

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

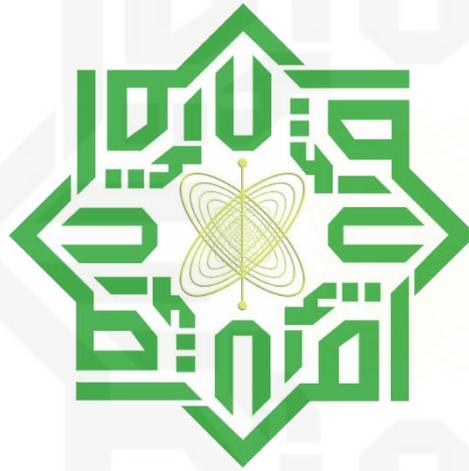
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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



INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI KLIK PELALAWAN OLEH DISKOMINFO KABUPATEN PELALAWAN

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Serta Melengkapi Tugas-tugas Guna Memperoleh
Gelara Sarjana Ilmu Sosial (S.Sos) Pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*



OLEH:

IKA ASRIVIANA

NIM. 12070526202

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU**

TAHUN 2024



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ika Asriviana
Nim : 12070526202
Jurusan : Administrasi Negara
Fakultas : Ekonomi Dan Ilmu Sosial
Judul skripsi : Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Klik Pelalawan Oleh DISKOMINFO Kabupaten Pelalawan
Tanggal Ujian : Selasa, 21 Mei 2024

Tim Penguji

Ketua penguji
Astuti Meflinda, SE, MM
 NIP. 19720513 200701 2 018

Penguji I
Ikhwani Ratna, SE., M. Si
 NIP. 19830827 201101 2 014

Penguji II
Virna Museliza, SE, M.Si
 NIK. 19660827 202321 2 005

Sekretaris
Zikri Aidilla Syarli, SE, M.Ak
 NIP. 19940523 202203 2 004

- 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.



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.

Lampiran Surat :
 Nomor : Nomor 25/2021
 Tanggal : 10 September 2021

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

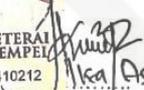
Nama : Ika Asriviana
 NIM : 12070526202
 Tempat/Tgl. Lahir : Kulon Progo, 11 Januari 2002
 Fakultas/Pascasarjana : Ekonomi dan Ilmu Sosial
 Prodi : Administrasi Negara
 Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*:
Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Klik Pelalawan
Oleh DISKOMINFO Kabupaten Pelalawan

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*~~ dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*~~ saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/(Karya Ilmiah lainnya)*~~ saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

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

Pekanbaru, 31 Mei 2024
 Yang membuat pernyataan


 Ika Asriviana
 NIM : 12070526202

* pilih salah satu sesuai jenis karya tulis



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.

ABSTRAK

INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI KLIK PELALAWAN OLEH DISKOMINFO KABUPATEN PELALAWAN

Oleh :

IKA ASRIVIANA
NIM. 12070526202

Penelitian ini di laksanakan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan. Aplikasi Klik Pelalawan merupakan aplikasi layanan informasi dan pengaduan masyarakat yang memudahkan dalam menyampaikan aduan terhadap permasalahan layanan yang diberikan oleh Pemerintah Kabupaten Pelalawan. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Klik Pelalawan oleh Diskominfo Kabupaten Pelalawan serta untuk mengetahui faktor-faktor penghambat inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Klik Pelalawan oleh Diskominfo Kabupaten Pelalawan. Penelitian ini menggunakan teori Rogers 2003 untuk melihat suatu keberhasilan pada inovasi terdapat lima indikator yakni: Keuntungan relatif, Kesesuaian, Kerumitan, Kemungkinan Dicoba, dan Kemudahan Diamati. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Berdasarkan penelitian di lapangan dapat di simpulkan bahwa Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Klik Pelalawan oleh Diskominfo Kabupaten Pelalawan sudah terlaksana dengan baik namun belum berjalan dengan optimal, hal ini terjadi karena ada beberapa penghambat inovasi pelayanan publik melalui Aplikasi Klik Pelalawan yakni kurangnya sosialisasi, implementasi pada Klik Pelalawan yang masih belum sempurna, sumber daya manusia dan anggaran.

Kata Kunci: Inovasi, Pelayanan Publik, Aplikasi Klik Pelalawan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

ABSTRACT

PUBLIC SERVICE INNOVATION THROUGH THE PELALAWAN CLICK APPLICATION BY DISKOMINFO PELALAWAN DISTRICT

By :

IKA ASRIVIANA
NIM. 12070526202

This research was carried out at the Pelalawan Regency Communication and Information Service. The Klik Pelalawan application is an information and public complaints service application that makes it easy to submit complaints regarding service problems provided by the Pelalawan Regency Government. The aim of this research is to determine the implementation of public service innovation through the Klik Pelalawan application by Diskominfo Pelalawan Regency and to determine the factors inhibiting public service innovation through the Klik Pelalawan application by Diskominfo Pelalawan Regency. This research uses Rogers' 2003 theory to see the success of innovation, there are five indicators, namely: Relative Advantage, Suitability, Complexity, Possibility of Trying, and Ease of Observation. The type of research used in this research is qualitative with a descriptive approach. Data collection techniques using interviews, observation and documentation. Based on research in the field, it can be concluded that Public Service Innovation through the Klik Pelalawan Application by Diskominfo Pelalawan Regency has been implemented well but has not run optimally, this happens because there are several obstacles to public service innovation through the Klik Pelalawan Application, namely lack of socialization, implementation of Klik Pelalawan is still not perfect, human resources and budget.

Keywords: Innovation, Public Services, Klik Pelalawan Application



KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Wr. Wb

Alhamdulillah Robbil' alamin, puji syukur kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI KLIK PELALAWAN OLEH DISKOMINFO KABUPATEN PELALAWAN”**. Selanjutnya shalawat serta salam senantiasa kita sampaikan kepada junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW yang senantiasa dirindukan wajah dan syafaatnya dihari akhir kelak.

Penulisan skripsi ini diperuntukkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Strata (S1) Pada Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari bahwa masih banyak kelemahan dan kekurangan yang disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penyusun. Namun banyak pihak yang mendorong dan memberikan motivasi bagi penyusun sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

Teristimewa kepada Kedua Orang Tua Ibunda tercinta Heru Suprapti dan Ayahanda Sigit, terima kasih telah merawat, membesarkan, membimbing dan selalu memberikan semangat dengan penuh pengorbanan baik secara moril maupun materil dan selalu mendoakan ananda untuk dapat mewujudkan cita-cita hingga menjadi seorang sarjana sungguh mulia pengorbanan kedua orang tua. Dengan penuh kesabaran, ketabahan, kasih sayang, doa serta dukungan untuk



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.

keberhasilan ananda hingga saat ini, untuk itu skripsi ini dipersembahkan untuk kedua orang tua ananda yang sangat ananda sayangi.

Pada kesempatan ini dengan kerendahan hati dan penuh dengan rasa hormat penyusun mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Khairunnas Rajab, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Dr. Hj. Mahyarni. SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Dr. Kamaruddin, S.Sos, M.Si selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial dan sebagai pembimbing proposal sekaligus pembimbing skripsi yang telah bersedia membimbing dan mengarahkan serta bersedia menjadi tempat diskusi dan konsultasi sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
4. Bapak Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos, M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
5. Bapak Mashuri, MA selaku Sekretaris Program Studi Administrasi Negara Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Bapak Dr, Rodi Wahyudi, S.Sos, M.Soc.Sc selaku penasehat akademis
7. Bapak dan Ibu Dosen serta pegawai di Program Studi Administrasi Negara sebagai inspirasi penulis menjadi manusia yang memiliki ilmu yang baik dan bernilai.
8. Terimakasih yang tidak terhingga kepada pegawai Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan dan Dinas Pekerjaan



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.

Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Pelalawan serta masyarakat Kabupaten Pelalawan yang bersedia membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

9. Untuk Kakak Yulisa Asvisari sekeluarga terimakasih atas motivasi, dukungan, doa serta bantuan baik secara moril atau materil sehingga adinda mampu menyelesaikan perkuliahan dengan baik.
10. Untuk Akhmad Abubakar terimakasih telah menemani penulis dalam keadaan suka maupun duka dan selalu menjadi *support system* penulis pada hari yang tidak mudah selama proses pengerjaan skripsi. Terimakasih telah mendengarkan keluh kesah, berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi ini, memberikan dukungan, semangat, tenaga, materi maupun bantuan dan senantiasa sabar menghadapi penulis, terimakasih telah menjadi bagian perjalanan penulis.
11. Untuk Keluarga Besar Administrasi Negara B 2020 dan seluruh Administrasi Negara Angkatan 2020 di Pekanbaru terimakasih atas segala momen, dukungan dan doa selama penulis menyelesaikan skripsi ini.
12. Kepada Keluarga Besar KKN Desa Rawang Sari, Kecamatan Pangkalan Lesung, Kabupaten Pelalawan Tahun 2023.
13. Untuk teman-teman Ririn Sekar Pangesti, Siti Aisyah, Nuria Putri Julika, Nadilla Eka Saputri, Nurhidayah, Elva Elviana, Amelia Denata, S.Sos dan seluruh teman-teman yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang sudah meberikan dukungan motivasi serta menjadi tempat diskusi sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.



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.

14. Terakhir saya berterimakasih kepada diri saya sendiri, Ika Asriviana yang telah mampu berjuang dan kuat sejauh ini melewati segala rintangan dari awal perkuliahan hingga akhir. Tetap selalu menjadi pribadi yang baik, rendah hati, semangat, bertanggung jawab untuk memperjuangkan segala hal-hal baik untuk menggapai cita-cita yang diinginkan.

Semoga semua motivasi, semangat, doa serta bantuan yang telah diberikan mendapatkan imbalan dari Allah Subhanahu Wa Ta'ala. Penulis berharap semoga karya tulis ini dapat bermanfaat. *Amin amin yarobal alamin.*

Pekanbaru, 31 Mei 2024
Penulis,

IKA ASRIVIANA
NIM. 12070526202



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 PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	15
1.3 Tujuan Penelitian	15
1.4 Manfaat Penelitian	15
1.5 Sistematika Penulisan	16
BAB II LANDASAN TEORI	18
2.1 Konsep Pelayanan Publik.....	18
2.1.1 Pengertian Pelayanan	18
2.1.2 Pengertian Pelayanan Publik.....	19
2.1.3 Unsur Penting Pelayanan Publik.....	19
2.1.3 Ciri dari Pelayanan Publik.....	20
2.1.4 Asas Pelayanan Publik	21
2.1.5 Parameter Peningkatan Kualitas Pelayanan	22
2.2 Konsep Inovasi	23
2.2.1 Pengertian Inovasi	24
2.2.2 Jenis-Jenis Inovasi.....	25



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	2.2.3 Kriteria Inovasi.....	29
	2.2.4 Tahap Inovasi	32
	2.2.5 Faktor Pendukung Inovasi	33
	2.2.6 Faktor Penghambat Inovasi.....	34
	2.2.7 Model Proses Pengambilan Keputusan Ide Inovasi	36
	2.2.8 Strategi Inovasi dalam Pemerintahan	37
	2.3 Inovasi Pelayanan	39
	2.4 Konsep E-Government	41
	2.5 Pandangan Islam tentang Inovasi Pelayanan.....	44
	2.6 Penelitian Terdahulu.....	47
	2.7 Definisi Konsep.....	58
	2.8 Konsep Operasional.....	60
	2.9 Kerangka Pemikiran.....	61
	BAB III METODE PENELITIAN	62
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau	3.1 Lokasi Penelitian	62
	3.2 Jenis Penelitian	62
	3.3 Jenis dan Sumber data.....	63
	3.4 Metode Pengumpulan Data	64
	3.5 Informan Penelitian	65
	3.6 Analisis Data	66
	BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	70
	4.1 Gambaran Umum Kabupaten Pelalawan.....	70
	4.1.1 Sejarah Awal Kabupaten Pelalawan	70



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.

4.1.2	Gambaran Umum Kabupaten Pelalawan	71
4.2	Gambaran Umum Dinas komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan	74
4.2.1	Sejarah Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan.....	74
4.2.2	Visi dan Misi Dinas Komunikasi dan Informatika KabupatenPelalawan	75
4.2.3	Uraian Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja.....	76
4.3	Struktur Organisasi	84
BAB V	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	85
5.1	Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Klik Pelalawan	85
5.1.1	Gambaran Umum Aplikasi Klik Pelalawan	85
5.1.2	Pemanfaatan Oleh Organisasi Perangkat Daerah (OPD)	86
5.1.3	Pemanfaatan Oleh Masyarakat.....	88
5.1.4	Melihat Keberhasilan Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Klik Pelalawan	89
5.2	Faktor Pendukung dan Penghambat Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Klik Pelalawan Oleh Diskominfo Kabupaten Pelalawan.	109
5.2.1	Faktor-Faktor Pendukung Inovasi.....	110
5.2.2	Faktor-Faktor Penghambat Inovasi	112
BAB VI	PENUTUPAN.....	116
6.1	Kesimpulan	116
6.2	Saran.....	117
DAFTAR PUSTAKA.....		119

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Rekap Laporan Masuk ke organisasi perangkat daerah (OPD) Melalui Fitur “Klik Lapor”	10
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	47
Tabel 2. 2 Konsep Operasional	60
Tabel 3. 1 Key Informan dan Informan	66
Tabel 5. 1 Konversi Penggunaan Aplikasi Klik Pelalawan	90

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 1. 1 Tampilan Awal Aplikasi “Klik Pelalawan” 5

Gambar 1. 2 Tampilan Menu Aplikasi “Klik Pelalawan” 6

Gambar 1. 3 Rating dan Ulasan Aplikasi klik Pelalawan 8

Gambar 1.4 Tampilan Grafik Pengaduan “Klik Lapo”9

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran 61

Gambar 4. 1 Struktur Organisasi 84

Gambar 5.1.2 Manajemen Jawab Pengaduan82

Gambar 5.1.2 Ratng dan Ulasan Aplikasi Klik Pelalawan87

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 I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik erat kaitannya dengan kehidupan bermasyarakat yang luas karena peranan negara dalam kehidupan bernegara adalah menyediakan berbagai pelayanan publik yang dibutuhkan masyarakat baik dalam bentuk pendidikan, pelayanan kesehatan, teknologi informasi dan bidang lainnya. Sebagaimana mandat pemerintah dalam Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 menyatakan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang ditujukan untuk memberikan pelayanan kepada setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa serta pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 dalam (Atik, 2005) adalah segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai pelaksana dan penerima pelayanan dalam pelaksanaan ketentuan dasar. Pelayanan publik yang menunjang terselenggaranya kegiatan masyarakat merupakan hal penting dalam kehidupan sehari-hari. Dalam rangka memberikan pelayanan publik yang lebih baik melalui partisipasi masyarakat dan untuk mendukung serta meningkatkan kinerja pemerintah dalam upaya pembangunan sosial, dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintah adalah pihak pertama yang bertanggung jawab dalam upaya mewujudkan hak-hak masyarakat.

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

Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah masih kompleks, mahal dan cenderung kurang efektif dan efisien. Keadaan ini muncul karena masyarakat diposisikan sebagai pihak yang melayani, bukan sebagai pihak yang dilayani. Untuk menciptakan kenyamanan bersama, masyarakat perlu mendominasi kondisi lokal suatu daerah. Ketika lingkungan pelayanan publik buruk terjadi di suatu daerah, maka pemerintah dapat memberikan pelayanan sebagai pelayan sesuai dengan peran dan kewajiban yang harus dipatuhi. Oleh karena itu, perlu dilakukan pengembalian peran “pelayan” pada makna aslinya dan reformasi pelayanan publik. Pelayanan publik memerlukan inovasi karena terus berkembang seiring berjalannya waktu (Jati, 2011).

Inovasi diartikan sebagai proses atau hasil pengembangan dan penggunaan suatu produk dari sumber daya yang tersedia, sebagai timbal balik yang lebih berharga dan berguna dari sebelumnya untuk meningkatkan efisiensi. Inovasi dalam pelayanan publik sangat penting bagi penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia saat ini, dimana laju perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi semakin pesat dan persaingan global semakin ketat dan terbuka. Pelayanan ini merupakan suatu proses pemuasan kebutuhan melalui kegiatan orang lain secara langsung menurut Sinambela dalam (Prawira, 2013).

Inovasi pelayanan publik merupakan hal yang harus dilakukan oleh pemerintah pusat dan daerah dalam rangka pelaksanaan desentralisasi terutama sebagai bagian dari upaya peningkatan kesejahteraan, kemakmuran dan kemandirian masyarakat dan daerah. Menurut Galbraith dalam (Prawira, 2014) inovasi adalah sebagai proses penggunaan teknologi baru pada suatu produk



Hak Cipta Diindungi 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.

sehingga produk tersebut mempunyai nilai lebih atau nilai tambah dari sebelumnya. Inovasi dapat dilakukan pada barang, jasa, pelayanan, atau inspirasi-inspirasi yang diterima sebagai sesuatu yang baru. Maka dari itu, mungkin jika gagasan yang sudah ada pada masa lampau tetapi disebut inovatif atau hal baru bagi konsumen penyedia layanan yang baru diketahui dalam (Yanuar, 2019). Beberapa wilayah pada Indonesia sudah ada yang menggunakan aplikasi digitalisasi.

Digitalisasi adalah suatu proses atau prosedur di mana segala bentuk dan informasi, baik angka, kata, gambar, data, atau motilitas ditransmisikan dalam bentuk bit (*binary digit*) yang memungkinkan transmisi mengubah data. Teknologi digital dapat menggabungkan dan menyajikan berbagai jenis informasi, sehingga apa pun yang ditampilkan dapat terlihat. Menurut (Hendryady, 2020) jika penyedia layanan publik tidak beradaptasi dengan berbagai perubahan yang terjadi, maka merek akan tersingkir dari persaingan dan kehilangan kepercayaan dari masyarakat. Untuk menjadikan pelayanan publik yang lebih baik, perlu adanya inovasi dalam proses pengembangan layanan. Dengan hadirnya inovasi sebagai produk baru, tentu akan menggantikan cara-cara dengan memberikan pelayanan baru.

Menurut (Albury, 2015) dijelaskan bahwa inovasi adalah penciptaan dan penerapan suatu proses produk baru dalam pelayanan sehingga menjadi suatu hasil yang nyata dalam mengembangkan efisiensi dan kualitas hasil. Perkembangan teknologi semakin menarik dan menyebar ke seluruh dunia, sehingga semakin banyak yang menggunakan teknologi dalam kehidupan sehari-



hari melalui *gadget*, karena dianggap penting bagi kehidupan masyarakat dengan sifat yang cepat dan praktis, dengan kemajuan teknologi, maka pelayanan publik juga harus memiliki inovasi dalam menghadapi teknologi (Atun, 2019).

Pada Provinsi Riau Kabupaten Pelalawan lebih tepatnya, terdapat inovasi pelayanan publik terkait era revolusi 4.0 yang terdapat pada organisasi perangkat daerah yang terhubung dengan masyarakat, yaitu jika masyarakat di daerah menemui kesulitan maka tidak perlu pergi jauh untuk melaporkan apa yang terjadi, seperti yang telah dikatakan oleh Hendrayady. Untuk meningkatkan pelayanan teknologi di era perkembangan teknologi yang berubah dengan pesat dan kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks, pemerintah harus selalu mengikuti perkembangan tren dan teknologi terkini serta kebutuhan masyarakat.

Saat ini Pemerintah Provinsi Riau salah satunya pemerintahan Kabupaten Pelalawan telah melakukan inovasi *E-Government* melalui aplikasi “Klik Pelalawan” yang dirilis pada tahun 2022 sebagai sarana penyedia informasi integrasi berbasis aplikasi bagi seluruh organisasi perangkat daerah (OPD) di bawah pemerintah Kabupaten Pelalawan. Media pemberitahuan ini merupakan wujud reformasi birokrasi dan implementasi *E-Government* sesuai amanat Inpres Nomor 3 Tahun 2003 tentang Penyelegaraan Tata Kelola Pemerintahan secara Elektronik, yang selanjutnya diatur dalam Peraturan Bupati Pelalawan Nomor 18 Tahun 2023 tentang Petunjuk Teknis Penggunaan Layanan Aplikasi Klik Pelalawan Pemerintah Daerah.

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 1. 1 Tampilan Awal Aplikasi “Klik Pelalawan”



(Sumber: Aplikasi Klik Pelalawan, 2024)

Selain itu, aplikasi ini digunakan untuk membantu masyarakat menyalurkan keinginan dan keluhannya dengan lebih mudah. Pemerintahan Kabupaten Pelalawan telah meluncurkan program teknologi bernama “Klik Pelalawan” yang dapat dan mulai dimanfaatkan oleh masyarakat. Aplikasi Klik Pelalawan merupakan langkah yang baik untuk mendorong terwujudnya Misi Pelalawan Maju, sehingga memudahkan masyarakat dalam menyampaikan pengaduan dan dapat segera dijawab dan ditanggapi. Kemudian pada aplikasi

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.

“Klik Pelalawan” terdapat hal seperti Laport Bup, Klik KTP, Klik Lowongan Kerja, Klik Pendidikan, Klik Publik, Klik Zakat, Klik Perizinan, Klik Berobat Gratis, Klik Media Center, Klik UMKM, Klik BUMD, Klik Sembako, Klik CSR, Klik Nomor Penting, Klik Transport, Klik Info Pajak, Klik Siko, Klik Wisata, Klik Pertanian, Klik Pustaka, Klik Riset Inovasi, Klik Senja, Klik Fish Mart dan Klik Pengadaan.

Gambar 1. 2 Tampilan Menu Aplikasi “Klik Pelalawan”



(Sumber: Aplikasi Klik Pelalawan, 2024)

Sejalan dengan hadirnya aplikasi “Klik Pelalawan” didasari pada Visi dan Misi dari pemerintah Kabupaten Pelalawan yaitu “Pelalawan Maju 2026” dengan salah satu visinya yaitu mewujudkan tata kelola dan layanan pemerintah yang

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

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

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

humanis (*Good Public Services*) berbasis data dan teknologi informasi (Maju Pemerintahan) dengan misi meningkatkan tata kelola pemerintahan yang baik. Dalam mewujudkan Visi dan Misi pemerintah daerah agar tercapainya “Pelalawan Maju” dalam tata kelola pemerintahan berbasis *e-governance*, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan telah melakukan terobosan dan inovasi dalam membangun sistem, administrasi infrastruktur dan pengelolaan *database* melalui data yang unik bertujuan untuk memudahkan pelayanan masyarakat berbasis teknologi informasi.

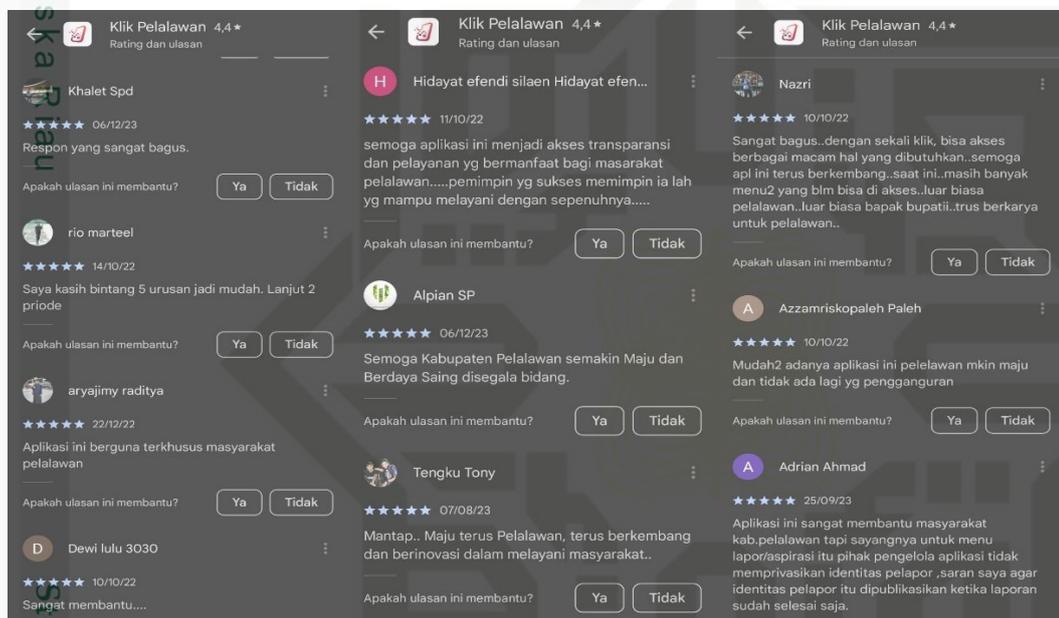
Terdapat tiga program strategis yang menjadi inti kerja dari Dinas Komunikasi dan Informatika untuk mendukung Pelalawan Maju 2026 yaitu Pembuatan Aplikasi Klik Pelalawan, Membangun *One Big Data* serta *Smart City* Kabupaten Pelalawan. Sedangkan Klik Pelalawan merupakan layanan yang disediakan oleh pemerintah Kabupaten Pelalawan melalui Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan, sebagai sarana penyampaian laporan atau aspirasi masyarakat dan penanganan segala permasalahan yang terjadi di wilayah Kabupaten Pelalawan.

