



NOMOR SKRIPSI
6724/KOM-D/SD-S1/2024

**KOMUNIKASI INOVASI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KECAMATAN MANDAU DALAM MELAKUKAN
LAYANAN PADA MASYARAKAT MELALUI PROGRAM MOLDUK
(MOBIL ONLINE LAYANAN KEPENDUDUKAN)**



UIN SUSKA RIAU

SKRIPSI

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

OLEH :

DICKY MAULANA AKBAR

NIM : 12040314861

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARFI KASIM RAIU
PEKANBARU
2024 M/1446 H**

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



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: lain-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 : Dicky Maulana Akbar
 NIM : 12040314861
 Judul : Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau Dalam Melakukan Layanan Pada Masyarakat Melalui Program Mulduk (Mobil Online Layanan Kependudukan)

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

Hari : Rabu
 Tanggal : 12 Juni 2024

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

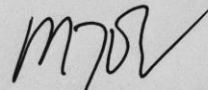
12 Juni 2024
 Dekan


 Prof. D. Imron Rosidi, S.Pd, M.A
 NIP. 19831118 200901 1 006

Tim Penguji

Ketua/ Penguji I,

Sekretaris/ Penguji II,

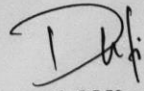

 Dr. Musfaldy, S.Sos, M.Si
 NIP. 19721201 200003 1 003


 Dewi Sukartik, S.Sos., M.Sc
 NIP. 19810914 202321 2 019

Penguji III,

Penguji IV,


 Suardi, S.Sos, M.I.Kom
 NIP. 19780912 201411 1 003


 Darmawati, S.I.Kom., M.I.Kom
 NIP. 19920512 202321 2 048

- 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.



LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Dicky Maulana Akbar
 NIM : 12040314861
 Tempat/ Tgl. Lahir : Dumai, 14-November-2000
 Jurusan : Ilmu Komunikasi
 Judul Skripsi : Komunikasi Inovasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil
 Kecamatan Mandau Dalam Melakukan Layanan Pada Masyarakat
 Melalui Program Molduk (Mobil Online Kependudukan)

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

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

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

Pekanbaru, 8 Mei 2024
Yang membuat pernyataan,



Dicky Maulana Akbar
NIM.12040314861



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.



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: lain-sq@Pekanbaru-indo.net.id

UIN SUSKA RIAU

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 : Dicky Maulana Akbar
NIM : 12040314861
Judul : Komunikasi Inovasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil
Kecamatan Mandau Dalam Melakukan Layanan Pada Masyarakat
Melalui Program Molduk (Mobil Online Layanan Kependudukan)

Telah Diseminarkan Pada:

Hari : Rabu
Tanggal : 3 Januari 2024

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, 3 Januari 2024

Penguji Seminar Proposal,

Penguji I,

Tika Mutia, M.I.Kom
NIP. 19861006 201903 2 010

Penguji II,

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Pekanbaru, 20 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 : Dicky Maulana Akbar
NIM : 12040314861
Judul Skripsi : Komunikasi Inovasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau Dalam Melakukan Layanan Pada Masyarakat Melalui Program Molduk (mobil online kependudukan)

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,

Julis Surjani, M.I.Kom
NIK. 130 417 019

Mengetahui :
Ketua Prodi Ilmu Komunikasi,

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

ABSTRAK

Nama : Dicky Maulana Akbar
Jurusan : Ilmu Komunikasi
Judul : Komunikasi Inovasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau Dalam Melakukan Layanan Pada Masyarakat Melalui Program Molduk (Mobil Online Layanan Kependudukan)

Fokus penelitian ini adalah dua kelurahan di Kecamatan Mandau, Talang Mandi dan Pematang Pudu. Kelurahan-keluraha ini telah menerapkan Program Molduk secara aktif, meskipun mereka jauh dari kantor Disdukcapil Kecamatan Mandau. Tujuannya adalah untuk mempelajari lebih lanjut tentang peran Komunikasi Inovasi Disdukcapil dalam meningkatkan layanan kependudukan di Kecamatan Mandau. Ini dicapai melalui Program Molduk, yang merupakan layanan kependudukan online yang tersedia melalui ponsel. Penelitian ini dilakukan secara kualitatif dan tidak menggunakan data angka untuk memberikan gambaran rinci. Kami menemukan dari observasi dan wawancara yang kami lakukan dengan empat narasumber bahwa komunikasi sangat penting untuk menerapkan inovasi Disdukcapil Kecamatan Mandau. Kedua, Program Molduk berkomunikasi dengan masyarakat secara efektif melalui pertemuan komunitas, media sosial, dan pesan singkat. Terakhir, tujuan Program Molduk adalah untuk mendorong layanan kependudukan menjadi lebih cepat. Menurut hasil penelitian, Program Molduk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan publik di Disdukcapil Kecamatan Mandau. Komunikasi kreatif telah terbukti sangat penting untuk meningkatkan layanan masyarakat. Program Molduk berhasil mengatasi beberapa hambatan ini dan membantu meningkatkan indikator sosial seperti partisipasi, komunikasi, layanan masyarakat, dan keterlibatan pihak terkait. Ini terjadi meskipun terdapat kendala dalam meningkatkan waktu layanan dan kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, Program Molduk menghasilkan perubahan yang positif di bidang kependudukan. Ini menunjukkan bahwa inovasi ini tidak hanya menyederhanakan proses administratif tetapi juga membentuk paradigma baru dalam memberikan layanan kependudukan yang efektif dan efisien di era digital.

Kata Kunci : Komunikasi Inovasi, Layanan, Program Molduk



ABSTRACT

Name : Dicky Maulana Akbar
Major : Communication Science
Title : Communication Innovation of the Population and Civil Registration Office Civil Registration Office of Mandau Sub-district in Providing Services to Community Through the Molduk Program (Mobil Online Population Service)

The focus of this research is two sub-districts in Mandau District, Talang Mandi and Pematang Pudu. These sub-districts have implemented the Molduk Program actively, even though they are far from the Mandau District Disdukcapil office. The aim is to learn more about the role of Disdukcapil Innovation Communication in improving population services in Mandau District. This is achieved through the Molduk Program, which is an online residency service available via mobile phone. This research was conducted qualitatively and did not use numerical data to provide a detailed picture. We found from observations and interviews we conducted with four sources that communication is very important to implement innovations at the Mandau District Dukcapil Disdukcapil. Second, the Molduk Program communicates with the community effectively through community meetings, social media, and short messages. Finally, the aim of the Molduk Program is to encourage population services to be faster. According to research results, the Molduk Program increases the efficiency and accessibility of public services in the Mandau District Dukcapil Office. Creative communication has proven vital to improving public services. The Molduk program was successful in overcoming some of these obstacles and helped improve social indicators such as participation, communication, community services and involvement of related parties. This occurs despite obstacles in improving service times and community satisfaction. Therefore, the Molduk Program produces positive changes in the population sector. This shows that this innovation not only simplifies administrative processes but also forms a new paradigm in providing effective and efficient population services in the digital era.

Keywords: *Communication Innovation, Services, Molduk Programs*

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.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillahirobbil'Alamin, puji syukur yang tak terhingga kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga menjadi sumber kekuatan utama bagi penulis untuk menuliskan huruf demi huruf dalam penelitian skripsi ini. Sholawat serta salam senantiasa dituturkan kepada junjungan alam, Nabi besar kita, Nabi Muhammad SAW yang telah menarik umat muslim keluar dari zaman jahiliyah menuju zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan yang semakin berkembang. Alhamdulillah, peneliti dapat menyelesaikan penelitian skripsi yang berjudul “**Komunikasi Inovasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau Dalam Melakukan Layanan Pada Masyarakat Melalui Program Molduk (Mobil Online Layanan Kependudukan)**” sebagai syarat untuk mendapatkan gelar sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom) pada jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Dakwah dan Komunikasi di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pada kesempatan ini juga, penulis ingin mengucapkan terima kasih sedalam-dalamnya kepada orang-orang yang peneliti hormati dan sayangi. Terkhusus kepada **Ayahanda dan Ibunda**, serta yang menjadi alasan penulis menyelesaikan pendidikan di bangku perkuliahan ini. Terima kasih kepada bunda untuk setiap doa dalam Sholat dan dukungannya. Dan tidak lupa juga saya berterima kasih kepada seluruh pihak yang telah selalu menemani perjuangan peneliti dalam meneliti penelitian ini, memberikan peneliti semangat untuk dapat melakukan penelitian, serta waktu, tenaga, materi, moril yang diberikan peneliti ucapkan Terima Kasih. gelar S1 ini saya dedikasikan untuk Almarhum Ayahanda dan Ibunda. Tidak ada kata yang dapat penulis ucapkan selain terima kasih dan rasa syukur. Selain itu penulis juga ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Khairunnas Rajab, M.A selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Prof.Imron Rosidi, S.Pd., MA., Ph.D selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi 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.

- © Hak cipta milik UIN Suska Riau
3. Bapak Prof.Dr. Masduki, M.Ag selaku WD I Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri SultanSyarif Kasim Riau.
 4. Bapak Dr. Toni Hartono, M.Si selaku WD II Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
 5. Bapak Dr. H. Arwan, M.Ag selaku WD III Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Bapak.
 6. Bapak Dr. Muhammad Badri, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
 7. Bapak Artis, M.I.Kom selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
 8. Ibu Julis Suriani, M.I.Kom selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu dengan memberikan saran, masukan serta bimbingan selama penyusunan skripsi ini.
 9. Ibu Tika Mutia, S.I.Kom., M.I.Kom selaku Penasehat Akademik peneliti selama proses perkuliahan di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
 10. Seluruh Dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas ilmu yang Bapak dan Ibu berikan, semoga menjadi bekal bagi penulis dan menjadi ladang pahala bagi Bapak dan Ibu sekalian.
 11. Karyawan dan Karyawati Dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah membantu dan memberikan pelayanan kepada penulis dalam urusan administrasi di Kampus.
 12. Semua pihak yang sudah membantu dan mendukung penulis namun tidak dapat disebutkan satu-persatu.
 13. Terkhusus untuk mama dan papa saya yang selalu mendukung, memberikan semangat dan motivasi kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
 14. Adek penulis, Widad Kurnia Akbar yang penulis sayangi, walaupun memiliki adek yang pendiam tetapi penulis tau bahwa dia menyayangi peneliti.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Terimakasih untuk support yang telah diberikan Ketika penulis sedang merasa down.

15 Teman-teman kost penulis yang selalu membantu sejak duduk dibangku kuliah hingga bisa sama-sama menyelesaikan skripsi dengan baik.

16 Terakhir untuk diri saya sendiri. Terimakasih untuk Dicky Maulana Akbar karena sudah kuat melewati semua lika liku dalam perkuliahan ini. Untuk bisa sampai ke tahap ini merupakan hal yang sangat luar biasa. Mari bekerja sama untuk menjadi pribadi yang lebih baik lagi kedepannya dan berusaha dalam menggapai cita-cita yang diinginkan.

Peneliti sadar akan banyaknya kekurangan dalam penulisan karya ilmiah Oleh sebab itu peneliti sangat terbuka atas kritik dan saran baik yang membangun untuk perbaikan yang lebih baik lagi kedepannya agar dikemudian hari penulis dapat memperbaiki segala kekurangan. Semoga penelitian skripsi ini memberikan manfaat bagi pembaca, akademisi maupun praktisi dan dapat dijadikan khazanah keilmuan. Aamiin.

Pekanbaru, 2024

Penulis,

**DICKY MAULANA AKBAR
NIM : 12040314861**

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

DAFTAR ISI

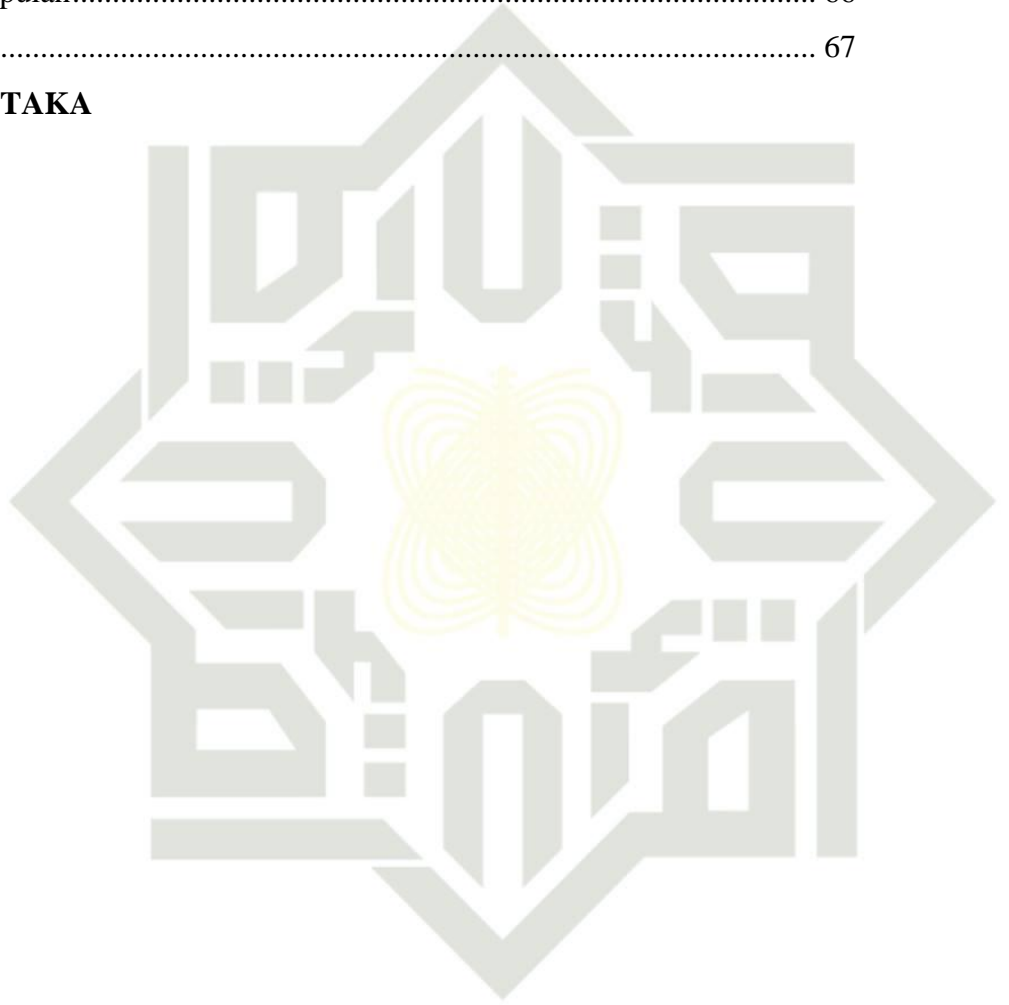
| | |
|---|------------|
| ABSTRAK | i |
| ABSTRACT | ii |
| KATA PENGANTAR..... | iii |
| DAFTAR ISI..... | vi |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1. Latar Belakang | 1 |
| 2. Penegasan Istilah | 5 |
| 3. Rumusan Masalah | 5 |
| 4. Tujuan Penelitian..... | 6 |
| 5. Kegunaan Penelitian..... | 6 |
| 6. Sistematika Penulisan..... | 7 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 8 |
| 2.1 Kajian Terdahulu | 8 |
| 2.2 Landasan Teori | 23 |
| 2.3 Konsep Operasional | 38 |
| 2.4 Kerangka Berpikir | 40 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | 41 |
| 3.1 Desain Penelitian | 41 |
| 3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian..... | 41 |
| 3.3 Sumber Data Penelitian | 41 |
| 3.4 Informan Penelitian | 42 |
| 3.5 Teknik Pengumpulan Data | 43 |
| 3.6 Validitas Data | 44 |
| 3.7 Teknik Analisis Data | 45 |
| BAB IV GAMBARAN UMUM..... | 46 |
| 4.1 Letak Geografis | 46 |
| 4.2 Pemerintahan Kecamatan Mandau | 47 |
| 4.3 Ekonomi Kecamatan Mandau | 47 |
| 4.4 Fasilitas dan Infrastruktur Kecamatan Mandau..... | 47 |

