

**ANALISIS HUBUNGAN MULTIMEDIA INTERAKTIF
TERHADAP PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK
UNTUK Mendukung *SMART CITY*
DI MAL PELAYANAN PUBLIK
KOTA BANDA ACEH**

SKRIPSI

Diajukan oleh:

**RIKA KURNIA WATI
NIM. 160212121**

**Mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
Prodi Pendidikan Teknologi Informasi**



**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN (FTK)
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
DARUSSALAM-BANDA ACEH
2021 M / 1442 H**

**ANALISIS HUBUNGAN MULTIMEDIA INTERAKTIF
TERHADAP PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK
UNTUK Mendukung *SMART CITY*
DI MAL PELAYANAN PUBLIK
KOTA BANDA ACEH**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan FTK
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh
Sebagai Beban Studi Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Dalam Ilmu Pendidikan

Oleh:

RIKA KURNIA WATI

NIM. 160212121

Mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
Prodi Pendidikan Teknologi Informasi

Disetujui Oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II



Andika Prajana, M. Kom
NIDN. 2009068401



Rahmat Musfikar, M. Kom
NIDN. 2013098901

**ANALISIS HUBUNGAN MULTIMEDIA INTERAKTIF
TERHADAPPENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK
UNTUK Mendukung SMART CITY
DI MAL PELAYANAN PUBLIK
KOTA BANDA ACEH**

SKRIPSI

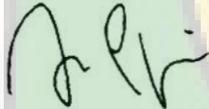
**Telah Diuji Oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi
Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry dan Dinyatakan Lulus
Serta Diterima Sebagai Salah Satu Beban Studi Program Sarjana (S-1)
dalam Ilmu Pendidikan Teknologi Informasi**

Pada Har/Tanggal:

Kamis, 28 Januari 2021
15 Jumaidil Akhir 1442

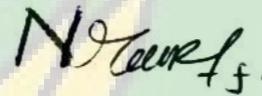
Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

Ketua,



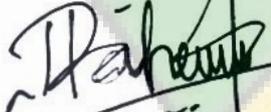
Andika Prajana M.Kom
NIDN. 2009068401

Sekretaris,



Nurul Fajri, S.Pd

Penguji I,



Rahmat Musfikar, M.Kom
NIDN. 2013098901

Penguji II,



Khairan Ar, M.Kom
NIP. 198607042014031001

Mengetahui,
Dekan Fakultas dan Keguruan UIN Ar-Raniry
Darmasalam Banda Aceh



Dr. H. Muslim Razali, M.Ag
NIP. 198209091989031001

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH/ SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rika Kurnia Wati

NIM : 160212121

Prodi : Pendidikan Teknologi informasi

Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan

Judul Skripsi : Analisis Hubungan Multimedia Interaktif Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik Untuk Mendukung *Smart City* Di Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya:

1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan;
2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain;
3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya;
4. Tidak memanipulasi dan memalsukan data;
5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggung jawab atas karya ini.

Bila di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggung jawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap dikenai sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

Banda Aceh, Oktober 2020

Yang Menyatakan,



Rika Kurnia Wati

ABSTRAK

Nama : Rika Kurnia Wati
NIM : 160212121
Prodi : Pendidikan Teknologi informasi
Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan
Judul Skripsi : Analisis Hubungan Multimedia Interaktif Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik Untuk Mendukung *Smart City* Di Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh
Pembimbing I : Andika Prajana, M. Kom
Pembimbing II : Rahmat Musfika, M. Kom
Kata kunci : Multimedia Interaktif, Pelayanan Publik dan *Smart City*

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan multimedia interaktif terhadap peningkatan pelayanan publik untuk mendukung *Smart City* di Mal pelayanan publik Kota Banda Aceh. Metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif yaitu suatu metode meneliti suatu keadaan pada saat ini yang bertujuan untuk menggambarkan keadaan yang ada dilapangan. Dalam penelitian ini tujuan yang diinginkan peneliti untuk mengetahui adakah hubungan multimedia interaktif terhadap peningkatan pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh. Hasil analisis hubungan multimedia interaktif terhadap peningkatan pelayanan publik menggunakan wawancara menunjukkan dengan adanya multimedia interaktif dapat mempermudah masyarakat dalam proses pelayanan publik sehingga terciptanya pelayanan yang lebih meningkat serta dapat menjadikan salah satu model smart city di Kota Banda Aceh. Hasil penelitian terdapat hubungan antara multimedia interaktif dengan peningkatan pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh, dimana multimedia interaktif dapat mempermudah masyarakat dalam proses pelayanan publik. Saran dengan adanya multimedia interaktif dapat memberikan manfaat serta dapat membantu masyarakat dalam proses pelayanan publik.

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan Kesehatan dan kekuatan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat beserta salam kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa umat manusia dari alam jahiliyah ke alam yang penuh dengan ilmu berpengetahuan seperti yang kita rasakan saat ini. Adapun Judul skripsi pada Penelitian ini adalah ***“Analisis Hubungan Multimedia Interaktif Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik Untuk Mendukung Smart City di Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh”***.

Skripsi ini merupakan tahap akhir penulis untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan, pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Program Studi Pendidikan Teknologi Informasi di Universitas Islam Negeri Ar-Raniry. Dalam usaha penyusunan skripsi ini, penulis banyak sekali menghadapi kesulitan dalam teknik penulisan maupun penguasaan bahan. Walaupun demikian, penulis tidak putus asa dalam berusahadanberdoa. Dengan adanya dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan ribuan terimakasih kepada:

1. Ayahanda dan Ibunda Tercinta beserta keluarga yang senantiasa memanjatkan doa untuk penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Andika Prajana, M. Kom selaku pembimbing I yang telah banyak membantu dalam penulisan dan pemahaman materi.

3. Kepada Bapak Rahmat Musfekar, M. Kom selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktunya dan mencurahkan pemikirannya dalam membimbing penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak/ Ibu Dosen Program Studi Pendidikan Teknologi Informasi yang telah mendidik dan memberikan ilmu pengetahuan selama ini kepada penulis.
5. Terimakasih kepada sahabat dan teman-teman yang selalu memberikan semangat dan memotivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis berserah diri kepada Allah karena tidak ada yang terjadi tanpa kehendak-Nya. Segala usaha telah dilakukan untuk menyempurnakan skripsi ini. Namun, penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih banyak ditemukan kekurangan dan kekhilafan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saranyang dapat dijadikan masukan guna perbaikan dimasa yang akan datang. Semoga Allah SWT meridhai penulisan ini dan senantiasa memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepadakita semua. Aamiin.

Banda Aceh, 11 Oktober 2020
Penulis,

Rika Kurnia Wati

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
E. Ruang Lingkup	5
BAB II LANDASAN TEORI	6
A. Kajian Teori	6
1. Smart City	6
2. Multimedia Interaktif	7
3. Pelayanan Publik	12
A. Penelitian Terdahulu	14
B. Kerangka Berfikir	16
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	18
A. Jenis Penelitian	18
B. Lokasi Penelitian	18
C. Subjek Penelitian	18
D. Kehadiran Penelitian	19
E. Teknik Pengumpulan Data	19
F. Instrumen Pengumpulan Data	19
G. Analisis Data	20
H. Uji Keabsahan Data	20
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	22
A. Deskripsi Objek Penelitian.....	22
B. Informasi responden.....	22
C. Paparan Data dan Analisis Data	23
D. Pembahasan	31
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	36
B. Saran.....	36
DAFTAR PUSTAKA	37
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Konsep *Smart City*, Multimedia Interaktif dan Pelayanan Publik

Gambar 2. Kerangka Pikir Multimedia Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik

Gambar 3. Model *Smart City*



DAFTAR TABEL

- Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu
- Table 4.1 Data demografi responden
- Tabel 4.2 Jawaban responden tentang pertanyaan peningkatan pelayanan publik untuk mendukung *smart city*
- Tabel 4.3 Jawaban responden tentang pertanyaan peningkatan pelayanan publik dengan adanya multimedia interaktif
- Tabel 4.4 Jawaban responden tentang pertanyaan tampilan multimedia interaktif
- Tabel 4.5 Jawaban responden tentang pertanyaan multimedia interaktif dapat membantu memahami proses pelayanan publik
- Tabel 4.6 Jawaban responden tentang pertanyaan petunjuk multimedia interaktif dalam pelayanan publik
- Tabel 4.7 Jawaban responden tentang pertanyaan materi pelayanan publik yang ditampilkan dalam multimedia interaktif
- Tabel 4.8 Jawaban responden tentang pertanyaan multimedia interaktif dapat memudahkan dalam proses pelayanan publik
- Tabel 4.9 Jawaban responden tentang pertanyaan materi dalam multimedia interaktif mudah dipelajari
- Tabel 4.10 Jawaban responden tentang pertanyaan multimedia interaktif pelayanan publik dapat digunakan atau diterapkan
- Tabel 4.11 Jawaban responden tentang pertanyaan jika tidak ada multimedia interaktif dalam pelayanan publik

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 SK Pembimbing
- Lampiran 2 Surat Izin Penelitian dari Fakultas dan Keguruan
- Lampiran 3 Surat Kesbangpol
- Lampiran 4 Form Wawancara
- Lampiran 5 Surat Selesai Penelitian
- Lampiran 6 Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 7 Tampilan Multimedia Interaktif



BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Semakin berkembangnya era teknologi informasi dan komunikasi sekarang ini dapat membawa banyak perubahan. Dengan adanya berbagai ragam fasilitas yang mempermudah akses informasi hanya waktu singkat, yang dulunya dipandang sebagai sesuatu yang tidak mustahil, sekarang sudah menjadi kenyataan¹. Kemajuan teknologi dan komunikasi saat ini banyak mengubah kehidupan masyarakat untuk menjalankan kegiatan sehari-hari.

Adapun beberapa kemudahan untuk memperoleh informasi dan komunikasi terkhusus di bagian pelayanan publik sebagai salah satu contoh dari kemajuan teknologi dan komunikasi. Kehadiran pelayanan publik dengan teknologi informasi yang kian hari kian pesat sejalan dengan *smart city*. Ada pula penyelenggaraan pelayanan publik ini menjadi tugas penting negara. Peraturan yang menuju pada pelayanan publik yang mencakup teknologi informasi dan komunikasi berbasis web untuk memajukan secara efektif dan efisien suatu pelayanan publik².

Pelayanan publik adalah poin utama dan juga bentuk kebutuhan dari suatu struktur organisasi pemerintahan (birokrasi). Struktur organisasi

¹S. Handayani, M. Jalan, and U. Sumoharjo, “Pengaruh Penggunaan Multimedia Interaktif The Effect Of The Interactive Multimedia Usage On The Students ’ Study Interest In Stmik Handayani Makassar Pembelajaran berbasis multimedia menjanjikan ICT dalam proses belajar mengajar yang lembaga pendidikan tinggi yang,” pp. 241–253, 2014.

²D. Satria and H. Ahmadian, “Designing Home Security Monitoring System Based Internet of Things (IoTs) Model,” *J. Serambi Eng.*, vol. 3, no. 1, 2018.

pemerintahan dapat memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan yang berorientasi yang di akses oleh masyarakat seharusnya dijadikan nilai yang penting dalam pandangan pemerintah yang terlihat dari sikap dan perilaku dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat³.

