Arwan, M.Ag, selaku Wakil Dekan I, II, III Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
 6. Bapak Dr. Muhammad Badri, M.Si., selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi dan Bapak Artis, S.Ag., M.I.Kom selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Sultan Syarif Kasim Riau.
 7. Ibu Rohayati, S.Sos.M.I.Kom selaku Penasehat Akademik (PA) yang selalu memberikan bimbingan akademik kepada peneliti.
 8. Bapak Dr. Muhammad Badri, M.Si., selaku Pembimbing yang telah memberikan motivasi dan bimbingan kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi dari awal bimbingan hingga akhir penyelesaian skripsi ini.
 9. Seluruh dosen fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan kepada peneliti selama perkuliahan berlangsung.
 10. Staff dan seluruh pegawai yang berada di Fakultas Dakwah dan Komunikasi yang membantu peneliti menyelesaikan seluruh administrasi surat-menyurat selama perkuliahan hingga penyelesaian skripsi.
 11. Ibu Hj. Irma Novrita, S.Sos., M.Si selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, Bapak Murdinal Guswandi, S.STP., M.M selaku Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan (PDIP), Bapak Viko Jamanandar selaku Koordinator Bidang Media dan IT, Ibu Sri Wahyuni, S.STP selaku Kepala Seksi Inovasi Pelayanan, Bapak Afrioni Jaya Saputra, S.T selaku Programmer serta ibu Imelda Samir selaku Kepala Seksi



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.

Tata Kelola SDM Tekonogi Informasi Komunikasi, yang telah memberikan waktu untuk peneliti dalam mengumpulkan data dan informasi yang peneliti perlukan.

13. Kakak peneliti, Angga Permana dan Adik peneliti Rayhan Al-Basith yang peneliti sayangi.
14. Sahabat terbaik peneliti Dita Puspita Maharani, Denisha Thomas, Nabilla Rachma Arrusdi, Sarah Fitriani, Vani Alvionita, Varradilla Wulandari yang selalu saling membantu sejak duduk dibangku kuliah hingga bisa sama sama menyelesaikan skripsi dengan baik, dan selalu ada untuk mendukung, dan pantang menyerah menghadapi segala kesulitan yang dihadapi.
15. Sahabat terlama peneliti Mahira Arihna dan Dini wulandari yang selalu mendukung peneliti dari masa SMA sampai sekarang walaupun sekarang berada di universitas yang tidak sama.
16. Keluarga besar “KKN PERE” yang peneliti banggakan.
17. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah Ikhlas memberikan doa dan motivasi sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini.
18. Terakhir untuk diri saya sendiri. Terimakasih untuk Yolanda Safira karena sudah kuat melewati semua lika liku dalam perkuliahan ini, mari bekerja sama untuk bisa menjadi lebih baik lagi kedepannya dan berusaha dalam menggapai cita cita yang diinginkan.

Peneliti sadar akan banyaknya kekurangan dalam penulisan karya ilmiah ini. Oleh sebab itu peneliti sangat terbuka atas kritik dan saran saran baik yang membangun untuk perbaikan yang lebih baik lagi kedepannya. Agar dikemudian hari penulis dapat memperbaiki segala kekurangan. Semoga melalui penelitian ini dapat memberikan manfaat dan berdampak baik terhadap berbagai kalangan, terkhusus untuk diri penulis sendiri.

Wassalamu’alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Pekanbaru, 21 Desember 2023

Peneliti

Yolanda safira

NIM. 1204032664



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 ISI

| | |
|---|-------------|
| ABSTRAK | i |
| ABSTRACT..... | ii |
| KATA PENGATAR..... | iii |
| DAFTAR ISI..... | vi |
| DAFTAR TABEL | viii |
| DAFTAR GAMBAR..... | ix |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Penegasan Istilah..... | 7 |
| 1.2.1 Komunikasi Inovasi | 7 |
| 1.2.2 Pelayanan Publik..... | 7 |
| 1.2.3 Aplikasi Sinopsis..... | 7 |
| 1.2.4 Disdukcapil Kota Pekanbaru..... | 8 |
| 1.3 Rumusan Masalah | 8 |
| 1.4 Tujuan Penelitian | 8 |
| 1.5 Manfaat Penelitian | 8 |
| 1.5.1 Manfaat Teoritis | 8 |
| 1.5.2 Manfaat Praktis | 9 |
| 1.6 Sistem Penulisan | 9 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | |
| 2.1 Kajian Terdahulu..... | 10 |
| 2.2 Landasan Teori..... | 18 |
| 2.2.1 Komunikasi Inovasi | 18 |
| 2.2.2 Difusi Inovasi | 20 |
| 2.2.3 Pelayanan Publik Berbasis Digital | 28 |
| 2.2.4 Aplikasi SINOPSIS | 29 |
| 2.3 Konsep Operasional | 30 |
| 2.4 Kerangka Pemikiran..... | 31 |
| BAB III METODE PENELITIAN | |
| 3.1 Desain Penelitian..... | 32 |
| 3.2 Lokasi Dan Waktu Penelitian | 32 |
| 3.3 Sumber Data Penelitian..... | 32 |
| 3.4 Informan Penelitian..... | 33 |
| 3.5 Teknik Pengumpulan Data..... | 33 |
| 3.6 Validitas Data..... | 34 |
| 3.7 Teknik Analisis Data..... | 35 |



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 IV | GAMBARAN UMUM | |
| 4.1 | Sejarah Singkat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru..... | 36 |
| 4.2 | Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru..... | 38 |
| 4.3 | Visi dan Misi..... | 38 |
| 4.3.1 | Visi..... | 38 |
| 4.3.2 | Misi..... | 39 |
| 4.4 | Motto..... | 39 |
| 4.5 | Struktur Organisasi..... | 39 |
| 4.6 | Tugas dan Fungsi..... | 41 |
| 4.6.1 | Tugas Pokok..... | 41 |
| 4.6.2 | Fungsi..... | 41 |
| BAB V | HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | |
| 5.1 | Data Identitas Informan Penelitian..... | 43 |
| 5.2 | Hasil Penelitian..... | 44 |
| 5.3 | Pembahasan..... | 67 |
| 5.3.1 | Inovasi..... | 68 |
| 5.3.2 | Saluran Komunikasi..... | 75 |
| 5.3.3 | Waktu..... | 79 |
| 5.3.4 | Sistem Sosial..... | 80 |
| BAB VI | PENUTUP | |
| 6.1 | Kesimpulan..... | 83 |
| 6.2 | Saran..... | 84 |
| DAFTAR PUSTAKA | | |
| LAMPIRAN | | |

DAFTAR TABEL

| | |
|------------------------------------|----|
| Tabel 5.1 Informan Penelitian..... | 43 |
|------------------------------------|----|



- 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.

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|-------------|--|----|
| Gambar 2.1 | Aplikasi Sinopsis Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru | 29 |
| Gambar 2.2. | Kerangka Berpikir Penelitian | 31 |
| Gambar 4.1 | Struktur Organisasi | 39 |
| Gambar 5.1 | Dokumentasi Aplikasi Sinopsis | 49 |
| Gambar 5.2 | Dokumentasi Masa Percobaan Sinopsis | 51 |
| Gambar 5.3 | Dokumentasi Penggunaan Aplikasi Sinopsis | 53 |
| Gambar 5.4 | Tata Cara Penggunaan Aplikasi | 54 |
| Gambar 5.5 | Dokumentasi Siaran Radio Saat Launching Aplikasi Sinopsis..... | 56 |
| Gambar 5.6 | Dokumentasi Media Sosial Mengenai Aplikasi Sinopsis.... | 57 |
| Gambar 5.7 | Dokumentasi Berita Online Terkait Aplikasi Sinopsis | 58 |
| Gambar 5.8 | Dokumentasi Sosialisasi Penerapan Aplikasi Sinopsis | 59 |
| Gambar 5.9 | Informasi Mengenai Layanan Inovasi Di Disdukcapil Terutama Aplikasi Sinopsis | 60 |
| Gambar 5.10 | Grafik Penggunaan Aplikasi Sinopsis | 62 |
| Gambar 5.11 | Tampilan Depan Aplikasi Sinopsis | 69 |
| Gambar 5.12 | Tampilan Aplikasi Sinopsis | 69 |

**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

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik sebagai indikator penting dalam penilaian kinerja pemerintah, baik di pusat maupun di daerah. Penyelenggaraan pemerintahan dikatakan baik apabila pelayanan publik yang dilaksanakan berorientasi pada kepentingan masyarakat¹. Pelayanan yang baik dan berkualitas mempengaruhi kepuasan masyarakat karena masyarakat secara langsung menilai keberfungsian pelayanan yang diberikan. Indikator kepuasan masyarakat merupakan ukuran keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan.

Masyarakat tidak hanya menuntut pelayanan publik yang lebih efisien dan memuaskan, mereka juga menginginkan perilaku administratif yang lebih responsif yang mencerminkan keadilan, keseimbangan etika, dan penilaian yang baik². Tuntutan masyarakat yang gencar terhadap pemerintah merupakan tuntutan yang wajar yang seharusnya ditanggapi oleh pemerintah dengan melakukan perubahan yang diarahkan pada terwujudnya pemerintahan yang baik.

Mengacu pada Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dimana ada pasal yang mengatur bahwasanya pelayanan publik harus memiliki sistem yang dapat memberikan kemudahan kepada masyarakat. Sementara dalam pasal 23 ayat (4) Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik penyelenggara berkewajiban mengelola sistem informasi yang terdiri atas sistem informasi elektronik atau non elektronik yang sekurang kurangnya, meliputi profil penyelenggara, profil pelaksana, standar pelayanan, maklumat pelayanan, pengelola pengaduan, dan penilaian kinerja.³

¹ Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*, Cet 1 (Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2017).

² Ahmad Mustanir, *Pelayanan Publik*, Cet 1 (Pasuruan, Jawa Timur: CV. Penerbit Qiara Media, 2022), 7.

³ Agus Dwiyanto, *Manajemen Pelayanan Publik : Peduli, Inklusif, Dan Kolaboratif*, Cet 2 (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2017), 12.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Era kontemporer atau era digital yang juga dikenal dengan disruption 4.0 semakin menunjukkan karakteristik pelayanan publik yang cepat dan mudah pada semua aspek layanan masyarakat, semuanya dimulai dengan inovasi layanan di sektor swasta dengan memanfaatkan teknologi informasi dan dikemas melalui kreasi aplikasi tertentu. Perubahan cepat oleh sektor privat tersebut telah mendorong pemerintah dengan keluasaan fungsi yang dimilikinya melalui kebijakan publik yang dijalankan mengembangkan layanan publik untuk masyarakat kontemporer dengan segala atribut kepentingan dan berusaha melakukan lompatan dalam kualitas pelayanan publik.⁴

Untuk bisa menilai kualitas pelayanan publik, diperlukan suatu pemahaman yang bisa membantu memahami bagaimana seharusnya lembaga pelayanan publik ini bekerja sehingga bisa menghasilkan output yang berkualitas yang sesuai dengan tingkat kepuasan masyarakat. Pelayanan pembuatan dan perekaman KTP merupakan salah satu contoh bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh aparaturnya.

Pembuatan dan perekaman KTP-el merupakan salah satu wujud pelayanan dasar pemerintah kepada masyarakatnya. KTP-el merupakan unsur penting dalam administrasi kependudukan⁵. Karenanya, KTP-el menyangkut persoalan keabsahan keberadaan seseorang sebagai penduduk di wilayah kedaulatan Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) menurut UU No. 23 Tahun 2006. Pasal 63 (1), berarti bahwa warga negara asing dan penduduk tetap berusia 17 tahun, atau mereka yang sedang atau pernah menikah, harus memiliki KTP.

Kewajiban siswa usia 17 Tahun untuk memiliki Kartu Tanda Penduduk sesuai dengan hak dan kewajiban warga Negara Indonesia. Dimana dengan memiliki KTP elektronik tepat waktu, bisa mempermudah siswa untuk melanjutkan pendidikannya ke perguruan tinggi atau merantau setelah menamatkan pendidikannya di SMA Sederajat, bisa segera memproses SIM, agar

⁴ Mubarak Dan Nanang Suparman, *Pelayanan Publik Kontemporer*, Cet 1 (Bandung: Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik UIN Sunan Gunung Djati Bandung, 2019), 2.

⁵ Asima Yanty Dan Piki Darma, *Transformasi Pembangunan Melalui Pelayanan Publik*, Cet 1 (Jakarta: CV Pena Persada, 2022), 110.

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.

dapat lebih mudah mengakses dalam pelayanan perbankan, demokrasi/ pemilu, dan hak hak lainnya sebagai konsekuensi sudah memasuki usia dewasa.⁶

Dan untuk mewujudkan masyarakat yang tertib administrasi kependudukan maka Pemerintah sebagai penyedia utama layanan publik, dituntut untuk bisa mengikuti pertumbuhan teknologi dan informasi agar pelayanan publik yang diberikan lebih sederhana, efektif, efisien, hemat biaya dan transparan, sesuai dengan UU No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Pelayanan publik berbasis digital merupakan inovasi dari pelayanan publik sebagai terobosan untuk menjangkau tujuan yang lebih luas sebagai percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik. Karena tanpa inovasi, pemerintah bisa gagal memenuhi kebutuhan warganya dan pada akhirnya akan kehilangan kepercayaan publik⁷. Pentingnya inovasi pelayanan publik juga dapat diibaratkan nafas bagi sebuah sistem pemerintahan dikarenakan inovasi dapat membuat citra pemerintahan baik di mata masyarakat. Inovasi dari pelayanan publik bukan hanya sekedar ajang pamer prestasi, tetapi lebih kepada untuk mendapatkan kepercayaan publik sehingga pelayanan yang diberikan oleh pemerintah akan selalu relevan dalam menjawab kebutuhan masyarakat.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Pekanbaru saat ini sedang gencar melakukan perekaman bagi masyarakat Kota Pekanbaru yang belum memiliki data kependudukan. Serta menginginkan masyarakat Kota Pekanbaru untuk tertib administrasi kependudukan demi kepentingan dan kebutuhan mendasar masyarakat Kota Pekanbaru⁸. Untuk itu berbagai program yang terus berinovasi baik dalam pelayanan maupun administrasi telah dirancang untuk membangun tertib administrasi di Kota Pekanbaru.

Agar hal tersebut dapat diwujudkan dan juga menjadikan seluruh masyarakat Kota Pekanbaru yang tertib administrasi di kemudian hari, maka dimulai dari pemula yang masih berusia lebih kurang 16 tahun agar melakukan

⁶ Rachmat Kriyantono, (*Best Practice Humas (Public Relations) Bisnis Dan Pemerintah*, Cet 1 (Bandung: Kencana Dari Prenada Media, 2021), 121.

⁷ Yasonna Hamongan, *Birokrasi Digital*, Cet 1 (Jakarta: Alfabet, 2019), 78.

⁸ Disdukcapil Pekanbaru, "Panduan Sinopsis," 2021, 2, <https://Disdukcapil.Pekanbaru.Go.Id//Storage/Files/Viewpdf/USER%20MANUAL/Panduan%20Sinopsis.Pdf>.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

perekaman data kependudukan. Hal ini, juga akan meminimalisir permasalahan pada data kependudukan dan masyarakat yang lalai akan pentingnya data kependudukan. Sebagai salah satu inovasi dari Disdukcapil Kota Pekanbaru dalam perekaman data kependudukan terkhusus untuk perekaman pemula dan untuk memudahkan masyarakat pada saat pengajuan dan memberikan informasi yang sangat akurat maka dibuatlah aplikasi smartphone yang berbasis Android yakni aplikasi SINOPSIS.

