



UIN SUSKA RIAU

No. 6625/KOM-D/SD-S1/2024

**KOMUNIKASI INOVASI PEMERINTAH KOTA PEKANBARU  
DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK  
MELALUI APLIKASI “PEKANBARU  
DALAM GENGAMAN”**

Hak cipta milik UIN

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

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau  
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh  
Gelar Sarjana Strata Satu (S1) Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

Oleh :

**ASYARI JUMAH HUSNA**

**NIM. 12040320253**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM**

**RIAU**

**2024**

State Islamic University of Sultan Sharif Kasim Riau

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

**KOMUNIKASI INOVASI PEMERINTAH KOTA PEKANBARU DALAM  
MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI “PEKANBARU  
DALAM GENGAMAN”**

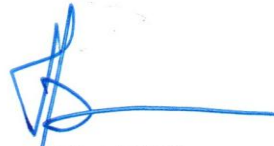
Disusun Oleh:

**Asyari Jumah Husna**

**NIM. 12040320253**

Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal 15 Mei 2024

**Pembimbing,**



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

**Mengetahui:**

**Ketua Prodi Ilmu Komunikasi**



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



UIN SUSKA RIAU

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

كلية الدعوة و الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

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

**PENGESAHAN UJIAN MUNAQASYAH**

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

Nama : Asyari Jumah Husna  
NIM : 12040320253  
Judul : KOMUNIKASI INOVASI PEMERINTAH KOTA PEKANBARU DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI "PEKANBARU DALAM GENGGMAN"

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

Hari : Rabu  
Tanggal : 22 Mei 2024

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

Pekanbaru, 22 Mei 2024



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

Tim Penguji

Ketua/ Penguji I,

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

Sekretaris/ Penguji II,

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

Penguji III,

Dra. Atjih Sukaesih, M.Si  
NIP. 19691118 199603 2 001

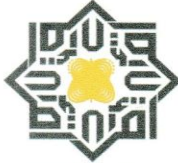
Penguji IV,

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

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



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



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
كلية الدعوة والاتصال  
FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

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

### PENGESAHAN SEMINAR PROPOSAL

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

Nama : Asyari Jum'ah Husna  
NIM : 12040320253  
Judul : Komunikasi Inovasi Pemerintah Kota Pekanbaru dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi "Pekanbaru dalam Genggaman"

Telah Diseminarkan Pada:

Hari : Rabu  
Tanggal : 27 Desember 2023

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

Pekanbaru, 27 Desember 2023

Penguji Seminar Proposal,

Penguji I,

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

Penguji II,

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





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

Lampiran Surat:

Nomor : Nomor 25/2021

Tanggal : 10 September 2021

#### SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Asyari Jum'ah Husna

NIM : 12040320253

Tempat/ Tgl. Lahir : Batam, 11 Januari 2002

Fakultas/Pascasarjana : Dakwah dan Komunikasi

Prodi : S1 Ilmu Komunikasi

Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\* :

**“Komunikasi Inovasi Pemerintah Kota Pekanbaru Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi “Pekanbaru Dalam Genggaman”**

Menyatakan dengan sebenar-benarnya:

- Penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\* dengan judul sebagaimana disebutkan diatas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
- Semua kutipan pada karya tulis saya ini disebutkan sumbernya.
- Oleh karena itu Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\* saya ini, saya sampaikan bebas dari plagiat.
- Apabila 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, 04 Juni 2024

Yang membuat pernyataan



**ASYARI JUMAH HUSNA**

**NIM : 12040320253**

*\*pilih salah satu sesuai jenis karya tulis*



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

Pekanbaru, 15 Mei 2024

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

Kepada yang terhormat,  
**Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi**  
 di-

Tempat.

*Assalamua'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.*

Dengan Hormat,

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

Nama : Asyari Jumah Husna  
 NIM : 12040320253  
 Judul Skripsi : Komunikasi Inovasi Pemerintah Kota Pekanbaru Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi "Pekanbaru Dalam Genggaman"

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

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

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

*Wassalamua'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.*

Pembimbing,

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

Mengetahui :

**Ketua Prodi Ilmu Komunikasi,**

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

## ABSTRAK

**: Asyari Jum'ah Husna**

**Program studi : Ilmu Komunikasi**

**: Komunikasi Inovasi Pemerintah Kota Pekanbaru Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi “Pekanbaru Dalam Genggaman”**

Dalam rangka meningkatkan efisiensi pelayanan publik, pemerintah Kota Pekanbaru melalui Diskominfo Kota Pekanbaru mengadopsi strategi inovatif dengan menghadirkan sebuah layanan dan informasi digital yang menyatukan informasi dan layanan publik secara terintegrasi. Layanan ini dikenal dengan nama "Pekanbaru dalam Genggaman". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui komunikasi inovasi Pemerintah Kota Pekanbaru dalam meningkatkan pelayanan publik melalui aplikasi Pekanbaru dalam Genggaman. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan menganalisis menggunakan teori Difusi Inovasi menurut Everett M. Rogers yakni inovasi, saluran komunikasi, jangka waktu, dan sistem sosial. Hasil temuan pada penelitian menunjukkan bahwa inovasi pada Aplikasi Pekanbaru Dalam Genggaman dibentuk guna memudahkan masyarakat mengakses berbagai informasi dan layanan yang tersedia di Kota Pekanbaru. Media massa dan internet dianggap menjadi saluran komunikasi yang efektif dalam menyebarkan informasi yakni penggunaan berita online, website pemerintah kota Pekanbaru, instagram, *facebook*, dan *youtube*. Jangka waktu dari pengembangan hingga launching memakan waktu sekitar tiga bulan dimulai dari bulan Juni hingga bulan September, dengan jumlah pengguna aktif 1.200 lebih pengguna. Sistem sosial ini melibatkan Diskominfo Kota Pekanbaru, Pemerintah Kota Pekanbaru, OPD, dan Masyarakat Kota Pekanbaru. Hal ini menunjukkan bahwa Inovasi Aplikasi Pekanbaru Dalam Genggaman belayannya belum sepenuhnya menyasar pada lapisan masyarakat, masih terdapat keluhan dalam penggunaan aplikasi, tidak memberikan sosialisasi secara langsung kepada masyarakat, serta tidak menggunakan *Opinion Leader* dalam penyebaran inovasi.

**Kata Kunci** : Komunikasi Inovasi, Pelayanan Publik, Pekanbaru Dalam Genggaman



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

## ABSTRACT

**Name : Asyari Jumah Husna**  
**Department : Communication Studies**  
**Title : Communication Innovation of Pekanbaru City Government in Improving Public Services through “Pekanbaru Dalam Genggaman” Application**

*In order to improve the efficiency of public services, the Pekanbaru City Government through the Pekanbaru City Diskominfo has adopted an innovative strategy by presenting a digital service and information that brings together public information and services in an integrated manner. This service is known as Pekanbaru in Genggaman”. This research aims to find out the communication innovation of the Pekanbaru City Government in improving public services through the Pekanbaru in Genggaman application. This research uses descriptive qualitative method by analyzing using the theory of Diffusion of Innovation according to Everett M. Rogers, namely innovation, communication channel, time period, and social system. The findings of the research show that innovation in the Pekanbaru Dalam Genggaman Application was formed to facilitate the public to access various information and services available in Pekanbaru City. Mass media and the internet are considered to be effective communication channels in disseminating information, namely the use of online news, Pekanbaru city government website, Instagram, Facebook, and YouTube. The period from development to launching took about three months starting from June to September, with more than 1,200 active users. This social system involves Diskominfo Pekanbaru City, Pekanbaru City Government, OPD, and the public Pekanbaru City. This shows that the Pekanbaru Application Innovation in Handling services has not fully targeted the community, there are still complaints in using the application, does not provide direct socialization to the community, and does not use Opinion Leaders in the spread of innovation.*

**Key Words : Innovation Communication, Public Service, Pekanbaru Dalam Genggama**



## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillahillabbi'l'alamiin, Segala puji serta rasa syukur kepada Allah SWT, karena berkat rahmat, karunia, dan bantuan-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar dan sangat baik. Kemudian shalawat atas nama kepada baginda Rasulullah, Nabi Muhammad Shalallahu'alaihi wa salam yang telah berhasil membawa cahaya islam serta nikmatnya iman, seperti yang kita rasakan hingga kini. Sosok manusia mulia yang menjadi suri tauladan bagi setiap insan. Semoga kita semua mendapatkan *syafa'at-nya* di akhirat kelak.

Atas izin Allah Subhanahu wa ta'ala, peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul "Komunikasi Inovasi Pemerintah Kota Pekanbaru Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi "Pekanbaru Dalam Genggaman" sebagai syarat akhir untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom) pada jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Skripsi ini takkan mencapai kesuksesannya tanpa dukungan, arahan, dan dorongan yang tak ternilai dari berbagai pihak. Penulis dengan tulus ingin menyampaikan penghargaan yang besar kepada semua yang telah memberikan kontribusi dalam perjalanan penyelesaian skripsi ini. Dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih dengan penuh rasa hormat kepada:

1. Terkhusus dan Teristimewa kepada Kedua Orangtua penulis yang sangat berjasa dalam hidup penulis, yang selalu mendo'akan kebaikan untuk penulis, memberikan kasih sayang, cinta, dukungan, dan motivasi kepada penulis, yang memberikan kepercayaan kepada penulis untuk dapat berkuliah diluar kota dalam menggapai cita-cita, dan selalu setia mendengarkan keluh kesah penulis dalam menyelesaikan pendidikan ini. Terima kasih Ayah dan Bunda telah membuktikan kepada dunia bahwa anak dari seorang Pedagang Sate dapat menjadi seorang Sarjana. Semoga Allah SWT memberikan keberkahan umur, kesehatan, dan mengharamkan api neraka menyentuh Ayah dan Bunda, karena telah menjadi figur orangtua yang luar biasa baik bagi penulis.
2. Kepada Alm. Radhiya Ahmad selaku adik laki-laki penulis yang menjadi motivasi terbesar dan penyemangat penulis dalam menyelesaikan skripsi ini agar menjadi kakak yang sukses dan membanggakan seperti impian adik penulis.
3. Bapak Prof. Dr. Khairunnas, M.Ag. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.



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

4. Bapak Prof. Dr. Imron Rosidi, S.Pd., M.A., selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Bapak Prof. Dr. Masduki, M. Ag dan Dr. H. Arwan, M. Ag, selaku Wakil Dekan I, II, dan III Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Bapak Dr. Muhammad Badri, M.Si dan Artis, M.I.Kom selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi dan Sekretaris Prodi Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
7. Bapak Nurdin, Dr., M.A selaku Penasehat Akademik (PA) yang telah memberikan bimbingan akademik, pengarahan serta nasihat kepada penulis
8. Bapak Dr. Muhammad Badri, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan arahan, motivasi, bimbingan, dan saran kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
9. Seluruh Dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan serta pembelajaran kepada penulis selama di bangku perkuliahan
10. Staff dan seluruh pegawai yang berada di Fakultas Dakwah dan Komunikasi yang telah membantu penulis dalam melayani segala administrasi surat-menyurat selama masa perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini.
11. Seluruh anggota keluarga dan kerabat yang turut memberikan dukungan dan bantuan kepada penulis.
12. Ibu Rahmilia Mirna Gemala, S.T., M.AB selaku PLH Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik, Bapak Deni Hidayat, S.T., M.M selaku Kepala Bidang Persandian, Aplikasi, dan Tata Kelola SPBE, Bapak Adil Trisema, A.Md selaku Pengelola Pengaduan Publik, dan Bapak Hanggara Bima Pramesti selaku Progammer, yang telah meluangkan waktunya dan membantu penulis dalam memberikan izin penelitian, mengumpulkan data dan informasi yang penulis perlukan.
13. Sahabat terbaik penulis yaitu Qolbu Ning Haqiqi yang selalu memberikan saran, motivasi, dan dukungan kepada penulis. Terimakasih sudah bertahan dan selalu ada bersama penulis dalam keadaan apapun.
14. Sahabat kecil penulis yaitu Annisa Fajriyah yang selalu kebersamai penulis sejak kecil dan memberikan kebahagiaan kepada penulis.
15. Rekan-rekan seperjuangan Jurusan Ilmu Komunikasi khususnya Komunikasi A dan PR A angkatan 2020 yang telah kebersamai selama masa perkuliahan.

16. Teman-teman Syawal Tour and Travel ( Aca, Anggi, Risna, Asma, Bang Reza, Bang Dheka, Bang Rafli, Bang Fiqri) yang telah memberikan semangat, memberikan kebahagiaan dan menemani penulis dalam menyelesaikan skripsi ini serta telah menjadi keluarga di perantauan ini.
  17. Teman-teman Konah Family yang telah memberikan dukungan, semangat, dan selalu bersama sejak masa MAN.
  18. Teman-teman Sobat Cemara yang menjadi teman seperjuangan selama masa perkuliahan ini.
  19. Serta semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terimakasih sudah ikut berkontribusi dan memberikan dukungan dan bantuan kepada penulis. Semoga amal kebaikan semua pihak mendapat balasan yang berlipat ganda oleh Allah SWT.
- Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan, keterampilan, pengalaman, dan wawasan yang dimiliki. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk meningkatkan kualitas tulisan demi kemajuan ilmiah di masa depan. Terakhir, diharapkan bahwa skripsi ini dapat memberikan manfaat dan berdampak baik bagi semua kalangan, terkhusus bagi penulis sendiri.

Pekanbaru, 12 Mei 2024  
Penulis,

**Asyari Jumah Husna**  
**Nim. 12040320253**

UIN SUSKA RIAU



## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>ABSTRACT</b> .....	ii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Penegasan Istilah .....	5
1.5 Manfaat Penelitian .....	6
1.6 Sistematika Penulisan .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	8
2.1 Kajian Terdahulu .....	8
2.2 Landasan Teori .....	12
2.3 Konsep Operasional .....	21
2.4 Kerangka Pemikiran .....	22
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	24
3.1 Desain Penelitian .....	24
3.2 Lokasi Dan Waktu Penelitian .....	24
3.3 Sumber Data Penelitian .....	24
3.4 Informan Penelitian .....	25
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	26
3.6 Validitas Data .....	27
3.7 Teknik Analisis Data .....	28
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM</b> .....	29
4.1 Sejarah Singkat Dinas Komunikasi Informatika Statistik Dan Persandian Kota Pekanbaru .....	29
4.2 Profil Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian .....	30
4.3 Visi dan Misi .....	31
4.4 Tugas dan Fungsi .....	31
4.5 Struktur Organisasi .....	32
4.6 Uraian Tugas .....	33
4.7 Pelayanan Publik di Diskominfotiksan Kota Pekanbaru .....	36
4.8 Prestasi .....	37



UIN SUSKA RIAU

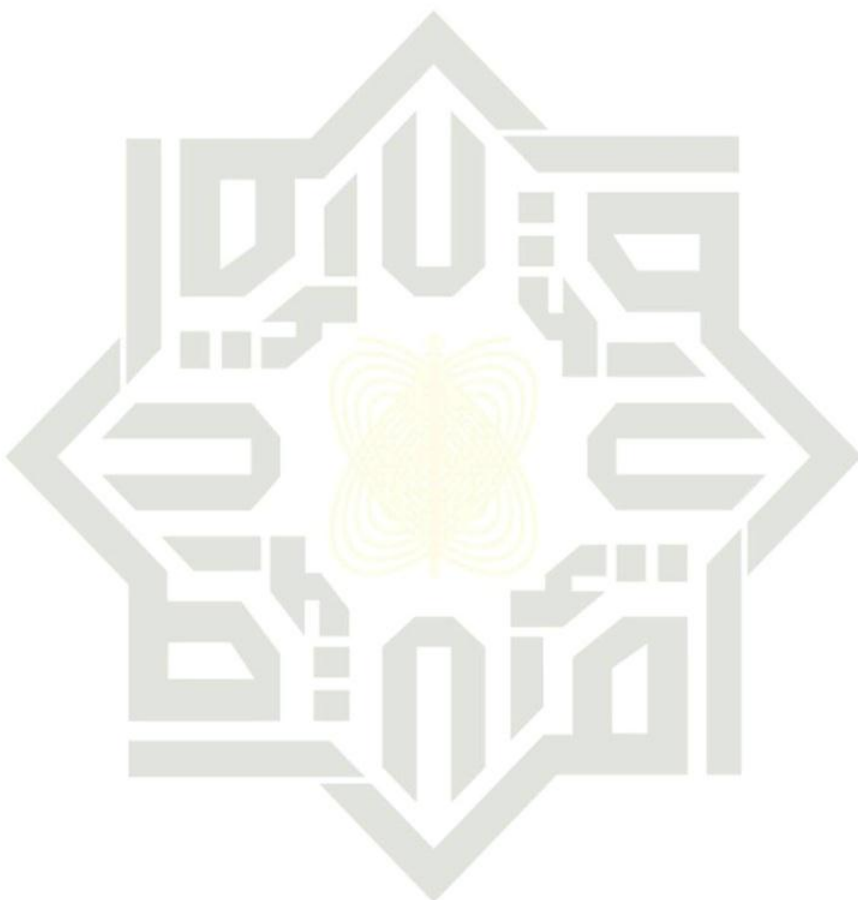
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>38</b>
5.1 Hasil Penelitian.....	38
5.2 Data Penelitian.....	38
5.3 Pembahasan .....	54
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>68</b>
6.1 Kesimpulan.....	68
6.2 Saran.....	69

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

- Hak Cipta Ditanggung UIN Suska Riau**
- Hak Cipta Ditanggung 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.