Aplikasi berbasis *mobile android* yang dapat diunduh secara gratis melalui *play store* dan sudah terintegrasi dengan semua organisasi perangkat daerah (OPD) dan instansi terkait di Kabupaten Pelalawan. Pelapor dapat melaporkan kejadian yang ada di sekitarnya dengan cara mengunduh aplikasi dan mendaftar terlebih dahulu. Setelah itu, memilih menu kategori yang akan langsung merujuk instansi yang dituju. Selain teks laporan, pelapor dapat menyertakan gambar, lokasi, detail laporan dan no HP yang dapat dihubungi. Pengelola pada tingkat

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

organisasi perangkat daerah (OPD) akan langsung mendapatkan notifikasi laporan pada *dashboard operator* masing-masing. Klik Laport merupakan sistem pengaduan yang dibentuk oleh pemerintah Kabupaten Pelalawan sebagai bentuk komitmen dalam mendukung prinsip pemerintahan yang terbuka serta meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Gambar 1. 3 Rating dan Ulasan Aplikasi klik Pelalawan

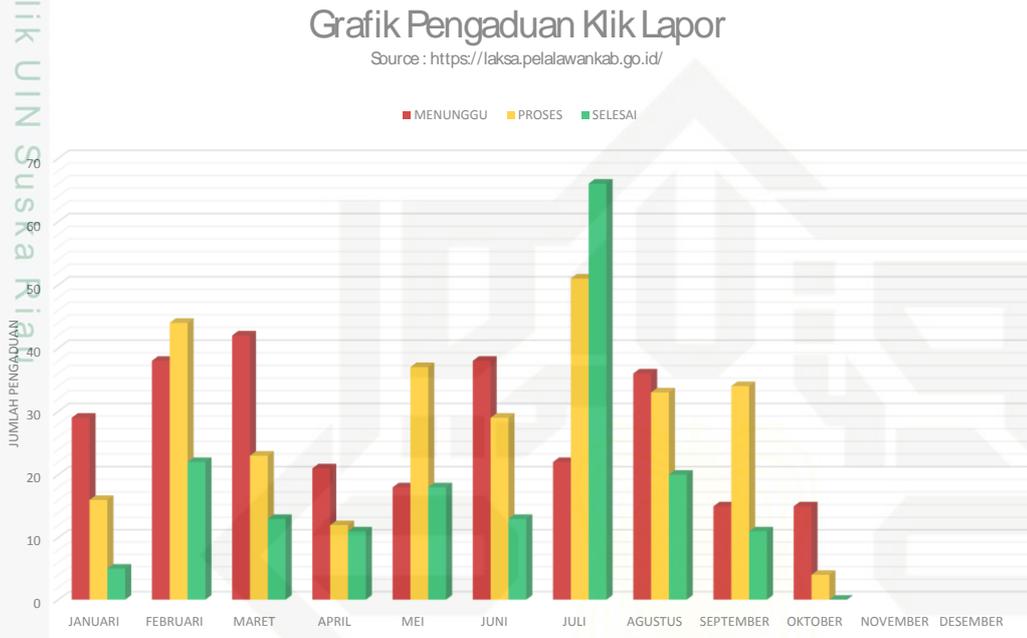


(Sumber: *Play Store* Laman Aplikasi Klik Pelalawan, 2023)

Dapat dilihat dari rating dan juga ulasan dari para pengguna aplikasi Klik Pelalawan bahwa hadirnya aplikasi ini mampu membantu masyarakat dalam mengakses berbagai hal, memberikan laporan ataupun aspirasinya, dan terdapat harapan masyarakat untuk pemerintah Kabupaten Pelalawan untuk menjadikan aplikasi ini sebagai akses transparansi dalam pelayanan yang bermanfaat bagi masyarakat. Aplikasi ini sudah di *download* oleh masyarakat kurang lebih sepuluh ribu, dengan rating 3 dan bintang 4,4 dengan 72 ulasan. Adapun yang menjadi tugas pemerintah Kabupaten Pelalawan yaitu dengan lebih mengupgrade

baik fitur maupun versi, karena saat ini aplikasi Klik Pelalawan hanya bisa di *download* pada versi *android* dan belum tersedia pada versi iOS.

Gambar 1.4 Tampilan Grafik Pengaduan “Klik Lapor”



(Sumber: Diskominfo Kabupaten Pelalawan, 2023)

Pada grafik diatas dapat disimpulkan bahwa pengaduan dari sistem “Klik Lapor” yang kini berubah nama menjadi “Lapor Bup” Pada aplikasi Klik Pelalawan masih banyak aduan yang masih menunggu atau proses dan belum banyak yang terselesaikan. Hal ini terjadi karena setiap aduan yang masuk pada aplikasi Klik Pelalawan akan disampaikan kepada organisasi perangkat daerah (OPD) masing-masing yang terkait. Dari banyaknya aduan yang masuk baik itu masih menunggu ataupun sedang proses paling banyak masalah atau kendala pada infrastruktur di daerah. Fenomena ini bukan tidak mendapat respon dari dinas terkait akan tetapi disesuaikan sesuai dengan darurat atau tidaknya aduan tersebut serta anggaran yang tersedia dari dinas terkait. Berikut ini merupakan

rekap laporan masuk ke organisasi perangkat daerah (OPD) melalui aplikasi “Klik Laporan” periode Januari sampai Oktober 2023 yang dapat diamati dalam tabel 1.1

Tabel 1. 1 Rekap Laporan Masuk ke oraganisasi perangkat daerah (OPD) Melalui Fitur “Klik Laporan”
Periode Januari 2023 – Oktober 2023

No	OPD	Kategori	Jumlah laporan	Menunggu	Sedang Proses	Selesai
1	SETDA	SETDA,Beasiswa, Bantuan Anak Yatim	3	3	0	0
2	INSPEKTORAT	-	0	0	0	0
3	DISKAN	Perikanan Budidaya,Perikanan Tangkap, Pengembangan Usaha Perikanan.	5	0	1	4
4	DPMD	Pasar	5	0	1	4
5	DISBUNNAK	Pelayanan Perkebunan dan Peternakan	1	0	1	0
6	DLH	Pencemaran Lingkungan Hidup, Pengurangan Sampah, Bangki Sampah	22	0	0	22
7	BPKAD	Pajak Daerah, Keuangan, Aset Daerah	1	1	0	0
8	DISHUB	KIR, Traffic Light, Lalu Lintas, Angkutan	9	2	0	7
9	DKTPH	Bibit Padi, Sayuran, Buah-buahan, Pupuk, Irigasi	1	0	0	1
10	DPUPR	Jalan, Infrastruktur dan Jembatan	134	14	90	30
11	DISPARPORA	Wisata	4	1	0	3
12	DISDUKCAPIL	KTP-EL, KK, AKTA, KIA dan Pindah Datang	35	0	19	16
13	DISKOMINFO	Internet,Pusat Informasi	2	1	0	1

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.

		Pemerintahan				
14	SATPOL PP dan DAMKAR	Ketertiban Umum dan Ketentraman Masyarakat, Kebakaran dan Penyelamatan, Perlindungan Masyarakat.	17	0	0	17
15	DISNAKER	Tenaga Kerja, Info Loker	5	0	0	5
16	DISKOP	Koperasi, UMKM, Perindustrian, Perdagangan	2	0	0	2
17	DISDIKBUD	Pendidikan, PAUD., SD, SMP dan Kebudayaan	2	0	2	0
18	DINKES	Kesehatan Masyarakat, Covid, Layanan Masyarakat dan Pelayanan PSC	3	0	0	3
19	DINSOS	ODGJ, Gepeng	16	13	2	1
20	BAPPEDA	CSR, BAPPEDA	1	0	0	1
21	KARPUS	Peminjaman Buku, Pelayanan Anak	0	0	0	0
22	DPMPPTSP	Perizinan	9	0	1	8
23	DP3A2KB	KDRT, Kekerasan Anak	0	0	0	0
24	BKPSDM	Kepegawaian	0	0	0	0
25	BPBD	Penanggulangan Karhutla, Banjir, Tanah Longsor	1	1	0	0
26	BAZNAS	Zakat Baznas	1	0	0	1
27	RSUD	Pelayanan Rawat Inap dan Rawat Jalan	3	1	0	2
28	TUAH SEKATA	Listrik Pemda, Beras, Penyalai, BUMD	1	0	0	1
Jumlah Aduan			279	37	117	125

(Sumber: Diskominfo Kabupaten Pelalawan, 2023)



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 tabel diatas dapat diartikan bahwa organisasi perangkat daerah (OPD) yang tidak terdaftar pada data di atas tidak mendapatkan aduan melalui fitur Klik Lapor. Dari data tersebut, diperoleh laporan masyarakat melalui fitur Klik Lapor sebanyak 279 laporan sampai pada tanggal 11 Oktober 2023 diantaranya adalah Laporan Menunggu 37, Sedang Proses 117 dan Selesai 125. Dinas PUPR dan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil menjadi organisasi perangkat daerah (OPD) dengan aduan tertinggi yaitu sebanyak 134 dan 35 aduan Klik Lapor. Beberapa aduan sudah ditindaklanjuti dengan melakukan *survey* ke lokasi, kemudian melakukan tindakan terkait dengan tupoksi dan anggaran yang tersedia pada masing-masing organisasi perangkat daerah (OPD) terkait.

Pada fenomena diatas Dinas PUPR mendapat aduan terbanyak dibanding dinas yang lain, dengan masalah paling banyak pada bidang infrastruktur dapat disimpulkan bahwa ada beberapa alasan mengapa infrastruktur didaerah masih kurang dan seringkali mendapatkan aduan, diantaranya yaitu:

- a) Keterbatasan sumber daya: Beberapa daerah mungkin tidak memiliki cukup sumber daya finansial, manusia, atau material untuk membangun dan memelihara infrastruktur dengan baik. Hal ini dapat menyebabkan penundaan atau ketidakmampuan dalam merespon aduan dan memperbaiki masalah infrastruktur yang ada;
- b) Prioritas yang berbeda: Prioritas pengembangan infrastruktur juga bervariasi di beberapa daerah mungkin lebih fokus pada pembangunan jalan, sementara daerah lain mungkin lebih memprioritaskan pemadaman listrik, air bersih, atau akses internet. Perbedaan prioritas ini dapat

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

menyebabkan beberapa daerah terabaikan atau merasa aduan mereka tidak diperhatikan;

- c) Kurangnya perencanaan yang baik: Infrastruktur yang kurang memadai dan sering mengalami masalah aduan bisa menjadi hasil dari kurangnya perencanaan yang baik. Proyek infrastruktur yang tidak tepat waktu atau tidak sesuai dengan kebutuhan masyarakat dapat menyebabkan infrastruktur yang tidak memadai atau rentan terhadap masalah dan aduan; dan
- d) Faktor geografis: Beberapa daerah mungkin menghadapi kendala geografis yang membuat pembangunan infrastruktur menjadi lebih sulit. Misalnya, daerah yang terletak di daerah pedalaman atau pulau-pulau terpencil mungkin memiliki tantangan tambahan dalam mengembangkan infrastruktur yang memadai.

Adapun beberapa alasan mengapa suatu dinas mungkin tidak mendapatkan aduan atau laporan tentang kinerjanya, antara lain:

- a) Ketidapahaman masyarakat: Masyarakat mungkin tidak sepenuhnya memahami pentingnya melaporkan masalah atau memberikan umpan balik terhadap kinerja suatu dinas. Kurangnya kesadaran atau informasi dapat menyebabkan minimnya aduan atau laporan;
- b) Ketakutan atau ketidakpercayaan: Masyarakat mungkin mengalami ketakutan atau ketidakpercayaan terhadap sistem pelaporan dan aduan yang ada. Mereka mungkin khawatir akan kemungkinan respon atau tidak mempercayai bahwa penyelesaian masalah akan benar-benar terjadi;



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.

- c) Rasa putus asa atau tidak berharap: Ketidakpuasan masyarakat terhadap kinerja dinas dapat membuat mereka merasa putus asa atau berpikir bahwa aduan atau laporan mereka tidak akan membuat perubahan yang signifikan. Akibatnya, mereka mungkin tidak mau repot untuk melaporkannya; dan
- d) Kurangnya saluran komunikasi yang efektif: Jika suatu dinas tidak memiliki saluran komunikasi yang jelas atau akses yang mudah untuk melaporkan masalah, masyarakat mungkin enggan atau kesulitan melaporkan aduan atau laporan.

Penting bagi dinas untuk memastikan ada mekanisme aduan dan pelaporan yang jelas, komunikasi yang efektif, kesadaran masyarakat yang tinggi, serta membangun kepercayaan dengan memberikan umpan balik yang tepat dan mengatasi masalah yang dilaporkan. Pemerintah dan pihak berwenang terkait terus berusaha untuk mengatasi masalah ini dengan meningkatkan alokasi anggaran, perencanaan yang lebih baik, dan melibatkan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan. Maka dari itu, evaluasi dan koordinasi selalu dilakukan dengan tujuan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat khususnya dalam pengelolaan pengaduan. Evaluasi dan koordinasi terkait aduan dari masyarakat selalu dibahas setiap hari senin pada saat “*Coffee Morning*”.

Peluncuran dari aplikasi Klik Pelalawan bertujuan untuk mendukung terwujudnya komitmen pemerintah Kabupaten Pelalawan dalam mengimplementasikan program unggulan daerah agar tercapainya “Pelalawan Maju” (Andi, 2023). Berdasarkan uraian yang telah disampaikan sebelumnya



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.

terkait dengan pelayanan dengan inovasi yang terus dikembangkan untuk mencapai pelayanan yang prima. Oleh karena itu, hal ini menjadi dasar bagi peneliti untuk melakukan penelitian mengenai inovasi pelayanan dalam sebuah judul. **“Inovasi Pelayanan Publik melalui Aplikasi Klik Pelalawan oleh DISKOMINFO Kabupaten Pelalawan”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka dapat di rumuskan suatu rumusan masalah dalam penelitian yaitu:

1. Bagaimana pelaksanaan inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Klik Pelalawan oleh DISKOMINFO Kabupaten Pelalawan?
2. Bagaimana faktor-faktor penghambat inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Klik Pelalawan oleh DISKOMINFO Kabupaten Pelalawan?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pelaksanaan inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Klik Pelalawan oleh DISKOMINFO Kabupaten Pelalawan.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor penghambat pelaksanaan inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Klik Pelalawan oleh DISKOMINFO Kabupaten Pelalawan.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti
 Penelitian ini adalah bertujuan untuk meningkatkan kemampuan berpikir intelektual dalam menulis karya ilmiah dan menerapkan teori-

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.

teori yang peneliti peroleh selama perkuliahan di fakultas ekonomi dan ilmu sosial.

2. Bagi Instansi

Peneliti berharap hasil penelitian ini menjadi salah satu bahan referensi dan sebagai masukan dalam rangka meningkatkan inovasi pelayanan publik di Kabupaten Pelalawan melalui aplikasi Klik Pelalawan yang diluncurkan diskominfo.

3. Bagi Pustaka

Hasil penelitian ini diharapkan mampu melengkapi keberagaman penelitian mahasiswa serta melengkapi bacaan dan dapat menambah bahan referensi dari suatu karya ilmiah.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk menjaga fokus dalam penulisan skripsi ini dan agar fokus kajian penelitian tidak menyimpang dari pokok bahasan, maka penulis menyajikan sistem penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini memuat latar belakang masalah penelitian, rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisikan definisi konsep, teori-teori, referensi yang bersumber dari buku, rivew, jurnal, publikasi yang relevan dengan masalah yang diteliti dan kajian terdahulu. Pandangan Islam terhadap masalah penelitian. Kerangka pemikiran/konsep operasional/definisi konsep/variabel penelitian/hipotesis.

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

Bab ini berisikan lokasi dan waktu penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, populasi dan sampel, dan metode analisis.

BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

Bab ini berisikan sejarah objek penelitian, aktivitas objek penelitian, struktur organisasi objek penelitian.

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan hasil penelitian yang dilakukan dan pembahasan terhadap hasil penelitian.

BAB VI PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian serta saran-saran yang diperlukan.

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 II

LANDASAN TEORI

2.1 Konsep Pelayanan Publik

2.1.1 Pengertian Pelayanan

Menurut (Yanuar, 2019) yang dikutip dari Pasolong mengartikan pelayanan sebagai suatu kegiatan langsung atau tidak langsung yang dilakukan individu atau kelompok dalam suatu organisasi untuk memenuhi suatu kebutuhan. Pelayanan menurut (Kasmir, 2017) adalah tindakan individu atau kelompok untuk memuaskan pelanggan atau yang menggunakan jasa pelayanan publik, sesama karyawan dan juga pemimpin. Menurut (Moenir, 1998) esensi pelayanan merupakan serangkaian kegiatan yang merupakan proses dan berlangsung sehari-hari serta berkesinambungan sepanjang kehidupan dalam bermasyarakat.

Menurut (Firdaus, 2019) mendefinisikan pelayanan publik adalah pelayanan yang dijalankan oleh orang atau kelompok tertentu secara tetap, karena tingkat kepuasan hanya dapat ditentukan oleh pemberi pelayanan dan orang yang dilayani, namun tergantung seberapa baik pelayanan tersebut dan memenuhi harapan pengguna pelayanan publik. Dari sini dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh penyedia jasa dengan pelanggan atau masyarakat yang mencari kepuasan dari pihak yang memberikan pelayanan dan menguntungkan kedua pihak.

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.

2.1.2 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik menjadi bagian penting dari suatu negara, dimana fungsi pelayanan adalah ekstensi pemerintah untuk berinteraksi langsung bersama masyarakat karena berhasilnya pelayanan publik akan menginspirasi dukungan masyarakat terhadap kompetensi pemerintah. Pelayanan publik melibatkan seluruh komponen pemerintahan yaitu pemerintah, swasta, masyarakat dan mekanisme pasar. Dalam hal ini pelayanan publik adalah tempat dimana semua aspek pemerintahan yang baik, transparan dan dapat disajikan dengan mudah.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mendefinisikan pelayanan publik sebagai serangkaian kegiatan atau seluruh kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan yang ditentukan oleh undang-undang bagi seluruh warga negara dan penduduk dalam bentuk barang dan jasa serta pelayanan administrasi yang diberikan oleh pegawai negeri sipil. Menurut (Nurdin, 2019) salah satu tugas penting pemerintah adalah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Oleh karena itu, kegiatan dari organisasi pemerintah sering disebut sebagai pelayanan publik (*public service*).

2.1.3 Unsur Penting Pelayanan Publik

Terdapat unsur penting pelayanan publik menurut (Barata, 2003) ialah:

- a. Memberikan suatu pelayanan, artinya pihak tersebut dapat memberikan suatu pelayanan tertentu kepada konsumen.

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. Penerima jasa, khususnya yang disebut konsumen yang menerima berbagai jasa dari penyedia layanan.
- c. Jenis jasa layanan, artinya layanan yang dapat diberikan oleh fasilitator layanan kepada pihak penerima layanan.
- d. Kepuasan pelanggan yaitu penyedia layanan harus berusaha untuk mencapai tujuan utama layanan yaitu kepuasan pelanggan.

Unsur Pelayanan Publik menurut (Sinambela, 2006) khususnya ialah:

- a. Penyedia layanan;
- b. Penerima layanan;
- c. Jenis layanan;
- d. Kepuasan pelanggan

2.1.3 Ciri dari Pelayanan Publik

Terdapat beberapa ciri khas pelayanan publik menurut (Suwandi, 2021) antara lain:

- a. Pelayanan didasari pada kebijakan atau peraturan undang-undang yang ada;
- b. Dibandingkan dengan layanan swasta, layanan publik lebih bersifat penting;
- c. Biasanya bersifat otoritas atau semi otoritas;
- d. Tidak dikontrol oleh pasar; dan
- e. Pelayanan publik tidak boleh mengutamakan kelompok saja karena melayani masyarakat, sehingga evaluasi pelayanan publik juga harus berbasis pada masyarakat luas.

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.

2.1.4 Asas Pelayanan Publik

Asas pelayanan publik menurut (Ratminto & Atik, 2007) sebagai berikut:

- a. Empati dengan pelanggan;
- b. Pembatasan prosedur, dalam hal ini prosedur harus dirancang dengan singkat padat dan jelas;
- c. Kejelasan tata cara pelayanan, yaitu tata cara pelayanan harus didesain dengan sesederhana mungkin dan dikomunikasikan dengan masyarakat pengguna jasa layanan;
- d. Minimalisasi persyaratan pelayanan;
- e. Kejelasan kewenangan, kewenangan pegawai harus dijelaskan dengan jelas dengan membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan;
- f. Transparansi biaya, biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan setransparan mungkin;
- g. Kepastian jadwal dan durasi pelayanan agar masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan bisa memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah;
- h. Minimalisasi formulir, formulir harus dirancang dengan seefisien mungkin;
- i. Optimalkan masa berlaku izin untuk menghindari pengajuan permohonan izin terlalu sering;

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.

- j. Hak dan kewajiban antara penyedia layanan dan pengguna layanan harus ditetapkan dengan jelas, serta peraturan mengenai sanksi dan kompensasi; dan
- k. Penanganan keluhan yang efektif dan pelayanan yang baik harus menghindari sebanyak mungkin keluhan pelanggan.

2.1.5 Parameter Peningkatan Kualitas Pelayanan

Adapun parameter peningkatan kualitas pelayanan menurut (Sinambela, 2006) yaitu:

- a. Transparansi, yaitu pelayanan yang terbuka, sederhana dan diberikan secara lengkap dan mudah dipahami. Akuntabilitas khususnya pelayanan dipertanggungjawabkan sesuai hukum;
- b. Kondisional, yaitu pelayanan yang dapat diperhitungkan menurut kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima dengan tetap memperhatikan prinsip efisiensi dan efektivitas;
- c. Persamaan hak artinya pelayanan tanpa memandang siapa yang dilayani dalam hal apapun, termasuk suku, ras, agama, golongan atau status sosial;
- d. Keseimbangan antara hak dan kewajiban, khususnya pelayanan yang memperhatikan aspek pemerataan antara penyedia dan penerima pelayanan publik.; dan
- e. Partisipatif, khususnya pelayanan dapat mendorong partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.



2.2 Konsep Inovasi

Inovasi adalah ide yang relatif baru dalam literatur administrasi publik. Menurut Zangwill dalam (Anatan, 2009) inovasi penting untuk memperoleh keunggulan kompetitif. Tanpa inovasi dunia akan mati. Apabila suatu Perusahaan terus-menerus melakukan inovasi maka akan mampu menguasai pasar, dengan inovasi produk yang baru, desain dan bentuk yang baru dan pada akhirnya melalui strategi inovasinya akan tercipta produk baru, produk unik yang sulit ditiru oleh kompetitor.

Menurut Rogers (1983) inovasi adalah *“An innovation is an idea, practice, or object that is perceived as new by an individual or other unit of adoption. It matters little, so far as human behavior is concerned, whether or not an idea is 'objectively' new as measured by the lapse of time since its first use or discovery. The perceived newness of the idea for the individual determines his or her reaction to it. If the idea seems new to the individual, it is an innovation”*. Dalam uraian diatas berarti “Inovasi adalah ide, praktik, atau objek yang dianggap baru oleh individu atau unit adopsi lainnya. Itu tidak penting, sejauh perilaku manusia yang bersangkutan, apakah ide itu "objektif" atau tidak baru yang diukur dengan selang waktu sejak penggunaan atau penemuan pertama. Kebaruan yang dirasakan dari ide untuk individu menentukan atau reaksinya terhadapnya. Jika ide terlihat baru bagi individu itu berarti sebuah inovasi”.

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.

