

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN INFORMASI  
PUBLIK MELALUI WEBSITE PPID PADA DINAS  
KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
KOTA TANJUNGPINANG**

**SKRIPSI**



**DIKO ARDIANSYAH  
NIM. 2205010013**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI  
TANJUNGPINANG  
2026**

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN INFORMASI  
PUBLIK MELALUI WEBSITE PPID PADA DINAS  
KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
KOTA TANJUNGPINANG**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu  
Pemerintahan (S.I.P)



**DIKO ARDIANSYAH  
NIM. 2205010013**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI  
TANJUNGPINANG  
2026**

## PERSEMBAHAN

*Skrispi ini saya persembahkan untuk kedua Orang Tua saya Bapak Arman dan Ibu Simarni, atas segala do'a, pengorbanan, dan cinta yang tak pernah putus. Juga untuk Adik Saya tercinta Dina Ardianti serta keluarga dan orang-orang terkasih, yang selalu menjadi alasan untuk terus berjuang*

### MOTTO

*“Jangan lelah mencoba. Tidak ada jaminan kesuksesan, tetapi memilih untuk tidak mencoba adalah jaminan kegagalan”*

*-BJ. Habibie-*

*“Never stop believing in yourself, even when others start to doubt you”*

*-Marq Marquez-*

*“Don't let fear stop you. Keep working until the results speak for themselves”*

*-Cristiano Ronaldo-*

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Diko Ardiansyah  
Nomor Induk Mahasiswa : 2205010013  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Maritim Raja Ali Haji  
Judul Skripsi : Implementasi Kebijakan Pelayanan Informasi Publik  
Melalui Website PPID Pada Dinas Komunikasi dan  
Informatika Kota Tanjungpinang

Dengan ini menyatakan bahwa dalam skripsi saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh pihak lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Referensi.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiat, saya bersedia Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggungjawab dan bersedia menerima sanksi apabila dikemudian hari tidak benar.

Tanjungpinang, 04 Agustus 2026

Yang Membuat Pernyataan,

  
Diko Ardiansyah  
NIM. 2205010013

## PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Diko Ardiansyah  
Nomor Induk Mahasiswa : 2205010013  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Maritim Raja Ali Haji  
Judul Skripsi : Implementasi Kebijakan Pelayanan Informasi Publik Melalui Website PPID pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tanjungpinang

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dalam Sidang Skripsi pada tanggal 28 Juli 2026 dan disetujui serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar kesarjanaan pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji.

### Dewan Penguji,

- |                                                                                     |                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| 1. <u>Assist. Prof. Ella Afnira, M.I.Kom</u><br>NIP. 199304292022032014             | Ketua (.....)     |
| 2. <u>Assist. Prof. Dr. N. A. Dwi Putri, S.IP., M.Si</u><br>NIP. 198707182014042001 | Anggota 1 (.....) |
| 3. <u>Assist. Prof. Ardi Putra, M.IP</u><br>NIP. 199210192019031016                 | Anggota 2 (.....) |
| 4. <u>Ilham Yuri Nanda, S.IP, M.Sos</u><br>NIP. 199904302025061013                  | Anggota 3 (.....) |
| 5. <u>Assist. Prof. Dr. Eki Darmawan, S.Sos., M.I.P.</u><br>NIP. 199012272022031011 | Anggota 4 (.....) |

Disahkan Oleh:

Dekan

Assoc. Prof. Dr. Sayed Fazzan Riyadi, S. Sos., IMAS,  
NIP. 198207072015041002

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan. Penulis menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai penyusunan skripsi ini sangat sulit untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Agung Dhamar Syakti, S.Pi., DEA., selaku rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji;
2. Dr. Sayed Fauzan Riyadi, S.Sos., IMAS., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji;
3. Dr. Afrizal, S.IP., M.Si., selaku Ketua Jurusan Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Maritim Raja Ali Haji;
4. Rizky Octa Putri Charin, S.IP., M.A., selaku Koordinator Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Maritim Raja Ali Haji;
5. Assist. Prof. Nur Aslamaturrahmah Dwi Putri. S.IP. M.Si., selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah meluangkan waktu, pikiran, dan tenaga untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini;

