

**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



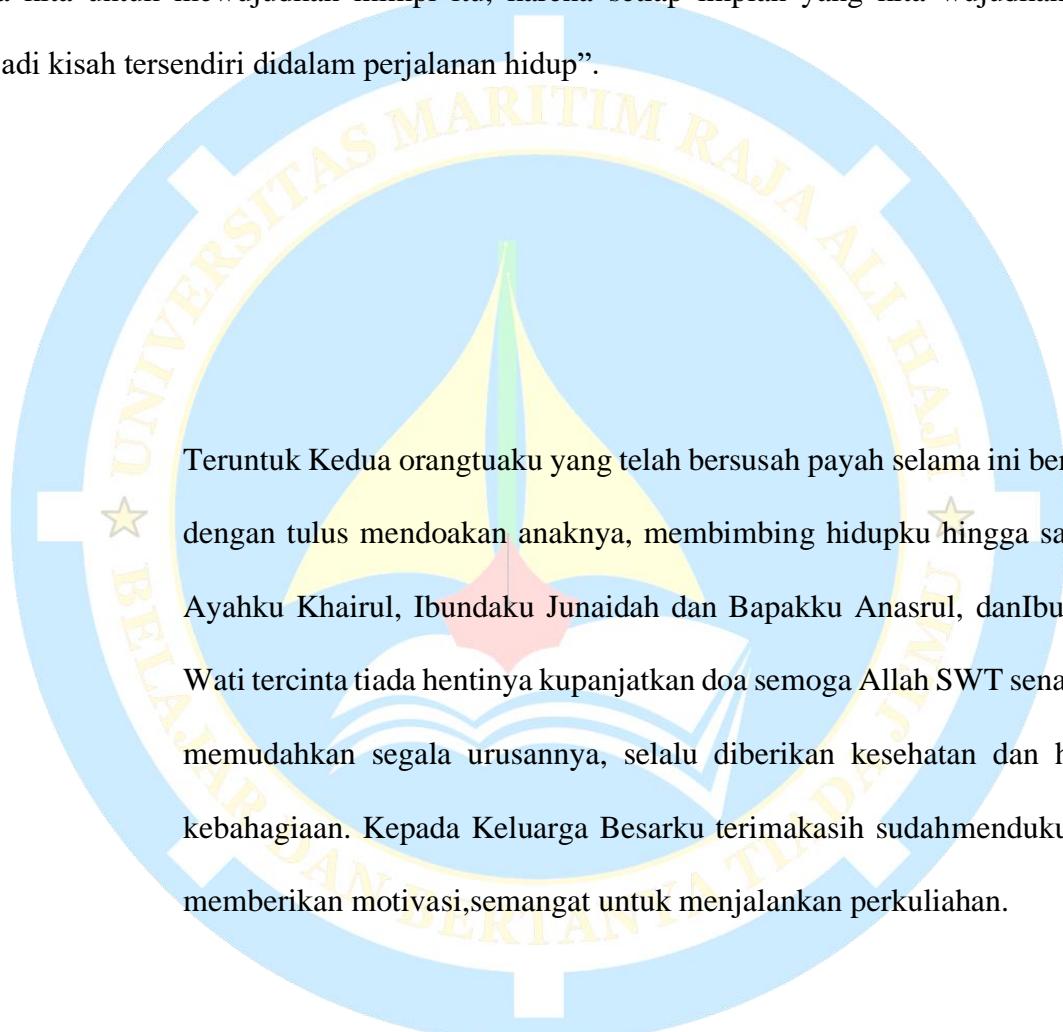
**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG**

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, dan Ibundaku Wati tercinta tiada hentinya kupanjatkan doa semoga Allah SWT senantiasa memudahkan segala urusannya, selalu diberikan kesehatan dan hingga kebahagiaan. Kepada Keluarga Besarku terimakasih sudah mendukungku, 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 plagiatis, 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

V...g Membuat Pernyataan,

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

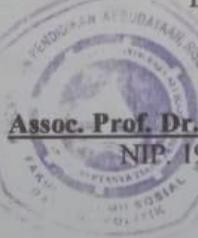
Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dalam Sidang Skripsi pada tanggal 17 Juni 2022 dan disetujui serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar kesarjanaan pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali 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,