Aplikasi SINOPSIS merupakan singkatan dari Sistem Informasi pelayanan pendaftaran perekaman KTP-el Bagi Siswa, adalah inovasi berupa aplikasi yang kegunaannya mendukung pelaksanaan sistem layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, layanan ini dikhususkan kepada pemula terutama siswa sekolah yang ingin mengurus perekaman serta pendaftaran KTP elektronik. Aplikasi ini diciptakan dengan fitur dan menu yang sederhana serta mudah digunakan untuk siswa sekolah yang berada di pekanbaru.⁹

Aplikasi SINOPSIS dirancang untuk memudahkan Siswa Menengah Atas (SMA), Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) dan Madrasah Aliyah baik untuk sekolah swasta maupun negeri yang duduk di kelas X, XI, XII dalam melakukan pendaftaran, perekaman KTP-el, memudahkan dalam pengarsipan berkas masyarakat dalam bentuk arsip elektronik, serta untuk membantu program pemerintah dalam mewujudkan ” Kota Pekanbaru Sebagai Smart City”.¹⁰

Sebelum adanya aplikasi SINOPSIS ini para siswa yang ingin melakukan pembuatan KTP el harus melakukannya secara manual atau langsung datang ke disdukcapil dan mengantri untuk melakukan perekaman KTP el, bahkan tak jarang mereka harus mengantre berjam jam hanya untuk melakukan perekaman KTP el karena antrian yang sangat panjang. Oleh karena itu, upaya Disdukcapil Kota Pekanbaru untuk meningkatkan layanan yang lebih cepat sehingga dapat memudahkan para siswa yang ingin melakukan pendaftaran perekaman KTP el

⁹ Disdukcapil Pekanbaru, “Proposal Sinopsis,” 2021, 2, <https://Disdukcapil.Pekanbaru.Go.Id//Storage/Files/Inovasi%20Layanan/PROPOSAL/Proposal/Proposal%20SINOPSIS.Pdf>.

¹⁰ Disdukcapil Pekanbaru, “SOP Sinopsis,” 2021, 1, <https://Disdukcapil.Pekanbaru.Go.Id//Storage/Files/Inovasi%20Layanan/PROPOSAL/SOP%20INOVASI/SOP-SINOPSIS%20FIX.Pdf>.

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.

maka aplikasi SINOPSIS ini dirancang secara optimal dalam memudahkan siswa serta mengurangi prosedur birokrasi yang sebelumnya berbelit dan sangat tidak efisien lagi.

Melalui layanan yang terdapat pada aplikasi SINOPSIS ini siswa yang belum berumur 17 tahun juga bisa melakukan perekam KTP el, namun siswa tersebut hanya bisa melakukan perekamannya saja, hingga ketika berumur 17 tahun siswa tersebut akan mendapatkan KTP-el sebagai kado ulang tahun mereka¹¹. Aplikasi ini juga membantu mengakomodir pengajuan permohonan bagi siswa yang ingin melakukan pendaftaran perekaman KTP-el lalu perekaman KTP el tersebut akan dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) atau Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) dan jika memungkinkan maka tim dari disdukcapil akan mendatangi sekolah-sekolah yang telah terdaftar di aplikasi SINOPSIS dan melakukan perekaman KTP-el secara massal.

Dengan adanya aplikasi ini siswa merasa sangat terbantu dikarenakan untuk bisa melakukan perekaman KTP mereka tidak perlu lagi mengambil izin di jam sekolah dan pergi ke disdukcapil atau UPTD terkait untuk melakukan perekaman, dengan bermodalkan smartphone dan aplikasi SINOPSIS mereka sudah bisa melakukan pendaftaran perekaman dimana saja dan nantinya tim disdukcapil lah yang akan datang ke sekolah untuk melakukan perekaman kepada siswa tersebut, jadi mereka tidak perlu lagi datang ke disdukcapil dan mengatrep berlama lama untuk melakukan perekaman.

Ide dari dirancangnya aplikasi SINOPSIS ini adalah untuk mewujudkan database kependudukan yang akurat sehingga data pemilih pemula dalam pemilu dan pilkada dapat terkoordinasi pada DPT, lalu untuk menciptakan pelayanan yang cepat dan tepat, dapat diakses dimanapun secara gratis serta divalidasi dimanapun tanpa batasan ruang dan juga waktu.

¹¹ Sinopsis Panduan Aplikasi, "Sinopsis Panduan Inovasi," 2021, 1, <https://Disdukcapil.Pekanbaru.Go.Id/Page/149-Sinopsis>.



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.

Berdasarkan latar belakang ini maka penulis melakukan penelitian ilmiah mengenai bagaimana komunikasi inovasi Aplikasi SINOPSIS yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Pekanbaru. Maka penulis mengambil judul” **Komunikasi Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital Melalui Aplikasi Sinopsis Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.**”

1.2. Penegasan Istilah

Untuk menghindari terjadinya kesalah pahaman dalam memahami judul penelitian ini, penulis memberi batasan dan penjelasan istilah-istilah yang dipakai penelitian sebagai berikut:

1.2.1 Komunikasi Inovasi

Menurut Roger Komunikasi Inovasi adalah cara untuk mengenalkan penemuan-penemuan baru, berupa gagasan-gagasan, tindakan, ide-ide atau benda-benda yang dianggap baru yang memacu terjadinya perubahan sosial bila menyebar ke masyarakat.¹⁷

1.2.2 Pelayanan Publik

Pelayanan publik menurut Kotler, merupakan aktivitas yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain dan pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan. Pemberian pelayanan yang dilaksanakan oleh pemerintah sebagai upaya untuk pemenuhan kebutuhan dan keperluan masyarakat maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.¹⁸

1.2.3. Aplikasi Sinopsis

SINOPSIS adalah singkatan dari (Sistem Informasi Layanan Pendaftaran Perekaman KTP-el Bagi Siswa) adalah program aplikasi baru yang diluncurkan pada juni tahun 2021 oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dengan teknologi berbasis mobile yang dapat diakses dengan

¹⁷ Everett M. Rogers, *Diffusion Of Innovations, 5th Edition*, Edisi 5 (Diffusion Of Innovations, 5th Edition: Free Press, 2003), 56.

¹⁸ Sri Maulidiah, *Pelayanan Publik: Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*, Cet 1 (Bandung: CV Indra Prahasta, 2014), 17.



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.

smartphone untuk mendukung sistem pelayanan secara online¹⁹. Layanan ini dikhususkan untuk siswa di pekanbaru yang sekolah nya sudah terdaftar di aplikasi dan ingin melakukan pendaftaran dan perekaman KTP-el.

1.2.4. Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru merupakan lembaga pemerintah yang memiliki fungsi melayani masyarakat dalam penyusunan perencanaan di bidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, kerjasama administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan.²⁰

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis uraikan, maka penulis ingin mengetahui “Bagaimana Komunikasi Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital Melalui Aplikasi SINOPSIS Yang Dilakukan Oleh Disdukcapil Kota Pekanbaru ?”

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui “Bagaimana” Bagaimana Komunikasi Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital Melalui Aplikasi SINOPSIS Yang Dilakukan Oleh Disdukcapil Kota Pekanbaru”

1.5. Manfaat Penelitian

1.5.1. Manfaat Teoritis

1. Sebagai bahan masukan bagi para pengkaji ilmu komunikasi di bidang Public Relations yang berminat untuk meneliti yang sama.

¹⁹ Disdukcapil Pekanbaru, “Aplikasi Sinopsis,” 2021, <https://Disdukcapil.Pekanbaru.Go.Id/Page/149-Sinopsis>.

²⁰ Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, “TUSI Tata Kerja Dinas,” 2021, <https://Disdukcapil.Pekanbaru.Go.Id/Page/40-Tugas-Dan-Fungsi>.



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
2. Memberikan sumbangan ilmiah yang bermanfaat untuk ilmu sosial, khususnya Ilmu komunikasi terkait komunikasi inovasi dalam meningkatkan pelayanan masyarakat melalui e-government yang dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian-penelitian berikutnya.
 3. Memberikan pengetahuan tentang proses dan implementasi komunikasi inovasi dalam hal pelayanan masyarakat

1.5.2. Manfaat Praktis

Sebagai tugas akhir untuk mendapatkan gelar sarjana strata 1 (S.1) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau.

1.6 Sistematis Penulisan

Dalam rangka mengetahui dan memudahkan penelitian ini secara keseluruhan, penulis melampirkan sistem penulisan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisikan penjelasan latar belakang masalah, penegasan istilah, rumusan masalah, tujuan, penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan penjelasan kajian terdahulu, kajian teori, konsep operasional, dan kerangka pemikiran

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan penjelasan desain penelitian, lokasi dan waktu penelitian, sumber data penelitian, teknik pengumpulan data, validitas data, dan teknik analisis data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM

Bab ini berisikan penjelasan gambaran umum mengenai subjek penelitian yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan penjelasan hasil penelitian dan pembahasan

BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran.

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 II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kajian Terdahulu

Sebagai bahan pertimbangan dalam penelitian maka penulis mencantumkan beberapa jurnal penelitian terdahulu yang dilakukan oleh peneliti lain. Dengan adanya jurnal penelitian tersebut diharapkan dapat menjadi pendukung dan dapat digunakan sebagai referensi penyusunan proposal penelitian penulis. Adapun penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan yaitu:

1. Penelitian "Smart Card Madani: Solusi Berbasis Komunikasi Inovasi pada Pemerintahan Kota Pekanbaru, Riau" oleh Toni Hartono, Febby Amelia Trisakti, Gista Aprilia. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan mengenai Smart Card Madani sebagai salah satu produk inovasi yang dirancang untuk mempermudah akses layanan bagi masyarakat Kota Pekanbaru. Hadirnya produk ini dimaksudkan untuk menjawab permasalahan yang terjadi dalam kehidupan masyarakat urban, terutama terkait pelayanan dalam seluruh aspek. Artikel ini menggunakan metode penelitian kualitatif, dengan mendeskripsikan berbagai situasi dan kondisi dalam objek penelitian. Serta pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi dari lokasi penelitian. Informan dalam penelitian ini adalah Kepala Bidang Penyelenggaraan E-Government dan Teknologi Informatika serta Kepala Dinas Komunikasi Informasi Statistik dan persediaan Kota Pekanbaru. Program ini diharapkan dapat mengubah sikap dan perilaku masyarakat menjadi 'budaya baru' dan gaya hidup manusia digital. Platform budaya baru yang dilahirkan sebagai inovasi menghadirkan perubahan pada masyarakat urban. Perubahan yang dicita citakan pemerintah diinisiasi melalui pemanfaatan Smart Card Madani. Perubahan diharapkan menuju pembangunan masyarakat yang cerdas berbasis teknologi. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah dalam bidang pelayanan publik yang dapat menciptakan efektifitas dan efisiensi



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.

birokrasi dan metode yang digunakan, sedangkan perbedaannya terletak pada lokasi tempat penelitian yang dilakukan oleh penulis.²¹

2. Penelitian “Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government : Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi Dan Informatika Di Kabupaten Purwakarta” oleh Haura Atthahara. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan mengenai aplikasi yang dikembangkan oleh pemerintah Purwakarta untuk menghubungkan, memonitor, menganalisa dan mengendalikan berbagai sumber daya yang ada di kota agar dapat dimanfaatkan lebih efektif dan efisien. Artikel ini menggunakan metode penelitian kualitatif, dengan mendeskripsikan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Diskominfo Kabupaten Purwakarta dilihat dari tiga dimensi responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas. Selain itu juga akan dianalisis penerapan aplikasi Ogan Lopian dengan tiga elemen yang harus dimiliki dalam penerapan e-government yaitu support, capacity dan value. Serta pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi dari lokasi penelitian. Penggunaan aplikasi Ogan Lopian dalam pelayanan publik merupakan upaya inovasi yang dikembangkan bagi pemerintah setempat dalam memenuhi kebutuhan di bidang kesehatan, keamanan, lowongan pekerjaan, laporan pengaduan masyarakat dsb. Dalam Aplikasi Ogan Lopian ini ada beberapa menu yang bisa diakses oleh masyarakat. Diantaranya Sampurasun Ambulan, Sampurasun Dokter, Sampurasun Bidan, Sampurasun Polisi, Sampurasun Pariwisata dan terakhir Sampurasun Bursakerja. Persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang inovasi pelayanan publik, perbedaan penelitian ini yaitu pada objek dan lokasi tempat penelitian yang akan dilaksanakan.²²

²¹ Toni Hartono, Febby Amelia Trisakti, And Gista Aprilia, “Smart Card Madani: Solusi Berbasis Komunikasi Inovasi Pada Pemerintahan Kota Pekanbaru, Riau,” *Jurnal Riset Komunikasi* 4, No. 2 (August 22, 2021): 232–46, <https://doi.org/10.38194/jurkom.v4i2.288>.

²² Haura Atthahara, “Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government : Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi Dan Informatika Di Kabupaten Purwakarta,” *Jurnal Politikom Indonesiana* 3, No. 1 (July 2018).



3. Penelitian “Media Komunikasi Digital PolisiKu: Pelayanan Publik Polri kepada Masyarakat” oleh Tyan Ludiana Prabowo, Irwansyah . Penelitian ini bertujuan untuk membahas tentang aplikasi PolisiKu. Aplikasi online nasional pertama Polri. Aplikasi ini adalah hasil integrasi 26 aplikasi online yang dulunya dibangun terpisah-pisah oleh satuan kerja maupun satuan kewilayahan dalam POLRI. PolisiKu terintegrasi untuk meningkatkan layanan keamanan terhadap masyarakat Indonesia. penelitian ini berfokus pada bagaimana adaptasi dan penerapan Teknologi Informasi Komunikasi PolisiKu pada Polri dalam mewujudkan layanan masyarakat berbasis digital. Artikel ini menggunakan metode penelitian riset eksploratif dengan pendekatan kualitatif . Metode ini digunakan untuk mendapat insight dari petugas aplikasi tersebut, bagaimana adaptasi yang dilakukan oleh personel POLRI dengan hadirnya teknologi tersebut serta bagaimana penerapannya dalam melaksanakan layanan keamanan digital terhadap masyarakat. PolisiKu merupakan jenis m-government sebagai layanan untuk memediasi pemerintah dengan publik (G2C). Layanan ini memungkinkan warga untuk berinteraksi dengan pemerintah dengan cara yang responsif terhadap kebutuhan warga dan preferensi komunikasi. Layanan G2C memungkinkan warga untuk tetap mengikuti informasi pemerintah, mengajukan pertanyaan, meminta layanan, menyelesaikan transaksi, mengirimkan komentar, melaporkan masalah, meminta bantuan darurat dan mengakses data. PolisiKu merupakan layanan untuk informasi umum, seperti mencari pos polisi terdekat dari posisi pengguna layanan dan mencari pos polisi yang tersebar di seluruh Indonesia. Dua hal tersebut merupakan dua karakteristik utama yang diunggulkan oleh PolisiKu. Informasi lain yang disediakan pula oleh PolisiKu, diantaranya pengguna layanan dapat melihat jarak pos polisi dari lokasi pengguna layanan, alamat pos polisi, lokasi pos polisi pada peta, nomor telepon pos polisi, jam pelayanan pos polisi, serta syarat dan ketentuan pelayanan. Perbedaan dari penelitian ini terletak pada metode yang digunakan yang mana menggunakan metode riset eksploratif serta

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.

pada objek penelitiannya, persamaannya pada penelitian ini salah satu variabel penelitiannya adalah pelayanan publik.²³

4. Penelitian “Inovasi Pelayanan Permohonan Pengajuan Izin Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Samarinda” oleh Bambang Irawan, Muhammad Nizar Hidayat, Paisal Akbar, Andi Hafidz Khanz. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan inovasi yang dilakukan oleh DPMPTSP. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan menitikberatkan pada informasi dan deskripsi yang bersifat naratif dan mendeskripsikan fenomena yang diteliti. Informan dari penelitian ini adalah Kasi Pengolahan Data DPMPTSP Kota Samarinda sebagai narasumber utama. Dari hasil penelitian dijelaskan bahwa instruksi penggunaan layanan daring yang telah disediakan oleh DPMPTSP di portal mereka ternyata kurang efektif dalam membantu masyarakat secara luas. Oleh sebab itu DPMPTSP Kota Samarinda melakukan inovasi dalam bentuk penggunaan video tutorial yang memuat instruksi audio visual yang juga dilengkapi dengan teks penjelas. Diharapkan bahwa video tutorial tersebut mampu untuk menjadi jembatan antara rendahnya digital literacy masyarakat dan program e-government yang berbasis penggunaan teknologi. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilaksanakan adalah sama-sama dalam bentuk pelayanan publik, sedangkan perbedaan pada objek penelitian yang akan diteliti.²⁴
5. Penelitian “Inovasi Manajemen Pemerintahan Berbasis Aplikasi Digital di Provinsi Jawa Tengah” oleh Arif Sofianto. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penggunaan aplikasi tersebut, apa kendala dan bagaimana pengembangan yang diperlukan. Penelitian ini menggunakan metode

²³ Tyan Ludiana Prabowo And Irwansyah Irwansyah, “Media Komunikasi Digital Polisisiku: Pelayanan Publik Polri Kepada Masyarakat,” *Jurnal Studi Komunikasi (Indonesian Journal Of Communications Studies)* 2, No. 3 (November 4, 2018): 382, <https://doi.org/10.25139/jsk.v2i3.1174>.

