

**EVALUASI INOVASI PELAYANAN MELALUI SISTEM
PELAPORAN PENERANGAN JALAN UMUM (SILAJANG) DI
DINAS PERUMAHAN RAKYAT KAWASAN PERMUKIMAN
DAN PERTAMANAN KOTA TANJUNGPINANG**

SKRIPSI



**VIA ADELIA MILENIA
NIM. 180563201033**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG**

2022

**EVALUASI INOVASI PELAYANAN MELALUI SISTEM
PELAPORAN PENERANGAN JALAN UMUM (SILAJANG) DI
DINAS PERUMAHAN RAKYAT KAWASAN PERMUKIMAN
DAN PERTAMANAN KOTA TANJUNGPINANG**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Kesarjanaan
Program Studi Ilmu Administrasi Negara



**VIA ADELIA MILENIA
NIM. 180563201033**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG**

2022

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Via Adelia Milenia
Nomor Induk Mahasiswa : 180563201033
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji
Judul Skripsi : Evaluasi Inovasi Pelayanan Melalui Sistem Pelaporan
Penerangan Jalan Umum (SILAJANG) di Dinas
Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman dan
Pertamanan 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 (Pasal 25 ayat 2 dan pasal 70 Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional).

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

Tanjungpinang, 03 Juni 2022
Yang Membuat Pernyataan



VIA ADELIA MILENIA
NIM. 180563201033

**PERSETUJUAN
SKRIPSI UNTUK DIUJIANKAN**

Dosen pembimbing Skripsi Mahasiswa:

Nama : Via Adelia Milenia
Nomor Induk Mahasiswa : 180563201033
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Judul Skripsi : Evaluasi Pelayanan Publik Melalui
Aplikasi SILAJANG dalam Mewujudkan
Smart People di Kota Tanjungpinang

Setelah mempelajari dan menilai sistematika dan materi masing-masing bab dalam skripsi ini, dinyatakan memenuhi ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah, untuk itu dinilai layak serta dapat disetujui untuk diujikan.

Tanjungpinang, 26 April 2022

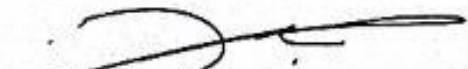
Menyetujui,

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,



Dr. Fitri Kurnianingsih, S.Sos., M.Si.
NIDN. 0016038702



Dr. Okparizan, S.Sos., M.H.I., M.Si.
NIDN. 0001108304

Mengetahui,

Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara



Edison, S.AP., M.PA

NIDN. 1030128601

PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Via Adelia Milenia
Nomor Induk Mahasiswa : 180563201033
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji
Judul Skripsi : Evaluasi Inovasi Pelayanan Melalui Sistem Pelaporan Penerangan Jalan Umum (SILAJANG) di Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman dan Pertamanan Kota Tanjungpinang

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dalam Sidang Skripsi pada tanggal 03 Juni 2022 dan disetujui serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar kesarjanaan pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Dewan Penguji,

1. Agus Hendravady, S.Sos., M.Si. Ketua (.....)
NIDN. 1005087301
2. Dr. H. Rumzi Samin, S.Sos., M.Si. Anggota 1 (.....)
NIDN. 1009037101
3. Edison, S.AP., M.PA Anggota 2 (.....)
NIDN. 1030128601
4. Dr. Fitri Kurnianingsih, S.Sos., M.Si. Anggota 3 (.....)
NIDN. 0016038702
5. Dr. Okparizan, S.Sos., M.H.I., M.Si. Anggota 4 (.....)
NIDN. 0001108304

Disahkan Oleh:
Dekan,



Dr. Oksep Adhayanto, S.H., M.H
NIP. 8109292015041002

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamin, Puji syukur kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Evaluasi Inovasi Pelayanan Melalui Sistem Pelaporan Penerangan Jalan Umum (SILAJANG) di Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman dan Pertamanan Kota Tanjungpinang”**. Penulisan skripsi ini dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Negara. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, penulisan skripsi ini tidak dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih, kepada beberapa pihak sebagai berikut:

1. Bapak Prof Dr. Agung Dhamar Syakti, S.Pi., DEA, selaku Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjungpinang yang telah memimpin kampus sekaligus membina para mahasiswa.
2. Bapak Dr. Oksep Adhayanto, S.H., M.H, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjungpinang yang telah mengesahkan secara resmi judul penelitian sehingga penulisan skripsi ini berjalan secara lancar.
3. Bapak Edison, S.AP., M.PA, selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang telah banyak membantu selama masa perkuliahan.
4. Bapak Dr. H. Rumzi Samin, S.Sos., M.Si, selaku Penasihat Akademik yang selalu memberikan bimbingan dan nasihat selama perkuliahan.
5. Bapak Agus Hendrayady, S.Sos., M.Si, selaku Ketua Penguji yang telah memberikan arahan dan bimbingan dalam penulisan skripsi ini.

