INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI TANJAK OLEH DISKOMINFO KOTA TANJUNGPINANG

SKRIPSI

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

PUTRI HARYANI

NIM. 180563201007

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI

TANJUNGPINANG

2022

LEMBAR PERSEMBAHAN

MOTTO

“ setiap orang pasti mempunyai mimpi masing masing, begitu juga saya,namun bagi saya yang paling penting adalah bukan seberapa besar mimpi yang kita punya, tapi adalah seberapa besar usaha kita untuk mewujudkan mimpi itu, karena setiap impian yang kita wujudkan akan menjadi kisah tersendiri didalam perjalanan hidup”.

Teruntuk Kedua orangtuaku yang telah bersusah payah selama ini berusaha dengan tulus mendoakan anaknya, membimbing hidupku hingga saat ini, Ayahku Khairul, Ibundaku Junaidah dan Bapakku Anasrul, danIbundaku Wati tercinta tiada hentinya kupanjatkan doa semoga Allah SWT senantiasa memudahkan segala urusannya, selalu diberikan kesehatan dan hingga kebahagiaan. Kepada Keluarga Besarku terimakasih sudahmendukungku, memberikan motivasi,semangat untuk menjalankan perkuliahan.

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Putri Haryani
Nomor Induk Mahasiswa	: 180563201007
Program Studi	: Ilmu Administrasi Publik
Fakultas	: Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Judul Skripsi	: Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Tanjak Oleh Diskominfo 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.

Adapun 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,17 Juni 2022

Yang Membuat Pernyataan,

METERAI TEMPEL 10000 80296AJX579094589

Putri Haryani
NIM. 180563201007

PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama	: Putri Haryani
Nomor Induk Mahasiswa	: 180563201007
Program Studi	: Ilmu Administrasi Negara
Fakultas	: Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji
Judul Skripsi	: Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Tanjak Oleh Diskominfo Kota Tanjungpinang

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dalam Sidang Skripsi pada tanggal 17 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. **Dr. Rudi Subiyakto, S.Sos.,M.A** Ketua (.....)
   NIDN. 1016127402
2. **Dr. Rumzi Samin, S.Sos., M.Si** Anggota 1 (.....)
   NIDN. 1009037101
3. **H. Jamhur Poti, S.E., M.Si** Anggota 2 (.....)
   NIDN. 1010016404
4. **Agus Hendrayady, S.Sos., M.Si** Anggota 3 (.....)
   NIDN. 1005087301
5. **Dr. Okparizan. S.Sos., M.H.I., M.SI** Anggota 4 (.....)
   NIDN. 0001108304

Disahkan Oleh:
Dekan,

Assoc. Prof. Dr. Oksep Adhayanto, SH., MH
NIP. 198109212015041002

KATA PENGANTAR

Alhamdulilahirabbil'alamin, puji dan syukur haturkan kehadirat Allah Subhanahuwata'ala, karena berkat izin dan kuasanya lah penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Tanjak Oleh Diskominfo Kota Tanjungpinang". Penulis menyadari tanpa dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, penulisan skripsi ini tidak terselesaikan dengan baik karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih, kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. Agung Dhamar Syakti, S.Pi., DEA., selaku Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji, Tanjungpinang.
2. Dr. Oksep Adhayanto, S.H., M.H selaku Dekan Falkultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik;
3. Bapak Edison S.Ap., M.PA., selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik
4. Bapak Agus Hendrayady selaku Pembimbing Utama yang telah banyak memberikan pengarahan, masukan, dan saran dalam penulisan dan penyelesaian dalam skripsi ini.
5. Bapak Okparizan selaku Pembimbing Pendamping yang telah banyak memberikan pengarahan, masukan, dan saran dalam penulisan dan penyelesaian skripsi ini.

6. Bapak dan Ibu dosen, yang telah membekali penulis dengan ilmu yang bermanfaat serta staf Falkultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang juga ikut berkontribusi;
7. Kantor Dinas Komunikasi dan Informasi Tanjungpinang yang telah memberikan bantuan, masukan, saran dan ide dalam membantu penulis menyelesaikan skripsi ini;
8. Teruntuk teman teman seperjuangan di Rantauan Wijayanti, Nurasikin, Siti Hajar,Surmita terima kasih telah menjadi support system terbaik selama ini, dan telah menemani suka dukanya perjalanan didunia perkuliahan semoga kalian sehat dan dipermudahkan segala urusannya.
9. Teruntuk teman temanku Sosial Girl's Yunita Sari, Yayan, Nurkholijah dan Siti Nuratika terima kasih support system terb aik selama ini, meskipun beda universitas tapi kalian tetap menjadi teman terbaik.
10. Teruntuk teman teman kuliahku Lidya Novika,Nina Islamey Bonita, Suil Nezhfi Dachi, Cicilia Yolanda yang telah menemani susah duka selama di perkuliahan dan terima kasih serta dukungan selama ini.
11. Teruntuk Lima Serangkai Putri Handayani, Anita Julyanti, Lidya Novika dan Kinasih Dwi Utari yang selalu memberi dukungan selama ini.
12. Teruntuk rekan rekan seperjuangan Angkatan 2018 Ilmu Administrasi Publik terima kasih sudah berjuang sama sama sejauh ini.
13. Teruntuk Keluarga Besar Himpunan Mahasiswa Kecamatan Moro dan Keluarga Besar Himpunan Mahasiswa Islam Komisariat Falkultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik selaku memberikan do'a serta dukungan moril selama penulis menjalani studi.

14. Teruntuk Diri Sendiri terima kasih telah berjuang sejauh ini tanpa niat,usaha dan do'a, serta patah hati yang hebat mungkin penulis tidak sekuat ini untuk bisa menyelesaikan gelar sarjana.

Penulis menyadari terdapat banyak kekurangan didalam penelitian ini.Oleh karena itu saran dan masukkan sangat penulis harapkan untuk perbaikkan dimasa mendatang dan semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi orang banyak dalam ilmu pengetahuan.

Tanjungpinang, 17 Juni 2022

PUTRI HARYANI

NIM. 180563201007

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

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

Nama : Putri Haryani

Nomor Induk Mahasiswa : 180563201007

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

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-ekslusif (*Non-exclusif Royalti Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Tanjak Oleh Diskominfo Kota Tanjungpinang.

Beserta perangkat yang ada, dengan Hak Bebas Royalti Non-Ekslusif ini Universitas Maritim Raja Ali Haji berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelal dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan 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 : 17 Juni 2022

Yang Menyatakan,

PUTRI HARYANI
NIM. 180563201007

INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI TANJAK OLEH DISKOMINFO KOTA TANJUNGPINANG

Oleh
Putri Haryani
NIM.180563201007

Abstrak

Pelayanan publik pada dasarnya sangat berkaitan dengan aspek kehidupan sosial yang luas dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki tugas sebagai penyedia berbagai pelayanan publik yang diperlukan masyarakat dalam bentuk lain dalam bidang pendidikan,kesehatan, informasi teknologi dan lainnya. Di pemerintah Kota Tanjungpinang telah melakukan inovasi pelayanan publik mengenai sarana informasi masyarakat melalui aplikasi tanjak atau disebut dengan sebutan TanjungPinang aktual.Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Tanjak Oleh Diskominfo Kota Tanjungpinang. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, observasi, dan dokumentasi terkait aplikasi tanjak. Data yang dapat kemudian dianalisis secara kualitatif dengan menelaah seluruh data yang telah dikumpulkam yang didukung oleh hasil wawancara dengan pendekatan teori menurut rogers (2003) yang mengemukakan indikator keuntungan relative yang memberikan banyak keuntungan bagi pengguna aplikasi tanjak, kesesuaian terhadap inovasi sebelumnya dengan inovasi sekarang tidak berbelit-belit, kerumitan bagi pengguna aplikasi mengatakan ada beberapa kendala saja yang dialami, kemungkinan dicoba aplikasi telah terbukti terpuji mempunyai keuntungan bagi penggunanya, dan kemungkinan diamati oleh seluruh lapisan masyarakat dari hasil penelitian, dapat diketahui bahwa berdasarkan hasil penelitian maka dapat ditarik kesimpulan, bahwa inovasi pelayanan publik melalui aplikasi tanjak sudah cukup berhasil, namun dari lima indikator inovasi yang digunakan adalah keuntungan relative, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba dan kemungkinan diamati. Terdapat dua indikator yang belum maksimal yaitu kerumitan dan kemungkinan dicoba.

Kata Kunci : Inovasi, Pelayanan, Tanjak, Diskominfo Tanjungpinang

PUBLIC SERVICE INNOVATION THROUGH THE TANJAK APPLICATION BY THE TANJUNGPINANG DISKOMINFO

Oleh
Putri Haryani
NIM. 180563201007

ABSTRACT

Public services are basically closely related to the broad aspects of social life in the life of the state, the government has a duty as a provider of various public services needed by the community in other forms in the fields of education, health, information technology and others. The Tanjungpinang City government has innovated public services regarding public information facilities through the Tanjak application or called the actual Tanjung Pinang. . Data collection techniques were carried out by means of interviews, observations, and documentation related to the tanjak application. The data can then be analyzed qualitatively by examining all the data that has been collected which is supported by the results of interviews with a theoretical approach according to Rogers (2003) who suggests indicators of relative advantage that provide many advantages for users of the Tanjak application, conformity to previous innovations with current innovations is not complicated. convoluted, the complexity for application users says that there are only a few obstacles experienced, the possibility of trying the application has proven to be commendable to have benefits for its users, and the possibility of being observed by all levels of society from the results of the research, it can be seen that based on the results of the study it can be concluded that innovation Public services through the Tanjak application have been quite successful, but of the five innovation indicators used are relative advantage, suitability, complexity, possibility to try and possibility to observe. There are two indicators that have not been maximized, namely complexity and the possibility of trying.

Keywords: Innovation, Service, Tanjak, Tanjungpinang Diskominfo.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL SKRIPSI i
LEMBAR PERSEMBAHAN ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI iii
PENGESAHAN iv
KATA PENGANTAR v
PERNYATAAN PERSETUJUAN viii
ABSTRAK iix
DAFTAR ISI xi
DAFTAR GAMBAR xiii
DAFTAR TABEL xiv

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.Manfaat Teoritis 7
2.Manfaat Praktis 7

BAB II KAJIAN PUSTAKA 8
2.1 Tinjauan Pustaka 8
2.2 Kerangka Teori 11
2.2.1 Inovasi Pelayanan 11
2.3Kerangka Pemikiran 20
2.4 Definisi Konsep 20

BAB III METODE PENILITIAN 23
3.1Pendekatan Penelitian 23
3.2 Objek dan Lokasi Penelitian 23
3.3.Fokus Penelitian 23
3.4 Sumber data 24
3.5 Teknik Pengumpulan data 24
3.6 Informan 26
3.7 Teknik Analisa Data 26
3.8Jadwal Penelitian 28

BAB IV PEMBAHASAN 29
4.1 Deskripsi Objek Dan Lokasi Penelitian 29
4.1.1 Gambaran Umum Tanjungpinang 29
4.1.2 Profil Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tanjungpinang 32
4.2 Hasil Penelitian 42

BAB V PENUTUP.....55
5.1 KESIMPULAN 55
5.2 SARAN.....57

DAFTAR REFERENSI 59
DAFTAR RIWAYAT HIDUP 71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tampilan Menu Aplikasi Tanjak……5
Gambar 4.1.1 Peta Kota TanjungPinang……37

DAFTAR TABEL

2.3 Kerangka Pemikiran.....23
3.1 Informan.....31
3.8 Jadwal Penelitian 33

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

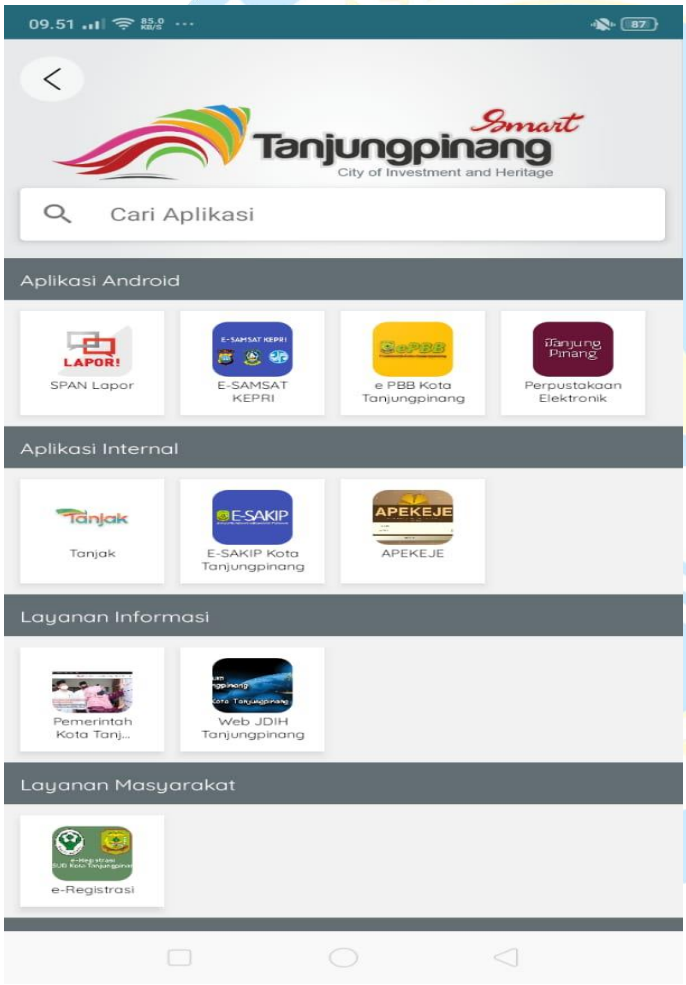
Pelayanan publik pada dasarnya sangat berkaitan dengan aspek kehidupan sosial yang luas dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki tugas sebagai penyedia berbagai pelayanan publik yang diperlukan masyarakat dalam bentuk lain dalam bidang pendidikan,kesehatan, informasi teknologi dan lainnya. Sebagaimana fungsi pemerintah dijalankan sejalan dengan undang-perundangan nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan pelayananan sesuai peraturan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa,dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan Publik menurut keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara nomor 63 tahun 2003 dalam Ratminto (2005:18) adalah kegiatan segala pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai pemenuhan dan penerima pelayanan dalam pelaksanaan ketentuan perundangan-undangan.

Dalam kehidupan sehari hari pelayanan publik merupakan suatu hal yang penting dalam mendukung menjalankan suatu aktifitas masyarakat.Untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik dalam partisipasi masyarakat agar dapat membantu dan memperbaiki kinerja pemerintah dalam upaya pembangunan sosial, dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik pemerintah merupakan aktor pertama dan utama yang bertanggung jawab dalam upaya pemenuhan hak-hak rakyat.