²⁴ Mulawarman, Samarinda. Et Al., “Inovasi Pelayanan Permohonan Pengajuan Izin Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Samarinda,” *Matra Pembaruan* 4, No. 2 (November 10, 2020): 89, <https://doi.org/10.21787/MP.4.2.2020.135-145>.



penelitian deskriptif, dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Data dalam penelitian ini adalah data primer yang bersumber dari informan yaitu pengembang sistem (sekrertariat GRMS), pengguna sistem (aparapemertintah Provinsi Jawa Tengah), dan data sekunder berasal dari dokumen dan regulasi yang terkait. Hasil dari penelitian ini adalah mengenai inovasi manajemen pemerintahan berupa aplikasi GRMS telah dijalankan di dalam membantu penyelenggaraan pemerintahan. Keberadaan aplikasi tersebut yang dilaksanakan secara tegas dengan kebijakan pimpinan daerah, bisa mengubah cara kerja, tetapi belum mampu mengubah mindset yang mendorong perubahan budaya kerja sepenuhnya yang memberikan kontribusi pada reformasi birokrasi. Beberapa kendala yang dialami pada saat penerapannya adalah kesiapan aparat, dalam hal ini ASN atau PNS di dalam menggunakan sistem digital, perilaku dan kebiasaan kerja mereka. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilaksanakan adalah sama-sama dalam bentuk pelayanan publik, sedangkan perbedaan pada objek penelitian yang akan diteliti.²⁵

6. Penelitian “Difusi Inovasi Organisasi Birokrasi Studi Kasus: Sistem Penilaian Kinerja Pegawai Berbasis Aplikasi Sivika (Sistem Informasi Visum Kinerja) di Bkkbn” oleh Dwi Ulumy. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui dan memantau kinerja Pegawai negeri Sipil dengan aplikasi SIVKA setiap PNS Bkkbn yang sebelumnya pelaporan dilakukan melalui format laporan SKP. Serta menuntut aparatur BKKBN untuk bekerja lebih baik lagi karena adanya pelaporan dar aplikasi SIVIKA. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan model wawancara terhadap informan yaitu seseorang yang menjadi pengelola aplikasi SIVIKA yang ditunjuk oleh peneliti. Kategorisasi adopters sebagai hasil dari penelitian ini terdapat dua jenis adopters yaitu Early Adopter yaitu Biro Kepegawaian dan Direktorat

²⁵ Arif Sofianto, “Inovasi Manajemen Pemerintahan Berbasis Aplikasi Digital Di Provinsi Jawa Tengah,” *Matra Pembaruan* 3, No. 2 (November 10, 2019): 99–108, <https://doi.org/10.21787/Mp.3.2.2019.99-108>.

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.



Teknologi, Informasi, dan Dokumentasi sebagai penggagas inovasi sekaligus pengguna awal inovasi. Kategori kedua adalah Late Majority, yaitu adopter yang menggunakan inovasi setelah penyelenggaraan kegiatan Orientasi Penggunaan SIVIKA. . Perbedaan dari penelitian ini terletak pada objek penelitiannya yang mana penelitian ini meneliti bagaimana perubahan kinerja aparatur BKKBN setelah adanya aplikasi SIVIKA. Sedangkan persamaannya terletak pada menelaah bagaimana pelayanan publik tersebut berjalan dengan ideal selain itu metode yang digunakan dalam penelitian ini memiliki kesamaan yaitu menggunakan metode kualitatif.²⁶

7. Penelitian “Difusi Inovasi Dan Sistem Adopsi Program Siasy (Studi Aplikasi Siasy Pada Pelayanan Mahasiswa Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Uin Suska Riau)” oleh Julis Suriani. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi difusi inovasi dan sistem adopsi inovasi program siasy pada Kakultas Dakwah dan Komunikasi. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan menggunakan teknik survey dengan instrumen wawancara terarah berdasarkan dengan pertanyaan yang sudah tersusun dalam suatu daftar pertanyaan. Program siasy adalah program pelayanan mahasiswa berbasis online. Program aplikasi digital siasy berbasis online yang ditawarkan semata-mata untuk kemudahan dalam pengajuan pembuatan surat-surat yang dibutuhkan oleh mahasiswa dan memudahkan pegawai dan mahasiswa dalam pelayanan akademik. Ditinjau dari kajian difusi atau penyebaran untuk program siasy ini sudah dilakukan sosialisasi kepada mahasiswa namun masih perlu dilakukan sosialisasi bertahap atau evaluasi pemanfaatan atau adopsi program siasy berbasis online ini. Karena penggunaannya masih dalam tahap percobaan dan masih banyak kekurangan dan perlu perbaikan. Terutama dalam hal data base mahasiswa di program aplikasi siasy. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang

²⁶ Dwi Ulumy, “Difusi Inovasi Organisasi Birokrasi Studi Kasus: Sistem Penilaian Kinerja Pegawai Berbasis Aplikasi Sivika (Sistem Informasi Visum Kinerja) Di Bkkbn,” *Civil Service* 13, No. 1 (2019): 76–79.

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.

akan dilaksanakan adalah sama-sama dalam bentuk pelayanan publik, sedangkan perbedaan pada objek penelitian yang akan diteliti.²⁷

8. Penelitian “Menuju Good Governance: Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital di Kantor Imigrasi Kelas II Non-TPI Kediri Jawa Timur” oleh Najamuddin Khairur Rijal, Abdul Bassir Donny. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji mengenai inovasi pelayanan publik berbasis digital untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas II Non-TPI Kediri Jawa Timur. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif Serta pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data primer diperoleh melalui wawancara kepada pegawai kantor imigrasi Kediri dan hasil observasi peneliti sedangkan data sekunder diperoleh melalui penelusuran sumber sumber kepustakaan. Dalam rangka mewujudkan sistem pemerintahan yang bersih, akuntabel, dan berkualitas maka setiap instansi pemerintahan perlu mengedepankan pelayanan prima serta mengembangkan berbagai inovasi dalam pelayanan publik . Dan untuk itu Kantor Imigrasi Kediri melakukan berbagai macam upaya untuk mewujudkan nya melalui berbagai inovasi layanan publik berbasis digital seperti APAPO, Whatsapp Gateway, Lantatur, Eazy Password, dan Halte Rumah HAM. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilaksanakan adalah sama-sama dalam bentuk pelayanan publik, sedangkan perbedaan pada objek penelitian yang akan diteliti.²⁸
9. Penelitian “Inovasi Pemerintahan Digital Melayani Berbasis Sistem Layanan Aspirasi Dan Informasi Pada Kelurahan Oebufu” oleh Olivia M. I. Tavares, Fransiskus Mario Hartono Tjiptabudi. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji mengenai sistem layanan aspirasi dan informasi (SELMA) pada Kelurahan Oebufu yang terdiri atas aplikasi Android berbasis Web

²⁷ Julis Suriani, “Difusi Inovasi Dan Sistem Adopsi Program Siasy (Studi Aplikasi Siasy Pada Pelayanan Mahasiswa Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Uin Suska Riau),” *Komunikasiana: Journal Of Communication Studies* 1, No. 1 (October 30, 2018), <https://doi.org/10.24014/Kjcs.V1i1.6287>.

²⁸ Najamuddin Khairur Rijal, “Menuju Good Governance: Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital Di Kantor Imigrasi Kelas II Non-TPI Kediri Jawa Timur,” *Neorespublika: Jurnal Ilmu Pemerintahan* 3, No. 1 (Desember 2019): 1–19.



service serta SMS gateway yang saling terintegrasi berhasil dibangun dan diterapkan. Penelitian ini. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif Serta pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sistem layanan aspirasi dan informasi (SELMA) pada Kelurahan Oebufu akan dibangun berbasis Android dan SMS gateway dengan memanfaatkan web service, yang mana aplikasi berbasis Android dapat berjalan pada smartphone ber-platform Android dan untuk layanan SMS gateway dapat dijalankan pada berbagai browser (Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome dan lain sebagainya). Sistem layanan aspirasi dan informasi (SELMA) dibangun dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan MySQL sebagai basis data. Dengan diterapkannya sistem ini memberikan kontribusi positif bagi pihak kelurahan dalam hal penyaluran informasi terkini kepada pihak masyarakat dan sebaliknya masyarakat dapat dengan leluasa menyampaikan berbagai bentuk masukan, aspirasi secara langsung berguna bagi peningkatan kinerja Kelurahan Oebufu untuk kedepannya. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilaksanakan adalah sama-sama dalam bentuk pelayanan publik, sedangkan perbedaan pada objek penelitian yang akan diteliti.²⁹

10. Penelitian “Pelatihan Komunikasi Pemasaran E-Commerce Melalui Aplikasi Layanan Koperasi Usaha Kecil dan Menengah Di Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistika Kota Cirebon” oleh Farida Nurfalah, Otto Fajarianto, Rifka Noviani Santika. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji mengenai pelatihan komunikasi pemasaran e-commerce melalui aplikasi layanan koperasi usaha kecil dan menengah di dinas komunikasi, informatika, dan statistika Kota Cirebon. Penelitian ini. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif Serta pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara, dan

²⁹ Olivia M. I. Tavares And Fransiskus Mario Hartono Tjiptabudi, “Inovasi Pemerintahan Digital Melayani Berbasis Sistem Layanan Aspirasi Dan Informasi Pada Kelurahan Oebufu,” *Jurnal Sains Komputer Dan Teknologi Informasi* 3, No. 1 (November 13, 2020): 10–23, <https://doi.org/10.33084/Jsakti.V3i1.1662>.

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.



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.

dokumentasi. Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik menciptakan kondisi yang dapat meningkatkan kualitas hidup masyarakat dengan menyediakan Co Working Space sehingga dapat dimanfaatkan untuk kegiatan UMKM go online dengan aplikasi layanan koperasi, usaha kecil, dan menengah yang meyakini bahwa kewirausahaan sosial hadir dengan tujuan untuk membantu memecahkan masalah sosial dengan membuat masyarakat lebih percaya diri menjadi seorang wirausaha yang memiliki kontribusi dalam tata kelola proses inovasi hingga proses pengambilan keputusan yang memberikan peluang lembaga usaha berbasis masyarakat dapat menjadi agen perubahan sosial. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilaksanakan adalah sama-sama dalam bentuk pelayanan publik, sedangkan perbedaan pada objek penelitian yang akan diteliti.³⁰

Berdasarkan jurnal penelitian terdahulu yang telah dijabarkan diatas dapat disimpulkan bahwa persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini terdapat pada variabel penelitiannya yang sama-sama membahas tentang inovasi dari pelayanan publik dan dari segi metode penelitian yang digunakan yaitu sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif. Sedangkan Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah dari segi objek dan tempat penelitian yang akan diteliti.

2.2. Landasan Teori

2.2.1 Komunikasi Inovasi

Everett M. Rogers menyatakan bahwa komunikasi merupakan suatu proses dari ide yang dialihkan dari suatu sumber kepada penerima apakah itu seseorang ataupun lebih dengan tujuan dapat mengubah tingkah laku orang tersebut.³¹

Komunikasi sangat penting dan diperlukan dalam kehidupan sehari-hari baik antara individu dengan individu, individu dengan kelompok maupun

³⁰ Farida Nurfalah And Rifka Noviani Santika, "Pelatihan Komunikasi Pemasaran E-Commerce Melalui Aplikasi Layanan Koperasi Usaha Kecil Dan Menengah Di Dinas Komunikasi, Informatika Dan Statistika Kota Cirebon," *Abdimas Awang Long* 6, No. 1 (January 22, 2023): 14–20, <https://doi.org/10.56301/Awal.V6i1.661>.

³¹ Agus Hendrayady, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Cet 1 (Bandung: Penerbit Media Sains Indonesia, 2021), 17.



kelompok dengan kelompok. Berikut ini beberapa fungsi dari komunikasi antara lain

1. Komunikasi membantu kita memahami diri sendiri dan orang lain. Di dalam kelompok, melalui komunikasi dua arah, kita memiliki kesempatan untuk mengungkapkan dan menemukan siapa diri kita sebenarnya dan bagaimana orang lain mengenal kita.
2. Komunikasi adalah tentang membangun hubungan yang bermakna. Komunikasi adalah aset fundamental dalam membangun hubungan karena memungkinkan kita menghargai diri sendiri dan memperhitungkan kebutuhan orang lain.
3. Fitur komunikasi membantu menguji dan mengubah sikap dan perilaku. Melalui komunikasi, setiap individu memiliki kemampuan untuk mempengaruhi orang lain agar berpikir seperti kita dan bertindak seperti kita.³²

Inovasi adalah ide, praktik, atau objek yang dianggap baru oleh individu atau unit adopsi lainnya. Tidak masalah, sejauh menyangkut mengenai perilaku manusia, apakah suatu ide tersebut secara objektif baru atau tidak sebagaimana diukur dengan selang waktu sejak penggunaan atau penemuan pertama inovasi tersebut. Kebaruan yang dirasakan dari ide tersebut bagi individu menentukan respon terhadap inovasi tersebut. Jika sebuah ide tampak baru bagi individu maka itu adalah inovasi.³³

Inovasi merupakan gagasan tindakan atau barang yang dianggap baru oleh seseorang. Kebaruan dalam suatu inovasi bersifat lokal, artinya hal yang baru dari satu tempat belum tentu baru bagi tempat lain. Bagi kelompok tertentu bisa jadi tidak merupakan inovasi, tetapi bagi kelompok lain merupakan inovasi³⁴. Sifat ini menggambarkan bahwa suatu inovasi kebaruannya ditentukan oleh sejauh mana upaya dari para inovator untuk mendifusikan suatu inovasi.

³² Faruq Alhasbi Et Al, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Cet 1 (Semarang: CV Tahta Media Group, 2023), 24.

³³ Everett M. Rogers, *Diffusion Of Innovations*, 5th Edition (New York: Free Press, 2003).

