



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Hasil Penelitian

Pada bab ini, akan menjabarkan data dan informasi yang ditemukan saat melakukan penelitian dengan judul **Komunikasi Inovasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau Dalam Melakukan Layanan Pada Masyarakat Melalui Program Molduk (Mobil Online Layanan Kependudukan)**. Penelitian ini selesai dilaksanakan dengan memakan waktu penelitian sekitar Januari 2024. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan kegiatan beberapa teknik dalam mengumpulkan data seperti wawancara, observasi, dan juga dokumentasi.

Pada teknik wawancara, peneliti melakukan wawancara dengan informan pada penelitian ini. Selain wawancara, peneliti juga melakukan observasi langsung di **Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau** guna mencari fakta dan mengumpulkan bukti-bukti yang memperkuat penelitian. Informan yang dipilih adalah orang yang mengetahui tentang **Komunikasi Inovasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau Dalam Melakukan Layanan Pada Masyarakat Melalui Program Molduk (Mobil Online Layanan Kependudukan)** yang berjumlah 4 orang.

Untuk lebih jelas dalam penjelasan informan, dapat dilihat dari penjas di bawah ini:

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Data yang diperoleh berasal dari observasi dan hasil wawancara. Wawancara dilaksanakan dengan empat informan yang mampu mewakili serta memahami Komunikasi Inovasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau Dalam Melakukan Layanan Pada Masyarakat Melalui Program Molduk (Mobil Online Layanan Kependudukan). Dalam tahap berikutnya akan dijelaskan mengenai hasil penelitian yang diperoleh dari hasil wawancara para informan tersebut. Hal ini sesuai dengan tujuan penelitian yang mengupas tentang Komunikasi Inovasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau Dalam Meningkatkan Layanan Pada Masyarakat Kecamatan Mandau Melalui Program Molduk (Mobil Online Layanan Kependudukan).

Analisis yang dijalankan mengambil dasar dari teori komunikasi inovasi, yang berasal dari prinsip-prinsip mengenai konsep komunikasi inovasi dalam meningkatkan layanan. Pendekatan analisis ini dikemukakan dalam bentuk indikator berikut: “Komunikasi Inovasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau Dalam Meningkatkan Layanan Pada Masyarakat Kecamatan Mandau Melalui Program Molduk (Mobil Online Layanan Kependudukan)”.

a. Inovasi

Penelitian ini mengidentifikasi inovasi baru atau perubahan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kecamatan Mandau untuk meningkatkan layanan yang diberikan kepada masyarakat. Dalam situasi seperti ini, inovasi dapat mencakup penggunaan teknologi, metode komunikasi, atau cara baru untuk mengelola layanan kependudukan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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 5.1

Layanan Keliling Molduk oleh UPT. DUKCAPIL MANDAU di SIMP. RANGAU KEC. MANDAU telah terlaksana

Sumber https://www.instagram.com/p/CsO15ORPu2l/?img_index=1

“Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau, keberadaan mobil online telah membawa perubahan besar dalam layanan kami. Kami melihat peningkatan efisiensi dan kemudahan layanan karena Program Molduk. Layanan kependudukan kini dapat diakses oleh masyarakat tanpa harus datang langsung ke kantor, sehingga mengurangi waktu tunggu dan beban administrasi.”

Dari hasil wawancara penelitian diatas menunjukkan bahwa keberadaan mobil online telah membawa perubahan besar dalam layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau. Peningkatan efisiensi dan kemudahan layanan terlihat karena Program Molduk, yang memungkinkan akses layanan kependudukan tanpa harus datang langsung ke kantor, mengurangi waktu tunggu dan beban administrasi. Hal yang sama juga disampaikan oleh Drs. Sukar selaku Kabid pelayanan dan pencatatan sipil yang menjelaskan:

“Kami melihat beberapa hasil positif sejak Program Molduk dimulai. Pertama, waktu pelayanan berkurang karena petugas dapat bekerja di lapangan langsung tanpa harus kembali ke kantor; kedua, data lebih akurat karena terhubung langsung ke database pusat; dan ketiga, masyarakat merasa layanan yang lebih cepat dan efisien. 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.

demikian, kepuasan masyarakat terhadap layanan kependudukan meningkat.”