Pemerintah merupakan satu satunya pihak yang berkewajiban menyediakan barang publik murni dalam kaitannya dengan sifat barang privasi dan barang publik murni.Barang publik murni ini merupakan aturan yang tidak boleh diserahkan kepada penyediaannya.Pelayanan Publik yang dilakukan oleh pemerintah masih cenderung berbelit-belit,mahal serta kurang efektif dan efesien. Keadaan tersebut terjadi karena memposisikan masyarakat sebagai pihak yang melayani bukan dilayani. Agar terbentuknya suatu kenyamanan bagi kedua belah pihak maka masyarakat harus mendominasi kondisi suatu daerah,dengan adanya kondisi pelayanan publik yang kurang baik disuatu daerah maka pemerintah sebagai pelayan dapat memberikan pelayanannya sesuai dengan peran dan tugas yang harus dipatuhi. Meskipun dibentuknya suatu negara yang sesungguhnya untuk kepentingan masyarakat,namun pelayanan yang harusnya ditujukan kepada masyarakat dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap negara (Hisbani, Karim, dan Malik, 2015). Oleh karena itu, diperlukan dalam melakukan reformasi pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukan “pelayan dan yang dilayani” ke pengertiannya yang sesungguhnya. Pelayanan publik berkembang seiring berjalannya waktu, maka dari itu pelayanan publik membutuhkan suatu inovasi (Jati,2011). Di zaman milinieal seperti sekarang ini perkembangan teknologi makin menarik merambat keseluruh dunia,sehingga semakin banyaknya yang menggunakan teknologi dalam kehidupan sehari hari melalui media gadget sangat penting bagi kehidupan masyarakat dalam pemenuhan kebutuhan yang cepat dan praktis, dengan adanya kemajuan teknologi maka pelayanan publik juga harus memiliki inovasi yang baru dalam berhubungan dengan teknologi (Nasikhah,2019).

Dalam pemberi pelayanan publik yang terbaik perlu adanya kesadaran dari masyarakat yang untuk mempunyai kesadaran diri dalam melalukan pelayanan publik yang baik dari sebelumnya, maka dari itu Hendrayady (2020) menyatakan Apabila aparat pemberi pelayanan publik tidak mampu menyesuaikan diri dengan berbagai perubahan yang terjadi, maka akan ada tersingkirnya dari persaingan dan akan hilangnya kepercayaan dari masyarakat. Agar pelayanan publik dapat lebih baik maka dibutuhkan inovasi – inovasi dalam pengembangan pelayanan.Dengan hadirnya inovasi sebagai suatu produk baru tentunya akan mengantikan cara lama ke cara yang baru dalam memberikan pelayanan. Inovasi dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik dalam birokrasi pemerintah menurut Mile dan Roste (dalam Marom,2015:53) terlahir karena didorongnya adanya suatu motivasi-motivasi. Dibandingkan dengan inovasi sebelumnya, inovasi harus memiliki keunggulan dan nilai lebih dalam kebaruan nilai dalam suatu inovasi yang menjadi ciri khas yang juga memiliki sifat kebaikkan dari kesesuaian dengan inovasi yang diganti. Tujuannya agar tidak hanya membuang inovasi lama,selain karena biayanya sedikit, tetapi menmanfaatkan inovasi lama ke transisi inovasi yang baru. Inovasi dalam prosedur yang baru pelayanan memberikan pembaruan dalam hal pelayanan yang berinteraksi dengan penerima layanan dan memberikan pelayanan. Manusia memutuskan berinovasi agar terjadinya dorongan dari suatu pihak atau melihat pihak lain sudah melakukan macam-macam inovasi. Menurut (Mulgan, Albery & Kurniawan, 2015) dijelaskan bahwa inovasi merupakan suatu kreasi dan implementasi dari adanya suatu proses produk baru dalam layanan hingga menjadi hasil nyata dalam pengembangan efektivitas dan kualitas hasil.

Perkembangan teknologi makin menarik merambat keseluruh dunia,sehingga semakin banyaknya yang menggunakan teknologi dalam kehidupan sehari hari melalui media gadget sangat penting bagi kehidupan masyarakat dalam pemenuhan kebutuhan yang cepat dan praktis, dengan adanya kemajuan teknologi maka pelayanan publik juga harus memiliki inovasi yang baru dalam berhubungan dengan teknologi.(Nasikhah,2019).



Gambar 1.1 Tampilan Menu Aplikasi Tanjak

Provinsi Kepulauan Riau telah memiliki inovasi-inovasi pelayanan publik yang berkaitan dengan era revolusi 4.0 yang berada dilingkungan organisasi perangkat daerah yang berhubungan dengan masyarakat yang artinya jika masyarakat didaerah menemukan kendala,tidak perlu jauh jauh untuk melaporkan kejadian yang terjadi telah dinyatakan oleh Hendrayady. Untuk meningkatkan layanan berbasis teknologi di era teknologi yang berubah dengan cepat dan tuntutan masyarakat yang semakin kompleks, kita harus selalu mengikuti perkembangan tren dan teknologi terkini, serta kebutuhan masyarakat.Kini pemerintah provinsi kepulauan riau salah satunya di pemerintah kota tanjungpinang telah melakukan inovasi pelayanan publik mengenai sarana informasi masyarakat melalui aplikasi tanjak atau disebut dengan sebutan TanjungPinang Aktual yang diriliskan pada tahun 2020 sebagai media informasi terintegrasi berbasis aplikasi pada seluruh organisasi perangkat daerah (OPD) diruang lingkup pemerintah kota tanjungpinang. Saat ini aplikasi tanjak baru berbasis android dan dipersiapkan kedepan untuk pengguna smartphone yang berbasis IOS dan bisa didownload di Playstore. Aplikasi tanjak resmi diluncurkan setelah dilantiknya wali kota tanjungpinang yaitu Rahma S.IP dan disaksikan oleh Gubernur Kepulauan Riau yaitu Isdianto, Sekretaris daerah Provinsi, dan rekan rekan pejabat pemerintah kota tanjungpinang dan pejabat pemerintah provinsi. Aplikasi tanjak ini merupakan induk dari aplikasi yang terintegrasi yang akan mempermudah masyarakat untuk mengetahui terkait berita berita yang terupdate tiap harinya, destinasi yang berada ditanjungpinang, website pemerintah kota tanjungpinang, dan nomor telepon siaga seperti kantor polisi, pemadam kebakaran, PLN, RSUD Tanjungpinang, covid-19, darurat pemko, pdam Tanjungpinang, dll. Aplikasi

tanjak ini juga persiapan untuk lebih ke proses tahap berkembang yang lebih baik seperti aplikasi lainnya, seluruh aplikasi milik pemerintah juga sudah ada terintegrasi pada aplikasi tanjak termasuk aplikasi berbasis android yang didalamnya terdapat aplikasi Span-Lapor, E-Samsat Kepri, E-PBB Kota Tanjungpinang, Perpustakaan Elektronik. Selain itu juga mempunyai Aplikasi Internal yang terdapat Aplikasi Tanjak, E-SAKIP Kota Tanjungpinang.APEKEJE. dan mempunyai Layananan Informasi berupa Pemerintah Kota Tanjungpinang dan Web JDH Tanjungpinang, Layanan Masyarakat yang berupa E-Regitrasi RSUD Kota Tanjungpinang dan Layanan Publik yang berupa LPSE. Dengan hadirnya aplikasi tanjak ini sebagai pendukung Kota Tanjungpinang menuju kota smartcity. dan untuk saat ini pengguna aplikasi tanjak sudah mencapai 500 orang yang sudah mendowloand dan menggunakan aplikasi tanjak.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan,maka dalam penulis merumuskan permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut :

Bagaimana Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Tanjak Oleh Diskominfo Kota Tanjungpinang?

1.3Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah diatas maka tujuan dari Penelitian ini bertujuan untuk :

Untuk Mengetahui Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Tanjak Oleh Diskominfo Kota Tanjungpinang

1.4 Manfaat Penelitian

Bertitik tolak dari latar belakang masalah, masalah pokok , dan tujuan penelitian, adapun yang menjadi manfaat dilakukannya penelitian ini terdiri atas dua manfaat yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis. Adapun manfaat tersebut adalah :

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk referensi dalam bentuk informasi maupun sumber pengetahuan yang sesuai dibidang Ilmu Administrasi Negara khususnya tentang penerapan inovasi pelayanan publik melalui aplikasi tanjak oleh diskominfo kota tanjungpinang.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini dapat dijadikan masukan maupun bahan pertimbangan bagi pemerintah kota Tanjungpinang dan masyarakat Tanjungpinang yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat diera modern saat ini.

BAB II
KAJIAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Pustaka

Tinjauan Pustaka merupakan hal yang sangat penting dan berguna bagi suatu penelitian.Dalam penelitian ini, peneliti telah meninjau beberapa sumber yang didapat dari penelitian terdahulu untuk digunakan sebagai bahan rujukan. Adapun penelitian yang berkaitan sebagai berikut :

1. Kristanto Yuliana, 2018, Universitas Diponegoro, Jurusan Departemen Administrasi Publik melakukan penelitian yang berjudul "Inovasi Pelayanan Publik dalam Rangka Mewujudkan E-Goverment (Studi Kasus Pelaksanaan Aplikasi Lapor Hendi)". Penelitian ini menjelaskan tentang Inovasi yang berkaitan dengan apikasi Lapor Hendi atau yang dikenal layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat yang merupakan berbasis teknologi informasi yang dibangun oleh Kantor Staf Presiden. Dalam aplikasi Lapor Hendi yang mulanya diperuntukkan penghubung dengan pelaksanaan e-Government dikota semarang berharap bahwa pelayanan terhadap masyarakat semakin cepat dan tidak terhalang waktu. Berdasarkan penelitian yang dilakukan hasil temuan e-Government menurut Keppres No.20 Tahun 2006 e-Government adalah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi,efektivitas,transparansi,dan akuntabilitas penyelenggaran pemerintah. Aplikasi Lapor Hendi ini belum berjalan secara efektif dan efiesien dan lamanya waktu penanganan dari awal pengaduan bahkan beberapa pengaduan tidak mendapatkan respon.Kesamaan penelitian Kristanto Yuliana dengan penelitian ini yaitu sama-samamenggunakan konsep inovasi yang berkaitan dengan aplikasi

android. Sedangkan perbedaannya yaitu pada pembahasan Kristanto Yuliana yaitu tempat lokasi penelitiannya dengan penelitian ini berbeda lokasi dan aplikasi si tanjak mempunyai fitur yang berbeda dengan aplikasi si Lapor Hendi

2. Hariani, Dyah, dkk, 2018, Universitas Diponegoro, Jurusan Departemen Administrasi Publik melakukan penelitian yang berjudul Inovasi Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Dipusat Informasi Publik (PIP) Balai Kota Semarang dimana penelitian ini menganalisis penunjang dan faktor penghambat inovasi pelayanan pengaduan (P3M) dibalai kota semarang. Penelitian ini menjelaskan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) dipusat informasi publik (PIP) Balai kota semarang masih ada faktor penghambat nya yaitu adanya tekanan admnistrasi yang mengharuskan masyarakat memenuhi syarat legalitas atas pengaduan atau pemberian aspirasi yang diajukan. Sedangkan yang selanjutnya belum adanya penghargaan terhadap pegawai yang mempengaruhi kinerja operator P3M dalam menjalankan tugas-tugasnya untuk memenuhi fungsi pelayanan pengaduan,dan ketidak mampuan untuk menghadapi keluhan untuk menghadapi perubahan karena belum adanya pegawai yang mampu menjalankan tugas di P3M sebagai operator yang berhadapan langsung dengan masyarakat. Di dalam proses inovasi organisasi memiliki tujuan menurut Sheperd dalam Sa'ud Udin (2008:76). Persamaan penelitian yang dilakukan Hariani, Dyah, Divani, Ulfa, Nadia, yaitu membahas Inovasi pelayanan pengaduan agar tersampaikan aspirasi masyarakat.Sedangkan perbedaanya lokasi penelitian dan fitur aplikasinya.

3. Jurman, 2020, Universitas Muhammdiyah Makassar, Jurusan Ilmu Administrasi Negara melakukan penelitian yang berjudul Inovasi Pelayanan Pengaduan Warga Berbasis Online Didesa Pakatto Kabupaten Gowa dimana penelitian ini untuk

mengetahui mengenai pelayanan online yang dibangun oleh perangkat desa untuk memaksimalkan pelayanan publik. Dimana didalam penelitiannya terdapat beberapa masalah yang menghambat sehingga dapat dikatakan belum optimal dalam mengakses pengaduan berbasis online yang jarak rumahnya jauh dari kantor desa pakkato yang melalui aplikasi Whatsapp (WA) yang didalamnya lebih 70 persen warga Pakkato yang sudah tergabung didalamnya dan menjadi wadah diskusi dan pengaduan kelompok masyarakat dan Inovasi yang diciptakan oleh perangkat desa pakkato berhasil meraih terbaik pertama dalam kategori pelayanan informasi dan transparansi publik tingkat Provinsi Sulawesi Selatan. Program inovasi pelayanan pengaduan warga berbasis online didesa pakkato menjadi model pelayanan yang maksimal dijalankan sebab paradigma masyarakat yang masih konvensional dalam menanggapi sesuatu hal yang baru, selain itu keterbatasan ekonomi masyarakat menjadi salah satu faktor penghambat dalam pengembangan konsep pelayanan pengaduan yang berbasis online tersebut. Maka dengan adanya aplikasi ini harapan pemerintah sangat besar agar permasalahan tersebut tidak muncul lagi dan pemerintah juga berharap bahwa pelayanan terhadap masyarakat semakin cepat dan tidak terhalang waktu (Yuliana,Vol 2). Persamaan penelitian ini yang dilakukan oleh Jurman ini yaitu sama sama membahas tentang inovasi pelayanan yang berbasis melalui aplikasi, sedangkan perbedaanya yaitu dari lokasi penelitiannya yang berbeda.

4. Kartika, febi, 2020, Universitas Negeri Surabaya, Jurusan Ilmu Administrasi Negara melakukan penelitian yang berjudul inovasi pelayanan publik melalui aplikasi poedak (pelayanan online pendaftaran administrasi kependudukan) didinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten gresik dimana penelitian ini untuk

mengetahui pelayanan administrasi kependudukan disdukcapil kabupaten gresik melalui inovasi pelayanan aplikasi poedak dilatar belakangi oleh banyaknya keluhan masyarakat mengenai sulitnya mendapatkan layananan administrasi kependudukan diera pandemic covid-19. Persamaan penelitian Kartika,febi, yaitu membahas tentang adanya aplikasi poedak sebagai sarana layanan masyarakat dan aplikasi yang berbasis android, sedangkan perbedaannya aplikasi poedak ini aplikasi yang melayani pembuatan ktp untuk masyarakat kabupaten gresik.