Pelayanan publik yang sesuai dengan hasil yang diharapkan, pada masa sekarang ini masyarakat belum terbiasa menggunakan akses informasi untuk mendapatkan lembaga pelayanan publik. Setiap masyarakat pasti pernah berhubungan dengan lembaga administrator untuk kepentingan manajemen publik⁴. Banyak bentuk sertifikat warga negara dan sertifikat upaya yang wajib di siapkan, mengharuskan masyarakat untuk bekerja sama beserta administrator di bermacam institusi. Namun, layanan yang disediakan pemerintah sampai saat ini dinilai masih belum dapat memuaskan masyarakat.

Lembaga-lembaga pemerintah sampai saat ini masih memberikan pelayanan yang kurang dalam menyediakan pelayanan publik seperti halnya Pengurusan Akta Kelahiran, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Kartu Keluarga (KK). Hal ini merupakan contoh kurangnya informasi mengenai pelayanan publik oleh pemerintah kepada masyarakat.

³“(Salah Satu Parameter Keberhasilan Otonomi Daerah) Oleh : Ida Hayu Dwimawanti,” pp. 109-116.

⁴L. W. Evelina, D. Fakultas, I. Komunikasi, U. M. Nusantara, and G. Serpong, “Optimalisasi Pelayanan Publik,” pp. 673–680, 2014.

Multimedia interaktif merupakan suatu media yang dilengkapi dengan perlengkapan yang berisi animasi menarik dan dilengkapi alat pengontrol yang dapat dioperasikan oleh konsumen untuk memilih pilihan yang diinginkan, serta teknologi juga memberikan peran penting dalam multimedia interaktif bisa menyatukan teks, grafik, animasi, audio, dan video. Tujuan dari *smart city* Banda Aceh adalah memanfaatkan pelayanan public dengan lebih baik, meningkatkan kualitas pelayanan yang ditawarkan kepada masyarakat, serta dapat mengurangi biaya operasional administrasi masyarakat.

Tujuan peneliti harapannya dapat ditempuh dengan cara menerapkan sistem media interaktif perkotaan, infrastruktur komunikasi yang menyediakan akses terpadu, sederhana, dan ekonomis secara keseluruhan, pelayanan publik dapat diintegrasikan sebagai potensi energi yang dapat meningkatkan inovasi kepada masyarakat. Hal ini mendukung dengan adanya *smart city* dikota Banda Aceh diharapkan adanya media interaktif di segala sektor pembangunan untuk meningkatkan efisiensi pelayanan publik. Contohnya pada Disdukcapil yaitu dengan menyediakan fasilitas teknologi modern yang bisa meningkatkan pelayanan publik guna untuk pelayanan informasi kepada masyarakat dalam media interaktif. Dengan program *smart city*, juga dapat menjadi layanan kepada masyarakat menjadi lebih baik dan juga untuk peningkatan kehidupan masyarakat yang berkualitas.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang di hadapi adalah :

1. Bagaimana implementasi penerapan multimedia interaktif terhadap peningkatan pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh?
2. Adakah hubungan multimedia interaktif terhadap peningkatan pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana implementasi penerapan multimedia interaktif terhadap peningkatan pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh.
2. Untuk mengetahui adakah hubungan multimedia interaktif terhadap peningkatan pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi penulis
Dapat menambah pengetahuan dan bahan pembelajaran tentang peningkatan pelayanan publik untuk mendukung *smart city*

2. Bagi Mal Pelayanan Publik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu Mal Pelayanan Publik dalam meningkatkan pelayanan publik yang lebih baik dengan multimedia interaktif dan mampu menerima perkembangan publik seperti *Smart City*

3. Bagi masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat berguna dan bisa menjadi bahan referensi maupun sebagai acuan khususnya bagi yang berminat pada permasalahan ini.

E. Ruang Lingkup

Untuk menyusun skripsi ini, maka disediakan ruang lingkup yang tepat agar memberikan penjelasan yang lebih teratur dan tidak sesuai dari objek penyusunan. Penelitian ini berfokus pada sumber daya manusia yang meliputi masyarakat di Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh, dimana peneliti melihat hubungan multimedia interaktif terhadap peningkatan pelayanan publik dengan mendukung *smart city* sehingga dapat meningkatkan pelayanan publik yang lebih baik dengan menggunakan multimedia interaktif.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. *Smart City*

Kata “*Smart City*” pada beberapa waktu ini semakin menarik terdengar di masyarakat kota, terlebih di media sosial. Dari sebagian banyak informasi terdapat salah satu informasi yang bisa mengharumkan nama baik kota termasuk Indonesia yang berhubungan dengan *smart city* adalah keberhasilan walikota Bandung. Selain kota Bandung, kata *smart city* juga sudah tersebar terlebih dahulu pada kota Surabaya. Kedua kota tersebut mendapatkan penghargaan mengenai *smart city* yang bahwa kota tersebut sudah menerapkan teknologi informasi dan komunikasi dalam aktivitas sehari-hari, akhirnya mereka mampu menjadi sebuah kota yang pintar. Dengan adanya penghargaan yang jatuh kepada kota Bandung dan Surabaya tersebut dan manfaat yang baik dari kesuksesan konsep *smart city* tersebut, bermacam kota lainnya di Indonesia akan termotivasi untuk membangun *smart city* terutama bagi para pemimpin kota dan daerah⁵. Tentunya motivasi yang di dapat merupakan sesuatu untuk peningkatan kenyamanan dan peningkatan pelayanan publik itu sendiri.

Smart city menurut Giffinger pada 2017 menganggap kota cerdas adalah kota yang cerdas melakukan pembangunan kotanya dengan cara berpandangan kedepan. Perkembangan peningkatan kota yang

⁵D. Ir and I. Krisnadi, “Menuju konsep smart city,” pp. 1–5.

berpandangan menuju kota cerdas mempertimbangkan isu-isu, kontribusi, ketegasan diri, kemandirian, dan kesadaran. Terutama isu kesadaran, dimana potensi tertentu hanya dapat di mobilisasi jika masyarakat, swasta dan pemerintahan menyadari posisi kota, yaitu mengetahui kota tidak hanya dari dalam tetapi juga sadar akan lingkungan sekitarnya⁶.

2. Multimedia Interaktif

Teknologi komputer yang umum digunakan dalam suatu kegiatan pembelajaran maupun kegiatan lainnya adalah multimedia interaktif. Ivers & Baron mengatakan multimedia sebagai penggunaan beberapa media untuk menyajikan berbagai informasi⁷. Informasi yang didapatkan bisa berupa teks, grafik, animasi, gambar, video, dan suara.

Beberapa alasan yang bisa dipetik dalam penggunaan komputer pada proses belajar mengajar, yaitu :

- a. Kemampuan komputer yang menyajikan informasi dalam bentuk multimedia interaktif yang dikombinasikan kedalam teks, gambar, audio, video, animasi dan aspek interaktif
- b. Komputer dapat digunakan untuk melakukan perhitungan, memeriksa hasil tes dan memberikan umpan balik terhadap pengguna
- c. Teknologi informasi dapat memberikan bahan belajar yang bisa diakses kapan saja, dimana saja dan oleh siapa saja yang menggunakan koneksi internet.

⁶B. E. Bitjoli *et al.*, "Analisa Kesiapan Kota Cerdas (Studi Kasus : Pemerintah Kota Manado)," vol. 12, no. 1, 2017.

⁷A. Harjono, P. Studi, P. Fisika, and U. Mataram, "Multimedia Interaktif Dalam Pembelajaran Konsep Listrik Bagi Calon Guru," vol. I, no. 1, 2015.

Multimedia interaktif adalah gabungan dari gambar, video, animasi, dan suara dalam satu perangkat lunak (*software*) yang memungkinkan pengguna untuk berinteraksi secara langsung. Teknologi multimedia yang menggabungkan beberapa media ini diharapkan dapat mengatasi masalah-masalah dalam proses pelayanan publik. Dengan perpaduan teks, gambar, animasi, suara, dan video menuntut keterlibatan banyak indera dalam proses peningkatan pelayanan publik. Keterlibatan berbagai indera dalam proses pelayanan dapat memudahkan publik dalam hal memperoleh informasi. Semakin banyak indera yang terlibat maka semakin banyak informasi yang diperoleh⁸.

Multimedia dapat juga dikatakan sebagai pemanfaatan komputer untuk membuat dan menggabungkan teks, grafik, audio, gambar bergerak atau video dan animasi dengan menggabungkan tool yang dapat membantu pengguna melakukan pembuatan animasi yang menarik dan kreatif.

Ada beberapa komponen penting multimedia diantaranya :

- 1) Harus ada komputer yang bisa menghubungkan apa yang dilihat dan didengar, yang berinteraksi dengan penggunanya
- 2) Harus ada link yang dapat menghubungkan pengguna dengan informasi tersebut
- 3) Harus ada alat yang dapat membantu pengguna dalam menyelesaikan masalah yang ada

⁸D. Novitasari, U. M. Tangerang, K. Pemahaman, and K. Matematis, "No Title," pp. 8–18, 2015.

- 4) Multimedia sudah menyediakan tempat kepada pengguna untuk mengumpulkan, memproses, dan mengomunikasikan informasi dan ide dari pengguna itu sendiri.

Jika salah satu komponen tersebut tidak lengkap, maka bukan merupakan multimedia, karena jika tidak ada komputer yang berinteraksi, maka itu dikatakan media campuran, bukan multimedia. Jika tidak ada link yang menghadirkan sebuah struktur dan dimensi, maka dikatakan rak buku, bukan multimedia. Jika tidak ada alat yang dapat membantu pengguna memilih suatu tindakan maka itu dikatakan film, bukan multimedia. Dan begitu juga jika pengguna tidak mempunyai ruang untuk berkreasi dan mengeluarkan ide sendiri, maka itu dikatakan televisi. Multimedia ada dua yaitu ada yang online (internet) dan offline (tradisional).