Hasil wawancara menunjukkan hasil yang positif sejak dilaksanakannya Program Molduk. Pertama, berkurangnya waktu pelayanan karena petugas dapat langsung bekerja di lapangan tanpa harus kembali ke kantor; kedua, data lebih akurat karena terhubung langsung dengan database pusat; dan ketiga, masyarakat merasa pelayanannya lebih cepat dan efisien. Dampaknya, kepuasan masyarakat terhadap layanan pencatatan sipil meningkat. Hal yang sama juga disampaikan oleh H. Yusri Achmad, SH selaku Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan yang menjelaskan:

“Bagi kami di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau, inovasi dapat Merujuk pada perubahan atau pengembangan baru dalam penyelenggaraan layanan kependudukan. Dalam konteks kami, inovasi dapat mencakup penggunaan teknologi baru, teknik pelayanan baru, atau metode komunikasi yang lebih efektif untuk meningkatkan kualitas layanan dan membuat layanan lebih mudah diakses oleh masyarakat.”

Hasil wawancara dalam penelitian tersebut menunjukkan bahwa inovasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau dapat merujuk pada perubahan atau pengembangan baru dalam penyelenggaraan layanan kependudukan. Inovasi dalam konteks tersebut mencakup penggunaan teknologi baru, teknik pelayanan baru, atau metode komunikasi yang lebih efektif untuk meningkatkan kualitas layanan dan membuat layanan lebih mudah diakses oleh masyarakat. Hal yang sama juga disampaikan oleh Drs. Abdul Kadir M.Si selaku Kabid Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan yang menjelaskan:

“Komunikasi sangat penting untuk implementasi inovasi. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau menggunakan berbagai cara untuk berkomunikasi. Ini termasuk pertemuan komunitas, media sosial, dan papan pengumuman. Kami berusaha untuk menyampaikan informasi dengan cara yang mudah dipahami oleh masyarakat.”

Hasil wawancara menunjukkan bahwa komunikasi sangat penting untuk implementasi inovasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau. Mereka menggunakan berbagai cara untuk berkomunikasi, termasuk pertemuan komunitas, media sosial, dan papan pengumuman. Mereka berusaha

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

b. Saluran Komunikasi

Dalam hal ini, komunikasi sangat penting untuk memahami bagaimana informasi dapat disampaikan secara efektif kepada masyarakat.



Gambar 5.2

Layanan Keliling MOLDUK oleh UPT. DUKCAPIL MANDAU
 Di lapangan KORAMIL KEC. MANDAU telah terlaksana
 Sumber : https://www.instagram.com/p/CsO1z0HvArt/?img_index=1

“Secara keseluruhan, cara Program Molduk berkomunikasi telah terbukti cukup efektif. Kami membantu masyarakat mendapatkan informasi tentang terkini Layanan Molduk dengan mengirimkan pemberitahuan melalui pesan singkat, media sosial, dan situs web resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau.”

Hasil wawancara menunjukkan bahwa Program Molduk terbukti cukup efektif dalam berkomunikasi dengan masyarakat. Mereka membantu masyarakat mendapatkan informasi tentang layanan Molduk melalui pesan singkat, media sosial, dan situs web resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau. Hal ini sejalan dengan upaya jemput bola kepada masyarakat yang administrasi kependudukannya belum lengkap. Hal yang sama juga disampaikan oleh Drs. Sukar selaku Kabid pelayanan dan pencatatan sipil yang menjelaskan:



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

“Layanan harus diberikan langsung kepada masyarakat melalui Program Molduk. Komunikasi inovasi dimulai dengan pertemuan tim internal, presentasi ide kepada karyawan, dan komunikasi dengan publik melalui berbagai saluran, seperti brosur, media sosial, dan pengumuman di lokasi strategis.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa layanan harus diberikan langsung kepada masyarakat melalui Program Molduk. Komunikasi inovasi dimulai dengan pertemuan tim internal, presentasi ide kepada karyawan, dan komunikasi dengan publik melalui berbagai saluran, seperti brosur, media sosial, dan pengumuman di lokasi strategis. Program Molduk merupakan salah satu program unggulan yang menawarkan layanan sistem kependudukan, termasuk pengurusan dokumen seperti Kartu Keluarga. Keberadaan Mobil Kependudukan (Molduk) bertujuan untuk memberikan layanan kepada masyarakat yang administrasi kependudukannya belum lengkap. Bupati juga menekankan pentingnya memberikan layanan terbaik kepada masyarakat pengguna armada Ro-Ro. Hal yang sama juga disampaikan oleh H. Yusri Achmad, SH selaku Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan yang menjelaskan:

“Kami bekerja sama dengan tim pelaksana program Molduk untuk memahami kebutuhan komunikasi mereka. Kami memberi mereka informasi yang mereka perlukan, termasuk data kependudukan dan perubahan terbaru dalam administrasi kependudukan. Dengan pemahaman ini, kami dapat membantu menentukan cara terbaik untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat.”

Hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa tim tersebut bekerja sama dengan tim pelaksana program Molduk untuk memahami kebutuhan komunikasi masyarakat terkait data kependudukan dan perubahan administrasi kependudukan. Mereka memberikan informasi yang diperlukan, termasuk data kependudukan dan perubahan terbaru dalam administrasi kependudukan, dan berupaya menyampaikan informasi tersebut kepada masyarakat dengan cara terbaik. Program Molduk merupakan salah satu program unggulan di daerah Kabupaten Bengkalis yang bertujuan untuk memberikan layanan kependudukan kepada masyarakat, terutama yang administrasi kependudukannya belum lengkap. Hal yang sama juga disampaikan oleh Drs. Abdul Kadir M.Si selaku Kabid Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan yang menjelaskan:



© Hak cipta milli

“Inovasi terbaru kami, Program Molduk, bertujuan untuk memberikan layanan kependudukan secara mobile kepada penduduk Kecamatan Mandau. Tugas kami mencakup data pengelolaan untuk memastikan operasional Molduk berjalan lancar, memastikan bahwa itu terintegrasi dengan sistem terkait, dan menemukan potensi melalui perbaikan penggunaan data.”

Program Molduk adalah inovasi terbaru yang bertujuan untuk memberikan layanan kependudukan secara mobile kepada penduduk Kecamatan Mandau. Hasil wawancara menunjukkan bahwa tugas terkait program Molduk mencakup data pengelolaan untuk menjamin kelancaran operasional, integrasi dengan sistem terkait, dan peningkatan penggunaan data. Program ini merupakan salah satu program unggulan daerah Kabupaten Bengkalis dan diluncurkan sebagai upaya untuk memberikan layanan administrasi kependudukan kepada masyarakat yang administrasinya belum lengkap. Layanan yang disediakan meliputi pengurusan dokumen kependudukan seperti Kartu Keluarga. Melalui program ini, diharapkan masyarakat dapat memperoleh layanan kependudukan dengan lebih mudah dan cepat, terutama bagi kesulitan mengakses Kantor Dukcapil secara langsung.

c. Waktu

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami dan menghabiskan banyak waktu yang dihabiskan untuk menyampaikan inovasi pelayanan melalui program Molduk yang dimulai pada Juni 2022 oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Mandau kepada masyarakat.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



Gambar 5.3

Penyerahan Langsung Dokumen Kartu Keluarga (KK) Kepada Masyarakat
 Sumber : https://www.instagram.com/p/CsO15ORPu2l/?img_index=2

“Kecamatan Mandau adalah lokasi pertama yang menerapkan Program Molduk pada bulan Juni 2022. Untuk memastikan bahwa informasi terkait program ini disampaikan secara efektif kepada masyarakat, kami telah mengembangkan strategi komunikasi inovatif sejak awal perencanaan. Beberapa bulan sebelum program dimulai, kami memulai proses komunikasi melalui berbagai saluran , seperti pertemuan komunitas, papan pengumuman di lokasi strategis, dan media sosial.”