5. Nurjasman,Asep, 2020, Universitas Muhammadiyah Malang, Jurusan Ilmu Pemerintahan melakukan penelitian yang berjudul inovasi pelayanan publik melalui penerapan sistem elektronik surat keterangan (E-SUKET) di kota kediri dimana penelitian untuk mengetahui bagaimana inovasi pelayanan publik melalui penerapan system elektronik surat keterangan (E-SUKET) di kota kediri yang dikeluarkan oleh pemerintah untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat kota kediri dala melakukan pelayanan surat menyurat yang berkaitan dengan surat keterangan tidak mampu, surat keterangan kelahiran, dan surat keterangan kematian. Persamaan penelitian Nurjasman, Asep, yaitu membahas tentang pelayanan yang berkaitan dengan surat surat yang berada didalam aplikasinya, sedangkan perbedaannya yaitu aplikasi E-SUKET lebihmelayani surat menyurat yang berkaitan dengan surat kelahiran dan teori yang digunakan dan hasilnya juga berbeda dari aplikasi tanjak.

2.2 Kerangka Teori

2.2.1 Inovasi Pelayanan

Inovasi sendiri sebenarnya sudah memiliki istilah yang relatif baru apabila diukur didalam perjalanan sejarah peradaban manusia.Istilah ini berasal dari bahasa latin*innovare* yang bearti berubah menjadi sesuatu yang baru. Istilah inovasi (*innovation* dan *innovate*) sendiri yang baru dikenal dalam kosakata bahasa inggris pada abad ke-16. Hanya saja pada masa itu, istilah inovasi lebih banyak diasosiasikan secara negative sebagai *troublemaker* serta lebih identik dengan perubahan baru yang membawa dampak yang sangat luar biasa, terutama terhadap kemampanan sosial politik serta mengancam struktur kekuasaan.Adapun istilah *innovative* sendiri mulai luas dipergunakan banyak orang sejak abad ke-17, atau sekitar 100 tahun kemudian. Dalam sebuah pengertian menyebutkan bahwa inovasi adalah kegiatan yang meliputi seluruh proses menciptakan dan menawarkan jasa atau barang baik yang sifat nya baru. Sedangkan menurut Damanpour menjelaskan bahwa sebuah inovasi dapat berupa produk baru atau jasa baru, teknologi dalam proses menghasilkkan produk yang baru dan sistem struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi sejalan dengan itu menurut Rogers salah satu penulis buku inovasi terkemuka,menjelaskan bahwa inovasi merupakan sesuatu yang terwujud maupun sesuatu yang tidak terwujud.

Menurut Mulgan dan Albury (2008) memaparkan beberapa alasan mengapa ruang lingkup publik harus ada inovasi yaitu :

1). Untuk menanggapi secara lebih efektif dalam perubahan dan kebutuhan ekpestasi publik terus yang harus disignifikan.
2). Untuk memperbaiki sebuah pelayanan publik,termasuk bagian-bagian dari masa lalu yang hanya sedikit mengalami kemajuan.
3). Untuk memasukkan unsur biaya dan peningkatan efiesiensi.

Sedangkan menurut Albury (2003) secara rinci menjelaskan inovasi sebagai *new ideas that work.*Ini berarti bahwa inovasi adalah berhubungan erat dengan ide-ide baru yang bermanfaat.Inovasi dengan kebaharuannya harus memiliki nilai yang bermanfaat. Adapun hal penting dalam memahami inovasi menurut Schumpter (Halvorsen, 2005:8) yang menekankan dua hal penting yaitu :

1. Sifat kebaharuan (novelty) dari sebuah produk yang baru, dengan kata lain inovasi hanya terhubung kepada inovasi yang baru dalam produk dan jasa
2. Bahwa inovasi berhubungan dengan proses pencarian aplikasi komersial disektor bisnis.

Inovasi bukan hanya menyangkut penciptaan suatu produk tetapi juga meliputi banyak hal lainnya. Ancok (2012) mengemukakan beberapa jenis-jenis inovasi, yaitu :

a. Inovasi Pelayanan

Pelayanan ialah suatu unsur yang sangat penting dalam pemasaran sebuah barang dan jasa.Pelayanan berkaitan dengan emosi. Orang akan meninggalkan suatu barang dan jasa bila pemberi pelayanan lambat dan bekerja,tidak ramah,marah-marah dan cemberut, termasuk mengacu harus menunggu cukup lama untuk memperolehsuatu produk atau pelayanan. Salah satu inovasi pelayanan adalah '*one stop service'*.Ambil contoh penanganan perjalanan terhadap seorang eksekutif. Agen perjalanan memberikan pelayanan yang lengkap sebagai berikut: pemesanan aktif,mengantarkan ke stasiun bandara,dan mempersiapkan penjemputan di bandara kota tujuan.

b. Inovasi Proses

Ialah sebuah proses dalam pembuatan suatu barang atau penyampaian sebuah layanan kepada pelanggan/*customers* akan memakan waktu,biaya,dan

tenaga. Baik itu bagi penyedia barang, misalnya proses yang tidak efisien akan membuat sebuah barang terlambat masuk pasar, dan biaya operasional pembuatan barang akan tinggi. Dalam kegiatan operasional,sebuah organisasi harus menyederhanakan proses kerja untuk memperoleh efisiensi,atau menemukan proses yang sama sekali baru dengan meninggalkan proses operasi yang lama demi membuat dalam pencapaian hasil kerja organisasi.

c. Inovasi Produk

Pengguna produk menginginkan produk yang multiguna.Misalnya telepon genggam. Orang menginginkan telepon genggam yang multifungsi,bukan hanya sebagai alat komunikasi suara, *e-mail*, dan percakapan tertulis (*chatting*), tetapi juga bisa sebagai pengatur jadwal kerja, kamera, kalkulator, dan bahkan mampu membuat bahan presentasi seperti *powerpoint*. Oleh karena itu butuhnya desain produk baru, tampilan, dan fitur yang ada dalam produk sangat penting bagi penggunanya.

Menurut Hamel (2000) inovasi adalah peralihan dari prinsip-prinsip, proses dan praktik-praktik manajemen tradisional atau perubahan dari bentuk organisasi yang lama akan memberi pengaruh yang akan disignifikan terhadap cara sebuah manajemen yang dijalankan. Sedangkan menurut West (2000) inovasi berasal dari kata kreativitas ide-ide baru, inovasi adalah sebuah penerapan ide ide tersebut secara aktual dan praktek. Hal-hal yang dapat merangsang inovasi :

a. Tantangan di dalam ruang lingkup organisasi
b. Tekanan yang kuat terhadap kualitas dalam proses suatu layanan
c. Adanya pemantauan dalam komunikasi antar departemenAdanya tuntunan yang dirancang secara cermat untuk memastikan kerja gabunga yang efektif.
d. Adanya pendapat pendapat dasar organisasi yang terbuka.Dengan melihat pengertian-pengertian diatas, sebuah inovasi tidak akan bisa

berkembang dalam kondisi *status qou.* Inovasi mempunyai satu sifat yang mendasar yaitu sifat kebaruan. Sifat kebaruan ini merupakan sifat dasar dari inovasi dalam mengantikan pengetahuan,cara,objek,teknologi atau penemuan yang lama, yang sudah tidak efektif dalam menyelesaikan masalah.

Menurut Rogers (2003) Secara umum dalam definisi inovasi dapat disimpulkan bahwa inovasi mempunyai atribut :

1) Relative Advantage atau Keuntungan Relatif

Sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya, sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakannya dengan yang lain.

2) Compatibility atau Kesesuaian

Inovasi juga mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang digantinya. Selain itu juga dapat memproseskan adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi secara lebih tepat.

3) Complexity atau Kerumitan

Maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang tinggi dibandingkan dengan inovasi yang sebelumnya,karena inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik,maka tingkat kerumitan tidak menjadi masalah penting.

4) Triability atau Kemungkinan dicoba

Inovasi hanya bisa diterima yang telah terpuji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama.

5) Observability atau Kemudahan diamati

Sebuah inovasi yang harus diamati dari segi hasil yang menghasilkan sesuatu yang lebih baik

Dengan atribut seperti itu,maka sebuah inovasi merupakan cara baru untuk menggantikan cara lama dalam mengerjakan atau menghasilkan sesuatu yang baru. Namun inovasi mempunyai dimensi geofisik yang menempatkannya ditempat baru pada suatu tempat, dan boleh jadi merupakan sesuatu yang lama dan bisa terjadi tempat lain.

2.2.2 Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan sebagai pemberi layanan (melayani) suatu keperluan orang atau masyarakat yang memiliki kepentingan terhadap organisasi dalam prosedur yang telah ditetapakan menurut Hardiansyah (2011).Istilah pelayanan dalam kamus bahasa inggris yaitu "*servise*" menurut Moenir (2002) mendefinisikan 'pelayanan sebagai kegiatan atau kesibukkan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang banyak dengan alasan tertentu dimana tingkatan puasnya hanya dapat dinikmati oleh orang yang dilayani atau melayani. Pelayanan pada hakikatnya hanya serangkaian aktivitas, yang dimana proses pelayannnya berlangsung secara teratur,karena proses yang dimaksud ialah proses yang dilakukan dengan hubungan saling memenuhi kebutuhan antar pemberi layanan dan penerima.

Pengertian dari suatu konsep pelayanan publik tidak hanya dibuat oleh para ahli pelayanan akan diberikan suatu kelembagaan negara yang dalam hal ini adalah Menurut Surat keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/Kep/M.PAN/7/20003, bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah suatu bentuk dari proses pelayanan yang dapat dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya untuk pemenuhan keinginan dan kebutuhan dari unsur masyarakat yang dilayani. Pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, yang dalam hal ini terdiri dari 10 prinsip penyelenggaraan pelayanan umum yakni:

A. **Kesederhanaan**

Yang dimaksudkan dalam pelayanan publik adalah yang tidak berbelit belit, lebih mudah dipahami oleh semua unsur lapisan masyarakat, dan lebih mudah dimengerti.

B. **Kejelasan**

Kejelasan yang dimaksud adalah kejelasan dari persyaratan teknis dan kejelasan dari sisi proses penyelenggaraan administrasi pelayanan publik,kejelasan pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan.

C. **Kepastian waktu**

Pelaksanaan pelayanan publik yang dapat diselesaikan dengan kurun waktu yang tepat.

D. Akurasi

Merupakan pembayaran publik yang benar dan sah.

E. Keamanan

Proses dalam produk pelayanan publik yang memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

F. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggaran pelayanan publik atau pejabat yang harus bertanggung jawab atas pelayanan publik dalam berbagai masalah dan keluhan persoalan pelayanan publik.

G. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja

Peralatan yang memadai yang diperlukan sebagai pendukung penyediaan sarana

H. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi pelayanan yang memadai,mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.

I. Kedispilinan,kesopanan dan keramahan

Unsur pemberi pelayanan harus bersikap disiplin,sopan dan santun,ramah serta memberikan layanan kepada masyarakat dengan ikhlas

J. Kenyamanan

Ruang lingkup pelayanan publik yang tertib,teratur, disediakan ruang tunggu yang bersih,nyaman,rapi,indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas yang memadai lainnya.

Oleh karena itu, maka kualitas pelayanan dalam pelayanan publik merupakan suatu bentuk dari pelayanan publik atau perlakuan terhadap oranglain yang pelayanan nya sesuai dengan standar nilai yang baku,maka menurut Wkyof dalam Tjiptono (2002:59) mengartikan kualitas jasa atau layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik. Hal ini bearti bahwa bila suatu jasa atau layanan yang diterima telah sesuai dengan yang diharapkan oleh unsur masyarakat yang akan membutuhkannya, maka dari itu kualitas layanan dapat

diartikan sebagai sesuatu yang baik dan memuaskan masyarakatnya. Adapun jenis,bentuk dan proses dalam pelayanan publik yaitu :

A. Jenis pelayanan publik

Jenis yang berkaitan dengan layanan yang diberikan antara lain berupa layanan publik :

1) Pemberian jasa
2) Pelayanan publik yang berhubungan dengan penyediaan dan pemasukkan barang atau
3) Layanan ganda yang berkaitan dengan keduanya.

B. Bentuk pelayanan publik

Bentuk dalam pealayanan publik mencakupi dua yaitu :

1. Pelayanan internalmerupakan proses dalam pemenuhan kebutuhan didalam organisasi atau institusi pemerintah.
2. Pelayanan eksternal merupakan proses pemenuhan kebutuhan yang diberikan oleh pemberi layanan kepada unsur-unsur diluar dari kelembagaan yang diberi layanan,seperti kepada masyarakat dan kepada pelanggan.

C. Proses pelayanan

Secara umum proses pelayanan merupakan salah satu bentuk dari tugas utama yang hakiki disuatu negara yang menjalankan fungsi-fungsinya. Yang meliputi empat aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat,yaitu :

1. Melindungi segenap bahasa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia
2. Memajukan kesejahteraan umum
3. Mencerdaskan kehidupan bangsa,dan
4. Ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan,abadi dan keadilan sosial.

2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan landasan yang menjadi dasar dalam melakukan penelitian agar peneliti dapat fokus dan tidak melenceng dari permasalahan pokok.

Inovasi Pelayanan

Aplikasi Tanjak sebagai aplikasi berbasis android dari segala aplikasi yang ada didalamnya, aplikasi tanjak masih ditahap berkembang dan masih banyak masyarakat dan organisasi perangkat daerah yang mengetahui adanya aplikasi tanjak.

Menurut Rogers (2003) Secara umum mendefiniskan inovasi yang dapat disimpulkan bahwa inovasi mempunyai beberapa indikator :

- Keuntungan Relatif
- Kesesuaian
- Kerumitan
- Kemungkinan dicoba
- Kemungkinan diamati

Keberhasilan Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Tanjak Oleh Diskominfo Kota Tanjungpinang

2.4 Definisi Konsep

Definisi konsep yang akan digunakan untuk mempermudah dalam memberikan batasan batasan dalam penelitian agar masing-masing konsep yang digunakan dalam penelitian tidak menjadi salah tafsir serta mampu memberikan pemahaman yang cukup jelas.