Multimedia interaktif merupakan suatu multimedia yang dilengkapi dengan alat bantu yang berisi animasi menarik dan dilengkapi alat pengontrol yang dapat dioperasikan oleh pengguna untuk memilih pilihan yang dikehendaki, serta teknologi juga memberikan peran penting dalam teknologi multimediaselalu mengintegrasikan teks, grafik, animasi, audio dan video. Multimedia interaktif menggabungkan dan semua media yang terdiri dari:

a) *Teks*

Teks merupakan *medium visual* yang digunakan untuk menjelaskan bahasa lisan. *Teks* juga mempunyai berbagai macam jenis, bentuk atau tipe, contohnya : *Time New Roman, Arial, Calibri (Body)*, ukuran dan

warna. Dan satuan dari ukuran suatu *teks* terdiri dari *length* dan *size*. *Length* merupakan suatu pemberitahuan yang kita ingin mengetahui banyaknya *teks* dalam sebuah kata atau halaman tersebut. *Size* merupakan ukuran besar atau kecil suatu huruf. Standar *teks* memiliki *size* 10 atau 12 poin. Semakin besar *size* suatu huruf maka semakin tampak besar ukuran huruf tersebut.

b) Grafik

Grafik merupakan suatu medium berbasis visual, dimana seluruh gambar dua dimensi adalah grafik. Apabila gambar di ubah kedalam bentuk tiga dimensi (3D), maka tetap diperoleh melalui medium dua dimensi. Hal ini termasuk gambar yang disajikan lewat kertas, televisi ataupun layar monitor. Grafik bisa saja memperoleh kenyataan atau hanya berbentuk simbol. Contoh dari grafik yang merupakan gambar kenyataan adalah foto, dan contoh grafik yang berbentuk simbol adalah kartun, seperti gambar yang biasa dipasang dipintu kamar mandi untuk membedakan kamar mandi laki-laki dan perempuan. Grafik juga terdiri dari gambar diam dan gambar bergerak. Gambar diam contohnya foto, gambar digital, lukisan, dan poster. Gambar diam biasa diukur berdasarkan ukuran. Dan gambar bergerak contohnya adalah animasi, video dan film. Selain bisa diukur dengan menggunakan ukuran, gambar bergerak juga memiliki durasi.

c) Audio

Audio atau suara merupakan sesuatu yang bisa didengar dengan menggunakan indera pendengaran. Adapun contoh dari audio yaitu: narasi, lagu, *sound effect*, *back sound*.

d) Interaktivitas

Interaktivitas merupakan rancangan dibalik suatu program multimedia. Interaktivitas memungkinkan pengguna untuk mengakses berbagai macam bentuk media atau jalur didalam suatu program multimedia sehingga program tersebut dapat lebih berarti dan lebih memberikan kepuasan bagi penggunanya. Interaktivitas dapat disebut juga sebagai desain antarmuka atau desain faktor manusia.

Green & Brown (2002) menjelaskan bahwa terdapat beberapa metode yang digunakan dalam menyajikan multimedia, yaitu:

1. Berbasis kertas (*paper-based*), contohnya : buku, majalah, dan brosur
2. Berbasis cahaya (*Light-based*), contohnya : *slide show* dan transparan
3. Berbasis suara (*Audio-based*), contohnya : *CD Players*, *tape recorde* dan radio
4. Berbasis gambar bergerak (*Moving-imagebased*), contohnya : televisi dan film
5. Berbasis digital (*Digitally-based*), contohnya : komputer.

3. Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah dasar dan bentuk kebutuhan dari suatu struktur organisasi pemerintahan (birokrasi). Struktur organisasi pemerintahan dapat memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan yang berorientasi yang di akses oleh masyarakat hendaknya dijadikan nilai yang melekat dalam jiwa pemerintah yang tercermin melalui sikap dan perilaku dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat.

Publik adalah masyarakat umum tersendiri, yang selayaknya harus diurus, diatur dan dilayani dengan baik oleh pemerintah sebagai administrator. Tetapi juga sekaligus kadang-kadang bertindak sebagai penguasa dalam pengaturan hukum tata negaranya.

Pelayanan publik menurut Widodo Joko (2001), Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan⁹. Kewajiban pemerintah daerah sebagai penyelenggaraan utama dalam pelayanan publik untuk melayani kebutuhan publik yang lebih baik sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik dan demokratis dan memberikan pelayanan publik dengan baik yang dilakukan oleh penyelenggaraan pelayanan publik atau pemerintah daerah adalah kegiatan yang harus dilakukan secara terus-menerus seiring dengan perkembangan

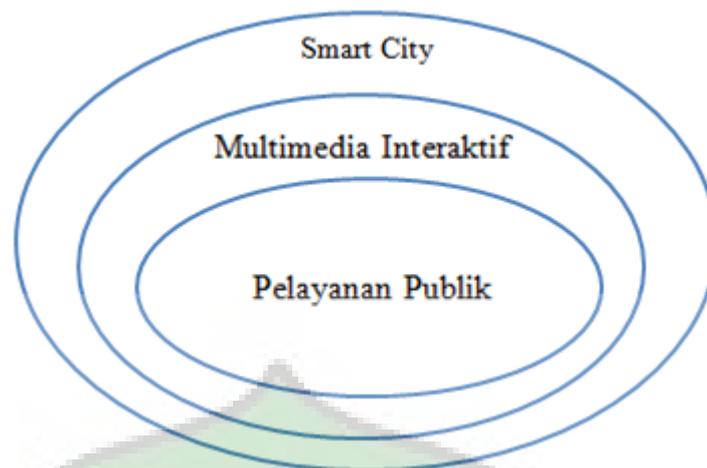
⁹K. Pelayanan, K. Di, and K. Agam, "Analisis Pelayanan Publik Terhadap Masyarakat (Kasus Pelayanan Kesehatan Di Kabupaten Agam) Oleh: Neng Kamarni, SE., MSi. Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Andalas, Padang," vol. 2, no. September, pp. 84–117, 2011.

harapan dan kemauan publik yang menuntut untuk dilakukan peningkatan kualitas pelayanan publik di daerah itu sendiri.

Pelayanan publik memang sangat penting dan menjadi suatu hal yang sangat esensial dalam masyarakat, selain itu masyarakat sangat menginginkan pelayanan yang cepat, dan disisi lain aparat bekerja diatur standarisasi aturan sehingga dibutuhkan kesepahaman tiga komponen dalam membentuk system pelayanan yang baik pada nilai kemanusiaan.

Adapun ciri-ciri yang menentukan pelayanan publik yaitu :

- a. Tepat waktu, yaitu pelayanan yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses
- b. Akurasi (akurat) dalam pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan
- c. Sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat itu sendiri
- d. Mudah dalam mendapatkan pelayanan, misalnya seperti banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas yang mendukung
- e. Nyaman dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, dan ketersediaan informasi
- f. Fasilitas pendukung pelayanan lain seperti ruang tunggu ber AC, kebersihan, dan kenyamanan.



Gambar 1. Konsep *Smart City*, Multimedia Interaktif dan Pelayanan Publik

B. Penelitian Terdahulu

Terdapat beberapa jurnal penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian ini diantaranya seperti yang terlihat pada Tabel 1.1

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu

Nama Penulis	Tahun	Tempat	Judul	Kesimpulan	Kelebihan/ Kekurangan
Dwi puji prabowo	2015	Universitas Dian Nuswantoro Semarang	Upaya peningkatan pelayanan informasi kepada masyarakat menggunakan media interaktif di Kantor Setda Kabupaten Grobogan	Pelayanan publik memang harus dilakukan secara baik dan diusahakan dengan segala macam cara untuk mendapatkan kepuasan dan kenyamanan bagi public	Kelebihan : Bisa menggantikan tugas manusia dalam pelayanan Kekurangan : Metode yang digunakan kurang di jelaskan ¹⁰ .
Dodot sapto adi	2017	Universitas Merdeka	Efektivitas pelayanan	Pentingnya kebutuhan	Kelebihan : Pandangan dunia

¹⁰D. P. Prabowo, P. Studi, D. Komunikasi, F. I. Komputer, U. Dian, and N. Semarang, "Upaya Meningkatkan Pelayanan Informasi Kepada Masyarakat Menggunakan Media Interaktif Di Kantor Setda," pp. 71–83, 2009.

& Risky pandalu		Malang	informasi internal kampus melalui pemanfaatan media interaktif berbasis Artom	informasi dalam kehidupan menjadi faktor pendorong terjadi perubahan yang lebih baik lagi.	mahasiswa Universitas Merdeka Malang mengenai fasilitas internet semakin positif Kekurangan : Metode yang digunakan kurang di jelaskan ¹¹ .
Andy cahaya	2017	Tangerang	Perancangan media interaktif Bahasa Isyarat untuk pelayan publik pembuatan E-KTP	Mereka yang bekerja sebagai pelayanan publik dapat meningkatkan pelayanan mereka agar tidak terjadi perbedaan dalam pelayanan.	Kelebihan : perancangan ini terdapat solusi bagi pelayanan publik kabupaten kota Tangerang untuk untuk meningkatkan kinerja mereka yang melayani masyarakat agar dapat memberikan pelayanan yang adil ke semua orang. Kekurangan : Pelayanan publik tidak peduli pembuatan E-KTP terhadap mereka yang menyandang tunarugu ¹² .
Enok Tuti Alawiah	2017	Pemkot Bogor	Rancangan Aplikasi <i>Smart City</i> dengan Media Interaktif Berbasis	Aplikasi <i>smart city</i> berfungsi sebagai media komunikasi interaktif antara masyarakat	Kelebihan: Aplikasi sistem <i>smart city</i> berbasis mobile dengan memanfaatkan

¹¹D. S. Adi, "Efektivitas Pelayanan Informasi Internal Kampus Melalui Pemanfaatan Media Interaktif Berbasis Artom (Studi Fenomenologi Pada Mahasiswa FISIP Universitas Merdeka Malang)," 2018.

¹²D. P. S. Hum, B. Agus, and S. S. Iip, "Team project ©2017 Dony Pratidana S. Hum | Bima Agus Setyawan S. IIP," 2017.

			Mobile Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Publik	dengan pemerintah Kota Bogor untuk mewujudkan tata kelola pemerintah yang baik (good governance).	teknologi big data ini diharapkan dapat menjadi media interaksi yang baik demi mewujudkan tatanan kota baik dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Kekurangan : Metode yang digunakan kurang di jelaskan
--	--	--	---	---	--

Dari tabel 1.1 terdapat beberapa penelitian yang berkaitan dengan penelitian penulis teliti, adapun ketiga penelitian di atas dengan penelitian ini yang menjadi perbedaan antara penelitian sebelumnya dengan penelitian yang dilakukan adalah untuk mengontrol bagaimana kesiapan suatu kota atau instansi untuk menerima penerapan konsep *smart city*. Berbeda dengan yang peneliti lakukan sekarang adalah dengan mendukung *smart city* dapat meningkatkan pelayanan publik yang lebih baik dengan menggunakan multimedia interaktif.

C. Kerangka Berpikir

Penggunaan media yang tepat akan membantu pemerintah kota ataupun masyarakat dalam proses pelayanan. Multimedia bisa mengabungkan antara teks, gambar, audio, musik, animasi gambar atau video dalam satu kesatuan, sehingga multimedia dapat memberikan

pelayanan yang lebih baik kepada publik. Pengguna media yang menarik secara tidak langsung akan menumbuhkan semangat publik untuk mendapatkan pelayanan yang baik. Selain itu, dengan adanya perangkat multimedia akan lebih mudah sehingga dapat lebih dipahami oleh publik dan memungkinkan masyarakat mendapat pelayanan yang lebih baik.

Model pengembangan media yang berbasis multimedia interaktif ini diupayakan sebaik mungkin sebagai acuan dalam peningkatan pelayanan publik dengan adanya multimedia interaktif¹³.