2.2.1 Pengertian Inovasi

Menurut (Makmur, 2015) mendefinisikan inovasi sebagai alat bagi koalisi karena adanya inovasi dapat menropong perubahan yang terjadi sebagai kesempatan untuk menjalankan usaha yang berbeda. Fenomena ini dapat dibantah sebagai suatu disiplin, pembelajaran dan praktek. Menurut (Sherly, 2020) inovasi dapat dikatakan sebagai suatu kegiatan atau suatu perubahan baru dan dilakukan oleh para pengusaha dalam jangka waktu yang panjang dari berbagai pertimbangan sepanjang proses pelaksanaannya sebagai hasil pemikiran kreatif, ide-ide yang diciptakan serta penelitian dan pengkajian yang dilakukan.

Inovasi dapat didefinisikan sebagai pengelolaan seluruh aktivitas termasuk membangun ide, pengembangan teknologi, proses produksi dan pemasaran produk. Menurut (Trott, 2017) de finisi inovasi sebagai proses manajemen juga mengenalkan perbedaan antara inovasi dan produk usulan yang merupakan hasil akhir dari proses inovasi yang dilaksanakan. Menurut (Widjaja, 2019) inovasi adalah suatu proses atau hasil dari pengembangan dan penggunaan pengetahuan dan keterampilan, termasuk teknologi serta pengalaman, untuk menciptakan atau meningkatkan produk atau proses agar memberikan hasil yang lebih bermakna dari sebelumnya.

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.

2.2.2 Jenis-Jenis Inovasi

2.2.2.1 Inovasi Administrasi

Menurut (Daft, 1978) inovasi administrasi berkesinambungan dengan perubahan susunan dan proses dalam organisasi. Inovasi membentangkan kegiatan organisasi seperti proses dan prosedur administrasi, sistem manajemen dan pemberian pelatihan program untuk para pegawai. Selanjutnya Damanpour (1984) mengutamakan inovasi administrasi agar organisasi mampu beradaptasi dengan perubahan lingkungan serta mempertahankan tujuan organisasi untuk meningkatkan kinerja.

2.2.2.2 Inovasi Teknologi

Inovasi teknologi khususnya berfokus pada perubahan teknologi dimana organisasi mengubah pelayanan dengan menggunakan teknologi dan mengangkat sistem baru. Inovasi penting bagi organisasi karena berkaitan dengan kompetisi teknis. Inovasi yang efektif dan efisien mampu meningkatkan kualitas kinerja dan produktivitas organisasi. Berdasarkan survei *World Bank Enterprise* yang didasarkan pada The Oslo Manual, membagi empat tipe inovasi:

1. *Product innovation* (inovasi produk), diartikan sebagai identifikasi barang atau jasa baru agar meningkat secara signifikan sesuai dengan penggunaannya;
2. *Process innovation* (inovasi proses), yaitu mengimplementasikan metode produksi dan pelayanan baru yang meningkat secara signifikan.

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.

3. *Marketing innovation* (inovasi pemasaran), yaitu penerapan metode distribusi baru berupa perubahan desain produk, promosi, penetapan harga atau penempatan.
4. *Organizational innovation* (inovasi organisasi), khususnya pelaksanaan praktis kegiatan perusahaan baru, pengaturan tempat kerja dan hubungan eksternal (Sharma, 2021).

Inovasi memiliki beragam jenis karena yang cakupannya sangat luas. Model inovasi menurut Harries dalam buku *Birokrasi dan Governance* (2019) membagi model inovasi menjadi beberapa jenis, antara lain:

1. *Research and Development* (berdasarkan penelitian pengembangan), yaitu pengembangan penerapan teknologi di sektor publik dan mengembangkan serta mempromosika ide produk maupun layanan dari luar.
2. *Incremental* (tambahan), yaitu perubahan pada skala kecil yang dilakukan pegawai dengan cara menerapkan dan mengembangkan ide baru pada konteks tertentu sesuai dengan pengetahuan yang didapatkan dari pengalaman.
3. *Kolaboratif* (kolaborasi), artinya inovasi yang dicapai melalui kerja sama dengan komunitas atau organisasi tertentu yang terlibat dalam program yang dibuat.
4. *Thinking the unthinkable* (radikal), diartikan sebagai inovasi yang belum pernah ada sebelumnya dan belum pernah terpikirkan

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.

sehingga mengarah pada perubahan yang mengarah pada peninjauan kembali terhadap praktik yang telah ada sebelumnya.

- a) Kewirausahaan, khususnya inovasi yang berkaitan dengan wirausaha sosial, baik yang mencari keuntungan maupun tidak serta investasi sosial.
- b) Transfer, diartikan sebagai cara memperoleh atau mengadaptasi ide-ide baru dari organisasi lain untuk dilaksanakan.
- c) *Co-production*, khususnya inovasi yang dilakukan pengguna jasa untuk menetap dan berpartisipasi dalam pengembangan pendekatan baru.

Inovasi tidak hanya menyangkut mencakup penciptaan suatu produk tetapi juga mencakup banyak hal lainnya. Menurut (Ancok, 2012) ada beberapa jenis inovasi yang disarankan yaitu :

1. Inovasi Pelayanan

Pelayanan merupakan unsur yang sangat penting dalam pemasaran sebuah barang dan jasa. Masyarakat akan meninggalkan suatu barang dan jasa jika penyedia jasanya lamban, tidak ramah, tidak sabaran dan pemarah, apalagi jika harus menunggu lama untuk mendapatkan produk atau jasa tersebut. Salah satu inovasi dalam pelayanan adalah “*one stop service*”. Misalnya diambil contoh dari penanganan perjalanan eksekutif. Agen perjalanan menyediakan layanan komprehensif berikut:

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.

pemesanan aktif, mengantarkan ke bandara, dan persiapan penjemputan di bandara kota tujuan.

2. Inovasi Proses

Inovasi proses adalah proses memproduksi suatu barang atau memberikan layanan kepada pelanggan yang menghabiskan waktu, uang dan tenaga. Misalnya bagi pemasok komoditas, proses yang tidak efisien akan mengakibatkan barang terlambat sampai ke pasar dan biaya operasional produksi barang akan menjadi tinggi. Dalam operasional, organisasi harus menyederhanakan proses kerja untuk mencapai efisiensi atau mencari proses yang benar-benar baru dengan menghilangkan proses operasi lama untuk mencapai hasil kerja organisasi.

3. Inovasi Produk

Pengguna produk menginginkan produk yang multifungsi, seperti telepon genggam. Masyarakat menginginkan ponsel yang multifungsi, tidak hanya sebagai alat komunikasi suara, *email*, dan percakapan teks (*chatting*), tetapi juga bisa sebagai pengatur jadwal kerja, kamera, kalkulator bahkan mampu membuat dokumen presentasi seperti *powerpoint*. Oleh karena itu, kebutuhan akan desain, tampilan dan fitur produk sangat penting bagi pengguna. Menurut (Gary, 2000) inovasi adalah perubahan dari prinsip, proses dan praktik manajemen tradisional atau perubahan dari bentuk organisasi lama yang akan berpengaruh secara signifikan terhadap cara pengelolaan.

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.

2.2.3 Kriteria Inovasi

Dalam PANRB Nomor 7 Tahun 2021 terdapat beberapa kriteria inovasi pelayanan publik:

- a. Memiliki kebaruan, secara khusus menawarkan ide-ide unik dan pendekatan baru dalam memecahkan masalah;
- b. Efektif, yaitu menunjukkan kinerja aktual dan memberikan solusi;
- c. Bermanfaat, khususnya mengatasi masalah yang menjadi perhatian kepentingan publik;
- d. Dapat ditransfer atau direplikasi serta dilakukan oleh penyedia layanan publik; dan
- e. Berkelanjutan yang dapat menjamin dan mempertahankan terus-menerus dalam bentuk dukungan, anggaran, program, misi, fungsi organisasi serta peraturan perundang-undangan.

Selanjutnya dalam Buku *Diffusion of Innovations*, Rogers (2003:219-258) menyampaikan bahwa ada beberapa faktor yang mempengaruhi keberhasilan inovasi yakni:

1. *Relative Advantage* atau Keuntungan Relatif

Faktor pertama yang dipaparkan oleh Rogers adalah *relative advantage* (keuntungan relatif), Rogers menyatakan bahwa:

“Relative advantage is the degree to which an innovation is perceived as being better than the idea it supersedes. The degree of relative advantage is often expressed in economic profitability, in status giving, or in other ways. The nature of the innovation largely determines what specific type of relative advantage (such as economic, sosial, and the like) is important to adopters, although the characteristics of the potential adopters also

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.

affect which dimensions of relative advantage are most important (as we shall show in this section)."

"Keuntungan relatif adalah sejauh mana suatu inovasi dianggap lebih baik daripada ide yang digantikannya. Tingkat keuntungan relatif sering dinyatakan dalam profitabilitas ekonomi, dalam pemberian status, atau dengan cara lain. Sifat inovasi sangat menentukan jenis tertentu dari keuntungan relatif (seperti ekonomi, sosial, dan sejenisnya) yang penting bagi pengadopsi, meskipun karakteristik pengadopsi potensial juga mempengaruhi dimensi keuntungan relatif mana yang paling penting (seperti yang akan kita bahas nanti)."

Artinya bahwa sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya, sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakannya dengan yang lain.

2. *Compatibility* atau Kesesuaian

Faktor kedua yang mempengaruhi inovasi adalah *compatibility* (kesesuaian), Rogers menyatakan bahwa:

"Compatibility is the degree to which an innovation is perceived as consistent with the existing values, past experiences, and needs of potential adopters. An idea that is more compatible is less uncertain to the potential adopter. An innovation can be compatible or incompatible (1) with sociocultural values and beliefs, (2) with previously introduced ideas, or (3) with client needs for innovations."

"Kesesuaian adalah sejauh mana suatu inovasi dianggap konsisten dengan nilai-nilai yang ada, pengalaman masa lalu, dan kebutuhan pengadopsi potensial. Sebuah ide yang lebih kompatibel kurang pasti bagi pengadopsi potensial. Suatu inovasi dapat kompatibel atau tidak sesuai (1) dengan nilai dan keyakinan budaya sosial, (2) dengan ide-ide yang diperkenalkan sebelumnya, atau (3) dengan kebutuhan klien akan inovasi."

Artinya inovasi juga mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang digantinya. Selain itu juga dapat memproseskan adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi secara lebih tepat.

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.

3. *Complexity* atau Kerumitan

Selanjutnya faktor ketiga yang mempengaruhi keberhasilan inovasi adalah *complexity* (kerumitan), yang dipaparkan oleh Rogers yakni:

“Complexity is the degree to which an innovation is perceived as relatively difficult to understand and use.”

“Kerumitan adalah sejauh mana suatu inovasi dianggap relatif sulit untuk dipahami dan digunakan.”

Maka inovasi diartikan mempunyai tingkat kerumitan yang tinggi dibandingkan dengan inovasi yang sebelumnya, karena inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, maka tingkat kerumitan tidak menjadi masalah penting.

4. *Triability* atau Kemungkinan dicoba

Faktor keempat yang mempengaruhi inovasi yakni *triability* (kemungkinan dicoba), Rogers menyatakan bahwa:

“Triability is the degree to which an innovation may be experimented with on a limited basis. New ideas that can be tried on the installment plan will generally be adopted more rapidly than innovations that are not divisible. An innovation that is trialable is less uncertain for the adopter.”

“Kemungkinan dicoba adalah sejauh mana inovasi dapat dicoba dengan dasar yang terbatas. Ide-ide baru yang dapat dicoba pada rencana angsuran umumnya akan diadopsi lebih cepat daripada inovasi yang tidak dapat dibagi. Sebuah inovasi yang dapat diuji coba kurang pasti bagi pengadopsinya.”

Didefinisikan bahwa inovasi hanya bisa diterima yang telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

5. *Observability* atau Kemudahan diamati

Adapun faktor keberhasilan sebuah inovasi yakni *observability* (kemudahan diamati), Rogers menyatakan bahwa:

“Observability is the degree to which the results of an innovation are visible to others. The results of some ideas are easily observed and communicated to others, whereas some innovations are difficult to describe to others.”

“Kemudahan diamati adalah sejauh mana hasil inovasi terlihat oleh orang lain. Hasil dari beberapa ide mudah diamati dan dikomunikasikan kepada orang lain, sedangkan beberapa inovasi sulit untuk dijelaskan kepada orang lain.”

Dengan demikian sebuah inovasi yang harus diamati dari segi hasil yang menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

Dengan poin-poin tersebut, maka sebuah inovasi merupakan cara baru untuk menggantikan cara lama dalam mengerjakan atau menghasilkan sesuatu yang baru. Namun inovasi mempunyai dimensi geofisik yang menempatkannya ditempat baru/pada suatu tempat, dan boleh jadi merupakan sesuatu yang lama dan bisa terjadi tempat lain.

2.2.4 Tahap Inovasi

- a. Invensi, yaitu proses menghasilkan ide baru baik berupa prototipe ataupun hanya konsep;
- b. Inovasi, yaitu penemuan produk atau dapat dikatakan sebagai hasil dari ide atau konsep yang telah direncanakan sebelumnya; dan
- c. Difusi atau adopsi, yaitu peluncuran serta pengenalan inovasi didalam organisasi dan pengimplementasian untuk meningkatkan jumlah pengguna inovasi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

Sedangkan menurut (West, 2000) inovasi berasal dari kata kreativitas ide-ide baru, inovasi adalah sebuah penerapan ide ide tersebut secara aktual dan praktek. Hal-hal yang dapat memicu inovasi:

1. Tantangan di dalam ruang lingkup organisasi;
2. Tekanan yang kuat terhadap kualitas dalam proses suatu layanan;
3. Adanya pemantauan dalam komunikasi antar departemen;
4. Adanya tuntunan yang dirancang secara cermat untuk memastikan kerja gabungan yang efektif; dan
5. Adanya pendapat pendapat dasar organisasi yang terbuka.

Dengan melihat pengertian-pengertian diatas, sebuah inovasi tidak akan bisa berkembang dalam kondisi status *quo*. Inovasi mempunyai satu sifat yang mendasar yaitu sifat kebaruan. Sifat kebaruan ini merupakan sifat dasar dari inovasi dalam menggantikan pengetahuan, cara, objek, teknologi atau penemuan yang lama, yang sudah tidak efektif dalam menyelesaikan masalah.

2.2.5 Faktor Pendukung Inovasi

Adapun faktor pendukung inovasi menurut **Ancok (2012) yaitu:**

- a. **Modal Manusia**, yang dimaksud disini merupakan orang-orang pintar yang membagikan ide, baik di dalam maupun diluar organisasi menurut (Dhewanto, 2014). Misalnya pada suatu organisasi membutuhkan anggota yang mampu mengutarakan

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.

ide-ide kreatifnya untuk menciptakan suatu kebaruan atau perbaiki inovasi;

b. Modal Kepemimpinan, merupakan salah satu kunci untuk sebuah inovasi dalam Noor (2013). Seorang pemimpin akan selalu memusatkan kondisi di akan mendatang sehingga, seorang pemimpin dapat memberikan sebuah kontribusi dalam menciptakan suatu inovasi. Merumuskan Suatu visi merupakan salah satu cara agar pemimpin dapat berkomunikasi dan memberikan arahan kepada anggotanya untuk mengimbuhkan upaya-upaya inovatif dalam kemajuan organisasi. Selanjutnya seorang pemimpin memberikan kesempatan kepada anggota untuk memberikan saran-saran dalam pekerjaannya agar pemimpin dapat meningkatkan inovasi dengan menjadi contoh dari perilaku inovatif.

c. Modal Struktur Organisasi, merupakan salah satu sarana yang digunakan manajemen untuk mencapai sasaran/tujuannya. Dalam struktur organisasi menjelaskan setiap tugas atau pekerjaan secara formal yang telah dibagi, dikelompokkan dan dikoordinasikan. Melalui tugas dan fungsinya tersebut memudahkan terwujudnya sebuah inovasi, karena disetiap anggota memiliki fokus dalam pekerjaannya.

2.2.6 Faktor Penghambat Inovasi

Adapun faktor penghambat inovasi menurut (Maysara, 2021) yaitu:

Hak Cipta Diindungi 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.

- a. Sosialisasi merupakan salah satu faktor penghambat inovasi yang dapat mempengaruhi kemampuan individu atau kelompok dalam menciptakan atau mengadopsi inovasi baru. Faktor sosialisasi ini mencakup pola komunikasi yang mungkin menghambat proses inovasi. Dengan mengidentifikasi dan memahami faktor-faktor tersebut, organisasi dapat mencari cara untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut dan mendorong terciptanya lingkungan yang mendukung inovasi.
- b. *Half Implemented* atau separuh dilaksanakan mungkin merujuk pada situasi di mana suatu inovasi hanya dilakukan sebagian atau tidak sepenuhnya diimplementasikan. Beberapa faktor yang mungkin menjadi penyebabnya antara lain kurangnya komitmen dari pihak terkait dan keterbatasan sumber daya. Untuk mengatasi faktor penghambat ini, penting untuk melakukan analisis mendalam terhadap penyebab ketidaklengkapannya implementasi inovasi tersebut. Selanjutnya, perlu dilakukan langkah-langkah untuk meningkatkan komitmen, alokasi sumber daya yang memadai, mengkomunikasikan manfaat inovasi secara jelas, serta memastikan adanya dukungan yang memadai dari berbagai pihak terkait agar implementasi inovasi dapat dilakukan secara menyeluruh dan efektif.
- c. Sumber daya manusia dapat bermacam-macam dan beragam, seperti kurangnya keterampilan atau pengetahuan, kemampuan

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.

terhadap perubahan, dan kurangnya motivasi. Dengan mengidentifikasi faktor-faktor ini, perusahaan dapat mencoba mengatasi hambatan-hambatan tersebut untuk meningkatkan inovasi dan kreativitas.

- d. Anggaran seringkali menjadi hambatan yang signifikan. Ketika anggaran terbatas, hal ini dapat membatasi sumber daya yang tersedia untuk penelitian, pengembangan, dan implementasi ide-ide inovatif. Dampaknya bisa berupa minimnya investasi pada teknologi baru atau pengembangan produk. Maka penting untuk mencari cara kreatif dalam mengelola anggaran sehingga tetap mendorong inovasi meskipun dalam keterbatasan sumber daya.

2.2.7 Model Proses Pengambilan Keputusan Ide Inovasi

Adapun model pengambilan keputusan menurut (Rogers, 2003) yaitu:

- a. *Knowledge* (pengetahuan) merupakan tahap pengenalan dimana seseorang mengetahui adanya inovasi dan bagaimana inovasi tersebut dapat berfungsi;
- b. *Persuasi* adalah dimana seseorang membentuk sikap apakah berkenan atau tidak berkenan terhadap inovasi tersebut;
- c. *Decision* yakni tahap keputusan dimana seseorang telah terlibat dalam kegiatan inovasi yang membawanya pada keadaan memilih untuk menerima atau menolak inovasi;

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- d. Implementas merupakan tahap dimana seseorang telah mempraktekkan inovasi tersebut;
- e. *Confirmation* (konfirmasi) adalah tahap dimana seseorang mencari penguat atas keputusan inovasi yang telah ditentukannya, tetapi tidak menutup kemungkinan dapat merubah keputusannya jika ia memperoleh pesan-pesan atau informasi yang bertentangan. Pada tahap ini seseorang akan mengevaluasi atas inovasi yang digunakan apakah melanjutkan untuk terus memakai ide tersebut atau berhenti.

2.2.8 Strategi Inovasi dalam Pemerintahan

Analisis inovasi dan praktik yang berhasil menunjukkan bahwa sektor pemerintah memiliki lima strategi utama menurut (Anggit, 2022) yaitu:

- a. Layanan terintegrasi, berarti meningkatnya jumlah layanan yang diberikan oleh sektor publik dalam layanan terpadu. Pemerintah sering mengintegrasikan produk dan layanan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Misalnya menggunakan *call center*, *email*, kartu debit, *e-government*, dan lain sebagainya;
- b. Desentralisasi pemberian dan *monitoring* layanan, berarti pemberian dan pemantauan layanan yang terdesentralisasi membawa layanan lebih dekat ke masyarakat dan memberikan tingkat keamanan permintaan yang lebih

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.

- tinggi, serta meningkatkan kepuasan komunitas atau bisnis. Desentralisasi layanan mendorong perkembangan ekonomi dan meningkatkan kepercayaan kepada pemerintah;
- c. Penggunaan kolaborasi berarti sebagai pemerintah yang inovatif untuk mencapai kepatuhan yang lebih baik, membuat penyampaian layanan publik lebih efisien, dan memberikan kerjasama yang lebih baik antara organisasi dan antara sektor publik dan swasta. Misalnya, bekerja sama dengan organisasi yang memiliki asosiasi bisnis untuk mempromosikan efisiensi dan kualitas layanan pemerintah;
 - d. Pelibatan warga negara berarti kewenangan pemerintahan yang inovatif harus merealisasikan peran pentingnya dengan mendorong peran warga untuk berpartisipasi dalam mendorong perubahan. Seperti menyediakan forum bagi publik untuk mengekspresikan pandangannya dan terlibat di dalam seluruh langkah-langkah proses, maka hasil inovasi lebih memiliki kemungkinan untuk sukses dan lebih luas jangkauannya;
 - e. Pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi, *United Nation World Public Sector Report* tahun 2004 mengidentifikasi penggunaan layanan berbasis internet untuk secara cepat mengurangi birokrasi di sektor publik. Kontribusi internet untuk menyederhanakan dan



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.

meningkatkan warga untuk mendapatkan informasi dan berkomunikasi dengan otoritas publik. Internet juga berfungsi sebagai alat untuk meningkatkan transparansi dan integritas administrative.

2.3 Inovasi Pelayanan

Inovasi sebenarnya sudah memiliki istilah yang relatif baru apabila diukur didalam perjalanan sejarah peradaban manusia. Istilah ini berasal dari bahasa latin *innovare* yang bearti berubah menjadi sesuatu yang baru. Istilah inovasi (*innovation* dan *innovate*) sendiri yang baru dikenal dalam kosakata bahasa inggris pada abad ke-16. Namun pada masa itu, istilah inovasi lebih banyak diasosiasikan secara negatif sebagai *troublemaker* serta lebih identik dengan perubahan baru yang membawa dampak yang sangat luar biasa, terutama terhadap kemampuan sosial politik serta mengancam struktur kekuasaan. Selain itu istilah innovative sendiri mulai luas dipergunakan banyak orang sejak abad ke-17 atau sekitar 100 tahun kemudian. Dalam sebuah pengertian menyebutkan bahwa inovasi adalah kegiatan yang meliputi seluruh proses menciptakan dan menawarkan jasa atau barang baik yang sifat nya baru.

Menurut Peraturan Menteri PANRB No. 30 Tahun 2014 inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan publik baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dalam pasal 2 ayat (2) juga menjelaskan bahwa fasilitasi pembangunan dan pengembangan inovasi pelayanan publik, sebagaimana dimaksud dalam pasal 1 dilakukan



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.

melalui kompetisi inovasi, sistem informasi inovasi, pemanfaatan dan pengembangan jaringan informasi, peningkatan kapasitas, dan pemantauan yang berkelanjutan.

Sedangkan menurut Damanpour menjelaskan bahwa sebuah inovasi dapat berupa produk baru atau jasa baru, teknologi dalam proses menghasilkan produk yang baru dan sistem struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi sejalan dengan itu menurut Rogers salah satu penulis buku inovasi terkemuka, menjelaskan bahwa inovasi merupakan sesuatu yang terwujud maupun sesuatu yang tidak terwujud. Menurut (Mulgan, 2008) memaparkan beberapa alasan mengapa ruang lingkup publik harus ada inovasi yaitu :

- a. Untuk menanggapi secara lebih efektif dalam perubahan dan kebutuhan ekpestasi publik terus yang harus disignifikan;
- b. Untuk memperbaiki sebuah pelayanan publik, termasuk bagian-bagian dari masa lalu yang hanya sedikit mengalami kemajuan; dan
- c. Untuk memasukkan unsur biaya dan peningkatan e fisiensi.

Sedangkan menurut Albury (2003) secara rinci menjelaskan inovasi sebagai *new ideas that work*. Hal ini berarti inovasi berhubungan erat dengan ide-ide baru yang bermanfaat. Inovasi dengan kebaruannya harus memiliki nilai yang bermanfaat. Adapun hal penting dalam memahami inovasi menurut Schumpeter dalam (Halvorsen, 2005) yang menekankan dua hal penting yaitu :



- a. Sifat kebaruan (*novelty*) dari sebuah produk yang baru, dengan kata lain inovasi hanya terhubung kepada inovasi yang baru dalam produk dan jasa; dan
- b. Bahwa inovasi berhubungan dengan proses pencarian aplikasi komersial disektor bisnis.