Menurut Rogers (2003) terdapat lima indicator yang digunakan dalam melihat inovasi pelayanan pada sebuah inovasi :

1. Keuntungan relatif (relative advantage) hal tersebut terlihat nilai lebih pada manfaat dan kepuasan dalam berinovasi dari inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Tanjak. Nilai lebih dari inovasi yaitu aplikasi "Tanjak" dimana aplikasi ini hanya berbasis android dan bisa mendowloand di playstore untuk mengetahui terupdate nya berita tiap harinya, layanan pemerintah, destinasi, dalam memberikan manfaat kepada masyarakat dan organisasi perangkat daerah (OPD) untuk mengakses berbagai layanan didalamnya. Dan untuk memberikan kepuasan kepada pengguna aplikasi dalam mencari informasi terupdate.
2. Kesesuaian (compability) adalah sejauh mana masa lalu dalam berinovasi dianggap konsisten dengan nilai nilai yang ada,masa lalu sebelumnya dan kebutuhan penerima. Dengan adanya aplikasi ini dapat memproses pelayanan publik secara cepat dan tanggap,kapanpun dan dimanapun,. Kesesuaian sarana dan prasarana pada aplikasi "Tanjak" yaitu sebagai sarana dan prasarana pendukung pemerintah kota tanjungpinang sesuai kebutuhan masyarakat dan organisasi perangkat daerah (OPD).

3. Kerumitan (complexity) adalah suatu tingkatan dimana suatu inovasi dianggap sulit digunakan dan dimengertikan. Dalam penggunaan aplikasi “Tanjak” kerumitannya yaitu koneksi jaringan yang mengalami gangguan server dan kurangnya sumber daya manusia yang penangganan nya masalah dalam pengunaan aplikasi (IT).
4. Kemungkinan dicoba (triability)Inovasi hanya bisa diterima yang telah terpuji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama, dalam penggunaan aplikasi “Tanjak” aplikasi yang sudah diluncurkan dan sudah terbukti digunakan sebagian masyarakat.Pengenalan aplikasi “Tanjak” ini hanya dilakukan dengan bersosialisasi dengan organisasi perangkat daerah (OPD). Dengan adanya sosialisasi tersebut nantinya akan mengetahui dan terkoordinasi terkait dengan aplikasi tanjak.
5. Kemudahan diamati (Observability) Sebuah inovasi yang harus diamati dari segi hasil yang menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Inovasi melalui aplikasi “Tanjak” mudah dipahami dan dilaksanakan bagi masyarakat kota tanjungpinang. Dalam penggunaan aplikasi “Tanjak” ini hanya berbasis aplikasi yang bisa didownload diplaystore, aplikasi tanjak ini merupakan aplikasi dari segala induk dari aplikasi lainnya yang tercantum di dalam aplikasi “Tanjak”.

BAB III
METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Agar penelitian ini lebih terarah dan sesuai dengan tujuan yang diinginkan, pendekatan penelitian yang digunakan adalah penelitian pendekatan deskriptif-kualitatif yaitu pendekatan penelitian dimana data data yang dikumpulkan berupa kata-kata,gambar-gambar bukan angka Menurut Moleong (2005). Jadi sebagaimana penelitian ini mengambarkan bagaimana penerapan inovasi pelayanan publik melalui aplikasi tanjak oleh diskominfo kota tanjungpinang.

3.2 Objek dan Lokasi Penelitian

Yang menjadi objek penelitian ini adalah Inovasi Aplikasi "Tanjak" untuk mendapatkan data dan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini, maka yang akan menjadi tempat atau lokasi penelitian dilaksanakan yaitu Diskominfo Tanjungpinang di Jl. Daeng Celak, Kelurahan Senggarang, Kecamatan Tanjungpinang Kota, Provinsi Kepulauan Riau- 29111 Selaku pelaksana pengelola dari aplikasi "Tanjak".

3.3 Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini yaitu penerapan inovasi pelayanan publik melalui aplikasi "Tanjak" oleh diskominfo kota Tanjungpinang. Aplikasi ini merupakan aplikasi yang berhubungan dengan masyarakat dan organisasi perangkat daerah dimana sebagai penerima dari layanan ini.

3.4 Sumber data

- Data primer dari penelitian ini adalah hasil wawancara secara mendalam kepada informan.
- Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui sumber informasi yang dapat melengkapi data primer adalah buku, jurnal, dan internet. Dari penelitian ini, jurnal, artikel, dan berita resmi sebelumnya digunakan untuk membuat kumpulan data sekunder.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2018:87) Teknik analisis data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan terdapat tiga elemen antara lain sebagai berikut;

1. Observasi

Metode observasi adalah cara pengumpulan data melalui observasi langsung. Dalam mencatat dalam suatu pengamatan perlu menggunakan alat-alat elektronik seperti kamera, video, dan sebagainya.Peneliti menggunakan teknik observasi untuk mempelajari objek yangakan diamati.Para peneliti turun lapangan untuk mengumpulkan data yaitu di Diskominfo Kota Tanjungpinang melakukan pengamatan.Adapun alat yang digunakan adalah daftar ceklis.

2. Wawancara

Peneliti melakukan interaksi secara langsung dengan informan dengan tujuan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Wawancara merupakan percakapan yang dilakukan oleh dua pihak,yaitu pewawancara *(interviewer*) yang mengajukan

pertanyaan dan terwawancara *(interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Wawancara dapat dilakukan dengan cara face to face (wawancara dalam kelompok tertentu). Wawancara yang dilakukan memerlukan pertanyaan yang secara umum tidak terstruktur (unstructured) dan bersifat terbuka (*open-minded*) yang dirancang untuk memunculkan pandangan dan opini dari para informan.Wawancara dalam penelitian ini dilakukan antara peneliti kepada informan untuk mendapatkan data dan informasi yang dibutuhkan secara jelas mengenai aplikasi "Tanjak". Peneliti akan menwawancarai kepada seluruh informan yang sudah ditentukan sebelumnya yaitu pihak Diskominfo Tanjungpinang selaku penanggungjawab dan pelaksana aplikasi "Tanjak".Agar wawancara terfokus pada permasalahan penelitian yang digunakan sebagai alat pedoman wawancara.

3. Dokumen – dokumen

Dalam proses penelitian, pemanfaatan dokumen tertulis termasuk ke dalam metode penelitian kualitatif. Pada tahap ini, peneliti mengumpulkan dokumen yang dibutuhkan yang relevan dan dapat menjelaskan fenomena permasalahan yang ada didalam penelitian. Dokumen yang dikumpulkan berupa Koran, Majalah, dan Laporan kantor maupun dokumen privat. Misalnya seperti buku harian, diari, surat dan e-mail. Untuk dokumentasi penelitian ini diperlukan sebagai data sekunder yang digunakan untuk memperkuat temuan data primer serta menunjang data data yang ditemukan oleh peneliti.Dokumen yang peneliti gunakan dalam penelitian ini yaitu petunjuk atau prosedur pelaksanaan aplikasi "Tanjak".

3.6 Informan

Informan penelitian adalah seseorang yang benar-benar mengetahui suatu persoalan atau permasalahan tertentu yang darinya dapat diperoleh informasi yang jelas.Teknik pemilihan informan yang dipilih dalam penelitian ini adalah teknik *purposive sampling* merupakan teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.Yang dimaksud dengan pertimbang tertentu adalah informan yang mempunyai data dan memberikan jawaban atas pertanyaan secara akurat.

Tabel 3.1 Informan

Sumber Data : Olahan Peneliti,2022

NO	Informan	Keterangan
1	Kepala Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi	Untuk Mengetahui Pelaksanaan Aplikasi Tanjak di Kota Tanjungpinang
2	Operator	Untuk Mengetahui Pengelolaan Aplikasi Tanjak di Kota Tanjungpinang
3	Organisasi Perangkat Daerah (OPD)	Untuk Mengetahui Pelayanan yang di Berikan Sebagai Pengguna Aplikasi Tanjak
4	Masyarakat	Untuk Mengetahui Pelayanan yang di Berikan Sebagai Pengguna Aplikasi Tanjak

3.7 Teknik Analisa Data

Analisis data ialah langkah selanjutnya untuk mengelola data dimana dan yang diperoleh,dikerjakan dan dimanfaatkan untuk sedemikian rupa untuk menyimpulkan persoalan yang diajukan dalam menyusun hasil penelitian dalam model ini terdapat 3 komponen pokok. Menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2012), ketiga kompenen adalah sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Mereduksi data bearti merangkum,memilih hal-hal yang pokok,menfokuskan pada hal-hal yang penting. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang jelas dan mempermudah peneliti.

2. Penyajian Data

   Dalam penelitian kualitatif,penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat,bagan,hubungan antara kategori. Yang paling sering digunakan didalam penelitian kualitatif adalah dengan tex yang bersifat naratif.

3. Penarikan Kesimpulan

   Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif, kesimpulan awal yang ditemukan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-buktinya yang kuat dan yang mendukung pada tahap pengumpulan data. Maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Adapun dalam penelitian ini akan dijadikan kesimpulan yang dijelaskan secara rinci dan ringkas mengenai pelaksanaan aplikasi “Tanjak”.

3.8 Jadwal Penelitian

Tabel 3.2Jadwal Penelitian

	Kegiatan	Tahun	2021												2022																							
		Bulan	Oktober				November				Desember				Januari				Febuari				Maret				April				Mei				Juni			
		Minggu	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Tahap Persiapan																																					
	a. Studi Literatur																																					
	a. Observasi																																					
	b. Mengurus Perizinan (Pra) Penelitian																																					
	c. Penulisan Proposal Usulan Penelitian																																					
	d. Pengajuan Judul Usulan Penelitian																																					
	e. Pengesahan Judul Usulan Penelitian																																					
	f. Bimbingan																																					
2.	Tahap Penelitian																																					
	a. Observasi																																					
	b. Wawancara																																					
	c. Pengolahan Data																																					
	d. Analisa Data																																					
	e. Penyusunan Laporan																																					
3.	Tahap Pengujian																																					

BAB IV
PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Objek Dan Lokasi Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum Tanjungpinang

Tanjungpinang adalah kota yang bersejarah,budaya dan adat istiadat melayu dan sekaligus ibu kota Provinsi Kepulauan Riau, Indonesia. Kota ini terletak di Pulau Bintan dan beberapa pulau kecil seperti Pulau Dompak dan Pulau Penyengat, dengan koordinat 0°5° LU dan 104°27' BT. Kota Tanjungpinang dahulunya merupakan pusat pemerintahan Kesultanan Riau-Lingga. Sebelum dimekarkan menjadi kota otonom, Tanjungpinang adalah ibu kota Kabupaten Kepulauan Riau (Sekarang Kabupaten Bintan). Kota ini juga awalnya adalah ibu kota Provinsi Riau (meliputi Riau daratan dan kepulauan) sebelum kemudian dipindahkan ke Kota pekanbaru.

Kota ini memiliki cukup banyak daerah pariwisata seperti pulau penyengat yang hanya berjarak kurang lebih 2 mil dari Pelabuhan Sri Bintan Pura, Pantai Trikora dengan pasir putihnya terletak kurang lebih 65 km dari kota, dan Pantai Buatan yaitu Tepi Laut terletak di garis pantai pusat kota sebagai pemanis atau wajah kota (Waterfront city).

Visi Kota Tanjungpinang tahun 2018-2023 yaitu :

"Tanjungpinang sebagai Kota yang Maju, Berbudaya dan Sejahtera dalam Harmoni Kebhinekaan Masyarakat Madani".

Penjelasan Visi diatas adalah sebagai berikut:

a. Kota yang maju: Terwujudnya Kota Tanjungpinang sebagai kota yang maju yaitu kota yang dapat menjamin peri kehidupan warganya secara layak dan bermartabat dan dapat menginspirasi kebanggaan warganya melalui pemerintahan yang baik dan bersih, kepemimpinan yang mengayomi, birokrasi yang responsif dan melayani, serta pembangunan berkelanjutan yang bertumpu pada stabilitas ekonomi,sumber daya manusia, teknologi informasi dan keunggulan kawasan.
b. Berbudaya: Penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan serta interaksi sosial masyarakat berpegang teguh pada nilai-nilai luhur dan akal budi kebudayaan Melayu dan Nusantara serta menjadikan Tanjungpinang sebagai rumah bersama bagi segenap warga dari berbagai latar belakang budaya.
c. Sejahtera: Tanjungpinang sebagai rumah penghidupan bagi seluruh lapisan dan golongan masyarakat dengan berbagai aktivitas ekonmi maupun profesi yang positif disertai dengan komitmen dan kemampuan kolaboratif pemerintah dalam menyediakan lapangan pekerjaan dan kesempatan wirausaha terwujud keadilan, kemakmuran dan kedamaian.
d. Harmoni kehidupan: Terciptanya keselarasan, keserasian, dan toleransi antar warga Kota Tanjungpinang yang terdiri dari keberagaman etnis dan agama.
e. Masyarakat Madani: Kondisi ideal warga Kota Tanjungpinang yang menunjukkan akhlak mulia yaitu tertib, rukun, toleransi, responsif, berjiwa sosial dan sadar akan tanggungjawab masing-masing.

Dalam rangka mencapai Visi jangka menengah, misi yang akan ditempuh sebagai berikut.

a. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang agamis,berkarakter,berwawasan kebangsaan dan berdaya saing global.

b. Meningkatkan dan melestarikan khasanah budaya local dan nusantara untuk menciptakan kehidupan masyarakat yang harmonis, bertoleransi dan kebhinekaan guna mendukung pembangunan berkelanjutan.

c. Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang professional, berwibawa, amanah, transparan dan akuntabel didukung aparatur yang berintegritas dan kompeten.

d. Melanjutkan pemerataan pembangunan infrastuktur, dan penciptaan iklim investasi dan usaha yang kondusif berwawasan lingkungan.

Gambar 4.1.1 Peta Kota Tanjungpinang

Sumber: BPS Kota Tanjungpinang 2022

Kota Tanjungpinang berada di Pulau Bintan, Provinsi Kepulauan Riau dengan letak geografis berada pada 0o 51’ sampai dengan 0o 59’ Lintang Utara dan 104o 23’ sampai dengan 104o 34’ Bujur Timur. Batas-batas wilayah Kota Tanjungpinang adalah sebagai berikut :

- Sebelah Utara : Kecamatan Teluk Bintan dan Kecamatan Bintan Utara, Kabupaten Bintan
- Sebelah Selatan : Kecamatan Mantang dan Kecamatan Bintan Timur, Kabupaten Bintan
- Sebelah Barat : Kecamatan Galang, Kota Batam, dan Kecamatan Teluk Bintan, Kabupaten Bintan

4.1.2 Profil Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tanjungpinang

Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) sangat penting untuk membantu organisasi mencapai tujuan melalui komunikasi yang efisien. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tanjung Pinang sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Tanjung Pinang Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah, dan Peraturan Walikota Kota Tanjung Pinang Nomor. 48 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerjanya bertugas membantu walikota dalam pelaksanaan pekerjaan pemerintahan. urusan di bidang informasi dan komunikasi merupakan otoritas di daerah. Pemerintah Kota Tanjungpinang melaksanakan tugas dan fungsinya dalam rangka mendukung visi dan misi Walikota dan Wakil Walikota.