- 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.

| | | |
|--|--|-----------|
| 4.5 | Sejarah Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau .. | 48 |
| BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | | 50 |
| 5.1 | Hasil Penelitian..... | 50 |
| 5.2 | Pembahasan | 62 |
| BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN..... | | 66 |
| 6.1 | Kesimpulan..... | 66 |
| 6.2 | Saran | 67 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



UIN SUSKA RIAU



BAB I PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kecamatan Mandau terus berupaya meningkatkan layanan yang diberikan kepada masyarakat di era globalisasi dan kecanggihan teknologi informasi. Dalam beberapa tahun terakhir, telah terjadi banyak perubahan yang signifikan. Beberapa di antaranya adalah lebih banyak petugas yang terlatih, fasilitas dan infrastruktur yang lebih baik, dan peningkatan kesadaran masyarakat tentang manfaat pelayanan kependudukan. Selain itu, Dukcapil Kecamatan Mandau telah mengembangkan program inovatif seperti Molduk (Mobil Online Layanan Kependudukan), yang bertujuan untuk membuat masyarakat lebih mudah mendapatkan layanan kependudukan dan pencatatan sipil. Dengan demikian, Dukcapil Kecamatan Mandau berusaha meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan mereka serta memudahkan masyarakat untuk mendapatkan informasi dan layanan kependudukan yang mereka butuhkan (Dinillah and Rodiyah 2024).

Program Molduk (Mobil Online Layanan Kependudukan) adalah salah satu upaya yang dilakukan yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat untuk mengakses layanan kependudukan dan pencatatan sipil. Diharapkan program ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan Dukcapil Kecamatan Mandau dan membantu masyarakat dengan informasi dan layanan kependudukan. Program Molduk juga diharapkan dapat meningkatkan kemampuan masyarakat untuk mengakses layanan kependudukan seperti pengajuan dan pengurusan dokumen kependudukan serta informasi kependudukan. Selain itu, diharapkan bahwa petugas Dukcapil Kecamatan Mandau dapat memberikan layanan yang lebih baik dan lebih cepat. Dengan demikian, program Molduk diharapkan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dengan layanan kependudukan.

Program Molduk juga diharapkan dapat meningkatkan kemampuan Dukcapil Kecamatan Mandau dalam mengelola data kependudukan dan meningkatkan kemampuan petugasnya untuk memberikan layanan yang lebih baik dan lebih cepat. Selain itu, program ini juga diharapkan dapat meningkatkan kemampuan masyarakat untuk mengakses informasi kependudukan dan meningkatkan kesadaran masyarakat tentang manfaat pelayanan kependudukan. Dengan desain yang dirancang khusus untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, program ini akan memungkinkan masyarakat untuk mengakses informasi kependudukan dengan (Diskominfo 2022).

Program Molduk diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan Dukcapil Kecamatan Mandau dengan menyediakan masyarakat dengan akses ke informasi dan layanan kependudukan melalui teknologi online. Dengan

- 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.

demikian, program ini dapat mengurangi biaya operasional yang dikeluarkan oleh Dukcapil Kecamatan Mandau, seperti biaya transportasi dan biaya penggunaan kertas dan lain-lain, yang dapat disimpan untuk keperluan lain. Selain itu, program Molduk juga diharapkan dapat meningkatkan kualitas data yang diolah oleh Dukcapil Kecamatan Mandau, karena data yang diolah melalui teknologi online lebih akurat dan lebih cepat dibandingkan dengan data yang diolah secara manual. Dengan demikian, program Molduk dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan Dukcapil Kecamatan Mandau, serta membantu meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kependudukan.

Program Molduk, bagaimanapun, menghadapi beberapa tantangan saat dijalankan. Sulit bagi masyarakat untuk menggunakan teknologi dan mendapatkan akses kenya adalah salah satu tantangan terbesar. Banyak masyarakat tidak memiliki perangkat teknologi yang diperlukan untuk mengakses program Molduk, sehingga mereka tidak dapat memanfaatkan layanan yang ditawarkan. Selain itu, beberapa masyarakat juga mengalami kesulitan dalam menggunakan teknologi, sehingga mereka tidak dapat menggunakannya; contohnya, beberapa masyarakat tidak memiliki akses internet yang stabil, sehingga mereka tidak dapat mengakses program Molduk secara online. Beberapa masyarakat lainnya juga mengalami kesulitan dalam menggunakan teknologi, sehingga mereka tidak dapat mengakses program Molduk secara online. Jika masyarakat menghadapi kesulitan untuk mendapatkan dan menggunakan teknologi ini, mereka mungkin tidak dapat memanfaatkan layanan yang ditawarkan oleh program Molduk. Akibatnya, tujuan program dapat terhambat (Ramli et al. 2024).

Namun, dalam pelaksanaannya, program Molduk menghadapi beberapa hambatan. Salah satu hambatan yang paling signifikan adalah kesulitan masyarakat dalam mengakses dan menggunakan teknologi. Banyak masyarakat tidak memiliki perangkat teknologi yang diperlukan untuk mengakses program Molduk, sehingga mereka tidak dapat memanfaatkan layanan yang ditawarkan. Selain itu, beberapa masyarakat juga mengalami kesulitan dalam menggunakan teknologi, sehingga mereka tidak dapat menggunakannya.

Banyak orang tidak tahu tentang program Molduk dan manfaatnya, jadi mereka tidak memanfaatkannya. Ini adalah tantangan tambahan bagi program Molduk. Akibatnya, Dukcapil Kecamatan Mandau harus berusaha lebih keras untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang program Molduk dan keuntungan yang ditawarkannya. Oleh karena itu, program Molduk memiliki kapasitas yang lebih besar untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta memberikan akses yang lebih besar kepada masyarakat ke layanan dan informasi kependudukan. Dukcapil Kecamatan Mandau telah melakukan berbagai upaya dalam beberapa tahun terakhir untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang program Molduk. Salah satu upaya tersebut adalah dengan melakukan kampanye



permasalahan yang lebih luas dan intensif, serta meningkatkan kehadiran petugas di lokasi strategis. Namun, beberapa komunitas tidak mengetahui program Molduk dan manfaatnya, sehingga mereka tidak memanfaatkannya (Mujahidah, Kumairo, and Hazin 2024).

Salah satu cara yang efektif untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang manfaat program Molduk adalah melalui komunikasi inovasi. Komunikasi inovasi dapat membantu meningkatkan dukungan dari pihak-pihak terkait dan meningkatkan kesadaran masyarakat tentang manfaat program Molduk. Oleh karena itu, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana program Molduk dapat membantu meningkatkan kualitas layanan Dukcapil Kecamatan Mandau. Dalam beberapa tahun terakhir, Dukcapil Kecamatan Mandau telah berusaha untuk meningkatkan layanan yang mereka berikan kepada masyarakat. Salah satu upaya yang dilakukan adalah meningkatkan jumlah petugas yang terlatih dan berkompoten dalam memberikan layanan kependudukan, sehingga mereka dapat memberikan layanan yang lebih efektif dan efisien kepada masyarakat. Selain itu, Dukcapil Kecamatan Mandau telah meningkatkan fasilitas dan infrastruktur yang tersedia, seperti meningkatkan jumlah kantor layanan kependudukan dan meningkatkan aksesibilitas ke lokasi-lokasi tersebut. Diharapkan ini akan membuat masyarakat lebih mudah mendapatkan layanan kependudukan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang mereka berikan. Akibatnya, upaya untuk meningkatkan jumlah petugas yang terlatih dan berkompoten, serta meningkatkan fasilitas dan infrastruktur yang tersedia (Pratiwie S 2024).

Dalam beberapa tahun terakhir, Dukcapil Kecamatan Mandau telah berusaha untuk meningkatkan layanan yang mereka berikan kepada masyarakat. Salah satu upaya yang dilakukan adalah meningkatkan jumlah petugas yang terlatih dan berkompoten dalam memberikan layanan kependudukan, sehingga mereka dapat memberikan layanan yang lebih efektif dan efisien kepada masyarakat. Selain itu, Dukcapil Kecamatan Mandau telah meningkatkan fasilitas dan infrastruktur yang tersedia, seperti meningkatkan jumlah kantor layanan kependudukan dan meningkatkan aksesibilitas ke lokasi-lokasi tersebut. Diharapkan ini akan membuat masyarakat lebih mudah mendapatkan layanan kependudukan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang mereka berikan. Akibatnya, upaya untuk meningkatkan jumlah petugas yang terlatih dan berkompoten, serta meningkatkan fasilitas dan infrastruktur yang tersedia (Yudistira, Cahyo Shah Adhi Pradana, and Insan Romadhan 2023).

Salah satu hambatan lain yang menghambat pelaksanaan program Molduk adalah kurangnya dukungan dari pihak-pihak terkait, seperti pemerintah, organisasi masyarakat, dan lembaga lainnya. Dengan meningkatkan anggaran untuk program Molduk dan menetapkan kebijakan yang mendukung

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.

pelaksanaannya, pemerintah dapat mendukungnya. Organisasi masyarakat juga dapat meningkatkan kesadaran masyarakat tentang keuntungan program Molduk dengan melakukan kampanye dan edukasi yang lebih baik. Dengan melakukan penelitian dan pengembangan yang lebih mendalam, lembaga lainnya, seperti universitas dan lembaga penelitian, dapat membantu meningkatkan kualitas program Molduk (Dhimas A and Aprilia 2023).

Akibatnya, Dukcapil Kecamatan Mandau harus melakukan berbagai upaya untuk mendapatkan dukungan dari pihak-pihak yang relevan. Salah satu cara untuk mencapainya adalah dengan bekerja sama dengan lebih baik dengan pihak-pihak yang relevan, seperti pemerintah, organisasi masyarakat, dan lembaga lainnya. Dukcapil Kecamatan Mandau juga harus melakukan kampanye dan edukasi yang lebih efektif untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang manfaat program Molduk. Selain itu, Dukcapil Kecamatan Mandau harus melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas program Molduk, seperti melakukan penelitian dan pengembangan yang lebih mendalam, dan memperbaiki infrastruktur dan fasilitas yang digunakan. Dengan demikian, Dukcapil Kecamatan Mandau harus memastikan bahwa program Molduk akan menjadi lebih baik (Hayadi, Yusuf, and Yuningsih 2024).

Akibatnya, Dukcapil Kecamatan Mandau harus melakukan berbagai upaya untuk mendapatkan dukungan dari pihak-pihak yang relevan. Salah satu cara untuk mencapainya adalah dengan bekerja sama dengan lebih baik dengan pihak-pihak yang relevan, seperti pemerintah, organisasi masyarakat, dan lembaga lainnya. Dukcapil Kecamatan Mandau juga harus melakukan kampanye dan edukasi yang lebih efektif untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang manfaat program Molduk. Selain itu, Dukcapil Kecamatan Mandau harus melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas program Molduk, seperti melakukan penelitian dan pengembangan yang lebih mendalam, dan memperbaiki infrastruktur dan fasilitas yang digunakan. Dengan demikian, Dukcapil Kecamatan Mandau harus memastikan bahwa program Molduk akan menjadi lebih baik (Ramli et al. 2024).

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana komunikasi inovasi dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan Dukcapil Kecamatan Mandau melalui program Molduk dan bagaimana komunikasi inovasi dapat meningkatkan kesadaran masyarakat tentang manfaat program Molduk dan mendorong dukungan dari pihak-pihak terkait. Penulis akan menggunakan metode kualitatif dan kuantitatif untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini. Data akan dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan analisis dokumentasi. Selain itu, penulis akan menganalisis data dengan menggunakan analisis statistik.