6. Ardi Putra, S.IP., M.IP., selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang telah meluangkan waktu, pikiran, dan tenaga untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini;
7. Ucapan terima kasih saya sampaikan kepada seluruh Dosen Universitas Maritim Raja Ali Haji, khususnya para Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan, yang telah membagikan ilmu, bimbingan, dan pengalaman berharga selama masa perkuliahan;
8. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tanjungpinang, khususnya Bidang Pelayanan dan Pengelolaan Informasi selaku PPID Utama, atas bantuan dan kerja samanya dalam memberikan data serta informasi yang sangat mendukung penyusunan skripsi ini;
9. Dinas Sosial Kota Tanjungpinang selaku PPID Pelaksana, serta seluruh masyarakat pengguna layanan PPID atas kesediaan dan kerja samanya dalam memberikan keterangan yang sangat mendukung penyusunan skripsi ini;
10. Terima kasih yang tak terhingga saya sampaikan kepada kedua orang tua saya atas doa, kasih sayang, dan dukungan yang tiada henti dalam setiap langkah perjuangan saya hingga skripsi ini dapat diselesaikan; dan
11. Saya juga menyampaikan terima kasih kepada teman-teman seperjuangan: Sofianto, Panji, Joko, Wahyu, Adit, Sutrajat, Ajeng, Nana, Mancik, IP C 22, KKN 29 Sebang Lagoi, Aanrauna, Pazli, Mas Hen, Muhar, Wisnu, Najib, Rama yang telah menjadi teman berbagi cerita, semangat, dan tawa dalam setiap proses perjuangan selama masa kuliah hingga penyusunan skripsi ini.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Tanjungpinang, 04 Agustus 2026



**Diko Ardiansyah**  
**NIM. 2205010013**



**PERNYATAAN  
PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, sebagai sivitas akademika Universitas Maritim Raja Ali Haji:

Nama : Diko Ardiansyah  
Nomor Induk Mahasiswa : 2205010013  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Maritim Raja Ali Haji  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Maritim Raja Ali Haji Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **“Implementasi Kebijakan Pelayanan Informasi Publik Melalui Website PPID pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tanjungpinang”**.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan), dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Maritim Raja Ali Haji berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan memublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