³⁴ Asep Ediana Latip, Atwi Suparman, And Nadiroh , *Difusi Inovasi Pembelajaran Tematik*, Cet 1 (Jakarta Timur: UNJ Press, 2021), 22.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Kelengkapan milik UIN Suska Riau

Stre Islami University of Sultan Saif 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.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Inovasi pada dasarnya dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu pertama, inovasi yang hanya terdiri dari komponen ide. Contohnya inovasi ideologi dimana penerimaannya berupa keputusan simbolis. Inovasi kedua yaitu yang memiliki komponen ide dan komponen objek. Contohnya disertai dengan keputusan tindakan atau tingkah laku nyata. Pada komunikasi inovasi, proses komunikasi tidak saja berakhir dalam fase saling pengertian, tetapi sampai terjadi perubahan perilaku. Inovasi yang punya komponen ide saja tidak dapat diadopsi secara fisik, pengadoosiannya hanyalah berupa keputusan simbolis. Sebaliknya inovasi yang punya komponen ide dan komponen objek, pengadopsiannya diikuti dengan keputusan tindakan (tingkah laku nyata).³⁵

Berdasarkan beberapa pengertian diatas dapat diambil kesimpulan bahwa komunikasi inovasi adalah proses komunikasi melalui pesan inovasi baik berupa ide, gagasan, tindakan, maupun teknologi yang dapat membawa perubahan dalam kehidupan orang lain.

2.2.2. Difusi Inovasi

Difusi mempunyai kaitan erat dengan kajian komunikasi karena berkaitan dengan penyebaran pesan-pesan sebagai ide baru inovasi³⁶. Menurut Rogers difusi adalah proses dimana suatu inovasi atau ide ide baru dikomunikasikan melalui saluran tertentu sepanjang waktu di antara para anggota kelompok di dalam suatu sistem sosial. Difusi dinilai sebagai sejenis perubahan sosial yang diartikan sebagai proses dimana perubahan terjadi dalam sebuah struktur dan fungsi sistem sosial. Pengkajian difusi sendiri adalah analisis tentang pesan-pesan yang berupa gagasan baru, sedangkan pengkajian komunikasi meliputi analisis terhadap semua bentuk pesan.³⁷

³⁵ Sumardjo, *Komunikasi Inovasi*, Edisi 3 (Tangerang Selatan: Universitas Terbuka, 2019).

³⁶ Sutopo Sutopo And Ayu Mutiara Annur, "Studi Difusi Dan Adopsi Inovasi Dalam Layanan 'Mbela Wong Cilik' Unit Pelayanan Terpadu Penanggulangan Kemiskinan (Uptpk) Di Kabupaten Sragen," *Journal Of Development And Social Change* 1, No. 2 (October 29, 2018): 3, <https://doi.org/10.20961/jodasc.v1i2.23060>.

³⁷ Eli Jamilah Mihardja, Aqil Azizi, And Sirin Fairus, "Penerapan Teori Difusi Inovasi Dalam Community Engagement: Kisah Pengolahan Limbah Rajungan Dari Indramayu," *Community Engagement* 06, No. 2 (2022): 2.

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.

Sebelumnya kita mendefinisikan difusi sebagai proses dimana (1) suatu inovasi (2) dikomunikasikan melalui saluran tertentu (3) dari waktu ke waktu (4) di antara anggota sistem sosial³⁸. Pada difusi inovasi terdapat empat elemen pokok, yaitu:

1. Inovasi

Inovasi adalah suatu ide, benda, peristiwa, metode yang dirasakan atau diamati sebagai suatu yang baru bagi seseorang atau sekelompok orang (masyarakat) sebagai hasil invensi maupun diskoveri yang digunakan untuk mencapai tujuan tertentu atau untuk memecahkan suatu permasalahan.³⁹

Suatu inovasi bisa saja bukan merupakan suatu penemuan baru, namun dianggap sebagai sesuatu hal baru bagi sekelompok orang yang belum pernah mengadopsi inovasi tersebut. Ketika suatu ide, gagasan atau praktik dianggap baru dan dapat membawa perubahan ke kondisi lebih baik bagi sekelompok orang maka itulah yang disebut dengan inovasi, namun jika ide, gagasan atau praktik tersebut di atas tidak dianggap baru oleh suatu kelompok masyarakat tertentu maka ide, gagasan atau praktik tersebut bukan merupakan suatu inovasi⁴⁰. Rogers menjelaskan bahwa proses pengenalan suatu inovasi ditentukan oleh tiga hal, yakni :

- a. Tahap awal (*Antecedent*)
- b. Proses (*Process*)
- c. Konsekuensi (*Consequences*)

Pada tahap awal (*antecedent*) khalayak dalam menerima suatu idea atau gagasan dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain kepribadian penerima untuk berubah dengan menerima sesuatu yang baru, wawasan sosial yang lebih luas (*cosmopolitism*) daripada lingkungan sekitarnya, dan kebutuhan untuk memiliki barang baru tersebut.

³⁸ Rogers, *Diffusion Of Innovations, 5th Edition*, 2003.

³⁹ Rusyidi Ananda Dan Amiruddin, *Inovasi Pendidikan : Melejitkan Potensi Teknologi Dan Inovasi Pendidikan*, Cet 1 (Sampali Medan: CV Widya Puspita, 2017), 2.

⁴⁰ Everett M.Rogers Dan F. Floyd Shoemaker, *Memasyarakatkan Ide Ide Baru*, Cet 1 (Surabaya: Usaha Nasional, 1981), 26.



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.

Pada tahap proses (*process*) kebutuhan untuk memiliki barang tersebut didukung oleh pengetahuan (*knowledge*) yang berkaitan dengan nilai nilai sistem sosial (*social system*), bahwa inovasi itu tidak bertentangan dengan sistem sosial dan budaya khalayak (penerima), sehingga mereka bisa toleran jika terjadi penyimpangan dari kebiasaan, serta terjalinnya komunikasi dengan barang tersebut.

Tahap selanjutnya dalam proses penerimaan ialah persuasi (*persuasion*). Pada tahap ini ide, barang, gagasan atau inovasi dipertanyakan tentang kegunaannya (*advantages*), apakah cocok digunakan (*compatibility*), apa tidak terlalu ruwet (*complexity*), apa bisa dicoba (*triability*), dan apa bisa diamati (*observability*).

Sesudah tahap persuasi, selanjutnya tiba pada tahap pengambilan keputusan (*decision*) untuk memiliki barang atau menerapkan ide, gagasan, atau inovasi tersebut. dalam tahap pengambilan keputusan, terjadi konsekuensi pada diri khalayak yakni: menerima (*adoption*) atau menolak (*rejection*) sebagai bentuk konfirmasi (*confirmation*). Artinya jika ia menerima ide, gagasan atau inovasi tersebut kemungkinannya terus menggunakan jika ia sudah merasakan manfaatnya atau tidak melanjutkan dengan mengganti jenis lain tapi dengan fungsi yang sama (*replacement*), atau tidak sama sekali melanjutkannya karena tidak memenuhi harapannya (*disenchantment*).⁴¹

Berikut 5 karakter inovasi dalam menentukan tingkatan dalam adopsi menurut Rogers⁴²:

- a. Relative Advantage adalah tingkat keterterimaan suatu inovasi yang didasarkan pada keuntungan ekonomi, pengakuan sosial dan atau kepuasan pengguna suatu inovasi. Relative Advantage dapat berupa finansial atau non-finansial. Luasnya keuntungan dapat diukur dari segi ekonomi, prestise sosial, kenyamanan, dan kesenangan. Namun, tidak ada aturan mutlak tentang siapa yang termasuk dalam keuntungan relatif. Itu tergantung pada persepsi individu dan kebutuhan kelompok pengguna.

⁴¹ Cees Lewis, *Komunikasi Untuk Inovasi Pedesaan*, Cet 1 (Yogyakarta: Kanisius, 2009), 187-89.

⁴² Rogers, *Diffusion Of Innovations*, 5th Edition, 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.

- b. Kesesuaian (*Compatibility*). Tingkat adopsi suatu inovasi yang berdasarkan pada apakah inovasi yang hendak disifusikan itu serasi dengan nilai-nilai, system kepercayaan, gagasan yang lebih dahulu diperkenalkan sebelumnya, kebutuhan, selera, adat-istiadat, dan sebagainya dari masyarakat yang bersangkutan.
- c. Kerumitan (*Complexity*) Tingkatan suatu inovasi dapat diterima oleh suatu sistem sosial relatif sulit untuk dipahami atau digunakan. Complexity adalah tentang sejauh mana inovasi sulit untuk dipahami atau diterapkan. Pada umumnya masyarakat tidak atau kurang berminat pada hal hal yang rumit, sebab selain sukar untuk dipahami, juga cenderung dirasakan merupakan tambahan beban yang baru.⁴³
- d. Ketercobaan (*Trialability*) Kemampuan untuk diuji yaitu tentang sejauh mana inovasi dapat dibuktikan dengan bukti terbatas sebelum benar-benar dapat meyakinkan sebagian besar pengadopsi potensial. Jika inovasi tidak diuji, itu tidak bisa diharapkan berhasil. Trialability berkaitan dengan sejauh mana suatu inovasi dapat dicobakan dalam basis waktu yang terbatas.
- e. Observabilitas (*Observability*) adalah sejauh mana hasil inovasi terlihat untuk yang lainnya. jika suatu inovasi dapat disaksikan dengan mata, data terlihat langsung hasilnya, maka orang akan lebih mudah untuk mempertimbangkan untuk menerimanya, ketimbang bila inovasi itu berupa sesuatu yang abstrak, yang hanya dapat diwujudkan dalam pikiran, atau hanya dapat dibayangkan.⁴⁴

2. Saluran Komunikasi

Saluran komunikasi adalah sarana yang digunakan untuk menyampaikan pesan dari satu orang ke orang lain. Sifat dari hubungan pertukaran informasi

⁴³ Asep Ediana Latip, Atwi Suparman, And Nadiroh, *Difusi Inovasi Pembelajaran Tematik*, 42–49.

⁴⁴ Nur Azizah, “Difusi Inovasi Dalam Konteks Peranan Kelompok Informasi Masyarakat (Kim) Swara Ringgit Kelurahan Ledug Guna Meningkatkan Potensi Lokal,” *Jurnal Politikom Indonesiana*, 2021, 5.



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.

antar individu menentukan apakah sumber akan memberikan inovasi tersebut kepada penerima, efek dari komunikasi yang telah dilakukan.⁴⁵

Menurut Rogers ada dua saluran komunikasi yang dapat digunakan, yaitu media massa dan interpersonal. Komunikasi interpersonal adalah komunikasi secara tatap muka, yang memungkinkan menerima reaksi lawan bicara secara langsung, baik verbal maupun nonverbal. Kemudian media massa merupakan saluran yang digunakan untuk menghubungkan komunikasi antar masyarakat luas yang beragam⁴⁶. Jika komunikasi dimaksudkan untuk mengubah sikap atau perilaku penerima secara personal, saluran komunikasi yang paling tepat adalah saluran interpersonal. Media Massa digunakan, jika pendengarnya banyak dan tersebar di wilayah yang luas.

Lalu menurut Cees Leeuwis saluran komunikasi yang dapat digunakan, yaitu media hibrida. Media hibrida adalah media yang cenderung mengkombinasikan properti fungsional media massa dan komunikasi antar personal, di mana hal itu secara potensial dapat mencapai banyak orang di banyak lokasi yang berbeda, tetapi pada saat bersamaan mendukung tingkat antar-aktivitas yang lebih tinggi dibandingkan dengan media massa konvensional⁴⁷. Kebanyakan media hibrida ini didasarkan pada teknologi komputer sehingga sering disebut sebagai teknologi informasi dan komunikasi (ICT) atau “media baru”.

Untuk awal proses difusi inovasi, saluran komunikasi bertujuan untuk menginformasikan pada masyarakat bahwa ada suatu inovasi yang perlu diketahui dan dimanfaatkan oleh masyarakat. Tahap selanjutnya, saluran komunikasi berfungsi sebagai sarana untuk memotivasi masyarakat agar mau mengadopsi inovasi dengan cara mempengaruhi sikap, menanamkan nilai dan menciptakan emosi khalayak sehingga mereka mau menerima inovasi tersebut. Pada tahap terakhir, melalui saluran komunikasi bisa disampaikan

⁴⁵ Rogers, *Diffusion Of Innovations, 5th Edition*, 2003.

⁴⁶ Everett M. Rogers Dan F. Floyd Shoemaker, *Memasyarakatkan Ide Ide Baru*, 65.

⁴⁷ Cees Lewis, *Komunikasi Untuk Inovasi Pedesaan*, Cet 1 (Yogyakarta: Kanisius, 2009)



suatu praktik penggunaan alat-alat baru sebagai wujud dari inovasi yang akan diajarkan kepada masyarakat yang dituju.⁴⁸

3. Waktu

Waktu adalah elemen ketiga dalam proses difusi. Dalam proses difusi waktu memiliki arti yaitu proses dari seseorang maupun sekelompok masyarakat mulai mengetahui sampai memutuskan akan mengadopsi atau menolaknya⁴⁹. Menurut Rogers keterlibatan waktu di dalam proses difusi termasuk dalam beberapa hal, diantaranya:

- a. Proses keputusan inovasi (the innovation-decision process) merupakan proses mental sejak seseorang mengetahui adanya inovasi sampai mengambil keputusan untuk menerima atau menolaknya dan kemudian mengukuhkannya. Model proses keputusan inovasi terdiri dari lima tahap yaitu sebagai berikut
 - 1) Pengetahuan (*knowledge*), dimana seseorang mengetahui adanya inovasi dan memperoleh beberapa pengertian tentang bagaimana inovasi itu berfungsi.
 - 2) Persuasi (*persuasion*), dimana seseorang membentuk sikap berkenan atau tidak berkenan terhadap inovasi.
 - 3) Keputusan (*decisions*), dimana seseorang terlibat dalam kegiatan yang membawanya pada pemilihan untuk menerima atau menolak inovasi.
 - 4) Implementasi (*implementation*), ketika seorang individu atau unit pengambil keputusan lainnya menetapkan penggunaan suatu inovasi.
 - 5) Konfirmasi (*confirmation*), dimana seseorang mencari penguat bagi keputusan inovasi yang telah dibuatnya. Pada tahap ini mungkin terjadi seseorang merubah keputusannya jika ia memperoleh informasi yang bertentangan.⁵⁰

⁴⁸ Dewi Ariningrum Rusmiarti, "Analisis Difusi Inovasi Dan Pengembangan Budaya Kerja Pada Organisasi Birokrasi," *Jurnal Masyarakat Telematika Dan Informasi* 06 (2015): 54.

⁴⁹ Everett M. Rogers Dan F. Floyd Shoemaker, *Memasyarakatkan Ide Ide Baru*, 28.

⁵⁰ Imam Tri Wibowo, "Proses Difusi Inovasi Program Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (Sakti): Studi Kasus Pada Ditjen Perbendaharaan Di D.I. Yogyakarta Tahun 2018," *Indonesian Treasury Review Jurnal Perbendaharaan Keuangan Negara Dan Kebijakan Publik* Vol 4, No. 4 (2019): 323–337.



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. Tingkat kecepatan keinovatifan suatu individu dalam pengadopsian inovasi dibandingkan individu lain. Dalam hal ini derajat inovasi individu diukur berdasarkan waktu yang digunakan individu untuk kecepatan seseorang dalam mengadopsi suatu inovasi. Semakin sedikit waktu yang digunakan oleh individu untuk mengadopsi suatu inovasi dibandingkan individu lain maka semakin inovatif individu tersebut dibandingkan individu lainnya⁵¹. Mengenai tingkatan atau derajat penerimaan inovasi menurut Rogers terbagi atas lima tingkatan, yakni:

1) Pembaharuan (*Innovator*)

Ialah individu yang pertama kali tersentuh oleh inovasi. Kelompok ini tidak banyak jumlahnya, diperkirakan hanya 2,5 persen dari keseluruhan target sasaran.

2) Penerima awal (*early adopter*)

Ialah mereka yang tersentuh inovasi setelah kelompok innovator memperkenalkannya. Mereka adalah kelompok yang terintegrasi dengan sistem sosial yang ada. Jumlah mereka relatif tinggi yakni 13,5 persen dari jumlah target sasaran.