Dinas Komunikasi dan Informatika mempunyai fungsi :

a. mengembangkan kebijakan yang mengikat pejabat pemerintah di bidang komunikasi, teknologi informasi, statistik, dan persandiaan.
b. Pelaksanaan kebijakan penyelenggaraan urusan pemerintahan yang kewenangan daerah dibidang komunikasi, informatika, statistic, dan persandian.
c. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan terhadap penyelenggaraan urusan pemerintahan yang kewenangan daerah.
d. Pelaksanaan administrasi dinas dalam penyelenggaraan urusan kewenangan daerah dibidang komunikasi.

e. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh wali kota terkait dengan tugas dan fungsinya masing-masing.

1. Kepala Dinas

Kepala Dinas mempunyai tugas:

a. Menyelenggarakan urusan rumah tangga daerah dibidang komunikasi,informatika, statistik, dan persandian.
b. Memimpin, mengoordinasikan, menyelenggarakan, membina serta mengelola seluruh kegiatan teknis administrasi dan kesekretariatan secara umum di lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tanjungpinang.
c. Menyiapkan, menyusun dan merencanakan serta menyampaikan gagasan/usulan program pembangunan, anggaran belanja rutin, pembangunan dan program lainnya yang berkaitan dengan tugas dinas.
d. Menjalin kerjasama/mengoordinasikan dengan instansi yang berhubungan dengan tugasnya.
e. Melaksanakan tugas-tugas lainnya yang berhubungan dengan tugas dinas.
f. Melaksanakan pembinaan, pengelolaan, pengoordinasian seluruh fungsi dinas.
g. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

2. Sekretariat

Sekretariat mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas dinas dibidang penyusunan program, pelayanan administrasi umum, kepegawaian, dan penatausahaan keuangan. Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut, Sekretariat menyelenggarakan fungsi:

a. Penyusunan rencana kegiatan kesekretariatan meliputi surat menyurat, kearsipan, rumah tangga dan perjalanan dinas.
b. Pelaksanaan pelayanan administrasi kesekretariatan dinas meliputi penyusunan program, administrasi umum dan kepegawaian, serta keuangan.
c. Pelaksanaan perencanaan, pengadaan, pemeliharaan sarana dan prasarana kantor serta barang inventarisasi.
d. Pengoordinasian penyelenggaraan tugas-tugas bidang.
e. Pelaksanaan kegiatan dokumentasi dan hubungan masyarakat.
f. Pelaksanaan pengoordinasian penyusunan perencanaan, evaluasi dan pelaporan kegiatan dinas.
g. Pelaksanaan monitoring, evaluasi, dan pelaporan kegiatan kesekretariatan
h. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

3. Bidang Pengelolaan Informasi dan Saluran Komunikasi Publik

Bidang saluran penggelolaan Informasi dan Saluran Komunikasi Publik mengkhususkan diri dalam melaksanakan beberapa tugas resmi di bidang pengelolaan Informasi dan Saluran Komunikasi Publik. Divisi pengelolaan Informasi dan Saluran Komunikasi Publik melaksanakan berbagai tugas terkait pengelolaan informasi dan komunikasi publik, melaksanakan fungsinya :

a. Menyiapkan bahan perumusan kebijakan di bidang pengelolaan opini dan aspirasi publik di lingkungan Kota Tanjungpinang, pengelolaan informasi dalam mendukung kebijakan nasional pemerintah Kota Tanjungpinang, penyediaan konten lintas sektor dan pengelolaan media komunikasi publik, pemberdayaan kapasitas sumber daya komunikasi publik dan penyediaan akses informasi, pelayanan informasi publik dan hubungan media di Kota Tanjung Pinang;
b. penyiapan bahan penyusunan norma, standar, prosedur, dan kriteria kinerja di bidang pengelolaan opini dan aspirasi publik di lingkungan Pemerintahan Tanjung Pinang, pengelolaan informasi untuk mendukung kebijakan nasional dan pemerintahan Tanjung Pinang, penyediaan konten lintas industri dan media publik manajemen hubungan, memperkuat kapasitas sumber daya komunikasi dan penyediaan akses informasi di Kota TanjungPinang;
c. Penyiapan bahan bimbingan teknis dan supervisi di bidang pengelolaan opini dan aspirasi masyarakat di lingkungan Pemerintah Kota Tanjungpinang, pengelolaan informasi untuk mendukung kebijakan nasional dan Pemerintah Kota Tanjungpinang, penyediaan konten lintas sektor dan pengelolaan media komunikasi publik, penguatan kapasitas sumber daya komunikasi publik

danmenyediakan akses informasi, layanan informasi publik dan layanan hubungan Media oleh Kota Tanjungpinang.

d. Pemantauan, evaluasi dan pelaporan pengelolaan opini dan aspirasi masyarakat di Kota Tanjungpinang, pengelolaan informasi dalam mendukung kebijakan nasional dan Kota Tanjungpinang, penyediaan konten lintas sektor dan pengelolaan media komunikasi publik, kegiatan peningkatan kapasitas sumber daya komunikasi publik dan penyediaan sarana komunikasi publik. akses informasi, edisi publiklayanan pendidikan dan layanan media di Kota Tanjung Pinang; dan

e. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh pimpinan.

2. Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK)

Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas dinas di bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi. Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud, Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) menyelenggarakan fungsi:

a. Penyiapan bahan perumusan kebijakan di bidang layanan infrastuktur dasar data center, & Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), layanan pengembangan intranet dan penggunaan akses internet, Layanan Pengembangan dan Pengelolaan Aplikasi Generik, Spesifik & Suplemen yang terintegrasi, Penyelenggaraan Ekosistem Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) Smart City, layanan nama domain dan sub domain bagi lembaga, pelayanan publik dan kegiatan, penyelenggaraan Government Chief Information Officer (GCIO) di Pemerintah Kota Tanjungpinang, layanan manajemen data dan informasi e-Government,

integrasi layanan publik dan kepemerintahan, layanan keamanan informasi e-Government, layanan sistem komunikasi intra Pemerintah Kota Tanjungpinang, jaringan tertutup (local wireline), penyelenggaraan telekomunikasi, POS, dan jasa titipan.

b. Penyiapan bahan pelaksanaan kebijakan di bidang layanan infrastuktur dasar data center, & Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), layanan pengembangan intranet dan penggunaan akses internet, Layanan Pengembangan dan Pengelolaan Aplikasi Generik, Spesifik & Suplemen yang terintegrasi, Penyelenggaraan Ekosistem Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) Smart City, Layanan Nama domain dan sub domain bagi lembaga, pelayanan publik dan kegiatan, Penyelenggaraan Government Chief Information Officer (GCIO) di Pemerintah Kota Tanjungpinang, layanan manajemen data dan informasi e-Government, integrasi layanan publik dan kepemerintahan, layanan keamanan informasi e-Government, layanan sistem komunikasi intra Pemerintah Kota Tanjungpinang, jaringan tertutup (local wireline), penyelenggaraan telekomunikasi, POS, dan jasa titipan.

c. Penyiapan bahan pemberian bimbingan teknis dan supervisi di bidang layanan infrastuktur dasar data center, disaster recovery center & Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), layanan pengembangan intranet dan penggunaan akses internet, Layanan Pengembangan dan Pengelolaan Aplikasi Generik, Spesifik & Suplemen yang terintegrasi, Penyelenggaraan Ekosistem TIK Smart City, Layanan Nama domain dan sub domain bagi lembaga, pelayanan publik dan kegiatan, Penyelenggaraan Government Chief Information Officer (GCIO) di Pemerintah Kota Tanjungpinang, layanan manajemen data dan informasi e-

Government, integrasi layanan publik dan kepemerintahan,layanan keamanan informasi e-Government, layanan sistem komunikasi intra Pemerintah Kota Tanjungpinang, jaringan tertutup (local wireline), penyelenggaraan telekomunikasi, POS, dan jasa titipan.

d. Pemantauan, evaluasi, dan pelaporan di bidang layanan infrastuktur dasar data center, disaster recovery center & Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), layanan pengembangan intranet dan penggunaan akses internet, Layanan Pengembangan dan Pengelolaan Aplikasi Generik, Spesifik & Suplemen yang terintegrasi, Penyelenggaraan Ekosistem TIK Smart City, Layanan Nama domain dan sub domain bagi lembaga, pelayanan publik dan kegiatan, Penyelenggaraan Government Chief Information Officer (GCIO) di Pemerintah Kota Tanjungpinang, layanan manajemen data dan informasi e-Government, layanan keamanan informasi e-Government, layanan sistem komunikasi intra Pemerintah Kota Tanjungpinang, jaringan tertutup (local wireline), penyelenggaraan telekomunikasi, POS, dan jasa titipan.

e. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

4. Bidang Statistik dan Persandian

Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut, Bidang Statistik dan Persandian menyelenggarakan fungsi:

a. penyiapan bahan perumusan kebijakan di bidang survey statistik sektoral bidang sosial, ekonomi, polhukam; pengembangan metodelogi survey; diseminasi statistik; pengumpulan dan analisa data; pemutakhiran, analisis dan pengelohan data; pelaksanaan pengembangan sistem informasi data dan statistik daerah;

penyusunan, pemeliharaan data dan statistik daerah, pengelolaan dan perlindungan informasi berklasifikasi, pelaksanaan penetapan pola hubungan komunikasi sandi, pengukuran dan evaluasi penyelenggaraan persandian secara internal, pengumpulan data dan bahan kelengkapan penyusunan perencanaan, anggaran dan target capaian penyelenggaraan persandian, pencarian, pengumpulan, penghimpun dan pengolahan data dan informasi yang berhubungan dengan Sandi, pelaksanaan pencatatan/agenda berita-berita atau radiogram baik yang diterima ataupun yang dikirim dari Pusat atau Kabupaten/Kota, penyusunan dan penyimpanan data personil, materiil serta inventarisasi data lainnya dari seluruh jaringan Sandi, pengamanan informasi personil dan materiil Sandi, pemeliharaan, penyimpanan, pengamanan dokumen, dan alat-alat Sandi, pengembangan sistem alat-alat Sandi, pelaksanaan pengiriman dan penerimaan berita dengan pesawat telek atau mesin Sandi, pendataan berita / radiogram yang bersifat rahasia yang dikirim melalui hubungan persandian;

b. penyiapan bahan pelaksanaan kebijakan di bidang survey statistik sektoral bidang sosial, ekonomi, polhukam, pengembangan metodelogi survey; diseminasi statistik; pengumpulan dan analisa data; pemutakhiran, analisis dan pengolahan data; pelaksanaan pengembangan sistem informasi data dan statistik daerah; penyusunan, pemeliharaan data dan statistik daerah, pengelolaan dan perlindungan informasi berklasifikasi, pelaksanaan penetapan pola hubungan komunikasi sandi, pengukuran dan evaluasi penyelenggaraan persandian secara internal, pengumpulan data dan bahan kelengkapan penyusunan perencanaan, anggaran dan target capaian penyelenggaraan persandian, pencarian, pengumpulan, penghimpun dan pengolahan data dan informasi yang berhubungan

dengan sandi, pelaksanaan pencatatan / agenda berita-berita / radiogram baik yang diterima ataupun yang dikirim dari Pusat atau Kabupaten/Kota, penyusunan dan penyimpanan data personil, materiil serta inventarisasi data lainnya dari seluruh jaringan sandi, pengamanan dokumen, dan alat-alat sandi, pengembangan sistem dan alat-alat Sandi, pelaksanaan pengiriman dan penerimaan berita dengan pesawat telek atau mesin Sandi, pendataan berita / radiogram yang bersifat rahasia yang dikirim melalui hubungan persandian;

c. penyiapan bahan penyusunan norma, standar, prosedur, dan kriteria penyelenggaraan di bidang survey statistik sektoral bidang sosial, ekonomi, polhukam; pengembangan metodelogi survey; diseminasi statistik; pengumpulan dan analisa data;pemutakhiran, analisis dan pengolahan data; pelaksanaan pengembangan sistem informasi data dan statistik daerah; penyusunan, pemeliharaan data dan statistik daerah, pengelolaan dan perlindungan informasi berklasifikasi, pelaksanaan penetapan pola hubungan komunikasi Sandi, pengukuran dan evaluasi penyelenggaraan persandian secara internal, pengumpulan data dan bahan kelengkapan penyusunan perencanaan, anggaran dan target capaian penyelenggaraan persandian, pencarian, pengumpulan, penghimpun dan pengolahan data dan informasi yang berhubungan dengan Sandi, pelaksanaan pencatatan / agenda berita-berita / radiogram baik yang diterima ataupun yang dikirim dari Pusat atau Kabupaten/Kota, penyusunan dan penyimpanan data personil, materiil serta inventarisasi data lainnya dari seluruh jaringan Sandi, pengamanan informasi personil dan materiil Sandi, pemeliharaan penyimpanan, pengamanan dokumen, dan alat-alat Sandi, pengembangan sistem dan alat-alat Sandi, pelaksanaan pengiriman dan penerimaan berita dengan

pesawat telek atau mesin Sandi, pendataan berita / radiogram yang bersifat rahasia yang dikirim melalui hubungan persandian;

d. penyiapan bahan pemberian bimbingan teknis dan supervisi di bidang survey statistik sektoral bidang sosial, ekonomi, polhukam; pengembangan metodelogi survey; diseminasi statistik; pengumpulan dan analisa data; pemutakhiran, analisis dan pengolahan data; pelaksanaan pengembangan sistem informasi data dan statistik daerah; penyusunan, pemeliharaan data dan statistik daerah, pengelolaan dan perlindungan informasi berklasifikasi, pelaksanaan penetapan pola hubungan komunikasi Sandi,pengukuran dan evaluasi penyelenggaraan persandian secara internal, pengumpulan data dan bahan kelengkapan penyusunan perencanaan, anggaran dan target capaian penyelenggaraan persandian, pencarian, pengumpulan, penghimpun dan pengolahan data dan informasi yang berhubungan dengan Sandi, pelaksanaan pencatatan /agenda berita-berita/ radiogram baik yang diterima ataupun yang dikirim dari Pusat atau Kabupaten/Kota, penyusunan dan penyimpanan data personil, materiil serta inventarisasi data lainnya dari seluruh jaringan Sandi, pengamanan informasi personil dan materiil Sandi, pemeliharaan penyimpanan, pengamanan dokumen, dan alat-alat Sandi, pengembangan sistem dan alat-alat Sandi, pelaksanaan pengiriman dan penerimaan berita dengan pesawat telek atau mesin Sandi, pendataan berita / radiogram yang bersifat rahasia yang dikirim.

e. pemantauan, evaluasi, dan pelaporan dibidang survey statistik sektoral bidang sosial, ekonomi, polhukam; pengembangan metodelogi survey; diseminasi statistik; pengumpulan dan analisa data; pemutakhiran, analisis dan pengolahan

data; pelaksanaan pengembangan sistem informasi data dan statistik daerah; penyusunan, pemeliharaan data dan statistik daerah, pengelolaan dan perlindungan informasi berklasifikasi, pelaksanaan penetapan pola hubungan komunikasi Sandi, pengukuran dan evaluasi penyelenggaraan persandian secara internal, pengumpulan data dan bahan kelengkapan penyusunan perencanaan, anggaran dan target capaian penyelenggaraan persandian, pencarian, pengumpulan, penghimpun dan pengolahan data dan informasi yang berhubungan dengan Sandi, pelaksanaan pencatatan / agenda berita-berita / radiogram baik yang diterima ataupun yang dikirim dari Pusat atau Kabupaten/Kota, penyusunan dan penyimpanan data personil, materiil serta inventarisasi data lainnya dari seluruh jaringan Sandi, pengamanan informasi personil dan materil sandi, pemeliharaan penyimpanan, pengamanan dokumen, dan alat-alat Sandi, pengembangan sistem dan alat-alat Sandi, pelaksanaan pengiriman dan penerimaan berita dengan pesawat telek atau mesin Sandi, pendataan berita / radiogram yang bersifat rahasia yang dikirim melalui hubungan persandian; dan

f. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh pimpinan terkait tugas dan fungsinya.