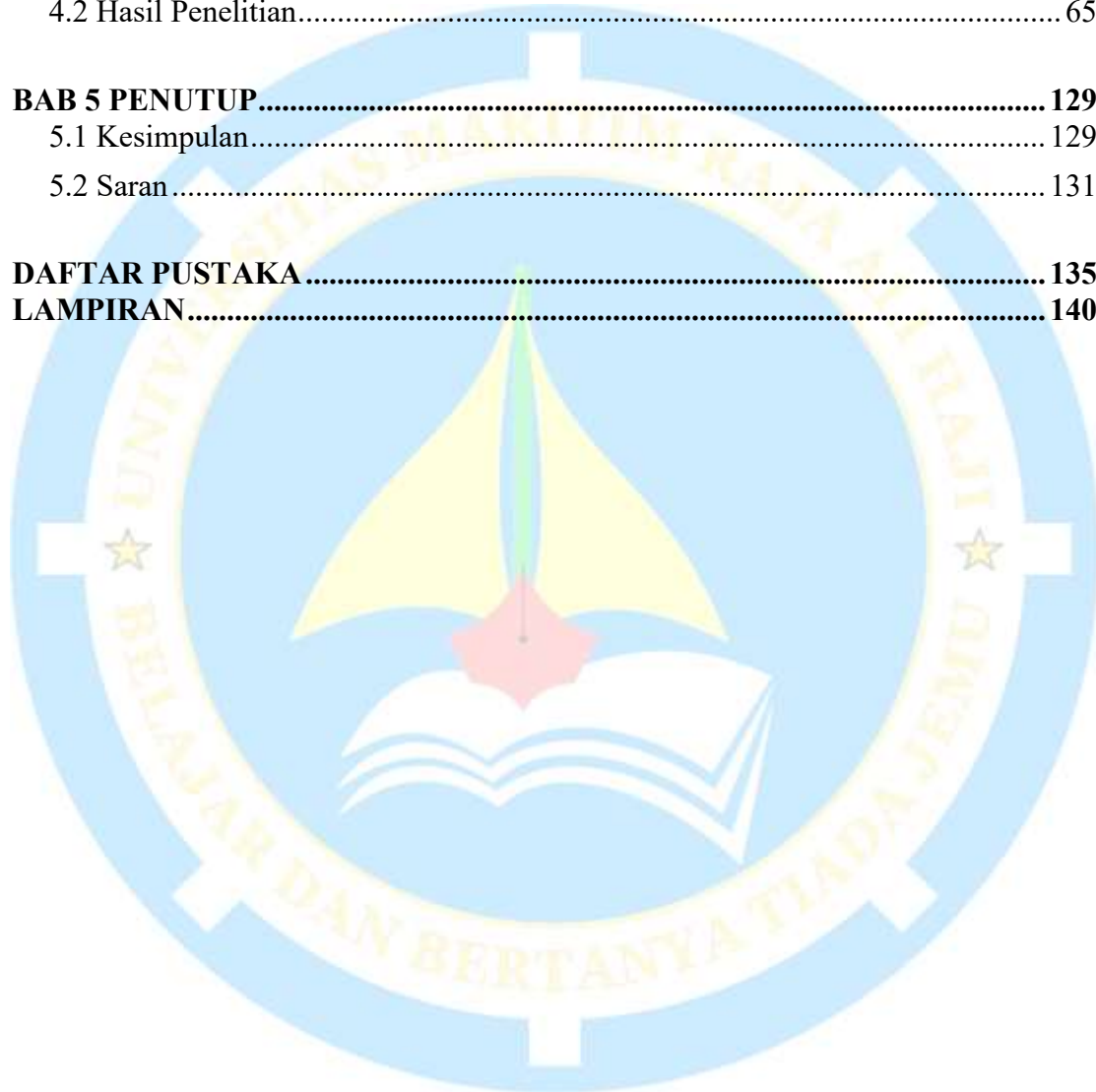
Dibuat di : Tanjungpinang  
Pada tanggal : 04 Agustus 2026  
Yang Menyatakan

  
**Diko Ardiansyah**  
**NIM. 2205010013**

## DAFTAR ISI

|                                                                                                                                       |           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| SAMPUL ( <i>COVER</i> )                                                                                                               |           |
| IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK MELALUI WEBSITE PPID PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA TANJUNGPINANG ..... | i         |
| LEMBAR PERSEMBAHAN .....                                                                                                              | ii        |
| PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....                                                                                                 | iii       |
| PENGESAHAN .....                                                                                                                      | iv        |
| KATA PENGANTAR .....                                                                                                                  | v         |
| PERNYATAAN.....                                                                                                                       | viii      |
| ABSTRAK .....                                                                                                                         | ix        |
| <i>ABSTRACT</i> .....                                                                                                                 | x         |
| DAFTAR ISI .....                                                                                                                      | xi        |
| DAFTAR TABEL .....                                                                                                                    | xiii      |
| DAFTAR GAMBAR .....                                                                                                                   | xiv       |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                                                                                                                 | xv        |
| <b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>                                                                                                        | <b>1</b>  |
| 1.1 Latar Belakang .....                                                                                                              | 1         |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                                                                                                             | 20        |
| 1.3 Tujuan Penelitian.....                                                                                                            | 20        |
| 1.4 Manfaat Penelitian.....                                                                                                           | 20        |
| <b>BAB 2 KAJIAN PUSTAKA .....</b>                                                                                                     | <b>22</b> |
| 2.1 Tinjauan Pustaka .....                                                                                                            | 22        |
| 2.2 Kerangka Teori.....                                                                                                               | 28        |
| 2.3 Kerangka Pemikiran .....                                                                                                          | 38        |
| 2.4 Definisi Konsep .....                                                                                                             | 39        |
| <b>BAB 3 METODE PENELITIAN.....</b>                                                                                                   | <b>42</b> |
| 3.1 Pendekatan Penelitian.....                                                                                                        | 42        |
| 3.2 Objek dan Lokasi Penelitian.....                                                                                                  | 43        |
| 3.3 Fokus Penelitian .....                                                                                                            | 44        |
| 3.4 Sumber Data .....                                                                                                                 | 45        |
| 3.5 Teknik Pengumpulan Data .....                                                                                                     | 46        |
| 3.6 Informan .....                                                                                                                    | 48        |