3) Penerima mayoritas awal (*early majority*)

Ialah mereka yang tergolong sebagai penerima inovasi sebelum anggota kelompok lainnya menerima inovasi tersebut. mereka tidak tergolong kelompok pimpinan, tetapi anggota biasa yang dekat dengan jaringan pimpinan yang menerima pembaharuan. Mereka menjadi penghubung antara penerima awal dengan penerima mayoritas lambat. Jumlah kelompok ini sekitar 34 persen dari jumlah keseluruhan target.

4) Penerima mayoritas lambat (*late majority*)

Ialah mereka yang menerima ide ide baru (inovasi) setelah rata rata anggota lainnya menerima lebih awal. Mereka biasanya menerima setelah melihat adanya keuntungan yang didapat orang lain dari

⁵¹ Everett M. Rogers Dan F. Floyd Shoemaker, *Memasyarakatkan Ide Ide Baru*.



inovasi tersebut. Jumlah dari penerima mayoritas lambat ini sekitar 34 persen.

5) Kelompok pengikut (*laggard*)

Ialah mereka yang tergolong penerima akhir dari sistem sosial yang ada. Mereka baru menerima inovasi tersebut setelah semua orang sekelilingnya merasakan manfaatnya. Jumlah dari kelompok yang dinilai cenderung konservatif, lambat dan tradisional ini adalah 16 persen.⁵²

- c. Tingkat inovasi adopsi dalam suatu sistem, biasanya diukur melalui jumlah anggota sistem yang mengadopsi inovasi dalam periode waktu tertentu.⁵³

4. Sistem sosial

Rogers mendefinisikan sistem sosial sebagai seperangkat unit yang saling terkait yang terlibat dalam pemecahan masalah bersama untuk mencapai tujuan bersama. Anggota ataupun unit dari sistem sosial dapat berupa individu, kelompok informal, organisasi ataupun sub sistem⁵⁴. Dalam sistem sosial terdapat tiga elemen penting, yaitu:

a. Opinion Leader

Opinion leader dapat dikatakan sebagai seseorang yang dapat mempengaruhi orang lain secara tidak resmi sikap individu atau perilaku terbuka dengan cara yang diinginkan⁵⁵. Para opinion leader ini sering diminta pendapatnya mengenai sesuatu perkara oleh anggota sistem sosial lainnya. Mereka juga memiliki pengaruh terhadap proses penyebaran suatu inovasi, maksudnya mereka bisa menjadi faktor penghambat atau percepat dalam tersebar dan diterimanya suatu inovasi.

⁵² Hafied Cangara, *Perencanaan Dan Strategi Komunikasi*, Cet 1 (Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2013), 88–92.

⁵³ Rogers, *Diffusion Of Innovations*, 5th Edition, 2003.

⁵⁴ Everett M. Rogers Dan F. Floyd Shoemaker, *Memasyarakatkan Ide Ide Baru*.

⁵⁵ Mihardja, Azizi, And Fairus, "Penerapan Teori Difusi Inovasi Dalam Community Engagement : Kisah Pengolahan Limbah Rajungan Dari Indramayu," 18.



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

b. Agen Pembaruan

Agen pembaruan adalah orang yang aktif berusaha menyebarkan inovasi ke dalam suatu sistem sosial. Dia adalah tenaga profesional (petugas) yang mewakili lembaga Pembaruan yakni instansi atau organisasi yang berusaha mengadakan pembaruan masyarakat dengan jalan menyebarkan ide-ide baru. Seorang agen pembaruan adalah petugas yang berusaha mempengaruhi keputusan anggota sistem sosial dalam rangka melaksanakan program yang telah ditetapkan oleh lembaga atau instansi dimana ia bekerja.⁵⁶

c. Penerima Inovasi adalah individu yang menerima inovasi tersebut.

2.2.3. Pelayanan Publik Berbasis Digital

Reformasi pelayanan publik merupakan perubahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Perubahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, sebetulnya menemui timing yang pas saat ini seiring dengan revolusi 4.0 yang menitikberatkan pada pelibatan teknologi dan internet. Pelayanan publik akan lebih dirasakan efektif dan efisien jika dilakukan perubahan-perubahan yang tadinya berbasis manual menjadi berbasis digital⁵⁷. Pelayanan publik berbasis digital ini pun akan lebih memangkas waktu dan biaya pelayanan bagi penyelenggara maupun penerima pelayanan publik. Terutama dalam hal pelayanan publik yang bersifat administratif.

Pelayanan publik di Indonesia telah mengalami perkembangan sejak lahirnya Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Perkembangan tersebut semakin dirasa pasca pandemic covid-19 yang melanda dunia global, di mana Indonesia baru menyatakan per tanggal 2 Maret 2020 terkena juga wabah covid 19⁵⁸. Perkembangan yang dimaksud adalah masifnya penggunaan digital untuk pemberian layanan publik dari pemerintah.

⁵⁶ Everett M. Rogers Dan F. Floyd Shoemaker, *Memasyarakatkan Ide Ide Baru*, 31.

⁵⁷ Ari Ramdani, Sumarni, Yuliana Et Al, *Good Governance Dalam Pelayanan Publik*, Cet 1 (Bandung: CV Media Sains Indonesia, 2022), 22.

⁵⁸ Riris Katharina Dan Robert Na, *Pelayanan Publik Dan Pemerintahan Digital Indonesia*, Cet 1 (Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia, 2020), 65.

2.2.4. Aplikasi Sinopsis

Dinas Kependudukan Dan pencatatan sipil Kota Pekanbaru (disdukcapil) mengeluarkan aplikasi sinopsis sebagai inovasi pelayanan publik untuk membantu siswa Pekanbaru yang telah berusia 17 tahun untuk melakukan pendaftaran perekaman KTP elektronik. Melalui aplikasi Layanan Sinopsis tersebut, KTP-el langsung dicetak dan diserahkan kepada setiap siswa setelah dilakukan perekaman.⁵⁹



Gambar 2.1 Aplikasi SINOPSIS Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

(Sumber: https://www.google.com/url?sa=i&url=https%3A%2F%2Fappdukcapil.pekanbaru.go.id%2F&psig=AovVaw0hXYCn_FaodGEwZhZAzkjH&ust=1685124863886000&source=images&cd=vfe&ved=0CA4QjRxqFwoTCIC0usGJkf8CFQAAAAAAdAAAAABAK)

Aplikasi sinopsis merupakan aplikasi yang dirancang guna memudahkan siswa dalam melakukan pendaftaran, perekaman KTP-el untuk pemula lalu membantu mengorganisir data pemohon yang melakukan pengajuan pada aplikasi Sinopsis lalu juga untuk memudahkan dalam pengarsipan berkas masyarakat dalam bentuk arsip elektronik dan membantu program pemerintah dalam mewujudkan Kota Pekanbaru sebagai Pekanbaru Smart City.⁶⁰

Sinopsis merupakan aplikasi smartphone berbasis android yang diresmikan oleh disdukcapil pekanbaru pada juli 2021 sebagai salah satu dari 6 aplikasi yang diresmikan disdukcapil Kota Pekanbaru sebagai salah satu jalan keluar untuk meminimalisir dampak dan memutus mata rantai penyebaran COVID-19 pada

⁵⁹ Theo Rizky, "Disdukcapil Pekanbaru Lakukan Perekaman KTP-El Untuk Siswa Lewat Aplikasi Sinopsis," 2021, <https://tribunpekanbarutravel.tribunnews.com/2021/11/21/Perdana-Disdukcapil-Pekanbaru-Lakukan-Perekaman-Ktp-El-Untuk-Siswa-Lewat-Aplikasi-Sinopsis>.

⁶⁰ Disdukcapil Pekanbaru, "Layanan Aplikasi Sinopsis," 2021, <https://disdukcapil.pekanbaru.go.id/page/114-sinopsis>.



saat pandemi melanda⁶¹. Dengan layanan online, masyarakat tidak perlu datang ke Kantor Disdukcapil Kota Pekanbaru, cukup mengakses aplikasi dari rumah.

2.3 Konsep Operasional

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan konsep operasional untuk memudahkan dalam melakukan penelitian. Konsep operasional adalah konsep yang digunakan dalam rangka memberi batasan terhadap kajian teori⁶². Konsep operasional sangat dibutuhkan untuk menghindari terjadinya kesalahpahaman dalam penelitian ini.

Berdasarkan landasan teori difusi inovasi yang dikembangkan oleh Everett M. Roger terdapat 4 (empat) elemen utama dalam proses difusi inovasi yaitu inovasi, saluran komunikasi, waktu dan sistem sosial, elemen-elemen tersebut dapat diidentifikasi dalam setiap studi penelitian difusi dan dalam setiap kampanye atau program difusi contoh: seperti percobaan difusi air mendidih di desa peru50 .⁶³

Maka dirumuskan konsep operasional dalam penelitian ini mengacu kepada 4 (empat) elemen tersebut, berikut penulis paparkan konsep operasional mengenai penelitian komunikasi inovasi pelayanan publik melalui SINOPSIS oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru yang dapat dilihat dari indikator sebagai berikut:

1. Inovasi

Inovasi dalam penelitian ini adalah aplikasi pelayanan publik Disdukcapil Pekanbaru yaitu SINOPSIS yang diharapkan membawa perubahan kepada sasaran inovasi. Terdapat lima karakter inovasi dalam menentukan tingkatan adopsi, yaitu: keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, ketercobaan, dan tidak dapat diamati.

⁶¹ Redaksi Ini Riau, "Tak Perlu Ke Kantor, Disdukcapil Pekanbaru Sediakan 6 Layanan Online," July 31, 2021, <https://www.iniriau.com/detail/27778/tak-perlu-ke-kantor-disdukcapil-pekanbaru-sediakan-6-layanan-online>.

⁶² Ajat Rukajat, *Pendekatan Penelitian Kualitatif*, Cet 1 (Yogyakarta: Deepublish, CV Budi Utama, 2018), 129–30.

⁶³ Rogers, *Diffusion Of Innovations*, 5th Edition, 2003.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. 2. Dilarang mengutip hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan buku, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah. 3. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau. 4. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Saluran Komunikasi

Saluran yang digunakan dalam komunikasi inovasi ini terdiri atas, media massa, interpersonal, dan media hibrida.

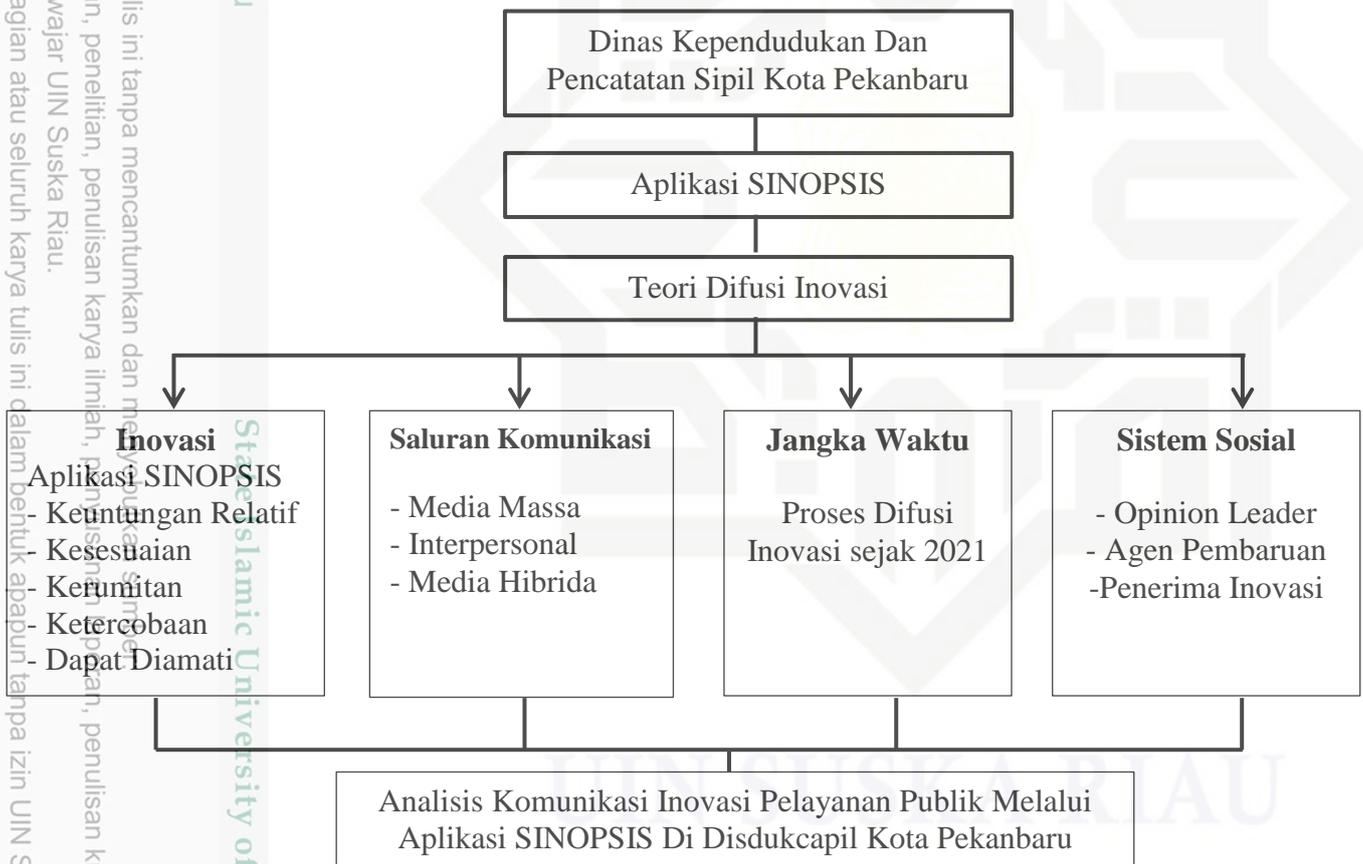
3. Waktu

Waktu yang digunakan untuk mengkomunikasikan inovasi pelayanan publik aplikasi SINOPSIS oleh disdukcapil pekanbaru kepada publik dimulai pada juni 2021.

4. Sistem Sosial

Sistem sosial yang terlibat dalam komunikasi inovasi ini ialah opinion leader, agen pembaharuan, dan penerima inovasi.

2.4. Kerangka Berpikir



Gambar 2.2. Kerangka Berpikir Penelitian

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

METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Sedangkan tipe penelitian ini menggunakan tipe deskriptif kualitatif. Metode penelitian kualitatif dipilih berdasarkan penjelasan Daymon dan Holloway bahwa metode penelitian ini memiliki kemampuan yang baik untuk menghasilkan pemahaman dari perspektif para stakeholder yang digambarkan melalui kata kata sebagai unit analisis⁶⁴. Teknik kualitatif ini juga relevan untuk studi kecil di mana peneliti terlibat erat dalam konteks penelitian.

3.2. Lokasi Dan Waktu Penelitian

Lokasi dan waktu penelitian dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, Jl. Jendral Sudirman No.464, sedangkan waktu penelitian dimulai dari bulan November-Desember.

3.3. Sumber Data Penelitian

1. Data Primer

Data primer adalah data yang peneliti terima atau kumpulkan langsung dari sumber data. Data primer disebut juga data asli atau data baru saat ini. Untuk mendapatkan data primer, peneliti harus mengumpulkannya secara langsung dari objek penelitian perorangan, kelompok dan organisasi. Data ini berupa wawancara, dokumentasi dan observasi⁶⁵. Data primer adalah data yang didapatkan oleh pengumpul data dari narasumber atau disebut sumber data, diperoleh langsung dari narasumber atau informan yang telah peneliti tentukan.

⁶⁴ I Made Laut Mertha Jaya, *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*, Cet 1 (Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia, N.D.), 8.