2.4 Konsep E-Government

Konsep *E-Government* menurut (Habibie, 2019) Filosofi dasar *E-Government* adalah pengubah *system* (organisasi, proses bisnis, sdm, dan standar prosedur operasi) di pemerintahan. Fungsi utama *E-Government* adalah sebagai alat membantu menciptakan perubahan internal pelayanan pemerintah kepada masyarakat. Karena hanya dijadikan sebagai alat bagi pemerintah untuk mempermudah pekerjaan aparatur pemerintahan untuk sekali lagi merupakan faktor sentral atau penentu keberhasilan instrumen yang digunakan sesuai dengan sasarannya adalah birokrasi itu sendiri.

Penerapan *E-Government* memberikan keuntungan bagi masyarakat ialah pelayanan yang dapat diakses melalui media elektronik tanpa perlu datang ke kantor pemerintahan lebih lanjut, keterbukaan informasi dan integritas dalam memfasilitasi terwujudnya *good governance* di pemerintahan dan meningkatkan transparansi dan akuntabilitas di lembaga atau kantor penyedia layanan publik dalam (Maulani, 2020). *E-Government* adalah hasil implementasi dari penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah yang berusaha dalam mentransformasikan relasi dengan masyarakat, sektor swasta, serta aktor lainnya sehingga dapat memajukan nilai- nilai partisipatif.

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.

Secara lebih konkret *E-Government* digambarkan seperti *base data*, sistem informasi, multimedia, fasilitas otomatis, teknologi pelacak serta mesin penelusuran oleh organisasi publik dalam mendorong terlaksananya interaksi antara pemangku kepentingan di lingkungan internal maupun di lingkungan eksternal pemerintah dalam melakukan penyampaian informasi penyelenggaraan pemerintah dan memberikan pelayanan kepada masyarakat (Tasya dkk, 2021). Implementasi *E-Government* pada masanya keterbukaan informasi publik merupakan pilar penting karena dapat mempengaruhi terwujudnya organisasi publik. *Good governance* atau pemerintahan yang baik di setiap daerah konsep ini transparan, akuntabel, berpartisipasi, efektif, dan efisien, responsif, dan sesuai hukum (Majid, 2021).

E-Government adalah sebuah bentuk organisasi pemerintah yang menggunakan teknologi informasi untuk implementasi pemerintahannya. Semua sistem di digitalkan untuk integrasi pemerintah, swasta dan masyarakat untuk berpartisipasi aktif dalam proses penyelenggaraan pemerintahan (Cantika, 2021). Menurut (Damascene, 2019) definisi *E-Government* menghasilkan tiga komponen utama yang mencirikan bentuk *E-pemerintah* yaitu:

- a. Area transformasi;
- b. Pengguna, pemangku kepentingan dan hubungan mereka; dan
- c. Aplikasi *E-Government*.

Sedangkan dalam (Mahdanisa, 2018) tujuan dari *E-Government* untuk meningkatkan akses warga terhadap layanan publik pemerintah, meningkatkan akses publik ke sumber daya informasi yang dimiliki pemerintah, proses



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.

pengelolaan pengaduan publik dan kualitas layanan yang setara yang dapat dimanfaatkan oleh semua warga negara. Dalam Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, dalam hal ini *E-Government* bertujuan untuk mencapai 4 (empat) tujuan antara lain:

- a. Membentuk suatu informasi jaringan dan kegiatan pelayanan publik dengan kualitas dan cakupan yang dapat dipenuhi oleh seluruh masyarakat dan dapat diakses di setiap wilayah setiap saat, tanpa batas waktu dengan biaya yang wajar bagi masyarakat;
- b. Menjalin hubungan yang interaktif dengan dunia usaha untuk, meningkatkan perkembangan perekonomian nasional dan, mempercepat kemampuan menghadapi perubahan dan, persaingan perdagangan internasional;
- c. Membangun mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga negara serta, menyediakan sarana dialog publik bagi masyarakat untuk, berpartisipasi dalam perumusan kebijakan negara; dan
- d. Terwujudnya sistem pengelolaan dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memudahkan transaksi dan pelayanan antara instansi pemerintah dan pemerintah daerah otonom.

Pelayanan publik berbasis *E-Government* dapat memudahkan masyarakat untuk mengakses berbagai layanan tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintahan. Kelengkapan dan keterbukaan informasi *E-Government* yang dapat diakses akan mendorong terciptanya *good governance* dalam



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.

pemerintahan dengan meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. *E-Government* juga dapat meningkatkan produktivitas dan efisiensi birokrasi, meningkatkan kreativitas dan inovasi, baik dari pihak penyelenggara pelayanan publik maupun masyarakat. Penerapan *E-Government* pada pelayanan publik dapat meningkatkan kemudahan dan efisiensi.

Misalnya pada aplikasi Klik Pelalawan terbukti sangat efektif dalam menampung aspirasi dan keluhan yang ada dalam masyarakat. Melihat inovasi layanan berbasis *E-Government* di pemerintahan juga telah mampu membawa manfaat dalam hal efisiensi dan produktivitas. Berdasarkan Inpres Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, pemerintah harus mampu memenuhi dua modalitas tuntutan masyarakat yang berbeda namun berkaitan erat, yaitu:

- a. Masyarakat menuntut pelayanan publik yang memenuhi kepentingan masyarakat luas di seluruh wilayah Indonesia, dapat diandalkan dan terpercaya, serta mudah dijangkau secara interaktif;
- b. Masyarakat menginginkan agar aspirasi mereka didengar, sehingga pemerintah harus memfasilitasi partisipasi dan dialog publik di dalam perumusan kebijakan negara (Juliarso, 2019).

2.5 Pandangan Islam tentang Inovasi Pelayanan

Surat Al-Hasyr Ayat 18

تَعْمَلُونَ ۖ بِمَا حَبِطَ اللَّهُ ۗ إِنَّ اللَّهَ وَاثِقُوا لِعَذَابٍ قَدَمْتُمْ مَا نَفْسٌ وَلْتَنْتَظِرُوا ۗ اللَّهُ اَثَقُوا اٰمَنُوا الَّذِيْنَ يٰۤاَيُّهَا



Terjemahan arti: *“Wahai orang-orang yang beriman! Bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap orang memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat), dan bertakwalah kepada Allah. Sungguh, Allah Mahateliti terhadap apa yang kamu kerjakan.”*

Surat Ar-Ra'd Ayat 11

مَا يُعَيِّرُ مَا يَفْعَلُ اللَّهُ ۗ إِنَّ اللَّهَ أَعْلَمُ بِمَا يَفْعَلُونَ ۗ وَمَنْ يَدْرِي بِمَا تَعْبَثُونَ لَهُ ۗ وَالَّذِينَ يَدْعُونَ مِنْ دُونِهِ لَمْ يَكُنْ لَهُمْ جَاءُزٌ مِنْ شَيْءٍ ۚ وَمَا لَهُمْ مِنْ دُونِ اللَّهِ مِنْ سُلْطَانٍ ۚ فَإِذَا نَادَى السَّمَاءُ وَالْأَرْضُ لِلَّهِ أَنْتُمْ نَادُوا رَبَّكُمْ ۖ وَإِذْ تَقُولُ لِلَّذِينَ أَنْعَمَ اللَّهُ عَلَيْهِمْ إِنَّا نَعْبُدُ اللَّهَ ۖ فَاسْمِعُوا لَكُمْ نَجْوَى اللَّهِ وَرَسُولِهِ ۗ وَاللَّهُ سَمِيعٌ عَلِيمٌ ۗ

TerjemahArti: *Bagi manusia ada malaikat-malaikat yang selalu mengikutinya bergiliran, di muka dan di belakangnya, mereka menjaganya atas perintah Allah. Sesungguhnya Allah tidak merubah keadaan sesuatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri. Dan apabila Allah menghendaki keburukan terhadap sesuatu kaum, maka tak ada yang dapat menolaknya; dan sekali-kali tak ada pelindung bagi mereka selain Dia.*

Inspirasi inovasi juga hadir dalam kisah Nabi Nuh yang diperintahkan padanya untuk membuat perahu untuk dapat digunakan penyelamatan diri disaat tertimpa air bah, sementara belum pernah ada dan tahu cara dan bentuk sebelumnya.

Surat Hud Ayat 37

مُغْرَقُونَ ۗ إِنَّهُمْ ظَلَمُوا الَّذِينَ فِي ثَخَاتِبِنِي وَلَا وَحِينًا عَيْنَابًا الْفُلْكَ وَاصْنَع

Terjemahan Arti: *“Dan buatlah bahtera itu dengan pengawasan dan petunjuk wahyu Kami, dan janganlah kamu bicarakan dengan Aku perihal orang-orang yang zalim itu. Sesungguhnya mereka nanti akan ditenggelamkan.” (QS. Hud, ayat 37) Allah juga mendorong manusia untuk berpikir agar dapat menghasilkan sesuatu yang baru dan inovatif termasuk dalam playanan. Bahkan amat banyak dalam teks-teks sumber wahyu yang mendorong untuk berpikir secara kreatif dan inovatif dengan menggunakan kalimat *afalaa ta'qiluun*, atau kalimat *afala tatafakaruun...*"dan lebih banyak lagi.*

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.

Surat Baqarah Ayat 44

تَعْمَلُونَ أَفَلَا ۖ الْكِتَابَ تَتْلُونَ وَآنْتُمْ أَنْفُسَكُمْ وَتَتَسَوْنَ بِالْبِئْرِ النَّاسِ أَتَأْمُرُونَ

Terjemahan Arti: “Mengapa kamu menyuruh orang lain (mengerjakan) kebajikan, sedangkan kamu melupakan dirimu sendiri, padahal kamu membaca Kitab (Taurat)?

Tidakkah kamu mengerti?” (QS Al-Baqarah, Ayat 44)

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
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

2.6 Penelitian Terdahulu

Adapun beberapa penelitian terdahulu didalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Judul Penelitian	Rumusan Masalah	Teori	Metode	Hasil Penelitian	Perbedaan
1	Tania Ikalia Putri dkk (2022) dengan judul penelitian Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah Daerah : Lek Paijo (Layanan Elektronik Pajak Daerah Sistem Jaringan Online) Untuk Menciptakan Good Governance di Kota Semarang	1. Bagaimana Proses Pelaksanaan Inovasi LEK PAIJO di Kota Semarang? 2. Bagaimana kepuasan masyarakat wajib pajak dalam pelaksanaan LEK PAIJO di Kota Semarang?	Pada penelitian ini terdapat dua teori yakni pada Inovasi menggunakan teori Rogers dimana terdapat 5 tahapan mengenai proses keputusan inovasi yaitu, <i>Knowledge</i> (Pengetahuan), <i>Persuasion</i> (Persuasi), <i>Decision</i> (Keputusan), <i>Implementation</i> (Pelaksanaan) dan <i>Confirmation</i> (Konfirmasi). Sedangkan pada kualitas pelayanan publik terdapat 5	Penelitian ini menggunakan metode <i>mixed method</i> dengan melakukan wawancara, kuesioner, observasi dan dokumentasi.	Proses Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik melalui Aplikasi Lek Paijo di Kota Semarang dilihat dari proses tahapan inovasi yaitu <i>knowledge</i> , <i>persuasion</i> , <i>decision</i> , <i>implementation</i> , <i>confirm</i> telah dilaksanakan dengan baik dan tingkat kepuasan wajib pajak terhadap pelaksanaan inovasi aplikasi Lek Paijo di Kota Semarang mencapai 62% wajib	Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan penelitian terdahulu adalah aplikasi Lek Paijo fokus kepada pajak daerah dengan sistem jaringan online. Selain itu, teori dan metode yang digunakan penelitian terdahulu berbeda dengan teori dan metode yang digunakan peneliti dalam aplikasi klik Pelalawan.

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
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

			dimensi serqual menurut Zeithaml yaitu: <i>Tangibels, Reability, Responsiveness, Assurance dan Emphaty.</i>		pajak merasa puas dan 58% merasa terdapat manfaat dari penggunaan aplikasi lek paijo yang diukur dari 5 indikator kualitas pelayanan publik yaitu <i>tangibels, responsiveness, reliability, assurance, dan emphaty</i> sehingga <i>good goverance</i> dapat tercipta. Namun, masih terdapat kendala yaitu Adanya layanan yang tidak dapat diakses seperti layanan E-BPHTB dan Kendala Jaringan yang tidak stabil.	
2	Ahmada Reza dkk (2020) dengan judul “Inovasi Pelayanan	1. Bagaimana pelaksanaan implementasi inovasi E-Suket di Kota	Berdasarkan Perwako Kediri No.44 tahun 2018 tentang tata kelola teknologi informasi	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan jenis deskriptif.	Inovasi yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Kediri terkait penerapan ESuket	Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan penelitian terdahulu

<p>Publik melalui penerapan Sistem Elektronik Surat Keterangan (E-SUKET) di Kota Kediri?”</p>	<p>Kediri?</p>	<p>dan komunikasi di lingkungan Kota Kediri yang sejalan dengan teori difusi inovasi yang diolah peneliti.</p>		<p>(Elektronik Surat Keterangan) sebagai bentuk dari peningkatan pelayanan publik dari sistem manual hingga sistem online. Yang mana masyarakat Kota Kediri dengan adanya E-Suket diberikan kemudahan dalam melakukan permohonan pembuatan surat, seperti surat keterangan, SKCK, SKTM, surat keterangan belum menikah, KTP, KIA, surat keterangan kelahiran, surat keterangan kematian, dan sebagainya. Adanya E-Suket yang diterapkan oleh</p>	<p>adalah aplikasi E-SUKET lebih melayani surat menyurat yang berkaitan dengan surat kelahiran dan teori yang digunakan dan hasilnya juga berbeda dari aplikasi klik pelalawan.</p>
---	----------------	--	--	--	---

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

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
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

					<p>Pemerintah Kota Kediri sebagai keunggulan pelayanan publik di Kota Kediri, sehingga masyarakat bisa melakukan permohonan pembuatan surat kapan saja dan dimana saja.</p>	
3	<p>Ari Ramdani (2020) dengan judul “Analisis Deskriptif Terhadap Inovasi Layanan Aplikasi SAMBARA (Samsat Mobile Jawa Barat)”</p>	<p>1. Se jauh mana ke bermamfaatan dari inovasi layanan aplikasi SAMBARA ini? 2. Faktor apa yang menyebabkan BAPEND A dapat melakukan inovasi layanan aplikasi SAMBARA ini</p>	<p>Penelitian ini menggunakan teori karakteristik inovasi oleh Widodo (2017) yaitu: 1). Ada tidaknya dampak positif atau ke mamfaatan dari suatu inisiatif perubahan; 2). Mampu member solusi terhadap masalah; 3). Inovasi juga haruslah berke sinambungan.</p>	<p>Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode penelitian deskriptif.</p>	<p>Layanan aplikasi SAMBARA sangat membantu masyarakat Jawa Barat dalam mengecek maupun membayar pajak kendaraan bermotor, berarti inovasi layanan aplikasi SAMBARA memiliki ke bermamfaatan yang begitu besar bagi masyarakat Jawa Barat. Hal ini, tidak lepas dari dukungan faktor</p>	<p>Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan penelitian terdahulu adalah aplikasi SAMBARA digunakan dalam mengecek maupun membayar pajak kendaraan bermotor. Sedangkan aplikasi klik Pelalawan digunakan untuk memudahkan masyarakat menyalurkan aspirasi dan ke luhannya.</p>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

					<p><i>leadership</i> serta peran sektor swasta yang berkontribusi dalam operasional dari layanan aplikasi SAMBARA. Meskipun begitu, layanan aplikasi SAMBARA tidak lepas dari beberapa kekurangan yang dapat diperbaiki. Sehingga kedepannya berfungsi dengan baik.</p>	<p>Selain hal diatas teori yang digunakan peneliti dengan peneliti terdahulu berbeda.</p>
4	<p>Latifah,dkk. (2023) dengan judul “Inovasi Pelayanan Publik Elektronik Sistem Aplikasi Bantuan Kota (SABAKOTA) Kota Tangerang”</p>	<p>1. Bagaimana Inovasi Pelayanan Publik Elektronik Pada Program Sabakota Kota Tangerang dalam mengembangkan Aplikasi Sabakota Kota Tangerang melalui Sosial media?</p>	<p>Penelitian ini menggunakan teori menurut Cook, Matthews, dan Irwin, yang menerapkan gagasan faktor keberhasilan inovasi adalah Kepemimpinan, Manajemen/Organisasi, Manajemen Risiko, Sumber Daya Manusia, dan</p>	<p>Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif.</p>	<p>Pada inovasi pelayanan elektronik SABAKOTA Pemerintah Kota Tangerang disimpulkan bahwa pelayanan ini sudah cukup baik. Hal ini, dibuktikan dari jumlah pemohon semakin meningkat tiap tahunnya,</p>	<p>Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan penelitian terdahulu adalah Elektronik SABAKOTA bertujuan mencegah terjadinya permasalahan terkait transparansi dana hibah dan bantuan sosial dan</p>

			Teknologi.		meskipun terdapat kendala-kendala dalam pelaksanaannya.	memberikan kemudahan pemohon hibah. Sedangkan aplikasi klik Pelalawan digunakan untuk memudahkan masyarakat menyalurkan aspirasi dan keluhannya. Selain itu, teori yang digunakan penelitian dengan penelitian terdahulu berbeda.
5	Burhanuddin Nur (2019) dengan judul Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dalam Meningkatkan Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota	1. bagaimana Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dalam meningkatkan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palopo?	Dalam penelitian ini berdasarkan kajian dan riset dari Harvard JFK School of Government dalam Indrajit Richardus Eko (2006:67) untuk menerapkan konsep digitalisasi pada sektor publik terdapat tiga hal yang harus diperhatikan yaitu: <i>support</i> (dukungan),	Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif.	Pelaksanaan SIAK sangat membantu kinerja dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palopo. Meskipun bagi pihak masyarakat sebagai penerima layanan masih ada beberapa keluhan ataupun kekurangan yang dianggap belum efektif. Hal ini	Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh penelitian dengan penelitian terdahulu adalah Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palopo bertujuan

- 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
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

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
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

	Palopo.		<i>capacity</i> (kemampuan), dan <i>value</i> (nilai).		disebabkan oleh ketidakmampuan operator atau kurangnya sumber daya manusia (SDM) dalam mengoperasikan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palopo.	mempermudah berjalannya proses administrasi dalam organisasi. Sedangkan aplikasi klik Pelalawan digunakan untuk memudahkan masyarakat menyalurkan aspirasi dan keluhannya. Selain itu, teori yang digunakan peneliti dengan peneliti terdahulu berbeda.
6	Septika Ayu Desintawati, dkk (2024) dengan judul penelitian Efektivitas Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government Melalui Aplikasi “Rembang Gemilang Mobile” di Kabupaten Rembang	1. Bagaimana efektivitas inovasi pelayanan publik berbasis <i>e-government</i> melalui aplikasi “Rembang Gemilang Mobile” di Kabupaten Rembang? 2. Apa saja faktor penghambat dan pendorong yang mempengaruhi efektivitas inovasi	Dalam Penelitian Ini Untuk Mengukur Efektivitas Yang Diteliti Pada Kualitas Sistem Menggunakan Teori Delone Dan Mclean Diantaranya: Kualitas Sistem; Kualitas Informasi; Kualitas Layanan; Penggunaan; Kepuasan Penggunaan Dan Manfaat. Sedangkan indicator pencapaian	Penelitian ini menggunakan data kualitatif berupa hasil wawancara dan untuk analisis interpretasi data peneliti menggunakan metode analisis interaksi menurut Huberman dan Miles (Sutopo, 2012).	Efektivitas inovasi pelayanan publik berbasis <i>e-government</i> melalui aplikasi “Rembang Gemilang Mobile” dikatakan belum efektif dilihat dari beberapa indikator kualitas program, pencapaian tujuan, kepuasan program dan sosialisasi program.	Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan penelitian terdahulu ialah aplikasi “Rembang Gemilang Mobile” fokus kepada keluhan masyarakat di daerah Rembang. Sedangkan aplikasi klik pelalawan tidak hanya menyediakan fitur keluhan masyarakat (Lapor

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
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t

		<p>pelayanan publik berbasis <i>e-government</i> melalui aplikasi “Rembang Gemilang Mobile” di Kabupaten Rembang?</p>	<p>tujuan dan adaptasi menurut Duncan yaitu: pencapaian tujuan; integrasi dan adaptasi. Adapun indicator kepuasan program yang digunakan menurut Campbell J.P yakni: keberhasilan program; keberhasilan sasaran; kepuasan terhadap program; Tingkat input dan output; dan pencapaian tujuan. Kemudian pada indicator sosialisasi program menurut Budiani yang menyatakan: Ketepatan sasaran; sosialisasi program; tujuan program dan pemanfaatan program.</p>			<p>Bup) tetapi juga fitur lain seperti pendidikan, UMKM dan lain sebagainya. Adapun teori yang digunakan peneliti dengan penelitian terdahulu berbeda sehingga hasil penelitiannya juga berbeda.</p>
7	<p>Aprilia Dewi Safitri, dkk (2024) dengan judul penelitian Inovasi</p>	<p>1. Bagaimana inovasi pelayanan publik “Mencari Kekasihku” (Menikah,</p>	<p>Pada penelitian ini menggunakan teori rogers 2003 untuk melihat keberhasilan suatu inovasi yakni</p>	<p>Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Subjek penelitian</p>	<p>Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa inovasi “Mencari Kekasihku”</p>	<p>Perbedaan penelitian denga peneliti terdahulu ialah inovasi pelayanan publik “Mencari</p>

<p>Pelayanan Publik “Mencari Kekasihku” di Dispendukcapil Kabupaten Grobogan</p>	<p>Cerai,KTP-el dan KK Seketika Kumiliki) di Dispendukcapil Kabupaten Grobogan. Serta faktor apa saja yang mendukung dan menghambat pelaksanaan inovasi pelayanan “Mencari Kekasihku”.</p>	<p>keuntungan relative, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba dan kemudahan diamati.</p>	<p>ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan dan masyarakat pengguna layanan inovasi ”Mencari Kekasihku” yang dipilih berdasarkan purposive sampling, yakni berdasarkan pertimbangan dan tujuan tertentu dengan kriteria terpilih yang relevan dengan masalah penelitian. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi.</p>	<p>(Menikah atau Cerai KK dan KTP-el Seketika Kumiliki) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan, telah berjalan dengan baik walaupun masih terdapat kendala dalam pelaksanaannya. Adapun aspek-aspek yang mendukung dalam pelaksanaan inovasi “Mencari Kekasihku” yaitu pada aspek keuntungan relatif, kesesuaian dan kemudahan diamati. Adapun aspek yang menjadi kendala dalam pelaksanaan inovasi Mencari Kekasihku yaitu pada aspek kerumitan dan</p>	<p>Kekasihku” fokus pada pengurusan menikah, cerai, ktp dan KK-el. Sedangkan Aplikasi Klik Pelalawan adalah layanan informasi publik yang didalamnya menyediakan berbagai fitur terkait kebutuhan masyarakat. Meskipun teori yang peneliti gunakan sama dengan penelitian terdahulu manun hasil pada penelitian ini berbeda karena beda fokus penelitian.</p>
--	--	--	--	---	---

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

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
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t

					<p>kemungkinan dicoba. Adapun faktor pendukung dari inovasi “Mencari Kekasihku” yaitu adanya keinginan untuk merubah diri, adanya kebebasan berekspresi, dan sarana prasarana yang memadai. Terdapat faktor penghambat dalam pelaksanaan inovasi “Mencari Kekasihku” yaitu tidak adanya penghargaan atau insentif bagi pegawai dan adanya tekanan dan hambatan administratif.</p>	
8	Khaerunisa, Dkk (2024) dengan judul penelitian Inovasi Pelayanan	1. Bagaimana pelaksanaan inovasi pelayanan melalui Website „Sinyaman	Pada penelitian ini menggunakan teori Indrajit 2002 yaitu elemen sukses pengembangan e-	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan penelitian studi	Hasil penelitian menjelaskan bahwa dalam penerapan Website Sinyaman Dinsosku di	Perbedaan penelitiann yang dilakukan oleh peneliti dengan penelitian terdahulu ialah 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
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t

Publik Berbasis E-Government dalam Peningkatan Layanan Kesejahteraan Sosial Studi: Website Sinyaman Dinsosku	Dinsosku ^{**} di Dinas Sosial Kabupaten Kuningan dilihat dari elemen sukses e-government?	Government, diantaranya 1) Support, 2) Capacity, dan 3) Value.	kasus. Jenis Penelitian ini menggunakan studi kasus deskriptif, dengan data yang di dapat bersumber dari media, seperti artikel jurnal, berita terkait pelayanan Sinyaman Dinsosku.	Kabupaten Kuningan jika dikaji berdasarkan Teori Elemen Sukses e-Government bahwa Website Sinyaman Dinsosku ini telah optimal dalam segi penerapannya, tetapi berbagai dukungan SDM, Sarana dan Prasana, serta insfratraktur anggaran kurang memadai.	terdahulu fokus kepada bantuan sosial di Kabupaten Kuningan. Selain itu teori yang digunakan penelitian terdahulu berbeda dengan teori yang digunakan peneliti dalam aplikasi klik Pelalawan, maka dari itu hasil penelitiannya pun juga berbeda.
--	--	--	---	---	---

Sumber: Data Olahan Peneliti 2024

Dari penelitian terdahulu yang telah dijelaskan diatas yang memiliki tema yang sama namun berbeda dari yang diteliti oleh peneliti. Maka peneliti ingin meneliti “Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Klik Pelalawan oleh DISKOMINFO Kabupaten Pelalawan”. Peneliti ingin mengetahui perkembangan inovasi dari DISKOMINFO Kabupaten Pelalawan dan faktor yang mendukung dan menghambat dari perkembangan inovasi tersebut.