Berdasarkan latar belakang ini maka penulis melakukan penelitian ilmiah mengenai bagaimana Komunikasi Inovasi Program Molduk yang dilakukan oleh



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Disdukcapil Kecamatan Mandau. Maka penulis mengambil judul “**Komunikasi Inovasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau Dalam Melakukan Layanan Pada Masyarakat Melalui Program Molduk (Mobil Online Layanan Kependudukan)**”

1.2 Penegasan Istilah

Dalam penulisan penelitian ini terdapat beberapa istilah yang peneliti gunakan, guna untuk menghindari kesalahpahaman akan persepsi akan istilah-istilah yang peneliti gunakan dalam penulisan penelitian skripsi ini, maka oleh karena itu peneliti akan memberikan penjelasan akan istilah-istilah yang peneliti gunakan dalam penulisan ini yang tercantum dalam judul peneliti sebagai berikut:

1.2.1 Komunikasi Inovasi

Menurut Roger Komunikasi Inovasi adalah cara untuk mengenalkan penemuan-penemuan baru berupa gagasan-gagasan, tindakan, ide-ide atau benda-benda yang dianggap baru yang memacu terjadinya perubahan sosial bila menyebar ke masyarakat (Everett, 2018).

1.2.2 Program Molduk

Molduk (Mobil Online Layanan Kependudukan) adalah mobil layanan untuk segala pengurusan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang akan berkeliling untu mempermudah masyarakat dalam pengurusan administrasi khususnya masyarakat yang berada jauh dari kantor Disdukcapil kecamatan mandau (Maulidiah, 2014:17).

1.2.3 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau

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

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis uraikan, maka penulis ingin mengetahui “Bagaimana Komunikasi Inovasi Dinas Kependudukan dan

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



- 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.

Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau Dalam Meningkatkan Layanan Pada Masyarakat Kecamatan Mandau Melalui Program Molduk (Mobil Online Layanan Kependudukan)?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Komunikasi Inovasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau Dalam Meningkatkan Layanan Pada Masyarakat Kecamatan Mandau Melalui Program Molduk (Mobil Online Layanan Kependudukan)

1.5 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan yang diharapkan dalam penelitian ini adalah:

1. Kegunaan Akademis

Peneliti berharap penelitian ini bermanfaat untuk civitas akademika, khususnya Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau terlebih untuk mahasiswa Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Program Studi Ilmu Komunikasi, Konsentrasi *Public Relation* untuk meningkatkan ilmu pengetahuan terutama ilmu yang berhubungan dengan ilmu komunikasi.

2. Kegunaan Praktis

Peneliti berharap agar penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan informasi dan referensi kepada pembaca dan penulis yang akan mengadakan penelitian mengenai hal yang serupa. Serta memberikan sumbangan pemikiran yang bermanfaat dan dijadikan bahan masukan didalam melaksanakan tugas pegawai di Kantor Lurah Gajah Sakti. Penelitian ini juga Sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I. Kom) Prodi Ilmu Komunikasi Konsentrasi Public Relation Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi terbagi menjadi 5 bagian inti yang penting yang bertujuan untuk memudahkan serta dapat memahami penelitian ini. 5 bagian tersebut antara lain sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Didalam pendahuluan ini terdiri dari latar belakang masalah, penegasan istilah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini penulis menjabarkan kajian teori, kajian terdahulu yang sinkron dengan penelitian yang akan dibahas, dan kerangka pikir.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini penulis mengemukakan jenis serta pendekatan penelitian yang digunakan, mengemukakan tentang lokasi dan waktu penelitian, desain penelitian, sumber data penelitian, teknik pengumpulan data, validitas data, dan yang terakhir Teknik analisis data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM

Pada bab ini berisikan tentang profil Kantor Lurah Gajah Sakti Kecamatan Mandau serta visi misi yang terdapat pada Kantor Lurah Gajah Sakti tersebut.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini merupakan bab yang menganalisis bagaimana Strategi Komunikasi Pimpinan dalam meningkatkan kualitas kerja pegawai pada Kantor Lurah Gajah Sakti Kecamatan Mandau.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Terdahulu

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

| No | Penulis | Judul | Isi | Persamaan/Perbedaan |
|----|--|--|---|--|
| 1 | Toni Hartono, Febby Amelia Trisakti, Gista Aprilia | Smart Card Madani: Solusi Berbasis Komunikasi Inovasi pada Pemerintah Kota Pekanbaru, Riau | Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan mengenai Smart Card Madani sebagai salah satu produk inovasi yang dirancang untuk mempermudah akses layanan bagi masyarakat Kota Pekanbaru. Hadirnya produk ini dimaksudkan untuk menjawab permasalahan yang terjadi dalam kehidupan masyarakat urban, terutama terkait pelayanan dalam seluruh aspek. Artikel ini menggunakan metode penelitian kualitatif, dengan mendeskripsikan berbagai situasi dan kondisi dalam objek penelitian. Serta pengumpulan data menggunakan metode | Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah dalam bidang pelayanan publik yang dapat menciptakan efektifitas dan efisiensi birokrasi dan metode yang digunakan, sedangkan perbedaannya terletak pada lokasi tempat penelitian yang dilakukan oleh penulis. |

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

| | | | |
|-----------------|---|--|---|
| | | <p>observasi, wawancara, dan dokumentasi dari lokasi penelitian. Informan dalam penelitian ini adalah Kepala Bidang Penyelenggaraan <i>E-Government</i> dan Teknologi Informatika serta Kepala Dinas Komunikasi Informasi Statistik dan persediaan Kota Pekanbaru. Program ini diharapkan dapat mengubah sikap dan perilaku masyarakat menjadi ‘budaya baru’ dan gaya hidup manusia digital. Platform budaya baru yang dilahirkan sebagai inovasi menghadirkan perubahan pada masyarakat urban. Perubahan yang dicitakan pemerintah diinisiasi melalui pemanfaatan Smart Card Madani. Perubahan diharapkan menuju pembangunan masyarakat yang cerdas berbasis teknologi.</p> | |
| Haura Atthahara | Inovasi Pelayanan Publik Berbasis <i>E-Government</i> : Studi Kasus | Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan mengenai aplikasi yang dikembangkan oleh pemerintah purwakata menghubungkan, memonitor, | Persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang inovasi pelayanan publik, perbedaan penelitian ini yaitu pada objek dan |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

| | | |
|--|--|---|
| | <p>Aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi Dan Informatika Di Kabupaten Purwakarta menganalisa dan mengendalikan berbagai sumber daya yang ada di kota agar dapat dimanfaatkan lebih efektif dan efisien. Artikel ini menggunakan metode penelitian kualitatif, dengan mendeskripsikan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Diskominfo Kabupaten Purwakarta dilihat dari tiga dimensi responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas. Selain itu juga akan dianalisis penerapan aplikasi Ogan Lopian dengan tiga elemen yang harus dimiliki dalam penerapan <i>e-government</i> yaitu <i>support, capacity</i> dan <i>value</i>. Serta pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi dari lokasi penelitian. Penggunaan aplikasi Ogan Lopian dalam pelayanan publik merupakan upaya inovasi yang dikembangkan bagi pemerintah setempat</p> | <p>lokasi tempat penelitian yang akan dilaksanakan.</p> |
|--|--|---|

© Hak cipta milik 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.

| | | | | |
|-----------|---------------------------------|---|--|--|
| | | | <p>dalam memenuhi kebutuhan di bidang kesehatan, keamanan, lowongan pekerjaan, laporan pengaduan masyarakat dsb. Dalam Aplikasi Ogan Lopian ini ada beberapa menu yang bisa diakses oleh masyarakat.</p> <p>Diantaranya Sampurasun Ambulan, Sampurasun Dokter, Sampurasun Bidan, Sampurasun Polisi, Sampurasun Pariwisata dan terakhir Sampurasun Bursakerja.</p> | |
| 3. | Tyan Ludiana Prabowo, Irwansyah | Media Komunikasi Digital PolisiKu: Pelayanan Publik Polri kepada Masyarakat | Penelitian ini bertujuan untuk membahas tentang aplikasi PolisiKu. Aplikasi online nasional pertama Polri. Aplikasi ini adalah hasil integrasi 26 aplikasi online yang dulunya dibangun terpisah-pisah oleh satuan kerja maupun satuan kewilayahan dalam POLRI. PolisiKu terintegrasi untuk meningkatkan layanan keamanan terhadap masyarakat Indonesia. penelitian ini berfokus pada bagaimana adaptasi dan penerapan Teknologi Informasi | Perbedaan dari penelitian ini terletak pada metode yang digunakan yang mana menggunakan metode riset eksploratif serta pada objek penelitiannya, persamaannya pada penelitian ini salah satu variabel penelitiannya adalah pelayanan publik. |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Komunikasi PolisiKu pada Polri dalam mewujudkan layanan masyarakat berbasis digital. Artikel ini menggunakan metode penelitian riset eksploratif dengan pendekatan kualitatif. Metode ini digunakan untuk mendapat insight dari petugas aplikasi tersebut, bagaimana adaptasi yang dilakukan oleh personel POLRI dengan hadirnya teknologi tersebut serta bagaimana penerapannya dalam melaksanakan layanan keamanan digital terhadap masyarakat. PolisiKu merupakan jenis m-government sebagai layanan untuk memediasi pemerintah dengan publik (G2C). Layanan ini memungkinkan warga untuk berinteraksi dengan pemerintah dengan cara yang responsif terhadap kebutuhan warga dan preferensi komunikasi. Layanan G2C memungkinkan warga untuk tetap mengikuti informasi pemerintah, mengajukan

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

| | | | |
|--|---|---|---|
| | | <p>pertanyaan, meminta layanan, menyelesaikan transaksi, mengirimkan komentar, melaporkan masalah, meminta bantuan darurat dan mengakses data. PolisiKu merupakan layanan untuk informasi umum, seperti mencari pos polisi terdekat dari posisi pengguna layanan dan mencari pos polisi yang tersebar di seluruh Indonesia. Dua hal tersebut merupakan dua karakteristik utama yang diunggulkan oleh PolisiKu. Informasi lain yang disediakan pula oleh PolisiKu, diantaranya pengguna layanan dapat melihat jarak pos polisi dari lokasi pengguna layanan, alamat pos polisi, lokasi pos polisi pada peta, nomor telepon pos polisi, jam pelayanan pos polisi, serta syarat dan ketentuan pelayanan.</p> | |
| Bambang Irawan, Muhammad Nizar Hidayat, Paisal | Inovasi Pelayanan Permohonan Pengajuan Izin Dinas | Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan inovasi yang dilakukan oleh DPMPTSP. Penelitian ini menggunakan metode | Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilaksanakan adalah sama-sama dalam bentuk pelayanan publik, |



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

| | | | |
|---|---|---|--|
| <p>Akbar, Andi Hafidz Khanz</p> | <p>Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTS P) Kota Samarinda</p> | <p>kualitatif deskriptif dengan menitikberatkan pada informasi dan deskripsi yang bersifat naratif dan mendeskripsikan fenomena yang diteliti. Informan dari penelitian ini adalah Kasi Pengolahan Data DPMPTSP Kota Samarinda sebagai narasumber utama. Dari hasil penelitian dijelaskan bahwa instruksi penggunaan layanan daring yang telah disediakan oleh DPMPTSP di portal mereka ternyata kurang efektif dalam membantu masyarakat secara luas. Oleh sebab itu DPMPTSP Kota Samarinda melakukan inovasi dalam bentuk penggunaan video tutorial yang memuat instruksi audio visual yang juga dilengkapi dengan teks penjelasan. Diharapkan bahwa video tutorial tersebut mampu untuk menjadi jembatan antara rendahnya digital literacy masyarakat dan program e-government yang berbasis penggunaan teknologi.</p> | <p>sedangkan perbedaan pada objek penelitian yang akan diteliti.</p> |
|---|---|---|--|

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

| | | | |
|---------------|---|---|--|
| Arif Sofianto | Inovasi Manajemen Pemerintah an Berbasis Aplikasi Digital di Provinsi Jawa Tengah | <p>Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penggunaan aplikasi tersebut, apa kendala dan bagaimana pengembangan yang diperlukan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif, dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Data dalam penelitian ini adalah data primer yang bersumber dari informan yaitu pengembang sistem (sekretariat GRMS), pengguna sistem (aparatus pemertintah Provinsi Jawa Tengah), dan data sekunder berasal dari dokumen dan regulasi yang terkait. Hasil dari penelitian ini adalah mengenai inovasi manajemen pemerintahan berupa aplikasi GRMS telah dijalankan di dalam membantu penyelenggaraan pemerintahan. Keberadaan aplikasi tersebut yang dilaksanakan secara tegas dengan kebijakan pimpinan daerah, bisa mengubah cara kerja,</p> | <p>Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilaksanakan adalah sama-sama dalam bentuk pelayanan publik, sedangkan perbedaan pada objek penelitian yang akan diteliti.</p> |
|---------------|---|---|--|

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

| | | | | |
|----------------------------------|---------------------|--|--|--|
| © Hak cipta milik UIN Suska Riau | | | <p>tetapi belum mampu mengubah mindset yang mendorong perubahan budaya kerja sepenuhnya yang memberikan kontribusi pada reformasi birokrasi. Beberapa kendala yang dialami pada saat penerapannya adalah kesiapan aparat, dalam hal ini ASN atau PNS di dalam menggunakan sistem digital, perilaku dan kebiasaan kerja mereka.</p> | |
| | 6. Dwi Ulumy | Difusi Inovasi Organisasi Birokrasi Studi Kasus: Sistem Penilaian Kinerja Pegawai Berbasis Aplikasi Sivika (Sistem Informasi Visum Kinerja) di BKKBN | <p>Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui dan memantau kinerja Pegawai negeri Sipil dengan aplikasi SIVKA setiap PNS BKKBN yang sebelumnya pelaporan dilakukan melalui format laporan SKP. Serta menuntut aparat BKKBN untuk bekerja lebih baik lagi karena adanya aplikasi SIVIKA. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan model wawancara terhadap informan yaitu seseorang yang menjadi pengelola aplikasi SIVIKA yang ditunjuk</p> | <p>Perbedaan dari penelitian ini terletak pada objek penelitiannya yang mana penelitian ini meneliti bagaimana perubahan kinerja aparat BKKBN setelah adanya aplikasi SIVIKA. Sedangkan persamaannya terletak pada menelaah bagaimana pelayanan publik tersebut berjalan dengan ideal selain itu metode yang digunakan dalam penelitian ini memiliki kesamaan yaitu menggunakan metode kualitatif.</p> |