⁶⁵ Uma Dan Sekaran, *Metodologi Penelitian*, Cet 1 (Jakarta: Salemba Empat, 2006), 16.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data penelitian yang diperoleh dari sumber data yang kedua dari data yang dibutuhkan. Data sekunder diperoleh dari data primer dan diolah lebih lanjut dalam bentuk tabel, bagan, grafik, gambar, dan lain-lain, agar informasi tersebut lebih bermanfaat bagi pihak lain.⁶⁶ Pada penelitian ini saya menggunakan data hasil wawancara dan data yang saya dapatkan dari berita, media social serta website resmi disdukcapil Kota Pekanbaru.

3.4 Informan Penelitian

Informan dalam penelitian ini adalah orang-orang yang berperan penting dalam kegiatan inovasi pelayanan di Disdukcapil Kota Pekanbaru dan informan dipilih berdasarkan kemampuan karakteristik yang berkaitan dengan penelitian mengenai proses komunikasi pelayanan publik melalui Aplikasi SINOPSIS seperti: Ka. Bidang Pemanfaatan data dan Inovasi Pelayanan, Ka. Seksi Inovasi Pelayanan, Koordinator Media dan IT serta Ka. Seksi Tata Kelola SDM Teknologi Informasi Komunikasi.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dapat diartikan sebagai proses pengumpulan data empiris dari responden dengan menggunakan metode tertentu. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang memperoleh informasi yang digali langsung dari sumber data melalui percakapan dan tanya jawab.

Wawancara dalam penelitian kualitatif bersifat ketat karena secara komprehensif dan eksplisit mempertimbangkan informasi dari informan..⁶⁷

⁶⁶ Tarjo, *Metode Penelitian*, Cet 1 (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2019), 22.

⁶⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*, Cet 24 (Bandung: CV Alfabeta, 2016), 271.

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.

2. Observasi

Observasi atau Pengamatan berarti pengamatan langsung atau tidak langsung terhadap objek yang diteliti untuk mendapatkan data yang perlu dikumpulkan penelitian⁶⁸. Langsung berarti memasuki adegan menggunakan kelima indera. Pengamatan didukung secara tidak langsung oleh media visual/audiovisual seperti teleskop dan handycam.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang mengumpulkan dokumen dan data yang diperlukan untuk pertanyaan penelitian dan menelaahnya secara ekstensif untuk mendukung dan memperkuat kredibilitas dan bukti dari suatu kejadian. Hasil observasi dan wawancara lebih dapat dipercaya bila didukung oleh dokumentasi yang relevan dengan fokus penelitian.⁶⁹. Peneliti mengambil dokumen berupa data dan dokumentasi gambar maupun foto di Kantor dinas kependudukan dan pencacatan sipil kota pekanbaru.

3.6. Validitas Data

Setelah penelitian dilakukan, Langkah selanjutnya yang perlu dilakukan adalah validasi data atau pengujian dan pemeriksaan keabsahan data. Validasi data adalah suatu cara untuk membuktikan apakah data yang diamati dalam suatu penelitian sesuai dengan kenyataan dan apakah penjelasan yang diberikan benar. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan triangulasi data, yaitu teknik pengumpulan data yang menggabungkan berbagai teknik pengumpulan data dengan sumber data yang ada⁷⁰. Penelitian melalui Teknik triangulasi adalah Teknik pemeriksaan kevalidan data yang memanfaatkan pengecekan sumber lain sebagai pembanding, yaitu penggunaan sumber, metode, penyidik, dan teori dalam penelitian secara kualitatif.

⁶⁸ Albi Anggito Dan Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Cet 1 (Jawa Barat: CV Jejak, 2018), 121.

⁶⁹ Djam'an Satori Dan Aan Komariah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Cet 6 (Bandung: CV Alfabeta, 2014), 78.

⁷⁰ Ardial, *Paradigma Dan Model Penelitian Komunikasi*, Cet 2 (Jakarta: Bumi Aksara: Sinar Grafika Offset, 2015), 75.



3.7. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah pengambilan data secara sistematis dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumen dengan cara mengkategorikan data, mendeskripsikannya dalam satuan-satuan, mensintesiskannya, memolanya, dan memilih mana yang penting dan mana yang penting. Ini adalah proses pencocokan Kesimpulan yang dipertimbangkan dan diambil darinya dengan cara yang membuatnya lebih mudah untuk dipahami oleh diri sendiri dan orang lain.⁷¹

Dalam penelitian ini, metode analisis data yang digunakan adalah analisis kualitatif yang dikemukakan oleh Miles dan Hubberman dalam Sugiyono:

1. Reduksi Data Reduksi data berarti merangkum, mengkategorikan, dan memusatkan perhatian pada pokok-pokoknya. Hal ini memudahkan peneliti untuk mengumpulkan data. Reduksi data memudahkan penarikan kesimpulan dengan menyederhanakan pemilihan, fokus, dan validitas data mentah menjadi informasi yang bermakna.
2. Penyajian Data Penyajian data yang biasa digunakan dalam data kualitatif adalah cerita. Menyajikan data dalam bentuk kumpulan informasi yang terorganisir secara terstruktur dan mudah dipahami.
3. Penarikan Kesimpulan Penarikan kesimpulan merupakan Langkah terakhir dalam analisis data adalah mengkonfirmasi hasil reduksi dan tetap konsisten dengan rumusan masalah dalam kaitannya dengan tujuan yang ingin dicapai. Data yang terkumpul dibandingkan satu sama lain untuk menarik kesimpulan sebagai jawaban atas masalah.⁷²

⁷¹ Sandu Siyoto Dan Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*, Cet 1 (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), 110.

⁷² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*, Cet 24 (Bandung: CV Alfabeta, 2016) 281.



BAB IV GAMBARAN UMUM

4.1 Sejarah Singkat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

Kependudukan dan pencatatan sipil adalah salah satu urusan wajib pemerintah daerah yang harus dilaksanakan oleh pemerintah pusat kepada pemerintah daerah. Pelayanan administrasi kependudukan yang terdiri dari pendaftaran penduduk dan pelayanan pencatatan sipil merupakan sub bagian dari pelayanan publik yang harus dilaksanakan dengan baik kepada masyarakat. Berdasarkan undang undang No. 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan dijelaskan bahwa instansi pelaksana administrasi kependudukan untuk wilayah Kabupaten/Kota adalah Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil yang berwenang memberikan pelayanan yang sama dan profesional kepada setiap penduduk atas pelaporan peristiwa penting kependudukan dan peristiwa penting.

Kependudukan merupakan unsur penting yang perlu diperhatikan dalam mengelola pembangunan karena penduduk sebagai pelaku pembangunan sekaligus pengguna dari hasil pembangunan. Data dan informasi kependudukan dari hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil diharapkan dapat akurat dan mutakhir. Disdukcapil Kota Pekanbaru menyediakan informasi pelayanan publik yang memberikan kemudahan dan kecepatan dalam melayani masyarakat. Terdapat berbagai pelayanan untuk masyarakat yang dapat dilakukan oleh Disdukcapil Kota Pekanbaru Yakni: Pengurusan KTP Elektronik, Pengurusan Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Pernikahan, Akta Perceraian, Pindah Datang, SKPWNI.

Berdasarkan Keputusan Presiden Nomor : 12 Tahun 1983 bahwa Penyelenggaraan Catatan Sipil yang semua merupakan tanggung jawab Departemen Kehakiman, dialihkan menjadi kewenangan dan tanggung jawab Departemen Dalam Negeri, yang petugas pencatatannya dinamakan Pegawai Catatan Sipil. Dan Pemerintah Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di

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.



Daerah. Pegawai tersebut ditunjuk dan diberi wewenang, untuk menyelenggarakan pencatatan-pencatatan yang dilakukan dengan membuat akta didalam daftar yang sudah ditentukan, dengan masing-masing peristiwa, sesuai dengan syarat-syarat yang telah ditetapkan. Akta Catatan sipil merupakan akta Otentik, yang didalam hukum pembuktian mempunyai kekuatan yuridis bukti diri seseorang.

Dinas kependudukan dan pencatatan sipil adalah penyelenggara pemerintahan di daerah tugas dan tanggung jawab yang sama dengan provinsi, atau gubernur, namun dalam wilayah yang terbatas. Ada beberapa jenis layanan yang di berikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil guna menunjang kinerja pelayanan publik. Layanan tersebut tidak hanya pelayanan KTP dan KK saja namun masih ada layanan terkait agar masyarakat semakin di mudahkan untuk mendapatkan akses pengurusan administrasi kependudukan dan catatan sipil. Dalam penyelenggaraan pemerintahan di daerah, Penyelenggaraan pelayanan publik meliputi 52 pembuatan Kartu Keluarga, Akta kelahiran, Catatan Sipil dan Kartu Kependudukan, yang menunjang pelayanan pemerintahan daerah.

Sejalan dengan perkembangan Administrasi Catatan Sipil maka dengan Surat Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 51 Tahun 1993 Kantor Catatan Sipil Kotamadya Pekanbaru dialihkan statusnya dari tipe C menjadi tipe B dan untuk Kegiatan Operasionalnya ditindak lanjuti dengan Surat Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Riau Nomor : 698/IX/1993 tentang Struktur Organisasi Kantor Catatan Sipil tipe B Kotamadya Daerah Tingkat II Pekanbaru.

Peraturan Pemerintah Nomor : 84 Tahun 2000 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Dinas, dan selanjutnya ditindaklanjuti dengan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 7 Tahun 2001 tentang Pembentukan Struktur Organisasi Tata Kerja Dinas, maka secara resmi urusan Pencatatan Sipil yang dilaksanakan oleh Kantor Catatan Sipil menjadi kewenangan urusan Dinas Pendaftaran Penduduk, yang tugas operasionalnya berdasarkan kepada Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2000 tentang Pendaftaran Penduduk Jo Kpts. Walikota Pekanbaru No. 2 Tahun 2002 tanggal 24 Januari 2002 tentang Penatausahaan Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dalam Kota Pekanbaru yaitu

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.



meliputi Kegiatan Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Penerbitan Akta Catatan Sipil.

Selanjutnya dengan diberlakukannya undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 perubahan atas undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, maka masa berlaku KTP-el ditetapkan berlaku seumur hidup dan pencetakan KTP-el yang selama ini dilaksanakan terpusat di Jakarta diserahkan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

4.2 Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang. Berikut data-data ringkas instansi :

- Nama Instansi : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru
- Alamat Kantor : Jl. Jenderal Sudirman No. 464 Komplek MPP Pekanbaru Kel. Jadirejo, Kec. Sukajadi, Kota Pekanbaru, Riau
- Kontak / Tlp : (0761) 35463
- Email : disdukcapilkotapekanbaru@gmail.com
- Website : <https://disdukcapil.pekanbaru.go.id>

4.3 Visi dan Misi

Adapun Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru adalah:

4.3.1 Visi

Visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru adalah suatu gambaran yang menantang tentang keadaan masa depan yang diinginkan dengan melihat potensi dan kebutuhan Dinas dalam jangka waktu tertentu. Penentuan Visi Dinas dilakukan dengan pendekatan partisipatif melalui musyawarah untuk mufakat, dengan melibatkan pihak-pihak yang berkepentingan yang ada di Dinas, Visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota

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 UIN Suska Riau

State Islami University Sultan Syarif Kasim Riau

Pekanbaru adalah: “terwujudnya pelayanan administrasi kependudukan yang tertib, cepat, dan akurat”.

4.3.2 Misi

Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru adalah: “mewujudkan pelayanan penertiban dokumen dan data kependudukan yang memenuhi kepuasan semua pihak”

4.4 Motto

Adapun Motto yang dimiliki oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Pekanbaru adalah " S I A P " :

S = Santun. Bersikap dan bertutur kata yang ramah dalam melayani masyarakat

I = Inovatif. Mampu Melakukan Terobosan baru di bidang pelayanan (Smart City Madani)

A = Akuntabel. Melaksanakan tugas yang dapat dipertanggungjawabkan

P = Profesional. Mampu memberikan pelayanan berkualitas baik sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

4.5 Struktur Organisasi



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 Ditindungi Undang-Undang

Sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Pekanbaru, dan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 104 Tahun 2016 tentang kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Adapun susunan organisasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru terdiri dari

1. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
2. Sekretaris, membawahi :
 - a. Sub Bagian Perencanaan;
 - b. Sub Bagian Keuangan;
 - c. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian.
3. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, membawahi :
 - a. Seksi Identifikasi Penduduk;
 - b. Seksi Pindah Datang Penduduk;
 - c. Seksi Pendataan Penduduk.
4. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, membawahi :
 - a. Seksi Kelahiran;
 - b. Seksi Perkawinan dan Perceraian;
 - c. Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian
5. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, membawahi :
 - a. Seksi Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan
 - b. Seksi Pengelolaan dan Penyajian Data Kependudukan;
 - c. Seksi Tata Kelola SDM Teknologi, Informasi dan Komunikasi.
6. Bidang Data Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan :
 - a. Seksi Kerjasama
 - b. Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan;
 - c. Seksi Inovasi Pelayanan.
7. Unit Pelaksanaan Teknis Dinas (UPTD);
 - a. Kelompok Jabatan Fungsional

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.



4.6 Tugas dan Fungsi

4.6.1 Tugas Pokok

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Kota Pekanbaru Juncto Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 104 Tanggal 30 September Tahun 2016 tentang Rincian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru serta mengacu pada Permendagri No 14 Tahun 2020 tentang Pedoman Nomenklatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Provinsi dan Kabupaten Kota, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki tugas pokok Melaksanakan urusan pemerintahan di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil .

4.6.2 Fungsi

Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana tersebut di atas Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi :

- a. Penyusunan program anggaran;
- b. Pengelolaan keuangan;
- c. Pengelolaan perlengkapan, urusan tata usaha, rumah tangga dan barang milik negara
- d. Pengelolaan urusan ASN;
- e. Penyusunan kebijakan teknis dibidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, kerjasama, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan
- f. Perumusan kebijakan teknis dibidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, kerjasama, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- g. Pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
- h. Pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil;
- i. Pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan;
- j. Pelaksanaan kerjasama administrasi kependudukan;

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© All rights reserved. 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.

- k. Pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan;
- l. Pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- m. Pembinaan, koordinasi, pengendalian bidang administrasi kependudukan
- n. Pelaksanaan kegiatan penatausahaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- o. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya

© 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.





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 VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil temuan data yang telah di sajikan dan dianalisis, maka dapat disimpulkan proses komunikasi inovasi aplikasi pelayanan publik melalui Aplikasi SINOPSIS yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Pekanbaru telah berlangsung selama dua tahun sejak Juli 2021 sampai sekarang. Melalui Inovasi Aplikasi SINOPSIS siswa dapat mengajukan permohonan pendaftaran perekaman KTP dengan mudah dari rumah dan siswa juga bisa melakukan perekaman KTP tanpa harus datang ke disdukcapil karena tim disdukcapil lah yang akan mendatangi siswa untuk melakukan perekaman tersebut.

Inovasi Aplikasi SINOPSIS memberikan kemudahan bagi pengguna dari manfaat efektif, efisien dan ekonomis. Aplikasi SINOPSIS juga dinilai memiliki kesesuaian karena meyediakan pelayanan yang sesuai dengan keperluan Masyarakat terutama siswa dalam hal pendaftaran perekaman dan pencetakan KTP-el. Saluran Komunikasi yang digunakan dalam proses difusi inovasi publikasi dan pengenalan Aplikasi SINOPSIS dalam masyarakat terkhususnya siswa sebagai objek utama aplikasi ini ditujukan dengan menggunakan berbagai media komunikasi, dimulai dari media utama yang sering digunakan yaitu media sosial di iringi media komunikasi lainnya yaitu komunikasi interpersonal atau secara langsung, media berita online, dan media elektronik yaitu Radio.