Sesuai dengan tugas dan fungsinya Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tanjungpinang mengarah pada pencapaian unsur visi :**Kota Maju.** Adapun misi RPJMD yang terkait dengan tugas dan fungsi dinas yaitu misi ke -4 yaitu :Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang professional, berwibawa, amanah, transparan dan akuntabel didukung dengan struktur birokrasi yang berintegritas dan kompetendengan tujuan meningkatkan reformasi birokrasi dilingkungan pemerintah daerah dan sasaran meningkatnya penerapan E-Government.

4.2 Hasil Penelitian

Pelayanan publik pada dasarnya sangat berkaitan dengan aspek kehidupan sosial yang luas dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki tugas sebagai penyedia berbagai pelayanan publik yang diperlukan masyarakat dalam bentuk lain dalam bidang pendidikan,kesehatan, informasi teknologi dan lainnya.

Salah satu institusi pemerintah kota tanjungpinang memanfaatkan teknologi informasi berbasis android untuk meningkatkan pelayananan publik yaitu di Diskominfo Kota Tanjungpinang. Teknologi yang digunakan tersebut berbasis aplikasi yang bernama Tanjak atau yang dikenal dengan Tanjungpinang Aktual.Dari hasil penelitian peneliti, hasil penelitian menunjukkan pelayanan publik dalam inovasi pelayanan publik dalam aplikasi tanjak ini dikatakan masih Kurang Efektif.Hal ini dikarenakan organisasi perangkat daerah dan masyarakat belum sepenuhnya mengetahui tentang adanya aplikasi tanjak atau yang dikenal sebutan dengan tanjungpinang aktual. Kemudian, berdasarkan hasil penelitian yang peneliti dapat dilapangan,peneliti juga menemukan beberapa temuan mengenai data yang peneliti perlukan. Di dalam penelitian yang peneliti lakukan terhadap beberapa informan yaitu Kepala teknologi informatika komunikasi, operator, organisasi perangkat daerah, dan masyarakat.

Dalam hal ini penelitian memfokuskan teori Menurut Rogers (2003) dalam inovasi pelayanan publik melalui aplikasi tanjak oleh diskominfo kota tanjungpinang dengan lima indikator yaitu memiliki *Keuntungan Relatif* (Relative Advantage), *Kesesuaian* (Compability), *Kerumitan* (Complexity), *Kemungkinan Dicoba* (Triability), *Kemudahan diamati* (Observability).

1. ***Keuntungan Relatif*** **(Relative Advantage)**

Didefinisikan hal tersebut terdapat nilai lebih dan manfaat kepuasan dalam berinovasi pelayanan publik melalui aplikasi tanjak yang dikenal dengan Tanjungpinang Aktual. Nilai lebih dari inovasi yaitu aplikasi tanjak ini hanya berbasis android dan bisa didowloand di playstore. Peneliti menanyakan kepada informan Bagaimana Keuntungan atau nilai lebih dalam menggunakan aplikasi tanjak.Dan Peneliti melakukan wawancara dengan informan Bapak Salman Alfarisy Sora, S.Kom. , selaku Kepala bidang Teknologi Infomasi dan Komunikasi, mengatakan bahwa :

" nah, kalau untuk keuntungan dari tanjak ini yaitu bisa mengetahui berbagai macam berita tiap hari nya yang diupdate apa permasalaham terjadi dikota ini, kegiatan wali kota, pembayaran e-pbb dan berbagai macam lainnya yang bisa dilihat di aplikasi tanjak , dari aplikasi ini tanjak sudah bisa memanfaatkan berbagai macam link yang berhubung ke organisasi perangkat daerah yang mempunyai layanan, itu salah satu keuntungannya". (Wawancara, 15 Februari 2022).

Berdasarkan hasil wawancara diatas bahwasannya Keuntungan Relative dari aplikasi tanjak ini sudah memberikan keuntungan bagi pengguna aplikasi tanjak, keuntungan dari segi memberikan informasi kepada organisasi perangkat daerah dan masyarakat yang menggunakan.Kemudian penelitian melakukan wawancara kembali dengan informan Bapak Muhammad taufik hidayat selaku operator aplikasi tanjak :

" *kalau menurut saya keuntungan dari aplikasi tanjak sih mempunyai saluran informasi lain, seperti website, contohnya itu mungkin dikota lain belum mempunyai aplikasi seperti kita ini, dan aplikasi ini dikelola oleh kita sendiri dan*

kita kembangkan lagi ke versi yang lebih baik untuk menyampaikan informasi-informasi dengan bentuk desain seperti apa, itu saja menurut saya keuntungannya". (Wawancara, 15 Februari 2022).

Berdasarkan hasil wawancara diatas bahwasanya Keuntungan Relativ dari aplikasiTanjak ini sudah memberikan dalam segi keuntungan mempunyai informasi berbentuk berita didalamnya.Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan Organisasi Perangkat Daerah Buk Tri Cahyati sebagai Pengguna Aplikasi Tanjak :

" Kalau untuk aplikasi tanjak ya itu bukan untuk profit, ya keuntungannya itu ya kita bisa mengetahui berita" tiap harinya, wisata yang ada di tanjungpinang, web site pemerintah yang sebagaian ada didalam aplikasinya". (Wawancara, 15 Februari 2021).

Berdasarkan hasil wawancara diatas bahwasannya Keuntungan Relative bagi aplikasi tanjak ini bisa memberikan informasi dan mengetahui berita berita didalamnya.Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan Organisasi Perangkat DaerahBuk Sri sebagai Pengguna Aplikasi Tanjak :

" Untuk keuntungan aplikasi tanjak bisa mengetahui informasi yang ada didalamnya dan berbagai macam fitur yang juga ada di dalam aplikasi tanjak". (Wawancara, 15 Februari 2022).

Berdasarkan wawancara diatas bahwasanya Keuntungan Relative bagi aplikasi tanjak bisa mengetahui informasi yang ada didalamnya. Kemudian Peneliti melakukan wawancara dengan beberapa informan masyarakat yang mengatakan hal yang sama sebagai Pengguna Aplikasi Tanjak :

" kalau untuk keuntungan sejauh yang digunakan aplikasi tanjak ini tentang update-update berita, kegiatan-kegiatan wali kota apa saja yang dilakukkannya,

dan dalam memberikan keuntungan yang didapatkan di aplikasi ini yaitu informasi-informasi,website website pemerintah dan aplikasi lainnya yang banyak belum banyak diketahui oleh masyarakat lainnya,menurut informan yang diwawancarai mengatakan aplikasi ini sangat memberikan keuntungan bagi penggunannya". (Wawancara, 04 Maret 2022).

Berdasarkan wawancara diatas bahwasanya Keuntungan Relative dari aplikasi tanjak ini memberikan informasi bagi pengguna aplikasi tanjak mengenai infomrasi-informasi, website-website pemerintah didalamnya dan ada aplikasi lainnya.

2. ***Kesesuaian* (Compability)**

Bisa dijelaskan sejauh mana masa lalu dalam berinovasi dianggap konsisten dengan nilai nilai yang ada pada masa lalu sebelumnya dan kebutuhan penerima. Dengan adanya aplikasi ini dapat memproses pelayanan publik secara cepat dan tanggap,kapanpun dan dimanapun. Kesesuaian sarana dan prasarana pada aplikasi "Tanjak" yaitu sebagai sarana dan prasarana pendukung pemerintah kota tanjungpinang sesuai kebutuhan masyarakat dan organisasi perangkat daerah (OPD). Untuk memberikan gambaran serta *kesesuaian* (compability) dari aplikasi tanjak atau yang dikenal dengan Tanjungpinang aktual, peneliti menanyaakan kepada informan Apakah ketika mengakses aplikasi tanjak ini sudah sesuai dengan fitur atau tampilan menu yang telah disediakan. Dan peneliti melakukan wawacancara dengan informan Bapak Salman Alfarisy Sora, S.Kom.,selaku kepala bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi mengatakan bahwa :

“ Iya, kalau untuk kesesuaian dalam fitur didalam aplikasi tanjak sudah sesuai fitur nya, makanya itu saya bilang mungkin kedepannya didalam aplikasi tanjak butuh pengembangan-pengembangan lagi”. (Wawancara, 15 Februari 2022).

Berdasarkan hasil wawancara di atas bahwasanya Kesesuaian dari Aplikasi Tanjak ini sudah sesuai dengan fitur didalamnya.Namun, aplikasi ini hanya butuh pengembangan-pengembangan.Kemudian peneliti melakukan wawancara kembali dengan informan Bapak Muhammad Taufik Hidayat selaku operator aplikasi tanjak:

“ kalau menurut saya dari sisi pengelola kesesuaian didalam fitur aplikasinya sudah disiapkan sedemikian rupa, jadi sudah sesuai dengan fitur seperti itu”. (Wawancara, 15 Februari 2022).

Berdasarkan hasil wawancara diatas bahwasanya Kesesuaian dari Aplikasi Tanjak ini sudah sesuai dengan fiturnya didalamnya.Kemudian peneliti melakukan wawancara kembali dengan informan Organisasi Perangkat Daerah yaitu buk tri cahyati sebagai pengguna aplikasi tanjak :

“kalau untuk tampilan fitur nya itu sudah gampang dan sesuai la untuk kita mencari informasi”. (Wawancara, 15 februari 2022).

Berdasarkan hasil wawancara diatas bahwasanya Kesesuaian dari Aplikasi Tanjak ini sudah sesuai dengan fitur didalamnya untuk mendapatkan informasi.Kemudian peneliti melakukan wawancara kembali dengan informan Organisasi Perangkat Daerah yaitu buk sri sebagai pengguna aplikasi tanjak :

“untuk fiturnya dek menurut saya tidak ribet dan lebih mudah dipahami, sudah sesuai la kalau fiturnya seperti itu”. (Wawancara, 15 Februari 2022).

Berdasarkan hasil wawancara diatas bahwasanya Kesesuaian di Aplikasi Tanjak tidak ribet dan mudah dipahami.Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan beberapa informan Masyarakat yang mengatakan hal yang sama sebagai pengguna aplikasi tanjak :

”kalau untuk kesesuaian dalam fiturnya atau tampilan menu diaplikasi tanjak sudah sesuai dengan fitur dan mudah dipahami, dan tidak ribet saat digunakan oleh pengguna aplikasi nya”. (Wawancara, 04 Maret 2022).

Berdasarkan hasil wawancara diatas bahwasanya Kesesuaian didalam aplikasi tanjak itu tidak ribet,danmudah dipahami bagi pengguna aplikasi tanjak.

3. *Kerumitan (* Complexity)

Bisa dijelaskan *kerumitan* (complexity) adalah suatu tingkatan dimana suatu inovasi dianggap sulit digunakan dan dimengertikan. Peneliti menanyakan kepada informan Apa saja kerumitan yang sering dialami dalam menggunakan aplikasi tanjak. Dalam hal ini peneliti melakukan wawancara kepada informan Bapak Salman Alfarisy Sora, S.KOm., Selaku Kepala bidang Teknologi informasi dan Komunikasi mengatakan bahwa :

“ kalau untuk kerumitan mungkin tidak ada ya, lancer-lancar saja iya karena menggunakan paket data atau kouta bagaimana mau mengakses aplikasinya, itu mungkin kendala atau kerumitan dari pengguna”. ”. (Wawancara, 15 Februari 2022).

Berdasarkan hasil wawancara diatas bahwasannya Kerumitan dari aplikasi tanjak kendala yang dialami oleh pengguna tidak mempunyai kouta.Kemudian peneliti melakukan wawancara kembali dengan informan Bapak Muhammad Taufik Hidayat, Selaku Operator dari aplikasi tanjak mengatakan bahwa :

" kalau untuk kerumitan kita sebagai pengelola aplikasi tanjak tidak ada sih, karena kita mengelola konten atau isi sesuai fitur yang ada didalam aplikasinya". (Wawancara, 15 Februari 2022).

Berdasarkan hasil wawancara diatas Kerumitan dari aplikasi tanjak sejauh ini tidak ada menurut pengelola.Kemudian peneliti melakukan wawancara kembali dengan informan yaitu Ibu Tri Chairani, Selaku Pengguna aplikasi tanjak mengatakan bahwa :

" sejauh ini tidak ada, selama saya menggunakan aplikasi tanjak". (Wawancara, 15 Februari 2022).

Berdasarkan hasil wawancara diatas Kerumitan dari aplikasi tanjak ini tidak ada selama informan menggunakan.Kemudian peneliti melakukan wawancara kembali dengan informan yaitu Ibu Sri, Selaku Pengguna aplikasi tanjak mengatakan bahwa :

" selama saya menggunakan aplikasi tanjak ini belum ada kerumitan yang saya jumpai dek, palingan ya terkadang aplikasinya error kalau udah lama tidak mengaksesnya ". (Wawancara, 15 Februari 2022).

Berdasarkan hasil wawancara diatas Kerumitan dari aplikasi tanjak belum ada kerumitan yang dialami informan.Kemudian Peneliti melakukan wawancara

dengan beberapa informan Masyarakat yang mengatakan hal yang samasebagai pengguna aplikasi tanjak:

"untuk kerumitan mungkin tidak ada, lancar-lancar saja saat digunakan walau terkadang aplikasinya mengalami error saat awal awal membuka aplikasinya tapi errornya tidak berkepanjangan palingan sebentar saja dan dicoba kembali udah bisa seperti biasa, aplikasinya juga harus menggunakan paket data atau kouta internet untuk membuka nya". (Wawancara,04 Maret 2022).