© Hak cipta milik 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.

| | | | | |
|----|---------------|--|---|---|
| | | | <p>oleh peneliti. Kategorisasi adopters sebagai hasil dari penelitian ini terdapat dua jenis adopters yaitu Early Adopter yaitu Biro Kepegawaian dan Direktorat Teknologi, Informasi dan Dokumentasi sebagai penggagas inovasi sekaligus pengguna awal inovasi. Kategori kedua adalah Late Majority, yaitu adopter yang menggunakan inovasi setelah penyelenggaraan kegiatan Orientasi Penggunaan SIVIKA.</p> | |
| 7. | Julis Suriani | Difusi Inovasi Dan Sistem Adopsi Program Siasy (Studi Aplikasi Siasy Pada Pelayanan Mahasiswa Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Uin Suska Riau) | Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi difusi inovasi dan sistem adopsi inovasi program siasy pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan menggunakan teknik survey dengan instrumen wawancara terarah berdasarkan dengan pertanyaan yang sudah tersusun dalam suatu daftar pertanyaan. Program | Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilaksanakan adalah sama-sama dalam bentuk pelayanan publik, sedangkan perbedaan pada objek penelitian yang akan diteliti. |

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

| | | | |
|--------------------------------|---|--|---|
| | | <p>siasy adalah program pelayanan mahasiswa berbasis online. Program aplikasi digital siasy berbasis online yang ditawarkan semata-mata untuk kemudahan dalam pengajuan pembuatan surat-surat yang dibutuhkan oleh mahasiswa dan memudahkan pegawai dan mahasiswa dalam pelayanan akademik. Ditinjau dari kajian difusi atau penyebaran untuk program siasy ini sudah dilakukan sosialisasi kepada mahasiswa namun masih perlu dilakukan sosialisasi bertahap atau evaluasi pemanfaatan atau adopsi program siasy berbasis online ini. Karena penggunaannya masih dalam tahap percobaan dan masih banyak kekurangan dan perlu perbaikan. Terutama dalam hal data base mahasiswa di program aplikasi siasy.</p> | |
| Najamudin Khairur Rijal, Abdul | Menuju <i>Good Governance</i> : Inovasi Pelayanan | Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji mengenai inovasi pelayanan publik berbasis digital untuk | Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilaksanakan adalah sama-sama dalam bentuk |



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

| | | | |
|-----------------|---|---|---|
| Bassir Donny | Publik Berbasis Digital di Kantor Imigrasi Kelas II Non-TPI Kediri Jawa Timur | mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas II Non-TPI Kediri Jawa Timur. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif serta pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data primer diperoleh melalui wawancara kepada pegawai kantor imigrasi Kediri dan hasil observasi peneliti sedangkan data sekunder diperoleh melalui penelusuran sumber-sumber kepustakaan. Dalam rangka mewujudkan sistem pemerintahan yang bersih, akuntabel dan berkualitas maka setiap instansi pemerintahan perlu mengedepankan pelayanan prima serta mengembangkan berbagai inovasi dalam pelayanan publik. Dan untuk itu Kantor Imigrasi Kediri melakukan berbagai macam upaya untuk mewujudkan nya melalui berbagai inovasi layanan publik | pelayanan publik, sedangkan perbedaan pada objek penelitian yang akan diteliti. |
|-----------------|---|---|---|



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

| | | | |
|---|--|---|---|
| | | berbasis digital seperti APAPO, Whatsapp Gateway, Lantatur, Eazy Password, dan Halte Rumah HAM. | |
| Olivia M. I. Tavares, Fransiskus Mario Hartono Tjiptabudi | Inovasi Pemerintah Digital Melayani Berbasis Sistem Layanan Aspirasi Dan Informasi Pada Kelurahan Oebufu | Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji mengenai sistem layanan aspirasi dan informasi (SELMA) pada Kelurahan Oebufu yang terdiri atas aplikasi Android berbasis Web service serta SMS gateway yang saling terintegrasi berhasil dibangun dan diterapkan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif serta pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sistem layanan aspirasi dan informasi (SELMA) pada Kelurahan Oebufu akan dibangun berbasis Android dan SMS gateway dengan memanfaatkan web service, yang mana aplikasi berbasis Android dapat berjalan pada smartphone berplatform Android dan untuk layanan SMS gateway dapat | Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilaksanakan adalah sama-sama dalam bentuk pelayanan publik, sedangkan perbedaan pada objek penelitian yang akan diteliti. |

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

| | | | |
|---|---|--|---|
| | | <p>dijalankan pada berbagai browser (<i>Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome</i> dan lain sebagainya). Sistem layanan aspirasi dan informasi (SELMA) dibangun dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan MySQL sebagai basis data. Dengan diterapkannya sistem ini memberikan kontribusi positif bagi pihak kelurahan dalam hal penyaluran informasi terkini kepada pihak masyarakat dan sebaliknya masyarakat dapat dengan leluasa menyampaikan berbagai bentuk masukan, aspirasi secara langsung berguna bagi peningkatan kinerja Kelurahan Oebufu untuk kedepannya.</p> | |
| <p>1. Farida Nurfalah, Otto Fajarianto, Rifka Noviani Santika</p> | <p>Pelatihan Komunikasi Pemasaran E-Commerce Melalui Aplikasi Layanan</p> | <p>Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji mengenai pelatihan komunikasi pemasaran e-commerce melalui aplikasi layanan koperasi usaha kecil dan menengah di dinas komunikasi, informatika</p> | <p>Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji mengenai pelatihan komunikasi pemasaran e-commerce melalui aplikasi layanan koperasi usaha kecil dan menengah di dinas komunikasi, informatika</p> |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

| | | | |
|--|--|--|--|
| | Koperasi Usaha Kecil dan Menengah Di Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistika Kota Cirebon | ,dan statistika Kota Cirebon. Penelitian ini. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif Serta pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik menciptakan kondisi yang dapat meningkatkan kualitas hidup masyarakat dengan menyediakan <i>Co Working Space</i> sehingga dapat dimanfaatkan untuk kegiatan UMKM <i>go online</i> dengan aplikasi layanan koperasi, usaha kecil, dan menengah yang meyakini bahwa kewirausahaan sosial hadir dengan tujuan untuk membantu memecahkan masalah sosial dengan membuat masyarakat lebih percaya diri menjadi seorang wirausaha yang memiliki kontribusi dalam tata kelola proses inovasi hingga proses pengambilan keputusan yang memberikan peluang lembaga usaha berbasis masyarakat dapat menjadi agen | ,dan statistika Kota Cirebon. Penelitian ini. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif Serta pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik menciptakan kondisi yang dapat meningkatkan kualitas hidup masyarakat dengan menyediakan <i>Co Working Space</i> sehingga dapat dimanfaatkan untuk kegiatan UMKM <i>go online</i> dengan aplikasi layanan koperasi, usaha kecil, dan menengah yang meyakini bahwa kewirausahaan sosial hadir dengan tujuan untuk membantu memecahkan masalah sosial dengan membuat masyarakat lebih percaya diri menjadi seorang wirausaha yang memiliki kontribusi dalam tata kelola proses inovasi hingga proses pengambilan keputusan yang memberikan peluang lembaga usaha berbasis masyarakat dapat menjadi agen |
|--|--|--|--|



- 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.

| | | | |
|--|--|-------------------|-------------------|
| | | perubahan sosial. | perubahan sosial. |
|--|--|-------------------|-------------------|

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

2.2 Landasan Teori

1. Komunikasi

Komunikasi dapat juga diartikan sebagai suatu proses pertukaran informasi di antara individu melalui sistem lambang-lambang, tanda-tanda, atau tingkah laku. Rochajat Harun mendefinisikan komunikasi yang berasal dari bahasa Latin yaitu *Communicatus* yang artinya “berbagi” atau “menjadi milik bersama”, sehingga komunikasi merupakan suatu upaya yang bertujuan berbagi untuk mencapai kebersamaan (Bulamei, 2017:16).

Komunikasi adalah suatu tingkah laku, perbuatan atau kegiatan penyampaian atau pengoperan lambang-lambang, yang mengandung arti atau makna. Atau perbuatan penyampaian suatu gagasan atau informasi dari seseorang kepada orang lainnya. Atau lebih jelasnya, suatu pemindahan atau penyampaian informasi, mengenai pikiran, dan perasaan-perasaan.

Menurut Robbins komunikasi di dalam kelompok atau organisasi menjalankan fungsi utama, yaitu antara lain. Pengendalian, komunikasi berfungsi mengendalikan perilaku anggota dengan beberapa cara, Motivasi, komunikasi memperkuat motivasi dengan menjelaskan ke para karyawan apa yang harus dilakukan, seberapa baik mereka bekerja, dan apa yang dapat dikerjakan untuk memperbaiki kinerja yang di bawah standar Pengungkapan Emosi, komunikasi yang terjadi di dalam kelompok merupakan mekanisme fundamental di mana para anggota menunjukkan kekecewaan dan kepuasan. Informasi komunikasi memberikan informasi yang diperlukan individu dan kelompok untuk mengambil



keputusan melalui penyampaian data guna mengenali dan mengevaluasi pilihan-pilihan alternatif.

2. Komunikasi Inovasi

Everett M. Rogers menyatakan bahwa komunikasi merupakan suatu proses dari ide yang dialihkan dari suatu sumber kepada penerima apakah itu seseorang ataupun lebih dengan tujuan dapat mengubah tingkah laku orang tersebut (Hendrayady, 2021:1).

Komunikasi sangat penting dan diperlukan dalam kehidupan sehari-hari baik antara individu dengan individu, individu dengan kelompok maupun kelompok dengan kelompok. Berikut ini beberapa fungsi dari komunikasi antara lain

- a. Komunikasi membantu kita memahami diri sendiri dan orang lain. Di dalam kelompok, melalui komunikasi dua arah, kita memiliki kesempatan untuk mengungkapkan dan menemukan siapa diri kita sebenarnya dan bagaimana orang lain mengenal kita.
- b. Komunikasi adalah tentang membangun hubungan yang bermakna. Komunikasi adalah aset fundamental dalam membangun hubungan karena memungkinkan kita menghargai diri sendiri dan memperhitungkan kebutuhan orang lain.
- c. Fitur komunikasi membantu menguji dan mengubah sikap dan perilaku. Melalui komunikasi, setiap individu memiliki kemampuan untuk mempengaruhi orang lain agar berpikir seperti kita dan bertindak seperti kita (Faruq, 2023:24).

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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

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

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



sebuah ide tampak baru bagi individu maka itu adalah inovasi (Everett, 2003).

Inovasi merupakan gagasan tindakan atau barang yang di anggap baru oleh seseorang. Kebaruan dalam suatu inovasi bersifat lokal, artinya hal yang baru dari satu tempat belum tentu baru bagi tempat lain. Bagi kelompok tertentu bisa jadi tidak merupakan inovasi, tetapi bagi kelompok lain merupakan inovasi (Asep latip et al, 2021:21). Sifat ini menggambarkan bahwa suatu inovasi kebaruannya ditentukan oleh sejauh mana upaya dari para inovator untuk mendifusikan suatu inovasi.

Inovasi pada dasarnya dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu pertama, inovasi yang hanya terdiri dari komponen ide. Contohnya inovasi ideologi dimana penerimaannya berupa keputusan simbolis. Inovasi kedua yaitu yang memiliki komponen ide dan komponen objek. Contohnya disertai dengan keputusan tindakan atau tingkah laku nyata. Pada komunikasi inovasi, proses komunikasi tidak saja berakhir dalam fase saling pengertian, tetapi sampai terjadi perubahan perilaku. Inovasi yang punya komponen ide saja tidak dapat diadopsi secara fisik, pengadoosiannya hanyalah berupa keputusan simbolis. Sebaliknya inovasi yang punya komponen ide dan komponen objek, pengadoosiannya diikuti dengan keputusan tindakan (tingkah laku nyata) (Sumardjo, 2019).

Penting diperhatikan, bahwa kebaruan saja tidak cukup. membuat garis antara hal-hal baru dan hasil pembaruan, dalam konteks organisasi tentu saja ini dihubungkan dengan pencapaian kinerja, misalnya efisiensi, efektivitas, produktifitas, atau kualitas. Ini semua tergantung pada definisi pimpinan organisasi publik untuk menerjemahkan apa, bagaimana, dan mengapa suatu kinerja dikelola melalui inovasi sektor publik, juga tak terlepas dari interpretasi masyarakat luas beserta espektasi yang terkandung dalam kepentingannya dalam memandang proses pembaruan tersebut.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas dapat diambil kesimpulan bahwa komunikasi inovasi adalah proses komunikasi melalui pesan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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



inovasi baik berupa ide, gagasan, tindakan, maupun teknologi yang dapat membawa perubahan dalam kehidupan orang lain.

3. Pengertian Pelayanan Publik

Istilah yang sejenis dengan pelayanan itu adalah pengabdian dan pengayoman. Dari seorang administrator diharapkan akan tercermin sifat-sifat memberikan pelayanan publik, pengabdian kepada kepentingan umum dan memberikan pengayoman kepada masyarakat lemah dan kecil. Administrator lebih menekankan pada mendahulukan kepentingan masyarakat/umum dan memberikan service kepada masyarakat ketimbang kepentingan sendiri.

Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan bagi setiap anggota masyarakat. Dalam pelayanan publik juga melakukan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Dengan demikian, pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sementara itu, kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari empowering yang dialami oleh masyarakat (Sri Maulidiah, 2021:17).

Dari beberapa pengertian pelayanan publik yang telah diuraikan di atas, dalam konteks pemerintahan daerah, pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan / atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan.

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.

4. Prinsip Pelayanan Publik

Sepuluh prinsip pelayanan umum diatur dalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, kesepuluh prinsip tersebut adalah sebagai berikut;

- a. Kesederhanaan; Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan
- b. Kejelasan; 1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesain keluhan/persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian waktu; pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi; Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. Keamanan; Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab; Pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan mendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi dan informatika (teletematika).
- h. Kemudahan Akses; Tempat dan lokasi sarana prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.
- i. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan; Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

- j. Kenyamanan; Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan.

5. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penepelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat control masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggaraan pelayanan.

Oleh karena itu perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik pelayanan yang diselenggarakan, serta memperhatikan kebutuhan dan kondisi lingkungan. Dalam proses perumusan dan penyusunannya melibatkan masyarakat dan/atau stakeholder lainnya (termasuk aparat birokrasi) untuk mendapatkan saran dan masukan, membangun kepedulian dan komitmen meningkatkan kualitas pelayanan.

Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri PAN nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang kurangnya meliputi :

- a. Prosedur pelayanan
- b. Waktu penyelesaian
- c. Biaya pelayanan
- d. Produk pelayanan
- e. Sarana dan prasarana
- f. Kompetensi petugas pelayanan

6. Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi dalam sektor publik diasumsikan sebagai upaya untuk menuju keadaan yang lebih baik, semakin inovatif suatu penyelenggaraan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

pemerintahan, semakin besar pula manfaat atau sebuah nilai tambah bagi Masyarakat. Inovasi pelayanan publik juga mendefinisikan inovasi yang tepat bagi sektor publik yaitu “suatu perubahan dalam kebijakan atau praktek manajemen yang mengarah kepada perbaikan terbaru dalam level layanan atau kuantitas atau kualitas output oleh suatu organisasi”. Inovasi yang berhasil adalah pembentukan dan implementasi dari proses, produk, jasa, dan metode baru yang dapat menghasilkan peningkatan yang signifikan terhadap efisiensi, efektivitas, atau kualitas keluaran dalam penyampaian layanan.

Dalam Suwarno (2008) Dimensi inovasi yang dikembangkan dalam sektor publik adalah terdiri dari:

- a. Inovasi yang melibatkan perubahan karakteristik dan rancangan produk-produk jasa dan proses-proses produksi, termasuk pembangunan, penggunaan dan adaptasi teknologi yang relevan.
- b. Inovasi delivery, termasuk cara-cara baru atau cara yang diubah dalam menyelesaikan masalah, memberikan layanan atau berinteraksi dengan klien untuk tujuan pemberian layanan khusus.
- c. Inovasi administratif dan organisasional, termasuk cara-cara baru atau cara yang diubah dalam mengorganisasi kegiatan dalam organisasi Supplier.
- d. Inovasi konseptual, dalam pengertian memperkenalkan misi baru, pandangan, tujuan, strategi dan rasional baru.
- e. Inovasi interaksi sistem, cara-cara baru atau yang diubah dalam berinteraksi dengan organisasi lain

Inovasi di sektor publik adalah salah satu jalan atau bahkan breakthrough untuk mengatasi kemacetan dan kebuntuan organisasi di sektor publik. Karakteristik dari sistem di sektor publik kaku harus mampu dicairkan melalui penularan budaya inovasi. Inovasi yang biasanya ditemukan di sektor bisnis kini mulai diterapkan dalam sektor publik. Budaya inovasi harus dapat dipertahankan dan dikembangkan dengan lebih baik. Secara khusus inovasi dalam lembaga publik dapat didefinisikan



sebagai penerapan (upaya membawa) ide-ide baru dalam implementasi, dicirikan oleh adanya perubahan langkah yang cukup besar, berlangsung lama dan berskala cukup umum sehingga dalam proses implementasinya berdampak cukup besar terhadap organisasi dan tata Hubungan organisasi.

Maka inovasi pelayanan publik disimpulkan sebagai terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan ide kreatif original dan/atau adaptasi atau modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat. Inovasi pelayanan publik sendiri tidak mengharuskan suatu penemuan baru, tetapi dapat merupakan suatu pendekatan baru yang bersifat kontekstual.

7. Difusi Inovasi

Difusi mempunyai kaitan erat dengan kajian komunikasi karena berkaitan dengan penyebaran pesan-pesan sebagai ide baru inovasi (Sutopo & Ayu, 2018). Menurut Rogers difusi adalah proses dimana suatu inovasi atau ide ide baru dikomunikasikan melalui saluran tertentu sepanjang waktu di antara para anggota kelompok di dalam suatu sistem sosial. Difusi dinilai sebagai sejenis perubahan sosial yang diartikan sebagai proses dimana perubahan terjadi dalam sebuah struktur dan fungsi sistem sosial. Pengkajian difusi sendiri adalah analisis tentang pesan-pesan yang berupa gagasan baru, sedangkan pengkajian komunikasi meliputi analisis terhadap semua bentuk pesan (Eli Jamilah, et al, 2022:2).

Sebelumnya kita mendefinisikan difusi sebagai proses dimana (1) suatu inovasi (2) dikomunikasikan melalui saluran tertentu (3) dari waktu ke waktu (4) di antara anggota sistem sosial (Everett, 2003). Pada difusi inovasi terdapat empat elemen pokok, yaitu:

a. Inovasi

Inovasi adalah suatu ide, benda, peristiwa, metode yang dirasakan atau diamati sebagai suatu yang baru bagi seseorang atau sekelompok orang (masyarakat) sebagai hasil invensi maupun diskoveri yang digunakan untuk mencapai tujuan tertentu atau untuk memecahkan suatu permasalahan (Everett, 2003).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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



Suatu inovasi bisa saja bukan merupakan suatu penemuan baru, namun dianggap sebagai sesuatu hal baru bagi sekelompok orang yang belum pernah mengadopsi inovasi tersebut. Ketika suatu ide, gagasan atau praktik dianggap baru dan dapat membawa perubahan ke kondisi lebih baik bagi sekelompok orang maka itulah yang disebut dengan inovasi, namun jika ide, gagasan atau praktik tersebut di atas tidak dianggap baru oleh suatu kelompok masyarakat tertentu maka ide, gagasan atau praktik tersebut bukan merupakan suatu inovasi (Everett, 2003). Rogers menjelaskan bahwa proses pengenalan suatu inovasi ditentukan oleh tiga hal, yakni :

- 1) Tahap awal (*Antecedent*)
- 2) Proses (*Process*)
- 3) Konsekuensi (*Consequences*)

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

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

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

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.



Sesudah tahap persuasi, selanjutnya tiba pada tahap pengambilan keputusan (*decision*) untuk memiliki barang atau menerapkan ide, gagasan, atau inovasi tersebut. dalam tahap pengambilan keputusan, terjadi konsekuensi pada diri khalayak yakni: menerima (*adoption*) atau menolak (*rejection*) sebagai bentuk konfirmasi (*confirmation*). Artinya jika ia menerima ide, gagasan atau inovasi tersebut kemungkinannya terus menggunakan jika ia sudah merasakan manfaatnya atau tidak melanjutkan dengan mengganti jenis lain tapi dengan fungsi yang sama (*replacement*), atau tidak sama sekali melanjutkannya karena tidak memenuhi harapannya (*disenchantment*) (Cees Lewis, 2009:187).

Berikut 5 karakter inovasi dalam menentukan tingkatan dalam adopsi menurut Rogers (2003):

1. *Relative Advantage* adalah tingkat keterterimaan suatu inovasi yang didasarkan pada keuntungan ekonomi, pengakuan sosial dan atau kepuasan pengguna suatu inovasi. *Relative Advantage* dapat berupa finansial atau non-finansial. Luasnya keuntungan dapat diukur dari segi ekonomi, prestise sosial, kenyamanan, dan kesenangan. Namun, tidak ada aturan mutlak tentang siapa yang termasuk dalam keuntungan relatif. Itu tergantung pada persepsi individu dan kebutuhan kelompok pengguna.
2. Kesesuaian (*Compatibility*). Tingkat adopsi suatu inovasi yang berdasarkan pada apakah inovasi yang hendak disifusikan itu serasi dengan nilai-nilai, system kepercayaan, gagasan yang lebih dahulu diperkenalkan sebelumnya, kebutuhan, selera, adat-istiadat, dan sebagainya dari masyarakat yang bersangkutan.
3. Kerumitan (*Complexity*) Tingkatan suatu inovasi dapat diterima oleh suatu sistem sosial relatif sulit untuk dipahami atau digunakan. *Complexity* adalah tentang sejauh mana inovasi sulit untuk dipahami atau diterapkan. Pada umumnya masyarakat tidak atau kurang berminat pada hal hal yang rumit, sebab selain sukar

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.

untuk dipahami, juga cenderung dirasakan merupakan tambahan beban yang baru (Asep, et al, 2022:49).

4. Ketercobaan (*Trialability*) Kemampuan untuk diuji yaitu tentang sejauh mana inovasi dapat dibuktikan dengan bukti terbatas sebelum benar-benar dapat meyakinkan sebagian besar pengadopsi potensial. Jika inovasi tidak diuji, itu tidak bisa diharapkan berhasil. *Trialability* berkaitan dengan sejauh mana suatu inovasi dapat dicobakan dalam basis waktu yang terbatas.
5. Observabilitas (*Observability*) adalah sejauh mana hasil inovasi terlihat untuk yang lainnya. jika suatu inovasi dapat disaksikan dengan mata, data terlihat langsung hasilnya, maka orang akan lebih mudah untuk mempertimbangkan untuk menerimanya, ketimbang bila inovasi itu berupa sesuatu yang abstrak, yang hanya dapat diwujudkan dalam pikiran, atau hanya dapat dibayangkan (Nur Azizah, 2021:5).

b. Saluran Komunikasi

Saluran komunikasi adalah sarana yang digunakan untuk menyampaikan pesan dari satu orang ke orang lain. Sifat dari hubungan pertukaran informasi antar individu menentukan apakah sumber akan memberikan inovasi tersebut kepada penerima, efek dari komunikasi yang telah dilakukan (Rogers, 2003).

Menurut Rogers ada dua saluran komunikasi yang dapat digunakan, yaitu media massa dan interpersonal. Komunikasi interpersonal adalah komunikasi secara tatap muka, yang memungkinkan menerima reaksi lawan bicara secara langsung, baik verbal maupun nonverbal. Kemudian media massa merupakan saluran yang digunakan untuk menghubungkan komunikasi antar masyarakat luas yang beragam (Everett, 2003). Jika komunikasi dimaksudkan untuk mengubah sikap atau perilaku penerima secara personal, saluran komunikasi yang paling tepat adalah saluran interpersonal. Media



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.

Massa digunakan, jika pendengarnya banyak dan tersebar di wilayah yang luas.

Lalu menurut Cees Leeuwis saluran komunikasi yang dapat digunakan, yaitu media hibrida. Media hibrida adalah media yang cenderung mengkombinasikan properti fungsional media massa dan komunikasi antar personal, di mana hal itu secara potensial dapat mencapai banyak orang di banyak lokasi yang berbeda, tetapi pada saat bersamaan mendukung tingkat antar-aktivitas yang lebih tinggi dibandingkan dengan media massa konvensional (Cees Lewis, 2009:326). Kebanyakan media hibrida ini didasarkan pada teknologi komputer sehingga sering disebut sebagai teknologi informasi dan komunikasi (ICT) atau “media baru”.

Untuk awal proses difusi inovasi, saluran komunikasi bertujuan untuk menginformasikan pada masyarakat bahwa ada suatu inovasi yang perlu diketahui dan dimanfaatkan oleh masyarakat. Tahap selanjutnya, saluran komunikasi berfungsi sebagai sarana untuk memotivasi masyarakat agar mau mengadopsi inovasi dengan cara mempengaruhi sikap, menanamkan nilai dan menciptakan emosi khalayak sehingga mereka mau menerima inovasi tersebut. Pada tahap terakhir, melalui saluran komunikasi bisa disampaikan suatu praktik penggunaan alat-alat baru sebagai wujud dari inovasi yang akan diajarkan kepada masyarakat yang dituju (Dewi, 2015:54).

c. Waktu

Waktu adalah elemen ketiga dalam proses difusi. Dalam proses difusi waktu memiliki arti yaitu proses dari seseorang maupun sekelompok masyarakat mulai mengetahui sampai memutuskan akan mengadopsi atau menolaknya (Everett, 2003). Menurut Rogers keterlibatan waktu di dalam proses difusi termasuk dalam beberapa hal, diantaranya:

- 1) Proses keputusan inovasi (*the innovation-decision process*) merupakan proses mental sejak seseorang mengetahui adanya



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

inovasi sampai mengambil keputusan untuk menerima atau menolaknya dan kemudian mengukuhkannya. Model proses keputusan inovasi terdiri dari lima tahap yaitu sebagai berikut

- a) Pengetahuan (*knowledge*), dimana seseorang mengetahui adanya inovasi dan memperoleh beberapa pengertian tentang bagaimana inovasi itu berfungsi.
 - b) Persuasi (*persuasion*), dimana seseorang membentuk sikap berkenan atau tidak berkenan terhadap inovasi.
 - c) Keputusan (*decisions*), dimana seseorang terlibat dalam kegiatan yang membawanya pada pemilihan untuk menerima atau menolak inovasi.
 - d) Implementasi (*implementation*), ketika seorang individu atau unit pengambil keputusan lainnya menetapkan penggunaan suatu inovasi.
 - e) Konfirmasi (*confirmation*), dimana seseorang mencari penguat bagi keputusan inovasi yang telah dibuatnya. Pada tahap ini mungkin terjadi seseorang merubah keputusannya jika ia memperoleh informasi yang bertentangan (Imam Tri, 2019:323).
- 2) Tingkat kecepatan keinovatifan suatu individu dalam pengadopsian inovasi dibandingkan individu lain. Dalam hal ini derajat inovasi individu diukur berdasarkan waktu yang digunakan individu untuk kecepatan seseorang dalam mengadopsi suatu inovasi. Semakin sedikit waktu yang digunakan oleh individu untuk mengadopsi suatu inovasi dibandingkan individu lain maka semakin inovatif individu tersebut dibandingkan individu lainnya (Everet, 2003). Mengenai tingkatan atau derajat penerimaan inovasi menurut Rogers terbagi atas lima tingkatan, yakni:
- a) Pembaharuan (*Innovator*)

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.