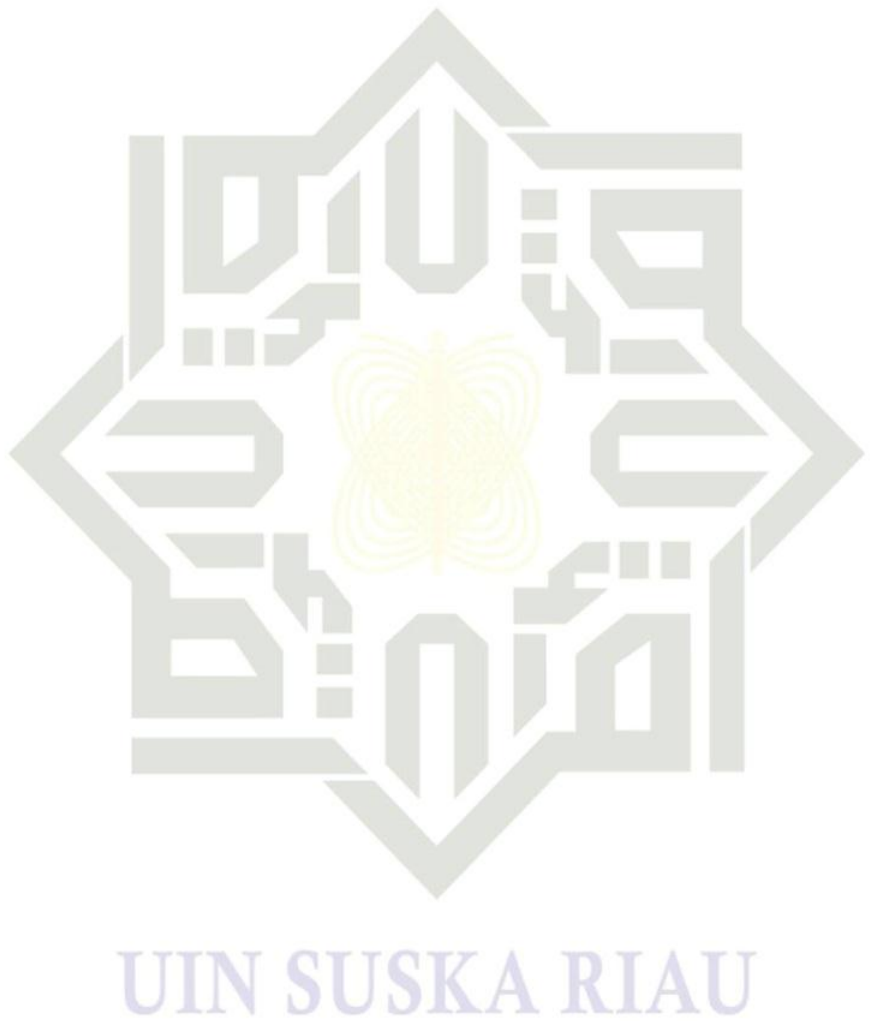
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



UIN SUSKA RIAU

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Informan Penelitian .....	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.





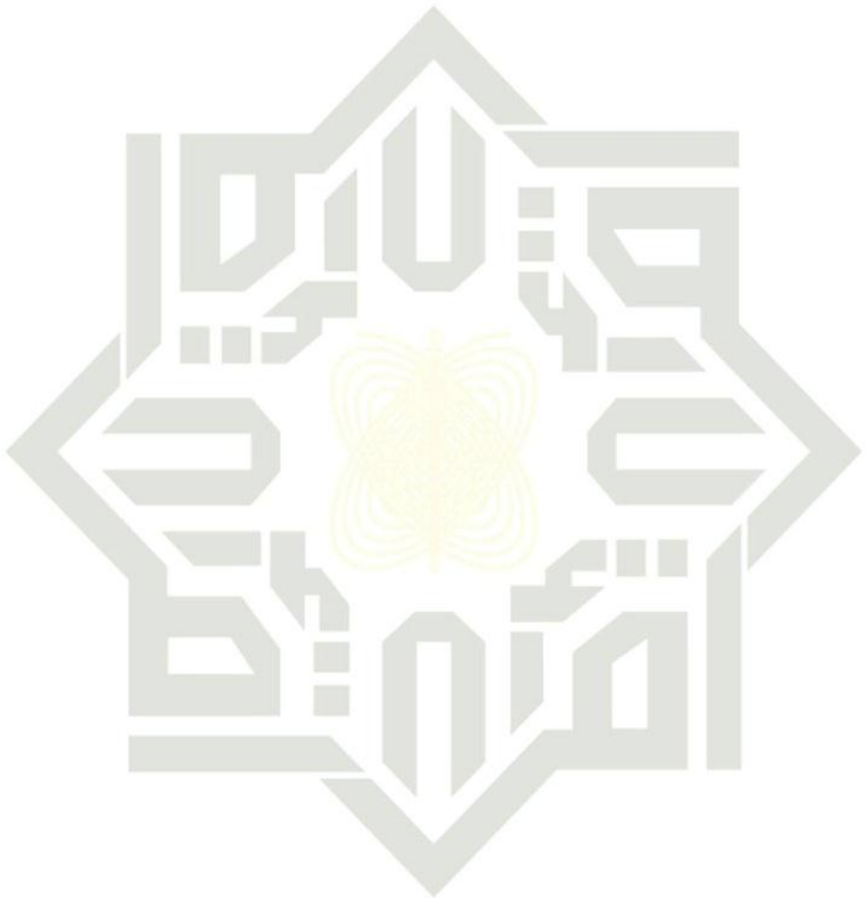
## DAFTAR GAMBAR

- © Hak Cipta milik UIN Suska Riau
- Hak Cipta Ditangangi Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2002 tentang Hak Cipta
1. Dilarang mengutip, mengarang, atau menyalin seluruh atau sebagian karya tulis ini tanpa mengemukakan 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 aplikasi Pekanbaru dalam Genggaman .....	2
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran.....	23
Gambar 4.1	Kantor Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Pekanbaru .....	30
Gambar 4.2	Gambar Bagan Struktur Organisasi Diskominfo Kota Pekanbaru.....	33
Gambar 4.3	Penyerahan Penghargaan Media Center Tahun 2024.....	37
Gambar 5.1	Tampilan Aplikasi .....	55
Gambar 5.2	Tampilan himbuan untuk mendownload aplikasi Pekanbaru dalam Genggaman.....	56
Gambar 5.3	Website Pekanbaru.go.id yang terkoneksi dengan Aplikasi Pekanbaru dalam genggaman.....	61
Gambar 5.4	Media Berita Online yang mengangkat informasi Aplikasi Pekanbaru dalam Genggaman.....	62
Gambar 5.5	Tampilan akun Facebook Diskominfo Kota Pekanbaru.....	63
Gambar 5.6	Tampilan Akun <i>Youtube</i> Pemko dalam penyebaran inovasi Pekanbaru dalam genggaman.....	64

## DAFTAR LAMPIRAN

- © Hak Cipta milik UIN Suska Riau
- State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau**
- Hak Cipta Milik UIN Suska Riau**
1. Dilarang menyalin, 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

## BAB I PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Di era modern yang penuh dengan teknologi canggih dan transparansi, penggunaan inovasi data dan teknologi komunikasi di lembaga pemerintah dan sektor publik menjadi suatu kebutuhan yang tidak dapat dipungkiri. Kemajuan teknologi ini juga menuntut pemerintah untuk mengubah cara mereka menjalankan pemerintahan. Pemerintah Indonesia sendiri sudah mulai menggunakan teknologi untuk mengelola pemerintah dan pelayanan publik. Diharapkan dengan memanfaatkan teknologi dalam melakukan pelayanan publik dapat mewujudkan pemerintahan yang efisien dan efektif.

*Digital governance* atau *E-Governance* ialah sebutan yang dipakai dalam menunjang berbagai urusan pemerintahan dengan menggunakan teknologi. Pemerintahan berinovasi untuk memberikan pelayanan bagi masyarakat dengan tanpa harus bertatap muka. Hal ini sesuai dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik untuk mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang efektif, bersih, transparan, bertanggung jawab, berkualitas, dan dapat diandalkan. Pemerintah telah menyadari bahwa ada potensi dan peluang untuk menggunakan teknologi untuk mengembangkan layanan publik yang efisien dan efektif. Untuk menerapkan E-Government dalam penerapan pemerintahan dan pelayanan publik, kesiapan, pemahaman, dan sumber daya manusia yang baik juga diperlukan (Latifah & Nurlukman, 2023).

Kemajuan teknologi informasi mendorong pemerintah untuk memanfaatkannya sebagai alat pendukung dalam penyelenggaraan pemerintah, khususnya dalam bidang pelayanan publik. Salah satu konsep yang diimplementasikan untuk tujuan ini adalah *e-government*, yang dirancang untuk membantu pemerintah dalam memberikan pelayanan publik dengan cara yang lebih efektif, efisien, dan transparan. Oleh karena itu, *e-government* atau sistem pemerintahan berbasis elektronik menjadi bagian yang tak terelakkan bagi setiap pemimpin. Model pemerintahan tradisional yang bergantung pada kertas mulai ditinggalkan demi kemajuan yang lebih modern. Pemerintah Kota Pekanbaru telah menjadi salah satu kota yang menerapkan *e-government* secara efektif. Melalui Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru, berbagai inovasi aplikasi pelayanan publik telah dikembangkan dan diimplementasikan melalui beragam situs web pemerintah. Inisiatif ini mencerminkan komitmen kota untuk meningkatkan kualitas dan aksesibilitas layanan publik digital.

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





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

Pada dasarnya, pelayanan publik merupakan upaya untuk memenuhi hak-hak dasar masyarakat yang menjadi tanggungjawab negara. Dalam konteks ini, pemerintah diharapkan dapat menyediakan pelayanan publik yang berkualitas pada warganya. Tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang layak, dengan prosedur yang transparan, waktu yang efisien, dan kualitas yang tinggi, terus meningkat. Kesadaran akan hak-hak warga negara untuk mendapatkan pelayanan yang baik menuntut pemerintah untuk memenuhi kewajibannya dalam melayani masyarakat dengan optimal (Prihartono & Tuti, 2023). Pelayanan publik ini masih menghadapi masalah utama, antara lain kualitas produk layanan publik yang buruk, akses yang terbatas atau bahkan tidak tersedia bagi kelompok rentan seperti masyarakat miskin, perempuan, dan penyandang disabilitas, serta ketidakjelasan prosedur pengajuan keluhan dan penyelesaian sengketa. Untuk mengatasi permasalahan ini, pemerintah telah menginisiasi pelayanan publik berbasis online yang diharapkan dapat meningkatkan efisiensi, efektivitas, serta kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah (Wirawan, 2020).

Berbagai cara dilakukan Pemerintah Kota Pekanbaru untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, salah satunya melalui Dinas Komunikasi, Informasi, Statistik, dan Sandi Kota Pekanbaru. Dinas Komunikasi, Informasi, Statistik, dan Persandian Kota Pekanbaru merupakan salah satu Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Kota Pekanbaru yang menyelenggarakan layanan informasi dan informasi digital terpadu yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat memperoleh layanan publik secara digital. Pelayanan digital tersebut tidak hanya sebatas pelayanan publik saja, namun juga berupa penyebaran informasi. Kini dalam perkembangannya, seiring dengan tingginya kebutuhan akan layanan digital, pemerintah kota Pekanbaru juga melakukan terobosan baru yang diberi nama “Pekanbaru Dalam Genggaman”



**Gambar 1. 1 Tampilan aplikasi Pekanbaru dalam Genggaman**  
(Sumber: Aplikasi Pekanbaru dalam Genggaman)



Sebelum aplikasi Pekanbaru Dalam Genggaman diluncurkan, masyarakat harus mengunjungi berbagai kantor Organisasi Perangkat Daerah (OPD) untuk mengurus berbagai keperluan, seperti mengurus surat izin, membayar pajak, dan mencari informasi tentang pariwisata, kesehatan, pendidikan, dan lainnya. Hal ini tentu tidak efisien dan memakan waktu. Melihat kondisi ini, Pemerintah Kota Pekanbaru bergerak untuk menghadirkan solusi yang lebih praktis dan efisien. Aplikasi Pekanbaru Dalam Genggaman hadir sebagai jawaban atas kebutuhan masyarakat untuk mengakses berbagai layanan dan informasi publik dalam satu portal, kapanpun dan dimanapun.

Pekanbaru Dalam Genggaman merupakan sistem informasi yang menghimpun seluruh aplikasi pelayanan publik dan informasi di lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru. Aplikasi ini akan diluncurkan pada 2 September 2021. Dengan adanya aplikasi ini diharapkan masyarakat tidak perlu mengunduh banyak aplikasi dari masing-masing organisasi daerah. Sistem ini memudahkan seluruh lapisan masyarakat khususnya masyarakat Kota Pekanbaru dalam mengakses informasi atau mendapatkan layanan dari pemerintah Kota Pekanbaru. Jenis pelayanan tersebut antara lain perizinan, nonperizinan, pengelolaan identitas kependudukan, perolehan informasi penanaman modal, perekonomian, perpajakan, retribusi, pendidikan, perdagangan, kesehatan, pariwisata, dan kepegawaian. Aplikasi ini juga menyediakan layanan CCTV Kota Pekanbaru dan informasi publik lainnya. Semua itu dapat diakses dari satu sistem informasi dan layanan digital terpadu Pekanbaru dalam genggaman. Inovasi ini merupakan terobosan bagi Dinas Komunikasi, Informatika, Statistika dan Persandian Kota Pekanbaru untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Diskominfotiksan Kota Pekanbaru berinisiatif untuk mengintegrasikan sistem informasi digital yang bertujuan untuk menyatukan layanan publik menjadi satu portal atau satu titik akses. Aplikasi Pekanbaru Dalam Genggaman telah dirancang untuk memudahkan akses masyarakat terhadap berbagai informasi dan layanan yang tersedia di Kota Pekanbaru. Tujuan utama pengembangan aplikasi ini untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam penyediaan layanan publik serta memperbaiki aksesibilitas informasi terkait layanan publik di Kota Pekanbaru. Meskipun demikian, sudah tiga tahun pelaksanaannya, jumlah unduhan aplikasi ini hanya mencapai 1.200 lebih pengguna, angka yang didapatkan tergolong sedikit jika dibandingkan dengan jumlah penduduk Kota Pekanbaru yang mencapai 1,12 juta jiwa.

Hal ini menunjukkan bahwa tingkat adopsi teknologi digital oleh masyarakat di Kota Pekanbaru yang masih rendah, terutama 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.



memanfaatkan kemudahan yang ditawarkan oleh aplikasi pelayanan publik. Dalam menerapkan *e-government* melalui aplikasi Pekanbaru Dalam Genggaman memerlukan persiapan yang matang, mulai dari infrastruktur teknologi hingga pengembangan sumber daya manusia. Secara khusus, dalam kolom komentar di *Playstore*, masih banyak keluhan dari masyarakat terkait masalah teknis dalam penggunaan aplikasi, kebingungan terkait panduan penggunaan, serta keterbatasan dalam akses informasi karena fitur menu yang *error*. Hal ini menjadi penyebab Aplikasi Pekanbaru Dalam Genggaman masih jauh dari harapan serta target yang diinginkan. Berbagai upaya terus dilakukan oleh Diskominfo Kota Pekanbaru agar masyarakat lebih tertarik untuk menggunakan aplikasi ini dan direncanakan akan dilakukan evaluasi setiap enam bulan sekali.

Berdasarkan observasi lapangan, peneliti menyimpulkan bahwa masih terdapat kelompok masyarakat yang belum memiliki pemahaman yang memadai mengenai aplikasi Pekanbaru Dalam Genggaman, termasuk cara penggunaannya dan manfaatnya, meskipun telah ada upaya dari pihak Diskominfo Kota Pekanbaru untuk memperkenalkan dan menyebarkan informasi tentang Aplikasi Pekanbaru Dalam Genggaman. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan komunikasi yang tepat guna memperkenalkan dan menyebarkan inovasi ini agar dapat menghasilkan perubahan yang signifikan dalam sistem pelayanan publik. Proses komunikasi yang dimaksud ialah komunikasi inovasi. Komunikasi inovasi merupakan proses penyampaian informasi tentang inovasi dari pihak yang mengetahui kepada pihak yang belum mengetahui, sehingga inovasi dapat tersampaikan kepada individu pada suatu sistem sosial, dimana hal tersebut menjadi kunci untuk mencapai tujuan utama dalam implementasi inovasi oleh masyarakat secara maksimal.