Agar lebih jelas kerangka berpikir dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar Diagram Alir dibawah ini :



Gambar 2.
Kerangka Pikir Multimedia Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik

¹³S. Yuliandari *et al.*, “Pengembangan Media Pembelajaran Berbasis Multimedia Interaktif Pada,” 2000.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang akan peneliti gunakan adalah penelitian kualitatif. Peneliti akan melakukan metode deskriptif yaitu suatu metode meneliti suatu keadaan pada saat ini yang bertujuan untuk menggambarkan keadaan yang ada di lapangan. Dalam penelitian ini tujuan yang diinginkan peneliti untuk mengetahui adakah hubungan multimedia interaktif terhadap peningkatan pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini telah dilakukan di Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh. Adapun alasan peneliti memilih Mal Pelayanan Publik ini karena peneliti ingin mengetahui bagaimana peningkatan pelayanan publik yang sudah ada menggunakan penerapan konsep *smart city* agar lebih baik dengan adanya multimedia interaktif.

C. Subjek Penelitian

Adapun yang akan menjadi subjek penelitian peneliti ialah masyarakat yang ada di Mal Pelayanan Publik. Adapun alasan peneliti memilih masyarakat sebagai subjek penelitian karena masyarakat merupakan pelanggan yang menjadi target dari pelayanan publik.

D. Kehadiran Penelitian

Kehadiran peneliti pada saat akan meneliti, dimulai dengan pendekatan terhadap masyarakat yang ada di Mal Pelayanan Publik terlebih dahulu. Adapun tujuannya untuk membangun hubungan emosional antara peneliti dengan masyarakat di Mal Pelayanan Publik tersebut sehingga peneliti mudah mendapatkan informasi dari informan. Setelah hubungan tersebut terjalin, maka peneliti akan memberikan surat izin untuk melakukan penelitian di lokasi tersebut serta mengambil informasi dari berbagai informan.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang akan peneliti gunakan adalah wawancara dan observasi.

1. Wawancara yang akan dilakukan oleh peneliti kepada beberapa informan yang ada di Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh untuk memperoleh informasi yang akurat dan natural dari informan.
2. Observasi yang akan dilakukan oleh peneliti di lokasi Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh untuk meninjau secara langsung hal-hal yang terjadi dilapangan.

F. Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen pengumpulan data merupakan alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan seluruh data yang

diperlukan dari kegiatan yang akan dilakukan sehingga menjadi sistematis. Dan dalam hal ini peneliti akan menggunakan lembaran observasi dan lembaran wawancara. Sebagai instrumen pengumpulan data lapangan yang diperlukan oleh peneliti.

G. Analisis Data

Penelitian ini akan menggunakan teknik analisis data dengan cara reduksi data, display data, dan *verification*.

1. Reduksi data yaitu peneliti memilih bagian-bagian penting dari data mentah yang diperoleh dari lapangan.
2. Kemudian mendisplay data yaitu setelah menyajikan data yang telah dipilih.
3. Dan terakhir adalah *verification* yaitu peneliti mengambil kesimpulan dari data yang telah direduksi dan didisplay.

H. Uji Keabsahan Data

Setelah data yang penulis inginkan telah terkumpul melalui penelitian yang dilakukan, kemudian dilanjutkan dengan uji keabsahan data. Uji keabsahan data yang akan digunakan oleh peneliti pada penelitian ini adalah konfirmabilitas, dependabilitas, dan konfirmabilitas.

1. Konfirmabilitas yaitu konfirmasi yang dilakukan oleh peneliti kepada informan tersebut.

2. Kemudian dependabilitas yaitu menjaga untuk tidak melakukan kesalahan dengan melakukan audit. Adapun auditor dari penelitian ini adalah pembimbing peneliti.
3. Dan terakhir adalah kredibilitas yang berbentuk triangulasi sumber dan triangulasi metode.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

Penelitian ini telah dilaksanakan di Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh yang beralamat di Jl. Pangeran Diponegoro, Kp. Baru Kecamatan Baiturrahman Kota Banda Aceh.

Pada saat peneliti melakukan wawancara terhadap masyarakat ahal-hal yang harus dipersiapkan sebelum melakukan wawancara yaitu lembar kuisisioner dengan 10 pertanyaan terbuka kepada 4 (empat) responden baik itu laki-laki maupun perempuan dengan usia mulai dari 18 tahun sampai dengan usia 60 tahun.

B. Informasi Responden

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh kepada 4 responden dengan kriteria sampel yang ditetapkan diperoleh hasil sebagai berikut :

Data yang dikumpulkan berdasarkan nama, umur, jenis kelamin, pekerjaan dan status. Gambaran data demografi di Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh adalah :

Table 4.1
Data demografi responden

Responden	Nama	Umur	Jenis kelamin	Pekerjaan	Status
R1	An.H	18 tahun	Laki-laki	Pelajar	Belum menikah
R2	Tn.A	34 tahun	Laki-laki	PNS	Menikah

R3	Ny.F	32 tahun	Perem- Puan	IRT	Menikah
R4	Ny.J	28 tahun	Perem- Puan	IRT	Menikah

Sumber : Data primer (diolah tahun 2020)

Berdasarkan data diatas didapatkan usia rata-rata responden adalah dewasa dengan 2 responden berjenis kelamin perempuan dan 2 responden berjenis kelamin laki-laki, dengan 2 responden pekerjaan sebagai IRT dan 1 sebagai PNS dan 1 responden dengan status sebagai pelajar.

C. Paparan Data dan Analisis Data

Setelah peneliti melakukan penelitian di Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh, dengan metode wawancara dan observasi, maka peneliti mendapatkan hasil sebagai berikut:

1. Analisis Hasil Data Wawancara

Wawancara dilakukan terhadap 4 responden. Peneliti mendapatkan hasil wawancara yang mendukung hasil kuesioner yaitu sebagai berikut:

- a. Bagaimana peningkatan pelayanan publik untuk mendukung *smart city* dengan adanya multimedia interaktif?

Tabel 4.2
Jawaban responden tentang pertanyaan peningkatan pelayanan publik untuk mendukung *smart city*

Responden	Jawaban Responden
R1	Dengan adanya multimedia interaktif dapat membantu peningkatan proses pelayanan publik yang lebih baik
R2	Jadi begini, saya merasa terarah atau merasa terbimbing dengan adanya multimedia interaktif ini, sehingga membuat saya tidak perlu harus menanyakan kepada petugas
R3	Dengan adanya multimedia interaktif dapat memudahkan masyarakat dalam proses pelayanan publik

R4	Kalau multimedia interaktif bagi saya itu sangat membantu, baik itu pada masyarakat awam maupun kepada masyarakat yang memiliki pendidikan tinggi dan disini saya merasa bangga dengan adanya media-media atau sejenisnya tentang alur ataupun proses serta persyaratan dalam pembuatan KTP, KK dan lainnya.
----	--

Berdasarkan hasil jawaban yang telah didapat, maka dapat ditarik kesimpulan bahwasanya dengan adanya multimedia interaktif ini masyarakat dapat terbantu dalam proses pelayanan publik sehingga masyarakat lebih terarah atau merasa terbimbing dengan adanya multimedia interaktif ini.

- b. Adakah peningkatan pelayanan publik dengan adanya multimedia interaktif?

Tabel 4.3
Jawaban responden tentang pertanyaan peningkatan pelayanan publik dengan adanya multimedia interaktif

Responden	Jawaban Responden
R1	Pastinya ada, karena dengan multimedia interaktif masyarakat sangat terbantu dalam melakukan proses pelayan publik
R2	Ada peningkatan, karena proses pelayan publik dapat lebih mudah dipahami oleh masyarakat dengan adanya multimedia interaktif tersebut.
R3	Tentunya ada, karena dengan multimedia interaktif dapat menjadikan ataupun meningkatkan pelayanan publik yang lebih baik bagi masyarakat
R4	Ada, jadi kalo misalkan adanya multimedia ini kami selaku masyarakat lebih memahami atau mengetahui dalam pengurusan surat-surat ataupun keperluan lainnya.

Berdasarkan hasil jawaban yang telah didapat maka dapat ditarik kesimpulan bahwasanya dengan adanya multimedia ini

masyarakat lebih memahami atau mengetahui proses pengurusan surat-surat ataupun keperluan lainnya serta multimedia interaktif dapat menjadikan ataupun meningkatkan pelayanan publik yang lebih baik bagi masyarakat.

- c. Apakah tampilan multimedia interaktif dalam pelayanan publik menarik?

Tabel 4.4
Jawaban responden tentang pertanyaan
tampilan multimedia interaktif

Responden	Jawaban Responden
R1	Bagi saya menarik, karena tampilannya terdapat warna dan gambar sehingga membuat saya menarik melihat multimedia ini sebagai salah satu pelayanan publik, dan kata-katanya pun tidak terlalu banyak, jadi mudah untuk dibaca dan dipahami
R2	Menarik sih, karena bagi saya tampilan yang ada disinimengarahkan niat baca saya dimana tampilannya membuat saya tidak bosan atau kaku
R3	Alhamdulillah sejauh ini saya lihat dari tempat lain, disini lebih menarik dikarenakan tampilan-tampilan yang ada pada multimedia ini terbuat dengan rapi serta terarah
R4	Sedikit menarik, kenapa demikian karna saya lihat disini tampilan multimediana kurang berwarna, alangkah baiknya di buat atau di tampilkan yang lebih menarik lagi.

Berdasarkan hasil jawaban yang telah didapat maka dapat ditarik kesimpulan bahwasanya tampilan dari multimedia interaktif menarik, dimana tampilannya terdapat warna dan gambar sehingga membuat masyarakat menarik melihat multimedia ini sebagai salah satu pelayanan publik, dan kata-katanya pun tidak terlalu banyak, jadi mudah untuk dibaca dan dipahami.

- d. Apakah multimedia interaktif dapat membantu Bapak/Ibu memahami proses pelayanan publik?

Tabel 4.5
Jawaban responden tentang pertanyaan multimedia interaktif dapat membantu memahami proses pelayanan publik

Responden	Jawaban Responden
R1	Disini saya sangat memahami, dengan adanya multimedia interaktif ini dimana saya bisa melihat ataupun membaca serta memahami persyaratan dalam pembuatan yang ingin saya buat
R2	Dapat, karena dengan adanya multimedia ini saya lebih cepat memahami misalnya, adanya peraturan-peraturan baru dalam proses pembuatan surat ataupun yang lainnya seperti KTP, Akta Kelahiran dan lain-lain
R3	Tentu saja membantu, karna dengan adanya multimedia ini kami bisa lebih dapat membantu dan mempermudah dalam proses pembuatan KTP, KK dan lain-lain
R4	Sangat membantu, karena bagi saya sendiri kurang paham dengan tata cara dalam pengurusan pembuatan KTP, KK maupun Akta Kelahiran, jadi dengan adanya multimedia interaktif ini sangat membantu saya dan juga orang lain dalam proses pengurusannya.

Berdasarkan hasil jawaban yang telah didapat maka dapat ditarik kesimpulan bahwasanyadengan adanya multimedia ini masyarakat lebih cepat memahami adanya peraturan-peraturan baru dalam proses pembuatan surat ataupun yang lainnya.

- e. Apakah petunjuk multimedia interaktif dalam pelayanan publik mudah dipahami?