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

b) Penerima awal (*early adopter*)

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

c) Penerima mayoritas awal (*early majority*)

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

d) Penerima mayoritas lambat (*late majority*)

Ialah mereka yang menerima ide ide baru (inovasi) setelah rata rata anggota lainnya menerima lebih awal. Mereka biasanya menerima setelah melihat adanya keuntungan yang didapat orang lain dari inovasi tersebut. Jumlah dari penerima mayoritas lambat ini sekitar 34 persen.

e) Kelompok pengikut (*laggard*)

Ialah mereka yang tergolong penerima akhir dari sistem sosial yang ada. Mereka baru menerima inovasi tersebut setelah semua orang sekelilingnya merasakan manfaatnya. Jumlah dari kelompok yang dinilai cenderung konservatif, lambat dan tradisional ini adalah 16 persen (Hafied, 2013:88).

- 3) Tingkat inovasi adopsi dalam suatu sistem, biasanya diukur melalui jumlah anggota sistem yang mengadopsi inovasi dalam periode waktu tertentu (Rogers, 2003).

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

d. Sistem sosial

Rogers mendefinisikan sistem sosial sebagai seperangkat unit yang saling terkait yang terlibat dalam pemecahan masalah bersama untuk mencapai tujuan bersama. Anggota ataupun unit dari sistem sosial dapat berupa individu, kelompok informal, organisasi ataupun sub sistem (Everett, 2003). Dalam sistem sosial terdapat tiga elemen penting, yaitu:

1) *Opinion Leader*

Opinion leader dapat dikatakan sebagai seseorang yang dapat mempengaruhi orang lain secara tidak resmi sikap individu atau perilaku terbuka dengan cara yang diinginkan (Mihardja et al, 2009). Para *opinion leader* ini sering diminta pendapatnya mengenai sesuatu perkara oleh anggota sistem sosial lainnya. Mereka juga memiliki pengaruh terhadap proses penyebaran suatu inovasi, maksudnya mereka bisa menjadi faktor penghambat atau percepat dalam tersebar dan diterimanya suatu inovasi.

2) Agen Pembaruan

Agen pembaruan adalah orang yang aktif berusaha menyebarkan inovasi ke dalam suatu sistem sosial. Dia adalah tenaga profesional (petugas) yang mewakili lembaga Pembaruan yakni instansi atau organisasi yang berusaha mengadakan pembaruan masyarakat dengan jalan menyebarkan ide-ide baru. Seorang agen pembaruan adalah petugas yang berusaha mempengaruhi keputusan anggota sistem sosial dalam rangka melaksanakan program yang telah ditetapkan oleh lembaga atau instansi dimana ia bekerja (Everett, 2003).

3) Penerima Inovasi adalah individu yang menerima inovasi tersebut.

8. Program Molduk

Dinas Kependudukan Dan pencatatan sipil Kecamatan Mandau (Disdukcapil) mengeluarkan Program Molduk sebagai inovasi pelayanan publik untuk membantu masyarakat Kecamatan Mandau yang memiliki

**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.

tempat tinggal yang jauh dari Kantor Disdukcapil Kecamatan Mandau (The Rizky, 2021). Program Molduk ini merupakan Program yang dirancang guna memudahkan masyarakat dalam melakukan pendaftaran, perekaman KTP, Pembuatan KK, Pembuatan Akta Kelahiran dsb. Untuk pemula lalu membantu mengorganisir data pemohon yang melakukan pengajuan pada Program Molduk lalu juga untuk memudahkan dalam pengarsipan berkas masyarakat.

2.3 Konsep Operasional

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan konsep operasional untuk memudahkan dalam melakukan penelitian. Konsep operasional adalah konsep yang digunakan dalam rangka memberi batasan terhadap kajian teori (Ajat Rukajat, 2018:129). Konsep operasional sangat dibutuhkan untuk menghindari terjadinya kesalahpahaman dalam penelitian ini.

Berdasarkan landasan teori difusi inovasi yang dikembangkan oleh Everett M. Roger terdapat 4 (empat) elemen utama dalam proses difusi inovasi yaitu inovasi, saluran komunikasi, waktu dan sistem sosial, elemen-elemen tersebut dapat diidentifikasi dalam setiap studi penelitian difusi dan dalam setiap kampanye atau program difusi contoh: seperti percobaan difusi air mendidih di desa peru 50 (Rogers, 2003).

Maka dirumuskan konsep operasional dalam penelitian ini mengacu kepada 4 (empat) elemen tersebut, berikut penulis paparkan konsep operasional mengenai penelitian Komunikasi Inovasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau Dalam Melakukan Layanan Pada Masyarakat Melalui Program Molduk yang dapat dilihat dari indikator sebagai berikut:

1. Inovasi

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

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. Saluran Komunikasi

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

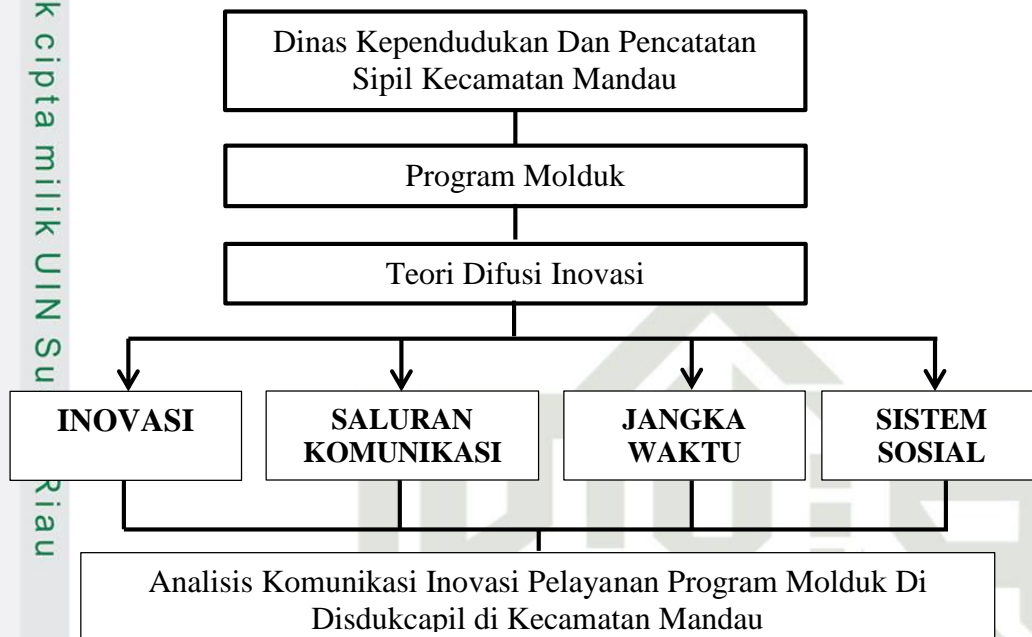
3. Waktu

Waktu yang digunakan untuk mengkomunikasikan inovasi pelayanan melalui program Molduk oleh disdukcapil mandau kepada publik dimulai pada Juni 2022.

4. Sistem Sosial

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

2.4 Kerangka Berpikir



Gambar 2.1. Skema Kerangka Berpikir Penelitian : 2024

Dilihat pada gambar tersebut bahwasanya permasalahan penelitian ini dijelaskan pada gambar kerangka pemikiran yang telah peneliti jelaskan di atas, dimana pada penelitian ini komunikasi inovasi meliputi, inovasi, saluran komunikasi, jangka waktu dan sistem sosial yang mana keempat hal tersebut dapat mempengaruhi bagaimana jalannya komunikasi inovasi pada kantor Disdukcapil.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

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

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

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



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

3.1 Desain Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan pada penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif, suatu proses pemecahan masalah yang diteliti dengan menggambarkan objek penelitian secara rinci, bukan data yang berupa angka-angka. Hal ini karena pendekatan kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Pada penelitian ini penulis memperoleh gambaran tentang komunikasi inovasi dinas kependudukan dan pencatatan sipil kecamatan mandau dalam melakukan layanan pada masyarakat melalui program molduk.

Penelitian kualitatif adalah pendekatan yang mengutamakan prinsip-prinsip umum yang menjadi dasar terciptanya sebuah makna yang terjadi pada kehidupan masyarakat (Muri Yusuf, 2017).

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian di laksanakan di Kantor Disdukcapil Mandau. Waktu penelitian ini dilaksanakan pada bulan Januari 2024.

3.3 Sumber Data Penelitian

Data adalah kumpulan fakta yang merupakan hasil pengamatan pada variabel penelitian. Dilihat dari proses dan kegunaannya terdapat 2 jenis data yaitu data primer dan data sekunder (Rakhmat, 2001).

3.3.1 Data Primer

Data primer merupakan data yang didapatkan secara langsung pada sumbernya. Peneliti memperoleh data primer dengan cara memperoleh data secara langsung. Teknik yang digunakan peneliti dalam memperoleh data primer dengan cara observasi dan wawancara.

3.3.2 Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang didapatkan dari sumber-sumber keputusan dan sumber-sumber lain yang memiliki masalah yang

relevan dengan masalah yang diteliti (Suharsaputra, 2012). Peneliti memperoleh data sekunder melalui tinjauan Pustaka yang relevan seperti jurnal, buku, dan data dari internet

3.4 Informan Penelitian

Informan Penelitian merupakan individu yang memiliki pemahaman tentang objek penelitian, baik sebagai pelaku langsung maupun sebagai orang lain yang memahami objek penelitian (Burhan Bugin, 2007). Pemilihan informan didasari pertimbangan bahwa informan dianggap peneliti paling mengetahui mengenai permasalahan yang akan diteliti saat ini. Hal ini dikarenakan bahwa informan tersebut memiliki keterkaitan yang besar terhadap masalah yang akan diteliti. Sedangkan Informan pendukung, hanya sebagai pelengkap untuk mendapatkan informasi dalam penelitian ini. Kriteria dari informan yang dipilih yaitu memiliki kriteria yang berdasarkan ketentuan yang telah peneliti tentukan untuk kemudian dipertimbangkan oleh peneliti, sesuai dengan keterkaitan mereka dengan penelitian ini.

Dalam penelitian ini, penulis memanfaatkan informan kunci yang merupakan sumber informasi utama mengenai objek penelitian atau data yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti dari sumber aslinya. Berikut adalah daftar nama informan, yang akan dimintai informasi oleh peneliti.

Tabel 3.1

Tabel Informan Penelitian

| No. | Nama | Jabatan | Keterangan |
|-----|--------------|--------------------------------------|--------------------|
| 1. | Hj. Irdawati | Kepala Upt kec mandau | Informan Kunci |
| 2. | Sukar | Kabid pelayanan dan pencatatan sipil | Informan Pendukung |

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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

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

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

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

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

| | | | |
|----|--------------------------|---|-----------------------|
| | | | |
| 3. | H. Yusri Achmad, SH | Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan | Informan Pendukung |
| 4. | Drs. Abdul Kadir M.Si | Kabid Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan | Informan Pendukung |

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Metode yang dilakukan peneliti dalam pengumpulan data pada penelitian ini yaitu :

3.5.1 Observasi

Observasi atau Pengamatan berarti pengamatan langsung atau tidak langsung terhadap objek yang diteliti untuk mendapatkan data yang perlu dikumpulkan penelitian (Anggito & Ssetiawan, 2018:121). Langsung berarti memasuki adegan menggunakan kelima indera. Pengamatan didukung secara tidak langsung oleh media visual/audiovisual seperti teleskop dan handycam.

3.5.2 Wawancara

Wawancara merupakan suatu metode pengumpulan data dengan cara mengajukan pertanyaan dan akan dijawab oleh informan mengenai komunikasi inovasi dinas kependudukan dan pencatatan sipil kecamatan mandau dalam melakukan layanan pada masyarakat melalui program molduk.

Selanjutnya jawaban-jawaban informan akan dicatat atau direkam (Syofyan Siregar, 2013). Para informan dipilih secara positif dengan harapan akan mendapatkan atau memperoleh data yang maksimal dari



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

orang yang mempunyai peranan penting dan memiliki banyak informasi terkait Program Molduk yang ada pada Disdukcapil tersebut.

3.5.3 Dokumentasi

Dokumentasi merupakan suatu hal untuk mencari data dalam bentuk pengetahuan. Dokumentasi juga bisa didapatkan melalui gambar, kutipan, guntingan koran, dan bahan referensi lainnya.

3.6 Validitas Data

Validitas data membuktikan bahwa apa yang diamati oleh peneliti sesuai dengan kenyataan dan apakah penjelasan yang diberikan sesuai dengan yang sebenarnya ada dan terjadi. Validitas data disebut juga keabsahan data sehingga instrument atau alat ukur yang digunakan akurat dan dapat dipercaya. Dalam mendapatkan tingkat kepercayaan atau kebenaran hasil penelitian, ada berbagai cara yang dapat dilakukan salah satunya triangulasi, triangulasi bertujuan untuk mengecek data kebenaran data tertentu dengan membandingkan data yang diperoleh dari sumber lain, antara hasil dua peneliti atau lebih serta dengan membandingkan dengan menggunakan tehnik yang berbeda misalnya observasi, wawancara dan dokumentasi (Joko Subagyo, 2011). Menurut Maleong, Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan pengecekan sumber lain untuk pembandingan, yaitu dengan penggunaan sumber, metode, penyidik dan teori dalam penelitian secara kualitatif (Moleong, 2018).