2.7 Definisi Konsep

Definisi konsep digunakan untuk mempermudah dalam memberikan batasan batasan dalam penelitian, agar masing-masing konsep yang digunakan dalam penelitian tidak menjadi salah tafsir serta mampu memberikan pemahaman yang cukup jelas. Menurut peneliti ada beberapa definisi konsep yang digunakan dalam penelitian ini diantaranya:

1. Pelayanan publik merupakan kegiatan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan yang ditentukan oleh undang-undang bagi setiap warga negara atas barang, jasa, atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh badan pelayanan publik, yang secara khusus disediakan oleh badan penyelenggara negara, perusahaan, organisasi independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan instansi lainnya yang dibentuk hanya untuk kegiatan pelayanan publik.
2. Inovasi berarti memperbaharui atau memperkenalkan sesuatu yang baru. Inovasi berhubungan dengan solusi baru atau lebih baik yang membawa nilai bagi masyarakat, perusahaan, dan individu.

Dalam penelitian ini peneliti mengangkat konsep dari Rogers (2003) dimana terdapat lima indikator yang digunakan untuk melihat keberhasilan inovasi pelayanan yakni:

1. Keuntungan relative (*relative advantage*), yaitu suatu inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai yang lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya;
2. Kesesuaian (*compability*), yaitu inovasi harus memiliki sifat kesesuaian atau kecocokan dengan inovasi sebelumnya;
3. Kerumitan (*complexity*), yaitu inovasi saat ini memiliki kerumitan dari inovasi sebelumnya karena memberikan hal yang baru dan hal yang lebih baik, tetapi bukan menjadi masalah yang penting;
4. Kemungkinan dicoba (*triability*), yaitu sebuah inovasi akan diterima jika sudah teruji dan terbukti memiliki keuntungan dan nilai lebih dibanding inovasi sebelumnya; dan
5. Kemudahan diamati (*observability*), yaitu suatu inovasi perlu diperhatikan dari berbagai segi yang memberikan hasil lebih baik dari sebelumnya.

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.

2.8 Konsep Operasional

Berikut konsep operasional yang akan di oprasikan dalam penelitian ini.

Tabel 2. 2 Konsep Operasional

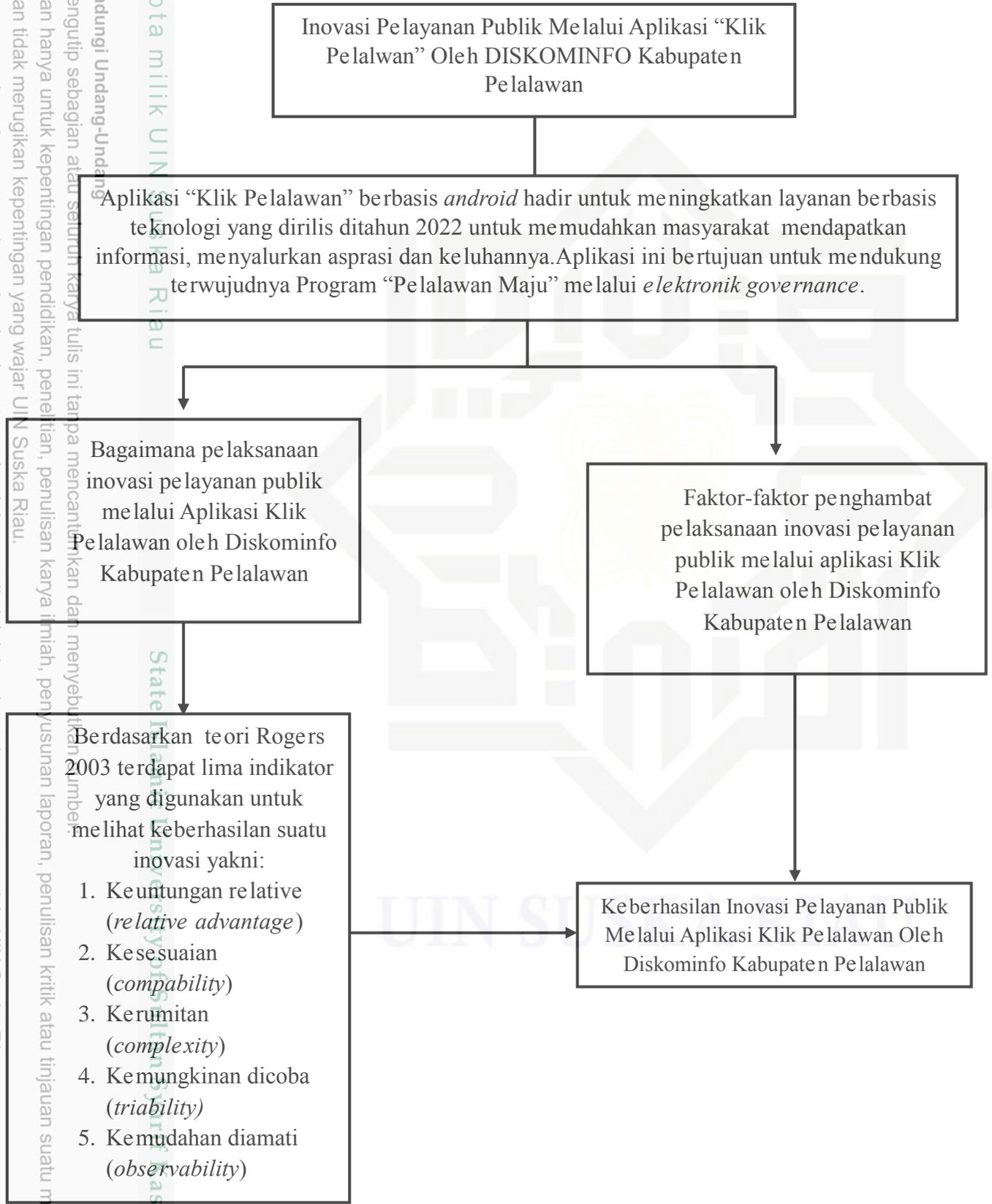
Variabel	Indikator	Sub-indikator
Inovasi Pelayanan Publik melalui Aplikasi Klik Pelalawan oleh DISKOMINFO Kabupaten Pelalawan dengan teori Rogers (2003:219-258)	Keuntungan relative (<i>relative advantage</i>)	<ul style="list-style-type: none"> a. keuntungan secara ekonomi dan nilai praktis; b. kenyamanan dalam penggunaan; c. kecepatan dalam bekerja/digunakan; dan d. kemudahan dalam penggunaan.
	Kesesuaian (<i>compability</i>)	<ul style="list-style-type: none"> a. kesesuaian dengan cara masyarakat melakukan sesuatu pada saat ini; dan b. kesesuaian dengan nilai-nilai dan pengalaman yang ada di masa lampau.
	Kerumitan (<i>complexity</i>)	<ul style="list-style-type: none"> a. kemudahan dalam mempelajari; b. kemudahan dalam memahami; c. kemudahan dalam menggunakan; dan d. memiliki sifat yang fleksibel.
	Kemungkinan dicoba (<i>triability</i>)	<ul style="list-style-type: none"> a. dapat dilakukan uji coba; dan b. sosialisasi dimasyarakat
	Kemudahan diamati (<i>observability</i>)	<ul style="list-style-type: none"> a. kemudahan untuk mengobservasi; b. kemudahan untuk mengkomunikasikan kepada orang lain; dan c. adanya suatu manfaat yang dapat dirasakan oleh orang lain atau masyarakat.

Sumber: (Rogers, *Diffusion of Innovation*, 2003)

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.

2.9 Kerangka Pemikiran

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran



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

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini di laksanakan di Kabupaten Pelalawan pada Dinas Komunikasi dan Informatika. Peneliti memilih lokasi tersebut dikarenakan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan adalah instansi yang bertugas melaksanakan urusan pemerintah daerah dibidang komunikasi dan informatika berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan.

3.2 Jenis Penelitian

Berdasarkan permasalahan dan tinjauan peneliti, maka jenis penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut (Sugiyono, 2016) metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme*, digunakan untuk melihat pada kondisi obyek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana penelitian adalah sebagai *instrument* kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara *purposive* dan *snowball*, teknik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat kualitatif/induktif dan hasil peneliti kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Pendekatan deskriptif menurut (Sugiyono, 2011) merupakan suatu metode penelitian naturalistik karena penelitian didasarkan pada kondisi alamiah. Sementara itu, pendekatan kualitatif menurut (Moleong, 2012) adalah penelitian untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain secara



holistik dan dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata serta bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Untuk melakukan sebuah penelitian yang dapat diukur tingkat validitasnya sebuah penelitian harus menganut metode penelitian sesuai dengan tema yang menjadi objek penelitian. Sehingga penelitian tersebut bersifat objektif, ilmiah dan rasional. Untuk itu penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan diskriptif dalam mendeskripsikan tentang inovasi pelayanan publik melalui aplikasi klik pelalawan oleh diskominfo kabupaten pelalawan.

3.3 Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini data yang diperoleh melalui dua jenis sumber data yaitu:

a) Data primer

Sumber data primer yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti dari sumber pertamanya (Suryabrata, 2010). Terkait penelitian ini, data primer didapatkan dengan observasi dan wawancara langsung kepada para informan peneliti.

b) Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari observasi dan berbagai bentuk laporan-laporan pendukung serta dokumentasi mulai dari artikel, dokumen kantor, foto-foto, dan bahan-

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.

bahan tertulis yang sangat membantu penelitian ini. Data ini digunakan untuk mendukung informasi dari data primer.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Dalam melakukan penelitian, data merupakan hal yang sangat penting untuk itu diperlukan metode pengumpulan data. Metode pengumpulan data yang penulis gunakan adalah sebagai berikut :

1. Observasi

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti (Husaini, 2011). Metode ini dilakukan untuk mendekatkan penulis dengan orang-orang yang akan diteliti dan ke situasi atau lingkungan mereka yang sebenarnya. Dan penulis dapat masuk kedalam lingkungan yang akan diteliti.

2. Wawancara

Wawancara adalah tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih secara langsung. Pewawancara disebut *interviewer*, sedangkan yang diwawancara disebut *interviewee* (Husaini, 2011). Proses wawancara dilakukan untuk mendapatkan data dari informan tentang Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Klik Pelalawan Oleh DISKOMINFO Kabupaten Pelalawan. Dalam hal ini peneliti mengajukan pertanyaan kepada *key informan/informan* terkait penelitian yang dilakukan. Sedangkan *key informan/informan* bertugas untuk menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pewawancara. Meskipun

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.

demikian, *key informan*/informan berhak untuk tidak menjawab pertanyaan yang menurutnya privasi atau rahasia.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data melalui proses mengadakan atau melihat kembali dokumen yang telah ada dengan mempelajari kembali informasi yang tersimpan, misalnya buku-buku, arsip, tabel-tabel, dan bahan-bahan dokumentasi lainnya yang bermanfaat sebagai sumber data. Menurut (Arikunto, 2002) metode dokumentasi adalah mencari data yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, legger, agenda, dan sebagainya. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan dokumen-dokumen, catatan-catatan dan arsip-arsip yang ada pada lembaga yang memberikan inovasi pelayanan publik. Selain itu, dokumen tertulis yang berupa data-data juga dilakukan informasi melalui internet.

3.5 Informan Penelitian

Penentuan subjek diatas dilakukan berdasarkan metode *Porposiv Sampling* yaitu peneliti mentukan sendiri sampel/informan penelitian yang memiliki kredibilitas memberikan informasi, maka peneliti memilih teknik *Key Informan* yaitu mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang di perlukan dalam penelitian. Adapun informan tambahan yang merupakan mereka yang dapat memberi informasi walaupun tidak langsung terlibat dalam interaksi sosial yang diteliti. Maka dari itu, yang di jadikan *key informen* dalam penelitian ini adalah Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Pelalawan

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.

Adapun informan tambahannya yaitu organisasi perangkat daerah (OPD) dan masyarakat Kabupaten Pelalawan.

Tabel 3. 1 Key Informan dan Informan

No	Key Informen dan Informen
1	Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika
2	Bidang Infrastruktur dan Layanan <i>E-Government</i>
3	Sub Bagian Data dan Informasi Publik Dinas PUPR
4	Masyarakat

(Sumber: Data Olahan Peneliti 2024)

3.6 Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun data secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain (Sugiyono, 2012).

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan dan setelah selesai di lapangan. Analisis data dilakukan menggunakan versi Miles dalam (Sugiyono, 2013) bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas sehingga datanya jenuh. Aktivitas meliputi reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*) dan penarikan kesimpulan (*verification*).

a. Reduksi data (*data reduction*)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan



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.

membuang yang tidak perlu dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan akan mempermudah dalam melakukan pengumpulan data selanjutnya.

b. Penyajian data (*data display*)

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Penyajian data dalam penelitian ini peneliti paparkan dengan teks yang bersifat naratif dan dirancang guna menggabungkan informasi yang tersusun sehingga mudah dipahami.

c. Penarikan kesimpulan (*verification*)

Langkah selanjutnya adalah penarikan kesimpulan, kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah apabila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan saat mengumpulkan data maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Dengan demikian kesimpulan mungkin dapat menjawab rumusan masalah tetapi mungkin juga tidak karena dalam penelitian kualitatif rumusan masalah masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan.

Penarikan kesimpulan atau verifikasi merupakan tahap akhir dalam proses data Miles. Verifikasi dilakukan setelah semua data terkumpul dan terjaring dengan melakukan proses reduksi data yang kemudian disajikan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

sebagai bentuk proses pengajuan data. Data yang disajikan kemudian membentuk suatu alur cerita yang dapat menggambarkan isi dari penelitian. Selanjutnya peneliti akan menarik kesimpulan atau melakukan verifikasi data. (Sugiyono, 2011) menyatakan bahwa kesimpulan adalah temuan baru dalam sebuah penelitian. Temuan baru ini berfungsi untuk memberikan gambaran baru terhadap suatu objek penelitian yang dahulu masih terlihat samar dan gelap.

Teknik menguji keabsahan data penting dilakukan dengan proses penelitian supaya temuan hasil penelitian yang dapat dipercaya atau diakui validitas dan reabilitasnya. Hasil penelitian ini dapat diakui validitasnya jika didapatkan dari data-data yang valid juga. Pengujian keabsahan data dapat diperoleh dengan menggunakan teknik pemeriksaan keabsahan data seperti yang dikemukakan oleh (Moeloeng, 2005) :

a) Ketekukan Pengamatan

Peneliti dituntut untuk lebih rinci dan konsisten untuk mendapatkan informasi baru sampai mencapai kejenuhan. Ketekukan pengamatan akan melahirkan proses pendalaman pemahaman dalam mengamati objek penelitian.

b) Triangulasi

Triangulasi dapat menguji kejujuran, kemampuan merekam data yang diperoleh di lapangan. Triangulasi juga bisa digunakan berdasarkan sumber data yaitu dengan cara membandingkan dengan berbagai pendapat, situasi dan dokumen yang berkaitan dengan permasalahan penelitian.

c) Pemeriksaan sejawat melalui diskusi

Peneliti perlu melakukan diskusi dengan teman sejawat atau dari berbagai kalangan yang memahami masalah penelitian. Pengecekan sejawat melalui diskusi bertujuan untuk mengetahui masalah dari proses penelitian dan kebenaran hasil sehingga dapat diketahui kekeliruan-kekeliruan dan memberi referensi bagi peneliti.

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.

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Kabupaten Pelalawan

4.1.1 Sejarah Awal Kabupaten Pelalawan

Sejarah Kabupaten Pelalawan diawali dari sejarah Kerajaan Pelalawan. Kerajaan Pelalawan berasal dari Kerajaan Pekantua yang didirikan oleh Maharaja Indera pada tahun 1380 M. Beliau adalah bekas orang besar di Kerajaan Temasik (Singapura), tepatnya setelah kerajaan tersebut dikalahkan oleh Kerajaan Majapahit di penghujung abad XIV. Sebelum pemekaran terjadi, kabupaten pelalawan termasuk Kabupaten Kampar yang saat itu memiliki kawasan yang sangat luas. Kabupaten Pelalawan resmi dimekarkan pada tanggal 12 oktober 1999, yang kemudian disahkan melalui undang-undang Nomor 53 tahun 1999 dengan ibu kotanya adalah Pangkalan Kerinci.

Nama Kabupaten Pelalawan berawal dari nama sebuah kerajaan Pelalawan yang pusat kerajaannya berada di pinggir sungai Kampar. Kerajaan ini berdiri tahun 1761, dan mulai terkenal pada masa pemerintahan Sultan Syed Abdurrahman Fachrudin (1811-1822). Raja terakhir kerajaan Pelalawan adalah Tengku Besar Kerajaan Pelalawan yang memerintah pada tahun 1940 -1945. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang pembentukan 8 (delapan) Kabupaten/Kota di Propinsi Riau yang diresmikan oleh Menteri Dalam Negeri tanggal 12 Oktober 1999 di Jakarta dan Operasional Pemerintah Daerah tanggal 5 Desember 1999, salah satu di antaranya adalah Kabupaten Pelalawan. Kabupaten ini memiliki luas

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.

12.758,45 Km² dan pada awal terbentuknya terdiri atas 4 kecamatan, yaitu kecamatan: Langgam, Pangkalan Kuras, Bunut, dan Kuala Kampar.

Dalam perkembangannya, Kabupaten Pelalawan secara administratif terdiri atas 12 wilayah kecamatan, yang meliputi 106 Desa dan 12 Kelurahan. Kecamatan yang belum memiliki kelurahan, yaitu Kecamatan Bandar Seikijang dan Bandar Petalangan. Pada tahun 2001 kepala daerah Kabupaten Pelalawan ditunjuk oleh DPRD dengan pasangan H.T Azmun Jaafar dan H. Anas Badrun. Kemudian bulan Februari 2006, dilakukan pemilihan kepala daerah langsung pertama dengan pasangan terpilih H.T Azmun Jaafar dan Drs H Rustam Efendi sebagai Bupati dan Wakil Bupati Kabupaten Pelalawan periode 2006-2012. Pemilu kepala daerah tahap kedua di Kabupaten Pelalawan dilaksanakan pada tanggal 16 Februari 2012. Dalam Rapat Pleno Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Pelalawan tanggal 20 Februari 2012 ditetapkan pasangan HM Harris dan Marwan Ibrahim sebagai Bupati dan Wakil Bupati Kabupaten Pelalawan.

4.1.2 Gambaran Umum Kabupaten Pelalawan

Kabupaten Pelalawan adalah salah satu kabupaten di Provinsi Riau, Indonesia, dengan ibu kota Pangkalan Kerinci. Kabupaten ini merupakan hasil pemekaran dari Kabupaten Kampar, yang di bentuk berdasarkan Undang-Undang RI Nomor 53 Tahun 1999. Kabupaten Pelalawan pada awalnya terdiri atas 4 wilayah kecamatan, yakni : langgam, Pangkalan Kuras, Bunut, dan Kuala Kampar. Kemudian setelah terbit Surat Dirjen PUOD No. 138/1775/POUD tanggal 21 Juni 1999 tentang pembentukan 9

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.

(Sembilan) Kecamatan Pembantu di Provinsi Riau, maka Kabupaten Pelalawan di mekarkan menjadi 9 (sembilan) kecamatan, yang terdiri atas 4 kecamatan induk dan 5 kecamatan pembantu, tetapi berdasarkan SK Gubernur Provinsi Riau No. 136/TP/1443, Kabupaten Pelalawan dimekarkan kembali menjadi 10 (sepuluh) kecamatan. Namun setelah terbitnya Peraturan Daerah kabupaten pelalawan Nomor 06 tahun 2005, maka Kabupaten Pelalawan terdiri atas 12 kecamatan. Kabupaten Pelalawan terdiri dari 12 kecamatan, sebagai hasil pemekaran dari 10 kecamatan sebelumnya. kedua belas kecamatan tersebut (beserta ibu kota kecamatan) sebagai berikut:

1. Bunut (ibu kota : Pangkalan Bunut)
2. Langgam (ibu kota: Langgam)
3. Pangkalan Kerinci (ibu kota: Pangkalan Kerinci)
4. Pangkalan Kuras (ibu kota: Sorek Satu)
5. Pangkalan Lesung (ibu kota: Pangkalan Lesung)
6. Ukui (ibu kota: Ukui Satu)
7. Kuala Kampar (ibu kota: Teluk Dalam)
8. Kerumutan Ukui (ibu kota: Kerumutan)
9. Teluk Meranti (ibu kota: Teluk Meranti)
10. Pelalawan (ibu kota: Pelalawan)
11. Bandar Sei Kijang (ibu kota: Seikijang)
12. Bandar Petalangan (ibu kota: Rawang Empat)

Kabupaten Pelalawan terletak di Pesisir Pantai Timur pulau sumatera



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.

antara $1,25^{\circ}$ LU sampai $0,20^{\circ}$ LS dan $100,42^{\circ}$ sampai $103,28^{\circ}$ BT dengan batas wilayah adalah sebagai berikut :

1. Sebelah Utara : berbatasan dengan Kabupaten Siak dan Kabupaten Kepulauan Meranti
2. Sebelah Selatan : berbatasan dengan Kabupaten Indragiri Hilir dan Kabupaten Indragiri Hulu
3. Sebelah Barat : berbatasan dengan Kabupaten Kampar dan Kota Pekanbaru; dan
4. Sebelah Timur : berbatasan dengan Kepulauan Riau

Dengan ditetapkan pangkalan kerinci sebagai ibu kota dan pusat pemerintahan, Kabupaten Pelalawan memiliki luas wilayah kurang lebih 1.392.494 Ha atau 14,73 % dari luas wilayah Provinsi Riau (9.456.160 Ha). Secara geografis, pelalawan berada di $00^{\circ}46',24''$ LU sampai $00^{\circ}24'34''$ LS dan $101^{\circ}30'37''$ BT sampai dengan $103^{\circ}21'36''$. Penduduk asli terdiri dari orang melayu yang terbagi dalam dua wilayah adat masyarakat Adat Melayu Pesisir dan Masyarakat Melayu adat Petalangan, seiring dengan perkembangan daerah terjadi mobilisasi penduduk dari berbagai suku dan daerah seperti: Sumatera Barat, Sumatera Utara, Aceh, Jawa dan lain- lain. Dengan jumlah penduduk saat ini lebih kurang 422.907,- jiwa. Sungai Kampar yang membelah Kabupaten ini dari Barat ke Timur dengan beberapa anak sungainya memberi karakteristik tersendiri terhadap kehidupan penduduknya. Dimanapun sebagian penduduk asli banyak bergantung kepada kekayaan dan keragaman sumber daya perairan. Sedangkan penduduk asli yang berada di daratan dan



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.

pedalaman bergantung pada kekayaan dan keragaman hasil hutan dengan membukaa kebun dan memanfaatkan sumber daya hutan lainnya seperti rotan, madu dan lainnya.