Hasil wawancara menunjukkan bahwa Kecamatan Mandau menerapkan Program Molduk pada bulan Juni 2022 dan telah mengembangkan strategi komunikasi inovatif untuk menyampaikan informasi terkait program ini kepada masyarakat. Strategi komunikasi tersebut meliputi penggunaan berbagai saluran, seperti pertemuan komunitas, papan pengumuman di lokasi strategis, dan media sosial. Hal ini sesuai dengan pentingnya membangun keterbukaan dan partisipasi masyarakat melalui program komunikasi publik desa yang efektif. Program Molduk yang diterapkan di Kecamatan Mandau merupakan bagian dari upaya pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Program-program seperti ini biasanya didukung oleh alokasi anggaran dan bertujuan untuk peningkatan kesejahteraan masyarakat. Strategi komunikasi masyarakat yang efektif sangat penting dalam meningkatkan pemahaman masyarakat terkait program-program seperti Program Molduk. Salah satu contoh strategi komunikasi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

publik yang efektif adalah melalui keterlibatan relawan dan pendekatan partisipatif dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat. Dengan demikian, hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa Kecamatan Mandau telah melakukan langkah-langkah penting dalam menyampaikan informasi terkait Program Molduk kepada masyarakat melalui strategi komunikasi publik yang inovatif dan melibatkan berbagai saluran komunikasi. Hal yang sama juga disampaikan oleh Drs. Sukar selaku Kabid pelayanan dan pencatatan sipil yang menjelaskan:

“Masyarakat menanggapi Molduk dengan cukup positif. Mereka menanggapi dengan baik bagaimana layanan kependudukan dapat diakses secara online. Selain itu, kami melakukan survei dan pemantauan aktif melalui berbagai saluran untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dan mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki. Dengan evaluasi ini, kami dapat lebih memahami seberapa efektif waktu yang digunakan untuk menyampaikan pelayanan inovasi.”

Hasil wawancara menunjukkan bahwa masyarakat merespon Molduk dengan cukup positif. Mereka menanggapi dengan baik bagaimana layanan kependudukan dapat diakses secara online. Selain itu, dilakukan survei dan pemantauan aktif melalui berbagai saluran untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dan mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki. Dengan evaluasi ini, Anda dapat lebih memahami seberapa efektif waktu yang digunakan untuk menyampaikan pelayanan inovasi. Wawancara tersebut mencerminkan pentingnya program komunikasi publik yang efektif dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat, terutama melalui media sosial, radio desa, atau website desa yang up-to-date. Hal yang sama juga disampaikan oleh H. Yusri Achmad, SH selaku Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan yang menjelaskan:

“Kami menyadari betapa pentingnya untuk tetap jujur dan jelas saat berkomunikasi dengan masyarakat tentang inovasi ini. Hasilnya, kami telah membuat metode komunikasi yang efektif. Pertama-tama, untuk menyampaikan informasi secara langsung, kami mengadakan pertemuan rutin dengan pihak-pihak terkait, termasuk tokoh masyarakat, pemuda, dan media lokal. Selain itu, kami meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap program Molduk dengan melatih karyawan kami untuk berkomunikasi secara aktif melalui platform digital seperti website resmi, Facebook, Instagram, dan WhatsApp. Hal ini memungkinkan kami untuk menyampaikan informasi secara cepat dan efisien kepada masyarakat.”