Berdasarkan data sampai dengan 31 Desember 2022 proses Difusi Inovasi Aplikasi SINOPSIS ditentukan berdasarkan jumlah anggota adopter yang melakukan adopsi Inovasi dalam kurun waktu tertentu. Sejak Agustus 2021 hingga 31 Desember 2022, dengan jumlah total pengguna aktif yakni 3.900 pengguna. Sistem sosial yang menjadi target sasaran dalam proses difusi inovasi Aplikasi SINOPSIS ini secara umum adalah seluruh siswa yang telah memasuki usia wajib KTP yang berdomisili di Kota Pekanbaru. Sedangkan pihak-pihak yang terlibat dalam proses komunikasi inovasi SINOPSIS adalah Disdukcapil Kota Pekanbaru sebagai penyedia layanan, Dinas Pendidikan Provinsi sebagai admin



dapodik, serta Kepala SLTA yang sekolah nya sudah bekerja sama dengan disdukcapil dalam melakukan perekaman massal melalui aplikasi SINOPSIS ini.

6.2 Saran

Diharapkan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru untuk dapat terus melakukan Inovasi untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat di Kota Pekanbaru. Salah satu pembaharuan atau hal yang menurut penulis penting untuk segera direalisasikan oleh disdukcapil pekanbaru adalah segera menyelesaikan pengupgradean aplikasi SINOPSIS ini agar aplikasi ini bisa kembali digunakan oleh siswa dengan fitur fitur yang lebih baik dari sebelumnya. Perlunya peningkatan promosi dan branding melalui Media elektronik maupun media berita online. Branding dapat berpengaruh terhadap pembentukan citra dan reputasi Perusahaan serta produk dan jasa yang ditawarkan serta berpengaruh terhadap penanaman brand awarene ss dalam masyatakat. Selain itu, proses Difusi Inovasi Aplikasi SINOPSIS ini akan lebih efektif dalam masyarakat yang lebih luas lagi.

Untuk peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan perbandingan dan referensi untuk penelitian selanjutnya. Hasil penelitian ini juga dapat dikaji ulang guna mendapatkan lebih banyak sumber ataupun literatur yang terkait dengan komunikasi Inovasi sehingga menjadi bahan pertimbangan dan perbandingan untuk memperdalam dan memperluas penelitian selanjutnya.

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.

DAFTAR PUSTAKA

- Abid Arrijal, Dadang Mashur. “Efektifitas Pelayanan Online Pada Pelayanan Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.” *Journal of Election and Leadership (JOELS)*, 2022.
- Afrioni. Wawancara, November 2023.
- Agus Dwiyanto. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, Dan Kolaboratif*. cet 2. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2017.
- Agus Hendrayady. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. cet 1. Bandung: Penerbit Media Sains Indonesia, 2021.
- Ajat Rukajat. *Pendekatan Penelitian Kualitatif*. cet 1. Yogyakarta: Deepublish, CV Budi Utama, 2018.
- Albi anggito Dan Johan Setiawan. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. cet 1. Jawa Barat: CV Jejak, 2018.
- Ardial. *Paradigma Dan Model Penelitian Komunikasi*. cet 2. Jakarta: Bumi Aksara: Sinar grafika Offset, 2015.
- Ari Ramdani, Sumarni, Yuliana et al. *Good Governance Dalam Pelayanan Publik*. cet 1. Bandung: CV Media Sains Indonesia, 2022.
- Asep Ediana Latip, Atwi Suparman, and Nadiroh. *Difusi Inovasi Pembelajaran Tematik*. cet 1. Jakarta Timur: UNJ Press, 2021.
- Asima Yanty dan Piki Darma. *Transformasi Pembangunan Melalui Pelayanan Publik*. cet 1. Jakarta: CV Pena Persada, 2022.
- Astuti, Puji. “INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL K ABUPATEN LUWU TIMUR.” *Jurnal Unismuh* 02, no. Nomor 3 (n.d.).
- Atthahara, Haura. “INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS E-GOVERNMENT : STUDI KASUS APLIKASI OGAN LOPIAN DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA DI KABUPATEN PURWAKARTA.” *JURNAL POLITIKOM INDONESIA* 3, no. 1 (July 2018).
- Aw, S. “Aw, S. (2016). Komunikasi Interpersonal. Graha Ilmu.” *Graha Ilmu*, 2016.
- AWANDA LARASTIKA. “EFEKTIVITAS KINERJA WORK FROM HOME PEGAWAI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL (DISDUKCAPIL) KOTA PEKANBARU DI MASA PANDEMIC COVID-19.” *Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*, 2022.
- Azizah, Nur. “DIFUSI INOVASI DALAM KONTEKS PERANAN KELOMPOK INFORMASI MASYARAKAT (KIM) SWARA RINGGIT

KELURAHAN LEDUG GUNA MENINGKATKAN POTENSI LOKAL.” *JURNAL POLITIKOM INDONESIA*, 2021.

- Cees Lewis. *Komunikasi Untuk Inovasi Pedesaan*. Cet 1. Yogyakarta: Kanisius, 2009.
- Dewi Ariningrum Rusmiarti. “Analisis Difusi Inovasi Dan Pengembangan Budaya Kerja Pada Organisasi Birokrasi.” *Jurnal Masyarakat Telematika Dan Informasi* 06 (2015).
- Dhimas A, Anbiya Zaneti, and Monika Pretty Aprilia. “ADOPSI INOVASI TEKNOLOGI KOMUNIKASI KPU DIY DALAM MENYAMPAIKAN PESAN KEPADA MASYARAKAT.” *Prosiding Konferensi Nasional Sosial dan Politik (KONASPOL)* 1 (January 24, 2023): 259. <https://doi.org/10.32897/konaspol.2023.1.0.2375>.
- Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. “TUSI Tata Kerja Dinas,” 2021. <https://disdukcapil.pekanbaru.go.id/page/40-tugas-dan-fungsi>.
- Disdukcapil Pekanbaru. “Aplikasi Sinopsis,” 2021. <https://disdukcapil.pekanbaru.go.id/page/149-sinopsis>.
- _____. “Layanan Aplikasi Sinopsis,” 2021. <https://disdukcapil.pekanbaru.go.id/page/114-sinopsis>.
- disdukcapil pekanbaru. “Panduan Sinopsis,” 2021. <https://disdukcapil.pekanbaru.go.id//storage/files/viewpdf/USER%20MANUAL/Panduan%20Sinopsis.pdf>.
- Disdukcapil Pekanbaru. “Proposal Sinopsis,” 2021. <https://disdukcapil.pekanbaru.go.id//storage/files/Inovasi%20Layanan/PROPOSAL/Proposal/Proposal%20SINOPSIS.pdf>.
- _____. “SOP Sinopsis,” 2021. <https://disdukcapil.pekanbaru.go.id//storage/files/Inovasi%20Layanan/PROPOSAL/SOP%20INOVASI/SOP-SINOPSIS%20FIX.pdf>.
- Djam’an Satori dan Aan Komariah. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. cet 6. Bandung: CV Alfabeta, 2014.
- Everett M.Rogers dan F. Floyd Shoemaker. *Memasyarakatkan Ide Ide Baru*. cet 1. Surabaya: Usaha Nasional, 1981.
- Farida Nurfalah and Rifka Noviani Santika. “Pelatihan Komunikasi Pemasaran E-Commerce Melalui Aplikasi Layanan Koperasi Usaha Kecil dan Menengah Di Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistika Kota Cirebon.” *Abdimas Awang Long* 6, no. 1 (January 22, 2023): 14–20. <https://doi.org/10.56301/awal.v6i1.661>.
- Faruq Alhasbi et al. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. cet 1. Semarang: CV Tahta Media group, 2023.
- Guswandi, Murdinal. Wawancara, November 30, 2023.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

© Hak Cipta dimiliki UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syaif 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.



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.

- Hafid Cangara. *Perencanaan Dan Strategi Komunikasi*. Cet 1. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2013.
- Hartono, Toni, Febby Amelia Trisakti, and Gista Aprilia. "Smart Card Madani: Solusi Berbasis Komunikasi Inovasi pada Pemerintahan Kota Pekanbaru, Riau." *Jurnal Riset Komunikasi* 4, no. 2 (August 22, 2021): 232–46. <https://doi.org/10.38194/jurkom.v4i2.288>.
- Hayat. *MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK*. cet 1. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2017.
- I Made Laut Mertha Jaya. *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*. cet 1. Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia, n.d.
- Imam tri Wibowo. "PROSES DIFUSI INOVASI PROGRAM SISTEM APLIKASI KEUANGAN TINGKAT INSTANSI (SAKTI): STUDI KASUS PADA DITJEN PERBENDAHARAAN DI D.I. YOGYAKARTA TAHUN 2018." *Indonesian Treasury Review Jurnal Perbendaharaan Keuangan Negara dan Kebijakan Publik* vol 4, no. no 4 (2019).
- Jamardarna, Viko. Wawancara, November 30, 2023.
- Khansa, Ainun. "Adopsi Inovasi Layanan Online Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda." *Jurnal Komunikasi Pembangunan* 20 (2022).
- Lastari. "Studi Pelayanan Pengurusan Akta Perkawinan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru." *Universitas Islam Riau*, 2018.
- Leviyanto, hafidh. "KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SIDOARJO." *Jurnal Administrasi Publik* 016, no. Nomor 1 (n.d.).
- Maskikit, Coletta. "Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke." *JKAD* 01, no. Nomor 01 (2021).
- Mihardja, Eli Jamilah, Aqil Azizi, and Sirin Fairus. "Penerapan Teori Difusi Inovasi Dalam Community Engagement: Kisah Pengolahan Limbah Rajungan Dari Indramayu." *Community Engagement* 06, no. 2 (2022).
- Mubarok dan Nanang Suparman. *Pelayanan Publik Kontemporer*. cet 1. Bandung: Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik UIN Sunan gunung Djati Bandung, 2019.
- Mulawarman, Samarinda., Bambang Irawan, Muhammad Nizar, Paisal Akbar, and Andi Hafidz Khanz. "Inovasi Pelayanan Permohonan Pengajuan Izin Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kota Samarinda." *Matra Pembaruan* 4, no. 2 (November 10, 2020): 135–45. <https://doi.org/10.21787/mp.4.2.2020.135-145>.

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.

- Mustanir, Ahmad. *PELAYANAN PUBLIK*. cet 1. Pasuruan, Jawa Timur: CV.Penerbit Qiara Media, 2022.
- Pekanbaru, Suara. “Percepat Perekaman Identitas, Disdukcapil Pekanbaru Jemput Bola Ke Sekolah,” 2023. <https://suarapekanbaru.com/news/cetak/7529/percepat-perekaman-identitas-disdukcapil-pekanbaru-jemput-bola-ke-sekolah>.
- Pekanbaru, Tribun. “Perdana, Disdukcapil Pekanbaru Lakukan Perekaman KTP-El Untuk Siswa Lewat Aplikasi Sinopsis,” 2021. <https://tribunpekanbarutravel.tribunnews.com/2021/11/21/perdana-disdukcapil-pekanbaru-lakukan-perekaman-ktp-el-untuk-siswa-lewat-aplikasi-sinopsis>.
- Pos, Riau. “Disdukcapil Jemput Bola Perekaman KTP-El Di Sekolah,” Oktober 2023. <https://riaupos.jawapos.com/pekanbaru/25/10/2023/313763/disdukcapil-jemput-bola-perekaman-ktpel-di-sekolah.html>.
- Prabowo, Tyan Ludiana, and Irwansyah Irwansyah. “Media Komunikasi Digital PolisiKu: Pelayanan Publik Polri kepada Masyarakat.” *Jurnal Studi Komunikasi (Indonesian Journal of Communications Studies)* 2, no. 3 (November 4, 2018): 382. <https://doi.org/10.25139/jsk.v2i3.1174>.
- Rachmat Kriyantono. *(Best Practice Humas (Public Relations) Bisnis Dan Pemerintah*. cet 1. Bandung: Kencana Dari Prenada Media, 2021.
- Redaksi Ini Riau. “Tak Perlu Ke Kantor, Disdukcapil Pekanbaru Sediakan 6 Layanan Online,” July 31, 2021. <https://www.iniriau.com/detail/27778/tak-perlu-ke-kantor-disdukcapil-pekanbaru-sediakan-6-layanan-online>.
- Rijal, Najamuddin Khairur. “Menuju Good Governance: Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital Di Kantor Imigrasi Kelas II Non-TPI Kediri Jawa Timur.” *Neorespublika: Jurnal Ilmu Pemerintahan* 3, no. 1 (Desember 2019).
- Riris Katharina Dan Robert Na. *Pelayanan Publik Dan Pemerintahan Digital Indonesia*. cet 1. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia, 2020.
- Riski, Radiana. “Responsivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone.” *Jurnal Administrasi Publik* XVII (Desember 2021). <https://doi.org/10.52316/jap.v17i2.76>.
- Rogers, Everett M. *Diffusion of Innovations, 5th Edition*. Edisi 5. Diffusion of innovations, 5th edition: Free Press, 2003.
- . *Diffusion of Innovations, 5th Edition*. New York: Free Press, 2014.
- Rusydi Ananda dan Amiruddin. *Inovasi Pendidikan: Melejitkan Potensi Teknologi Dan Inovasi Pendidikan*. cet 1. Sampali Medan: CV Widya Puspita, 2017.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- Samir, Imelda. Wawancara, Desember 2023.
- Sandu Siyoto dan Ali Sodik. *Dasar Metodologi Penelitian*. cet 1. Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015.
- Sinopsis Panduan Aplikasi. “Sinopsis Panduan Inovasi,” 2021. <https://disdukcapil.pekanbaru.go.id/page/149-sinopsis>.
- Sofianto, Arif. “Inovasi Manajemen Pemerintahan Berbasis Aplikasi Digital di Provinsi Jawa Tengah.” *Matra Pembaruan* 3, no. 2 (November 10, 2019): 99–108. <https://doi.org/10.21787/mp.3.2.2019.99-108>.
- Sri Maulidiah. *Pelayanan Publik: Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*. cet 1. Bandung: CV Indra Prahasta, 2014.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. cet 24. Bandung: CV Alfabeta, 2016.
- Sumardjo. *Komunikasi Inovasi*. Edisi 3. Tangerang selatan: Universitas Terbuka, 2019.
- Suriani, Julis. “DIFUSI INOVASI DAN SISTEM ADOPTI PROGRAM SIASY (STUDI APLIKASI SIASY PADA PELAYANAN MAHASISWA FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI UIN SUSKA RIAU).” *Komunikasiana: Journal of Communication Studies* 1, no. 1 (October 30, 2018). <https://doi.org/10.24014/kjcs.v1i1.6287>.
- Sutopo, Sutopo, and Ayu Mutiara Annur. “STUDI DIFUSI DAN ADOPTI INOVASI DALAM LAYANAN ‘MBELA WONG CILIK’ UNIT PELAYANAN TERPADU PENANGGULANGAN KEMISKINAN (UPTPK) DI KABUPATEN SRAGEN.” *Journal of Development and Social Change* 1, no. 2 (October 29, 2018): 191. <https://doi.org/10.20961/jodasc.v1i2.23060>.
- Tarjo. *Metode Penelitian*. cet 1. Yogyakarta: CV Budi Utama, 2019.
- Tavares, Olivia M. I., and Fransiskus Mario Hartono Tjiptabudi. “Inovasi Pemerintahan Digital Melayani Berbasis Sistem Layanan Aspirasi Dan Informasi Pada Kelurahan Oebufu.” *Jurnal Sains Komputer dan Teknologi Informasi* 3, no. 1 (November 13, 2020): 10–23. <https://doi.org/10.33084/jsakti.v3i1.1662>.
- Theo Rizky. “Disdukcapil Pekanbaru Lakukan Perekaman KTP-EI Untuk Siswa Lewat Aplikasi Sinopsis,” 2021. <https://tribunpekanbarutravel.tribunnews.com/2021/11/21/perdana-disdukcapil-pekanbaru-lakukan-perekaman-ktp-el-untuk-siswa-lewat-aplikasi-sinopsis>.
- Ulumy, Dwi. “DIFUSI INOVASI ORGANISASI BIROKRASI STUDI KASUS: SISTEM PENILAIAN KINERJA PEGAWAI BERBASIS APLIKASI SIVIKA (SISTEM INFORMASI VISUM KINERJA) DI BKKBN.” *Civil Service* 13, no. 1 (June 2019).