Berdasarkan hasil wawancara diatas Kerumitan dari aplikasi tanjak informan mengalami error pada aplikasi yang tidak berkepanjangan dan hanya sebentar jika dibuka kembali.

4. ***Kemungkinan dicoba*** **(Triability)**

Bisa dijelaskan inovasi hanya bisa diterima yang telah terpuji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama.Peneliti menanyakan dua pertanyaan Apakah ketika mencoba menggunakan aplikasi tanjak ini, mempermudah mendapatkan informasi atau bagaimana dan Apakah aplikasi tanjak sudah disosialisasikan ke seluruh masyarakat tanjungpinang atau hanya ke organisasi perangkat daerah (opd) saja. Dalam hal ini peneliti melakukan wawancara kepada informan Bapak Salman Alfarisy Sora, S.Kom., selaku Kepala bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi mengatakan :

"dalam kemungkinan dicoba ini bisa dikatakan sekarang ini kemudahan dalam aplikasi tanjaknya itu kita bisa lihat informasi apa saja di aplikasi tanjaknya itu merupakan suatu inovasi yang baru dan sesuai dengan kemungkinan yang dicoba oleh pemilik aplikasinya dan untuk sosialisasi dalam aplikasi tanjak ini setau saya sebagian perangkat daerah saja mungkin yang mengetahui dan masyarakatnya

*mungkin sebagian tau pas launchingnya aplikasi ini di gedung daerah". (*Wawancara, 15 Februari 2022*)*

Berdasarkan wawancara diatas bahwasanya Kemungkinan Dicoba ini cukup baik dalam kemudahan nya tetapi disosialisasikannya belum dikatakan baik karena tidak semua masyarakat tau adanya aplikasi tanjak.Kemudian peneliti melakukan wawancara kepada informan Bapak muhammad taufik hidayat selaku operator dari aplikasi tanjak mengatakan bahwa :

" *tujuan kita sebagai pengelola aplikasi tanjak ini untuk mempermudah agar masyarakat bisa mengorganisir konten dan bentuk bentuk informasi yang lain ketika belum sediakan di web tetapi sudah ada diaplikasi tanjak yang belum tentu sebagian kota ada aplikasi ini, dan untuk sosialisisasi ya hanya ke organisasi perangkat daerah aja yang saya pernah datangi".* (Wawancara, 15 Februari 2022).

Berdasarkan wawancara diatas bahwasanya Kemungkinan Dicoba ini untuk mempermudah masyarakat dan sosialisasinya baru tersalurkan hanya ke perangkat daerah.Kemudian peneliti melakukan wawancara kepada informan Organisasi Perangkat Daerah Ibu Tri Chairani selaku pengguna aplikasi tanjak :

" iya aplikasi tanjak ini mempermudah bagi saya untuk mendapatkan informasi yang berkaitan dengan sekitaran tanjungpinang, untuk sosialisasinya saya juga kurang tau sudah terelesasikan apa belum ke semua masyarakat dan opdnya". (Wawancara, 15 Februari 2022).

Berdasarkan wawancara diatas bahwasannya Kemungkinan Dicoba dikatakan mempermudah akses masyarakat dan sosialisasinya kurang ada kejelasan apa sudah diterelesasikan apa belum ke masyarakat dan organisasi perangkat daerah.Kemudian peneliti melakukan wawancara kembali kepada informan Organisasi Perangkat Daerah Ibu Sri selaku pengguna aplikasi tanjak :

“ *selama saya menggunakan aplikasi ini iya bagi saya mudah mudah saja karena apa yang saya dapatkan di aplikasi itu semuannya ada, contoh nya saja berita berita diaplikasi tanjak tersebut, untuk sosialisasi kemarin saya di informasikan kepada teman saya juga suruh dowloand dan aplikasi nya gini gini ya sampai sekarang saya menggunakan aplikasinya , itu aja sih menurut saya”.* (Wawancara, 15 Februari 2022).

Berdasarkan wawancara diatas bahwasanya aplikasi Kemungkinan Dicoba dalam aplikasi tanjak ini mempermudah bagi organisasi perangkat daerah.Kemudian peneliti melakukan wawancara kepada beberapa informan masyarakat yang mengatakan hal yang samaSebagai Pengguna Aplikasi Tanjak.

“ untuk mempermudah mendapatkan informasi, dan mudah saat digunakan oleh pengguna aplikasi, terkait untuk sosialisasinya yang didapatkan oleh masyarakat yang sebagian mengetahui dari pihak kerabat,teman dan ada juga yang mengetahui nya disosial media dan untuk sekarang belum ada masyarakat mendapatkan sosialisasi dari pihak diskominfo”. (Wawancara,04 Maret 2022).

Berdasarkan wawancara diatas bahwasanya aplikasi tanjak ini sudah mempermudah mendapatkan informasi dilingkungan masyarakat akan tetapi sosialisasinya belum tersalurkan keseluruh pihak masyarakat hanya sebagian masyarakat yang mengetahui dan sebagian nya tidak mengetahui.

5. *Kemudahan diamati* (Observability)

Bisa dijelaskan Observability dalam sebuah inovasi harus diamati dari segi hasil yang menghasilkan sesuatu yang lebih baik dari inovasi sebelumnya yang akan mempermudah akses. Peneliti menanyakan dua pertanyaan Apakah ketika menggunakan aplikasi tanjak ini sudah berjalan sesuai dengan prosedur dan mekanisme yang diharapkan dan bagaimana ketika menggunakan aplikasi tanjak

ini mudah diamati/ mudah dipahami. Dalam hal ini peneliti melakukan wawancara kepada Bapak Salman Alfarisy Sora, S.Kom., selaku kepala bidang Teknologi informasi dan komunikasi mengatakan bahwa :

“ coba saja di intsal aplikasi tanjaknya lihat saja apa isinya, apa yang kita mau didalam aplikasinya tinggal di klik saja dan aplikasi tanjak juga sudah berjalan sesuai dengan prosedur yang diharapkan”. (Wawancara, 15 Februari 2022).

Berdasarkan wawancara diatas bahwasannya Kemungkinan Diamati aplikasi tanjak ini sudah berjalan sesuai dengan prosedurnya.Kemudian peneliti melakukan wawancara kepada informan bapak Muhammad taufik hidayat selaku pengelola aplikasi tanjak mengatakan bahwa :

“ menurut saya sebagai pengelola aplikasi tanjak ini sudah sesuai dengan prosedur/ mekanisme yang berlaku karena kita mengelola berdasarkan konten, ketika menggunakan aplikasi tanjak ini ya mudah untuk dipahami bagi pengelola mungkin ketika awal awal mengelola saja belum bisa pahami”. (Wawancara, 15 Februari 2022).

Berdasarkan wawancara ditas bahwasanya Kemungkinan Diamati aplikasi tanjak ini mudah dipahami dan berjalan sesuai dengan prosedur dan mekanisme yang berdasarkan konten yang berlaku.Kemudian peneliti melakukan wawancara kepada informan Organisasi Perangkat Daerah Ibu Tri Chairani Sebagai Pengguna Aplikasi Tanjak :

” iya untuk aplikasi tanjak ini udah sesuai mekanisme yang dijalan kan oleh diskominfo dan aplikasinya juga gampang menurut saya untuk dipahami”.(Wawancara, 15 Februari 2022).

Berdasarkan hasil wawancara diatas bahwasannya Kemungkinan Diamati aplikasi tanjak ini gampang dipahami dan sesuai mekanisme yang berjalan.

Kemudian peneliti melakukan wawancara kepada informan Organisasi Perangkat Daerah Ibu Sri Sebagai Pengguna Aplikasi Tanjak :

“ untuk tanjak ini sendiri menurut saya yang menggunakan aplikasinya sesudah sesuai dengan apa yang dikelola dengan prosedurnya dan sangat mudah untuk dipahami “.(Wawancara, 15 Februari 2022).

Berdasarkan hasil wawancara diatas bahwasanya Kemungkinan Diamati aplikasi tanjak mudah untuk dipahami dan juga sesuai dengan apa yang dikelola.Kemudian peneliti melakukan wawancara kepada inforrman masyarakat yaitu Hutami Sebagai Pengguna Aplikasi Tanjak :

“ aplikasi tanjak ini mudah untuk dipahami dan prosedur dan mekanisme nya juga sudah dikatakan bagus”. (Wawancara, 01 Maret 2022).

Berdasarkan hasil wawancara diatas bahwasanya Kemungkinan Diamati aplikasi tanjak mudah dipahami.Kemudian peneliti melakukan wawancara kepada beberapa informan masyarakat yang mengatakan hal yang samaSebagai Pengguna Aplikasi Tanjak :

“ aplikasi tanjak ini mudah untuk diamati dan dipahami karena aplikasinya tidak memperibet pengguna yang menggunakannya, dan aplikasinya juga tidak ribet mempersulitkan dan sesuai dengan prosedur atau mekanisme yang dibuat oleh penggelola aplikasi”. (Wawancara,04 Maret 2022).

Berdasarkan wawancara diatas bahwasanya Kemungkinan Diamati aplikasi tanjak ini tidak mempersulitkan masyarakat yang menggunakan.

UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
BELAJAR DAN BERTANYA TIADA JEMU

BAB V
PENUTUP

5.1 KESIMPULAN

Kesimpulan bahwa Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Tanjak Oleh Diskominfo Kota Tanjungpinang dapat diketahui bahwa berdasarkan hasil penelitian maka dapat ditarik kesimpulan, bahwa inovasi pelayanan publik melalui aplikasi tanjak sudah cukup berhasil, namun dari lima indikator inovasi yang digunakan adalah keuntungan relative, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba dan kemungkinan diamati. Terdapat dua indikator yang belum maksimal yaitu kerumitan dan kemungkinan dicoba.

1. Keuntungan Relatif *(Relative Advantage)*

Aplikasi tanjak memberikan banyak keuntungan bagi pengguna aplikasi tanjak dan sudah dikatakan baik aplikasinya sudah berjalan dengan prosedur dan mekanisme yang diharapkan, dan sebelum adanya inovasi banyak masyarakat belum mengenal apa itu aplikasi aplikasi yang berkaittan dengan masyarakat tapi dengan semakin majunya teknologi bisa membuat masyarakat pelan pelan mengenal adanya perubahan.

2. Kesesuaian *(Compability)*

Setelah membandingkan kesesuaian terhadap inovasi sebelumnya dengan inovasi yang sekarang beberapa informan masyarakat ada menemukan adanya kesesuaian

dalam menggunakan aplikasi tanjak terdapat kesesuaian dalam tampilan menunya yang tidak berbelit belit untuk digunakan bagi pengguna.

3. Kerumitan *(Complexity)*

Bahwa tingkat kerumitan bagi pengguna aplikasi tanjak ada beberapa informan masyarakat yang mengatakan mengalami kerumitan saat ketika awal membuka aplikasinya yang terkadang error dan salah satunya informan juga tidak mempunyai kouta/paket data untuk mengaksesnya karena aplikasi nya harus menggunakan kouta/paket data baru bisa diakses dengan baik.

4. Kemungkinan dicoba *(Triability)*

Inovasi dalam aplikasi tanjak telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan bagi pengguna aplikasi atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang sebelumnya, dengan keunggulan – keunggulan yang terdapat pada aplikasi tanjak diantaranya teknologi yang terdapat untuk mempermudah masyarakat yang menggunakannya.

1. Kemungkinan diamati *(Observability)*

   Inovasi pelayanan aplikasi tanjak dapat diamati oleh seluruh oleh lapisan masyarakat, baik dari lembaga-lembaga pemerintah dan non pemerintah, pihak swasta, maupun organisasi organisasi aktif yang akan melihat bagaimana prosedur dan mekanisme yang dikelola sesuai dengan konten yang berlaku.

5.2 SARAN

Peran Dinas Komunikasi Dan Informatika dalam memaksimalkan pengelolaan dan mengatasi adanya permasalahan yang berkaitan dengan aplikasi tanjak seharusnya diperbaiki lebih baik lagi agar aplikasinya berguna bagi masyarakat banyak dan bagi perangkat daerah yang menggunakan aplikasi tersebut, dan aplikasi tanjak juga harus disosialisasikan secara menyeluruh kepada organisasi perangkat daerah dan masyarakat agar lebih dikenalkan lagi bahwa aplikasi tanjak itu penting bagi masyarakat kota tanjungpinang. Adapun saran peneliti sebagai berikut :

1. Keuntungan Relatif (*Relative Advantage)* memberikan keuntungan bagi pengguna, dan diharapkan kepada Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Tanjungpinang untuk memperbarui yang lebih baik dalam bidang pelayanan.

2. Kesesuaian *(Compability)* diharapkan Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Tanjungpinang untuk memberikan kesesuaian tampilan menunya yang tidak berbelit-belit dan meningkatkan inovasi inovasi terbaru di lingkungan organisasi perangkat daerah dan lingkungan masyarakat yang bisa digunakan seluruh lapisan.

3. Kerumitan (*Complexity)* diharapkan Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Tanjungpinang untuk mensosialisasikan lagi aplikasi tanjak yang belum seluruhnya lapisan masyarakat dan organisasi perangkat daerah yang mengetahui adanya aplikasi tanjak.

4. Kemungkinan dicoba (*Triability)* Peran Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Tanjungpinang dalammelakukan pelayanan publik untuk lebih ditingkatkan lagi di bagian yang mengelola aplikasi tanjak agar mempercepat penggunaan aplikasi tanjak yang terkadang kesulitan digunakan.

5. Kemungkinan diamati (*Observability)* bagi masyarakat inovasi merupakan terobosan baru yang sangat berguna bagi masyarakat Indonesia maupun pemerintah. Akan tetapi dalam pemanfaatannya perlu diperhatikan kegunaannya sehingga teknologi yang bagus tidak salah gunakan.

DAFTAR REFERENSI

Sumber Buku:

Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.

Masdar, S. dkk. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi Untuk Pelayanan Publik*. Surabaya: AIRLANGGA UNIVERSITY PRESS.

Maulidiah, S. (2014). *Pelayanan Publik Pelayanan Administrasi Terpadu*. Bandung: CV Indra Prahasta.

Mulyadi, D. dkk. (2016). *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Bandung: ALFABETA.

Rahmadana, Muhammad Fitri, dkk. (2020). *Pelayanan Publik*. Medan: Yayasan Kita Menulis.

Rosyadi, S. dkk. (2020). *Administrasi Publik New Normal*. SIP PUBLISHING.

Suwarno. (2008). *Inovasi Di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press.