Tabel 4.6
Jawaban responden tentang pertanyaan
petunjuk multimedia interaktif dalam pelayanan publik

Responden	Jawaban Responden
R1	Tentu saja mudah, dikarenakan petunjuk yang di tampilkan sangat terarah sehingga mudah untuk dipahami
R2	Bagi saya mudah dipahami karena tersusun dengan rapi dan dibuat dengan menarik sehingga sangat mudah untuk memhaminya
R3	Mudah, karena dapat memberikan informasi dengan menggunakan gambar-gambar ataupun kata-kata yang singkat dan jelas
R4	Sangat mudah, karena disitu memberikan penjelasan yang mudah dipahami seperti, dalam cara memberikan informasi surat.

Berdasarkan hasil jawaban yang telah didapat maka dapat ditarik kesimpulan bahwasanya mudah, karena tampilan pada multimedia interaktif itu memberikan informasi dengan menggunakan gambar-gambar ataupun kata-kata yang singkat dan jelas.

- f. Apakah materi pelayanan publik yang ditampilkan dalam multimedia interaktif bermanfaat untuk kehidupan Bapak/Ibu?

Tabel 4.7
Jawaban responden tentang pertanyaan
materi pelayanan publik yang ditampilkan dalam multimedia interaktif

Responden	Jawaban Responden
R1	Tentu saja sangat bermanfaat karena dapat membantu masyarakat dalam memahami proses pengurusan pembuatan surat-menyurat
R2	Bermanfaat, karena dengan adanya tampilan yang ditampilkan dalam media ini sangat membantu

	masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik
R3	Sangat bermanfaat, karena saya bisa tau tanpa menanyakan kepada petugas dalam pengurusan baik itu surat maupun yang lainnya
R4	Iya bermanfaat, karena dapat mempermudah dan mempercepat dalam segala proses pelayanan.

Berdasarkan hasil jawaban yang telah didapat maka dapat ditarik kesimpulan bahwasanya adanya manfaat dari multimedia interaktif dimana masyarakat menjadi terbantu dengan adanya multimedia interaktif sehingga dapat mempermudah dan mempercepat dalam segala proses pelayanan.

- g. Apakah dengan menggunakan multimedia interaktif dapat memudahkan dalam proses pelayanan publik?

Tabel 4.8
Jawaban responden tentang pertanyaan multimedia interaktif dapat memudahkan dalam proses pelayanan publik

Responden	Jawaban Responden
R1	Bagi saya dengan adanya multimedia interaktif ini, pada saat saya melakukan pembuatan surat ataupun kepentingan lainnya sangat terbantu karena dengan adanya media interaktif ini saya lebih cepat mengetahui informasinya
R2	Sebenarnya mudah, tapi kalau misalkan tentang mudahnya apa tidak itu tergantung apa yang diurus atau dibuat, manatau yang diurus atau dibuat itu tidak di tampilkan di media tersebut
R3	Mudah, karena dapat memberikan informasi yang saya butuhkan sehingga saya merasa puas dengan adanya multimedia interaktif ini
R4	Mudah saja, karena lebih mengarah kepada hal yang tidak membosankan atau tidak monoton, manatau dengan antrian panjang dengan adanya multimedia interaktif ini kita jadi lebih santai atau tidak merasa bosan. Intinya dengan adanya multimedia interaktif ini semua jadi lebih mudah.

Berdasarkan hasil jawaban yang telah didapat maka dapat ditarik kesimpulan bahwasanya dengan adanya multimedia interaktif ini masyarakat lebih mudah pada saat melakukan pembuatan surat ataupun kepentingan lainnya.

- h. Apakah materi dalam multimedia interaktif sebagai proses pelayanan publik mudah dipelajari?

Tabel 4.9
Jawaban responden tentang pertanyaan
materi dalam multimedia interaktif mudah dipelajari

Responden	Jawaban Responden
R1	Sangat mudah, karena materinya menggunakan bahasa yang mudah dipelajari dan gambarnya jelas dilihat
R2	Mudah, hanya saja ada beberapa materi yang terlalu panjang jadi sulit untuk dipahami
R3	Bagi saya mudah, karena bukan hanya materi tetapi juga dilandasi dengan beberapa gambar
R4	Mudah, karena disitu juga ditampilkan beberapa gambar dengan penjelasan yang nyata dan juga meterinya tidak monoton, jadi mudah untuk dipahami.

Berdasarkan hasil jawaban yang telah didapat maka dapat ditarik kesimpulan bahwasanya sangat mudah karena tampilan pada multimedia interaktif terdapat gambar dan juga penjelasan yang singkat namun jelas sehingga mudah dipahami oleh masyarakat.

- i. Apakah multimedia interaktif pelayanan publik dapat digunakan atau diterapkan?

Tabel 4.10
Jawaban responden tentang pertanyaan multimedia interaktif pelayanan publik dapat digunakan atau diterapkan

Responden	Jawaban Responden
R1	Tentu saja dapat, karena dapat memudahkan semua orang dalam proses pelayanan serta untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik lagi
R2	Dapat digunakan, karena sangat berguna bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik
R3	Tentu saja dapat digunakan dan dapat diterapkan, karena dapat mempermudah akses informasi bagi setiap orang yang membutuhkan pelayanan
R4	Iya dapat, karena dengan adanya media ini dapat memperlancar proses pelayanan publik.

Berdasarkan hasil jawaban yang telah didapat maka dapat ditarik kesimpulan bahwasanya dapat diterapkan karena dapat mempermudah akses informasi bagi setiap orang yang membutuhkan pelayanan.

- j. Bagaimanakah jika tidak ada multimedia interaktif dalam pelayanan publik?

Tabel 4.11
Jawaban responden tentang pertanyaan jika tidak ada multimedia interaktif dalam pelayanan publik

Responden	Jawaban Responden
R1	Bagi saya sedikit susah, karena tidak tahu atau kita harus banyak bertanya kepada petugas, jika multimedia interaktif ada jadi terasa lebih mudah
R2	Merasa bosan, karena membuat kita tidak tau informasi yang kita butuhkan
R3	Tidak boleh menurut saya, karena multimedia interaktif itu sangat penting untuk memudahkan masyarakat dalam membuat/mengurus baik itu surat

	atau hal lainnya
R4	Bagi saya sulit, yaitu sulit untuk memahami dan harus bertanya berulang kali kepada petugas, jadi dengan adanya media tersebut kita cukup memperhatikan dan memahaminya.

Berdasarkan hasil jawaban yang telah didapat maka dapat ditarik kesimpulan bahwasanya jika tidak ada multimedia interaktif masyarakat merasa susah karena multimedia interaktif itu sangat penting untuk memudahkan masyarakat dalam membuat/ mengurus baik itu surat atau hal lainnya.

D. Pembahasan

1. Analisis Multimedia Interaktif

Berdasarkan hasil penelitian dapat diambil kesimpulan bahwa dengan adanya multimedia interaktif ini masyarakat dapat terbantu pada proses pelayanan publik, masyarakat lebih memahami atau mengetahui proses pengurusan surat-surat ataupun keperluan lainnya, masyarakat lebih cepat memahami adanya peraturan-peraturan baru dalam proses pembuatan surat, dimana tampilan pada multimedia interaktif itu memberikan informasi dengan menggunakan gambar-gambar ataupun kata-kata yang singkat dan jelas sehingga masyarakat lebih terarah atau merasa terbimbing dengan adanya multimedia interaktif ini serta dapat mempermudah dan mempercepat dalam segala proses pelayanan sehingga dapat meningkatkan pelayanan publik yang lebih baik bagi masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan terdapat 14 multimedia interaktif yang ada di Mal Pelayanan Publik dimana digital sign sebanyak

4 (empat) multimedia interaktif, media sosial sebanyak 3 (tiga) multimedia interaktif, web sebanyak 4 (empat) multimedia interaktif dan Ikiok sebanyak 3 (tiga) multimedia interaktif dengan berbagai jenis tampilan serta terdapat informasi-informasi tentang pembuatan surat ataupun persyaratan pembuatan KTP, KK, SIPP, Akta Kelahiran, izin bangun usaha, guna untuk mendukung *smart city* di Kota Banda Aceh.

Menurut asumsi peneliti terkait dengan pemanfaatan multimedia interaktif untuk mendukung kualitas pelayanan publik, multimedia interaktif dapat mempermudah masyarakat dalam proses pelayanan publik. Dimana multimedia interaktif telah terjadi revolusi konsep sejalan dengan berkembangnya teknologi pelayanan publik. Konsep multimedia sudah dikenal yakni dengan mengintegrasikan berbagai unsur media, seperti: cetak, kaset audio, video dan slide suara. Unsur-unsur tersebut disajikan dan digabungkan untuk memberitahu suatu topik materi dalam pelayanan publik tertentu.

Hal ini sejalan dengan penelitian Dwi Puji Prabowo (2015), dengan judul upaya meningkatkan pelayanan informasi kepada masyarakat menggunakan media interaktif di Kantor SETDA Kabupaten Grobogan menunjukkan adanya peningkatan pelayanan publik kepada masyarakat dengan adanya multimedia media interaktif serta masyarakat dapat memperoleh informasi dengan mudah dan valid serta tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan semakin meningkat.

Menurut Sudjana, dkk (2016), dengan menggabungkan gambar, suara, animasi dan video menjadikan multimedia sebagai sarana

pendukung yang interaktif dalam pelayanan publik. Penggunaan teknologi multimedia sangatlah penting dalam pelayanan publik. Multimedia dalam pelayanan publik sering juga disebut sebagai multimedia pelayanan, multimedia interaktif, media pelayanan, multimedia pelayanan interaktif, dan yang paling populer adalah media pelayanan interaktif. Dengan penggunaan multimedia ini diharapkan masyarakat dapat dengan mudah memahami konsep dalam pelayanan yang bersifat abstrak. Tapi perlu diingat bahwa multimedia merupakan salah satu alat bantu dalam proses pelayanan publik di mana peran petugas tidak bisa digantikan oleh multimedia¹⁴.

Berdasarkan penelitian Zulkifli D (2013), dengan judul Analisis Program Smart City di Kota Makassar diketahui bahwa pelayanan publik dengan multimedia interaktif di Kota Makassar yang menunjukkan Pilot Project menjadi efektif dan efisien dalam meningkatkan informasi terhadap masyarakat. Dalam hal ini diketahui bahwa keberhasilan smart city harus didukung oleh sumber daya yang mampu terhadap teknologi juga kebutuhan akan teknologi beserta sumber daya perlatanpun harus disiapkan sesuai dengan kebutuhan.

Multimedia merupakan penggabungan berbagai media (teks, suara, gambar, animasi dan video) dengan alat bantu (tool) dan koneksi (link) sebagai alat penyampai pesan. Multimedia digunakan untuk menyalurkan pesan dari pengirim kepada penerima sehingga dapat merangsang pikiran,

¹⁴Sudjana, Nana dan Ahmad Rivai. (2016). Media Pelayanan publik. Bandung: Sinar Baru Algensindo.

perasaan, perhatian, dan minat masyarakat yang menjurus kearah terjadinya proses pelayanan publik. Artinya multimedia terdiri atas bermacam-macam media yang dapat menjadi sarana dalam berinteraksi dengan menggunakan indera yang dimiliki untuk melakukan kegiatan pelayanan publik sehingga dijadikan sebagai pengalaman yang dapat membantu masyarakat dalam hal pelayanan publik.