Pada penelitian sebelumnya terkait Pekanbaru dalam Genggaman yang dilakukan Panggabean & Meilani (2023) pada penelitian ini dibahas terkait digitalisasi pelayanan publik melalui aplikasi pekanbaru dalam genggaman menghasilkan temuan penelitian bahwa Kota Pekanbaru telah memasuki tahap *pre-digitalization*. Penelitian Kasmedi (2022) menemukan keamanan aplikasi masih belum adanya pengecekan secara langsung oleh pusat sehingga keamanan aplikasi ini belum terjami. Pada penelitian Rahim (2022) menunjukkan bahwa menurut persepsi masyarakat Pekanbaru aplikasi ini mendapat apresiasi yang baik dari masyarakat. Sementara itu, hasil temuan dari penelitian Rahman & Sapitri (2023) menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik Pekanbaru dalam genggaman secara umum belum berjalan secara maksimal. Sehingga gap riset pada penelitian ini menunjukkan bahwa belum ada penelitian yang membahas terkait komunikasi inovasi pelayanan publik pada aplikasi Pekanbaru Dalam Genggaman.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



Berdasarkan latar belakang ini, maka peneliti tertarik untuk meneliti masalah-masalah yang muncul dalam proses komunikasi inovasi pemerintah kota Pekanbaru dalam memberikan pelayanan publik melalui aplikasi Pekanbaru dalam Genggaman. Berdasarkan pemaparan diatas, peneliti tertarik untuk mengetahui apakah komunikasi inovasi dalam hal pelayanan publik di Pemerintahan kota Pekanbaru yang mana tujuannya untuk memberikan kemudahan dalam sistem layanan publik dan informasi publik. Berdasarkan latar belakang ini, maka penulis tertarik untuk meneliti **Komunikasi Inovasi Pemerintah Kota Pekanbaru dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Pekanbaru Dalam Genggaman.**

## **2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan pemaparan yang telah diuraikan pada latar belakang, adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu “Bagaimana Komunikasi Inovasi Pemerintah Kota Pekanbaru dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Pekanbaru Dalam Genggaman?”

## **3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui Komunikasi Inovasi Pemerintah Kota Pekanbaru dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Pekanbaru Dalam Genggaman.

## **4 Penegasan Istilah**

### **4.1 Komunikasi Inovasi**

Inovasi merupakan sesuatu yang baru dalam kehidupan individu atau sistem sosial. Inovasi juga dapat terjadi dalam kelompok sosial, organisasi sosial, organisasi bisnis, atau sistem sosial masyarakat, inovasi menghasilkan suasana baru melalui ide atau gagasan baru yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan individu atau masyarakat dalam sistem sosial mereka. Secara khusus, komunikasi inovasi adalah usaha manusia untuk mengumpulkan dan mengembangkan informasi guna memperoleh, mengembangkan, menyebarkan, atau menghasilkan suatu pembaruan dalam kehidupannya (Sumardjo et al., 2019).

### **1.4.2 Pelayanan Publik**

Pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan dari penyelenggara negara dalam memenuhi kebutuhan pelayanan kepada masyarakat berupa barang atau jasa/pelayanan admisnistratif yang telah disediakan karena hal itu adalah hak dari setiap warga negara yang telah dijamin oleh undang-undang (Riani, 2021).





### 1.4.3 Aplikasi Pekanbaru dalam Genggaman

© Aplikasi Pekanbaru Dalam Genggaman diluncurkan pada September 2021, merupakan sistem informasi yang menggabungkan semua aplikasi layanan publik dan informasi yang dimiliki oleh Pemerintah Kota Pekanbaru. Dengan menggunakan aplikasi Pekanbaru Dalam Genggaman, masyarakat di Pekanbaru, dapat mengakses dan mendapatkan informasi tentang pemerintah Kota Pekanbaru. Layanan ini mencakup informasi tentang perizinan, non-perizinan, identitas kependudukan, investasi, ekonomi, pajak, retribusi, pendidikan, perdagangan, kesehatan, kepariwisataan, dan CCTV (Panggabean & Meilani, 2023).

## 5 Manfaat Penelitian

### 5.1 Manfaat Teoritis

1. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan acuan atau referensi oleh peneliti atau pembaca terkait komunikasi inovasi dalam meningkatkan pelayanan publik melalui *e-government*.
2. Menjadi bahan literatur mengenai komunikasi inovasi pada pelayanan publik
3. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi dan sumber penelitian tambahan.

### 5.2 Manfaat Praktis

- a. Bagi penulis, diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai sarana pembelajaran guna meningkatkan pengetahuan khususnya mengenai komunikasi inovasi.
- b. Bagi masyarakat, penelitian ini diharapkan menjadi sumber informasi terkait komunikasi inovasi pemerintahan kota Pekanbaru dalam meningkatkan pelayanan publik melalui aplikasi Pekanbaru dalam Genggaman.
- c. Bagi instansi, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi serta masukan bagi instansi dalam mengembangkan komunikasi inovasi dalam memberikan pelayanan publik.

## 1.6 Sistematika Penulisan

### BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, penegasan istilah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan tentang kajian terdahulu, landasan teori, konsep operasional, dan kerangka pemikiran.

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



### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

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

### **BAB IV : GAMBARAN UMUM**

Bab ini menguraikan tentang gambaran umum mengenai subjek penelitian, yaitu Dinas Komunikasi Informastika Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru.

### **BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

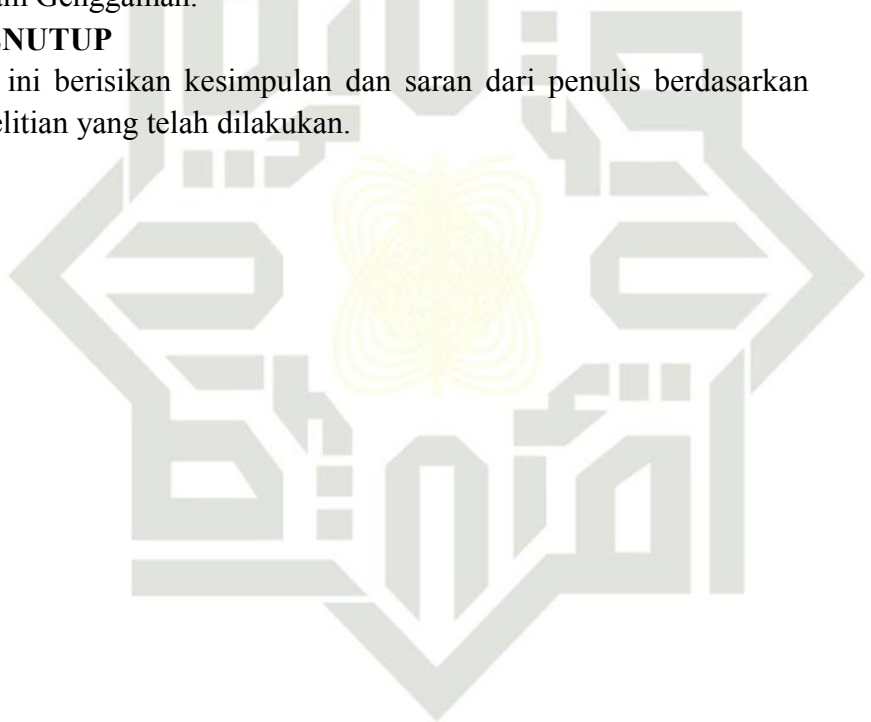
Bab ini menguraikan tentang hasil dari penelitian dan pembahasan tentang bagaimana komunikasi inovasi Pemerintah Kota Pekanbaru dalam meningkatkan pelayanan publik melalui aplikasi Pekanbaru Dalam Genggaman.

### **BAB VI : PENUTUP**

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran dari penulis berdasarkan penelitian yang telah 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.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### Kajian Terdahulu

Pada bab ini peneliti mencantumkan dan memaparkan beberapa jurnal penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh peneliti lainnya. Penelitian terdahulu ini dipaparkan untuk menjadi bahan rujukan dan tolak ukur serta menjadi bahan perbandingan untuk penelitian ini. Tujuan ditulisnya penelitian terdahulu ini untuk melihat persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang telah dilakukan. Diharapkan dengan adanya jurnal penelitian tersebut dapat menjadi pendukung dan referensi dalam penyusunan Skripsi oleh peneliti. Adapun penelitian sebelumnya yang terkait yaitu:

1. Jurnal penelitian yang ditulis oleh Nana Sutisna, Muhaemin, aditya Ramadhan (2022) berjudul “Difusi Inovasi Aplikasi Siputeri dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Publik di Pemerintah Kabupaten Pandeglang”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa strategi komunikasi inovasi dalam pelayanan informasi publik daalam peluncuran aplikasi SIPUTERI di kabupaten Pandeglang. Jenis penelitian menggunakan penelitian kualitatif dengan studi deskriptif. Hasil penelitian difusi inovasi yang diinisiasi oleh Diskomsantik Kabupaten Pandeglang melalui peluncuran aplikasi SIPUTERI telah secara signifikan mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi publik. Dengan hanya mengunduh satu aplikasi, masyarakat kini dapat mengakses berbagai informasi publik yang sebelumnya tersebar di berbagai aplikasi milik setiap organisasi perangkat daerah (OPD) di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pandeglang, yang selama ini tidak terintegrasi.
2. Jurnal penelitian yang ditulis oleh Tri Adi Sumbogo, Gayes Mahestu, dan Mariani Dewi (2019) berjudul “Adopsi Inovasi Teknologi Komunikasi Dalam praktik Pelayanan Publik di Pemerintahan Desa”. Tujuan penelitian ini adalah menganalisa tahapan inovasi yang berjalan dalam komunikasi organisasi pemerintahan desa, menggambarkan dampak teknologi komunikasi terhadap akses pelayanan publik, dan menggambarkan persepsi masyarakat mengenai inovasi yang dilakukan pemerintahan desa. Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan studi kasus. Hasil penelitian menunjukkan Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam pelayanan publik di desa telah memberikan kemudahan akses terhadap pelayanan administrasi kependudukan bagi warga setempat. Inovasi ini memungkinkan pemerintah Desa untuk meningkatkan kecepatan pelayanan. Meskipun pada awal penerapan inovasi pelayanan publik ini terdapat sebagian

- 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.

warga yang menolak dan menyatakan keberatan, persepsi masyarakat terhadap inovasi TIK secara umum adalah positif. Keberatan tersebut terutama disebabkan oleh kesulitan yang dirasakan warga dalam menyesuaikan diri dengan sistem pelayanan publik yang baru yang diterapkan oleh Pemerintah Desa.

3. Jurnal penelitian dari Ragil Fitri Rahayu dan Ibrahim (2023) yang berjudul “Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi dari inovasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang ada di Kabupaten Bangka. Jenis penelitian ini deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan implementasi E-Government, yang diharapkan memberikan kemudahan, belum terbukti efektif di Kabupaten Bangka, khususnya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil). Kesiapan Dukcapil Kabupaten Bangka yang belum memadai menyebabkan pengelolaan E-Government kurang optimal. Terdapat tiga inovasi digital yang diperkenalkan oleh Dukcapil Kabupaten Bangka, yaitu BANGMUDA (Bangka Mudah Dapat Akta), Gerbang Terindak, dan Matras Bangka. Namun, implementasi dari inovasi-inovasi pelayanan berbasis E-Government ini masih belum mencapai hasil yang diharapkan. Beberapa faktor yang mempengaruhi implementasi E-Government di Dukcapil Kabupaten Bangka meliputi kelebihan dan kekurangan, seperti terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik, pengurangan praktik korupsi, serta efisiensi dalam skala ruang dan waktu. Di sisi lain, masih ada masyarakat yang belum memiliki perangkat teknologi dan informasi, kurangnya pengetahuan masyarakat, budaya masyarakat, dan keterbatasan jaringan internet yang menjadi tantangan utama.

4. Jurnal penelitian yang ditulis oleh Veronica Gabriella dan Lisa Esti Puji Hartanti (2018) yang berjudul “Analysis Of Strategy And Implementation Diffusion Of Innovation Of Qlue Application Technology In Jakarta Smart City”. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis strategi dan implementasi penyebaran inovasi yang dilakukan PT. Qlue Peforma Indonesia untuk mendukung Program Jakarta Smart City. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi dan implementasi penyebaran inovasi dari Qlue perlu ditingkatkan pada tahap pengetahuan dan persuasi hingga masyarakat DKI Jakarta mengetahui tentang dampak penggunaan Qlue dalam kehidupan sehari-hari mereka. Akhirnya, penelitian menunjukkan bahwa pengembangan teknologi komunikasi baru yang lebih interaktif telah dipengaruhi oleh nilai-nilai pengguna dan kebutuhan dasar manusia.





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

5. Jurnal penelitian yang ditulis oleh Fadeliyah Ikhwan, Muhammad anshar Akil, dan Andi Fauziah Astrid (2023) berjudul “Komunikasi Inovasi Usaha Sablon Karang Taruna Dalam Meningkatkan Penghasilan Masyarakat Desa Paraikatte Kabupaten Gowa”. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui proses komunikasi bisnis percetakan layar pemuda ke komunitas Paraikatte Village dan untuk melihat implementasi dari teori difusi dalam proses komunikasi inovasi bisnis percetakan layar pemuda kepada orang-orang desa Paraikatte. Jenis penelitian ini ialah kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Proses komunikasi inovasi bisnis cetak layar yang dilakukan oleh organisasi pemuda ke komunitas Paraikatte Village melalui beberapa tahap, yaitu tahap pengetahuan, persuasi, keputusan, dan konfirmasi. Faktor-faktor keberhasilan dalam proses komunikasi dari inovasi bisnis pencetakan layar pemuda ke komunitas Paraikatte Village menghasilkan hasil positif. Faktor-faktor keberhasilan komunikasi bisnis cetak layar adalah karakteristik inovasi yang terpenuhi, saluran komunikasi yang dapat menjangkau publik yang luas, upaya agen, dan sistem sosial modern masyarakat.
6. Jurnal penelitian yang ditulis oleh Erni dan Michael Jibrael Rorong (2022) yang berjudul “Analisa Proses Komunikasi Inovasi Qr Code Sebagai Pengembangan Objek Wisata Museum Raja Ali Haji Kota Batam”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pola, proses komunikasi, dan strategi yang digunakan oleh museum dalam merilis inovasi terbaru yaitu QR Code sebagai pengganti narasi terperinci yang disampaikan kepada pengunjung dan publik. Jenis penelitian ini kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi teknologi QR Code di museum sangat efektif dan pengunjung merasa bermanfaat untuk mendapatkan informasi rinci tentang objek koleksi.
7. Jurnal penelitian yang ditulis Sarah Ridwan, Putri Maulina, dan Yuhdi Fahrimal (2022) berjudul “Komunikasi Inovasi Dalam Adopsi Benih Unggul Baru Tanaman Pangan Pada Kelompok Tani Di Kabupaten Nagan Raya”. Tujuan penelitian ini adalah untuk menemukan dan menjelaskan komunikasi inovasi yang dilakukan antara pemangku kebijakan pertanian dan pangan dengan petani di Kabupaten Nagan Raya. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dikarenakan sumber daya yang tidak mencukupi untuk mendukung pengembangan benih unggul secara mandiri di Kabupaten Nagan Raya, inovasi benih unggul masih berfokus pada tiga jenis komoditas: padi, jagung, dan kedelai, yang didatangkan dari luar daerah. Untuk mendistribusikan benih unggul kepada kelompok tani, pemangku



- 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.

kebijakan bidang pertanian melakukan beberapa langkah: (1) mengidentifikasi khalayak sasaran berdasarkan status sosio-ekonomi dan demografi petani; (2) membuat pesan yang sesuai dengan khalayak sasaran; (3) menetapkan metode dan teknik yang menggunakan studi banding, demplot, dan demfarm; dan (4) menggunakan jalur komunikasi yang terbatas.

8. Jurnal penelitian yang ditulis oleh Sukardi, Silviana Purwanti, dan Johantan Alfando WS (2021) berjudul “Implementasi Difusi Inovasi Aplikasi Super RT Sebagai Fasilitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Lok Tuan Kota Bontang”. Penelitian bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan inovasi aplikasi Super RT sebagai fasilitas pelayanan publik di Kelurahan Lok Tuan kota Bontang menggunakan tahapan difusi inovasi. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Ketua RT sebagai informan utama langsung mengimplementasikan inovasi aplikasi Super RT dalam melayaniarganya. Namun, terdapat dua informan yang masih memerlukan tahap konfirmasi karena mempertimbangkan keuntungan relatif. Implementasi aplikasi Super RT di masyarakat menghadapi beberapa hambatan, seperti kurang optimalnya jaringan internet yang mengganggu proses pengiriman berkas, serta kesalahan penulisan nama dan identitas warga pada surat pengantar yang memperlambat proses pengambilan surat di kelurahan. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, delapan informan langsung mengadopsi aplikasi Super RT, sementara dua informan lainnya memerlukan konfirmasi lebih lanjut karena mempertimbangkan keuntungan relatif. Meskipun demikian, kedua informan tersebut akhirnya memutuskan untuk menggunakan aplikasi Super RT setelah berinteraksi dengan kepala lurah Lok Tuan melalui proses sosial.
9. Jurnal penelitian yang ditulis Zukhrufi Syasdawita dan Rizqi Bactiar (2022) yang berjudul “Difusi Inovasi Aplikasi Pengaduan *Online* Masyarakat *APEKESAH* Kota Batam Tahun 2020 (Studi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batam)”. Tujuan dari penelitian ini untuk melihat bagaimana difusi inovasi aplikasi apekesah pada masyarakat kota Batam. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah kualitatif deskriptif dengan metode pengumpulan data primer dan sekunder melalui wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan Aplikasi apekesah belum memenuhi indikator difusi inovasi, terutama kerumitan. Selain itu, penelitian ini menemukan variasi dalam jangka waktu di antara orang-orang di Kota Batam yang menggunakan aplikasi apekesah. Perubahan ini dapat dilihat berdasarkan jenis anggota sosial yang digunakan dan saluran komunikasi 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.

digunakan oleh Dinas Komunikasi Kota Batam, baik dengan media massa maupun interpersonal.