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Hasil wawancara tersebut menunjukkan pentingnya komunikasi publik dalam menyampaikan informasi inovasi kepada masyarakat. Metode komunikasi yang efektif meliputi pertemuan rutin dengan pihak terkait, pelatihan karyawan untuk berkomunikasi melalui platform digital, dan penggunaan media sosial serta website resmi. Hal ini sejalan dengan pentingnya membangun keterbukaan, partisipasi masyarakat, dan peningkatan kesadaran melalui program komunikasi masyarakat desa. Hal yang sama juga disampaikan oleh Drs. Abdul Kadir M.Si selaku Kabid Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan yang menjelaskan:

“Analisis data dan pemantauan tren adalah tugas saya sebagai Kabid Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan. Kami menilai respon masyarakat terhadap program Molduk secara teratur. Analisis data ini menghasilkan indikator waktu yang efektif untuk komunikasi, yang memastikan bahwa pesan tentang inovasi pelayanan diterima dengan baik oleh masyarakat pada waktu yang tepat.”

Hasil wawancara tersebut menjelaskan bahwa tugas Kabid Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan adalah melakukan analisis data dan pemantauan tren. Salah satu program yang dievaluasi secara teratur adalah program Molduk. Analisis data ini menghasilkan indikator waktu yang efektif untuk komunikasi, sehingga pesan tentang inovasi pelayanan dapat diterima dengan baik oleh masyarakat pada waktu yang tepat.

d. Sistem Sosial

Dalam penelitian ini, sistem sosial mengacu pada hubungan dan interaksi yang terjadi antara individu, kelompok, atau komunitas di Kecamatan Mandau, terutama dalam konteks program Molduk (Mobil Online Housing Services).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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 5.4

Kunjungan Kerja Dinas PMD Dukcapil Provinsi Riau Bidang Fasilitasi Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil ke UPT Dukcapil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis pada Kamis 6 Agustus 2023

Sumber : https://www.instagram.com/p/CuXLalIvsUW/?img_index=1

"Program Molduk sebenarnya bertujuan untuk menggunakan teknologi untuk meningkatkan layanan kependudukan. Namun demikian, komponen sosial sangat penting untuk pelaksanaan secara keseluruhan. Sistem sosial membantu masyarakat dan petugas layanan berkomunikasi satu sama lain. Dalam hal ini, kita harus memastikan bahwa komunikasi kreatif yang digunakan oleh Dinas Kependudukan dapat diterima dengan baik oleh masyarakat."

Hasil wawancara tersebut membahas tentang Program Molduk yang bertujuan untuk meningkatkan layanan kependudukan dengan menggunakan teknologi. Namun, komponen sosial juga sangat penting untuk pelaksanaan secara keseluruhan. Sistem sosial membantu masyarakat dan petugas layanan berkomunikasi satu sama lain. Oleh karena itu, komunikasi kreatif yang digunakan oleh Dinas Kependudukan harus dapat diterima dengan baik oleh masyarakat. Hal yang sama juga disampaikan oleh Drs. Sukar selaku Kabid pelayanan dan pencatatan sipil yang menjelaskan:

"Bagi kami program Molduk, juga dikenal sebagai Mobil Online Layanan Kependudukan, untuk mempercepat dan memudahkan mengembangkan proses pelayanan kependudukan. Dengan Molduk, orang dapat melakukan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

proses administrasi seperti pembuatan KTP, akta kelahiran, dan layanan lainnya dengan lebih cepat.”