Berdasarkan penelitian Andy Cahaya (2017), dengan judul Perancangan media interaktif Bahasa Isyarat untuk pelayan publik pembuatan E-KTP, menunjukkan perancangan ini terdapat solusi bagi pelayanan publik kabupaten kota Tangerang untuk meningkatkan kinerja mereka yang melayani masyarakat agar dapat memberikan pelayanan yang adil ke semua orang dengan kesimpulan mereka yang bekerja sebagai pelayanan publik dapat meningkatkan pelayanan mereka agar tidak terjadi perbedaan dalam pelayanan.

Pelayanan publik adalah dasar dan bentuk kebutuhan dari suatu struktur organisasi pemerintahan (birokrasi). Struktur organisasi pemerintahan dapat memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan yang berorientasi yang di akses oleh masyarakat hendaknya dijadikan nilai yang melekat dalam jiwa pemerintah yang tercermin melalui sikap dan perilaku dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat.

Setiap masyarakat pasti pernah berhubungan dengan instansi pemerintahan untuk keperluan administrasi masyarakat. Banyak bentuk dokumen kependudukan dan dokumen usaha yang harus di siapkan,

mengharuskan masyarakat untuk bersosialisasi dengan para pemerintah di berbagai lembaga. Namun, dengan adanya multimedia interaktif dalam pelayanan publik membuat masyarakat menjadi mudah dalam hal pelayanan baik itu dalam pengurusan dokumen ataupun yang lainnya.

Hal ini sejalan dengan penelitian Enok Tuti Alawiah (2017), dengan judul Rancangan Aplikasi *Smart City* dengan Media Interaktif Berbasis Mobile Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Publik, menunjukkan bahwa aplikasi *smart city* berfungsi sebagai media komunikasi interaktif antara masyarakat dengan pemerintah Kota Bogor untuk mewujudkan tata kelola pemerintah yang baik (*good governance*).

Menurut arsyad (2014), faktor-faktor yang membuat multimedia interaktif sukses di Mal Pelayanan Publik (MPP) yaitu multimedia interaktif terdapat berbagai macam kombinasi yaitu kombinasi grafik, teks, audio, video, suara dan animasi. Penggabungan ini merupakan suatu kesatuan yang secara bersama-sama menampilkan informasi, pesan atau isi pelayanan publik. Sehingga dengan adanya multimedia interaktif dapat terciptanya *smart city* di Kota Banda Aceh¹⁵.

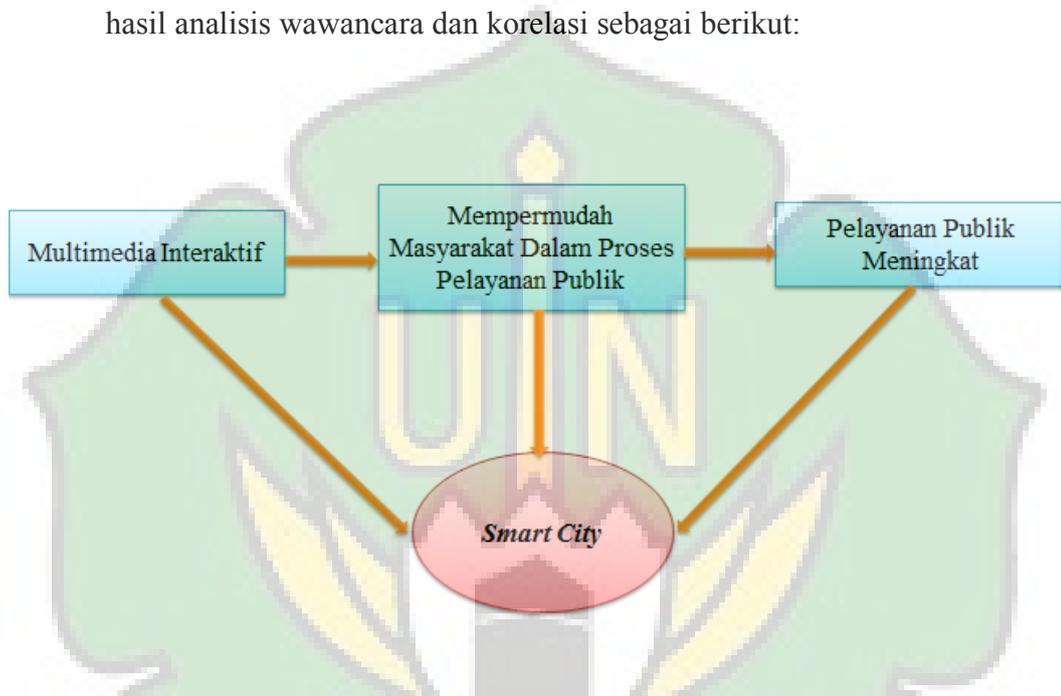
2. Korelasi

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian kuantitatif, selanjutnya dari hasil wawancara yang telah disebutkan sebelumnya, menunjukkan bahwa penelitian ini memperoleh hasil korelasi yang positif antara kedua variabel yaitu, variabel multimedia interaktif, dan pelayanan publik.

¹⁵ Arsyad. Media Pelayanan Publik. Jakarta: Raja Grafindo. 2014

3. Model *Smart City*

Agar suatu kantor dapat dikatakan *smart city* yang dilihat dari segi pelayanan publik maka kantor tersebut harus memenuhi beberapa kriteria terlebih dahulu. Kriteria tersebut terangkai dalam suatu model yang disebut dengan *smart city*. Peneliti membuat suatu model berdasarkan hasil analisis wawancara dan korelasi sebagai berikut:



Gambar 3. Bagan Model *Smart City*

Dari bagan di atas, dapat dilihat bahwa dengan adanya multimedia interaktif dapat mempermudah masyarakat dalam proses pelayanan publik sehingga terciptanya pelayanan yang lebih meningkat serta dapat menjadikan salah satu model smart city di Kota Banda Aceh

Hal ini sejalan dengan teori Giffinger (2017), *Smart city* dapat dikatakan sebagai kota cerdas yang merupakan cerdas dalam melakukan pembangunan kotanya dengan cara berpandangan kedepan. Perkembangan pembangunan kota yang menuju kota cerdas mempertimbangkan isu-isu,

kontribusi, ketegasan diri, kemandirian dan kesadaran. Terutama isu kesadaran, dimana potensi tertentu hanya dapat dimobilisasi jika masyarakat, swasta dan pemerintahan menyadari posisi kota, yaitu mengetahui kota tidak hanya dari dalam tetapi juga sadar akan lingkungan sekitarnya, salah satu agar suatu kota dapat dikatakan sebagai Smart city yaitu dengan menerapkan multimedia interaktif dalam pelayanan publik.

Teknologi komputer yang umum digunakan dalam suatu kegiatan pelayanan publik maupun kegiatan lainnya adalah multimedia interaktif. Ivers & Baron mengatakan multimedia sebagai penggunaan beberapa media untuk menyajikan berbagai informasi. Informasi yang didapatkan bisa berupa teks, grafik, animasi, gambar, video, dan suara. Berdasarkan konsep penelitian tersebut, maka penelitian yang dilakukan oleh peneliti ini merupakan implementasi ataupun cabang dari konsep *smart city* yang diturunkan menjadi *smart education* dan selanjutnya diterapkan di tempat pelayanan publik yang disebut dengan multimedia interaktif.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa:

1. Dengan adanya multimedia interaktif dapat mempermudah masyarakat dalam proses pelayanan publik sehingga terciptanya pelayanan yang lebih meningkat serta dapat menjadikan salah satu model smart city di Kota Banda Aceh
2. Terdapat hubungan antara multimedia interaktif dengan peningkatan pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh, dimana multimedia interaktif dapat mempermudah masyarakat dalam proses pelayanan publik.

B. Saran

Setelah melakukan penelitian ini, terdapat beberapa masukan atau saran-saran yang peneliti kemukakan, diantaranya adalah:

1. Bagi Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh
Supaya hasil dari penelitian ini bisa memberikan manfaat serta dapat membantu masyarakat dalam proses pelayanan publik
2. Bagi masyarakat
Dengan adanya multimedia interaktif masyarakat lebih cepat memahai informasi pada pelayanan publik

DAFTAR PUSTAKA

- S. Handayani, M. Jalan, and U. Sumoharjo, “Pengaruh Penggunaan Multimedia Interaktif *The Effect Of The Interactive Multimedia Usage On The Students ' Study Interest In Stmik Handayani Makassar* Pembelajaran berbasis multimedia menjanjikan ICT dalam proses belajar mengajar yang lembaga pendidikan tinggi yang,” pp. 241–253, 2014.
- D. Satria and H. Ahmadian, “Designing Home Security Monitoring System Based Internet of Things (IoTs) Model,” *J. Serambi Eng.*, vol. 3, no. 1, 2018.
- “(Salah Satu Parameter Keberhasilan Otonomi Daerah) Oleh: Ida Hayu Dwimawanti,” pp. 109–116.
- L. W. Evelina, D. Fakultas, I. Komunikasi, U. M. Nusantara, and G. Serpong, “Optimalisasi Pelayanan Publik,” pp. 673–680, 2014.
- D. Ir and I. Krisnadi, “Menuju konsep smart city,” pp. 1–5.
- B. E. Bitjoli *et al.*, “Analisa Kesiapan Kota Cerdas (Studi Kasus : Pemerintah Kota Manado),” vol. 12, no. 1, 2017.
- A. Harjono, P. Studi, P. Fisika, and U. Mataram, “Multimedia Interaktif Dalam Pembelajaran Konsep Listrik Bagi Calon Guru,” vol. I, no. 1, 2015.
- D. Novitasari, U. M. Tangerang, K. Pemahaman, and K. Matematis, “No Title,” pp. 8–18, 2015.
- K. Pelayanan, K. Di, and K. Agam, “Analisis Pelayanan Publik Terhadap Masyarakat (Kasus Pelayanan Kesehatan Di Kabupaten Agam) Oleh: Neng Kamarni, SE., MSi. Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Andalas, Padang,” vol. 2, no. September, pp. 84–117, 2011.
- D. P. Prabowo, P. Studi, D. Komunikasi, F. I. Komputer, U. Dian, and N. Semarang, “Upaya Meningkatkan Pelayanan Informasi Kepada Masyarakat Menggunakan Media Interaktif Di Kantor Setda,” pp. 71–83, 2009.
- D. S. Adi, “Efektivitas Pelayanan Informasi Internal Kampus Melalui Pemanfaatan Media Interaktif Berbasis Artom (Studi Fenomenologi Pada Mahasiswa FISIP Universitas Merdeka Malang),” 2018.
- D. P. S. Hum, B. Agus, and S. S. Iip, “Team project ©2017 Dony Pratidana S. Hum | Bima Agus Setyawan S. IIP,” 2017.
- S. Yuliandari *et al.*, “Pengembangan Media Pembelajaran Berbasis Multimedia Interaktif Pada,” 2000.
- Arsyad. "Media Pelayanan Publik". Jakarta: Raja Grafindo. 2014