10. Jurnal penelitian yang ditulis Wahyu Andean dan Mayarni (2022) yang berjudul “Adopsi Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Website Disdukcapilbisa” Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batam Pada Masa Pandemi Covid-19”. Tujuan penelitian ini ialah untuk melihat proses adopsi inovasi yang dilakukan oleh Kantor Populasi dan Pendaftaran Sipil Kota Batam dari awal hingga akhir dengan indikator: tahap pengetahuan, tahap persuasi, tahap pengambilan keputusan, tahap implementasi dan tahap konfirmasi. Jenis penelitian ini ialah menggunakan metode kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adopsi inovasi yang dilakukan oleh Kantor Populasi dan Catatan Sipil Kota Batam telah berjalan cukup baik tetapi masih ada hambatan dalam proses sehingga implementasi inovasi ini masih belum optimal.

## 2 Landasan Teori

### 2.1 Teori Komunikasi Inovasi

#### 1. Komunikasi Inovasi

Komunikasi inovasi terbagi menjadi dua kosa kata yaitu “komunikasi” dan “inovasi”. Pengertian komunikasi adalah komunikasi merupakan proses menyampaikan gagasan, harapan, dan pesan melalui lambang yang mengandung arti dan dilakukan oleh penyampai pesan dan ditujukan kepada penerima pesan. Dengan kata lain, komunikasi adalah proses yang dilakukan oleh manusia dalam menyampaikan informasi kepada manusia lainnya. (Yuda Havid Yudistira & Nela, 2022)

Menurut Wilbur Scramm, komunikasi adalah suatu proses berbagi dimana sebenarnya kita sedang berusaha menumbuhkan suatu kebersamaan dengan seseorang. Scramm melihat komunikasi yang berhasil melahirkan kebersamaan, kesepahaman antara sumber dengan penerima adalah komunikasi yang efektif.

Batasan komunikasi menurut John R. Wenburg dan William W. Wilmot adalah komunikasi merupakan suatu usaha untuk memperoleh makna. Menurut Donald Byker dan Loren J Anderson komunikasi adalah berbagi informasi antara dua orang atau lebih. Sedangkan menurut William Gorden komunikasi adalah suatu transaksi dinamis yang melibatkan gagasan dan perasaan. Perndapat lainnya Judy C. Pearson dan Paul E. Nelson, komunikasi adalah Proses memahami dan berbagi makna. Dan pendapat Stervant L. Tubbs daan Silvia Moss,





- 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.

komunikasi adalah Proses pembentukan makna d antara dua orang atau lebih (Suherman, 2020).

Joseph D Vito menyatakan bahwa komunikasi adalah transaksi, yang dapat didefinisikan sebagai proses di mana orang-orang yang terlibat dalam komunikasi berinteraksi satu sama lain secara keseluruhan. Menurut Shannon dan Weaver dalam Wiryanto menjelaskan, Komunikasi adalah cara berbicara yang saling mempengaruhi, tidak terbatas bukan secara lisan tetapi melalui ekspresi wajah, seni, dan teknologi, baik secara sengaja maupun secara tidak sengaja. Penegasan komunikasi sebagai proses yang terlihat dari unsur-unsur proses komunikasi yang terdiri dari pengirim pesan, pesan, saluran, komunikan, hambatan atau gangguan, umpan balik, dan efek (Nuzuli, 2023).

Menurut Redi Panuja, Terdapat beberapa elemen komunikasi yang selalu terlibat dalam setiap proses komunikasi, yaitu:

- a. Komunikator adalah individu atau entitas yang mengirim atau menyampaikan pesan.
- b. Pesan (*Message*) merupakan konten yang disampaikan oleh komunikator kepada penerima, yang dapat berupa ide, abstraksi realitas, atau harapan.
- c. Saluran (*Channel*) adalah media atau sarana yang digunakan oleh komunikator untuk menyampaikan pesan kepada komunikan.
- d. Komunikan (*Receiver*) adalah penerima pesan, yang bisa berupa individu, kelompok, massa, atau anggota organisasi.
- e. Hambatan atau Gangguan adalah faktor-faktor yang menyebabkan proses komunikasi tidak berjalan secara efektif, seringkali mengakibatkan kesalahpahaman. Gangguan ini bisa berasal dari komunikator, isi pesan, media yang digunakan, maupun dari penerima.
- f. Umpan Balik (*Feedback*) adalah tanggapan atau reaksi terhadap pesan yang diterima. Umpan balik dapat bersifat netral, mendukung (positif), atau menolak (negatif).
- g. Efek merupakan dampak yang timbul dari komunikasi, baik dalam bentuk emosi, pikiran, maupun perilaku. (Panuja, 2018).

Sedangkan, pengertian inovasi adalah ide atau gagasan yang dianggap baru oleh seseorang. Ide baru ini bersifat subjektif, tergantung pada bagaimana seseorang, kelompok atau masyarakat melihat konsep tersebut. Menurut Rogers (2003), inovasi dapat didefinisikan sebagai tindakan, ide, atau produk yang dianggap baru oleh seseorang. Inovasi atau pembaruan dapat mencakup perubahan konsep atau gagasan baru,





- 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.

metode atau teknik baru, dan penggunaan teknologi, peralatan, atau cara hidup baru yang berbeda dengan yang telah menjadi kebiasaan masyarakat sebelumnya. Informasi baru dari inovasi dapat dinyatakan dalam hal pengetahuan, persuasi, atau keputusan untuk mengadopsi.

Inovasi adalah sesuatu yang baru pada kehidupan seseorang atau suatu sistem sosial. Inovasi juga dapat terjadi pada kehidupan kelompok sosial, organisasi sosial, kelembagaan sosial, organisasi bisnis, atau sistem sosial masyarakat. Inovasi ini dapat menciptakan suasana baru karena adanya ide atau gagasan baru dan cara-cara baru untuk memenuhi kebutuhan seseorang atau warga sistem sosial tersebut (Sumardjo et al., 2019).

Dengan demikian, komunikasi inovasi adalah usaha manusia untuk menggali dan mengembangkan informasi (komunikasi) untuk memperoleh, mengembangkan, menyebarkan, atau mengubah kehidupan. Komunikasi inovasi biasanya dilakukan dalam bentuk penyuluhan atau sosialisasi. Istilah komunikasi inovasi mengacu pada proses di mana orang berinteraksi dengan orang lain dengan menyampaikan pesan inovasi, yang dapat mencakup gagasan, tindakan, atau objek tertentu.

Metode komunikasi ini bertujuan untuk mendorong perilaku suatu kelompok masyarakat untuk menerapkan sistem baru dalam kehidupan mereka. Yang mana sikap dan perilaku manusia dalam menghadapi perubahan lingkungan, dibagi dalam empat tingkatan berdasarkan kemampuan adaptasinya yaitu Apatis, Reaktif, Proaktif, dan Antisipatif (Sumardjo et al., 2019).

## 2. Teori Difusi Inovasi

Everett M. Rogers memperkenalkan teori difusi inovasi, yang membahas bagaimana keputusan diambil terkait inovasi. Melalui karyanya "*Diffusion of Innovation*" (Rogers, 2003), ia mengembangkan konsep tentang bagaimana ide-ide baru dari sebuah inovasi diterima oleh sistem sosial dengan berbagai kecepatan. Difusi inovasi didefinisikan sebagai proses di mana inovasi disampaikan melalui berbagai saluran komunikasi dari waktu ke waktu di antara anggota suatu sistem sosial. Rogers menjelaskan bahwa difusi adalah cara di mana suatu inovasi diperkenalkan dan menyebar di masyarakat, melalui komunikasi yang terjadi dalam rentang waktu tertentu. Proses komunikasi tersebut memungkinkan sistem sosial untuk berbagi informasi dan berkolaborasi demi mencapai tujuan bersama.



- 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.

Rogers menguraikan tiga konsep kunci dalam Diffusion of Innovation, yaitu inovasi, difusi, dan adopsi. Inovasi merujuk pada gagasan, praktik, atau objek yang dianggap sebagai sesuatu yang baru oleh individu. Difusi adalah proses penyebaran sebuah inovasi melalui saluran komunikasi khusus dalam periode waktu tertentu kepada anggota suatu sistem sosial. Adopsi terjadi ketika individu memutuskan untuk mengadopsi secara penuh sebuah inovasi ke dalam praktik mereka sebagai pilihan yang dianggap terbaik. (Rogers, 2003).

Komunikasi inovasi memiliki efek signifikan dalam mengubah perilaku saat individu atau kelompok masyarakat mengadopsi suatu inovasi. Adopsi inovasi merujuk pada proses di mana gagasan, teknologi, atau konsep baru diterima oleh individu atau kelompok dalam suatu lingkungan sosial. Sebelum inovasi dapat diadopsi, terjadi serangkaian keputusan inovasi yang berlangsung secara bertahap, melalui serangkaian aktivitas yang terencana dan berurutan dalam periode waktu tertentu.

Teori yang diungkapkan oleh Rogers dalam (Sumardjo et al., 2019) ketika mengambil keputusan adopsi inovasi yaitu terdiri dari lima tahapan, yaitu tahap pengenalan atau pengetahuan (*knowledge*), tahap bujukan atau persuasi (*persuasion*), tahap keputusan (*decisions*), tahap implementasi atau penerapan (*implementation*) dan tahap konfirmasi atau validasi (*confirmation*).

Menurut (Rogers, 2003), terdapat empat elemen pokok dalam proses difusi inovasi yaitu Inovasi, Saluran Komunikasi, Jangka Waktu, dan Sistem Sosial.

#### a. Inovasi

Inovasi adalah representasi dari ide-ide atau gagasan yang dianggap baru oleh individu. Penilaian terhadap ide baru bersifat subjektif, tergantung pada persepsi individu, kelompok, atau masyarakat terhadap aspek kebaruan dari gagasan tersebut. Setiap inovasi terdiri dari dua komponen, yaitu komponen ide dan komponen objek, yang kemudian diikuti oleh pengadopsian melalui keputusan dan tindakan nyata. Adanya inovasi seringkali dipicu oleh upaya menyelesaikan masalah tertentu. Dengan demikian, keberadaan masalah sering menjadi pemicu lahirnya inovasi. Inovasi dianggap sebagai salah satu strategi untuk mengatasi masalah atau bahkan bertahan dalam kondisi yang sulit. Kelima karakteristik inovasi yang dikemukakan oleh Rogers adalah sebagai berikut:

- 1) *Relative advantage*, yaitu tingkat di mana suatu inovasi dianggap lebih unggul dibandingkan dengan ide inovasi 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) *Compatibility*, yang mencerminkan sejauh mana sebuah inovasi dianggap sesuai dengan nilai-nilai yang sudah ada, pengalaman masa lalu, dan kebutuhan potensial pengadopsi.
- 3) *Complexity*, mengacu pada tingkat kesulitan yang dipersepsikan dalam memahami atau menggunakan suatu inovasi.
- 4) *Trialability*, menunjukkan sejauh mana suatu inovasi dapat diuji coba dalam lingkup yang terbatas.
- 5) *Observability*, adalah tingkat di mana suatu inovasi dapat terlihat oleh orang lain (Ananda, 2017).

Dalam perjalanan proses keputusan untuk mengadopsi suatu inovasi, terdapat tahapan yang dikenal sebagai tahap persuasi. Pada tahap ini, lima karakteristik kunci dari inovasi tersebut memainkan peran yang signifikan dalam mempengaruhi keputusan individu atau sistem sosial untuk mengadopsinya. Jika sebuah inovasi memiliki keunggulan relatif yang jelas, sesuai dengan nilai-nilai serta kebiasaan yang telah ada sebelumnya, tidak terlalu rumit, dapat diuji dengan mudah, dan hasilnya dapat diamati secara langsung, maka kemungkinan besar inovasi tersebut akan diterima dengan cepat oleh penerima.

Contohnya, bayangkan sebuah inovasi teknologi yang menawarkan keunggulan jelas dalam hal efisiensi dan kemudahan penggunaan. Jika inovasi tersebut memperhitungkan nilai-nilai dan kebiasaan yang telah diterapkan sebelumnya oleh pengguna, seperti keterbiasaan menggunakan teknologi serupa atau kesesuaian dengan tuntutan lingkungan sosial, maka prospek keberhasilannya akan semakin tinggi. Selain itu, jika inovasi itu juga dapat diuji dengan mudah oleh individu atau kelompok yang berminat, dan hasilnya dapat diamati secara langsung, maka kepercayaan terhadap kemampuan dan manfaat inovasi tersebut akan semakin kuat.

Dengan demikian, dalam tahap persuasi, penting untuk memahami bagaimana lima karakteristik inovasi tersebut saling berinteraksi dan memengaruhi keputusan pengadopsian. Dengan menyelaraskan inovasi dengan nilai-nilai, kebiasaan, serta memperhitungkan tingkat kompleksitas, kemudahan pengujian, dan observasi hasil, untuk dapat meningkatkan peluang sukses dalam mengkomunikasikan dan mempengaruhi penerima untuk menerima inovasi tersebut.

#### b. Saluran komunikasi

Saluran komunikasi merupakan alat dimana pesan-pesan dari sumber dapat sampai kepada penerimanya. Proses penyampaian



pesan inilah yang disebut dengan difusi. Menurut Rogers sebelum memahami proses difusi inovasi melalui saluran komunikasi perlu pemahaman terkait *source* dan *channel*. *Source* adalah individu atau organisasi yang menciptakan pesan, sedangkan *channel* adalah sarana yang digunakan untuk menyebarkan pesan kepada penerima (Nugroho, 2021).

Saluran komunikasi tidak hanya berperan sebagai medium untuk menyebarkan atau menginformasikan suatu pesan, tetapi juga memiliki fungsi untuk memberikan motivasi dan memberikan instruksi atau pendidikan kepada audiens yang dituju.

Dua jenis saluran komunikasi yang digunakan adalah media massa dan interpersonal. Media massa merujuk pada berbagai sarana atau alat yang memfasilitasi penyaluran pesan melalui sejumlah perantara, seperti radio, televisi, koran, dan sejenisnya, yang memungkinkan penyebaran pesan mencapai audiens yang luas. Di sisi lain, saluran interpersonal adalah proses penyampaian pesan yang terjadi melalui interaksi tatap muka antara dua individu atau lebih (Ananda, 2017). Kemajuan dalam komunikasi terjadi dengan adanya perkembangan saluran internet yang menghadirkan sebuah bentuk media baru yang disebut sebagai media hibrida. Media ini merupakan hasil gabungan dari fungsi media massa dan komunikasi interpersonal. Dikenal dengan sebutan media sosial, platform ini tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyiaran informasi secara massal, tetapi juga memfasilitasi interaksi dan komunikasi antarindividu (Leeuwis, 2004).

### c. Jangka Waktu

Proses inovasi melibatkan tahapan pengambilan keputusan yang terjadi seiring dengan perjalanan waktu, mulai dari kesadaran individu akan inovasi hingga keputusan akhir untuk menerima atau menolaknya. Penguatan terhadap keputusan tersebut sangat dipengaruhi oleh faktor waktu, yang menjadi dimensi krusial dalam proses difusi inovasi. Meskipun demikian, banyak peneliti dalam bidang komunikasi secara tidak sadar mengabaikan peran waktu, sehingga variabel waktu tidak secara eksplisit diperhatikan dalam penelitian mereka. (Sumardjo et al., 2019).

Dimensi waktu memiliki peran dalam proses difusi yang terbagi dalam tiga hal yaitu proses pengambilan keputusan inovasi, keinovatifan seseorang terhadap inovasi kecepatan pengadopsian inovasi dalam sistem sosial (Wibowo, 2019).



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





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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

### 1) Proses Pengambilan Keputusan Inovasi

Proses pengambilan keputusan inovasi adalah rangkaian langkah yang dilakukan oleh individu atau kelompok masyarakat untuk menentukan penerimaan atau penolakan terhadap suatu inovasi. Terdapat lima fase dalam proses keputusan inovasi, yaitu: fase pengenalan atau pemahaman mengenai inovasi, fase pendekatan atau upaya meyakinkan, fase penentuan dan penetapan keputusan, fase implementasi atau pelaksanaan, dan fase verifikasi atau konfirmasi.

### 2) Kepekaan seorang terhadap inovasi

Inovasi sebagai fenomena yang menghadirkan hal-hal baru dalam kehidupan individu atau kelompok dalam suatu sistem sosial, seringkali dihadapi dengan tingkat kesadaran atau kepekaan yang berbeda-beda terhadap penerimaannya. Individu yang memiliki kepekaan terhadap inovasi biasanya memiliki pemahaman yang mendalam akan kebutuhan yang ingin dipenuhi melalui inovasi tersebut. Tingkat kepekaan terhadap inovasi dapat tercermin dalam kemampuan seseorang untuk merespons inovasi lebih cepat dibandingkan dengan kelompok-kelompok lain dalam sistem sosial. Dengan demikian, terdapat lima kategori yang dapat digunakan untuk mengklasifikasikan tingkat kepekaan terhadap inovasi, yaitu: Inovator, Pemula, Mayoritas Awal, Mayoritas, dan Terlambat atau Tertinggal.