Data yang dikumpulkan bukan berupa angka-angka melainkan data tersebut berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi subjek yang ingin diteliti (bila ada) dan dokumen resmi lainnya. Sehingga yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah diharapkan penelitian ini menggambarkan realita empiris dibalik fenomena secara mendalam, rinci dan tuntas yang terjadi terhadap program molduk. Adapun jenis penelitian ini adalah kata-kata (pernyataan) seseorang (Ruslan, 2006). Dikatakan penelitian ini menggunakan pendekatan kata-kata (pernyataan) seseorang karena sebuah sistem pembentukan startegi ditentukan oleh individu ataupun kelompok untuk mencapai segala keinginan yang diinginkan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

3.7 Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan bagian yang sangat penting karena dengan analisis ini data akan terlihat manfaatnya dalam memecahkan masalah penelitian dan mencapai tujuan untuk penelitian (Rahmat, 2002:132). Pada penelitian ini teknik analisis data yang digunakan adalah Teknik analisis data deskriptif kualitatif yaitu menjelaskan atau menggambarkan karakteristik dan situasi yang sebenarnya menyangkut objek penelitian dan dianalisis secara kualitatif. Teknik ini bertujuan menggambarkan keadaan atau fenomena yang ada di lapangan secara sistematis dengan menggunakan bahasa yang mudah dicerna dan dipahami.

1. Reduksi Data

Reduksi data merujuk pada proses pemilihan, pemfokusan, penyederhanaan, abstraksi, pentransformasian data yang mentah yang terjadi dalam catatan-catatan lapangan tertulis. Sebagaimana yang diketahui, reduksi data terjadi secara kontiniu melalui kehidupan suatu proyek yang diorientasikan kualitatif (Joko Subagyo, 2004). Langkah-langkah yang dilakukan adalah menajamkan analisis, menggolongkan, pengkategorian kedalam setiap permasalahan melalui uraian singkat, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data sehingga dapat ditarik dan dapat diverifikasi. Data yang direduksi antara lain seluruh data mengenai permasalahan penelitian.

2. Model Data

Langkah utama kedua dari kegiatan analisis data adalah model data. Model didefinisikan sebagai suatu kumpulan informasi yang tersusun yang membolehkan pendeskripsian kesimpulan dan pengambilan tindakan (Moleong, 2007). Melihat sebuah tayangan membantu kita memahami apa yang terjadi dan melakukan suatu analisis lanjutan atau tindakan didasarkan pada pemahaman tersebut.

3. Penarikan atau Verifikasi Kesimpulan

Proses penarikan kesimpulan dilakukan setelah semua data yang diperlukan telah terkumpul dan bukti bukti pendukung penelitian telah didapatkan melalui berbagai proses sebelumnya.

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

BAB IV GAMBARAN UMUM

4.1. Letak Geografis

Kecamatan Mandau, dengan ibukotanya Duri, adalah salah satu kecamatan di Kabupaten Bengkalis di Pulau Sumatera. Wilayahnya bertepatan dengan:

- a. Sebelah utara berbatasan dengan Kecamatan Bukit Batu dan Kota Dumai
- b. Sebelah selatan berbatasan dengan Kecamatan Pinggir
- c. Sebelah barat berbatasan dengan Rokan Hulu
- d. Sebelah timur berbatsan dengan Kecamatan Bukit Batu

Kecamatan Mandau terdiri dari lima belas desa denetif, dengan enam desa dan sembilan kelurahan. Kecamatan Mandau memiliki 721 Rukun Tetangga (RT) dan 158 Rukun Warga (RW). Kelurahan Air Jamban memiliki 115 RT, dan Kelurahan Talang Mandi memiliki 68 RT.

Kependudukan pada khususnya, terbukti dengan banyaknya urusan administrasi yang tidak terselesaikan disetiap tahunnya (lihat table), jumlah penduduk di setiap Kelurahan dan Desa dapat dilihat pada table berikut ini :

| No | Kelurahan / Desa | Jumlah Penduduk | Jumlah KK |
|----|-------------------------|-----------------|-----------|
| 1 | Kelurahan Air Jamban | 46.662 | 12.122 |
| 2 | Kelurahan Babussalam | 17.406 | 4.549 |
| 3 | Kelurahan Batang Serosa | 3.361 | 850 |
| 4 | Kelurahan Balik Alam | 10.813 | 3.009 |
| 5 | Kelurahan Duri Barat | 17.271 | 4.493 |
| 6 | Kelurahan Duri Timur | 9.727 | 2.573 |
| 7 | Kelurahan Gajah Sakti | 14.576 | 3.774 |
| 8 | Kelurahan Talang Mandi | 21.659 | 5.622 |
| 9 | Kelurahan Pematang | 27.913 | 6.955 |



- 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.

| | Pudu | | |
|----|--------------------|----------------|---------------|
| 10 | Desa Balai Makam | 10.562 | 2.688 |
| 11 | Desa Harapan Baru | 5.893 | 1.674 |
| 12 | Desa Petani | 7.461 | 2.082 |
| 13 | Desa Sebangar | 10.061 | 2.338 |
| 14 | Desa Kesumbo Ampai | 4.014 | 1.090 |
| 15 | Desa Bambung | 6.497 | 1.658 |
| | JUMLAH | 275.772 | 71.835 |

4.2 Pemerintahan Kecamatan Mandau

Kecamatan Mandau terdiri dari lima belas desa defenitif. Enam desa tersebut adalah Harapan Baru, Sebangar, Balai Makam, Petani, Kesumbo Ampai, Bambung, dan kelurahan sembilan , termasuk Talang Mandi, Gajah Sakti, dan lainnya.

4.3 Ekonomi Kecamatan Mandau

Menurut data UPTD Departemen Perindustrian dan Perdagangan , ada dua perusahaan besar di Bambung dan Kesumbo. Ampai. Ada empat perusahaan industri sedang, 92 perusahaan industri kecil, dan 212 perusahaan mikro. Terdapat 15 Swalayan, supermarket, toserba, dan mini market di dinding perdagangan, serta 2359 toko dan warung kelenteng. Ada tujuh pasar permanen atau semi permanen dan enam pasar tanpa bangunan permanen. Jumlah restoran/rumah makan tercatat 202, warung/kafe minum 1769, 5 penginapan (losmen, wisma, motel) dan 7 hotel motel/berbintang. Menurut data dari Dinas Koperasi Kecamatan Mandau, terdapat 61 unit koperasi desa dengan jumlah anggota 1.960 orang, terdiri dari 47 koperasi KUD dan 53 koperasi non KUD di Kecamatan Mandau, dengan total 229 anggota KUD dan 1.731 anggota non KUD.

4.4 Fasilitas dan Infrastruktur Kecamatan Mandau

Pasar simpang padang dan pasar sartika terletak di Jalan Sudirman. Selain itu di jalan ini berdiri sebuah pusat perbelajaan menengah yang telah beroperasi sejak tahun 2008, bersama dengan Kota Mandau. Selain itu, terdapat kantor pos

dan kantor distrik yang memiliki gedung pertemuan Bathin Batuah, puskesmas, restoran, dan beberapa toko buku. Jalan ini berfungsi sebagai pusat bisnis kota Deli. Tempat pengisian bahan bakar umum juga ada di depan kantor camat. Ratusan rumah toko berkumpul di Jalan Hang Tuah pada awal tahun 2000. Selain itu, jalan tersebut telah digabungkan menjadi empat jalur dengan pembatas jalan di tengahnya, yang menjadikannya pusat aktivitas ekonomi baru. Jalan ini memiliki bank, kantor Telkom, PLN, rumah sakit, dan masjid. Jalan ini memiliki dua hotel berbintang dua. PT CPI saat ini sedang membangun Gedung Serbaguna Mandau di Balairaja. Gedung ini akan berfungsi sebagai tempat konferensi dan pertemuan formal di Kecamatan Mandau dan Pinggir, menggantikan Gedung Bathin Batuah.

4.5 Sejarah Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau

UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau adalah lembaga resmi pemerintah kabupaten Bengkalis di tingkat kecamatan yang menangani acara kependudukan dan acara penting yang dibentuk oleh pemerintah. Tugasnya adalah untuk mencatat, mendaftarkan, dan membukukan setiap peristiwa penting yang berkaitan dengan status keperdataan seseorang selengkap mungkin. Semua peristiwa penting yang terjadi dalam keluarga, yang memiliki aspek hukum, harus dicatat dan dibukukan agar orang yang terlibat dan orang lain yang berkepentingan memiliki bukti yang akurat. Dengan demikian, status kewarganegaraan seseorang menjadi jelas dan jelas. Berikut ini adalah jenis layanan yang ditawarkan oleh UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau:

- Pembuatan Kartu Keluarga (KK);
- Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP);
- Pembuatan Surat Keterangan Pindah;
- Penerbitan Akte Pencatatan Sipil.

Pada awalnya, catatan sipil pemerintah Indonesia bersifat pluralis karena mengambil alih pemerintahan kolonial Belanda. Menurut pasal 131 dan 163

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.



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.

Innsche satatregeling, klasifikasi warga Negara Indonesia digunakan untuk melaksanakan catatan sipil, dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Staatblad 1849 adalah undang-undang administrasi sipil Eropa,
- b. Staatblad 1917 adalah undang-undang untuk orang Tionghoa,
- c. Staatblad 1920 adalah undang-undang untuk orang Indonesia,
- d. Staatblad 1933 adalah undang-undang untuk orang Indonesia Kristiani, Jawa, Madura, dan Ambon.
- e. Perdata pembagian KUH ini diubah pada tanggal 27 Desember 1966.

Berdasarkan Instruksi Presidium Kabinet No.31/u/IN/122/1966, yang mengubah undang-undang pencatatan sipil Eropa Hukum individu berkembang seiring dengan perkembangan fungsi Kantor Catatan Sipil. Di antaranya adalah perkawinan yang diatur oleh UU No. 1 Tahun 1974 tentang perkawinan, yang kemudian diberlakukan oleh Peraturan Pemerintah No. 9 Tahun 1975. Sementara itu, Keputusan Presiden No.12/1983 dan Keputusan Mandagri No.54/1983 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Catatan Sipil Kabupaten dan Kotamadya dibuat untuk memberikan peraturan dan peningkatan kepada pembina penyelenggaraan catatan sipil. Administrasi kependudukan yang dilaksanakan di bawahnya adalah tugas tambahan yang dilakukan oleh Kantor Catatan Sipil berikutnya.

- a. Keputusan Presiden No. 52 Tahun 1977 tentang pendaftaran penduduk.
- b. Keputusan Menteri Dalam Negeri No.2A/1995 tentang Prosedur dan Tata Cara Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk;
- c. Keputusan Menteri Dalam Negeri No.150/1998 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk;
- d. Peraturan Daerah No.1/1998 tentang Penyelenggaraan Penduduk dalam Rangka Kotamadya dan kabupaten
- e. Keputusan kabupaten bengkalis No.474/1273/SK/1998 tentang Peraturan Menyusul Undang-undang No.22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah dan diubah dengan Undang-undang No.32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.



BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan peneliti mengenai Komunikasi Inovasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau Dalam Meningkatkan Layanan Pada Masyarakat Kecamatan Mandau Melalui Program Molduk (Mobil Online Layanan Kependudukan) terbagi menjadi 4 indikator penelitian yaitu: Inovasi, Saluran Komunikasi, Waktu dan Sistem Sosial

a. Inovasi

Penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi seperti Program Molduk meningkatkan layanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau. Inovasi ini menjawab permintaan masyarakat untuk layanan publik yang lebih efisien dan mudah diakses.

b. Saluran Komunikasi

Komunikasi inovatif bukan sekedar alat bantu, tetapi merupakan bagian penting dari upaya untuk meningkatkan pelayanan publik. Untuk mendukung keberhasilan program seperti Program Molduk, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil harus mempertimbangkan dan terus mengembangkan strategi komunikasi yang efektif.

c. Waktu

Peningkatan indikator waktu dan kepuasan masyarakat, penelitian ini juga menunjukkan beberapa tantangan yang perlu diatasi. Hal ini termasuk memperluas cakupan layanan Molduk, mempertahankan perangkat teknologi, dan meningkatkan kemampuan sumber daya manusia terkait.

d. Sistem Sosial

Menunjukkan bahwa Program Molduk membantu meningkatkan indikator sistem sosial, terutama dalam hal komunikasi yang lebih baik, partisipasi, peningkatan layanan masyarakat, keterlibatan pihak terkait, dan menghadapi tantangan dan peluang di sektor kependudukan.

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

6.2 Saran

Berdasarkan temuan penelitian, disarankan agar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau terus meningkatkan komunikasi inovasi untuk meningkatkan layanan pada masyarakat Kecamatan Mandau. Ini mencakup pengembangan konten yang lebih variatif, lebih terlibat dengan partisipasi pengguna, dan memanfaatkan kekuatan media sosial untuk memperkuat hubungan antar individu dalam masyarakat.