|                                                |            |
|------------------------------------------------|------------|
| 3.7 Teknik Analisa Data .....                  | 51         |
| 3.8 Jadwal Penelitian .....                    | 53         |
| <b>BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>        | <b>55</b>  |
| 4.1 Deskripsi Objek dan Hasil Penelitian ..... | 55         |
| 4.2 Hasil Penelitian .....                     | 65         |
| <b>BAB 5 PENUTUP .....</b>                     | <b>129</b> |
| 5.1 Kesimpulan .....                           | 129        |
| 5.2 Saran .....                                | 131        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                    | <b>135</b> |
| <b>LAMPIRAN .....</b>                          | <b>140</b> |



## DAFTAR TABEL

|                                                                                                                         |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Tabel 1.1 Daftar Instansi/Dinas yang Memiliki Aplikasi/Website se Kota<br>Tanjungpinang .....                           | 5   |
| Tabel 1.2 Rekapitulasi Hasil Pengecekan Status Akses Domain Aplikasi dan Website<br>Pemerintah Kota Tanjungpinang ..... | 7   |
| Tabel 1.3 Aplikasi/Website Pelayanan Publik Diskominfo Kota Tanjungpinang .....                                         | 9   |
| Tabel 2.1 Tinjauan Pustaka .....                                                                                        | 22  |
| Tabel 3.1 Informan .....                                                                                                | 49  |
| Tabel 3.2 Jadwal Penelitian .....                                                                                       | 54  |
| Tabel 4.1 Perbandingan Persyaratan Permohonan pada Website PPID Kota<br>Tanjungpinang .....                             | 78  |
| Tabel 4.2 Perbandingan Data Layanan Permohonan Informasi Publik PPID Kota<br>Tanjungpinang Tahun 2024–2025 .....        | 91  |
| Tabel 4.3 Gambaran Kondisi Sumber Daya Manusia Pengelola PPID Kota<br>Tanjungpinang .....                               | 94  |
| Tabel 4.4 Pembagian Kewenangan atas Pengelolaan Layanan PPID Kota<br>Tanjungpinang .....                                | 102 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                                                          |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 1.1 Tampilan Menu Daftar Informasi Publik pada Website PPID Kota Tanjungpinang .....              | 15 |
| Gambar 1.2 Tampilan Menu Laporan Pelayanan Informasi pada Website PPID Kota Tanjungpinang .....          | 15 |
| Gambar 1.3 Tampilan Menu Survei Kepuasan Masyarakat pada Website PPID Kota Tanjungpinang .....           | 16 |
| Gambar 1.4 Tampilan Status Permohonan Informasi Peneliti pada Layanan PPID Kota Tanjungpinang .....      | 17 |
| Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....                                                                       | 39 |
| Gambar 4.1 Peta Kota Tanjungpinang.....                                                                  | 56 |
| Gambar 4.2 ruktur Organisasi Dikominfo Kota Tanjungpinang .....                                          | 59 |
| Gambar 4.3 Struktur Organisasi PPID Kota Tanjungpinang.....                                              | 61 |
| Gambar 4.4 Flayer Permohonan dan Pengaduan Layanan PPID Kota Tanjungpinang .....                         | 69 |
| Gambar 4. 5 Tampilan Laman Depan Media Sosial Berupa Instagram dan Facebook PPID Kota Tanjungpinang..... | 71 |
| Gambar 4.6 Tampilan Formulir Permohonan Informasi Pada Website PPID Kota Tanjungpinang .....             | 75 |