4.2 Gambaran Umum Dinas komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan

4.2.1 Sejarah Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan Provinsi Riau merupakan unsur pelaksana urusan Pemerintahan Daerah di Bidang Informasi dan Komunikasi, Pengelolaan Infrastruktur dan layanan E-Government, Data dan Statistik serta Persandian. Pembentukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan merupakan implementasi dari Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dan Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah yang mengamanatkan kepada setiap pemerintah daerah untuk menyelenggarakan urusan pemerintahan wajib yang tidak berkaitan dengan pelayanan dasar.

Selain itu Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan mempunyai tujuan membantu Bupati melaksanakan urusan pemerintahan dan tugas pembantuan di bidang Informasi dan komunikasi, informatika, statistik, dan persandian. Kelembagaan dalam Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan berdasarkan Peraturan Bupati Pelalawan Nomor 57 tahun 2016 tentang kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, Dan Tata Kerja Dinas Komunikasi Dan Informatika Pelalawan, Saat ini kelembagaan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan



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.

dengan Struktur Organisasi yaitu Dinas, Kepala Dinas membawahi 1 Sekretariat, dan 4 Bidang yaitu : Bidang Informasi dan Komunikasi Publik, Bidang Pengelolaan Infrastruktur dan *Layanan E-Government*, Bidang Data dan Statistik serta Bidang Persandian.

4.2.2 Visi dan Misi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan

4.2.1.1 Visi

“Pelalawan Maju 2026”

“Kondisi terwujudnya Kabupaten Pelalawan sebagai Pusat Industri dan Pariwisata yang Makmur Ekonominya, Adil dalam Berkehidupan dan Pembangunannya, Jaya Kinerja Daerahnya dan Unggul Sumber Daya Manusiannya pada Tahun 2026” . Maka dari itu, Visi Pemerintah Kabupaten Pelalawan 2021-2026 yaitu:

- a. Mewujudkan Sumber Daya Manusia yang unggul dalam ilmu pengetahuan dan iman (Maju SDM);
- b. Mewujudkan kemakmuran ekonomi di Perkotaan dan Perdesaan yang mandiri dan berdaya saing (Maju Ekonomi);
- c. Mewujudkan pembangunan infrastruktur yang berkeadilan, lengkap, dan berkelanjutan (Maju Infrastruktur);
- d. Mengembangkan pariwisata daerah berbasis partisipasi masyarakat dan budaya melayu sebagai perekat negeri (Maju Wisata & Budaya);



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.

- e. Mewujudkan Tata Kelola dan layanan Pemerintahan yang humanis (*Good Public Services*) berbasis data dan teknologi informasi (Maju Pemerintahan).

4.2.1.2 Misi

- a. Meningkatkan Kualitas Pembangunan Manusia;
- b. Meningkatkan Pertumbuhan Ekonomi Mandiri dan Berdaya Saing;
- c. Meningkatkan kesejahteraan sosial masyarakat;
- d. Meningkatkan pemerataan pembangunan infrastruktur wilayah yang berkelanjutan;
- e. Meningkatkan pariwisata daerah melalui pemajuan budaya melayu; dan
- f. Meningkatkan tata kelola pemerintahan yang baik.

4.2.3 Uraian Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan merupakan unsur pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah, Dinas Komunikasi dan Informatika dipimpin oleh Kepala Dinas, Sekretariat dipimpin oleh Sekretaris, Bidang dipimpin oleh Kepala Bidang, Subbagian dipimpin oleh Kepala Subbagian. Kemudian Dinas Komunikasi dan Informatika berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Berdasarkan Peraturan Bupati Pelalawan Nomor 20 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pelalawan adalah sebagai berikut:

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. Kepala Dinas

Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika mempunyai tugas membantu Bupati melaksanakan urusan pemerintahan di bidang informasi dan komunikasi, Pengelolaan informatika, Statistik Sektoral dan Persandian, Infrastruktur dan Layanan *e-government* yang menjadi kewenangan daerah. Untuk melaksanakan tugas Dinas Komunikasi dan Informatika memiliki fungsi:

- a. Perumusan Kebijakan;
- b. Pelaksanaan Kebijakan;
- c. Pelaksanaan Evaluasi dan Pelaporan;
- d. Pelaksanaan Administrasi; dan
- e. Memberikan rekomendasi pertimbangan teknis izin Menara telekomunikasi.

2. Sekertariat

Sekretariat menyelenggarakan tugas pelayanan administrasi, koordinasi, fasilitasi, pemantauan, evaluasi dan pelaporan terkait perencanaan program, keuangan, perlengkapan dan pengelolaan barang milik daerah, serta kepegawaian dan umum. Sekretaris dibantu oleh Kelompok jabatan Fungsional. Sekretaris menyelenggarakan fungsi:

- a. Pelaksanaan koordinasi, fasilitasi dan pelayanan administrasi dalam pengkajian, penyusunan dan pengusulan rencana strategis, rencana kerja perangkat daerah, rencana kerja

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.

tahunan, perjanjian kinerja, dan laporan kinerja pemerintah pada Dinas Komunikasi dan Informatika;

- b. Penyusunan dan pembinaan pelaksanaan norma, standar, prosedur dan criteria perencanaan program, keuangan, perlengkapan dan pengelolaan barang milik daerah, serta kepegawaian dan umum;
- c. Penyelenggaraan pemantauan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas sesuai dengan tugas yang telah dilaksanakan kepada kepala Dinas Komunikasi dan Informatika; dan
- d. Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan pimpinan baik lisan maupun tertulis sesuai tugas dan fungsinya.

a. Subbagian Umum dan Kepegawaian

Subbagian Umum dan Kepegawaian mempunyai tugas:

- a. Penyusunan, perumusan dan pembagian tugas jabatan pelaksana serta uraian tugas jabatan dan uraian kegiatan kelompok jabatan fungsional pada Subbagian Kepegawaian dan Umum;
- b. Perencanaan program/kegiatan dan penganggaran pada Subbagian Kepegawaian dan Umum;
- c. Penyusunan dan pembinaan pelaksanaan standar operasional prosedur pelayanan kepegawaian dan umum;
- d. Pelaksanaan kegiatan ketatausahaan pada Dinas Komunikasi dan Informatika;

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.

- e. Pelaksanaan dan mengatur fasilitas rapat, pertemuan dan upacara, serta kegiatan keprotokolan;
- f. Pelaksanaan pengadaan sarana dan prasarana kantor pada Dinas Komunikasi dan Informatika;
- g. Pelaksanaan pemeliharaan sarana dan prasarana kantor, kebersihan, keindahan, keamanan dan ketertiban kantor pada Dinas Komunikasi dan Informatika;
- h. Pelaksanaan penyusunan dan koordinasi terhadap Rencana Kebutuhan dan Rencana Kebutuhan Pemeliharaan Barang Milik Daerah;
- i. Melaksanakan pengelolaan barang milik daerah dilingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika;
- j. Pelaksanaan koordinasi dan pelayanan administrasi kepegawaian; antara lain karpeg, karis/karsu, kartu askes/BPJS, taspen, pemberian penghargaan, dan cinderamata, administrasi pernikahan dan perceraian pegawai, daftar hadir pegawai, surat izin cuti, surat perintah tugas, pelantikan pejabat, penilaian kinerja pegawai, hukuman disiplin pegawai, kenaikan gaji berkala, validasi dan pemutakhiran data kepegawaian, penyusunan analisa jabatan, analisa beban kerja, peta jabatan, proyeksi kebutuhan pegawai, standar kompetensi, dan evaluasi jabatan; pensiun pegawai dan urusan kepegawaian lainnya;

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.

- k. Pelaksanaan koordinasi dan menyusun analis jabatan, beban kerja dan rencana kebutuhan formasi pegawai;
- l. Pelaksanaan pengelolaan kearsipan antara lain melakukan pencatatan, pendistribusian, pendokumentasian dan pemeliharaan arsip;
- m. Pelaksanaan pengawasan, pemantauan, evaluasi dan penyusunan pelaporan pelaksanaan tugas dan kegiatan pada Subbagian Kepegawaian dan Umum; dan
- n. Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan pimpinan sesuai dengan tugasnya.

3. Bidang Informasi dan Komunikasi Publik

Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik mempunyai tugas melakukan koordinasi, fasilitasi dan evaluasi pada Seksi Komunikasi Publik, Seksi Hubungan Media dan Masyarakat dan Seksi Informasi Publik (*Media Center*). Adapun fungsi penyelenggaraan dari Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik yaitu:

- a. Penyusunan program kerja dan rencana operasional pada bidang informasi dan komunikasi publik;
- b. Penyelenggaraan pelaksanaan koordinasi, fasilitasi dan pemeriksaan hasil pelaksanaan tugas dilingkungan bidang informasi dan komunikasi publik;

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.

- c. Penyelenggaraan pemantauan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas sesuai dengan tugas yang telah dilaksanakan; dan
- d. Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan pimpinan sesuai tugas dan fungsi.

4. Bidang Pengelolaan Infrastruktur dan Layanan *E-Government*

Kepala Bidang Pengelolaan Infrastruktur dan Layanan *E-Government* mempunyai tugas melakukan koordinasi, fasilitasi dan evaluasi pada Seksi Infrastruktur dan Teknologi, Seksi Pengembangan dan Pengelolaan Aplikasi dan Seksi Pengelolaan *E-Government*. Maka dari itu, Kepala Bidang Pengelolaan Infrastruktur dan Layanan *E-Government* menyelenggarakan fungsi:

- a. Penyusunan program kerja dan rencana operasional pada Bidang Pengelolaan Infrastruktur dan Layanan *E-Government*;
- b. Penyelenggaraan pelaksanaan koordinasi, fasilitasi dan pemeriksaan hasil pelaksanaan tugas dilingkungan Bidang Pengelolaan Infrastruktur dan Layanan *E-Government*;
- c. Penyelenggaraan pemantauan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas sesuai dengan tugas yang telah dilaksanakan; dan
- d. Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan pimpinan sesuai 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.

5. Bidang Persandian

Kepala Bidang Persandian mempunyai tugas melakukan koordinasi, fasilitasi dan evaluasi pada Seksi Tata Kelola Persandian, Seksi Operasional Pengamanan Persandian dan Seksi Pengawasan, Evaluasi Penyelenggaraan Persandian. Adapun fungsi menyelenggarakan dari Kepala Bidang Persandian yaitu:

- a. Penyusunan program kerja dan rencana operasional pada Bidang Persandian;
- b. Penyelenggaraan pelaksanaan koordinasi, fasilitasi dan pemeriksaan hasil pelaksanaan tugas dilingkungan Bidang Persandian;
- c. Penyelenggaraan pemantauan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas sesuai dengan tugas yang telah dilaksanakan; dan
- d. Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan pimpinan sesuai tugas dan fungsi.

6. Bidang Statistik

Kepala Bidang Statistik mempunyai tugas melakukan koordinasi, fasilitasi dan evaluasi pada Seksi Pengumpulan Data Statistik, Seksi Pengelolaan dan Analisa Data dan Seksi Publikasi Data Statistik. Adapun fungsi dalam menyelenggarakannya yaitu:

- a. Penyusunan program kerja dan rencana operasional pada Bidang Statistik;

- b. Penyelenggaraan pelaksanaan koordinasi, fasilitasi dan pemeriksaan hasil pelaksanaan tugas dilingkungan Bidang statistik;
- c. Penyelenggaraan pemantauan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas sesuai dengan tugas yang telah dilaksanakan; dan
- d. Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan pimpinan sesuai tugas dan fungsi

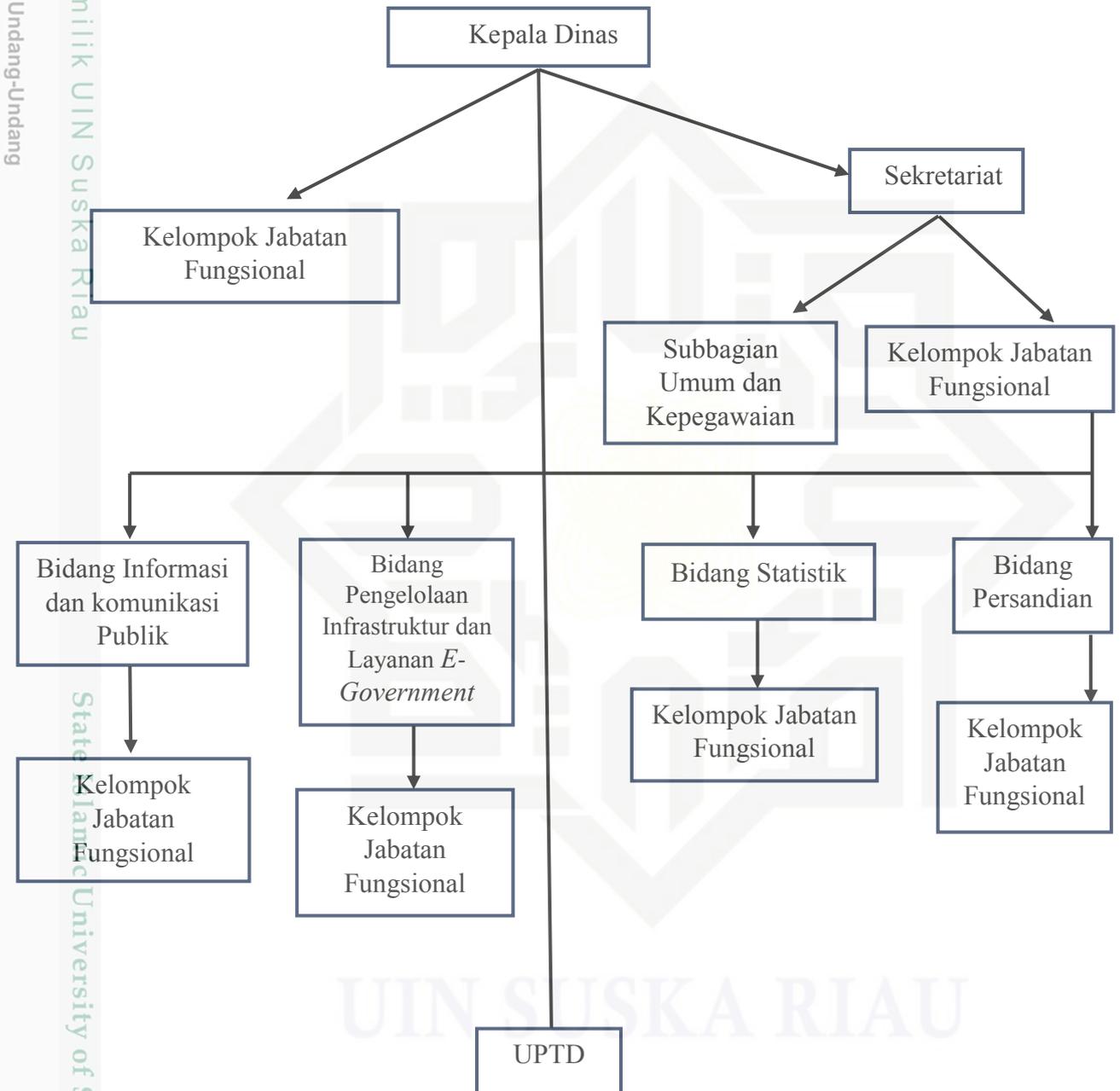
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.

4.3 Struktur Organisasi

Gambar 4. 1 Struktur Organisasi

Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Pelalawan



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

PENUTUPAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan inovasi pelayanan publik pada Aplikasi Klik Pelalawan sebagian besar sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan teori Rogers (2003) dengan lima indikator untuk mengukur keberhasilan suatu inovasi yaitu keuntungan relative, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba dan kemudahan diamati. Namun terdapat dua indikator yang belum maksimal yaitu kerumitan dan kemungkinan dicoba. Dapat dilihat bahwa keuntungan relative memberikan keuntungan secara ekonomi dan nilai praktis, selain itu juga dinilai efektif, sederhana, nyaman, cepat dan mudah digunakan. Kemudian pada kesesuaian dianggap sudah sesuai dengan kehidupan dan budaya yang termasuk nilai-nilai dimasalalu. Adapun kerumitan yang menjadi kendala ialah kurangnya pemahaman tentang digital, kendala jaringan, aplikasi eror dan kuota internet. Selain itu pada kemungkinan dicoba sudah memberi manfaat namun masih banyak masyarakat yang tidak tahu karena kurangnya sosialisasi secara langsung dan kurangnya minat literasi masyarakat. Pada kemudahan diamati hal ini mempermudah pekerjaan pemerintah serta adanya manfaat yang dirasakan oleh masyarakat.

Adapun faktor penghambat inovasi yaitu kurangnya sosialisasi dimasyarakat secara langsung membuat sebagian masyarakat tidak mengetahui adanya aplikasi ini. Kemudian faktor implementasi Aplikasi Klik Pelalawan masih belum sempurna, aplikasi ini masih terus *update* program maupun fitur hingga akhirnya



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.

nanti memenuhi kebutuhan masyarakat secara menyeluruh. Selain itu sumber daya manusia yang ada dimasyarakat masih kurang, seperti kurangnya literasi dan minat baca, kurangnya kemampuan dalam mengoperasikan media sosial dan faktor lainnya seperti usia. Selanjutnya anggaran yang dinilai kurang atau belum cukup menjadi faktor penghambat inovasi pelayanan publik.

6.2 Saran

Berdasarkan pengumpulan data dan penarikan kerimpulan sari hasil wawancara dan observasi, peneliti memberikan saran yang sekiranya dapat dipertimbangkan bagi warga dan Pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan. Adapun saran yang penulis sampaikan yakni sebagai berikut:

1. Penulis berharap Dinas Komunikasi dan Informatika dalam memaksimalkan pengelolaan dan mengatasi adanya masalah diperbaiki dengan baik dan cepat agar aplikasinya berguna bagi masyarakat luas dan perangkat daerah yang menggunakan aplikasi tersebut. Selain itu Aplikasi Klik Pelalawan hendaknya disosialisasikan kedaerah-daerah dengan tim dan sistem pelatihan agar masyarakat lebih mengenal dan mampu menggunakannya karena Aplikasi Klik Pelalawan sebagai sarana pelayanan publik yang berbasis *e-government*.
2. Penulis berharap agar Dinas Komunikasi dan Informatika untuk terus melakukan pembaharuan pada aplikasi agar lebih baik lagi dalam bidang pelayanan administrasi, informasi yang akurat, dan meningkatkan inovasi terbaru. Tidak hanya itu hendaknya pemerintah memperhatikan jaringan

internet didaerah-daerah pelosok karena penting untuk mengakses aplikasi. Serta menambahkan alokasi anggaran ataupun prioritas anggaran agar masalah yang ada dimasyarakat cepat terselesaikan.



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

Al-Qur'an:

Surah Al Hasyr Ayat 18
 Surah Ar-Ra'd Ayat 11
 Surah Hud Ayat 37
 Surah Al-Baqarah Ayat 44

Buku dan Jurnal

- Abd. Rohman, S.Sos., M. A. P., & Dr. Willy Tri Hardianto, S.Sos., M.M., M. A. P. (2019). *Reformasi Birokrasi dan Good Governance*. Intrans Publishing.
- Albury, D., & Mulgan, G. (2003). *Innovation in the public sector*.
- Albury, D. (2003). *Inovasi di Sektor Publik*. PT Elex Media Komputindo.
- Anatan, L. dan L. E. (2009). *Manajemen Inovasi (Transformasi Menuju Organisasi Kelas Dunia)*. CV Alfabeta.
- Ancok, D. (2012a). *Psikologi kepemimpinan dan inovasi*. Erlangga.
- Ancok, D. (2012b). *Psikologi Kepemimpinan dan Inovasi*. Erlangga.
- Andi Indrayanto. (2023). Serap Aspirasi Masyarakat, Zukri Luncurkan Aplikasi Klik Pelalawan. *Halloriau*.
- Anggit Aulia Agussalim. (2022). *Inovasi Pelayanan Administrasi Melalui Aplikasi New LAIKA di Kelurahan Korumba Kecamatan Mandonga Kota Kendari*. Universitas Hasanuddin.
- Arikunto, S. (2002). *Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. PT Rineka Cipta.
- Atep Adya Barata. (2003). *Dasar – Dasar Pelayanan Prima*. Yudhistira.
- Atik, dan ratminto. (2005). *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Pustaka Pelajar.
- Cantika, D. RFS, H. T. (2021). Element Sukses Pelaksanaan E-Government Dalam Penanggulangan Kemiskinan Di Dinas Sosial Kota Pekanbaru. *Jurnal Administrasi Negara*, 9(1), 43–52.
- Daft, R. L. and Becker, S. W. (1978). *The Innovation Organisation*. Elsevier.
- Damanpour, F. and Evan, W. (1984). *Organizational Innovation and Performance: The Problem of Organizational Lag*. *Administrative Science Quarterly*.
- Damascene, J. T. & A. A. (2019). The public value of E-Government – A literature review. *Jurnal Government Information Quarterly*, 36(2), 167–178.

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
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.
- Dhewanto, W. dkk. (2014). *Manajemen Inovasi (Peluang Sukses Menghadapi Perubahan)*. Cv Andi Offset.
- Dr. Drs, H. Suwandi, M., & D. (2021). *City Branding: Konsep dan Strategi (Studi Kasus KAbupaten Klaten)*..
- Dr. Drs. Ismail Nurdin, M. S. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik* (Lutfiah (Ed.)). Media Sahabat Cendikia.
- Everett M. Rogers. (1983). *Diffusion Of Innovations*. A Division of Macmillan Publishing Co., Inc.,
- Everret M. Rogers. (2003). *Diffusion of Innovation*. (5th editio). Free Press.
- Firdaus, N. (2019). *Buku Ajar*.
- Gary Hamel. (2000). *Leading the Revolution*.
- Habibie, K. D. (2019). Citizen-Centric E-Goverment Pelayanan Publik. *Jurnal Kebijakan Publik*, 10(1), 1–58.
- Halvorsen, T., Hauknes, J., Miles, I., & Roste, R. (2005). *Innovation in the Public Sector: on the Differences between Public and Private Sector Innovation*. Olso:Publin.
- Hendryady, A. (2020). *Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau Di Era Revolusi Industri 4.0*. Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas FISIP Universitas Maritim Raja Ali Haji.
- Husaini Usman Dan Purnomo Setiady. (2011). *Metodologi Penelitian Sosial*. Bumi Aksara.
- Juliarso, A. (2019). Analisis Implementasi E-Government Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Ciamis. *Jurnal Ilmu Administrasi*. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 10(1), 19–28.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent Teori dan Praktik*. RajaGrafindo Persada.
- M.A.West. (2000). *Mengembanglam KreatMtas Dalam Organisasi*. Penerbit Kanisius.
- Mahdanisa, A., & N. (2018). Analisis Penerapan E-Government Dalam Pencapaian Sistem Informasi Pada (Dinas Kominfo) Kabupaten Kutai Kartanegara. *Jurnal Gerbang Eta*, 12(1).
- Majid, J. (2021). Kontribusi Teori Contingency: Upaya Mewujudkan Good Governance Melalui E-Government Di Indonesia. *Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*., 11(2), 186-205.
- Makmur dan Thahier, R. (2015). *Inovasi dan Kreativitas Manusia*. PT. Refika Aditama.



- Mar Atun Nasikhah. (2019). Inovasi Pelayanan Transportasi Publik Berbasis Teknologi Informasi. *Jurnal Inovasi Ilmu Sosial Dan Politik*, 1, 26–37. <https://doi.org/10.33474/jisop>
- Maulani W. (2020). Penerapan Electronic Government Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Program E-Health Di Kota Surabaya). *Jurnal As Siyasa*, 5(2).
- Maysara, H. A. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Aplikasi Potensi Investasi (SIAPI) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 3, 215–226.
- Moenir. (1998). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Moleong, L. J. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Muluk, K. (2008). *Knowledgemanagement: Kunci Sukses Inouasi Pemerintahan Daerah (Pertama)*. Bayumedia.
- No Title. (2011). *Jurnal Teknologi Dan Informasi (JATI)*, 1.
- Noor, A. (2013). *Manajemen Event edisi revisi*. ALFABETA.
- Prawira, Maulana Arief, Irwan Noor, dan F. N. (2014). Inovasi Layanan: Studi Kasus Call Center SPGDT 119 sebagai Layanan Gawat Darurat pada Dinas Kesehatan Provinisi DKI Jakarta. *Jurnal Administrasi Publik*, 2, 715–721.
- Prof.Dr.Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif,Kualitatif dan R & D*. ALFABETA.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. (2007). *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion Of Innovations*. Free Press.
- Sharma, Nupur, and R. L. D. (2021). “From curse to cure of workplace ostracism: a systematic review and future research agenda.” *Human Resource Management Review*.
- Sherly, et. a. (2020). *Pemasaran Internasional*. Yayasan Kita Menulis.
- Sinambela, L. P. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasinya*. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. ALFABETA.
- Sugiyono. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*. ALFABETA.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. ALFABETA.
- Suryabrata, S. (2010). *Psikologi Pendidikan*. RajaGrafindo Persada.