Kepada peneliti selanjutnya diharapkan untuk dapat meneliti mengenai Komunikasi Inovasi Dalam Meningkatkan Layanan Pada Masyarakat ini dikarenakan masih banyak yang perlu diteliti dan juga dapat sebagai komunikasi inovasi yang nanti dapat berkembang.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, Dan Kolaboratif*. cet 2. Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2017.
- Agus Hendrayady. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. cet 1. Bandung: Penerbit Media Sains Indonesia, 2021.
- Ajat Rukajat. *Pendekatan Penelitian Kualitatif*. cet 1. Yogyakarta: Deepublish, CV Budi Utama, 2018.
- Albi Anggito Dan Johan Setiawan. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. cet 1. Jawa Barat: CV Jejak, 2018.
- Asep Ediana Latip, Atwi Suparman, and Nadiroh. *Difusi Inovasi Pembelajaran Tematik*. cet 1. Jakarta Timur: UNJ Press, 2021.
- Asma Yanty dan Piki Darma. *Transformasi Pembangunan Melalui Pelayanan Publik*. cet 1. Jakarta: CV Pena Persada, 2022.
- Atthahara, Haura. "INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS E-GOVERNMENT : STUDI KASUS APLIKASI OGAN LOPIAN DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA DI KABUPATEN PURWAKARTA." *JURNAL POLITIKOM INDONESIA* 3, no. 1 (July 2018).
- Azizah, Nur. "DIFUSI INOVASI DALAM KONTEKS PERANAN KELOMPOK INFORMASI MASYARAKAT (KIM) SWARA RINGGIT KELURAHAN LEDUG GUNA MENINGKATKAN POTENSI LOKAL." *JURNAL POLITIKOM INDONESIA*, 2021.
- Cees Lewis. *Komunikasi Untuk Inovasi Pedesaan*. Cet 1. Yogyakarta: Kanisius, 2009.
- Dewi Ariningrum Rusmiarti. "Analisis Difusi Inovasi Dan Pengembangan Budaya Kerja Pada Organisasi Birokrasi." *Jurnal Masyarakat Telematika Dan Informasi* 06 (2015).
- Everett M. Rogers dan F. Floyd Shoemaker. *Memasyarakatkan Ide Ide Baru*. cet 1. Surabaya: Usaha Nasional, 1981.
- Faida Nurfalah and Rifka Noviani Santika. "Pelatihan Komunikasi Pemasaran E-Commerce Melalui Aplikasi Layanan Koperasi Usaha Kecil dan Menengah Di Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistika Kota Cirebon." *Abdimas Awang Long* 6, no. 1 (January 22, 2023): 14–20. <https://doi.org/10.56301/awal.v6i1.661>.
- Fauq Alhasbi et al. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. cet 1. Semarang: CV Tahta Media group, 2023.
- Feroza, Cindie Sya'bania, and Desy Misnawati. "PENGUNAAN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM PADA AKUN @YHOOPHII_OFFICIAL

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

SEBAGAI MEDIA KOMUNIKASI DENGAN PELANGGAN”
14, no. 1 (2020).

Hafied Cangara. *Perencanaan Dan Strategi Komunikasi*. Cet 1. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2013.

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

“Hasil Wawancara Dengan Informan Kunci Yaitu Hj. Irdawati Selaku Kepala Upt Kec Mandau,” n.d.

“Hasil Wawancara Dengan Informan Pendukung Yaitu Drs. Abdul Kadir M.Si Selaku Kabid Pemanfaatan Data Dan Inovasi Pelayanan,” n.d.

“Hasil Wawancara Dengan Informan Pendukung Yaitu Drs. Sukar Selaku Kabid Pelayanan Dan Pencatatan Sipil,” n.d.

“Hasil Wawancara Dengan Informan Pendukung Yaitu H. Yusri Achmad, SH Selaku Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan,” n.d.

Hayat. *MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK*. cet 1. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2017.

Imam tri Wibowo. “PROSES DIFUSI INOVASI PROGRAM SISTEM APLIKASI KEUANGAN TINGKAT INSTANSI (SAKTI): STUDI KASUS PADA DITJEN PERBENDAHARAAN DI D.I. YOGYAKARTA TAHUN 2018.” *Indonesian Treasury Review Jurnal Perbendaharaan Keuangan Negara dan Kebijakan Publik* vol 4, no. no 4 (2019).

Mahardja, Eli Jamilah, Aqil Azizi, and Sirin Fairus. “Penerapan Teori Difusi Inovasi Dalam Community Engagement: Kisah Pengolahan Limbah Rajungan Dari Indramayu.” *Community Engagement* 06, no. 2 (2022).

Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosda Karya, 2007.
———. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2018.

Maibarok dan Nanang Suparman. *Pelayanan Publik Kontemporer*. cet 1. Bandung: Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik UIN Sunan gunung Djati Bandung, 2019.

Maharman, Samarinda., Bambang Irawan, Muhammad Nizar, Paisal Akbar, and Andi Hafidz Khanz. “Inovasi Pelayanan Permohonan Pengajuan Izin Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Samarinda.” *Matra Pembaruan* 4,



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.

no. 2 (November 10, 2020): 135–45.
<https://doi.org/10.21787/mp.4.2.2020.135-145>.

Mustanir, Ahmad. *PELAYANAN PUBLIK*. cet 1. Pasuruan, Jawa Timur: CV.Penerbit Qiara Media, 2022.

Prabowo, Tyan Ludiana, and Irwansyah Irwansyah. “Media Komunikasi Digital PolisiKu: Pelayanan Publik Polri kepada Masyarakat.” *Jurnal Studi Komunikasi (Indonesian Journal of Communications Studies)* 2, no. 3 (November 4, 2018): 382.
<https://doi.org/10.25139/jsk.v2i3.1174>.

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

Rahmat, Jalalludin. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya., 2002.

Rahmat, Jalaluddin. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2001.

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

Rogers, Everett M. *Diffusion of Innovations, 5th Edition*. Edisi 5. Diffusion of innovations, 5th edition: Free Press, 2003.

———. *Diffusion of Innovations, 5th Edition*. New York: Free Press, 2014.

Ruslan, Rosady. *Metode Penelitian : Public Relations Dan Komunikasi*. Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2006.

Rusyidi Ananda dan Amiruddin. *Inovasi Pendidikan : Melejitkan Potensi Teknologi Dan Inovasi Pendidikan*. cet 1. Sampali Medan: CV Widya Puspita, 2017.

Siregar, Syofyan. *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual Dan SPSS*. Jakarta: Rajawali Perss, 2013.

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

Si Maulidiah. *Pelayanan Publik: Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*. cet 1. Bandung: CV Indra Prahasta, 2014.

Suagyo, Joko. *Metode Penelitian Dalam Teori Dan Praktek*. Jakarta, 2004.

Suagyo, P. Joko. *Metode Penelitian : Dalam Teori Dan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta, 2011.

Suarsaputra. *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, Dan Tindakan*. Bandung: Refika Aditama, 2012.



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.

- Sumardjo. *Komunikasi Inovasi*. Edisi 3. Tangerang selatan: Universitas Terbuka, 2019.
- Suriani, Julis. “DIFUSI INOVASI DAN SISTEM ADOPTI PROGRAM SIASY (STUDI APLIKASI SIASY PADA PELAYANAN MAHASISWA FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI UIN SUSKA RIAU).” *Komunikasiana: Journal of Communication Studies* 1, no. 1 (October 30, 2018). <https://doi.org/10.24014/kjcs.v1i1.6287>.
- Sutopo, Sutopo, and Ayu Mutiara Annur. “STUDI DIFUSI DAN ADOPTI INOVASI DALAM LAYANAN ‘MBELA WONG CILIK’ UNIT PELAYANAN TERPADU PENANGGULANGAN KEMISKINAN (UPTPK) DI KABUPATEN SRAGEN.” *Journal of Development and Social Change* 1, no. 2 (October 29, 2018): 191. <https://doi.org/10.20961/jodasc.v1i2.23060>.
- Tayares, Olivia M. I., and Fransiskus Mario Hartono Tjiptabudi. “Inovasi Pemerintahan Digital Melayani Berbasis Sistem Layanan Aspirasi Dan Informasi Pada Kelurahan Oebufu.” *Jurnal Sains Komputer dan Teknologi Informasi* 3, no. 1 (November 13, 2020): 10–23. <https://doi.org/10.33084/jsakti.v3i1.1662>.
- Theo Rizky. “Disdukcapil Pekanbaru Lakukan Perekaman KTP-EI Untuk Siswa Lewat Aplikasi Sinopsis,” 2021. <https://tribunpekanbarutravel.tribunnews.com/2021/11/21/perdana-disdukcapil-pekanbaru-lakukan-perekaman-ktp-ei-untuk-siswa-lewat-aplikasi-sinopsis>.
- Ulumy, Dwi. “DIFUSI INOVASI ORGANISASI BIROKRASI STUDI KASUS: SISTEM PENILAIAN KINERJA PEGAWAI BERBASIS APLIKASI SIVIKA (SISTEM INFORMASI VISUM KINERJA) DI BKKBN.” *Civil Service* 13, no. 1 (June 2019).
- Yasonna Hamongan. *Birokrasi Digital*. cet 1. Jakarta: Alvabet, 2019.
- Yusuf, Muri. *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, Dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: Kencana, 2017.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Pertanyaan Penelitian

Inovasi:

Bagaimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau mengimplementasikan inovasi dalam program MOLDUK?

Apakah aspek-inovatif yang dihadirkan oleh program MOLDUK dalam layanan kependudukan?

Sejauh mana inovasi dalam program MOLDUK dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan kependudukan?

Bagaimana respons masyarakat terhadap inovasi yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau melalui program MOLDUK?

5. Apakah terdapat hambatan atau tantangan tertentu dalam menerapkan inovasi di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau?

Saluran Komunikasi:

1. Bagaimana saluran komunikasi diatur dalam pelaksanaan program MOLDUK untuk berinteraksi dengan masyarakat?

Apakah saluran komunikasi yang digunakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau dalam program MOLDUK mampu mencapai tujuan komunikasi dengan efektif?

Sejauh mana partisipasi masyarakat dapat ditingkatkan melalui saluran komunikasi yang diterapkan dalam program MOLDUK?

Bagaimana evaluasi terhadap penggunaan saluran komunikasi dalam meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap layanan kependudukan?

Adakah upaya yang dilakukan untuk meningkatkan keterlibatan masyarakat melalui saluran komunikasi dalam pelaksanaan program MOLDUK?



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

Jangka Waktu:

Bagaimana jangka waktu pelayanan diukur dalam pelaksanaan program MOLDUK?

Sejauh mana jangka waktu pelayanan yang diterapkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau mampu memenuhi kebutuhan mendesak masyarakat?

Apa dampak jangka waktu pelayanan terhadap kepuasan masyarakat terhadap layanan kependudukan?

Adakah strategi tertentu yang diterapkan untuk memastikan pelayanan berlangsung sesuai dengan jangka waktu yang ditetapkan?

Bagaimana jangka waktu pelayanan diintegrasikan dengan upaya peningkatan efisiensi dalam program MOLDUK?

Sistem Sosial:

1. Bagaimana interaksi sosial antara petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan masyarakat diimplementasikan dalam program MOLDUK?

2. Sejauh mana program MOLDUK mempertimbangkan aspek-aspek sosial dalam pelayanan kependudukan kepada masyarakat?

Apakah terdapat pengaruh sistem sosial terhadap adopsi dan penerimaan masyarakat terhadap program MOLDUK?

Bagaimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau menjaga keberlanjutan hubungan sosial dengan masyarakat setelah implementasi program MOLDUK?

Apakah terdapat perubahan dalam pola interaksi sosial masyarakat sejak diterapkannya program MOLDUK oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil?

DOKUMENTASI

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



Gambar 6.1 Pelaksanaan wawancara bersama Narasumber Sukar pada tanggal 26 Januari 2024



Gambar 6.2 Pelaksanaan wawancara bersama Narasumber pada tanggal 26 Januari 2024

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



Gambar 6.3 Pelaksanaan wawancara bersama Narasumber pada tanggal 29 Januari 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.



Gambar 6.4 Proses pelayanan kepada masyarakat sekitar dengan menggunakan Molduk yang dilakukan oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



UIN SUSKA RIAU

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

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

| | | |
|----------|---|-----------------------------|
| Nomor | : B-1705 /Un.04/F.IV/PP.00.9/09/2023 | Pekanbaru, 25 Syafar 1445 H |
| Sifat | : Biasa | 11 September 2023M |
| Lampiran | : 1 Berkas | |
| Hal | : Penunjukan Pembimbing a.n. Dicky Maulana Akbar | |

Kepada Yth.
Julis Suriani, M.I.Kom
Dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Suska Riau

Assalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Dengan hormat,

Berdasarkan keputusan pimpinan Fakultas Dakwah dan Komunikasi tentang penetapan judul dan pembimbing skripsi mahasiswa a.n. **Dicky Maulana Akbar NIM. 12040314861** Dengan Judul "**Komunikasi Inovasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkalis dalam meningkatkan Layanan pada Masyarakat Kecamatan Mandau melalui Program Molduk (Mobil Online Layanan Kependudukan)**" Saudara Menjadi Pembimbing Penyusunan Skripsi Mahasiswa Tersebut.

Bimbingan yang saudara berikan meliputi :

1. Materi / Isi skripsi
2. Metodologi Penelitian

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

Atas kesediaan & perhatian saudara diucapkan terima kasih.

Wassalam
Dekan,

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

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



UIN SUSKA RIAU

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

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

Pekanbaru, 06 Februari 2024

Nomor : B- 841/Uj.04/F.IV/PP.00.9/02/2024
Sifat : Biasa
Lampiran : 1 (satu) Exp
Hal : Mengadakan Penelitian.

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

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat,

Kami sampaikan bahwa datang menghadap bapak, mahasiswa kami:

| | |
|-----------|--|
| N a m a | : DICKY MAULANA AKBAR |
| N I M | : 12040314861 |
| Semester | : VIII (Delapan) |
| Jurusan | : Ilmu Komunikasi |
| Pekerjaan | : Mahasiswa Fak. Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau |

Akan mengadakan penelitian dalam rangka penulisan Skripsi tingkat Sarjana (S1) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Dengan Judul:
"Komunikasi Inovasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau Dalam Meningkatkan Layanan Pada Masyarakat Melalui Program Molduk (Mobil Online Layanan Kependudukan)".

Adapun Sumber Data Penelitian Adalah :
"kantor Disdukcapil Kec. Mandau."

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

Demikianlah kami sampaikan dan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalam
Dekan

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

Tembusan:

1. Mahasiswa yang bersangkutan