### 3) Kecepatan penerimaan inovasi

Sutirna menyatakan bahwa keunikan manusia tercermin dalam kepribadian yang khas, yang memunculkan karakteristik yang membedakannya dari individu lainnya. Oleh karena itu, tingkat adopsi inovasi bergantung pada periode waktu yang diperlukan oleh masyarakat untuk menerima suatu inovasi.

## d. Sistem Sosial

Sistem sosial merupakan faktor kunci dalam mekanisme difusi yang memiliki signifikansi dalam prosesnya. Konsep yang diuraikan oleh Rogers menyebutkan bahwa sistem sosial mengacu pada kolaborasi antara individu-individu dalam sebuah kelompok untuk mengatasi permasalahan demi mencapai tujuan bersama. Dalam konteks komunikasi terkait bencana, berbagai entitas dalam sistem sosial, termasuk individu, komunitas, dan organisasi, turut serta dalam upaya partisipatifnya (Hanafi, 1981). Dalam sistem sosial terdapat tiga elemen penting, yaitu:



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

### 1) *Opinion Leader*

*Opinion Leader* adalah individu yang memegang peranan penting dalam menentukan sikap dan perilaku pengikutnya karena memiliki otoritas yang signifikan. Otoritas ini tidak semata berasal dari posisi atau jabatan politik yang mereka miliki, melainkan lebih karena kewibawaan, daya tarik, karisma, mitos, atau pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki oleh mereka.

### 2) Agen Pembaru

Agen pembaru adalah orang yang aktif berusaha menyebarkan inovasi ke dalam suatu sistem sosial (Hanafi, 1981). Agen pembaru merujuk kepada individu yang memiliki pengaruh dalam mengarahkan keputusan inovatif klien menuju tujuan yang diinginkan oleh agen perubahan. Tujuan jangka panjang dari agen perubahan adalah menciptakan kondisi yang memungkinkan klien untuk mandiri, sehingga membuat agen perubahan tidak lagi diperlukan. Salah satu fungsi utama agen perubahan adalah memfasilitasi transfer inovasi dari diri agen perubahan kepada klien.

### 3) Penerima Inovasi

Menurut Roger and Shoemaker (Rogers, 2003), ada lima kategori masyarakat yang menerima inovasi, yakni: innovator, early adopter, early majority, late majority, dan laggards.

- a) *Innovator* merujuk pada individu yang secara alamiah tertarik dan antusias terhadap hal-hal baru, sering kali aktif dalam melakukan percobaan.
- b) *Early adopter* adalah individu yang memiliki pengaruh di lingkungan sekitarnya dan cenderung lebih maju dalam menerima inovasi.
- c) *Early majority* mencakup individu yang relatif cepat menerima inovasi setelah sebagian besar orang lainnya melakukannya.
- d) *Late majority* adalah individu yang baru bersedia menerima inovasi setelah merasa mayoritas sudah menerimanya.
- e) *Laggards* merujuk pada kelompok yang paling lambat dalam menerima inovasi.

## 3. Proses Keputusan Inovasi

Keputusan inovasi adalah proses yang dialami atau dilalui oleh seseorang atau unit pengambil keputusan yang lain, mulai dari saat



- 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.

mereka mengetahui inovasi dan kemudian dilanjutkan dengan membuat keputusan tentang inovasi, memutuskan untuk menerima atau menolaknya, menerapkannya, dan mengkonfirmasi keputusan yang telah dibuat (Sa'ud, 2018). Menurut Rogers (2003), proses difusi inovasi melibatkan beberapa tahapan yang dapat diamati dalam perilaku individu:

- a. Tahap Kesadaran terjadi ketika individu memiliki **pemahaman** awal tentang ide baru, namun belum memiliki informasi yang cukup tentangnya.
- b. Tahap Menaruh Minat timbul saat individu mulai tertarik pada inovasi dan mencari informasi lebih lanjut tentangnya.
- c. Tahap Penilaian melibatkan evaluasi individu terhadap inovasi dan keputusan apakah akan mencobanya, dengan mempertimbangkan situasi saat ini dan masa depan.
- d. Tahap Percobaan terjadi saat individu mengimplementasikan ide baru dalam skala kecil untuk menguji relevansinya dan manfaatnya.
- e. Tahap Penerimaan terjadi ketika individu secara konsisten menerapkan ide baru dalam skala yang lebih besar setelah berhasil melewati tahap percobaan.

#### 4. Pelayanan Publik

Kegiatan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan tujuan memenuhi kebutuhan penerima layanan dan memenuhi persyaratan hukum dikenal sebagai pelayanan publik. Pengiriman layanan oleh pemerintah wajib harus memenuhi kebutuhan warga dan mematuhi peraturan perundang-undangan. Keberhasilan pemberi layanan ditentukan oleh tingkat layanan yang diberikan dan bagaimana layanan diterima oleh warga. Tujuan pemerintah adalah untuk mensejahterahkan warga dan memberikan fasilitas kepuasan penerima (Gumolung et al., 2023).

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima layanan dalam proses pengajuan permohonan. Standar Pelayanan publik menurut keputusan Menteri PAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003 (Menteri Pelayanagunaan Aparatur Negara, 2003), meliputi:

- a. Prosedur Pelayanan
- b. Waktu Penyelesaian
- c. Produk Pelayanan
- d. Biaya Pelayanan





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. Sarana Dan Prasarana
- Ⓞ f. Kompetensi Petugas Pelayanan.

## 5. E- Government

*E-Government* mengacu pada penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) khususnya berbasis web, untuk menyediakan layanan yang lebih cepat, akses dan penyampaian informais yang lebih murah, mudah, dan efisien kepada masyarakat, mitra bisnis, dan badan pemerintah lainnya. *E-Government* dianggap berperan penting dalam mewujudkan transparansi dalam urusan publik. *E-Government* juga dianggap sebagai visi panduan menuju administrasi modern dan demokrasi (Reddick, 2010).

Jenis-jenis *E-Government* terbagi tiga, diantaranya ialah:

### a. G2C (*Government to Citizens*)

Model pemerintahan G-to-C mendekatkan pemerintah dengan masyarakat melalui berbagai kanal akses, sehingga masyarakat dapat dengan mudah menghubungi pemerintah untuk memenuhi berbagai kebutuhan pelayanan sehari-hari.

### b. G2B (*Government to Business*)

Agar roda perekonomian negara dapat berjalan dengan baik, salah satu tugas utama pemerintahan adalah menciptakan lingkungan bisnis yang baik. Perusahaan swasta harus berinteraksi dengan berbagai lembaga negara karena berkaitan dengan hak dan kewajiban perusahaan berorientasi profit.

### c. G2G (*Government to Government*)

Pemerintah perlu berinteraksi satu sama lain bukan hanya tentang diplomasi. Ini juga perlu meningkatkan kerjasama antar negara dan antar entiti negara (masyarakat, industri, perusahaan, dll.) dalam hal administrasi perdagangan, politik, hubungan sosial dan budaya, dan sebagainya (Ridhawati et al., 2022).

## 2.3 Konsep Operasional

Dalam konteks penelitian ini, peneliti menerapkan konsep operasional untuk memberikan parameter yang jelas dalam menjalankan penelitian. Konsep operasional digunakan sebagai alat untuk menggambarkan dan menetapkan batasan-batasan terkait dengan kerangka teoritis yang diadopsi. Pentingnya konsep operasional dalam penelitian ini terletak pada fungsinya dalam mengurangi risiko terjadinya penafsiran yang ambigu atau salah terhadap hasil penelitian. Penelitian ini berkenaan dengan Komunikasi Pemerintahan Kota Pekanbaru dalm Menigkatkan Pelayanan Publik

melalui Aplikasi Pekanbaru dalam Genggaman menjabarkan konsep dari teori Difusi Inovasi (Rogers, 2003), berikut ini penjelasannya:

#### 1. Inovasi

Ide-ide atau gagasan baru dibuat atau diciptakan seseorang yang diharapkan mampu memberikan perubahan. Inovasi dalam penelitian ini adalah Aplikasi Pekanbaru dalam Genggaman yang dibuat oleh Pemerintah Kota Pekanbaru.

#### 2. Saluran Komunikasi

Alat atau media yang digunakan dalam menyebarkan informasi tentang aplikasi Pekanbaru dalam Genggaman kepada Masyarakat oleh Pemerintah Kota Pekanbaru. Saluran yang dipakai dalam penyebaran informasi ini ialah media massa, komunikasi interpersonal, dan internet.

#### 3. Jangka Waktu

Proses keputusan komunikasi inovasi dari mulai seseorang mengetahui sampai memutuskan untuk menerima atau menolaknya, dan pengukuhan terhadap keputusan itu sangat terkait dengan waktu. Waktu pada penelitian ini dimulai dari tahap diketahui sampai dengan diluncurkannya aplikasi inovasi ini ialah sejak tahun 2021 hingga saat ini sudah diimplementasikan.

#### 4. Sistem Sosial

Seperangkat unit yang saling terkait yang terlibat dalam pemecahan masalah bersama untuk mencapai tujuan bersama. Anggota sistem sosial yakni:

##### a. Agen Pembaru

Yakni individu yang memengaruhi keputusan inovasi. Agen pembaru dalam penelitian ini ialah Dinas Komunikasi dan Informatika kota Pekanbaru.

##### b. *Opinion leader*

Yakni individu yang memimpin dalam mempengaruhi pendapat orang lain tentang inovasi.

##### c. Penerima Inovasi

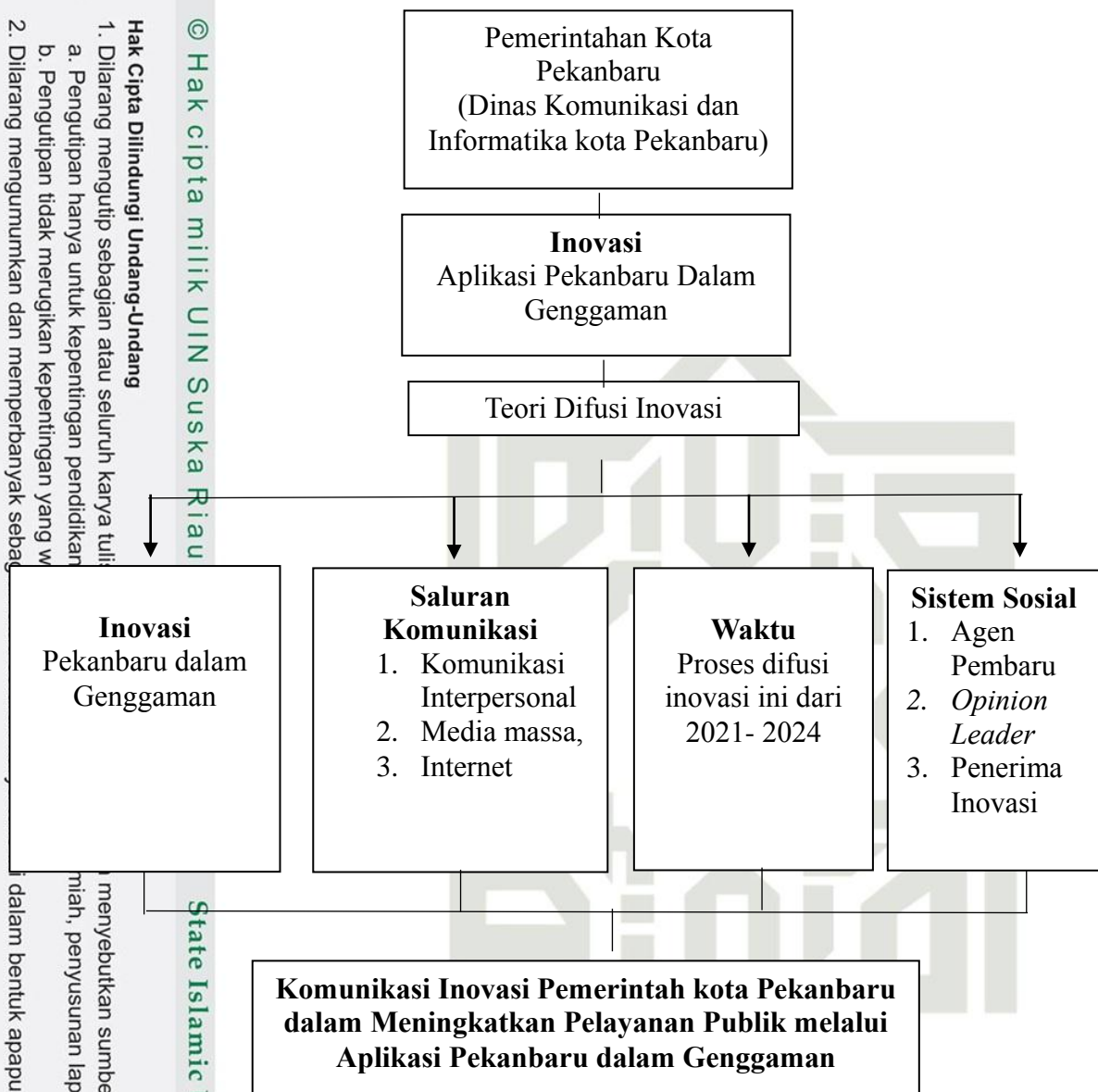
Penerima inovasi atau anggota sistem sosial pada penelitian ini adalah masyarakat kota Pekanbaru.

### 2.4 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran adalah sebuah model konseptual yang menggambarkan hubungan antara teori dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai aspek penting dalam suatu masalah. Kerangka Pemikiran ini dibangun melalui alur berpikir yang mengintegrasikan teori-teori sebelumnya serta pengalaman empiris, dan berfungsi sebagai landasan untuk merumuskan hipotesis dalam sebuah penelitian..



- © Hak cipta milik UIN Suska Riau
- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran**  
(Sumber: Hasil Olah Data Peneliti)



## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 1. Desain Penelitian

Desain penelitian sebagai rancangan untuk pengumpulan dan analisis data untuk mencapai tujuan serta memadukan dengan relevansi tujuan penelitian. Desain penelitian merupakan dasar untuk penyusunan rencana penelitian. Desain penelitian adalah untuk memastikan bahwa bukti-bukti yang dikumpulkan dalam penelitian dapat menjawab pertanyaan penelitian se jelas mungkin (Rahmat & Ibrahim, 2017).

Berkaitan dengan judul penelitian adalah untuk memberikan gambaran terkait Komunikasi inovasi pemerintahan kota Pekanbaru dalam meningkatkan pelayanan publik melalui aplikasi Pekanbaru dalam peggaman, maka penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan bersifat deskriptif. Pendekatan kualitatif adalah pendekatan penelitian yang berfokus pada fenomena atau gejala alami. Penelitian ini bersifat mendasar, naturalistik, dan tidak dapat dilakukan di laboratorium, tetapi di lapangan (Abdussamad, 2021). Penelitian kualitatif lebih bersifat deskriptif yang lebih menekankan makna, dimana pada penelitian kualitatif melakukan analisis data secara induktif (Sugiyono, 2014).

Penelitian deskriptif adalah metode penelitian dimana peneliti melihat peristiwa, fenomena kehidupan seseorang dan meminta seseorang menceritakan kehidupan mereka. Kemudian, peneliti menyampaikan informasi ini dalam bentuk deskriptif yang berupa kata-kata dan gambar. Pengertian lainnya, Penelitian deskriptif pada dasarnya adalah penelitian yang berusaha untuk mendeskripsikan dan menginterpretasikan fenomena yang ada baik alamiah maupun buatan manusia. Fenomena ini dapat berupa bentuk, aktivitas, karakteristik, perubahan, hubungan, kesamaan, dan perbedaan antara fenomena (Kusumastuti & Mustamil, 2019).

#### 3.2 Lokasi Dan Waktu Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Dinas Komunikasi dan Informastika Kota Pekanbaru yang beralamat Komp. Perkantoran Walikota Pekanbaru Lt. III Jalan Abdul Rahman Hamid Kel. Tuah Negeri Kec. Tenayan Raya. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan November 2023 hingga Maret 2024.

#### 3.3 Sumber Data Penelitian

Sumber data ialah sebuah subjek yang berasal dari data yang diperoleh dengan memakai metode-metode tertentu seperti kata-kata dan tindakan, manusia, berupa artefak atau dalam bentuk dokumen-dokumen (Salomon et al., 2023).



### 3.5.3 Sumber Data Primer

Data primer merupakan data yang didapatkan oleh peneliti secara langsung dari lapangan atau objek penelitian baik berupa pengukuran, pengamatan maupun wawancara dengan responden. Data primer merupakan data yang pengumpulan dan pengolahannya dilakukan sendiri oleh organisasi yang memakai atau mengeluarkan data. Data primer berupa catatan hasil wawancara, hasil observasi di lapangan, serta data-data mengenai infoman (Rahmadi, 2011). Sumber data primer dalam penelitian ini ialah data yang diperoleh secara langsung dari pihak inovator yaitu Dinas Komunikasi Informatika kota Pekanbaru, agen pembaharu, dan Masyarakat.