Lampiran 1

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FTK UIN AR-RANIRY BANDA ACEH
NOMOR: B-6513/Un.08/FTK/KP.07.6/02/2020
TENTANG:
PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS TARBİYAH DAN KEGURUAN
UIN AR-RANIRY BANDA ACEH
DEKAN FTK UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

Menimbang : a. bahwa untuk kelancaran bimbingan skripsi dan ujian munagasyah mahasiswa pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh maka dipandang perlu menunjuk pembimbing skripsi tersebut yang dituangkan dalam Surat Keputusan Dekan;
b. bahwa saudara yang tersebut namanya dalam surat keputusan ini dipandang cakap dan memenuhi syarat untuk diangkat sebagai pembimbing skripsi.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005, tentang Guru dan Dosen,
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012, tentang Sistem Pendidikan Tinggi;
4. Peraturan Pemerintah No. 74 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah RI Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum,
5. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
6. Peraturan Presiden Nomor 64 Tahun 2013, tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
7. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 12 Tahun 2014, tentang Organisasi & Tata Kerja UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
8. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 21 Tahun 2015, tentang Statuta UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
9. Keputusan Menteri Agama Nomor 492 Tahun 2003, tentang Pendelegasian Wewenang Pengangkatan, Pemindahan, dan Pemberhentian PNS di Lingkungan Depag, RI;
10. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 293/KMK.05/2011 tentang Penetapan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh pada Kementerian Agama sebagai Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Badan Layanan Umum;
11. Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry Nomor 01 Tahun 2015, tentang Pendelegasian Wewenang Kepada Dekan dan Direktur Pascasarjana di Lingkungan UIN Ar-Raniry Banda Aceh;

Memperhatikan : Keputusan Sidang/Seminar Proposal Skripsi Prodi Pendidikan Teknologi Informasi tanggal 04 Juni 2020.

MEMUTUSKAN

Menetapkan
PERTAMA : Menunjuk Saudara:
1. Andika Prajana, M.Kom sebagai pembimbing pertama
2. Rahmat Musfika, M.Kom sebagai pembimbing kedua
Untuk membimbing skripsi :
Nama : Rika Kurnia Wati
NIM : 160212121
Program Studi : Pendidikan Teknologi Informasi
Judul Skripsi : Analisis Hubungan Multimedia Interaktif terhadap Peningkatan Pelayanan Publik Untuk Mendukung Smart City di Kota Banda Aceh

KEDUA : Pembiayaan honorarium pembimbing pertama dan kedua tersebut di atas dibebankan pada DIPA UIN Ar-Raniry Banda Aceh Tahun 2020;

KETIGA : Surat Keputusan ini berlaku sampai akhir semester Genap Tahun Akademik 2020/2021

KEEMPAT : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan dirubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya, apabila kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini.

Ditetapkan di : Banda Aceh
Pada tanggal : 14 Juli 2020
An. Rektor
Dekan,

Musilm Razali

Tembusan
1. Rektor UIN Ar-Raniry di Banda Aceh;
2. Ketua Prodi Pendidikan Teknologi Informasi;
3. Pembimbing yang bersangkutan untuk dimaklumi dan dilaksanakan;
4. Yang bersangkutan.

Lampiran 2

30/12/2020 Document



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
FAKULTAS TARBİYAH DAN KEGURUAN**
Jl. Syaikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telepon : 0651- 7557321, Email : uin@iu-raniry.ac.id

Nomor : B-12004/Un.08/FTK.1/TL.00/11/2020
Lamp : -
Hal : *Penelitian Ilmiah Mahasiswa*

Kepada Yth,
Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh

Assalamu'alaikum Wr.Wb.
Pimpinan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama/NIM : **RIKA KURNIA WATI / 160212121**
Semester/Jurusan : IX / Pendidikan Teknologi Informasi
Alamat sekarang : Jl. Tgk Ahmad Lamglumpang Ulee Kareng Banda Aceh

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Keguruan bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul *Analisis Hubungan Multimedia Interaktif terhadap Peningkatan Pelayanan Publik untuk Mendukung Smart City di Kota Banda Aceh*

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami mengucapkan terimakasih.

Banda Aceh, 06 November 2020
an. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan.



Dr. M. Chalis, M.Ag.

Berlaku sampai : 06 November 2021



Lampiran 3



PEMERINTAH KOTA BANDA ACEH BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jln. Tgk. Hasyim Banta Muda Nomor 1 Telepon (0651) 22888
 Faxsimile (0651) 22888, Website : [Http://kesbangpol.bandaacehkota.go.id](http://kesbangpol.bandaacehkota.go.id), Email : kesbangpolbna@ymail.com

SURAT REKOMENDASI PENELITIAN

Nomor : 070/002

Dasar : - Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor, 64 Tahun 2011, Tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian

- Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 66 Tahun 2016, tentang Susunan Organisasi Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Banda Aceh

- Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 31 Tahun 2020, tentang Standar Operasional Prosedur pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Banda Aceh

Membaca : Surat dari Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Nomor : B-12004/Un.08/FIK 1/TL.00/11/2020 Tanggal, 06 November 2020 tentang Permohonan Rekomendasi Penelitian

Memperhatikan : Proposal Penelitian yang bersangkutan

Dengan ini memberikan Rekomendasi untuk melakukan Penelitian kepada

Nama : Rika Kurma Wati

Alamat : Jl. Tgk Ahmad Gampong Doy Kee Ulee Kareng Kota Banda Aceh

Pekerjaan : Mahasiswa

Kebangsaan : WNI

Judul Penelitian : Analisis Hubungan Multimedia Interaktif Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik Untuk Mendukung Smart City di Kota Banda Aceh

Tujuan Penelitian : Untuk Mengetahui Analisis Hubungan Multimedia Interaktif Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik Untuk Mendukung Smart City di Kota Banda Aceh (Pengumpul dan Wawancara)

Daerah Penelitian : Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh

Tanggal dan/atau Lamanya Penelitian : 3 (tiga) bulan

Bidang Penelitian : -

Status Penelitian : Baru

Penanggung Jawab : M. Chalis, M.Ag (Wakil Dekan Bid. Akademik & Kelembagaan)

Anggota Peneliti : -

Nama Lembaga : Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry

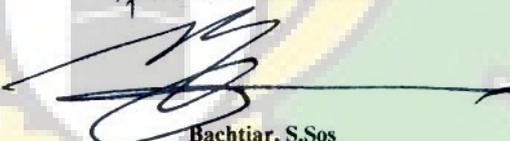
Sponsor : -

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Peneliti wajib mentaati dan melakukan ketentuan dalam rekomendasi penelitian.
2. Peneliti menyampaikan rekomendasi penelitian kepada Instansi/Lembaga/SKPK/Camat yang menjadi tempat/lokasi penelitian.
3. Tidak dibenarkan melakukan Penelitian yang tidak sesuai/tidak ada kaitannya dengan Rekomendasi Penelitian dimaksud.
4. Harus mentaati semua ketentuan peraturan Perundang-undangan, norma-norma atau adat istiadat yang berlaku.
5. Tidak melakukan kegiatan yang dapat menimbulkan keresahan di masyarakat, disintegrasi bangsa atau keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia
6. Surat Rekomendasi ini akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku lagi, apabila ternyata pemegang Surat ini tidak mentaati/mengindahkan ketentuan-ketentuan seperti tersebut diatas.
7. Asli dari Surat Rekomendasi Penelitian ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.
8. Peneliti melaporkan dan menyerahkan hasil penelitian kepada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Banda Aceh.

Ditetapkan : Banda Aceh
Pada Tanggal : 04 Januari 2021

**KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
KOTA BANDA ACEH**


Bachtiar, S.Sos
Pembina Utama Muda/ NIP. 19690913 199011 1 001

Tembusan :

1. Walikota Banda Aceh;
2. Para Kepala SKPK Banda Aceh;
3. Para Camat Dalam Kota Banda Aceh;
4. Peninggal.

Lampiran 4

FORM WAWANCARA

NO	PERTANYAAN
1.	Bagaimana peningkatan pelayanan publik untuk mendukung <i>smart city</i> dengan adanya multimedia interaktif?
2.	Adakah peningkatan pelayanan publik dengan adanya multimedia interaktif?
3.	Apakah tampilan multimedia interaktif dalam pelayanan publik menarik?
4.	Apakah multimedia interaktif dapat membantu Bapak/Ibu memahami proses pelayanan publik?
5.	Apakah petunjuk multimedia interaktif dalam pelayanan publik mudah dipahami?
6.	Apakah materi pelayanan publik yang ditampilkan dalam multimedia interaktif bermanfaat untuk kehidupan Bapak/Ibu?
7.	Apakah dengan menggunakan multimedia interaktif dapat memudahkan dalam proses pelayanan publik?
8.	Apakah materi dalam multimedia interaktif sebagai proses pelayanan publik mudah dipelajari?
9.	Apakah multimedia interaktif pelayanan publik dapat digunakan atau diterapkan?
10.	Bagaimanakah jika tidak ada multimedia interaktif dalam pelayanan publik?

Lampiran 5



**PEMERINTAH KOTA BANDA ACEH
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
(DPM - PTSP)**

MAL PELAYANAN PUBLIK - GEDUNG PASAR ATJEH BARU LT. 3
JL. DIPONEGORO - BANDA ACEH - 23242 - TELP./FAX (0651) 32874

Banda Aceh, 08 Januari 2021

Nomor : 070 / 10 / 2021
Lampiran :
Hal : Telah Melakukan penelitian

Kepada :
Yth. Dekan Fakultas Tarbiyah
dan Keguruan
Universitas Islam Negeri Ar - Raniry
Banda Aceh
di -
BANDA ACEH

Sehubungan dengan surat Saudara Nomor B - 1204/Un.08.FTK.1/TL.00/11/2020 Tanggal 06 November 2020 tentang Izin penelitian atas nama Saudara/i

Nama : RIKA KURNIA WATI
Nim : 160212121
Jurusan : Pendidikan Teknologi Informasi

Telah melakukan penelitian dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul Analisis Hubungan Multimedia Interaktif terhadap Peningkatan Pelayanan Publik untuk mendukung Smart City di Kota Banda Aceh pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Banda Aceh