Hasil wawancara menunjukkan bahwa program Molduk, juga dikenal sebagai Mobil Online Layanan Kependudukan, bertujuan untuk mempercepat dan memudahkan proses pelayanan kependudukan. Dengan Molduk, orang dapat melakukan proses administrasi seperti pembuatan KTP, akta kelahiran, dan layanan lainnya dengan lebih cepat. Program ini telah diimplementasikan di beberapa lokasi di Kabupaten Bengkalis, dimana melalui Molduk, diterbitkan ribuan lembar Kartu Tanda Penduduk (KTP) Elektronik dan memberikan pelayanan keliling jemput bola di beberapa kecamatan. Molduk merupakan salah satu inisiatif Pemkab Bengkalis untuk meningkatkan akses dan kualitas pelayanan kependudukan kepada masyarakat. Hal yang sama juga disampaikan oleh H. Yusri Achmad, SH selaku Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan yang menjelaskan:

“Dalam upaya kami untuk meningkatkan sistem informasi administrasi kependudukan, kami berencana untuk mengembangkan teknologi baru, melatih staf untuk mengikuti tren terbaru, dan berkolaborasi dengan pihak terkait untuk menemukan potensi inovasi layanan yang dapat meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan kependudukan.”

Hasil wawancara dalam upaya untuk meningkatkan sistem informasi administrasi kependudukan mencakup rencana pengembangan teknologi baru, pelatihan staf, dan kolaborasi dengan pihak terkait. Langkah-langkah ini sejalan dengan inisiatif Pemerintah Kabupaten Bengkalis, seperti program Mobil Online Kependudukan (Molduk), yang memberikan pelayanan cepat dokumen kependudukan seperti KTP-el dan Kartu Layanan Keluarga. Hal yang sama juga disampaikan oleh Drs. Abdul Kadir M.Si selaku Kabid Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan yang menjelaskan:

“Selama pelaksanaan program Molduk, kami melihat indikator sistem sosial, salah satunya adalah tingkat partisipasi masyarakat dalam menggunakan layanan Molduk. Kami juga melihat dampak program ini terhadap keterjangkauan layanan kependudukan di kalangan masyarakat, termasuk kelompok yang mungkin mengalami kesulitan untuk mendapatkan akses ke layanan tersebut.

Hasil wawancara tersebut membahas tentang program Mobil Layanan Online Kependudukan (Molduk) yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kabupaten



Bengkalis. Dalam pelaksanaannya, program ini memperhatikan indikator sistem sosial, salah satunya adalah tingkat partisipasi masyarakat dalam menggunakan layanan Molduk. Selain itu, program ini juga berdampak pada keterjangkauan layanan kependudukan di kalangan, termasuk kelompok yang mungkin mengalami kesulitan untuk mendapatkan akses ke layanan tersebut.

5.2 Pembahasan

a. Inovasi

Hasil wawancara menunjukkan bahwa ada sejumlah metrik inovasi yang dapat menjadi subjek penelitian skripsi. Pertama-tama, layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau mengalami transformasi besar ketika Program Molduk memasukkan mobil online. Dengan memberikan layanan yang lebih mudah bagi masyarakat dan meningkatkan produktivitas, penerapan mobil online membawa perubahan besar. Keberhasilan ini menunjukkan inovasi dalam mengembangkan layanan kependudukan dengan menggunakan teknologi terbaru. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau telah mengambil langkah-langkah progresif untuk menjadikan layanan publik lebih responsif, cepat, dan efisien dengan memasukkan mobil online. Dengan inovasi ini, proses administrasi menjadi lebih mudah dan layanan lebih mudah diakses. Yang terakhir dapat menjadi komponen penting dalam penelitian tentang Komunikasi Inovasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Dalam konteks yang lebih luas, keberhasilan Program Molduk menghasilkan hasil yang signifikan yang menghasilkan berbagai indikator inovasi yang menunjukkan kemajuan dalam penyediaan layanan kependudukan. Meningkatnya efisiensi waktu pelayanan, akurasi data, dan tingkat kepuasan masyarakat menunjukkan bahwa Molduk menggunakan teknologi baru dan mengubah banyak aspek operasionalnya. Menggunakan teknologi untuk bekerja di lapangan tanpa kembali ke kantor menunjukkan transformasi besar dalam cara pekerjaan dilakukan. Selain itu, Program Molduk bukan hanya langkah maju dalam penggunaan teknologi, namun juga contoh nyata bagaimana inovasi dapat menghasilkan perubahan positif dalam penyelenggaraan layanan kependudukan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

a. Pengutipan hanya untuk 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 UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Saifudin Kasim Riau



Hal ini karena metode komunikasi yang lebih efektif menunjukkan bahwa inovasi tidak hanya berkaitan dengan aspek teknologi saja, tetapi juga perubahan dalam cara orang berinteraksi dan berkomunikasi satu sama lain.