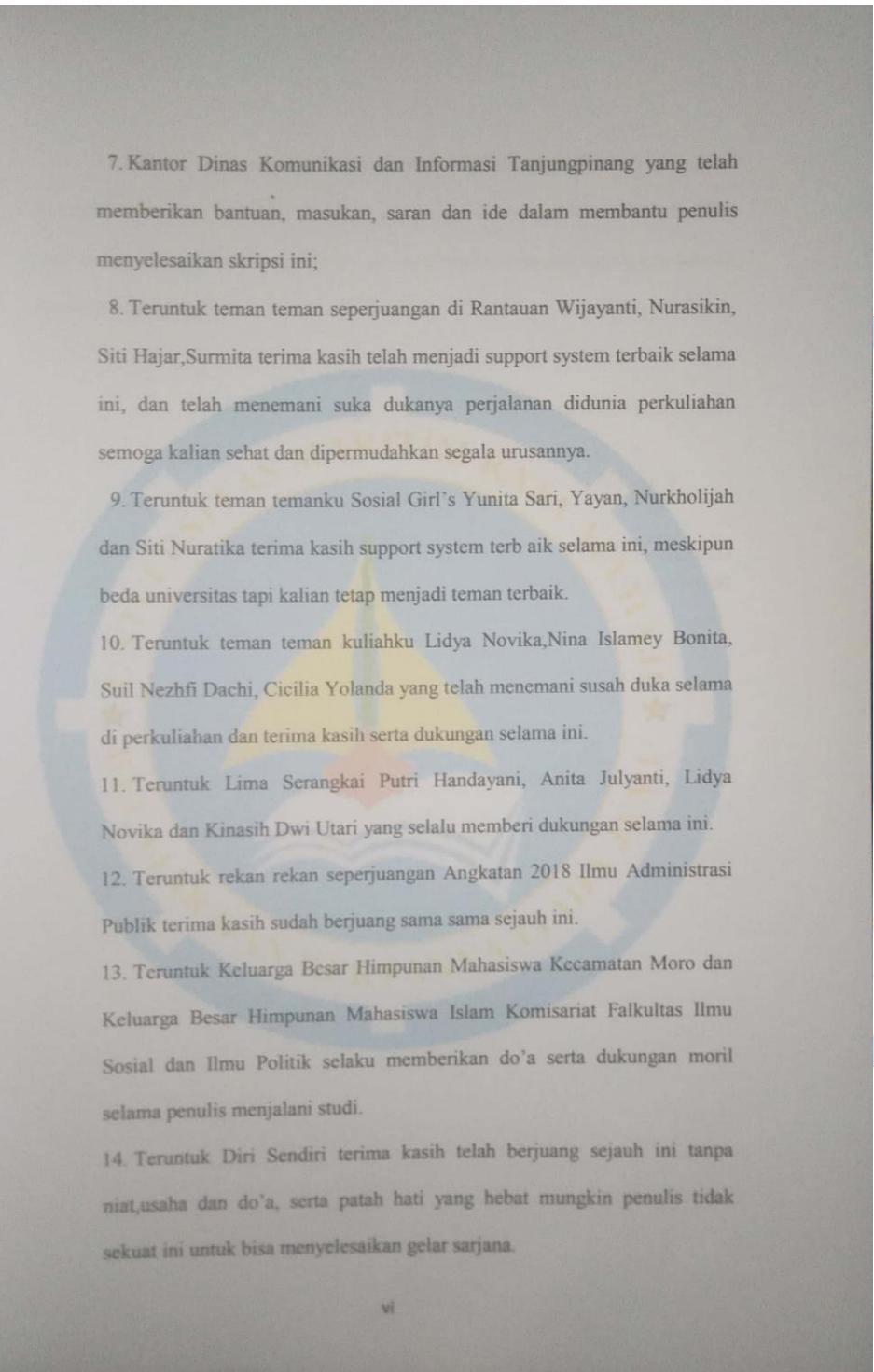


Assoc. Prof. Dr. Oksep Adhayanto, SH., MH
NIP. 198109212015041002

KATA PENGANTAR

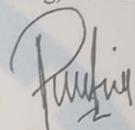
Alhamdulillahirabbil'alamin, puji dan syukur haturkan kehadirat Allah Subhanahuwata'ala, karena berkat izin dan kuasanya lah penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Tanjak Oleh Diskominfo Kota Tanjungpinang". Penulis menyadari tanpa dukungan dan bantuan 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 terbaik 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 Fakultas 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.