6. Ibu Dr. Fitri Kurnianingsih, S.Sos., M.Si, selaku Pembimbing Utama yang telah banyak memberikan masukan dan membimbing penulis hingga selesainya penelitian ini.
7. Bapak Dr. Okparizan, S.Sos., M.H.I., M.Si, selaku Pembimbing Pendamping yang telah banyak memberikan masukan dan membimbing penulis hingga selesainya penelitian ini.
8. Bapak/Ibu Dosen yang telah banyak memberikan sumbangsih ilmunya kepada penulis serta seluruh staf-staf Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Maritim Raja Ali Haji yang telah memberikan pelayanan kepada penulis dalam rangka penyelesaian skripsi ini.
9. Bapak Djasman, S.Sos selaku Kepala Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman dan Pertamanan Kota Tanjungpinang yang telah memberikan izin penelitian dalam penulisan skripsi.
10. Ibu Deri Tiodora, S.Sos selaku Kepala Bidang PJU dan Dekorasi Kota Disperkim Kota Tanjungpinang, Bapak Raja Jamaluddin, S.Sos selaku Kepala Seksi Pemeliharaan PJU Disperkim Kota Tanjungpinang, serta Bapak Seka Dirga selaku Seksi Pemeliharaan PJU Disperkim Kota Tanjungpinang maupun masyarakat yang telah berkenan menjadi informan dalam penelitian ini.
11. Keluarga besar serta teman-teman Program Studi Ilmu Administrasi Negara angkatan 2018 yang selalu memberikan motivasi, semangat dan dukungan kepada penulis dari awal perkuliahan hingga saat ini.

12. Sahabat saya Novikasari, Duwi Mudma'innah, dan Tania Ulvara yang selalu membantu, memotivasi dan memberi semangat dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai.

Penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik dari segi teknik penulisan maupun dari segi isinya, Oleh karena itu, penulis menerima segala bentuk usulan, saran, maupun kritikan yang sifatnya membangun untuk penyempurnaan pada penulisan berikutnya.

Demikian kata pengantar ini penulis sampaikan, semoga skripsi ini dapat memberikan sumbangan keilmuan yang bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan serta dapat menjadi bahan rujukan untuk pembelajaran dan penelitian-penelitian selanjutnya.