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.



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.

- Uma Dan sekaran. *Metodologi Penelitian*. cet 1. Jakarta: Salemba Empat, 2006.
- Vella Vebrianti. “Persepsi Masyarakat Pekanbaru Terhadap Komunikasi Pelayanan Publik E-Government Sipenduduk Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Pemerintahan Pekanbaru.” *Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*, 2021.
- Vivi Olivia Reindra Lestari, Zaili Rusli dan Febri Yuliani. “Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil.” *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 16, no. no 1 (July 2020).
- Wahyuni, Sri. Wawancara, Desember 2023.
- Winarso, Arafah. “Arafah, Y., & Winarso, H. (2020). Peningkatan Dan Penguatan Partisipasi Masyarakat Dalam Konteks Smart City. *Tataloka*, 22(1), 27–40. <https://doi.org/10.14710/Tataloka.22.1.27-40>.” *Tataloka* 22, no. Nomor 1 (2022).
- Yasir, Nurjanah. “STRATEGI KOMUNIKASI INOVASI DALAM PENGEMBANGAN POTENSI DESA WISATA.” *Jurnal Ilmu Komunikasi* 05, no. nomor 1 (March 2014).
- Yasonna Hamongan. *Birokrasi Digital*. cet 1. Jakarta: Alvabet, 2019.



Teori Difusi Inovasi Menurut Everet M Rogers:

a. Inovasi

1. Siapakah yang pertama kali melakukan gagasan Inovasi Aplikasi Sinopsis?
2. Bagaimanakah bentuk Inovasi yang dilakukan Disdukcapil Kota Pekanbaru dalam melaksanakan pelayanan publik melalui aplikasi sinopsis?
3. Apa alasan dibentuknya inovasi aplikasi sinopsis ini?
4. Apa urgensi atau motivasi pada Disdukcapil Kota Pekanbaru dalam Pembentukan Aplikasi sinopsis?
5. Apa keunggulan yang diberikan pada inovasi aplikasi sinopsis?
6. Apa tujuan yang ingin di capai oleh Disdukcapil Pekanbaru dalam Pembentukan Aplikasi sinopsis itu sendiri?
7. Bagaimanakah proses komunikasi yang dilakukan dalam penerapan Penggunaan aplikasi sinopsis itu sendiri secara digital Dalam Masyarakat ?
8. Apakah dampak dari penggunaan aplikasi sinopsis terhadap sistem informasi Pelayanan pendaftaran perekaman KTP El oleh siswa di Disdukcapil Kota Pekanbaru?
9. Bagaimanakah relative advantage atau tingkat penerimaan Inovasi yang dilakukan Disdukcapil Kota Pekanbaru dalam masyarakat?
10. Apakah aplikasi ini telah memiliki kesesuaian terhadap gagasan dan juga kebutuhan masyarakat? Atau sudah sangat berdampak bagi siswa yang membutuhkan?
11. Apakah aplikasi ini akan konsisten untuk kedepannya?
12. Sejauh aplikasi ini digunakan, apakah memiliki kontra dan apakah aplikasi ini mudah dipahami oleh siswa?
13. Sebelum aplikasi ini diresmikan penggunaannya apakah aplikasi ini telah dilakukan masa pengujian untuk dapat melihat layak atau tidaknya aplikasi tersebut digunakan?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© 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.



- 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

14. Sejauh ini bagaimana respon2 siswa terhadap inovasi aplikasi sinopsis ini, apakah siswa sangat senang dengan adanya aplikasi ini, dan apakah aplikasi ini yang benar2 diinginkan masyarakat?
15. Apakah layanan aplikasi ini mampu meningkatkan kesadaran siswa untuk bisa melakukan perekaman KTP tepat waktu?

b. Saluran Komunikasi

1. Media dan saluran apa yang digunakan Disdukcapil Kota Pekanbaru dalam penyampaian informasi/mepromosikan aplikasi Sinopsis kepada masyarakat?
2. Bagaimana Disdukcapil Pekanbaru menentukan saluran Komunikasi sebagai media yang tepat?
3. Apakah pihak Disdukcapil Kota Pekanbaru melakukan kerjasama Eksternal dengan media, instansi atau pemerintah terkait dalam Pengenalan Inovasi Aplikasi ini kepada masyarakat?
4. Apakah saluran komunikasi media publikasi yang digunakan Dalam mempublikasi Aplikasi sinopsis sudah efektif?
5. Apakah ada kegiatan penyuluhan atau sosialisasi yang dilakukan Oleh disdukcapil untuk mengkomunikasikan aplikasi ini kepada Masyarakat kota pekanbaru?
6. Apakah ada hambatan komunikasi dalam mengkomunikasikan Aplikasi ini?
7. Apakah penggunaan aplikasi sinopsis ini dapat dikategorikan ke dalam media hybrid?
8. Apakah aplikasi sinopsis ini dapat ditemukan di website dan di media sosial resmi disdukcapil kota Pekanbaru?

c. Jangka Waktu

1. Sudah berapa lama aplikasi sinopsis ini beroperasi?
2. Bagaimana proses pengambilan keputusan Disdukcapil Pekanbaru Dalam membuat inovasi Aplikasi sinopsis ini? Dari proses Perencanaan hingga saat ini?



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

3. Berapa lama waktu yang dibutuhkan dalam proses pengenalan Inovasi Aplikasi sinopsis ini?
4. Selama beroperasinya Aplikasi sinopsis ini, sudah berapa jumlah Pengguna aplikasi tersebut?
5. Apakah penggunaan Aplikasi sinopsis dalam masyarakat Berkelanjutan atau tidak?
6. Kira2 berapa lama sampai siswa mengerti akan aplikasi ini? Apakah siswa menerima aplikasi ini atau sebaliknya?
7. Berapa jumlah pengguna tahun 2021,2022 dan sampai Desember 2023 ini?

d. Sistem Sosial

1. Siapa saja pihak yang terlibat dalam proses pembuatan sampai Menjalankan inovasi Aplikasi sinopsis ?
2. Bagaimana keterlibatan pihak lain dalam mengkomunikasikan Aplikasi sinopsis ini?
3. Siapakah orang yang berpengaruh dalam penyebarluasan Aplikasi sinopsis?
4. Bagaimanakah mekanisme penerapan Aplikasi sinopsis Direalisasikan pada masyarakat?
5. Apakah dalam mempublikasikan aplikasi ini disdukcapil Pekanbaru menggunakan opinion leader? Dan Bagaimanakah peran Opinion Leader dalam mempublikasikan aplikasi ini?
6. Siapakah penerima inovasi atau yang dapat menggunakan aplikasi ini?
7. Apakah seluruh siswa di Kota Pekanbaru dapat menggunakan aplikasi ini? Atau ada proses atau kriteria tersendiri untuk dapat mengakses aplikasi ini?
8. Bagaimanakah peran Agen Pembaharu dalam mempublikasikan aplikasi ini?
9. Apakah yang menjadi tujuan mendasar dalam melibatkan Masyarakat dalam penggunaan Aplikasi sinopsis ?
10. Apa umpan balik yang diharapkan pihak Disdukcapil Kota Pekanbaru setelah mengkomunikasikan aplikasi sinopsis ini pada Masyarakat?

DOKUMENTASI



Gambar 6.1 Pelaksanaan wawancara bersama Narasumber ke-1, selaku Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan Pada Tanggal 30 November 2023 di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.



Gambar 6.2 Pelaksanaan wawancara bersama Narasumber ke-2, selaku Kepala Seksi Inovasi Pelayanan Pada Tanggal 07 Desember 2023 di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

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

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 6.3 Pelaksanaan wawancara bersama Narasumber ke-3, selaku Programmer Aplikasi SINOPSIS Pada Tanggal 30 November 2023 di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.



Gambar 6.4 Pelaksanaan wawancara bersama Narasumber ke-4, selaku Koordinator Bidang Media & IT Pada Tanggal 07 Desember 2023 di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.



Gambar 6.5 Pelaksanaan wawancara Bersama narasumber ke-5, selaku Kepala Seksi Tata Kelola SDM Teknologi Informasi Komunikasi pada tanggal 07 Desember 2023 Di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.



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

UIN SUSKA RIAU

Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
Cipta Diimangi Undang-Undang
Diarang 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.
c. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Nomor : B-434/Un.04/F.IV/PP.00.9/03/2022
Sifat : Biasa
Lampiran : 1 Berkas
Hal : Pergantian Pembimbing
a.n. **Yolanda Safira**

Pekanbaru, 23 Sya'ban 1444 H
15 Maret 2023M

Kepada Yth.
Dr. Muhammad Badri, M. Si
Dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Suska Riau

Assalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Dengan hormat,

Berdasarkan keputusan pimpinan Fakultas Dakwah dan Komunikasi tentang penetapan judul dan pembimbing skripsi mahasiswa a.n. **Yolanda Safira** NIM. **12040326645** Dengan Judul "**Komunikasi Inovasi Pelayanan Publik berbasis Digital melalui Aplikasi SINOPSIS (sistem layanan informasi pendaftaran KTP bagi siswa) di Kantor Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.**" saudara menjadi pembimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut.

Bimbingan yang saudara berikan meliputi :

1. Materi / Isi skripsi
2. Metodologi Penelitian

Kami tambahkan bahwa saudara dapat mengarahkan atau mengubah judul di atas bersama mahasiswa bersangkutan, sejauh tidak mengubah tema atau masalah pokoknya. Kami harapkan bimbingan tersebut dapat selesai dalam waktu **6 (enam) bulan.**

Atas kesediaan & perhatian saudara diucapkan terima kasih.

Wassalam
Dekan



Dr. Imron Rosidi, S.Pd., MA
NIP. 19811118 200901 1 006

Tembusan :
Ketua Prodi Komunikasi
Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau

Pekanbaru, 21 November 2023

Nomor : B- 5146/Un.04/F.IV/PP.00.9/11/2023
Sifat : Biasa
Lampiran : 1 (satu) Exp
Hal : Mengadakan Penelitian.

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 | : YOLANDA SAFIRA |
| N I M | : 12040326645 |
| Semester | : VII (Tujuh) |
| 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 Pelayanan Publik Berbasis Digital Melalui Aplikasi Sinopsis Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru"

Adapun Sumber Data Penelitian Adalah :

"Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru"

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

Tembusan:

1. Mahasiswa yang bersangkutan



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 : dpmptsp@riau.go.id

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPTSP/NON IZIN-RISSET/60667
TENTANG



PELAKSANAAN KEGIATAN RISSET/PRA RISSET 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-5146/Un.04/F.IV/PP.00.9/11/2023 Tanggal 21 November 2023**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

1. Nama : **YOLANDA SAFIRA**
2. NIM / KTP : 12040326645
3. Program Studi : ILMU KOMUNIKASI
4. Jenjang : S1
5. Alamat : PEKANBARU
6. Judul Penelitian : **KOMUNIKASI INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS DIGITAL MELALUI APLIKASI SINOPSIS DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PEKANBARU**
7. Lokasi Penelitian : DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PEKANBARU

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. 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 : 23 November 2023



Ditandatangani Secara Elektronik Melalui :
Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL)

**DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI RIAU**

Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Walikota Pekanbaru
3. Up. Kaban Kesbangpol dan Linmas di Pekanbaru
4. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan



PEMERINTAH KOTA PEKANBARU
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
 GEDUNG LIMAS KAJANG LANTAI III KOMP. PERKANTORAN PEMKO. PEKANBARU
 JL. ABDUL RAHMAN HAMID KOTA PEKANBARU



SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Nomor : BL.04.00/Kesbangpol/2855/2023



- Dasar :**
1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.
 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Perangkat Daerah.
 4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2018 Tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian.
 5. Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Pekanbaru.

Rekomendasi dari Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, nomor 503/DPMPSTP/NON IZIN-RISSET/60667 tanggal 23 November 2023, perihal pelaksanaan kegiatan Penelitian Riset/Pra Riset dan pengumpulan data untuk bahan Skripsi.

MEMBERITAHUKAN BAHWA :

1. Nama : YOLANDA SAFIRA
2. NIM : 12040326645
3. Fakultas : DAKWAH DAN KOMUNIKASI UIN SUSKA RIAU
4. Jurusan : ILMU KOMUNIKASI
5. Jenjang : S1
6. Alamat : WONOREJO AIR MOLEK I DESA AIR MOLEK KEC. PASIR PENYU-INDRAGIRI HULU
7. Judul Penelitian : KOMUNIKASI INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS DIGITAL MELAUAI APLIKASI SINOPSIS DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PEKANBARU
8. Lokasi Penelitian : DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PEKANBARU

Untuk Melakukan Penelitian, dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan yang tidak ada hubungan dengan kegiatan Riset/Pra Riset/ Penelitian dan pengumpulan data ini.
2. Pelaksanaan kegiatan Riset ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal Surat Keterangan Penelitian ini diterbitkan.
3. Berpakaian sopan, mematuhi etika Kantor/Lokasi Penelitian, bersedia meninggalkan photo copy Kartu Tanda Pengenal.
4. Melaporkan hasil Penelitian kepada Walikota Pekanbaru c.q Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru, paling lambat 1 (satu) minggu setelah selesai.

Demikian Rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 27 November 2023

KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA
 DAN POLITIK KOTA PEKANBARU



Drs. H. SYOFFAIZAL, M.Si
 PEMBINA UTAMA MUDA
 NIP. 19640529 198603 1 003

Tembusan

- Yth :**
1. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN SUSKA Riau di Pekanbaru.
 2. Yang Bersangkutan.

1. Hak Cipta Diinangi Undang-Undang
 2. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutipkan dan menyalin sumber.
 3. a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 4. b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 5. 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
 Sultan Syarif Kasim II University of Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

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

BIOGRAFI PENULIS



Yolanda Safira lahir pada tanggal 18 Februari 2002 di Air Molek Kabupaten Indragiri Hulu Provinsi Riau. Penulis merupakan anak ke-2 dari 3 bersaudara, dari bapak **Nedi Junaidi** dan ibu **Desyuliana**.

Pada tahun 2007 penulis memulai pendidikan formal di TK Tunas Harapan, lulus pada tahun 2008, setelah itu penulis melanjutkan ke SDN 001 Air Molek, lulus pada tahun 2014. Setelah itu, penulis melanjutkan pendidikan ke SMPN 1 Air Molek, lulus pada tahun 2017. Selanjutnya pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan ke sekolah menengah Atas SMA 1 Air Molek, lulus pada tahun 2020. Kemudian pada tahun 2020 penulis diterima menjadi salah satu mahasiswi Strata-1 (S1) di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Fakultas Dakwah dan Komunikasi dengan jurusan Jurusan Ilmu Komunikasi. Dalam masa perkuliahan penulis telah melaksanakan kegiatan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru pada tahun 2023, dan telah melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Kelurahan Pematang Reba Kabupaten Indragiri Hulu Provinsi Riau pada Tahun 2023.

Penulis melaksanakan penelitian yang berjudul — **Komunikasi Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital Melalui Aplikasi Sinopsis Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil_Kota Pekanbaru-**. Pada Tanggal 03 Januari 2024 penulis melaksanakan ujian Munaqasyah skripsi dan dinyatakan LULUS dengan Cum Laude dan berhak mendapatkan gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)