### 3.5.4 Sumber Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari sumber kedua. Data sekunder yang dikumpulkan oleh orang atau lembaga lainnya bukan data yang diolah oleh peneliti. Biasanya data sekunder berbentuk diagram, grafik, dan tabel (Salomon et al., 2023) Pada penelitian ini data sekunder yang digunakan adalah catatan dan dokumentasi dari pihak lain seperti dokumentasi yang diterbitkan media dan lain-lain.

### 3.4 Informan Penelitian

Informan penelitian adalah subjek yang memahami informasi objek penelitian dan orang-orang yang dianggap dapat menguasai dan memahami data, informasi, atau fakta dari suatu objek penelitian (Sugiyono, 2020).

Berdasarkan dari definisi diatas, adapun orang-orang yang dijadikan sebagai informan dalam penelitian ini ialah:

**Tabel 3. 1** Informan Penelitian

No.	Nama	Jabatan	Informan
1	Rahmilia Mirna Gemala	PLH Ketua Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik	Kunci
2	Deni Hidayat	Ketua Bidang Persandian, Aplikasi, dan Tata kelola SPBE	Kunci
3	Adil Trisema	Pengelelo Pengaduan Publik	Kunci
4	Hanggara Bima Pramesti	Progammer	Kunci
5	Nathan	Pengguna Aplikasi Pekanbaru dalam Genggaman	Pendukung
6	Raihani Azra Hasibuan	Pengguna Aplikasi Pekanbaru dalam Genggaman	Pendukung

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

Informan penelitian telah ditentukan sesuai kualifikasi untuk menjadi informan penelitian, yang benar-benar mengetahui permasalahan yang akan diteliti dan menjadi pembeda antara informan satu dengan yang lainnya sesuai dengan objek penelitian. Adapun pemilihan informan dilakukan dengan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan informan berdasarkan kriteria spesifik. Teknik ini tidak mengutamakan aspek keterwakilan, melainkan pertimbangan terhadap penguasaan dan pengetahuan informan mengenai masalah yang diteliti. Kriteria pemilihan informan meliputi penguasaan terhadap masalah, ketersediaan data yang relevan, dan kesediaan untuk memberikan informasi yang akurat.

### 5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik wawancara mendalam sebagai teknik utamanya. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan pada *natural setting* (kondisi yang alamiah), Sumber data primer, serta teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi (Hardani, S.Pd., M.Si et al., 2020).

#### 5.1 Observasi

Mencatat gejala dengan instrumen-instrumen dan merekamnya untuk alasan ilmiah atau lainnya disebut observasi. Pengamatan dengan pencatatan yang sistematis terhadap gejala yang diteliti disebut observasi. Observasi juga disebut pengamatan, adalah metode atau cara mengumpulkan data dengan mengamati kegiatan yang sedang berlangsung. Pada saat observasi peneliti dapat mengamati hal-hal yang berkaitan dengan pelaku, perasaan, kegiatan, tempat, ruang, waktu, peristiwa dan tujuan (Zuriah, 2007). Teknik observasi juga dapat membantu peneliti untuk mengamati dan menyelidiki tingkah laku nonverbal, observasi terbagi menjadi dua bagian yaitu observasi partisipan dan observasi non partisipan.

Observasi partisipan adalah teknik yang dilakukan ketika peneliti berpartisipasi dalam kegiatan kelompok yang diteliti. Sedangkan observasi non partisipan adalah teknik observasi yang digunakan penyelidik yang tidak langsung terlibat dalam kegiatan kelompok (Hardani, S.Pd., M.Si et al., 2020). Sehingga dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik observasi non partisipan karena peneliti tidak aktif terlibat dalam aktivitas yang sedang diamati oleh objek penelitian. Melainkan peneliti bertindak sebagai pengamat independen yang mengamati aktivitas objek penelitian tanpa terlibat langsung dalam kegiatan tersebut.





### 3.5.2 Wawancara

Teknik wawancara digunakan dalam penelitian kualitatif untuk mengumpulkan data pada sebuah penelitian. Wawancara ialah sebuah kegiatan yang dilakukan dengan tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih secara langsung guna menggali informasi mengenai objek penelitian secara terstruktur. Dalam hal ini percakapan dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai yang memberikan jawaban atas pertanyaan (Hardani, S.Pd., M.Si et al., 2020).

Peneliti melakukan wawancara mendalam dengan menggunakan metode teknik wawancara terstruktur. Teknik wawancara terstruktur adalah pendekatan yang digunakan ketika peneliti memiliki pemahaman yang jelas mengenai informasi yang ingin dikumpulkan. Dalam pelaksanaannya, peneliti telah menyiapkan instrumen berupa serangkaian pertanyaan tertulis, dan pertanyaan-pertanyaan tersebut akan diajukan kepada narasumber sesuai dengan perencanaan yang telah disusun sebelumnya. Informan pada penelitian ini adalah pimpinan serta pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika yang memiliki dengan proses komunikasi inovasi pada pelayanan publik melalui aplikasi Aplikasi Pekanbaru dalam Genggaman.

### 3.5.3 Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah cara mengumpulkan data dengan mencatat data-data yang sudah ada. Teknik pengumpulan data dengan dokumentasi adalah pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen. Dokumen bisa berbentuk gambar, tulisan, atau karya-karya monumental dari seseorang. Metode dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Peneliti mencari informasi dari buku-buku, artikel, peraturan-peraturan, notulen, dan lainnya guna memperoleh informasi atau data yang dibutuhkan dalam proses penelitian (Hardani, S.Pd., M.Si et al., 2020).

### 3.6 Validitas Data

Untuk memastikan bahwa data dari penelitian kualitatif ini valid, temuan penelitian harus kredibel sesuai dengan kondisi yang ada dan disetujui oleh subjek penelitian. Dengan memvalidasi hasil penelitian, peneliti menunjukkan bahwa mereka menentukan kredibilitas dan akurasi hasil melalui pendekatan yang tepat dengan untuk memastikan bahwa hasil dan interpretasi sesuai dengan keadaan sebenarnya, sehingga diperlukan dilakukan melalui pengamatan yang berkelanjutan menerus, dalam hal metode yang digunakan untuk memastikan kredibilitas dan akurasi hasil penelitian, yaitu teknik triangulasi adalah metode untuk memeriksa keabsahan data yang menggunakan sumber lain seperti pembandingan berarti

- 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.

membandingkan hasil dengan sumber lain. Dengan melakukan pengamatan sistematis, analisis kasus negatif dapat dilakukan berulang kali dan dalam berbagai kondisi (Roosinda et al., 2021). Tujuan dari triangulasi bukan untuk mencari kebenaran tentang beberapa fenomena, tetapi lebih pada peningkatan pemahaman peneliti terhadap apa yang telah ditemukan (Sugiyono, 2014)

### Teknik Analisis Data

Setelah wawancara dan pengujian data primer dan sekunder selesai, langkah selanjutnya adalah menganalisis dan membahas hasil dari tes dan wawancara.

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari catatan lapangan, wawancara, dan dokumentasi. Menurut Sugiyono (2020), analisis data dilakukan dengan cara berikut: 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 orang lain dan diri sendiri.

Menurut Sugiyono (2014), teknik analisis data pada penelitian ini terdapat tiga tahapan dalam analisis data, yaitu *data reduction, data display, and conclusion drawing/verification*.

#### 3.7.1 Reduksi Data

Salah satu bagian dari analisis adalah reduksi data yang berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal penting, dicari tema dan polanya. Sehingga data yang telah direduksi dapat memberikan gambaran yang jelas, mempermudah peneliti dalam melakukan pengumpulan data dan mencari bila diperlukan.

#### 3.7.2 Penyajian Data

Setelah data direduksi, maka tahap selanjutnya adalah menyajikan data. Data disajikan dalam bentuk teks yang bersifat naratif karena penyajian data dengan matrik dan diagram dianggap lebih efektif. Data diperoleh melalui dokumen, artikel, berita, website, buku, dan sebagainya. Penyajian data berbentuk kumpulan informasi yang terorganisir secara terstruktur dan mudah dipahami.

#### 3.7.3 Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Penelitian kualitatif menghasilkan temuan baru yang belum pernah terjadi sebelumnya. Hasilnya dapat berupa gambaran atau deskripsi suatu hal yang sebelumnya tidak jelas atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas. Proses analisis data ini dilanjutkan dengan menentukan hubungan antara apa yang dilakukan (what), bagaimana dilakukan (how), dan mengapa dilakukan (why), dan bagaimana hasilnya.

## BAB IV GAMBARAN UMUM

### Sejarah Singkat Dinas Komunikasi Informatika Statistik Dan Persandian Kota Pekanbaru

Eksistensi Diskominfo Kota Pekanbaru dimulai dari Perda Nomor 9 Tahun 2016 yang mengatur Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Pekanbaru. Peraturan tersebut menegaskan bahwa Diskominfo Kota Pekanbaru berdiri sebagai dinas, bukan lagi sebagai bagian dari Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru. Perda tersebut menyebutkan bahwa Diskominfo terbentuk sebagai dinas dengan tipe B yang memiliki kedudukan sebagai penyelenggara urusan pemerintahan di bidang komunikasi, informatika, statistik, dan persandian.

Sebagai turunan dari regulasi tersebut, muncul Perwako Nomor 227 Tahun 2020 yang mengatur tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas, fungsi, dan tata kerja Diskominfo Kota Pekanbaru, mencabut Perwako sebelumnya (Nomor 107 Tahun 2016). Rincian lebih lanjut dapat ditemukan dalam Renstra Diskominfo Kota Pekanbaru, yang menjalankan sebagian urusan rumah tangga daerah, termasuk pemberdayaan potensi informasi, penyampaian informasi melalui berbagai media, pengembangan aplikasi teknologi informasi komunikasi (TIK), serta statistik dan persandian.

Pada tahun 2020, Kantor Diskominfo Kota Pekanbaru pindah dari alamat lama di Jalan Pepaya Nomor 75, Kecamatan Sukajadi, ke Jalan Abdul Rachman Hamid, Gedung Utama, Kompleks Perkantoran Tenayan Raya, Lantai 3. Selain perubahan alamat, tipologi dinas ini juga berubah menjadi tipe A. Keberadaan Diskominfo Kota Pekanbaru di era Revolusi Industri 4.0 membuatnya menjadi salah satu perangkat daerah yang strategis dalam mendukung program nasional, khususnya Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Sejalan dengan itu, Diskominfo Kota Pekanbaru juga bertanggung jawab untuk mendukung visi Kepala Daerah Kota Pekanbaru 2017-2022, yaitu tercapainya Pekanbaru Smart City Madani dengan fokus pada Smart Government.

Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Pemerintah Kota Pekanbaru, berdasarkan Pasal 2 Peraturan Pemerintah Kota Pekanbaru No. 167 Tahun 2021, memiliki kedudukan sebagai unsur pelaksana urusan pemerintahan di bidang komunikasi, informatika, statistik, dan persandian yang menjadi kewenangan daerah. Kepala Dinas dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah.

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

Dengan adanya Peraturan Daerah (Perda) kota Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Pekanbaru Ditindaklanjuti dengan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 13 Tahun 2018 mengenai Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, dan Fungsi serta Tata kerja Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Pekanbaru, sebagai bagian dari Perangkat Daerah yang bertugas melaksanakan sejumlah kewajiban dalam rumah tangga daerah. Tanggung jawab tersebut mencakup pemberdayaan potensi informasi, penyampaian informasi baik secara langsung maupun melalui berbagai media, pengembangan aplikasi Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), serta penanganan statistik dan persandian.



**Gambar 4. 1** Kantor Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Pekanbaru

(Sumber: <https://www.pekanbaru.go.id>)

## 2.2 Profil Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian

Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian adalah kantor pemerintahan yang menjalankan urusan terkait pemberdayaan potensi informasi, pengembangan aplikasi teknologi informasi dan informatika (TIK), dan penanganan statistik dan persandian. Berikut data ringkas DiskominfoTiksan Kota Pekanbaru:

Nama Instansi : Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian kota Pekanbaru  
 Alamat Kantor : Komp. Perkantoran Walikota Pekanbaru Lt. III Jalan Abdul Rahman Hamid Kel. Tuah Negeri Kec. Tenayan Raya  
 Kontak/Tlp : (0761) 854099  
 Email : [diskominfo@pekanbaru.go.id](mailto:diskominfo@pekanbaru.go.id)  
 Website : <http://diskominfoTiksan.pekanbaru.go.id/>

### 4.3 Visi dan Misi

Adapun visi dan misi Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru adalah:

#### 4.3.1 Visi

Visi tersebut sejalan dengan visi Pemerintah Kota Pekanbaru (2017-2022), yang bertujuan untuk mewujudkan Pekanbaru sebagai Smart City Madani.

#### 4.3.2 Misi

1. Memperbaiki Kualitas dan Daya Saing Sumber Daya Manusia (SDM) dengan Semangat Keagamaan yang Tinggi,
2. Menggalang Pembangunan Masyarakat yang Beradab dalam Kerangka Budaya Melayu,
3. Menciptakan Pekanbaru Sebagai Kota Cerdas dan Menyediakan Infrastruktur yang Memadai,
4. Membangun Ekonomi Berdasarkan Ekonomi Kerakyatan dan Modal yang Signifikan, Fokus pada Tiga Sektor Unggulan: Jasa, Perdagangan, dan Industri (Termasuk Olahan Dan MICE),
5. Menciptakan Lingkungan Kota yang Nyaman Dihuni dan Berkelanjutan secara Ekologis.

### 4.4 Tugas dan Fungsi

#### 4.4.1 Tugas

Dinas memiliki tugas untuk mendukung Walikota dalam menyusun dan menetapkan rencana operasional, serta merumuskan dan menetapkan urusan pemerintahan di bidang komunikasi, informatika, statistik, dan persandian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### 4.4.2 Fungsi

Dinas dalam menjalankan fungsi sebagai berikut:

1. Merumuskan dan menetapkan rencana operasional terkait pemerintahan di bidang komunikasi, informatika, statistik, dan persandian sesuai dengan hukum yang berlaku.
2. Menetapkan rencana operasional terkait pemerintahan di bidang statistik.
3. Menetapkan rencana operasional terkait pemerintahan persandian, penggunaan aplikasi, dan pengelolaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)
4. Menyusun dan menentukan rencana operasional untuk urusan pemerintahan terkait infrastruktur layanan SPBE



- 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. Menyusun dan menentukan rencana operasional untuk urusan pemerintahan terkait manajemen informasi dan komunikasi publik
6. Menetapkan tugas kepada staf didalam dinas sesuai dengan tanggung jawab yang telah ditetapkan, untuk memastikan pelaksanaan tugas berjalan dengan efektif dan efisien.
7. Memberikan arahan kepada bawahan di Dinas sesuai dengan peraturan dan prosedur yang berlaku guna menghindari kesalahan dalam pelaksanaan tugas.
8. Melakukan evaluasi terhadap kinerja bawahan di lingkungan Dinas dengan membandingkan rencana operasional dan pelaksanaan tugas yang telah dilakukan sebagai bahan laporan kegiatan dan untuk meningkatkan kinerja di masa mendatang
9. Melaksanakan fungsi lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugasnya.

## 5 Struktur Organisasi

Dalam menjalankan tugas dan fungsinya, Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru mendapat dukungan dari manajemen serta perangkat organisasi yang terdiri dari:

1. Kepala Dinas
2. Sekretariat, membawahi:
  - a. Sub bagian Umum
  - b. Sub bagian Keuangan
  - c. Kelompok Jabatan Fungsional
3. Bidang Statistik, membawahi:
  - a. Kelompok Jabatan Fungsional
4. Bidang Persandian, Aplikasi dan Tata Kelola SPBE, membawahi:
  - a. Kelompok Jabatan Fungsional
5. Bidang Layanan Infrastruktur SPBE, membawahi:
  - a. Kelompok Jabatan Fungsional
6. Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik, membawahi:
  - a. Kelompok Jabatan Fungsional
7. Kelompok Jabatan Fungsional
8. Unit Pelaksanaan Teknis



Jika dilihat dalam diagram organisasi, dapat disajikan sebagai berikut:



**Gambar 4. 2** Gambar Bagan Struktur Organisasi DISKOMINFOTIKSAN Kota Pekanbaru

(Sumber: Peraturan Walikota Pekanbaru No. 167 Tahun 2021)

#### 4.6 Uraian Tugas

Dalam uraian tugas dan tata kerja, peneliti hanya menguraikan tugas dan tata kerja Kepala Dinas, Sekretariat Dinas, dan Bidang Pengelolaan Informasi Publik dan Komunikasi Publik.