Selain itu, topik utama penelitian adalah komunikasi yang penting untuk menerapkan inovasi. Tujuan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau adalah untuk menyampaikan informasi secara jelas dan mudah dipahami kepada masyarakat melalui pertemuan komunitas, media sosial, dan papan pengumuman. Komunikasi yang efektif sangat penting untuk menjamin bahwa masyarakat memahami manfaat Program Molduk dan cara menggunakannya. Hasil wawancara dengan Kabid Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan menunjukkan bahwa inovasi ini dapat dicapai melalui penerapan teknologi baru dan peningkatan efisiensi layanan masyarakat, serta melalui langkah-langkah strategi dalam komunikasi, sehingga masyarakat dapat dengan cepat dan positif merespons dan mengadopsi inovasi ini dalam kehidupan sehari-hari mereka.

b. Saluran Komunikasi

Dalam penelitian ini, indikator saluran komunikasi menjelaskan seberapa efektif Program Mobil Online Kependudukan (Molduk) berinteraksi dengan masyarakat. Hasil wawancara menunjukkan bahwa Molduk dapat dengan cepat memberikan informasi terbaru tentang layanan melalui berbagai cara, seperti pesan singkat, media sosial, dan situs web resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau. Strategi komunikasi Molduk baru dimulai dengan pertemuan tim internal, tempat gagasan disusun dan disampaikan kepada karyawan terkait. Selain itu, komunikasi dengan publik dilakukan melalui berbagai saluran, seperti brosur, kampanye di media sosial, dan pengumuman di lokasi strategis. Berkolaborasi dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau sangat penting untuk keberhasilan. Tim Molduk pelaksana secara aktif berkomunikasi dengan pihak terkait untuk memahami kebutuhan komunikasi mereka.

Selain itu, Molduk membantu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau dengan memberikan data kependudukan dan pembaruan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

© Hal ini karena metode komunikasi yang lebih efektif menunjukkan bahwa inovasi tidak hanya berkaitan dengan aspek teknologi saja, tetapi juga perubahan dalam cara orang berinteraksi dan berkomunikasi satu sama lain.

© Hal ini karena metode komunikasi yang lebih efektif menunjukkan bahwa inovasi tidak hanya berkaitan dengan aspek teknologi saja, tetapi juga perubahan dalam cara orang berinteraksi dan berkomunikasi satu sama lain.

© Hal ini karena metode komunikasi yang lebih efektif menunjukkan bahwa inovasi tidak hanya berkaitan dengan aspek teknologi saja, tetapi juga perubahan dalam cara orang berinteraksi dan berkomunikasi satu sama lain.

© Hal ini karena metode komunikasi yang lebih efektif menunjukkan bahwa inovasi tidak hanya berkaitan dengan aspek teknologi saja, tetapi juga perubahan dalam cara orang berinteraksi dan berkomunikasi satu sama lain.

© Hal ini karena metode komunikasi yang lebih efektif menunjukkan bahwa inovasi tidak hanya berkaitan dengan aspek teknologi saja, tetapi juga perubahan dalam cara orang berinteraksi dan berkomunikasi satu sama lain.

© Hal ini karena metode komunikasi yang lebih efektif menunjukkan bahwa inovasi tidak hanya berkaitan dengan aspek teknologi saja, tetapi juga perubahan dalam cara orang berinteraksi dan berkomunikasi satu sama lain.

© Hal ini karena metode komunikasi yang lebih efektif menunjukkan bahwa inovasi tidak hanya berkaitan dengan aspek teknologi saja, tetapi juga perubahan dalam cara orang berinteraksi dan berkomunikasi satu sama lain.