Sumber Jurnal:

Hariani, D. (2018). *Inovasi Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Di Pusat Informasi Publik (PIP) Balai Kota Semarang*. Jurusan Departemen Administrasi Publik Fakultas FISIP Universitas Diponegoro Semarang

Hendryady, A. (2020). *Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau Di Era Revolusi Industri 4.0*. Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas FISIP Universitas Maritim Raja Ali Haji

Kristanto, Y. (2018). *Inovasi Pelayanan Publik Dalam Rangka Mewujudkan E-Goverment*. Jurusan Departemen Administrasi Publik Fakultas FISIP Universitas Diponegoro Semarang

Kartika,F. (2020). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Poedak. Jurusan Ilmu Administrasi Negara FISIP Universitas Negeri Surabaya

Nurjasman, A. (2020). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Penerapan Sistem Elektronik Surat Keterangan (E-SUKET) dikota kediri. Jurusan Ilmu Pemerintah FISIP Universitas Muhammadiyah Malang

Rianandita. (2021). *Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kota Bandung*. Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas FISIP Universitas Yogyakarta Indonesia

SUMBER WEBSITE:

Tanjungpinangkota. *Aplikasi Tanjak Sajikan Informasi*. https://www.tanjungpinangkota.go.id

InilahKepri.*Program Smart City*. http://inilahkepri.id

HarianKepri.*Warga Pinang Sudah Pakai Aplikasi Tanjak*. https://www.hariankepri.com

SUMBER PERUNDANG-UNDANGAN

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pendayagunaan Aparatur Negara

LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI TANJAK OLEH DISKOMINFO KOTA TANJUNGPINANG

IDENTITAS RESPONDEN
Nama :
Umur :
Jenis Kelamin :
Jabatan/Posisi :
Hari/Tanggal Wawancara :

DAFTAR PERTANYAAN

1. Keuntungan Relatif (Relatif Advantage)

- Bagaimana Keuntungan atau nilai lebih dalam menggunakan aplikasi tanjak?

2. Kesesuaian (Compability)

- Apakah ketika mengakses aplikasi tanjak ini sudah sesuai dengan fitur atau tampilan menu yang telah disediakan?

3. Kerumitan (Complexity)

- Apa saja kerumitan yang sering dialami dalam menggunakan aplikasi tanjak?

4. Kemungkinan dicoba (Triability)

- Apakah ketika mencoba menggunakan aplikasi tanjak ini,mempermudah mendapatkan informasi atau bagaimana ?
- Apakah aplikasi tanjak sudah disosialisaikan ke seluruh masyarakat tanjungpinang atau hanya ke organisasi perangkat daerah (OPD) saja?

5. Kemudahan diamati (Observability)

- Apakah ketika menggunakan aplikasi tanjak ini sudah berjalan sesuai dengan prosedur dan mekanisme yang diharapkan?
- Bagaimana ketika menggunakan aplikasi tanjak ini sudah mudah diamati/mudah dipahami?

Lampiran 2 Dokumentasi Penelitian

(Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Tanjungpinang)

(Wawancara Bersama Kepala bidang Teknologi Informatika dan Operator Aplikasi Tanjak)

(Wawancara Bersama Organisasi Perangkat Daerah)

Lampiran 3 Surat Rekomendasi Penelitian Dari Falkultas

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Raya Dompak, Pulau Dompak, Tanjungpinang 29124
Telepon (0771) 4500089, Fax. (0771) 45000091, PO. BOX 155
Laman: http://fisip.umrah.ac.id e-mail: fisip@umrah.ac.id

Nomor : 6249/UN53.5/KM/2021 01 Desember 2021
Hal : Permohonan Izin Penelitian

Yth. Kepala Badan KESBANGPOL PENMAS
Kota Tanjungpinang
di-
Tempat

Berikut kami sampaikan bahwa :

Nama	: Putri Haryani
NIM	: 180563201007
Program Studi	: Ilmu Administrasi Negara
Jenjang	: Strata Satu (S-1)
Alamat	: Jl. Panglima Dompak Perum Citra Mangoes 1 Blok C 15
Nomor Handphone	: 082388402620

Sedang melaksanakan penelitian guna penyusunan Skripsi dengan judul:
"Implementasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Tanjak Oleh Diskominfo Kota Tanjungpinang"

Selanjutnya kami mengharapkan Bapak/Ibu dapat memberikan izin/rekomendasi penelitian bagi mahasiswa yang bersangkutan guna memperolah data penelitian. Adapun lokasi penelitian ini sebagai berikut :

1. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tanjungpinang

Demikian disampaikan, atas kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

a.n. Dekan
Wakil Dekan I,

Assist. Prof. Nanik Rahmawati, S.Sos., M.Si
NIDN 1013048002

Lampiran 4 Surat Rekomendasi Penelitian dari Instansi Pemerintah

PEMERINTAH KOTA TANJUNGPINANG

BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jalan. Daeng Celak Gedung A Lantai 3 dan 4. Senggarang – Tanjungpinang
Telepon.(0771) 314974, Faksimili.(0771) 314974

REKOMENDASI PENELITIAN
Nomor : 071/378/4.5.01/2021

Dasar : 1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian;

2. Peraturan Daerah Kota Tanjungpinang No 6 Tahun 2020 Tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Tanjungpinang No 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Tanjungpinang.

Menimbang : Surat dari Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjungpinang Nomor : 6249/UN53.5/KM/2021 tanggal 01 Desember 2021.

Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Tanjungpinang, memberikan rekomendasi kepada :

a. Nama / Obyek : **PUTRI HARYANI**

b. NIM/Jurusan /Perguruan Tinggi / Jenjang : 180563201007/Ilmu Administrasi Negara/UMRAH/S1.

c. Untuk : Melakukan penelitian, dengan proposal berjudul : **"IMPLEMENTASI PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI APLIKASI *"TANJAK"* OLEH DISKOMINFO KOTA TANJUNGPINANG".**

1) Lokasi Penelitian:
Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tanjungpinang;

2) Waktu / Lama penelitian : selama 3 *(tiga)* bulan terhitung **09 Desember 2021 s.d. 09 Maret 2022;**

3) Sebelum melakukan penelitian, agar melapor kepada pemerintah dan atau instansi setempat;

4) Apabila masa berlaku pemberitahuan ini sudah berakhir, sedangkan pelaksanaan penelitian belum selesai, perpanjangan masa penelitian harus diajukan kembali kepada instansi yang berwenang;

5) Melaporkan hasil penelitian yang telah dilakukan sebagai masukan bagi pemerintah setempat.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Dibuat di : Tanjungpinang
Pada tanggal : **09 Desember 2021**

a.n KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
KOTA TANJUNGPINANG
SEKRETARIS

DEDY ARMAN, S.E, M.Ak, Ak, CA
Pembina Tk. I
NIP. 19711213 199603 1 001

Lampiran 5 Surat Keterangan Penelitian dari Lokasi Penelitian

PEMERINTAH KOTA TANJUNGPINANG
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
Jalan Daeng Celak – Komplek Perkantoran, Gedung C Lantai 1 & 2 – Senggarang
e-mail : kominfo@tanjungpinangkota.go.id Website : kominfo.tanjungpinangkota.go.id

SURAT KETERANGAN
NOMOR: 071/ 068 /5.16.01/2022

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama	: Ruli Friady, S.Sos., M.Si
NIP	: 19680830 199203 1 009
Pangkat/ Gol	: Pembina Utama Muda/ IVc
Jabatan	: Kepala Dinas

Dengan ini menerangkan :

Nama	: **Putri Haryani**
NIM	: 180563201007
Jurusan	: Ilmu Administrasi Negara
Jenjang Pendidikan	: Strata Satu (S1)
Perguruan Tinggi	: Universitas Maritim Raja Ali Haji

Berdasarkan surat dari Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Tanjungpinang Nomor: 071/378/4.5.01/2021 Tanggal 09 Desember 2021 Hal: Rekomendasi Penelitian. Dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa tersebut diatas sudah selesai melaksanakan penelitian dan mengumpulkan data dalam rangka penyelesaian skripsi dengan judul "INOVASI PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI APLIKASI "*TANJAK*" OLEH DISKOMINFO KOTA TANJUNGPINANG".

Demikian surat keterangan ini diberikan, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tanjungpinang, 21 Februari 2022

KEPALA DINAS
KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KOTA TANJUNGPINANG

Ruli Friady, S.Sos., M.Si
Pembina Utama Muda
NIP 19680830 199203 1 009

Lampiran 6 Surat Keputusan Penetapan Dosen Pembimbing

LAMPIRAN
KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN
ILMU POLITIK UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TENTANG PENETEPAN DOSEN PEMBIMBING USULAN PENELITIAN
Nomor : 5640/UN53.5/HK.04/2021
Tanggal : 27 Oktober 2021

DOSEN PEMBIMBING USULAN PENELITIAN DAN SKRIPSI MAHASISWA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

NO	PRODI	NAMA MAHASISWA	NIM	JUDUL USULAN PENELITIAN	PEMBIMBING	
					JABATAN	NAMA
1	IAN	James Wesley	180563201095	Evaluasi Dampak Kebijakan Reklamasi Terhadap Kehidupan Sosial-Ekonomi Masyarakat Pesisir Tanjungpinang	Pembimbing Utama	Assist. Prof. Dr. Adji Suradji Muhammad, S.Sos., M.Si.
					Pembimbing Pendamping	Assist. Prof. Dr. Rudi Subiyakto, S.Sos., M.A.
2	IAN	Urai Putri Marsita	180563201079	Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Tirta Karimun di Desa Lubuk Kecamatan Kundur Kabupaten Karimun	Pembimbing Utama	Assist. Prof. Dr. Fitri Kurnianingsih, S.Sos., M.Si.
					Pembimbing Pendamping	Assist. Prof. Dr. Rudi Subiyakto, S.Sos., M.A.
3	IAN	Norbaiti	180563201065	Implementasi Kebijakan Pengembaan Insfrastruktur Air Bersih di Kelurahan Daik Kabupaten Lingga	Pembimbing Utama	Assist. Prof. Dr. Adji Suradji Muhammad, S.Sos., M.Si.
					Pembimbing Pendamping	Assist. Prof. Edison., MPA
4	IAN	Putri Haryani	180563201007	Inovasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Tanjak di Kota Tanjugpinang	Pembimbing Utama	Assist. Prof. Agus Hendrayady, S.Sos., M.Si.
					Pembimbing Pendamping	Assist. Prof. Dr. Okparizan, S.Sos,. M.H.I,. M.Si.
5	IAN	Utari Sunia	180563201006	Evaluasi Model Program Pembinaan Narapidana di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Tanjungpinang	Pembimbing Utama	Assist. Prof. Edison., MPA
					Pembimbing Pendamping	Assist. Prof. Dr. Fitri Kurnianingsih, S.Sos., M.Si.
6	IAN	Siti Hajar	180563201008	Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Proses Izin Dengan Jarimu Atau "Si Jempol" Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)	Pembimbing Utama	Assist. Prof. Ramadhani Setiawan, S.Sos., M.Soc.Sc.
					Pembimbing Pendamping	Assist. Prof. Dr. Okparizan, S.Sos,. M.H.I,. M.Si.
7	IAN	Fanni Indriyani Sinaga	180563201047	Efektifitas Penyalurun Dana BPUM untuk Modal Kerja Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Pelaku UMKM di Tengan Pademi Covid-19	Pembimbing Utama	Assist. Prof. H. Jamhur Poti, SE., M.Si.
					Pembimbing Pendamping	Assist. Prof. Ramadhani Setiawan, S.Sos., M.Soc.Sc.
8	IAN	Septiana Devi Tamba	180563201050	Implementasi Kebijakan Peraturan Daerah No 1 Tahun 2012 Tentang Kebijakan Parkir Kota Batam Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah	Pembimbing Utama	Assoc. Prof. Dr. H. Rumzi Samin, S.Sos., M.Si.
					Pembimbing Pendamping	Assist. Prof. H. Jamhur Poti, SE., M.Si.
9	IAN	Elita Maulana Fadilla	180563201001	Evaluasi Kebijakan Pemerintah Terhadap Bantuan Langsung Tunai (BLT) Dimasa Pandemi Covid-19 Tahun 2020 (Studi Kasus Kecamatan Tanjungpinang Timur Kelurahan	Pembimbing Utama	Assist. Prof. Edison., MPA
					Pembimbing Pendamping	Assist. Prof. Dr. Fitri Kurnianingsih, S.Sos., M.Si.
10	IAN	Azra Fitria	180563201028	Strategi Relokasi Pedangang Kaki Lima (PKL) di Taman Batu 10 Kota Tanjungpinang	Pembimbing Utama	Assist. Prof. Dr. Edy Akhyary, S.Sos., M.Si.
					Pembimbing Pendamping	Assist. Prof. Dr. Rudi Subiyakto, S.Sos., M.A.
11	IAN	Septianur Safitri	180563201005	Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Sicantik Cloud Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Karimun	Pembimbing Utama	Assist. Prof. Dr. Adji Suradji Muhammad, S.Sos., M.Si.
					Pembimbing Pendamping	Assist. Prof. Dr. Rudi Subiyakto, S.Sos., M.A.

Dekan,

Assoc. Prof. Dr.Oksep Adhayanto, S.H.,M.H.
NIP. 198109292015041002

Lampiran 7 Surat Keputusan Penetepan Dosen Penguji Usulan Penelitian

UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
BELAJAR DAN BERTANYA TIADA JEMU

Lampiran 8 Surat Keputusan Penetapan Dewan Penguji Skripsi

UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
BELAJAR DAN BERTANYA TIADA JEMU

Lampiran 9 Lembar Perbaikan Skripsi

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Putri Haryani adalah Nama penulis skripsi ini. Penulis lahir dari Orang tua Ayahanda "Khairul" dan Ibunda "Junaidah" sebagai anak pertama dari dua bersaudara. Penulis dilahirkan di Kecamatan Moro Kabupaten Karimun pada tanggal 05 Agustus 2000 di Kecamatan Moro Kabupaten Karimun 05 Agustus 2000. Penulis menempuh pendidikan dimulai dari SD Negeri 1 Moro Kecamatan Moro *(lulus tahun 2012)*, melanjutkan Pendidikan Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 1 Moro Kecamatan Moro *(lulus tahun 2015)* kemudian melanjutkan Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 1 Moro Kecamatan Moro *(lulus tahun 2018)*. Hingga akhirnya bisa menempuh masa kuliah Pada tahun 2018 di perguruan tinggi negeri, tepatnya di Universitas Maritim Raja Ali Haji (UMRAH) Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Program Studi Ilmu Administrasi Negara di Tanjungpinang Kepulauan Riau.

Berkat petunjuk dan pertolongan Allah SWT, ketekunan, motivasi, usaha dan disertai doa kedua orang tua dalam menempuh pendidikan di perguruan Tinggi Universitas Maritim Raja Ali Haji. Alhamdulillah penulis telah berhasil menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.Semoga dengan penulisan tugas akhir skripsi ini mampu memberikan kontribusi positif bagi dunia pendidikan.

Akhir kata penulis mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya atas terselesaikannya skripsi yang berjudul " **Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Tanjak Oleh Diskominfo Kota Tanjungpinang".**