Adapun uraian tugas dan tata kerja Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru, sebagaimana diuraikan dalam peraturan Walikota Pekanbaru No. 167 Tahun 2021 adalah sebagai berikut:

##### 1. Kepala Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru

Kepala Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru memiliki tanggung jawab untuk merumuskan dan menetapkan rencana operasional serta mengatur urusan pemerintahan di bidang Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian sesuai dengan Peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam melaksanakan tugasnya, kepala dinas menyelenggarakan fungsi sebagai berikut:

- a. Merumuskan dan menetapkan rencana operasional untuk urusan pemerintahan di bidang komunikasi informatika statistik dan persandian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- b. Merumuskan dan menetapkan rencana operasioanl untuk urusan pemerintahan di bidang statistik

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

UIN SUSKA RIAU  
 UIN  
 Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



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

- © Hak cipta milik UIN Suska Riau
- c. Merumuskan dan menetapkan rencana operasioanal untuk urusan pemerintahan di bidang persandian, aplikasi, dan tata kelola SPBE
    - Merumuskan dan menetapkan rencana operasional untuk urusan pemerintahan di bidang layanan infrastruktur SPBE
    - Merumuskan dan menetapkan rencana operasional untuk urusan pemerintahan di bidang pengelolaan informasi dan komunikasi publik
    - Mengalokasikan tugas kepada bawahan dalam lingkungan dinas sesuai dengan tanggung jawab yang ditetapkan agar pelaksanaan tugas berjalan efektif dan efisien
    - Memberikan arahan pelaksanaan tugas kepada bawahan dalam lingkungan dinas sesuai dengan peraturan dan prosedur yang berlaku untuk mencegah kesalahan dalam menjalankan tugas.
  - d. Melaksanakan evaluasi tugas bawahan di lingkungan dinas dengan cara membandingkan antara rencana operasional dengan tugass-tugas yang telah dilaksanakan sebagai bahan laporan kegiatan dan perbaikan kinerja dimasa yang akan datang.
    - i. Melaksanakan fungsi lain yang diberikan oeh pimpinan sesuai tugasnya.

## 2. Sekretariat Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru

Sekretariat bertanggung jawab untuk merencanakan, menyusun, merumuskan, dan melaksanakan program kerja kesekretariatan sesuai dengan peraturan perundang-undangan ynag berlaku.

Dalam menjalankan tugasnya kesekretariatan melaksanakan fungsi-fungsi sebagai berikut:

1. Penyusunan dan korrdinasi rencana kerja Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian serta pembinaan;
2. Perencanaan, penyusunan, perumusan, dan pelaksanaan program reformasi birokrasi, serta koordinasi pelaksanaannya;
3. Penyusunan dan koordinasi administrasi umum, kepegawaian, keuangan, penatausahaan aset dan pelengkapan, serta program penyusunan;
4. Pelaksanaan tugas mewakili kepala dinas jika yang bersangkutan tidak dapat hadir;
5. Penyusunan dan koordinasi pelayanan, pengaturan rapat dinas, upacara, dan protokol;
6. Penyusunan, koordinasi, pembinaan, perumusan laporan tahunan, dan evaluasi setiap bidang sebagai pertanggungjawaban;



- 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.

- g. Penyusunan, koordinasi, dan pembinaan pemeliharaan kebersihan, ketertiban, dan keamanan kantor beserta lingkungannya, kendaraan dinas, dan perlengkapan gedung kantor;
- h. Pendistribusian tugas kepada bawahan di lingkungan sekretariat dinas sesuai dengan tanggung jawab yang ditetapkan, untuk memastikan efektivitas dan efisiensi pelaksanaan tugas;
- i. Pemberian arahan tentang cara melaksanakan tugas kepada bawahan di lingkungan sekretariat dinas sesuai dengan peraturan dan prosedur yang berlaku untuk mencegah kesalahan dalam menjalankan tugas;
- j. Pelaksanaan evaluasi terhadap tugas bawahan di lingkungan sekretariat dinas dengan membandingkan rencana operasional dengan tugas yang telah dilaksanakan, guna menyusun laporan kegiatan dan meningkatkan kinerja di masa yang akan datang;
- k. Pelaksanaan fungsi lain yang ditugaskan oleh pimpinan sesuai dengan tanggung jawabnya.

Sekretariat dipimpin oleh sekretariat dinas yang membawahi 3 (tiga) subbagian yang masing-masing dipimpin oleh kepala subbagian:

- a. Subbagian umum
- b. Subbagian keuangan
- c. Kelompok jabatan fungsional.

### 3. Bidang Pengelolaan Informasi Publik dan Komunikasi Publik

Bidang Informasi Publik merupakan bagian dari Unit Kerja dalam Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik yang bertanggung jawab atas pembinaan, pengelolaan, dan pengembangan informasi publik serta pengelolaan opini dan aspirasi publik. Bidang ini dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang berada di bawah koordinasi dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas. Tugas dari bidang pengelolaan informasi dan komunikasi publik mencakup penyusunan rencana operasional dan bahan koordinasi bidang tersebut, yang dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam menjalankan tugasnya, bidang ini memiliki fungsi-fungsi sebagai berikut:

- a. Penyusunan rencana kerja untuk mengelola informasi dan komunikasi publik
- b. Penyusunan bahan untuk mengkoordinasikan program kerja dalam mengelola informasi dan komunikasi publik
- c. Penyusunan program kerja dalam mengelola informasi dan komunikasi publik di kota pekanbaru
- d. Penyusunan bahan untuk merumuskan kebijakan dalam mengelola informasi dan komunikasi publik





- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa 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 kebijakan dalam mengelola informasi dan komunikasi publik  
 Pelaksanaan koordinasi dalam mengelola informasi dan komunikasi publik  
 Pelaksanaan monitoring, evaluasi, dan pelaporan dibidang pengelolaan informasi dan komunikasi publik  
 Penetapan tugas bagi bawahan dalam pengelolaan informasi dan komunikasi puublik sesuai dengan tanggung jawab yang telah ditetapkan untuk memastikan efektivitas dan efisiensi pelaksanaan tugas  
 Pemberian arahan pelaksanaan tugas kepada bawahan di lingkungan pengelolaan informasi dan komunikasi publik sesuai dengan peraturan dan prosedur yang berlaku untuk mencegah terjadinya kesalahan dalam pelaksanaan tugas  
 Melakukan evaluasi kinerja bawahan di lingkungan pengelolaan informasi dan komunikasi publik dengan membandingkan rencana operasional dengan tugas yang telah dilaksanakan sebagai dasar laporan kegiatan dan untuk perbaikan kinerja di masa mendatang.

### 7.7 Fitur-Fitur dalam Aplikasi Pekanbaru Dalam Genggaman

Aplikasi Pekanbaru dalam genggaman menyediakan berbagai layanan untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi dan pelayanan publik di Kota Pekanbaru. Adapun fitur-fitur yang terdapat dalam aplikasi Pekanbaru dalam genggaman, diantaranya:

- a. Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan
  1. Pengurusan dokumen kependudukan (KTP, KK, Akta Kelahiran)
  2. Permohonan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)
  3. Permohonan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)
- b. Informasi
  1. Informasi Investasi dan Ekonomi
  2. Informasi Perpajakan dan Retribusi
  3. Informasi Pendidikan
  4. Informasi kesehatan
  5. Informasi Kepariwisataaan
  6. Informasi Kepegawaian
  7. Informasi Kerja dan Pelatihan
  8. CCTV seluruh kota
  9. Pengumuman Terkait informasi Pemerintah Kota Pekanbaru
  10. Berita tentang Keגיata Pemerintah Kota Pekanbaru
- c. E-Magazine



Majalah yang berisi sarana atau media informasi terkait kegiatan dan program kerja Pemerintah Kota Pekanbaru.

### 6. Prestasi

Dinas komunikasi informatika statistik dan perandian kota Pekanbaru mendapatkan penghargaan Anugerah Media Center Nasional 2024 di Trans Convention Center pada kategori Provinsi/Kabupaten/Kota Terbaik Kontribusi Konten Teragretasi terbaik 3 (tiga), hal ini diberikan atas kinerja Diskominfotiksan Kota Pekanbaru dalam mengelola media center pemerintah kota Pekanbaru.go.id atau Pekanbaru dalam Genggaman.



**Gambar 4. 3** Penyerahan Penghargaan Media Center Tahun 2024  
(sumber: <https://m.goriau.com/>)

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 dimiliki UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU

## BAB VI PENUTUP

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah disajikan untuk mengetahui bagaimana komunikasi inovasi Pemerintah Kota Pekanbaru dalam meningkatkan pelayanan publik melalui Aplikasi “Pekanbaru dalam genggaman” dengan analisis sesuai dengan teori Difusi inovasi yang digagas oleh Rogers, maka peneliti menyimpulkan bahwa proses komunikasi inovasi pada penggunaan aplikasi Pekanbaru dalam Genggaman memberikan kemudahan masyarakat dalam mendapatkan informasi dan layanan publik. Serta dapat membentuk jaringan kerjasama yang saling melengkapi antar *stakeholder* serta meningkatkan kemampuan sumber daya manusia dalam bidang informasi digital dan layanan publik berbasis elektronik. Namun demikian, penggunaan aplikasi Pekanbaru dalam genggaman secara umum belum berjalan secara maksimal dan masih adanya evaluasi yang harus dilakukan terkait aplikasi ini.

Inovasi Aplikasi Pekanbaru dalam Genggaman diluncurkan pada 2 September 2021 dengan total jumlah yang mengunduh 1.200 lebih. Inovasi ini dirancang untuk memberikan kemudahan akses informasi dan layanan publik. Disimpulkan berdasarkan pembahasan diatas, bahwa inovasi pada dasarnya mempunyai manfaat bagi masyarakat dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, namun pada kenyataannya masih banyak masyarakat yang belum mengetahui aplikasi ini dan belum memanfaatkan aplikasi ini. Inovasi ini juga dihadapkan kompleksitas pelayanan publik yang melibatkan banyak instansi yang belum terintegrasi dengan baik. Kemudian inovasi ini juga belum melwati uji coba publik yang menjamin terwujudnya pelayanan publik terpadu, hal ini dibuktikan dengan beberapa layanan yang belum bisa diakses oleh masyarakat.

Saluran komunikasi yang digunakan dalam menyebarkan informasi terkait aplikasi Pekanbaru dalam genggaman menggunakan media massa dan internet sebagai media utama yang juga didukung dengan komunikasi interpersonal. Seperti menggunakan berita online dalam penyebarannya, penggunaan website dan media sosial yakni Instagram, Facebook, dan Youtube.

Jangka waktu yang dibutuhkan dalam mengembangkan aplikasi Pekanbaru dalam genggaman membutuhkan waktu kurang lebih tiga bulan, yang kemudian sudah dilakukan *launching* pada bulan September 2021. Jangka waktu yang dibutuhkan oleh individu untuk merespon adopsi inovasi dapat bervariasi secara signifikan dilihat dari tahap pengambilan keputusan

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 inovasi, tingkat peningkatan atau penurunan dalam penerimaan inovasi oleh individu, dan kecepatan dimana inovasi diterima oleh struktur sosial yang ada. Hal ini tentu dipengaruhi oleh beberapa faktor-faktor seperti latar belakang individu, tingkat pendidikan, usia, dan tingkat urgensi inovasi.

Sistem sosial diklasifikasikan dalam beberapa adaptor diantaranya inovator yang mana pada inovasi ini ialah Mawardi, S.Ag selaku yang menggagas aplikasi ini. Penerima dini yaitu Pemerintah Kota Pekanbaru yang mendukung dan ikut berperan dalam pengembangan aplikasi ini. Mayoritas awal yakni pihak OPD dan masyarakat yang bersifat terbuka terhadap suatu inovasi. Mayoritas akhir yakni masyarakat yang cenderung merespon inovasi ketika mereka merasakan adanya kebutuhan dan kewajiban yang kemudian baru akan mengadopsinya., dan tingkatan terakhir yakni pengikut, golongan yang cenderung menolak adanya inovasi karena faktor kurang memahami penggunaan layanan online, lansia, dan lainnya.

## 2.2 Saran

Adapun saran-saran yang ingin peneliti sampaikan sesuai dari kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan, diantaranya adalah:

1. Diharapkan kepada Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru untuk dapat terus melakukan Inovasi untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat di Kota Pekanbaru dan melakukan upaya sosialisasi langsung ke masyarakat serta menggunakan perangkat daerah atau *influencer* atau orang yang berpengaruh dalam memperkenalkan dan mempromosikan aplikasi Pekanbaru dalam Genggaman.
2. Diharapkan untuk masyarakat dapat memanfaatkan dan menggunakan Aplikasi Pekanbaru dalam Genggaman dalam memenuhi kebutuhan informasi dan pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Kota Pekanbaru.
3. Untuk mahasiswa yang akan melakukan penelitian selanjutnya, dapat memberikan kontribusi yang mendalam dan komprehensif terhadap pemahaman dan pengembangan inovasi dalam pelayanan publik melalui aplikasi Pekanbaru Dalam Genggaman.

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

- Blussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif* (1st ed.). CV. Syakir Media Press.
- Branda, R. (2017). *Inovasi Pendidikan*. CV. Widya Puspita.
- Gabriella, V., & Hartanti, L. E. P. (2018). *Analysis Of Strategy And Implementation Diffusion Of Innovation Of Qlue Application Technology In Jakarta Smart City*. 8(1).
- Malala, R. M. (2024, February 26). *Komunikasi Inovasi Pemerintah Kota Pekanbaru dalam Meningkatkan Pelayanan PUblik melalui Aplikasi “Pekanbaru Dalam Genggaman”* [Voice Recorder].
- Gumolung, S., Rares, J., & Mambo, R. (2023). Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Bowombaru Utara Kecamatan Melonguane Timur Kabupaten Kepulauan Talaud. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(4), 1–11. <https://doi.org/10.35797/jap.v9i4.49292>
- Hanafi, A. (1981). *Memasyarakatkan Ide-Ide Baru*. Usaha Nasional.
- Hardani, S.Pd., M.Si, Andriani, M.Si, H., Ustiawaty, S.Si., M.Si, J., Utami M.Farm., Apt, E. F., Istiqomah, M.I.Kom, R. Ra., Asri Fardani, R., Juliana Sukmana, D., & Hikmatul Auliya, N. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (1st ed.). CV. Pustaka Ilmu Group Yogyakarta.
- Hasibuan, R. A. (2024, March 1). *Komunikasi Inovasi Pemerintah Kota Pekanbaru dalam Meningkatkan Pelayanan PUblik melalui Aplikasi “Pekanbaru Dalam Genggaman”* [Voice Recorder].
- Hidayat, D. (2024, February 26). *Komunikasi Inovasi Pemerintah Kota Pekanbaru dalam Meningkatkan Pelayanan PUblik melalui Aplikasi “Pekanbaru Dalam Genggaman”* [Voice Recorder].
- Ikhwan, F., Akil, M. A., & Astrid, A. F. (2023). Komunikasi Inovasi Usaha Sablon Karang Taruna Dalam Meningkatkan Penghasilan Masyarakat Desa Parakatte Kabupaten GOWA. *Jurnal Washiyah*, 4(1).
- Kasmedi, L. V. (2022). *Pelayanan Publik Secara Online Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Pekanbaru Melalui Aplikasi Pekanbaru Dalam Genggaman*.
- Kusumastuti, A., & Mustamil, A. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif*. Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo (LPSP).