© Hal ini karena metode komunikasi yang lebih efektif menunjukkan bahwa inovasi tidak hanya berkaitan dengan aspek teknologi saja, tetapi juga perubahan dalam cara orang berinteraksi dan berkomunikasi satu sama lain.



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

administrasi kependudukan terbaru. Pemahaman mendalam tentang kebutuhan ini akan memungkinkan Molduk untuk membuat rencana komunikasi yang efektif. Hal ini akan membantu dalam menentukan cara terbaik untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat dengan lebih efektif dan tepat. Secara keseluruhan, inovasi komunikasi Molduk memungkinkan akses informasi yang mudah dan memastikan bahwa berbagai pihak yang terlibat dalam layanan kependudukan saling memahami.

c. Waktu

Hasil wawancara menunjukkan bahwa indikator waktu menjadi komponen penting, yang mencakup berbagai aspek penting. Pertama-tama, proses persiapan pelaksanaan program Molduk yang akan dimulai di Kecamatan Mandau pada Juni 2022, sangat bergantung pada waktu. Komunikasi aktif telah dilakukan beberapa bulan sebelum diluncurkan melalui berbagai saluran, seperti pertemuan komunitas, pengumuman di lokasi strategis, dan media sosial. Hal ini menunjukkan bahwa persiapan waktu sangat penting sebagai indikator waktu.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan, secara aktif dilakukan survei dan pemantauan. Program-program ini menekankan pentingnya proses evaluasi dan perbaikan program untuk memastikan bahwa tanggapan terhadap kebutuhan masyarakat dapat segera diterapkan. Selain itu, waktu sangat penting untuk penyebaran informasi yang efektif kepada masyarakat. Baik pertemuan langsung maupun komunikasi online dilakukan melalui berbagai platform, seperti website resmi, Facebook, Instagram, dan WhatsApp.

Terakhir, waktu sangat penting untuk menganalisis data dan memantau tren. Proses ini dilakukan secara teratur untuk menjamin bahwa waktu yang digunakan untuk menyampaikan pesan tentang inovasi pelayanan kepada masyarakat secara efektif. Hasil wawancara menunjukkan bahwa indikator waktu dalam penelitian ini meliputi unsur-unsur seperti persiapan pelaksanaan program, evaluasi yang berkelanjutan, komunikasi yang efektif, dan analisis data yang teratur untuk memastikan bahwa pesan tentang pelayanan inovasi dapat diterima dengan baik oleh masyarakat pada waktu yang tepat.



d. Sistem Sosial

Dalam penelitian ini, salah satu indikator sistem sosial yang menjadi perhatian adalah tingkat partisipasi masyarakat dalam menggunakan layanan Molduk. Meskipun tujuan utama Program Molduk adalah memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan layanan kependudukan, komponen sosial tidak dapat diabaikan dalam pelaksanaannya. Sistem sosial sangat penting untuk memudahkan komunikasi antara masyarakat dan petugas layanan. Oleh karena itu, sangat penting untuk memastikan bahwa pendekatan komunikasi yang digunakan oleh Dinas Kependudukan dapat diterima dengan baik oleh seluruh lapisan masyarakat. Penelitian ini juga melihat dampak program Molduk terhadap keterjangkauan layanan kependudukan di masyarakat, terutama bagi kelompok yang mungkin mengalami kesulitan untuk mendapatkan layanan tersebut. Hal ini menunjukkan betapa pentingnya memahami aspek sosial ketika menggunakan inovasi teknologi untuk memberikan layanan yang merata dan menguntungkan seluruh masyarakat. Diharapkan hasil penelitian ini akan memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pemahaman tentang efektivitas dan dampak Program Molduk dalam meningkatkan layanan kependudukan di Kecamatan Mandau dengan memperhatikan dua elemen ini, yaitu partisipasi masyarakat dan keterjangkauan 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.