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.

Tasya, A., Septiya., Fernanda, A. R., & Azani, C. P. (2021). Best practice kebijakan e-government dalam mengimplementasikan pelayanan publik di era new normal (Best practice of e-government policies in implementing public services in the new normal era). *Jurnal Studi Ilmu Sosial Dan Politik*, 1(1).

Trott, P. (2017). *Innovation Management and New Product Development* (Sixth Edit). Edinburgh Gate.

Widjaja, Y. R., & Winarso, W. (2019). *Bisnis Kreatif dan Inovasi*. Yayasan Barcode.

Yanuar, R. M. (n.d.). Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus: Public Safety Center (PSC) 119 Kabupaten Bantul Sebagai Layanan Kesehatan dan Kegawatdaruratan). *Jurnal Ilmu Pemerintahan*,.

Yanuar, R. M. (2019). Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus: Public Safety Center (PSC) 119 Kabupaten Bantul Sebagai Layanan Kesehatan dan Kegawatdaruratan). *Jurnal Ilmu Pemerintahan*,.

Perundang-undangan

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Instruksi Presiden (INPRES) Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government

Peraturan Bupati Pelalawan Nomor 18 Tahun 2023 tentang Petunjuk Teknis Penggunaan Layanan Aplikasi Klik Pelalawan Pemerintah Daerah

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 Tahun 2021 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementrian/lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik

Undang-Undang (UU) Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi, dan Kota Batam.

Undang-undang (UU) Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah

Peraturan Bupati Nomor 20 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pelalawan

Surat Dirjen PUOD No.138/1775/PUOD tanggal 21 Juni 1999 tentang Pembentukan 9 (sembilan) Kecamatan Pembantu di Provinsi Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



Lampiran 1

TRANSKRIP WAWANCARA

Narasumber 1

Nama : Rinto Rinaldi,S.Kom,M.T
Jabatan : Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan
Waktu : Senin, 22 Januari 2024
Tempat : Kantor Bupati Ruang Pelalawan Command Center

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Sejauh mana aplikasi ini dikembangkan?	Untuk saat ini sudah cukup namun ada kekurangannya ya belum ada di IOS masih berbasis android.
2	Apakah Aplikasi ini sudah berjalan sesuai prosedur dan mekanisme yang diharapkan?	Iya sudah dek karena aplikasi ini selalu kami bahas di “ <i>Coffe Morning</i> ” setiap senin paginya.
3	Apakah aplikasi klik pelalawan sudah disosialisasikan keseluruhan warga/masyarakat kabupaten pelalawan? Atau hanya kepada OPD saja?	Kalau disosialisasikan sudah malahan pak bupati langsung yang mensosialisasikan jika ada pertemuan langsung dimasyarakat karna ini salah satu program unggulan bupati yang berbeda dengan bupati sebelumnya.
4	Apakah dengan menggunakan aplikasi klik pelalawan mampu mempermudah mendapatkan informasi dan lain sebagainya bagi masyarakat?	Jelas mempermudah dek karna kan aplikasi klik pelalawan banyak fitur yang dapat membantu masyarakat.
5	Bagaimana keuntungan penggunaan secara ekonomi dan nilai praktis dalam menggunakan aplikasi klik pelalawan?	Kalau sebagai pengguna aplikasi ini dek tentu diuntungkan dalam ekonomi karena tak perlu datang kedinas sudah bisa mengakses yang diinginkan begitun nilai praktisnya tentu lebih praktis daripada jauh-jauh datang kedinas.
6	Bagaimana kenyamanan, kecepatan dalam bekerja/digunakan serta kemudahan pada penggunaan aplikasi klik pelalawan?	Lebih nyaman dek karna semua ada dalam satu genggaman, lebih cepat juga direspon dengan dinas terkait dan mudah digunakan oleh kalangan masyarakat yang dapat mengoprasikan android ya, berbeda dengan lansia butuh pendamping.
7	Bagaimana kesesuaian aplikasi klik pelalawan dengan cara	Saat ini aplikasi klik sudah sesuai dengan yang dibutuhkan masyarakat

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.

	masyarakat melakukan kegiatan saat ini?	dek.
8	Apakah aplikasi klik pelalawan sesuai dengan nilai-nilai dan pengalaman yang ada dimasyarakat atau dimasa lalu?	Menurut saya sesuai dengan nilai-nilai dimasyarakat dan dimasalalu yak arena aplikasi ini termasuk jenis inovasi pelayanan diseluruh OPD hanya saja kami dari Kominfo menjadi induk dari aplikasi ini dek.
9	Bagaimana kemudahan dalam mempelajari, memahami dan menggunakan aplikasi klik pelalawan?	Sangat mudah baik untuk dipelajari dipahami maupun digunakan. Tapi tidak semua masyarakat pelalawan melek digital yang menjadi salah satu factor penghambatnya.
10	Apakah aplikasi klik pelalawan memiliki sifat yang fleksibel?	Iya fleksibel dek...karena mudah diterima oleh masyarakat
11	Apakah aplikasi klik pelalawan sudah melalui uji coba/uji publik?	Sudah sebelumnya hanya berada dilingkungan OPD saja namun setelah dirasa sudah mampu untuk digunakan masyarakat maka diluncurkan pada acara Helat Pelalawan ke-23 pada 9 Oktober 2022.
12	Apakah dengan hadirnya aplikasi ini mampu memberikan kemudahan dalam observasi dan komunikasi kepada orang lain?	Iya dek memudahkan pekerjaan dinas untuk tidak turun kelapangan, tapia da beberapa dinas yang perlu survey terlebih dahulu.
13	Apakah ada manfaat yang dapat dirasakan masyarakat dengan hadirnya aplikasi klik pelalawan ini?	Masyarakat lebih terbantu pemerintah pun juga lebih terbantu pekerjaannya melalui aplikasi ini.



Lampiran 2

TRANSKRIP WAWANCARA

Narasumber 2

Nama : Irwan Andri, S.Kom
Jabatan : Kepala Bidang Infrastruktur dan Layanan E-Government
Waktu : Senin, 22 Januari 2024
Tempat : Kantor Bupati Ruang Pelalawan Command Center

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Sejauh mana aplikasi ini dikembangkan?	Aplikasi ini sudah cukup jauh dikembangkan yang tadinya mungkin terlalu banyak menu kami simpelkan lagi agar mudah dipahami masyarakat.
2	Apakah Aplikasi ini sudah berjalan sesuai prosedur dan mekanisme yang diharapkan?	Tentu sudah dek karna juga sudah banyak revisi pada <i>system</i> agar lebih baik lagi.
3	Apakah aplikasi klik pelalawan sudah disosialisasikan keseluruh warga/Masyarakat kabupaten pelalawan? Atau hanya kepada OPD saja?	Iya disosialisasikan oleh pak bupati saat pertemuan di masyarakat karna kan program unggulan beliau.
4	Apakah dengan menggunakan aplikasi klik pelalawan mampu mempermudah mendapatkan informasi dan lain sebagainya bagi masyarakat?	Iya tentu memudahkan masyarakat mendapat informasi karena banyak menu yang bisa dipilih sesuai yang dibutuhkan.
5	Bagaimana keuntungan penggunaan secara ekonomi dan nilai praktis dalam menggunakan aplikasi klik pelalawan?	Ini lebih ke pengguna ya kalau dimasyarakat secara ekonomi hemat uang bensin, uang makan dll daripada harus datang kedinas untuk menyampaikan keluhan. Secara praktis ya bagi masyarakat pastinya sangat praktis bisa dimana saja menggunakan tanpa datang langsung kedinas terkait.
6	Bagaimana kenyamanan, kecepatan dalam bekerja/digunakan serta kemudahan pada penggunaan aplikasi klik	Lebih nyaman dek karena dalam satu genggam Dimana-mana tentu kita membawa handphone. Lebih cepat diterima OPD yang bersangkutan dan tentunya mudah digunakan.

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.

	pelalawan?	
7	Bagaimana kesesuaian aplikasi klik pelalawan dengan cara masyarakat melakukan kegiatan saat ini?	Aplikasi klik ini tentu sudah kami desain agar sesuai dengan yang dibutuhkan masyarakat dan sesuai dengan kehidupan dimasyarakat dek.
8	Apakah aplikasi klik pelalawan sesuai dengan nilai-nilai dan pengalaman yang ada dimasyarakat atau dimasa lalu?	Tentunya sesuai dengan nilai-nilai yang ada di masyarakat dan juga sejalan dengan pengalaman dimasalalu karna aplikasi klik ini merupakan inovasi dari seluruh pelayanan yang ada pada OPD-OPD di pelalawan, kami hanya sebagai induk saja yang menjalankan teap OPD terkait dek.
9	Bagaimana kemudahan dalam mempelajari, memahami dan menggunakan aplikasi klik pelalawan?	Untuk ini hal ini tentu mudah untuk dipelajari, dipahami maupun digunakan apalagi dikalangan milenial dan gen z di pelalawan ini. Berbeda mungkin dengan yang sudah usia lanjut ya. Namun ada kendala lainnya seperti situs yang eror terkadang karna masih dalam tahap pengembangan dan pengupdatean terus.
10	Apakah aplikasi klik pelalawan memiliki sifat yang fleksibel?	Iya fleksibel aplikasi ini bisa menyesuaikan.
11	Apakah aplikasi klik pelalawan sudah melalui uji coba/uji publik?	Tentu sudah diuji coba terlebih dahulu di seluruh OPD yang ada di pelalawan, baik dikabupaten, kecamatan maupun desa baru selanjutnya kami sesuaikan dan kami luncurkan kemasyarakat. Kami juga mensosialisasikannya lewat media sosial dn juga menyebarkan baliho-baliho dibeberapa kecamatan.
12	Apakah dengan hadirnya aplikasi ini mampu memberikan kemudahan dalam observasi dan komunikasi kepada orang lain?	Iya dek mempermudah OPD dalam observasi juga dan berkomunikasi secara tidak langsung lewat aplikasi klik pelalawan. Ya misalnya saja pada aduan/lapor bup secara tidak langsung berkomunikasi lewat warna/tanda yang ada di lapor bup tersebut. Misalnya warna merah sebagai menunggu, kuning sebagai proses dan hijau menyatakan bahwa aduan/aspirasi sudah selesai dikerjakan dan bisa digunakan untuk masyarakat.
13	Apakah ada manfaat yang dapat dirasakan masyarakat dengan	Untuk saat ini saya rasa dari komentar-komentar di <i>Play Store</i> yang sudah mendownload aplikasi ini merasa terbantu



hadirnya aplikasi klik pelalawan ini?	ya.
---------------------------------------	-----

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.





Lampiran 3

TRANSKRIP WAWANCARA

Narasumber 3

Nama : Erik Suhendra, S.Kom
Jabatan : Ketua JMSI (Jaringan Media Siber Indonesia) di Pelalawan
Waktu : Senin, 22 Januari 2024
Tempat : Kantor JMSI Pelalawan

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Sejak kapan saudara/i mengetahui hadirnya aplikasi klik pelalawan?	Sejak Bupati H.Zukri dilantik karna program klik pelalawan adalah program bupati.
2	Menurut saudara/i bagaimana keuntungan secara ekonomi dan nilai praktis dalam menggunakan aplikasi klik pelalawan?	Keuntungan dari aplikasi klik pelalawan ini lebih mempermudah masyarakat dalam menyampaikan aspirasi baik pelayanan administrasi, karena dalam aplikasi itu terdapat berbagai macam aspirasi yang dapat ditampung seperti pelayanan administrasi diseluruh OPD-OPD yang ada di Pelalawan. Jadi bisa melaporkan baik persoalan Pembangunan, pendidikan dll. Kalau secara ekonominya masyarakat tidak lagi susah datang untuk menjumpai bupati/pihak OPD terkait melalui laporan di klik pelalawan memudahkan masyarakat dan tak mengeluarkan biaya.
3	Menurut saudara/i bagaimana kenyamanan,kecepatan dalam digunakan serta kemudahan dalam menggunakan aplikasi klik pelalawan?	Aplikasi klik pelalawan ini ya sangat mempermudah itu pasti lebih efesiensi waktu kita, karena aplikasinya bisa didownload di <i>play store</i> . Jadi kami juga pernah ada investigasi ke masyarakat RT-nya melapor jalan rusak dibuatlah laporan di "Lapor Bup" di PUPR-nya karena jalannya rusak 14 hari kerja dari laporan tersebut langsung pemerintah cepat tanggap terhadap laporan di masyarakat.
4	Untuk saat ini bagaimana kesesuaian aplikasi klik pelalawan dengan nilai-nilai dimasyarakat dan pengalaman dimasalalu?	Aplikasi ini ya sangat bernilai di masyarakat manfaatnya sangat dirasakan dimasyarakat. Melalui aplikasi tersebut masyarakat dipermudah dan nilai-nilainya sangat dirasakan karena dizaman sekarang ini dengan teknologi kita hari ini tentu sangat mempermudah administrasi dan pelayanan.

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.

5	Apakah menu/tampilan pada aplikasi klik pelalawan sesuai dengan yang dibutuhkan masyarakat?	Oh iya....kalau untuk aplikasi yang saya lihat cukup memenuhi aspirasi masyarakat karena mungkin juga masih terdapat kekurangan yak arena masih baru “ <i>human error</i> ” di aplikasinya kendalanya, yang jelas pemerintah terbantu masyarakat terbantu.
6	Menurut saudara/i seperti apa kemudahan dalam mempelajari,memahami dan menggunakan aplikasi klik pelalawan?	Kalau saya pribadi sangat mudah untuk mempelajari, memahami dan menggunakan aplikasinya.
7	Apakah menurut saudara/i aplikasi klik pelalawan memiliki sifat yang fleksibel?	Oh iya.....kebetulan dizaman milenial ini teknologi kita makin canggih artinya tentu masyarakat, anak-anak kita hari ini SDM kita sudah sangat melek sekali apalagi teknologi aplikasi tentu menggunakan handphone. Menurut saya sangat fleksibel sekali untuk masyarakat menerima aplikasi tersebut karena tidak terlalu susah menggunakan, namun dikalangan lansia tentu perlu didampingi oleh anak-anak yang berpendidikan.
8	Sebelumnya apakah aplikasi klik pelalawan sudah pernah disosialisasikan kepada masyarakat?	Aaaaaa.....kalau untuk sosialisasi sejauh kami dari JMSI menerima dari masyarakat belum ada, tapi alhamdulillah banyak juga masyarakat sudah sangat mengetahui informasi tentang aplikasi klik pelalawan karena disetiap pidato sambutan Bupati di 12 Kecamatan Bupati tidak lupa untuk menyampaikan sosialisasi untuk masyarakat. Selain Bupati Diskominfo juga ada namun lebih dominan Bupati karna programnya ini masuk dalam janji beliau kepada masyarakat melalui aplikasi tersebut. Kalau sosialisasi lainnya kami dari JMSI karena ini baik untuk masyarakat mempermudah masyarakat ya kita sosialisasikan juga.
9	Apakah Ketika saudara/i menggunakan aplikasi klik pelalawan mampu mempermudah mendapatkan informasi?	Eeeee....klik pelalawan ini sangat mempermudah sebenarnya tergantung cara penggunaannya kalua untuk mudah ya sangat dimudahkan sekali tergantung penggunaan masyarakat dan pemerintah, <i>update</i> ya tentu perlu <i>update</i> terus informasi-informasi di klik pelalawan.



Lampiran 4

TRANSKRIP WAWANCARA

Narasumber 4

Nama	: Zuhri,SE
Jabatan	: Sub Bagian Data dan Informasi Publik
Waktu	: Rabu, 24 Januari 2024
Tempat	: Ruang Sekretariat Dinas PUPR Kabupaten Pelalawan

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Sejak kapan Bapak/Ibu mengetahui hadirnya aplikasi klik pelalawan?	Eeee aplikasi klik pelalawan untuk klik lapor dimulai tahun 2022 artinya kami menerima laporan dari klik lapor ini mulai dari oktober 2022.
2	Menurut Bapak/Ibu bagaimana keuntungan secara ekonomi dan nilai praktis dalam menggunakan aplikasi klik pelalawan?	Keuntungan artinya masyarakat terbantu gitu jadi keluhan masyarakat langsung bisa lapor yang penting punya android bisa mengadu. Kalau secara nilai praktisnya ya sama-sama praktis karna gaperlu tatap muka sudah sampai keluhannya di dinas.
3	Menurut Bapak/Ibu bagaimana kenyamanan, kecepatan dalam digunakan serta kemudahan dalam menggunakan aplikasi klik pelalawan?	Iya tentu nyaman digunakan, soal cepat kan pasti pemerintah langsung menanggapi dan juga mudah digunakan. Misalnya kan jalan rusak ya langsung kami tanggapi minimal kami survey dulu kelapangan.
4	Untuk saat ini bagaimana kesesuaian aplikasi klik pelalawan dengan nilai-nilai dimasyarakat dan pengalaman masalah?	Kalau untuk kesesuaian ya sesuai dengan yang dibutuhkan masyarakat dan sangat membantu baik kami ataupun masyarakat dan pengalaman masalahnya tentu ada makanya diciptkan klik pelalawan ini sebagai inovasi dimasa sekarang.
5	Apakah menu/tampilan pada aplikasi kli pelalawan sesuai dengan yang dibutuhkan masyarakat?	Kalau menurut kami dari DPUPR ya sesuai.
6	Menurut Bapak/Ibu seperti apa kemudahan mempelajari, memahami dan menggunakan aplikasi klik pelalawan?	Sangat mudah ya baik itu dipelajari, dipahami dan digunakan namun beda lagi jika orang tua-tua yang pakai pasti tak tahu. Kalau kerumitannya mungkin pada jaringan yad ek karena gasemua wilayah kuat sinyalnya

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.

7	Apakah menurut Bapak/Ibu aplikasi klik pelalawan memiliki sifat yang fleksibel?	Iya kitaanggapi. Disini saya mengartikan fleksibel sebagai mudan dan cepat ya dek.
8	Sebelumnya apakah aplikasi klik pelalawan sudah pernah disosialisasikan kepada masyarakat?	Ada disosialisasikan kalau dari DPUPR, Bupati juga langsung mensosialisasikan kalau berkunjung ke daerah seperti perangkat desa rt dan rw dll. Tetapi ya ada banyak masyarakat yang tidak tahu ya maklum lah masyarakat kita ini kan banyak juga Masyarakat dikampung-kampung gapaham. Tapi dengan adanya aplikasi ini mempermudah pekerjaan pemerintah bagi saya. Kerena nanti aduan atau aspirasi yang ditujukan untuk PU dapat langsung kami terima.
9	Apakah dengan hadirnya aplikasi ini mampu memberikan kemudahan dalam observasi dan komunikasi kepada orang lain?	Iya memudahakn dalam observasi namun akan tetap kami survey juga dan memastikan apakah yang dinyatakannya itu benar atau tidak.
10	Mengapa Dinas PUPR mendapat aduan terbanyak dari dinas lainnya? Paling banyak dibidang infrastruktur?	Ya pasti, karena DPUPR menangani masalah jalan, jembatan dan prasarana lainnya memang banyak rata-rata ya jalan paling banyak rusak, seperti dikuala kampar contohnya pintu air, tanggul, drainaseitu kegiatan ada di PUPR semua. Ada juga penyebabnya kenapa PU dapat aduan terbanyak maka kami lihat dulu apakah benar-benar pekerjaan PUPR atau tidak sebab ada yang melapor gedung sekolah rusak itu Dinas Pendidikan. Artinya tetap kami terima tadi didisposisikan ke Dinas Pendidikan, sebab masyarakat sebagian tidak tahu, mungkin sebagian masyarakat mengiranya itu PUPR.
11	Apa penyebab aduan/laporan masih menunggu?	Karena keterbatasan anggaran bisa jadi, ini Ketika ada laporan kalua anggaran terbatas ya tunggu dulu mungkin akan dimasukkan anggaran tahun depannya itu saja. Sementara aduan masyarakat semakin banyak jadi kami pilah pilah dulu mana prioritas yang dibutuhkan masyarakat.
12	Bagaimana mekanisme laporan/aduan yang	Prosesnya kan ada tiga dek, pertama masyarakat mengadu di aplikasi klik lapor



masuk dari aplikasi klik pelalawan di Dinas PUPR?	selanjutnya dinas yang bersangkutan menanggapi turun kelokasi melihat kondisi yang sebenarnya seperti apa urgent tidaknya, kalau anggarannya ada tahun itu langsung dikerjakan.
---	---

© 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.



UIN SUSKA RIAU



Lampiran 5

TRANSKRIP WAWANCARA

Narasumber 5

Nama : APRIANZA, S.Pd., M.Pd
Jabatan : Guru Seni Budaya di SMAN 1 Pangkalan Bunut
Waktu : Senin, 29 Januari 2024
Tempat : Ruang Guru SMAN 1 Pangkalan Bunut

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Sejak kapan Bapak/Ibu mengetahui hadirnya aplikasi klik pelalawan?	Klik pelalawan itu saya tahu lebih kurang ditahun 2022 seingat bapak ya. Saya tahu juga dari media sosial kaya info pkc.
2	Menurut Bapak/Ibu bagaimana keuntungan secara ekonomi dan nilai praktis dalam menggunakan aplikasi klik pelalawan?	Keuntungannya ya bagus secara efektif dapat, praktisnya dapat ekonomisnya pun dapat karna gaperlu jauh-jauh kedinas untuk melapor.
3	Menurut Bapak/Ibu bagaimana kenyamanan, kecepatan dalam digunakan serta kemudahan dalam menggunakan aplikasi klik pelalawan?	Kalau bentuk aplikasi sederhana, mudah digunakan responnya pun cepat dan dikategori kalangan yang mau mengetahui digital ya masih mudah menggunakannya.
4	Untuk saat ini bagaimana kesuaian aplikasi klik pelalawan dengan nilai-nilai dimasyarakat dan pengalaman masalah?	Hmm kalau nilai-nilai ini masih rancu menurut saya, misalnya contoh ada info harga sawit di dalam klik pelalawan itu tidak jelas apakah itu info harga sawit didisbun atau di pabrik-pabrik luar.
5	Apakah menu/tampilan pada aplikasi kli pelalawan sesuai dengan yang dibutuhkan masyarakat?	Kalau menu-menunya sebagian secara umumnya ada disana menurut bapak ya.
6	Menurut Bapak/Ibu seperti apa kemudahan mempelajari, memahami dan menggunakan aplikasi klik pelalawan?	Eeee kalau kerumitan menurut saya gak ada sih karna tinggal mengisi data saja. Sangat mudah untuk dipelajari,dipahami maupun digunakan. Menurut bapak penggunaan aplikasinya simple sih. Kendalanya ya kalau habis kuota payah mau melapor atau cari informasi
7	Apakah menurut	Bisa aja termasuk fleksibel dan cukup

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.

	Bapak/Ibu aplikasi klik pelalawan memiliki sifat yang fleksibel?	fleksibel menurut saya.
8	Sebelumnya apakah aplikasi klik pelalawan sudah pernah disosialisasikan kepada masyarakat?	Kalau untuk klik pelalawan gatau ya dimasyarakat tapi kalua dilingkungan sekolah ada juga tu udah di jam istirahat kaya sosialisasi secara ngobrol-ngobrol santai saja. Tapi kalo yang datang pertim untuk mensosialisasikan dimasyarakat setau bapak belum ada ya. Bapak juga tahu aplikasi ini dari media sosial dann mudah juga untuk melihat berita terbaru seputar pelalawan
9	Apakah Ketika Bapak/ibu menggunakan aplikasi klik pelalawan mampu mempermudah mendapatkan informasi?	Kalau untuk informasi terus terang bapak belum mengandalkan aplikasi klik pelalawan. Karena apapun system informasinya ya tugas pokok bapak disini sementara yang ada diklik pelalawan ini diluar dari konteks pemerintahan karna saya disekolah kalau klik pelalawan ini lebih kepada masyarakat secara umum.
10	Ditahun 2022 tersebut kejadian apa yang bapak laporkan?	Itu tentang keadaan desa di Lubuk Mas tentang jalan yang jebol. Sebelumnya bapak buat laporan di klik udah tanya juga kedesa tapi dari pihak desa ada beberapa proses yang dilewati, makanya bapak coba di klik pelalawan. Karena memang diklik pelalawan kan banyak tu menunya gak hanya tentang pelaporan masalah jalan tapi semuanya kan ada. Terus bapak coba isilah data-data semuanya ee kita buat titik koordinatnya, kita buat keterangan lengkapnya terus dishare 1x24 jam lah tanggapannya kemaren itu.