Tanjungpinang, 03 Juni 2022

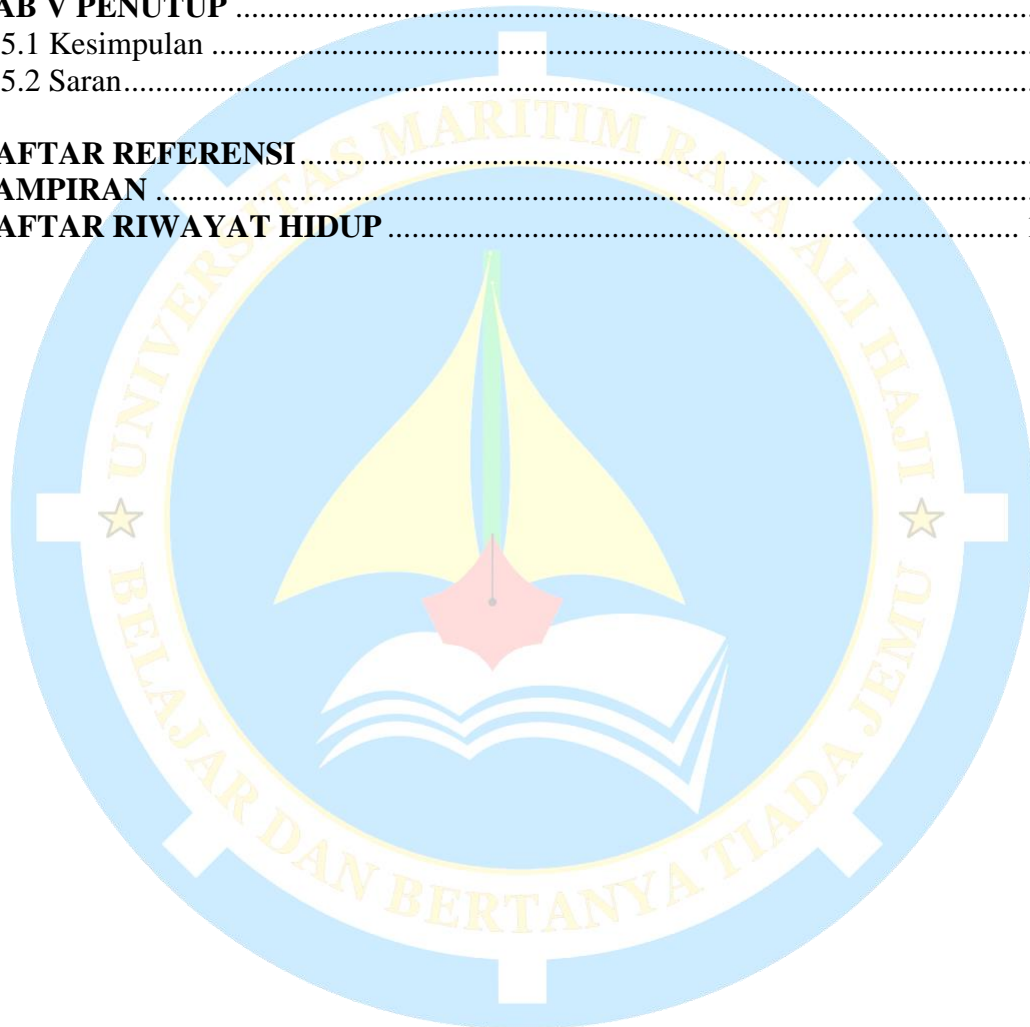
Penulis,

VIA ADELIA MILENIA
NIM. 180563201033

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	i
LEMBAR PERSEMBAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
PERSETUJUAN SKRIPSI UNTUK DIUJIANKAN.....	iv
PENGESAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	ix
ABSTRAK.....	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.4.1 Manfaat Teoritis	7
1.4.2 Manfaat Praktis.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	8
2.1 Tinjauan Pustaka	8
2.2 Kerangka Teori.....	11
2.2.1 Evaluasi	11
2.2.2 Inovasi Pelayanan.....	15
2.2.3 Pelayanan Publik.....	16
2.3 Kerangka Pemikiran.....	20
2.4 Definisi Konsep.....	21
BAB III METODE PENELITIAN.....	24
3.1 Pendekatan Penelitian	24
3.2 Objek dan Lokasi Penelitian	24
3.3 Fokus Penelitian	25
3.4 Sumber Data.....	25
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.6 Informan	28
3.7 Teknik Analisis Data.....	29
3.8 Jadwal Penelitian.....	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	33
4.1 Deskripsi Objek dan Lokasi Penelitian.....	33
4.1.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	33
4.1.2 Gambaran Umum Kota Tanjungpinang	35
4.1.3 Profil Dinas Perkim Kota Tanjungpinang	39

4.2 Hasil Penelitian	47
4.2.1 Identitas Informan	47
4.2.2 Efektivitas SILAJANG	48
4.2.3 Efisiensi SILAJANG	52
4.2.4 Kecukupan SILAJANG	56
4.2.5 Perataan SILAJANG	60
4.2.6 Responsivitas SILAJANG	63
4.2.7 Ketepatan SILAJANG	66
4.2.8 Pembahasan Hasil Penelitian	70
BAB V PENUTUP	74
5.1 Kesimpulan	74
5.2 Saran	76
DAFTAR REFERENSI	78
LAMPIRAN	81
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	103



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Jumlah Pelapor	5
Tabel 2.1 Tinjauan Pustaka.....	8
Tabel 3.1 Informan Penelitian	29
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian	32
Tabel 4.1 Jumlah Penduduk, Sex Ratio dan Kepadatan Penduduk Per Kecamatan Kota Tanjungpinang	37
Tabel 4.2 Daftar Identitas Informan	47



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	21
Gambar 4.1 <i>Login</i> Instansi	34
Gambar 4.2 <i>Login</i> Masyarakat	34
Gambar 4.3 Peta Kota Tanjungpinang.....	36
Gambar 4.4 Dinas Perkim Kota Tanjungpinang.....	40
Gambar 4.5 Struktur Organisasi Dinas Perkim Kota Tanjungpinang.....	46



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara	81
Lampiran 2 Rekomendasi Penelitian dari Fakultas	89
Lampiran 3 Surat Izin Melakukan Penelitian Instansi Pemerintah Terkait	90
Lampiran 4 Surat Keterangan Telah Menyelesaikan Penelitian.....	91
Lampiran 5 Surat Keputusan Penetapan Dosen Pembimbing	92
Lampiran 6 Surat Keputusan Penetapan Dewan Penguji Usulan Penelitian	95
Lampiran 7 Surat Keputusan Penetapan Dewan Penguji Skripsi	97
Lampiran 8 Lembar Perbaikan Skripsi	99
Lampiran 9 Dokumentasi Penelitian.....	100