Demikian surat ini dibuat untuk dapat dipergunakan seperlunya

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA BANDA ACEH



CHLISIL, SH
Pembina Utama Muda
NIP. 19630109 199310 1 001

Lampiran 6



Pengurusan surat izin penelitian



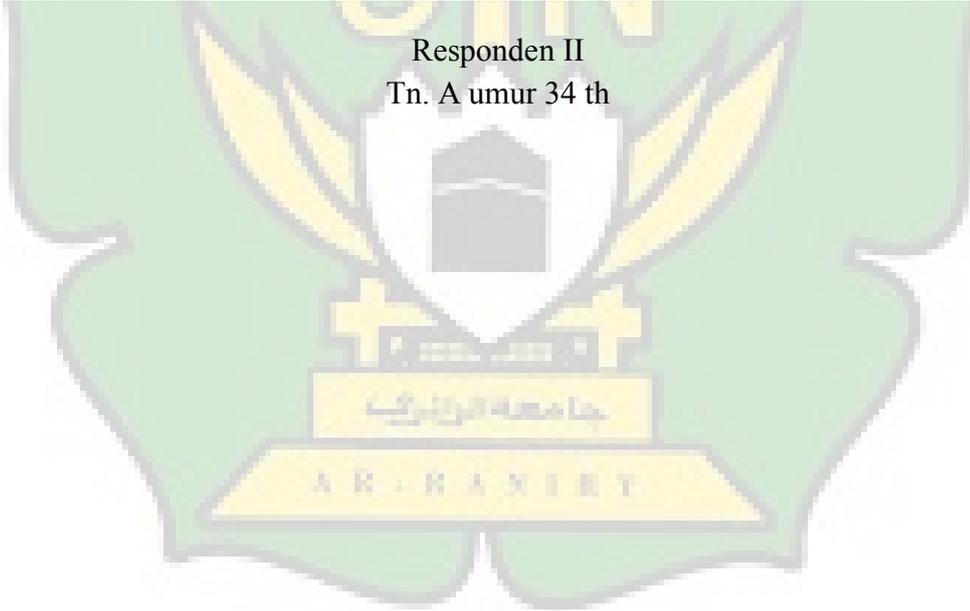
Dokumentasi wawancara responden



Responden I
An. H umur 18 th

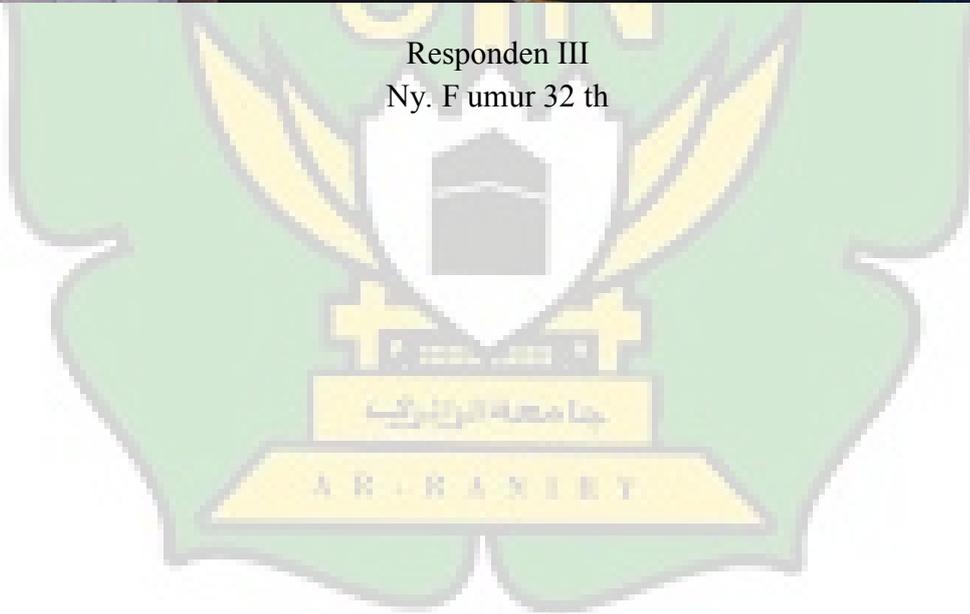


Responden II
Tn. A umur 34 th



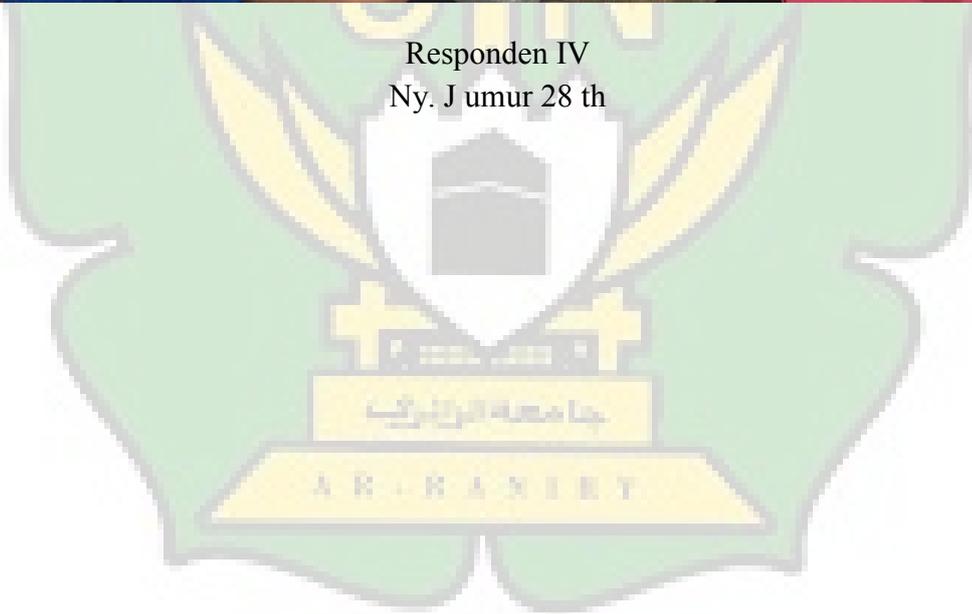


Responden III
Ny. F umur 32 th



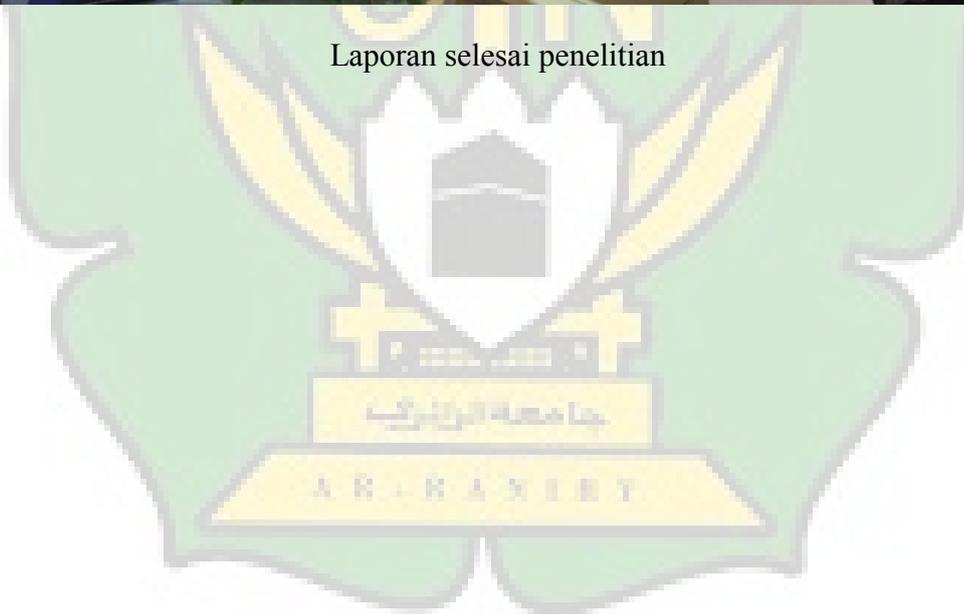


Responden IV
Ny. J umur 28 th





Laporan selesai penelitian



Lampiran 7

TAMPILAN MULTIMEDIA INTERAKTIF





**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA BANDA ACEH**

Kartu Identitas Anak

MANFAAT

- Sebagai Tanda Pengenal atau bukti diri yang sah
- Untuk persyaratan pendaftaran sekolah
- Untuk melakukan transaksi keuangan
- Untuk pelayanan kesehatan
- Untuk pembuatan dokumen keimigrasian
- Untuk mencegah terjadinya perdagangan anak

TATA CARA

- Pemohon atau orang tua anak membawa berkas persyaratan dan menyerahkan ke petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh.
- Diperiksa dan diproses oleh petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh.
- Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh menandatangani dan menerbitkan KIA.
- KIA dapat diberikan kepada pemohon atau orang tuanya di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh.

SYARAT

- Anak usia (0-5) tahun
 - Foto copy Akta Kelahiran
 - Foto copy Kartu Keluarga
 - Masa berlaku sampai usia 5 tahun
- Anak usia 6 tahun sampai 17 tahun (-) 1 hari
 - Foto copy Akta Kelahiran
 - Foto copy Kartu Keluarga
 - Pas Photo berwarna ukuran 4x6 1 lembar
 - Masa berlaku sampai usia 17 tahun (-) 1 hari

INFORMASI DAN LAYANAN PENGADUAN

@dukcapil_bna
 @dukcapil_bna
 dukcapilbna
 dukcapil.bandaaceh@yahoo.com
 dukcapil.bandaaceh@kota.go.id
 (0651) 217 06 0811 681 0910

**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA BANDA ACEH**

JENIS LAYANAN DAN PERSYARATAN

- KTP-EL**
 - A. Telah Berusia 17 tahun
 - B. Fotocopy KK
 - C. KTP Asli (Bagi Perpanjangan)
 - D. Izin Tinggal Tetap (KITAP) Bagi Orang Asing
 - E. Fotocopy Paspor Bagi Orang Asing
- KARTU IDENTITAS ANAK**
 - A. Fotocopy Akta Kelahiran
 - B. Fotocopy Kartu Keluarga
 - C. Pas Photo berwarna ukuran 4x6 1 lembar (Bagi Anak Usia 5 Sampai 17 Tahun Kurang 1 hari)
- KARTU KELUARGA**
 - A. Surat Keterangan Pindah (Bagi Pendatang)
 - B. KK Asli
 - C. KTP Asli
 - D. Fotocopy Buku Nikah
 - E. Fotocopy Akta Kelahiran
- SURAT KETERANGAN PINDAH**
 - A. Surat Permohonan Keterangan Pindah
 - B. KK Asli
 - C. KTP Asli (Bagi Yang Memiliki)
- AKTA KELAHIRAN**
 - A. Surat Keterangan Kelahiran dari Dokter/Bidan/ Penolong Kelahiran
 - B. Fotocopy KTP Dua (2) Orang Saksi
 - C. KK dan Fotocopy KTP Orang Tua
 - D. Fotocopy Kupon Akta Nikah Atau Kutipan Akta Perkawinan
- AKTA KEMATIAN**
 - A. Surat Kematian dari Kepala Desa/ Keuchik atau Burhan Saik/Paramedis
 - B. Fotocopy KTP Dua (2) Orang Saksi
 - C. KTP dari KK Asli yang Beresgugutan
 - D. Akta Kelahiran yang Meninggal (Bagi yang Memiliki)

WAKTU PELAYANAN 1 (SATU) HARI

INFORMASI DAN LAYANAN PENGADUAN

@dukcapil_bna
 @dukcapil_bna
 dukcapilbna
 dukcapil.bandaaceh@yahoo.com
 dukcapil.bandaaceh@kota.go.id
 (0651) 217 06 0811 681 0910