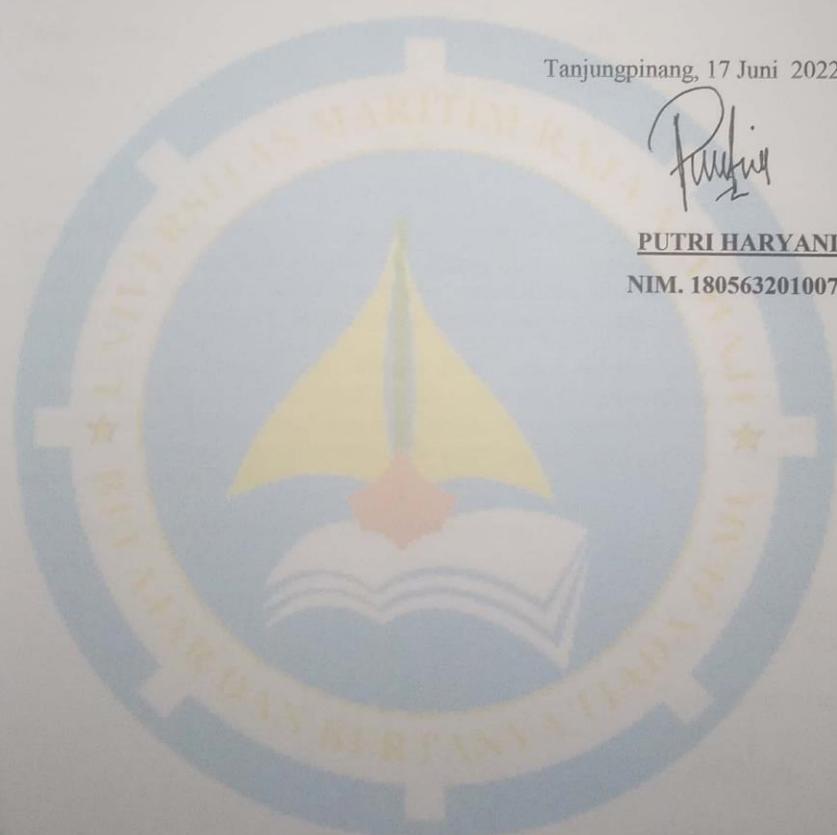
Penulis menyadari terdapat banyak kekurangan didalam penelitian ini.Oleh karena itu saran dan masukkan sangat penulis harapkan untuk perbaikkan dimasa mendatang dan semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi orang banyak dalam ilmu pengetahuan.

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

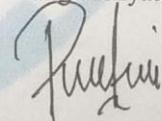
Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Maritim Raja Ali Haji Hak Bebas Royalti Non-ekslusif (*Non-exclusif Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Tanjak Oleh Diskominfo Kota Tanjungpinang.

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

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL SKRIPSI	i
LEMBAR PERSEMBAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iii
PENGESAHANiv
KATA PENGANTAR	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN PERSETUJUAN	viii
ABSTRAK	iError! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR GAMBAR.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR TABEL	Error! Bookmark not defined.
BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1. Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.Manfaat Teoritis.....	Error! Bookmark not defined.
2.Manfaat Praktis	Error! Bookmark not defined.
BAB II KAJIAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1 Tinjauan Pustaka.....	Error! Bookmark not defined.
2.2 Kerangka Teori	Error! Bookmark not defined.
2.2.1 Inovasi Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2.3Kerangka Pemikiran.....	Error! Bookmark not defined.
2.4 Definisi Konsep	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENILITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1Pendekatan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
<u>3.2</u> Objek dan Lokasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
<u>3.3</u> .Fokus Penelitian.....	23
3.4 Sumber data	Error! Bookmark not defined.
3.5 Teknik Pengumpulan data.....	Error! Bookmark not defined.
3.6 Informan.....	Error! Bookmark not defined.
3.7 Teknik Analisa Data	Error! Bookmark not defined.
3.8Jadwal Penelitian	28
BAB IV PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
4.1 Deskripsi Objek Dan Lokasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.1.1 Gambaran Umum Tanjungpinang.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.2 Profil Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tanjungpinang	Error! Bookmark not defined.
4.2 Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB V PENUTUP.....	Error! Bookmark not defined.
5.1 KESIMPULAN	Error! Bookmark not defined.

5.2 SARAN.....Error! Bookmark not defined.

DAFTAR REFERENSI.....Error! Bookmark not defined.

DAFTAR RIWAYAT HIDUPError! Bookmark not defined.