Lampiran 6

TRANSKRIP WAWANCARA

Narasumber 6

Nama : Titis Niwanda
Jabatan : Mahasiswi UNRI dari Pelalawan
Waktu : Selasa, 30 Januari 2024
Tempat : Perumahan Griya Setia Nusa, Blok C2 No 29

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Sejak kapan saudara/i mengetahui hadirnya aplikasi klik pelalawan?	Sebetulnya belum terlalu lama tetapi saya pernah mendengar dan juga telah saya download aplikasinya.
2	Menurut saudara/i bagaimana keuntungan secara ekonomi dan nilai praktis dalam menggunakan aplikasi klik pelalawan?	Jadi menurut saya keuntungannya sangat ada karena konteksnya di klik pelalawan ini dapat melihat dan membantu perekonomian misalnya di "Klik UMKM". Jadi kita tahu apa saja bentuk UMKM yang ada dipelalawan dan menguntungkan secara ekonomi.
3	Menurut saudara/i bagaimana kenyamanan, kecepatan dalam digunakan serta kemudahan dalam menggunakan aplikasi klik pelalawan?	Sebetulnya sangat memudahkan karena kita tidak perlu mengurus lagi kedinas terkait, sangat cepat dan memudahkan. Misalnya ketika saya ingin membuat KTP tidak perlu lagi pergi ke capil ketika ingin membuat KTP hanya upload berkas dan kita mengambil secara fisik ke capilnya saja.
4	Untuk saat ini bagaimana kesesuaian aplikasi klik pelalawan dengan nilai-nilai dimasyarakat dan pengalaman dimasalalu?	Jadi menurut saya eeee....memang dalam klik pelalawan ini dengan kehidupan dan budaya saya sendiri itu ada kaitannya seperti zakat didalam aplikasi ini terdapat "Klik Zakat" yang merupakan nilai dimasalalu dan dikembangkan juga.
5	Apakah menu/tampilan pada aplikasi klik pelalawan sesuai dengan yang dibutuhkan masyarakat?	Kalau dari segi bentuk/tampilannya mungkin itu terlalu banyak dan bisa lebih disimpelkan saja. Karena fitur yang banyak membuat orang tua yang memakai mungkin akan kesulitan.
6	Menurut saudara/i seperti apa kemudahan dalam mempelajari, memahami dan menggunakan aplikasi klik pelalawan?	Menurut saya sangat mudah untuk dipelajari dipahami dan digunakan karena kita hanya mendownload dan bisa langsung digunakan dan disitu sudah disediakan fitur-fiturnya kita tinggal memilih saja. Namun menurut saya ada sisi kerumitan jika yang memakai

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.

		orang tua yang kurang paham tentang teknologi dan ditambah dengan factor mata yang terkadang sudah rabun. Kalau untuk saya kalangan mahasiswa sih paling susah gapunya kuota untuk akses.
7	Apakah menurut saudara/i aplikasi klik pelalawan memiliki sifat yang fleksibel?	Menurut saya sudah fleksibel tetapi belum seutuhnya namun bisa lebih difleksibelkan lagi.
8	Sebelumnya apakah aplikasi klik pelalawan sudah disosialisasikan kepada Masyarakat?	Menurut saya, kalau saya sendiri tahu tidak karna disosialisasikan namun saya mencari tahu karna saya juga mahasiswa dan mencari tahu terkait beasiswa dan saya mengetahui aplikasi klik pelalawan melalui google dan juga berita di internet dan ternyata dalam aplikasi klik pelalawan tersebut terdapat fitur “Klik Pendidikan” yang menjadi perantara saya untuk ikut beasiswa karna mempermudah mengetahui persyaratan yang diperlukan
9	Apakah Ketika saudara/i menggunakan aplikasi klik pelalawan mampu mempermudah mendapatkan informasi?	Menurut saya sangat mempermudah mendapatkan informasi karena update juga aplikasinya. Jadi saya merasa untuk mendapatkan informasi itu sangat mudah dan cepat



Lampiran 7

TRANSKRIP WAWANCARA

Narasumber 7

Nama : Nanang
Jabatan : Masyarakat Pelalawan
Waktu : Rabu, 31 Januari 2024
Tempat : Perumahan Desa Trimulya Jaya

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Sejak kapan saudara/i mengetahui hadirnya aplikasi klik pelalawan?	Sebelumnya pernah dengar tapi untuk tahu tentang aplikasinya belum lama ini.
2	Menurut saudara/i bagaimana keuntungan secara ekonomi dan nilai praktis dalam menggunakan aplikasi klik pelalawan?	Kalau menurut saya menguntungkan secara ekonomi ya tidak keluar duit banyak dan praktis juga untuk digunakan.
3	Menurut saudara/i bagaimana kenyamanan,kecepatan dalam digunakan serta kemudahan dalam menggunakan aplikasi klik pelalawan?	Bagi saya kenyamanan dan kecepatan serta kemudahan dalam penggunaan aplikasi sangat mudah.
4	Untuk saat ini bagaimana kesesuaian aplikasi klik pelalawan dengan nilai-nilai dimasyarakat dan pengalaman dimasalalu?	Menurut saya eeemm....dalam klik pelalawan ini sudah sesuai ya dengan dengan yang dibutuhkan masyarakat.
5	Apakah menu/tampilan pada aplikasi klik pelalawan sesuai dengan yang dibutuhkan masyarakat?	Kalau dari segi tampilannya menurut saya sih sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
6	Menurut saudara/i seperti apa kemudahan dalam mempelajari,memahami dan menggunakan aplikasi klik pelalawan?	Ohh ya kalau itu mudah pasti baik untuk dipelajari, dipahami maupun digunakan apalagi dikalangan milenial ya.
7	Apakah menurut saudara/i aplikasi klik pelalawan memiliki sifat yang	Kalau saya berpendapat sudah fleksibel.

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.

	fleksibel?	
8	Sebelumnya apakah aplikasi klik pelalawan sudah pernah disosialisasikan kepada Masyarakat?	Nah kalau ini saya sendiri sebagai masyarakat belum pernah mengikuti ataupun mendengar adanya sosialisasi langsung kemsyarakat y amba, karna saya tahu juga dari sosial media instagram.
9	Apakah Ketika saudara/i menggunakan aplikasi klik pelalawan mampu mempermudah mendapatkan informasi?	Tentu mempermudah ya masyarakat bisa lihat-lihat informasi seputaran pelalawan. Kalau saya sendiri biasa untuk melihat informasi harga TBS Sawit





Lampiran 8

TRANSKRIP WAWANCARA

Narasumber 8

Nama : Elva Elviana
Jabatan : Mahasiswi UIN SUSKA RIAU dari Pelalawan
Waktu : Kamis, 1 Februari 2024
Tempat : Perumahan Desa Dundangan

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Sejak kapan saudara/i mengetahui hadirnya aplikasi klik pelalawan?	Mungkin satu tahun terakhir sih baru tahu kalau ternyata ada aplikasi ini dan ternyata aplikasinya juga baru jadi maklum baru tahu.
2	Menurut saudara/i bagaimana keuntungan secara ekonomi dan nilai praktis dalam menggunakan aplikasi klik pelalawan?	Setahu aku kan aplikasi ini sebagai salah satu inovasi pelayanan publik bagi masyarakat nah kalau keuntungannya secara ekonomi ya tentu hemat biaya dan praktis jugakan bisa dimana aja mengakses.
3	Menurut saudara/i bagaimana kenyamanan, kecepatan dalam digunakan serta kemudahan dalam menggunakan aplikasi klik pelalawan?	Nyaman digunakan ya dan cepat kalau mudah ya saya pribadi mudah dalam menggunakannya.
4	Untuk saat ini bagaimana kesesuaian aplikasi klik pelalawan dengan nilai-nilai dimasyarakat dan pengalaman dimasalalu?	Udah sesuai ya kan aplikasi ini menurut saya diciptakan menjadi inovasi pelayanan yang ada dikabupaten pelalawan dimasalalu, diciptakan aplikasi ini kan agar mempermudah masyarakat dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
5	Apakah menu/tampilan pada aplikasi klik pelalawan sesuai dengan yang dibutuhkan masyarakat?	Menurut akusih udah sesuai ya kalau masalah di aplikasinya tuh ada fitur lowongan pekerjaan. Itukan sangat dibutuhkan ya apalagi saat inikan banyak banget nih orang-orang yang butuh pekerjaan jadi dengan adanya aplikasi ini memudahkan orang-orang untuk mengetahui dimana aja ada pekerjaan. Terus di aplikasinya ada UMKM juga ya membantu dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

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

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

6	Menurut saudara/i seperti apa kemudahan dalam mempelajari, memahami dan menggunakan aplikasi klik pelalawan?	Menurutku mudahnya menggunakan aplikasi ini.
7	Apakah menurut saudara/i aplikasi klik pelalawan memiliki sifat yang fleksibel?	Fleksibel ya dan pasti aplikasi ini bisa digunakan dimanapun dan kapanpun kamu berada selagi dalam jangkauan internet yang bagus dan memiliki kuota internet ya karena kan aplikasi ini gabisa kalau offline.
8	Sebelumnya apakah aplikasi klik pelalawan sudah pernah disosialisasikan kepada masyarakat?	Setahu aku ya belum ada dan sayang banget jika ada aplikasi bagus tapi masih banyak masyarakat yang belum tahu. Pemerintah juga harus lebih aktif lagi buat mensosialisasikan aplikasi ini di pelosok ataupun yang jauh dari ibu kota.
9	Apakah Ketika saudara/i menggunakan aplikasi klik pelalawan mampu mempermudah mendapatkan informasi?	Emm kalau ini cukup untuk aku mengetahui informasi yang ada dikabupaten pelalawan. Menurutku aplikasi ini bisa menjawab pertanyaanku dan kebutuhanku yang aku butuhin ketika buka aplikasi ini. Misalnya kaya pendidikan, lowongan pekerjaan, UMKM, dan lain sebagainya.

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.

LAMPIRAN DOKUMENTASI



Wawancara dengan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika (Bapak Rinto Rinaldi, S.Ikom, S.T) dan Kepala Bidang Infrastuktur dan layanan E-Government (Bapak Irwan Andri, S.Kom)



Wawancara dengan Ketua Jaringan Media Siber Indonesia di Pelalawan sebagai masyarakat (Bapak Erik Suhendra, S.Kom)

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.



Wawancara dengan Mahasiswi Universitas Riau asal Pelalawan sebagai informan masyarakat (Titis Niwanda)



Wawancara dengan Guru Seni Budaya di SMAN 1 Bunut sebagai informan masyarakat (Bapak Aprianza,S.Pd., M.Pd)

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.



Wawancara dengan Kepala Sub Bagian Data dan Informasi Publik Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang sebagai Pelaksana Apikasi Klik Pelalawan (Bapak Zuhri,SE)



Wawancara dengan informan masyarakat (Nanang)



Wawancara dengan Mahasiswa UIN SUSKA RIAU asal Pelalawan sebagai informan masyarakat (Elva Elviana)



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
كلية العلوم الاقتصادية و الاجتماعية
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES
 Jl. H.R. Soebrantas No.155 KM.15 Tuahmadani Tampan, Pekanbaru 28298 PO.Box.1004 Telp. 0761-562051
 Fax. 0761-562052 Web.www.uin-suska.ac.id, E-mail:fekonsos@uin-suska.ac.id

Nomor : B-5270/Un.04/F.VII.I/PP.00.9/9/2023 Pekanbaru, 20 September 2023
 Sifat : Biasa
 Lampiran : -
 Perihal : **Penunjukkan Dosen Pembimbing Proposal**

Kepada
 Yth. Dr. Kamaruddin, S.Sos, M.Si
 Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
 UIN Sultan Syarif Kasim Riau
 Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr. Wb.
 Dengan hormat,

Bersama ini kami sampaikan kepada Saudara bahwa :

Nama : Ika Asriviana
 NIM : 12070526202
 Prodi : Administrasi Negara S1
 Semester : VII (Tujuh)

Dengan ini kami menunjuk Saudara sebagai Dosen Konsultasi dalam menyelesaikan Proposal Penelitian mahasiswa tersebut diatas dengan Judul :
 "Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Klik Pelalawan oleh DISKOMINFO Kabupaten Pelalawan"

Demikian disampaikan, atas bantuan Saudara diucapkan terimakasih.

an. Dekan
 Wakil Dekan Bid. Akademik dan
 Pengembangan Lembaga,


Dr. Kamaruddin, S.Sos, M. Si
 NIP. 19790101 200710 1 003

Tembusan :
 Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial 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.

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.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
 FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
 كلية العلوم الاقتصادية و الاجتماعية
 FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES

Jl. H.R. Soebrantas No.155 KM.15 Tuahmadani Tampan, Pekanbaru 28298 PO.Box.1004 Telp. 0761-562051
 Fax. 0761-562052 Web.www.uin-suska.ac.id, E-mail:fekonosos@uin-suska.ac.id

Nomor : B-5445/Un.04/F.VII/PP.00.9/10/2023 Pekanbaru, 02 Oktober 2023 M
 Sifat : Biasa 17 Rabiul Awwal 1445 H
 Lampiran : -
 Hal : Pra Riset

Kepada
 Yth. Kepala Kantor
 Dinas Penanaman Modal dan
 Pelayanan Terpadu Satu pintu
 Provinsi Riau
 di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, disampaikan bahwa salah seorang Mahasiswa Fakultas
 Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : Ika Asriviana
 NIM. : 12070526202
 Jurusan : Administrasi Negara
 Semester : VII (Tujuh)

bermaksud mengadakan Pra Riset dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul:
 "Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Klik Pelalawan oleh
 DISKOMINFO Kabupaten Pelalawan" Untuk itu kami mohon kiranya Saudara
 berkenan memberikan bantuan yang diperlukan kepada mahasiswa tersebut.
 Demikianlah, atas bantuan dan kerjasama Saudara diucapkan terima kasih.



Dr. Mahyarni, SE, MM
 NIP. 19700826 199903 2001

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.



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/DPMTSP/NON IZIN-RISET/59783
 TENTANG



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

1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Pra Riset dari : Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9//2023 Tanggal 2 Oktober 2023, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

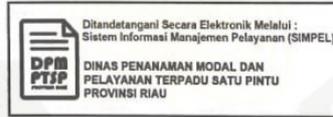
- | | |
|----------------------|--|
| 1. Nama | : IKA ASRIVIANA |
| 2. NIM / KTP | : 12070526202 |
| 3. Program Studi | : ADMINISTRASI NEGARA |
| 4. Jenjang | : S1 |
| 5. Alamat | : SP I KUALA TOLAM |
| 6. Judul Penelitian | : INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI KLIK PELALAWAN OLEH DISKOMINFO KABUPATEN PELALAWAN |
| 7. Lokasi Penelitian | : DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN PELALAWAN |

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 : 16 Oktober 2023



Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Bupati Pelalawan
 Up. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pangkalankerinci
3. Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan

UIN SUSKA RIAU



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES
 Jl. H.R. Soebrantas No. 55 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051
 Fax 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail. : fekonos@uin-suska.ac.id

Nomor : B-7491/Un.04/F.VII.1/PP.00.9/12/2023 Pekanbaru, 18 Desember 2023 M
 Sifat : Biasa 5 Jumadil Akhir 1445 H
 Lampiran : -
 Perihal : **Bimbingan Skripsi**

Kepada
 Yth. **Dr. Kamaruddin, S.Sos, M. Si**
 Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
 UIN Sultan Syarif Kasim Riau
 Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr. Wb.
 Dengan hormat,

Bersama ini kami sampaikan kepada Saudara bahwa :

Nama : Ika Asriviana
 NIM : 12070526202
 Jurusan : Administrasi Negara
 Semester : VII (Tujuh)

adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memenuhi syarat untuk menyelesaikan studi/ menyusun skripsi dengan judul:

"INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI KLIK PELALAWAN OLEH DISKOMINFO KABUPATEN PELALAWAN".

Sehubungan dengan itu kami menunjuk Saudara sebagai pembimbing dalam menyelesaikan skripsi mahasiswa tersebut di atas.

Demikian disampaikan, atas bantuan Saudara diucapkan terima kasih.

an. Dekan
 Wakil Dekan Bid. Akademik dan
 Pengembangan Lembaga,



Tembusan :
 Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial 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.

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.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
 كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES
 Jl. H.R. Soebrantas No. 55 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051
 Fax 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail. : fekonsos@uin-suska.ac.id

Nomor : B-7490/Un.04/F.VII/PP.00.9/12/2023 Pekanbaru, 18 Desember 2023 M
 Sifat : Biasa 5 Jumadil Akhir 1445 H
 Lampiran : -
 Hal : **Izin Riset**

Kepada
 Yth. Kepala Kantor
 Dinas Penanaman Modal dan
 Pelayanan Terpadu Satu Pintu
 Provinsi Riau
 di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, disampaikan bahwa salah seorang Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : Ika Asriviana
 NIM. : 12070526202
 Jurusan : Administrasi Negara
 Semester : VII (Tujuh)

bermaksud mengadakan Riset dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul: **"Iovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Klik Pelalawan oleh DISKOMIFO Kabuapten Pelalawan"** Untuk itu kami mohon kiranya Saudara berkenan memberikan bantuan yang diperlukan kepada mahasiswa tersebut.

Demikianlah, atas bantuan dan kerjasama Saudara diucapkan terima kasih.



[Signature]
 Mulyarni, SE, MM
 N.P. 19700826 199903 1 001

UIN SUSKA RIAU



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau
 Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 P E K A N B A R U
 Email : dpmpstp@riau.go.id

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPSTP/NON IZIN-RISET/61341
 TENTANG



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

1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau, Nomor : B-7490/Un.04/F.VII/PP.00.9/12/2023 Tanggal 18 Desember 2023**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

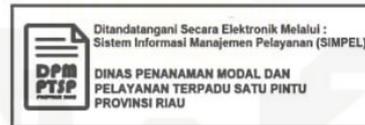
1. Nama	: IKA ASRIVIANA
2. NIM / KTP	: 12070526202
3. Program Studi	: ADMINISTRASI NEGARA
4. Jenjang	: S1
5. Alamat	: SP I KUALA TOLAM
6. Judul Penelitian	: INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI KLIK PELALAWAN OLEH DISKOMINFO KABUPATEN PELALAWAN
7. Lokasi Penelitian	: DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN PELALAWAN

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 : 21 Desember 2023



Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Bupati Pelalawan
Up. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pangkalankerinci
3. Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan

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 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.



**PEMERINTAH KABUPATEN PELALAWAN
DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**
Komplek Perkantoran Bhakti Praja Email : dpnmtsp.pelalawan@gmail.com
Telp/Fax : 0761-95992. Telp : 0761-95991
PANGKALAN KERINCI

REKOMENDASI
Nomor : 504/DPMTSP/2023/0179

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

Berdasarkan Peraturan Bupati Pelalawan Nomor 16 Tahun 2019 Tentang Pendelegasian Wewenang Menandatangani Perizinan dan Non Perizinan serta Penyelenggaraan Pelayanan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan dan Surat dari dpnmtsp provinsi riau Nomor : Nomor : 503/dpnmtsp/non izin-riSET/61341 dengan ini memberikan rekomendasi kepada :

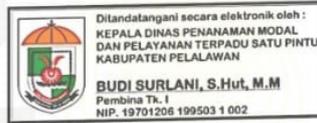
1. Nama : **IKA ASRIVIANA**
2. NIM / KTP : 12070526202
3. Program Studi : Administrasi Negara
4. Jenjang : S1
5. Alamat : SP I Kuala Tolam
6. Judul Penelitian : Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Klik Pelalawan Oleh DISKOMINFO Kabupaten Pelalawan
7. Lokasi Penelitian : Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan yang tidak ada hubungan dengan Riset / Pra Riset dan pengumpulan data ini.
2. Pelaksanaan riset ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung tanggal rekomendasi ini dibuat.

Demikian rekomendasi ini diberikan agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya dan kepada pihak yang terkait diharapkan untuk dapat memberikan kemudahan dan membantu kelancaran kegiatan penelitian dan pengumpulan data ini dan terima kasih.

Dikeluarkan di Pangkalan Kerinci
Pada tanggal 22 Desember 2023



Tembusan :

1. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan
2. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Pelalawan
3. Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan

- Dokumen ini ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik, Badan Siber dan Sandi Negara
- Berdasarkan Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik Nomor 11 Tahun 2008, Tanda Tangan Elektronik memiliki kekuatan hukum dan akibat hukum yang sah





**PEMERINTAH KABUPATEN PELALAWAN
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**

KOMPLEK PERKANTORAN PEMERINTAH KABUPATEN PELALAWAN

JL. SAID HASYIM - PANGKALAN KERINCI

Website : <https://diskominfo.pelalawankab.go.id>

Email : diskominfo@pelalawankab.go.id Kode Pos : 28300

Pangkalan Kerinci, 27 Desember 2023

Nomor : 800/DISKOMINFO-SEK/2023/1055
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Izin Riset / Pra Riset

Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau
di
Tempat

Dengan hormat,
Menindaklanjuti Surat dari Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau Nomor : B-7490/Un.04/F.VVV/PP.00.9/12/2023 tanggal 18 Desember 2023, perihal Izin Riset dan Surat Kepala DPMPSTP Kabupaten Pelalawan Nomor : 504/DPMPSTP/2023/0179 tanggal 22 Desember 2023 tentang Rekomendasi Pelaksanaan Kegiatan Riset / Pra Riset dan Pengumpulan Data Untuk Bahan Penelitian, atas nama Mahasiswa :

Nama : IKA ASRIVIANA
NIM : 12070526202
Program Studi : Administrasi Negara
Jenjang : S1
Alamat : SP I Kuala Tolam
Judul Penelitian : Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Klik Pelalawan Oleh DISKOMINFO Kabupaten Pelalawan
Lokasi Penelitian : Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan

Bersama ini disampaikan bahwa Mahasiswa tersebut di atas diberikan izin untuk melakukan riset / pra riset dan pengumpulan data untuk bahan penelitian dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan yang tidak ada hubungan dengan Riset / Pra Riset dan pengumpulan data ini.
2. Pelaksanaan riset ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung tanggal rekomendasi dibuat.

Demikian izin riset / pra riset ini kami sampaikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

A.n. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika
Kabupaten Pelalawan
Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian



ZUHAR EPENDI, S.Sos
NIP. 196011022010011005

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.

UIN SUSKA RIAU



RIWAYAT HIDUP PENULIS



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.

Ika Asriviana lahir di Kulon Progo Yogyakarta pada 11 Januari 2002. Merupakan anak pertama dari 2 (dua) bersaudara merupakan anak dari Bapak Sigit dan Ibu Heru Suprpti. Penulis menyelesaikan pendidikan formal di Sekolah Dasar Negeri 013 Pekan Tua Desa Kuala Tolam Kecamatan Pelalawan Kabupaten Pelalawan dan tamat pada tahun 2014. Lalu dilanjutkan dengan pendidikan Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 5 Pelalawan Desa Kuala Tolam Kecamatan Pelalawan Kabupaten Pelalawan dan tamat pada tahun 2017. Kemudian dilanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Atas di SMAN 1 Bunut Kelurahan Pangkalan Bunut Kecamatan Bunut Kabupaten Pelalawan dan tamat pada tahun 2020. Setelah menyelesaikan jenjang SMA penulis melanjutkan pendidikan ke Perguruan Tinggi di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, penulis mengambil Jurusan Ilmu Administrasi Negara (S1) Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial pada tahun 2020 melalui jalur mandiri.

Pada tahun 2022/2023 penulis bergabung di organisasi Himpunan Mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Negara sebagai anggota bidang Pengembangan Sumber Daya Manusia. Pada tahun 2023 penulis melaksanakan PKL di Kantor Camat Bunut dan penulis juga melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) pada tahun 2023 di Desa Rawang Sari Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan. Berkat Karunia dan Rahmat Allah SWT, penulis melaksanakan seminar proposal pada tanggal 1 Desember 2023 dan mengikuti ujian komprehensif pada tanggal 6 Maret 2024, kemudian pada tanggal 21 Mei 2024 penulis mengikuti ujian munaqasyah dengan judul Skripsi “Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Klik Pelalawan Oleh DISKOMINFO Kabupaten Pelalawan” dan dinyatakan Lulus sehingga berhak menyandang gelar Sarjana Sosial (S.Sos).