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



- Latifah, L., & Nurlukman, A. D. (2023). Inovasi Pelayanan Publik Elektronik Sistem Aplikasi Bantuan Kota (Sabakota) Kota Tangerang. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*, 10(1), 167–180. <https://doi.org/10.37606/publik.v10i1.470>
- Seuwis, C. (2004). *Communication For Rural Innovation* (Third Edition). Blackwell Publishing Company.
- Ministeri Pendayagunaan Aparatur Negara. (2003). *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Nahar, (2024, April 29). *Komunikasi Inovasi Pemerintah Kota Pekanbaru dalam Meningkatkan Pelayanan PUblik melalui Aplikasi “Pekanbaru Dalam Genggaman”* [Paltform Whatsapp].
- Nugroho, Z. D. (2021). Pengaruh Karakteristik Inovasi Dan Saluran Komunikasi Terhadap Keputusan Adopsi Inovasi Dompot Elektronik. *Journal Student UNY*.
- Nuzuli, A. K. (2023). Faktor Penghambat dan Pendukung Komunikasi antara Guru dan Siswa Tuna Rungu di SLBN Kota Sungai Penuh. *LPPM Universitas Bina Sarana Informatika*, 14(1), 49–58.
- Panggabean, C., & Meilani, N. L. (2023). Digitalisasi Pelayanan Publik Di Kota Pekanbaru (Studi Kasus Aplikasi Pekanbaru Dalam Genggaman Dalam Tinjauan Digital Era Governance). *Sentri: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(3), 721–728. <https://doi.org/10.55681/sentri.v2i3.622>
- Panuja, R. (2018). *Pengantar Studi Ilmu Komunikasi Sebagai Kegiatan Komunikasi Sebagai Ilmu*. Prenada Media Group.
- Pramesti, H. B. (2024, February 26). *Komunikasi Inovasi Pemerintah Kota Pekanbaru dalam Meningkatkan Pelayanan PUblik melalui Aplikasi “Pekanbaru Dalam Genggaman”* [Voice Recorder].
- Prihartono, D., & Tuti, R. W. (2023). Penerapan Pelayanan Publik Berbasis E-Governance Pada Era Revolusi Industri 4.0. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 14(2), 192–201. <https://doi.org/10.23969/kebijakan.v14i2.5179>
- Purwaningsih, S., Ws, J. A., & Sukardi. (2021). Implementasi Difusi Inovasi Aplikasi Super Rt Sebagai Fasilitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Lok Tuan Kota Bontang. *eJournal Ilmu Komunikasi*, 9(1).
- Rahayuningsih, R. F., & Ibrahim, I. (2023). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkang. *Jurnal Studi Inovasi*, 3(1). <https://doi.org/10.52000/jsi.v3i1.128>





- Rahim, R. (2022). Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Pekanbaru Dalam Genggaman. *Jdp (Jurnal Dinamika Pemerintahan)*, 5(2), 124–137. <https://doi.org/10.36341/jdp.v5i2.2779>
- Rahmadji. (2011). *Pengantar Metodologi Penelitian*. Antasari Press.
- Rahman, K., & Sapitri, E. A. (2023). Pekanbaru Public Service Innovation “Pekanbaru Dalam Genggaman” Of The Pekanbaru City Communications Informatics Statistics And Coding Department. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 8(6).
- Rahmat, J., & Ibrahim, I. S. (2017). *Metode Penelitian Komunikasi edisi revisi kedua*. Simbiosia Rekatama Media.
- Reddick, C. G. (2010). *Comparative E-Government*. Springer New York Dordrecht Heidelberg.
- Riani, N. K. (2021). Strategi Peningkatan Pelayanan Publik. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(11), 2443.
- Ridhawati, E., Susianto, D., Buchori, B., Taufik, T., & Mistina, M. (2022). Pengembangan Media Tata Kelola Dan Informasi Potensi Desa Berbasis E-Government Pada Desa Tiyuh Karta Sari. *NEAR: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(1), 29–34. <https://doi.org/10.32877/nr.v2i1.569>
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of Innovations Fifth Edition*. Free Press.
- Roosinda, F. W., Sri Lestari, N., Satia Utama, A. A. G., Umi Anisah, H., Lodewyk Sentosa, A., Dini Islamiati, S. H., Astiti, K. A., & Hikmah, N. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Zahir Publishing.
- Rorong, M. J., & Erni. (2022). Analisa Proses Komunikasi Inovasi Qr Code Sebagai Pengembangan Objek Wisata Museum Raja Ali Haji Kota Batam. *Scientia Journal: Jurnal Ilmiah Mahasiswa*.
- Salomo, G. A., Kamaruddin, I., & Florensia, W. (2023). *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif* (1st ed.). PT. Global Eksekutif Teknologi.
- Sarah Ridwan, Putri Maulina, & Yuhdi Fahrimal. (2022). Komunikasi Inovasi Dalam Adopsi Benih Unggul Baru Tanaman Pangan Pada Kelompok Tani Di Kabupaten Nagan Raya: Communication on Innovation in Adoption of New Superior Seeds of Food Crops on Farmers’ Group in Nagan Raya Regency. *Jurnal Sains Terapan*, 12(Khusus), 165–180. <https://doi.org/10.29244/jstsv.12.Khusus.165-180>
- Sa’ud, I. S. (2018). *Inovasi Pendidikan*. Alfabeta.



- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif*. Penerbit Alfabeta.
- Suherman, A. (2020). *Buku Ajar Teori-teori Komunikasi*. Deepublish.
- Suwardjo, Vitayala, A., Bintarti, A., Sedyaningsih, S., Rahman, A. S., & Rusli, Y. (2019). *Komunikasi Inovasi* (1st ed.). Universitas Terbuka.
- Sumbogo, T. A., Mahestu, G., & Dewi, M. (2019). *Adopsi Inovasi Teknologi Komunikasi Dalampraktik Pelayanan Publikdi Pemerintahan Desa*.
- Susna, N., Muhaemin, M., & Ramadhan, A. (2022). Difusi Inovasi Aplikasi Siputeri dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Publik di Pemerintah Kabupaten Pandeglang. *Jurnal Ilmu Politik dan Pemerintahan*, 8(2). <https://doi.org/10.37058/jipp.v8i2.5746>
- Syahrina, J., Siregar, N., & Harahap, N. (2022). Penelitian Tentang Instagram. *Maktabatun Journal*.
- Syasdawita, Z., & Bakhtiar, R. (2022). Difusi Inovasi Aplikasi Pengaduan Online Masyarakat APEKESAH Kota Batam Tahun 2020 (Studi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batam). *Journal of Governance Innovation*, 4(1), 84–100. <https://doi.org/10.36636/jogiv.v4i1.686>
- Tinambunan, T. M. (2022). Pemanfaatan Youtube Sebagai Media Komunikasi Massa Dikalangan Pelajar. *Jurnal Mutakallimin : Jurnal Ilmu Komunikasi*, 5(1). <https://doi.org/10.31602/jm.v5i1.6756>
- Trisema, A. (2024, February 26). *Komunikasi Inovasi Pemerintah Kota Pekanbaru dalam Meningkatkan Pelayanan PUblik melalui Aplikasi Pekanbaru Dalam Genggamannya* [Voice Recorder].
- Wahyu Andrian, M. (2022). Adopsi Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Website “Disdukcapilbisa” Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batam Pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 8(14). <https://doi.org/10.5281/ZENODO.6995332>
- Wibowo, I. T. (2019). Proses difusi inovasi program sistem aplikasi keuangan tingkat instansi (sakti): Studi kasus pada ditjen perbendaharaan di D.I. Yogyakarta tahun 2018. *Indonesian Treasury Review Jurnal Perbendaharaan Keuangan Negara dan Kebijakan Publik*, 4(4), 323–337.
- Wirawan, V. (2020). Penerapan E-Government dalam Menyongsong Era Revolusi Industri 4.0 Kontemporer di Indonesia. *Jurnal Penegakan Hukum Dan Keadilan*, 1(1). <https://doi.org/10.18196/jphk.1101>



UIN SUSKA RIAU

Yuda Havid Yudistira, & Nela, W. (2022). The Role of Communication and Mass Media in the Diffusion Process of the Covid-19 Vaccination Program Innovation. *Kanal: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 10(2), 45–50. <https://doi.org/10.21070/kanal.v10i2.1668>

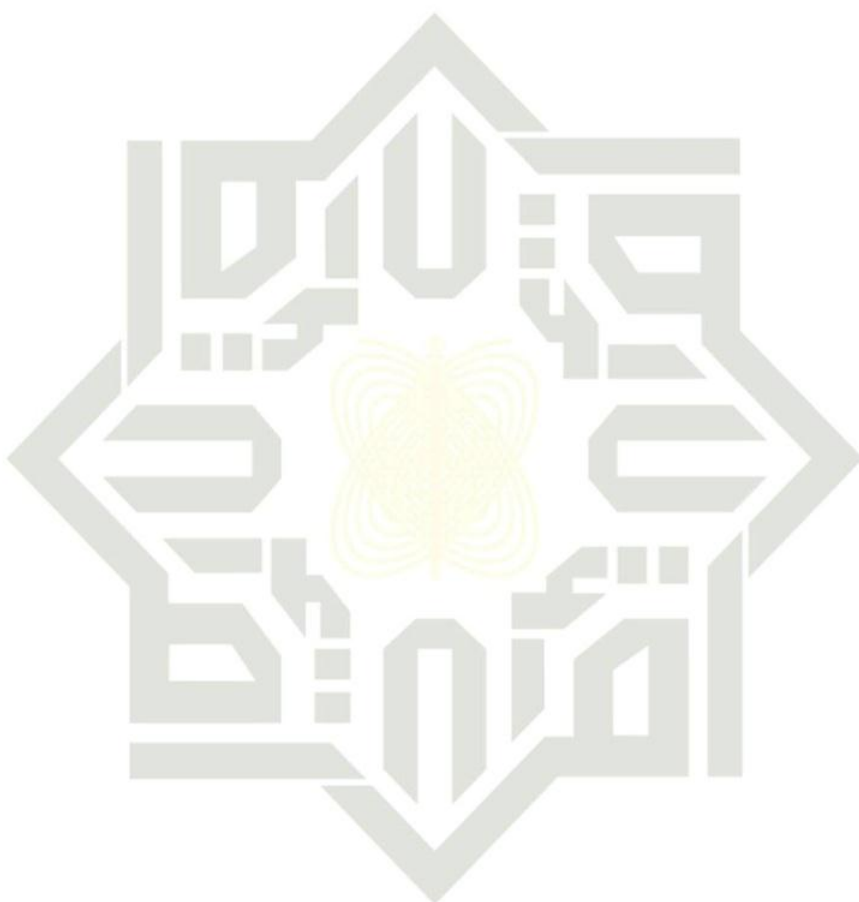
Yudiah, N. (2007). *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan*. PT. Bumi Aksara.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang menyalin, 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  
UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



UIN SUSKA RIAU



## LAMPIRAN

### LAMPIRAN I

#### INSTRUMEN WAWANCARA

##### Komunikasi Inovasi Pemerintah Kota Pekanbaru Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi "Pekanbaru Dalam Genggaman"

Sebuah wawancara Untuk Dinas Komunikasi, Informatika, dan Persandian kota Pekanbaru

##### Inovasi:

1. Siapa yang pertama kali menemukan gagasan inovasi aplikasi Pekanbaru Dalam Genggaman ini?
2. Apa urgensi atau motivasi dari pembentukan aplikasi Pekanbaru dalam Genggaman?
3. Apa tujuan dari dibentuknya aplikasi pekanbaru dalam genggamannya ?
4. Apa keunggulan yang diberikan dari inovasi Pekanbaru dalam Genggaman?
5. Apakah ada kesulitan dari pembuatan inovasi ini dan dalam prosedur menyampaikan informasi terkait aplikasi PEKA kepada masyarakat?
6. Apakah inovasi dirasa sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat terkait pelayanan publik?
7. Apasaja bentuk inovasi yang disediakan dalam Aplikasi Pekanbaru dalam Genggaman?
8. Bagaimanakah proses komunikasi yang dilakukan dalam penerapan penggunaan aplikasi Pekanbaru dalam Genggaman itu sendiri secara digital dalam masyarakat ?
9. Apakah dampak yang dirasakan dari pembentukan aplikasi pekanbaru dalam genggamannya?

##### Saluran komunikasi:

1. Bagaimana cara Dinas Kominfo dalam menentukan saluran komunikasi sebagai media yang tepat?
2. Dalam memperkenalkan Aplikasi Pekanbaru dalam Genggaman, saluran atau media apa yang digunakan dalam memperkenalkan inovasi ini kepada masyarakat?
3. Apakah pihak Dinas Kominfo Pekanbaru melakukan kerjasama eksternal dengan media terkait dalam pengenalan Inovasi Aplikasi ini kepada masyarakat?
4. Apakah pihak Dinas Kominfo Pekanbaru melakukan kerjasama eksternal dengan instansi atau pemerintahan dalam pengenalan inovasi aplikasi ini kepada 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.



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 ada kegiatan sosialisasi yang dilakukan Dinas Kominfo dalam memperkenalkan aplikasi ini ke masyarakat?
6. Apakah ada pihak Dinas Kominfo Pekanbaru menggunakan media *hybrid* dalam memperkenalkan aplikasi ini ke masyarakat?
7. Media apa yang dianggap paling efektif dalam penyebaran informasi terkait aplikasi Pekanbaru Dalam Genggaman?
8. Apakah ada prosedur khusus dalam publikasi penerapan inovasi aplikasi pekanbaru dalam genggaman?

#### angka waktu:

1. Kapan pertama kali aplikasi Pekanbaru dalam genggaman ini muncul?
2. Berapa lama waktu yang dibutuhkan dalam menggagas inovasi aplikasi pekanbaru dalam genggaman mulai dari proses penerapan hingga tahap adopsi?
3. Apakah penggunaan Aplikasi Pekanbaru dalam genggaman dalam masyarakat berkelanjutan atau tidak?
4. Selama beroperasi aplikasi ini, sudah berapa jumlah pengguna aplikasi ini?
5. Bagaimana proses pengambilan keputusan aplikasi pekanbaru dalam genggaman, dari tahap pengenalan sampai tahap konfirmasi atau mengadopsi?

#### sistem sosial:

1. Siapa saja pihak yang terlibat dalam proses perencanaan sampai beroperasinya inovasi aplikasi Pekanbaru dalam Genggaman??
2. Apakah ada keterlibatan pihak lain dalam mengkomunikasikan aplikasi Pekanbaru dalam genggaman?
3. Siapa sasaran dari inovasi aplikasi pekanbaru dalam genggaman?
4. Siapakah orang yang berpengaruh dalam penyebarluasan informasi terkait Aplikasi Pekanbaru dalam Genggaman?
5. Bagaimanakah mekanisme penerapan Aplikasi Pekanbaru dalam Genggaman direalisasikan di Masyarakat?
6. Bagaimana respon masyarakat terkait adanya inovasi digital yaitu aplikasi pekanbaru dalam genggaman?
7. Bagaimakah peran *Opinion leader* dan agen pembaru?
8. Apa umpan balik yang diharapkan pihak Dinas Kominfo Pekanbaru setelah mengkomunikasikan aplikasi Pekanbaru dalam Genggaman ini pada masyarakat?





## DOKUMENTASI

Pada bagian ini berisi terkait bukti dokumentasi serta dokumen-dokumen terkait pembahasan Aplikasi Pekanbaru Dalam Genggaman.



Wawancara bersama narasumber pertama, Ibu Rahmilia Mirna Gemala selaku PLH Kabid bidang PIKP pada tanggal 26 Februari 2024 di Diskominfotiksan Kota Pekanbaru



Wawancara bersama narasumber kedua, Bapak Deni Hidayat selaku Kabid Persandian, Aplikasi, dan Tata Kelola SPBE pada tanggal 26 February 2024 di Diskominfotiksan Kota Pekanbaru

- Hak Cipta Dilindungi
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh isi dari 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.



Wawancara bersama narasumber ketiga, Bapak Adil Trisema selaku Pengelola Pengaduan Publik pada tanggal 26 Februari 2024 di Diskominfotiksan Kota Pekanbaru



Wawancara bersama narasumber keempat, Bapak Hanggara Bima Pramesti selaku Programmer pada tanggal 26 Februari 2024 di Diskominfotiksan Kota Pekanbaru



Wawancara bersama narasumber kelima, Raihani Azra Hasibuan selaku Pengguna Aplikasi Pekanbaru dalam genggamannya pada tanggal 1 Maret 2024



**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.



Surat Instruksi Walikota Pekanbaru tentang Sistem Informasi dan Layanan digital terintegrasi "Pekanbaru Dalam Genggaman"



SK Aplikasi Pekanbaru Dalam Genggaman





## LAMPIRAN III

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

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

Hak  
1. D



**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](mailto:dpmptsp@riau.go.id)

**REKOMENDASI**

Nomor : 603/DPMPTSP/NON IZIN-Ri/8ET/82382  
TENTANG



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

1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau, Nomor : B-364/Un.04/F.I/WPP.00.8/01/2024 Tanggal 25 Januari 2024**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

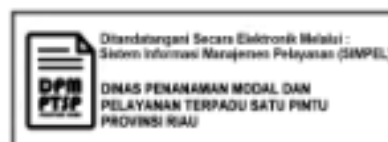
1. Nama	: ABYARI JUMAH HUSNA
2. NIM / KTP	: 12040320253
3. Program Studi	: ILMU KOMUNIKASI
4. Jenjang	: S1
5. Alamat	: PEKANBARU
6. Judul Penelitian	: KOMUNIKASI INOVASI PEMERINTAH KOTA PEKANBARU DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI PEKANBARU DALAM CENGUCAMAN
7. Lokasi Penelitian	: DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIKA, DAN PERSANDIAN KOTA PEKANBARU

Dengan ketentuan sebagai berikut:

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

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru  
Pada Tanggal : 30 Januari 2024



**Tembusan :**  
**Dicampikan Kepada Yth :**

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



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



**SURAT KETERANGAN PENELITIAN**

Nomor : BL.04.00/Kesbangpol/310/2024



- a. Dasar : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.  
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.  
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Perangkat Daerah.  
4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2018 Tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian.  
5. Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Pekanbaru.
- b. Menimbang : Rekomendasi dari Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, nomor 503/DPMPSTP/NON IZIN-RISSET/62362 tanggal 30 Januari 2024, perihal pelaksanaan kegiatan Penelitian Riset/Pra Riset dan pengumpulan data untuk bahan Skripsi.

**MEMBERITAHUKAN BAHWA :**

1. Nama : **ASYARI JUMAH HUSNA**  
2. NIM : 12040320253  
3. Fakultas : **DAKWAH DAN KOMUNIKASI UIN SUSKA RIAU**  
4. Jurusan : **ILMU KOMUNIKASI**  
5. Jenjang : **S1**  
6. Alamat : **SAGULUNG LAMA KEL. SAGULUNG KOTA KEC. SAGULUNG-KOTA BATAM-KEPULAUAN RIAU**  
7. Judul Penelitian : **KOMUNIKASI INOVASI PEMERINTAH KOTA PEKANBARU DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI PEKANBARU DALAM GENGAMAN**  
8. Lokasi Penelitian : **DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN PERSANDIAN KOTA PEKANBARU**

Untuk Melakukan Penelitian, dengan ketentuan sebagai berikut :

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

Pekanbaru, 30 Januari 2024

a.n. **KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK KOTA PEKANBARU**

**Sekretaris**

**HADI SANJOYO, AP, M.Si**  
PEMBINA TINGKAT I  
NIP. 19740410 199311 1 001

**Tembusan**

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

a. Pengumpulan nanya untuk kepentingan penelaikan, penerbitan, penerbitan karya ilmiah, penyusunan laporan, penerbitan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.